

**PENGARUH *ROLE CONFLICT*, *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB), DAN MUTASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN DALAM PERSPEKTIF ETIKA BISNIS ISLAM (Studi pada karyawan PT. PLN (Persero) ULP LIWA)**

**Skripsi**

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-Syarat Guna Mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Dalam Ilmu Manajemen dan Bisnis Islam**

**Oleh :**

**Melia Angraini**

**NPM : 1851040259**

**Jurusan : Manajemen Bisnis Syariah**



**PRODI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG  
1444 H/ 2023 M**

**PENGARUH *ROLE CONFLICT*, *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB), DAN MUTASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN DALAM PERSPEKTIF ETIKA BISNIS ISLAM  
(Studi pada karyawan PT. PLN (Persero) ULP LIWA)**

**Skripsi**

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-Syarat Guna Mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Dalam Ilmu Manajemen dan Bisnis Islam**

**Oleh :**

**Melia Anggraini**

**NPM : 1851040259**

**Jurusan : Manajemen Bisnis Syariah**



**Pembimbing I : Vitria Susanti, M.A., M.Ec.Dev.**

**Pembimbing II : Suhendar, S.E., M.S.Ak**

**PRODI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGRI RADEN INTAN LAMPUNG  
1444 H/ 2023 M**

## ABSTRAK

Berdasarkan pantauan yang dilakukan oleh penulis, penulis menemukan beberapa masalah yang ada di PT. PLN (Persero) ULP Liwa yaitu karyawan diminta melakukan pekerjaan yang tidak seharusnya ia kerjakan atau diluar deskripsi pekerjaannya. mengerjakan pekerjaan pada divisi lain, yang menyebabkan kurangnya efektifitas dalam mengerjakan tugasnya. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu apakah *Role Conflict*, *Organizational Citizenship Behavior*, dan Mutasi berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan dalam perspektif etika bisnis Islam studi pada PT.PLN (Persero) ULP Liwa. Sedangkan tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *Role Conflict*, *Organizational Citizenship Behavior*, dan Mutasi terhadap Kinerja Karyawan dalam perspektif etika bisnis Islam studi pada PT.PLN (Persero) ULP Liwa

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode analisis *Partial least Squer* (PLS). Populasi Penelitian ini adalah seluruh karyawan pada PT.PLN (Persero) ULP Liwa, sampel dalam penelitian ini berjumlah 35 responden. Dan teknik pengambilan sampel menggunakan *Non probability sampling*.

Berdasarkan Hasil penelitian, didapatkan hasil bahwa terdapat pengaruh yang Positif namun tidak signifikan antara variabel *Role Conflict* terhadap Kinerja Karyawan. Terdapat pengaruh yang Negatif namun tidak signifikan antara variabel *organizational citizenship behavior* terhadap Kinerja Karyawan. Dan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Variabel Mutasi Terhadap Kinerja Karyawan, selanjutnya dalam tinjauan Etika Bisnis Islam Kinerja dalam islam sendiri identik dengan tanggung jawab, yaitu Bertanggung Jawab atas pekerjaannya dan Membantu satu sama lain. *Role Conflict* pada dasarnya tidak boleh dilakukan karna dalam pemberian kerja tidak boleh mengabaikan prinsip-prinsip kemanusiaan, keadilan dan kesetaraan, *Organizational Citizenship Behavior* dalam Islam sendiri identik dengan ikhlas, yaitu tanpa mengharapkan imbalan apapun, dan karyawan yang di Mutasi tanggung jawab atas jabatannya yang baru sesuai dengan prinsip Etika Bisnis Islam yaitu tanggung jawab.

**Kata Kunci:** *Role Conflict*, *Organizational Citizenship Behavior*, Mutasi, Kinerja Karyawan

## **ABSTRACT**

*Based on the observations made by the author, the author found several problems in PT. PLN (Persero) ULP Liwa, that is, employees are asked to do work that they are not supposed to do or that are outside their job description. doing work in other divisions, which causes a lack of effectiveness in carrying out their duties. The formulation of the problem in this study is whether Role Conflict, Organizational Citizenship Behavior, and Mutations affect Employee Performance in the perspective of Islamic business ethics studied at PT. PLN (Persero) ULP Liwa. While the purpose of this study was to determine the effect of Role Conflict, Organizational Citizenship Behavior, and Mutations on Employee Performance in the perspective of Islamic business ethics studied at PT. PLN (Persero) ULP Liwa*

*This research is a quantitative study using the Partial least Squer (PLS) analysis method. The population of this study were all employees at PT PLN (Persero) ULP Liwa, the sample in this study was 35 respondents. And the sampling technique using non-probability sampling.*

*Based on the results of the study, it was found that there is a positive but not significant influence between the Role Conflict variables on Employee Performance. There is a negative but not significant effect between organizational citizenship behavior variables on employee performance. And there is a positive and significant influence between Mutation Variables on Employee Performance, and in a review of Islamic Business Ethics Performance in Islam itself is synonymous with responsibility, namely being responsible for one's work and helping one another. Role conflict basically should not be done because the giving of work should not ignore the principles of humanity, justice and equality. Organizational Citizenship Behavior in Islam itself is synonymous with sincerity, that is, without expecting anything in return. Islam believes that work is a worship. Furthermore, employees who are transferred are responsible for their new positions in accordance with the principles of Islamic Business Ethics, namely responsibility.*

***Keywords: Role Conflict, Organizational Citizenship Behavior, Mutations, Employee Performance***



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

*Alamat: Jl Letkol H Endro Suratmin Sukarame 1 Bandar Lampung telp. (0721) 703260*

**SURAT PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Melia Anggraini  
Npm : 1851040259  
Judul Prodi : Manajemen Bisnis Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "**PENGARUH *ROLE CONFLICT, ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR, DAN MUTASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN DALAM PERSPEKTIF ETIKA BISNIS ISLAM ( Studi Pada Karyawan PT. PLN (Persero) ULP LIWA***" adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusunan sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam footnote atau daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpanan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Bandar Lampung, 26 Desember 2022

Penulis,



**Melia Anggraini**

**1851040259**



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat : Jl. Letkol H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung Telp. (0721) 703289

PERSETUJUAN

**Judul Skripsi** : Pengaruh *Role Conflict*, *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*, dan Mutasi Terhadap Kinerja Karyawan dalam Persepektif Etika Bisnis Islam (Studi Pada PT. PLN (Persero) ULP Liwa )

**Nama** : Melia Anggraini

**NPM** : 1851040259

**Jurusan** : Manajemen Bisnis Syariah

**Fakultas** : Ekonomi dan Bisnis Islam

MENYETUJUI


Untuk Dimunaqasyahkan dan Dipertahankan dalam Sidang  
Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan  
Lampung

Pembimbing I

Pembimbing II

  
**Vitria Susanti, M.A., M.Ec.Dev.**

**NIP. 197809182005012005**

  
**Suhendar, M.S.Ak.**

**NIP. 198510302019031004**

Mengetahui

**Ketua Jurusan Manajemen Bisnis Syariah**

  
**Dr. Ahmad Habibi, S.E., M.E**

**NIP. 197905142003121003**



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat : Jl. Letkol H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung Telp. (0721) 703289

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **“Pengaruh *Role Conflict*, *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), dan Mutasi Terhadap Kinerja Karyawan dalam Perspektif Etika Bisnis Islam (Studi Pada Karyawan PT. PLN (Persero) ULP Liwa)”** disusun oleh Melia Angraini, NPM : 1851040259, program studi Manajemen Bisnis Syariah, telah diujikan dalam sidang Munaqosah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung pada Hari/Tanggal :  
Kamis/09 Februari 2023.

TIM PENGUJI

Ketua : H. Supaijo, S.H., M.H.

Sekretaris : Nur Sya'adi, M.E

Penguji I : Vicky F. Sanjaya, M.Sc.

Penguji II : Suhendar, M.S.Ak.



Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Prof. Dr. Fuqus Suryanto, M.M., Akt., C.A.

07009262008011008

## MOTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

*“Maka, sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan.”*

(QS. Al-Insyirah 94: 5)



## PERSEMBAHAN

Segala puji bagi Allah SWT atas segala nikmat-Nya, sehingga penulis mampu menyajikan hasil penelitian yang semoga dapat bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukan. Dengan lafal bismillah dan rasa syukur serta kerendahan hati, penulis persembahkan Skripsi ini saya persembahkan untuk orang-orang yang turut membentuk pribadi dan kematangan dalam berpikir pada diri saya dengan segenap cinta, kasih sayang, dan doa untuk orang-orang yang istimewa dalam hidupku ;

1. Kedua orangtua saya yang sangat saya sayangi dan yang selalu menjadi sumber kebahagiaan saya. Ibu saya Nila Kusuma dan ayah saya Linda Penani , yang telah merawat dan mendidik saya dengan sangat baik hingga saat ini. Terimakasih yang sebesar-besarnya saya ucapkan kepada ayah dan ibu, atas semua doa-doa terbaik mereka untuk saya selama ini. Skripsi ini adalah salah satu persembahan kecil saya untuk ayah dan ibu saya.
2. Adik- adikku tercinta Vera Melika dan Olivia terimakasih atas dukungan dan doa yang telah kalian berikan.
3. Almamater Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung Tercinta.

## **RIWAYAT HIDUP**

Nama lengkap Penulis adalah Melia Anggraini dilahirkan di Desa Kembahang pada tanggal 28 Agustus 2000. Penulis adalah anak pertama dari tiga bersaudara, buah hati dari pasangan Bapak Linda Penani dan Ibu Nila Kusuma. Pendidikan formal yang penulis tempuh dan selesaikan adalah Sekolah Dasar (SD) Negeri 2 Kembahang lulus pada tahun 2012, Sekolah Menengah Pertama (SMP) Negeri 4 Liwa lulus pada tahun 2015, Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri 1 Liwa lulus pada tahun 2018, Penulis melanjutkan pendidikan tingkat perguruan tinggi di UIN Raden Intan Lampung pada program studi Manajemen Bisnis Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada tahun 2018.

## KATA PENGANTAR

*Bismillahorrahmanirrahim*

Dengan menyebut nama Allah yang maha pengasih lagi maha penyayang. Puji dan syukur penulis haturkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan karunia-Nya berupa kesehatan, ilmu pengetahuan, dan petunjuk sehingga skripsi dengan judul — Pengaruh *Role Conflict*, dan Mutasi terhadap Kinerja karyawan dalam Perspektif Etika Bisnis Islam (Studi Pada PT. PLN (Persero) ULP Liwa) dapat diselesaikan dengan baik sebagai syarat menyelesaikan Program Studi S1 Manajemen Bisnis Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung. Shalawat beserta salam selalu tercurahkan kepada Baginda Nabi Muhammad SAW, keluarga serta para sahabatnya. Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, oleh karena itu, kritik dan saran dari semua pihak sangat diharapkan oleh penulis, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Tulus Suryanto, S.E.,M.M.,Akt.,C.A selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
2. Dr. Ahmad Habibi, SE.,M.E selaku Ketua Prodi Manajemen Bisnis Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
3. Vitria Susanti,. M.A,. M.Ec.Dev selaku Pembimbing Akademik I yang dengan sabar membimbing dan meluangkan waktu dan pikirannya dalam mengarahkan penulis hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
4. Suhendar, S.E., M.S.Ak selaku Pembimbing Akademik II yang dengan ikhlas membimbing dan meluangkan waktu dan pikirannya dalam mengarahkan penulis hingga terselesaikannya skripsi yang baik dan benar dari penulis.
5. Bapak dan Ibu dosen selaku guru yang amat sangat berjasa bagi penulis dalam memberikan ilmu, mendidik dan membentuk karakter dengan penuh keikhlasan.

6. Kepada Inan Martina yang telah memeberikan motivasi, semangat dan juga menjadi donatur kedua setelah orang tua selama perkuliahan ini.
7. Sahabat seperjuanganku diperkuliahan Bunga Ayu Sucinda, Deisa Ayu Safitri, NurmaYunita, Feby Juliandra Putri ,Lekok Rizka dan Selvi Restu Andani yang sudah menemaniku sejak awal perkuliahan sampai akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan, terimakasih atas persahabatan tanpa pengkhianatan yang indah, kekompakan, canda tawa dan keseruan selama ini. Semoga kita semua meraih kesuksesan dan masih bisa meluangkan waktu untuk kumpul Bersama.
8. Kepada Iqbaal Dhiafakhri Ramadhan yang selalu membuat saya tersenyum, dan menjadi penyemangat penulis.
9. Kepada 9520918ZY terimakasih telah medengarkan keluh kesah, memberikan dukungan, semangat, dan motivasi dalam penulisan skripsi ini.
10. Kepada seluruh teman- teman seperjuanganku Manajemen Bisnis Syariah Angkatan 2018 khususnya MBS E yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu, terimakasih telah memberikan banyak pengalaman dan pertemanan yang sangat berkesan.

Penulis menyadari bahwa hasil dari penelitian ini jauh dari kata sempurna. Hal ini dikarenakan keterbatasan waktu, biaya, dan kemampuan penulis dalam menulis skripsi ini. Untuk itu penulis berharap kepada pembaca untuk dapat memberikan kritik dan saran yang dapat membangun. penulis berharap hasil dari penelitian ini dapat memberikan referensi serta mengembangkan ilmu pengetahuan.

Bandar Lampung, 02 Januari 2023  
Penulis

**Melia Anggraini**  
**1851040259**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	<b>iv</b>
<b>MOTO</b> .....	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Penegasan Judul .....	1
B. Latar Belakang Masalah .....	3
C. Identifikasi dan Batasan Masalah .....	7
D. Rumusan Masalah .....	8
E. Tujuan Penelitian.....	8
F. Manfaat Penelitian .....	9
G. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan .....	9
H. Sistematika Penulisan.....	12
<b>BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGAJUAN HIPOTESIS</b>	
A. Teori Yang Digunakan	
1. Teori Manajemen Sumber Daya Manusia .....	15
a. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia	16
b. Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia...	16
c. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia...	17
d. Manajemen Sumber Daya Menurut Islam .....	18
2. Kinerja Karyawan .....	20
a. Pengertian Kinerja Karyawan.....	20
b. Faktor- faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan .....	21
c. Tujuan dan manfaat kinerja Karyawan .....	21
d. Indikator Kinerja Karyawan .....	21
e. Kinerja Karyawan dalam Pandangan Islam ...	22
3. <i>Role Conflict</i> (Konflik Peran) .....	23
a. Pengertian <i>Role Conflict</i> .....	23
b. Indikator <i>Role Conflict</i> .....	24
c. <i>Role Conflict</i> dalam Pandangan Islam .....	25
4. <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .....	26

a.	Pengertian <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .....	26
b.	Tujuan dan Manfaat <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .....	27
c.	Indikator <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .....	27
d.	<i>Organizational Citizenship Behavior</i> dalam Kaidah Islam .....	28
5.	Mutasi.....	29
a.	Pengertian Mutasi .....	29
b.	Tujuan dan Manfaat Mutasi Karyawan .....	29
c.	Indikator Mutasi.....	30
d.	Mutasi dalam Kaidah Islam.....	30
e.	Etika Bisnis Islam .....	31
B.	Pengajuan Hipotesis .....	32
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>		
A.	Waktu dan Tempat Penelitian.....	39
B.	Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	39
C.	Populasi, Sampel, dan Teknik Pengumpulan Data .....	40
D.	Definisi Operasional Variabel .....	42
E.	Instrumen Penelitian .....	45
F.	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Data .....	45
G.	Uji Hipotesis.....	46
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>		
A.	Deskripsi Data .....	49
1.	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	49
2.	Deskripsi Karakteristik .....	50
3.	Deskripsi Jawaban Responden.....	53
B.	Pembahasan Hasil Penelitian dan Analisis.....	56
1.	Pembahasan dan Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	60
2.	Pembahasan dan Hasil Uji Hipotesis .....	61
3.	Tinjauan Etika Bisnis Islam <i>Role Conflict, Organizational Citizenship Behavior</i> , Mutasi, dan Kinerja Karyawan .....	65
<b>BAB V PENUTUP</b>		
A.	Simpulan .....	69
B.	Rekomendasi .....	70
<b>DAFTAR RUJUKAN</b>		
<b>LAMPIRAN</b>		

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Hasil Pra Survey .....	6
1.2 Kajian Peneliti Terdahulu yang Relevan .....	10
3.1 Skor Kuesioner .....	40
3.2 Definisi Operasional dan Indikator .....	42
4.1 Responden Berdasarkan Usia .....	51
4.2 Responden Berdasarkan Jabatan.....	51
4.3 Responden Berdasarkan Lama Bekerja .....	52
4.4 Tanggapan Responden Pada Variabel <i>Role Conflict</i> .....	53
4.5 Tanggapan responden pada Variabel <i>Perceived Organizational Support</i> .....	53
4.6 Tanggapan Responden pada Variabel Mutasi .....	54
4.7 Tanggapan Responden pada Variabel Kinerja Karyawan	55
4.8 Nilai <i>Outer Loading</i> .....	56
4.9 Nilai <i>Outer Loading</i> .....	58
4.10 Uji <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach's sAlpha</i> .....	60
4.11 Hubungan Antar Variabel.....	61
4.12 Hasil R-Square .....	65

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1:Kerangka Berfikir .....	33
4.1: Gender Responden .....	49
4.2 Pendidikan Terahir .....	50
4.3: Diagram Variabel .....	56
4.4 Diagram Variabel .....	54



## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1: Surat Izin Penelitian
- Lampiran 2: Kuesioner Penelitian
- Lampiran 3: Jawaban Kuesioner Responden
- Lampiran 4: Hasil Uji Validitas
- Lampiran 5: Uji Reliabilitas
- Lampiran 6: Hasil Pengujian Hipotesis
- Lampiran 7 : Hasil Uji Koefisien Determinan ( $R^2$ )
- Lampiran 8: Dokumentasi Penelitian

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Penegasan Judul

Judul merupakan gambaran dari karya ilmiah untuk menjelaskan isi pokok pembahasan. Sebelum penulis menguraikan pembahasan lebih lanjut, terlebih dahulu akan dijelaskan istilah dalam Skripsi ini untuk menghindari kesalahpahaman bagi para pembaca dan agar dapat memudahkan dalam memahami judul Skripsi ini. Adapun judul Skripsi ini adalah **”Pengaruh *Role Conflict, Organizational Citizenship Behavior (OCB)* ,dan Mutasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada PT. PLN (Persero) ULP Liwa.)”**. berikut pokok- pokok istilah yang perlu dijelaskan terkait judul diatas yaitu:

#### 1. Pengaruh

Adalah kekuatan yang ada atau muncul dari sesuatu (orang atau benda) yang membantu membentuk perilaku, kepercayaan, atau tindakan seseorang.

#### 2. *Role Conflict* (Konflik Peran)

*Role Conflict* Konflik peran dapat dijelaskan sebagai konflik internal yang terjadi pada diri seseorang, dan akan terjadi ketika individu menghadapi suatu ketidakpastian pekerjaan yang dia harapkan untuk melakukannya, apabila berbagai permintaan pekerjaan saling bertentangan, atau bila individu diharapkan untuk melakukan lebih dari kemampuannya. Selanjutnya adanya tuntutan yang saling bertentangan dari orang-orang di sekitar maka individu tersebut sedang mengalami *Role Conflict* (Konflik peran). *Role Conflict* (Konflik peran )juga dialami individu ketika nilai-nilai internal, etika, atau standar dirinya bertabrakan dengan tuntutan yang lainnya<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> I Wayan Murdana Yasa, “Pengaruh Konflik Peran Dan Ambiguitas Peran Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Mediais Stres Kerja Pada Dinas Kesehatan Kota Denpasar Bali,” *JAGADHITA:Jurnal Ekonomi & Bisnis* 4, no. 1 (2017): 38–57.

### **3. *Organizational Citizenship Behavior (OCB)***

*Organizational Citizenship Behavior (OCB)* merupakan bentuk perilaku yang merupakan pilihan dan inisiatif individual, tidak berkaitan dengan sistem reward formal organisasi tetapi secara agregat meningkatkan efektivitas organisasi. Ini berarti, perilaku tersebut tidak termasuk ke dalam persyaratan kerja atau deskripsi kerja karyawan sehingga jika tidak ditampilkan pun tidak diberikan hukuman<sup>2</sup>. Selanjutnya *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* merupakan perilaku sukarela dari seorang pekerja untuk mau melakukan tugas pekerjaan diluar tanggung jawab atau kewajiban demi kemajuan atau keuntungan organisasi.<sup>3</sup>

### **4. Mutasi**

Kata mutasi atau pemindahan sudah dikenal oleh sebagian masyarakat, baik dalam lingkungan maupun di luar lingkungan perusahaan (pemerintahan). Mutasi merupakan kegiatan memindahkan tenaga kerja dari suatu tempat kerja ke tempat kerja lain<sup>4</sup>. Mutasi adalah kegiatan dari manajemen perusahaan untuk memindahkan tenaga kerja dari satu tempat ke tempat lain yang setingkat dalam suatu perusahaan, dimana termasuk di dalamnya pemindahan tenaga kerja dan pengoperasian tanggung jawab. Pelaksanaan mutasi diharapkan agar tenaga kerja yang bersangkutan tepat pada tempat yang baru dan mampu meningkatkan kerja sama dengan kelompok

### **5. Kinerja**

Merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian dari suatu kegiatan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan

---

<sup>2</sup> Purba, Debora Eflina, dan Seniati. (2004). Pengaruh Kepribadian dan Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*. *Makara Sosial Humaniora* Vol 8 No 3 halaman 105-111

<sup>3</sup> Ahmad Bustomi, Irfan Sanusi, dan Herman Herman, "Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* Terhadap Kinerja Pegawai Kementerian Agama Kota Bandung," *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah* 5, no. 1 (2020): 1–16.

<sup>4</sup> Jonni Hendra Et Al., "Intervening Pada Karyawan Kantor KPU" 18, no. 2 (2022): 83–95.

misi yang telah direncanakan suatu organisasi. Kinerja dapat diketahui dan diukur jika individu atau kelompok mempunyai standar keberhasilan yang telah ditetapkan<sup>5</sup>.

## 6. Etika Bisnis Islam

Adalah seperangkat nilai tentang baik, buruk, benar, salah, halal, dan haram dalam dunia bisnis berdasarkan prinsip-prinsip moralitas yang sesuai dengan syariah.<sup>6</sup>

Berdasarkan pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa maksud judul ini adalah akan menelaah secara mendalam mengenai pengaruh *Role Conflict*, , dan Mutasi terhadap Kinerja Karyawan dalam Perspektif Etika Bisnis Islam . sehingga skripsi ini berjudul **“Pengaruh *Role Conflict*, , dan Mutasi terhadap Kinerja Karyawan dalam Perspektif Etika Bisnis Islam (Studi Pada PT. PLN (Persero) ULP Liwa”**.

## B. Latar Belakang Masalah

Perkembangan ekonomi dalam era globalisasi saat ini telah menuntut setiap perusahaan yang bergerak di bidang produk maupun jasa harus mampu bersaing dengan perusahaan lainnya. Hal tersebut juga menuntut perusahaan untuk memiliki sumber daya manusia yang baik dan profesional. Sumber daya manusia merupakan asset penting untuk suatu perusahaan atau organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan perusahaan.<sup>7</sup> Manajemen sumber daya manusia adalah bidang manajemen yang mengkhususkan diri dalam hubungan interpersonal dan peran dalam organisasi, karena manajemen sumber daya manusia mengatur tenaga kerja di dalam perusahaan atau organisasi untuk mencapai tujuan organisasi dan kepuasan kerja karyawan. Peran sumber daya manusia bagi perusahaan tidak hanya dilihat dari hasil produktivitas kerja tetapi juga dilihat dari kualitas kerja ataupun kinerja yang dihasilkan.

---

5 Ela Suparinah, “Kinerja Karyawan Pada Pt Waru Kaltim Plantation Di Penajam Paser Utara” 6 (2018): 425–438.

6 Agus Ariyanto, *Etika Bisnis Bagi Pelaku Bisnis*, (Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2011), 21

7 Restu Fajar Nurhayati et al., “*Organisasi Terhadap Organizational Citizenship*,” no. May (2019).

PT. PLN Perusahaan Listrik Negara adalah sebuah badan usaha milik negara yang mengurus semua aspek kelistrikan yang ada di Indonesia. Ketenagalistrikan di Indonesia dimulai pada akhir abad ke-19, ketika beberapa perusahaan Belanda mendirikan pembangkit listrik untuk keperluan sendiri.<sup>8</sup> PT. PLN (Persero) ULP Liwa merupakan Rayon dari UP3 Kotabumi, PT. PLN (Persero) ULP Liwa saat ini sedang berupaya untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia (SDM) yang dimiliki agar dapat memberikan kinerja yang menunjang perusahaan untuk menjadi lebih baik.

Kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan seseorang sepatutnya memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan kerja tertentu.<sup>9</sup> Kinerja Karyawan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam upaya perusahaan untuk mencapai tujuannya semakin baik kinerja para karyawan maka tujuan perusahaan mudah dicapai, dan begitu pula sebaliknya apabila kinerja karyawan menurun atau tidak baik maka tujuan perusahaan akan sulit dicapai. Kinerja dipengaruhi oleh beberapa faktor dan diantaranya yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *Role Conflict*, *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*, dan Mutasi.

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah *Role Conflict*. *Role Conflict* yang terjadi pada perusahaan merupakan sesuatu yang terjadi apa bila seorang individu/ karyawan menghadapi ketidak pastian tentang pekerjaan yang dia harapkan melaksanakannya, bila berbagai permintaan pekerjaan saling bertentangan atau bila individu diharapkan untuk melakukan lebih dari kemampuannya. Lebih lanjut, *Role Conflict* (konflik peran) merupakan suatu gejala psikologis yang dialami oleh anggota karyawan yang bisa menimbulkan rasa tidak nyaman dalam bekerja dan secara potensial. Selain itu, konflik peran akan muncul ketika pihak manajemen memberikan tugas yang tidak bisa di selesaikan dengan baik oleh karyawan akibat tidak

---

<sup>8</sup> <https://web.pln.co.id/tentang-kami/profil-perusahaan>

<sup>9</sup> Rivai Veithzal, 2008, *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan : dari Teori dan Praktik*, PT.

tersedianya waktu dan sumber daya (dana dan peralatan) yang mencukupi.<sup>10</sup>

Faktor selanjutnya yaitu *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*. *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* merupakan tingkah laku tambahan individu dan dilihat dari pandangan komitmen organisasi, karyawan terbukti memiliki komitmen tersebut ketika mengerahkan energi, upaya dan waktu untuk mencapai tujuan organisasi<sup>11</sup>.

Mutasi adalah kegiatan dari manajemen perusahaan untuk memindahkan tenaga kerja dari satu tempat ke tempat lain yang setingkat dalam suatu perusahaan, dimana termasuk di dalamnya pemindahan tenaga kerja dan pengoperasian tanggung jawab. Pelaksanaan mutasi diharapkan agar tenaga kerja yang bersangkutan tepat pada tempat yang baru dan mampu meningkatkan kerja sama dengan kelompok. Tenaga kerja tersebut memiliki kemampuan dipromosikan, kegairahan dan prestasi kerja meningkat, serta mampu bersaing dengan tenaga kerja lainnya. Penelitian ini dilatar belakangi oleh saran peneliti sebelumnya yaitu yang meneliti tentang “Pengaruh Konflik Peran dan Ambiguitas Peran Terhadap Kinerja Auditor dengan Kecerdasan Emosional Sebagai Variabel Mediasi” menyarankan agar menambahkan variabel independen lain karena masih banyak aspek-aspek yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Oleh sebab itu peneliti menambahkan variabel mutasi sebagai variabel independen yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan.<sup>12</sup>

penelitian Sahwitri Triandani yang berjudul “Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Inti Kharisma Mandiri Riau Pekan baru”

---

<sup>10</sup> Hanif, R.A. (2013). Pengaruh Struktur Audit, Konflik Peran, dan Ketidakjelasan Peran Terhadap Kinerja Auditor. *Jurnal Ekonomi*. Vol. 21, No. 3.

<sup>11</sup> Alsheikh, G., & Sobihah, M. A. A. (2019). Effect of behavioral variables on organizational citizenship behavior (OCB), with job satisfaction as moderating among Jordanian five-star hotels: A pilot study. *International Journal of Ethics and Systems*, 35(2), 272–283. <https://doi.org/10.1108/IJOES-01-2019-0001>

<sup>12</sup> Rifki Patria, Pengaruh Konflik Peran dan Ambiguitas Peran Terhadap Kinerja Auditor dengan Kecerdasan Emosional Sebagai Variabel Mediasi, *JOM Fekom* VOL. 3 No.1(2016)

yang menyatakan hasil secara serempak variabel OCB yang terdiri dari kepatuhan (*obedience*), loyalitas (*loyalty*) dan partisipasi berpengaruh sangat signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan dalam penelitian Ricky Lukito yang berjudul “Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* terhadap Kinerja Karyawan melalui Kepuasan Kerja pada Produksi PCV UD. Untung Jaya Sidoarjo” yang menyatakan bahwa OCB tidak berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan.<sup>13</sup> Oleh karena itu dapat dipastikan bahwa Perilaku sukarela yang dilakukan karyawan tidak memberikan dampak langsung terhadap kinerja karyawan.

Penelitian ini didukung oleh pra survei yang telah peneliti lakukan terhadap 10 orang karyawan yang terdiri dari beberapa divisi, yaitu SPV Teknik (Supervisor Teknik), K3L(kesehatan, keamanan, keselamatan,dan lingkungan hidup), SPV TE (Supervisor Transaksi Energi), dan Pelayanan Pelanggan dan Administrasi. Adapun hasil dari pra survey yang dilakukan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.1**  
**Hasil Pra Survei**

No	Pertanyaan	Ya	Tidak	Jumlah
1.	Apakah anda diminta melakukan pekerjaan yang berbeda diwaktu yang sama ?	7	3	10 Orang
2.	Apakah anda mau membantu mengerjakan pekerjaan rekan kerja anda secara sukarela ?	4	6	10 Orang
3.	Apakah anda mengalami kesulitan bersosialisai setelah dimutasi ketempat yang baru ?	6	4	10 Orang
4.	Apakah Ketika lelah anda akan bekerja secara maksimal ?	2	8	10 Orang

---

<sup>13</sup> cky Lukito, “Pengaruh Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Pada Produksi PVC di UD. Untung Jaya Sidoarjo,”

5.	Apakah Ketika Sulit bersosialisasi anda bekerja secara maksimal	4	6	10 Orang
----	---	---	---	----------

*Sumber: Hasil pra survey, 2022*

Berdasarkan hasil dari pra survey diatas dapat dilihat bahwa terdapat masalah yang dialami pada PT. PLN (Persero) ULP Liwa, yaitu ketika seorang pegawai/karyawan diminta melakukan pekerjaan yang tidak seharusnya ia kerjakan atau diluar deskripsi pekerjaan yaitu mengerjakan pekerjaan pada divisi lain, yang menyebabkan kurangnya efektifitas dalam mengerjakan tugasnya. Sehingga mengakibatkan ketidak seimbangan anatara beban kerja dan waktu kerja karyawan dan menyebabkan seringkali terjadinya lembur kerja. Hal tersebut berdampak terhadap tingkat fokus dan hasil kinerja dari Karyawan tersebut, dimana hasil kinerja dari pegawai yang mengalami *Role Conflict* (konflik peran) ini akan cenderung lebih rendah dibandingkan dengan pegawai yang tidak mengalami *Role Conflict* (konflik peran) tersebut. Dan pada PT. PLN (Persero) ULP Liwa ada beberapa karyawan yang mengerjakan tugas nya secara serius tanpa memikirkan orang lain, hal ini menunjukan pada PT. PLN (Persero) ULP Liwa perilaku OCB masih belum diterapkan oleh beberapa karyawan. Selanjutnya beberapa karyawan menyatakan bahwa mereka mengalami kesulitan dalam bersosialisasi setelah mereka dimutasi ketempat yang baru, hal ini dapat mempengaruhi karyawan dalam bekerja karena merasa canggung dengan suasana baru.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka peneliti memutuskan untuk meneliti tentang **“Pengaruh *Role Conflict*, *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*, dan Mutasi terhadap Kinerja Karyawan ( Studi Pada PT. PLN (Persero) ULP Liwa)”**.

### **C. Identifikasi dan Batasan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, perlu adanya identifikasi dan batasan masalah agar didalam penelitian ini fokus kepada pokok permasalahan yang ada beserta pembahasannya. Sehingga diharapkan tujuan dari penelitian ini tidak menyimpang



dari sarasannya. Adapun ruang lingkup identifikasi dan batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini membahas mengenai pengaruh *Role Conflict* terhadap Kinerja Karyawan
2. Penelitian ini membahas mengenai pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap Kinerja Karyawan
3. Penelitian ini membahas mengenai pengaruh Mutasi terhadap Kinerja Karyawan
4. Objek penelitian ini adalah PT. PLN (Persero) ULP Liwa yang terletak di Desa Sebarus Kec. Balik Bukit Kab. Lampung Barat

#### **D. Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah *Role Conflict* berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada Karyawan PT. PLN (Persero) ULP Liwa?
2. Apakah *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada Karyawan di PT. PLN (Persero) ULP Liwa?
3. Apakah Mutasi berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan Pada Karyawan di PT. PLN (Persero) ULP Liwa?
4. Bagaimana *Role Conflic*, *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), Mutasi dan Kinerja dalam perspektif etika bisnis islam studi pada PT. PLN (Persero ) ULP Liwa?

#### **E. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui Pengaruh *Role Conflict* Terhadap Kinerja Karyawan Pada Karyawan di PT. PLN (Persero) ULP Liwa.

2. Untuk mengetahui Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Terhadap Kinerja Karyawan Pada Karyawan di PT. PLN (Persero) ULP Liwa.
3. Untuk mengetahui Pengaruh Mutasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Karyawan di PT. PLN (Persero) ULP Liwa.
4. Untuk mengetahui bagaimana *Role Conflict, Organizational Citizenship Behavior* (OCB), Mutasi dan Kinerja dalam perspektif etika bisnis islam studi pada PT. PLN (Persero ) ULP Liwa.

## **F. Manfaat Penelitian**

### 1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan khususnya mengenai Pengaruh *Role Conflict, Organizational Citizenship Behavior* (OCB), dan Mutasi Terhadap Kinerja Karyawan.

### 2. Manfaat Praktis

- a. Bagi penulis penelitian ini sebagai tugas akhir untuk menyelesaikan studi pada program Manajemen Bisnis Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
- b. Bagi peneliti selanjutnya. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai informasi, acuan maupun perbandingan dalam pengembangan sehingga pada penelitian selanjutnya dapat menghasilkan hasil empiris yang lebih banyak dan benar-benar dapat dimanfaatkan secara luas bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang sumber daya manusia.
- c. Bagi perusahaan penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan yang berguna bagi PT. PLN (Persero) ULP Liwa agar kedepannya dapat memperhatikan dan memperbaiki kekurangan yang ada dalam perusahaan.
- d. Bagi pihak lain diharapkan penelitian ini dapat menambah informasi dan wawasan dalam penelitian selanjutnya.

### G. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan

Hasil dari beberapa penelitian terdahulu yang juga mencakup kajian tentang *Role Conflict*, *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), dan Mutasi Terhadap Kinerja Karyawan. Akan digunakan sebagai referensi dan perbandingan dalam penelitian ini, antara lain adalah sebagai berikut :

**Table 1.2**  
**Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan**

No.	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Ayu Fadila, Maidani, dan Rinjani (2022)	Pengaruh <i>Role Conflict</i> , <i>Role Ambiguity</i> , dan <i>Role Overload</i> terhadap kinerja Auditor pada kantor Angkutan public di kota bekasi	Hasil penelitian dari hasil uji parsial menunjukkan bahwa variable <i>Role Conflict</i> , berpengaruh signifikan dan negative terhadap kinerja auditor pada KAP di Kota Bekasi. <sup>14</sup>
2.	Elvina Lase, Arie Pratania Putri, dan Evanta Tarigan (2019)	Pengaruh Konflik peran ( <i>Role Conflict</i> ), ketidakjelasan peran, dan Struktur Audit (Audit Structure) Terhadap Kinerja Auditor pada kantor akuntan public di Medan	Konflik peran mempunyai pengaruh negative dan signifikan terhadap kinerja artinya apabila konflik peran yang dialami pegawai tinggi maka kinerja pegawai akan menurun dan sebaliknya apabila konflik yang dialami pegawai rendah maka kinerja pegawai akan meningkat. <sup>15</sup>
3.	Ahmad	Pengaruh	Hasil Dengan arah

<sup>14</sup> Salsabila, "Pengaruh *Role Ambiguity*, *Role Conflict*, dan *Role Overload* Terhadap Kinerja Auditor Pada Kantor Akuntan Publik di Kota Medan," E-Jurnal Akuntansi TSM 2, no. 2 (2020): 931–946, <https://www.usu.ac.id/id/fakultas.html>.

<sup>15</sup> Elvina Lase, Arie Pratania Putri, dan Aremi Evanta Tarigan, "Pengaruh Konflik Peran (*Role Conflict*), Ketidakjelasan Peran (*Role Ambiguity*), Dan Struktur Audit (*Audit Structure*) Terhadap Kinerja Auditor Pada Kantor Akuntan Publik Di Medan," *Jurnal Penelitian Ekonomi dan Bisnis* 4, no. 2 (2019): 89–105.

	Bustomi Irfan, dan Sanusi Herman (2020)	<i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> terhadap kinerja pegawai ( Studi Survei pada Pegawai Kementerian Agama Kota Bandung)	koefisien positif diperoleh bahwa hipotesis yang menyatakan <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Kementerian Agama Kota Bandung. <sup>16</sup>
4.	Rio Ardi Wicaksono dan Kis Indriyaningrum (2022)	Pengaruh Konflik Kerja, <i>Organizational Citizenship Behavior</i> , Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bapenda Kota Semarang (Studi Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang	<i>Organizational citizenship behavior</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja Karyawan BAPENDA Kota Semarang. <sup>17</sup>
5.	Ela Supriana (2022)	Pengaruh Mutasi dan promosi jabatan terhadap kinerja Karyawan pada PT.waru Kaltim Plantation Di Penajam Paser Utara	Hasil penelitian diketahui variabel yang Paling Berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan bahwa variabel Mutasi yang paling berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Waru Kaltim Plantation di Penajam Paser Utara. <sup>18</sup>
6.	Ulfiza,	Pengaruh Mutasi	Mutasi berpengaruh

<sup>16</sup> Bustomi, Sanusi, dan Herman, "Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* Terhadap Kinerja Pegawai Kementerian Agama Kota Bandung."

<sup>17</sup> R A Wicaksono dan "Pengaruh Konflik Kerja, *Organizational Citizenship Behavior*, Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bapenda Kota Semarang (Studi Pada Badan " *YUME: Journal of* 5, no. 2 (2022): 277–288, <https://journal.stieamkop.ac.id/index.php/yume/article/view/1908%0Ahttps://journal.stieamkop.ac.id/index.php/yume/article/download/1908/1262>.

<sup>18</sup> Ela Suparinah, "Kinerja Karyawan Pada Pt Waru Kaltim Plantation Di Penajam Paser Utara."

Syaiful Bahri (2022)	Dan Promosi Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Perusahaan PT Asuransi Bangun Askrida Cabang Medan	positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Asuransi Bangun Askrida Cab Medan. <sup>19</sup>
----------------------	---	--

*Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2022.*

Adapun yang menjadi pembeda penelitian ini dengan penelitian- penelitian yang telah dilakukan sebelumnya ialah perbedaan terletak pada lokasi dilaksanakan penelitian. Dan pada penelitian sebelumnya menyarankan agar menambahkan variabel indeviden lain karena masih banyak aspek-aspek yang dapat mempengaruhi Kinerja Karyawan. Oleh sebab itu peneliti menambahkan variabel Mutasi sebagai variabel indeviden yang diduga dapat mempengaruhi kinerja karyawan.

## H. Sistematika Penulisan

Sistematika Penulisan merupakan kerangka dari penelitian yang memberikan petunjuk mengenai pokok- pokok yang akan dibahas dalam penelitian. Sistematika dalam penulisan ini terdiri dari tiga penelitian bagian awal, isi, dan akhir, yaitu :

### 1. Bagian awal

Pada bagian awal skripsi terdapat cover, halaman sampul, halaman abstrak, halaman pernyataan orisionalitas, halaman persetujuan, halaman pengesahan, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, serta daftar lampiran.

---

<sup>19</sup> Syaiful Bahri, "Pengaruh Mutasi Dan Promosi Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Perusahaan PT Asuransi Bangun Askrida Cabang Medan," *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen* 5, no. 1 (2022): 52–63.

## 2. **Bagian Isi**

Bagian isi pada skripsi terdiri dari beberapa sub bab yaitu:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab pertama yang berisi tentang pendahuluan, penegasan judul, membahas tentang latar belakang masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kajian Pustaka yang relevan dan sistematika penulisan.

### **BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGAJUAN HIPOTESIS**

Pada bab kedua membahas landasan teori, kerangka berfikir, dan hipotesis. Bab ini akan menyajikan teori- teori yang akan digunakan sebagai pedoman dalam menganalisis permasalahan yang dihadapi.

### **BAB III METODELOGI PENELITIAN**

Pada bab ketiga membahas mengenai metodologi penelitian, meliputi pendekatan dan jenis penelitian, hasil olah data dan pembahasan.

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

Pada bab ke empat berisi tentang hasil penelitian dan pembahasan, seperti deskripsi objek penelitian, hasil olah data dan pembahasan.

### **BAB V PENUTUP**

Bab kelima berisi tentang penutup yaitu mengenai simpulan hasil penelitian dan pembahasan serta saran yang akan disampaikan.

## 3. **Bagian Akhir**

Bagian akhir pada skripsi ini berisi daftar rujukan dan lampiran.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan dari hasil dan analisis penelitian dan pembahasan maka peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh Positif namun tidak signifikan terhadap kinerja karyawan. pada karyawan PT. PLN (Persero) ULP Liwa Peneliti menemukan bahwa *Role Conflict* memiliki pengaruh terhadap meningkatnya Kinerja Karyawan, artinya jika karyawan mengalami *Role Conflict* atau Konflik Peran seperti melakukan pekerjaan yang banyak dan sulit dalam waktu yang bersamaan . Hal ini berarti semakin tinggi *Role Conflict* maka semakin tinggi pula tingkat kinerja karyawan terhadap perusahaan.
2. *Organizational Citizenship Behavior* Berpengaruh Negatif dan tidak Signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada Karyawan PT. PLN (Persero) ULP Liwa. Oleh karena itu dapat dipastikan bahwa Perilaku sukarela yang dilakukan karyawan tidak memberikan dampak langsung terhadap kinerja karyawan.
3. Mutasi berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada Karyawan PT. PLN (Persero) ULP Liwa. Artinya jika mutasi kerja yang diterapkan sesuai dengan keadaan karyawan maka kinerja karyawan juga akan mengalami peningkatan.
4. Kinerja dalam islam sendiri identik dengan tanggung jawab, yaitu Bertanggung Jawab atas pekerjaannya dan Membantu satu sama lain. *Role Conflict* pada dasarnya tidak boleh dilakukan karna dalam pemberian kerja tidak boleh mengabaikan prinsip-prinsip kemanusiaan, keadilan dan kesetaraan. *Organizational Citizenship Behavior* dalam Islam sendiri identik dengan ikhlas, yaitu tanpa mengharapkan imbalan apapun. Islam meyakini bekerja adalah sebuah ibadah.

## B. Rekomendasi

Pokok pemikiran dari penelitian ini ada beberapa yang bisa dijadikan sebagai saran sebagai berikut

1. Berdasarkan penelitian nilai  $R^2$  (koefisien determinasi) 47% kinerja karyawan dipengaruhi oleh faktor lain selain *role conflict*, *Organizational Citizenship Behavior*, dan Mutasi sehingga diharapkan ada penelitian lebih lanjut.
2. Bagi Perusahaan PT.PLN (Persero) ULP Liwa dapat meningkatkan kinerja karyawan dengan memperhatikan pekerjaan mereka agar karyawan dapat melaksanakan kerjanya dengan baik dan memberikan hasil yang optimal. Perusahaan juga diharapkan dapat meningkatkan semangat kerja karyawan dalam mencapai target yang diberikan tepat pada waktu yang telah ditentukan oleh perusahaan.
3. Bagi karyawan, hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis.



## DAFTAR RUJUKAN

### Buku

Agus Arijiyanto, *Etika Bisnis Bagi Pelaku Bisnis*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2011)

Arman Paramansyah dan Ade Irvi Nurul Husna, *Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Perspektif Islam*, (Bekasi: Pustaka Al-Muqsih, 2021)

Mulyadi and Widi Winarso, *Pengantar Manajemen* (Jawa Tengah: CV. Pena Persada, 2020)

Norvadewi, “Manajemen Sumber Daya Insani Dalam Perspektif Ekonomi Islam : Tinjauan Manajemen SDM Dalam Bisnis Islami,” *Prosiding Seminar Nasional Manajemen Dan Ekonomi Bisnis (SNMEB) 1* (2017): 116.

Faisal Badroen “Etika Bisnis Islam”, ( Jakarta, Prenada Media Grup, 2006),

Hardani, et al, *Buku Metodologi Penelitian kualitatif dan Kuantitatif* , (Yogyakarta : CV. Pustaka Ilmu Group Yogyakarta ,2020,) 150.

Henry Simamora, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi ke-3, (Yogyakarta : Bagian Penerbitan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN, 2004)

Kasmir, *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktek)* , 1. (PT. RajaGrafindo Persada, 2016)

Sugiono, ‘ *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*’ (Bandung, Alfabeta, 2019) hlm. 285

### Jurnal

Ahmad Bustomi, Irfan Sanusi, dan Herman Herman, “Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Terhadap Kinerja Pegawai Kementerian Agama Kota Bandung,” *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah* 5, no. 1 (2020): 1–16.

Amini, Siti, Rochmi Widayanti, dan Ratna Damayanti. “Analisis *Role Conflict* Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan ( Studi Kasus pada CV . Batik Bengawan Indah Surakarta 03, no. 02 (2019): 248–257.

- Bahri, Syaiful. “Pengaruh Mutasi Dan Promosi Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Perusahaan PT Asuransi Bangun Askrida Cabang Medan.”
- Bustomi, Ahmad, Irfan Sanusi, dan Herman Herman. “Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Terhadap Kinerja Pegawai Kementerian Agama Kota Bandung.” *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah* 5, no. 1 (2020): 1–16.
- Michael, O., Court, D., dan Petal, P. (2009). Job stress and organizational commitment among mentoring coordinators. *International Journal of Educational Management*.
- Sari, N., dan Suryanawa, I. (2016). Konflik Peran, Ketidakjelasan Peran dan Kelebihan Peran terhadap Kinerja Auditor dengan Tekanan Waktu sebagai Pemoderasi. *E-Jurnal Universitas Udayana*.
- Wiryathi, N., Rasmini, N., dan Wirakusuma, M. (2014). Pengaruh Role Stress pada Burnout Auditor dengan Kecerdasan Emosional sebagai Variabel Pemoderasi. *E- Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*
- Ela Suparinah. “Kinerja Karyawan Pada Pt Waru Kaltim Plantation Di Penajam Paser Utara” 6 (2018): 425–438.
- Elvina Lase, Arie Pratania Putri, dan Aremi Evanta Tarigan, “Pengaruh Konflik Peran (*Role Conflict*), Ketidakjelasan Peran (*Role Ambiguity*), Dan Struktur Audit (*Audit Structure*) Terhadap Kinerja Auditor Pada Kantor Akuntan Publik Di Medan,” *Jurnal Penelitian Ekonomi dan Bisnis* 4, no. 2 (2019): 89–105.
- anif, R.A. (2013). Pengaruh Struktur Audit, Konflik Peran, dan Ketidakjelasan Peran Terhadap Kinerja Auditor. *Jurnal Ekonomi*. Vol. 21, No. 3.
- Henry Simamora, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi ke-3, (Yogyakarta : Bagian Penerbitan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN, 2004)
- Husain, A. “Pengaruh Mutasi Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai.” *Oikos Nomos: Jurnal Kajian Ekonomi dan Bisnis* 15 (2022): 1–10..

- I Wayan Murdana Yasa, “Pengaruh Konflik Peran Dan Ambiguitas Peran Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Mediais Stres Kerja Pada Dinas Kesehatan Kota Denpasar Bali,” *jagadhita: Jurnal Ekonomi & Bisni* 4, no. 1 (2017): 38–57.
- Bahri, Syaiful. “Pengaruh Mutasi Dan Promosi Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Perusahaan PT Asuransi Bangun Askrida Cabang Medan.”
- Mulyadi and Widi Winarso, *Pengantar Manajemen* (Jawa Tengah: CV. Pena Persada, 2020)
- Bustomi, Ahmad, Irfan Sanusi, dan Herman Herman. “Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Terhadap Kinerja Pegawai Kementerian Agama Kota Bandung.” *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah* 5, no. 1 (2020): 1–16.
- Michael, O., Court, D., dan Petal, P. (2009). Job stress and organizational commitment among mentorinf coordinators. *International Journal of Educational Management*.
- Sari, N., dan Suryanawa, I. (2016). Konflik Peran, Ketidakjelasan Peran dan Kelebihan Peran terhadap Kinerja Auditor dengan Tekanan Waktu sebagai Pemoderasi. *E-Jurnal Universitas Udayana* .
- Wiryathi, N., Rasmini, N., dan Wirakusuma, M. (2014). Pengaruh Role Stress pada Burnout Auditor dengan Kecerdasan Emosional sebagai Variabel Pemoderasi. *E- Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*
- Norvadewi, “Manajemen Sumber Daya Insani Dalam Perspektif Ekonomi Islam : Tinjauan Manajemen SDM Dalam Bisnis Islami,” *Prosiding Seminar Nasional Manajemen Dan Ekonomi Bisnis (SNMEB)* 1 (2017): 116.
- Ela Suparinah. “Kinerja Karyawan Pada PT Waru Kaltim Plantation Di Penajam Paser Utara” 6 (2018):
- Elvina Lase, Arie Pratania Putri, dan Aremi Evanta Tarigan, “Pengaruh Konflik Peran (*Role Conflict*), Ketidakjelasan Peran (*Role Ambiguity*), Dan Struktur Audit (*Audit Structure*) Terhadap Kinerja Auditor Pada

Kantor Akuntan Publik Di Medan,” *Jurnal Penelitian Ekonomi dan Bisnis* 4, no. 2 (2019): 89–105.

Faisal Badroen “Etika Bisnis Islam”, ( Jakarta, Prenada Media Grup,2006),

Hanif, R.A. (2013). Pengaruh Struktur Audit, Konflik Peran, dan Ketidakjelasan Peran Terhadap Kinerja Auditor. *Jurnal Ekonomi*. Vol. 21, No. 3.

Hardani, et al, *Buku Metodologi Penelitian kualitatif dan Kuantitatif* , (Yogyakarta : CV. Pustaka Ilmu Group Yogyakarta ,2020,) 150.

Henry Simamora, Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi ke-3, (Yogyakarta : Bagian Penerbitan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN, 2004)

Husain, A. “Pengaruh Mutasi Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai.” *Oikos Nomos: Jurnal Kajian Ekonomi dan Bisnis* 15 (2022): 1–10.

I Wayan Murdana Yasa, “Pengaruh Konflik Peran Dan Ambiguitas Peran Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Mediais Stres Kerja Pada Dinas Kesehatan Kota Denpasar Bali,” *jagadhita:Jurnal Ekonomi & Bisni* 4, no. 1 (2017): 38–57.

Kasmir, Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktek ), 1. (PT. RajaGrafindo Persada, 2016)

Alsheikh, G., & Sobihah, M. A. A. (2019). *Effect of behavioral variables on organizational citizenship behavior (OCB), with job satisfaction as moderating among Jordanian five-star hotels: A pilot study. International Journal of Ethics and Systems*, 35(2), 272–283. <https://doi.org/10.1108/IJOES-01-2019-0001>

Lase, Elvina, Arie Pratania Putri, dan Aremi Evanta Tarigan. “Pengaruh Konflik Peran (*Role Conflict*), Ketidakjelasan Peran (*Role Ambiguity*), Dan Struktur Audit (*Audit Structure*) Terhadap Kinerja Auditor Pada Kantor Akuntan Publik Di Medan.” *Jurnal Penelitian Ekonomi dan Bisnis* 4, no. 2 (2019): 89–105.

Lukito, Ricky. “Pengaruh Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Pada Produksi PVC di UD. Untung Jaya Sidoarjo.” *Agora* 8, no. 2

(2020): 1–9. <http://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-bisnis/article/view/10599>.

Mathis, Robert L dan John H. Jackson, 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Buku 1, Alih Bahasa: Jimmy Sadeli dan Bayu. Prawira Hie, Salemba Empat. Jakarta.

Maguni, Wahyudin, dan Haris Maupa. “Teori Motivasi, Kinerja dan Prestasi Kerja dalam Al-Quran Serta Pleksibilitas Penerapannya pada Manajemen Perbankan Islam.” *Li Falah: Jurnal Studi Ekonomi dan Bisnis Islam* 3, no. 1 (2018): 100.

Maya Sari dan Tezar Arianto, “Pengaruh Rotasi Dan Mutasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Ptpn 7 Cabang Bengkulu,” *Pengaruh Rotasi Dan Mutasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PTPN7 Cabang Bengkulu* 1, no. 1 (2020): 109–116.

Mattalatta, S. “Pengaruh kepemimpinan situasional terhadap kepuasan kerja, *organizational citizenship behavior* dan kinerja karyawan pada Perusahaan Keluarga (Studi Kasus Pada PT. Putra Karella Group).” *MANDAR: Management Development and Applied Research Journal* 1, no. 2 (2019): 35–43.

Kamil, Naail Mohammed. dkk. (2014). Investigating The Dimensionality of Organisational Citizenship Behaviour from Islamic Perspective (OCBIP): Empirical Analysis of Business Organisations in Southeast Asia. *Asian Academy of Management Journal*, Vol. 19, No. 1, 17–46

Purba., Seniati. (2016), Pengaruh Kepribadian Dan Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational Citizenzhip Behavior*. *Jurnal Makara, Sosial Humaniora*. Vol.8(3), pp.105-111

Muhamad Fardiansyah “Pengaruh Mutasi Terhadap Kinerja Pegawai di Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Tasikmalaya” *Volume 1, No. 12, November 2021* Organ, D.W., et al. (2006), *Organizational Citizenship Behavior. Its Nature, Antecedents, and Consequences*. California: Sage Publications, Inc.

Nurhayati, Restu Fajar, Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, D a N Bisnis, dan Universitas Muhammadiyah Surakarta. “Organisasi Terhadap Organizational Citizenship,”

no. May (2019). Peralta-argomeda, Jorge, Ana Huamantincoraujo, Luz Yolanda Toro Suarez, Helen Francisca

Purba, Debora Eflina, dan Seniati. (2004). Pengaruh Kepribadian dan Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). *Makara Sosial Humaniora* Vol 8 No 3 halaman 105-111

Husein Umar. (2005), *Metode Penelitian Untuk Tesis Dan Bisnis*, Jakarta: Grafindo Persada.

Priyandini, Lathifah, Hari Nurweni, dan Retno Hartati. “Pengaruh Komitmen Pengaruh Komitmen Organisasi, Lingkungan Kerja, dan Motivasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Karyawan PT Sport Glove Indonesia Cabang Wonosari.” *Cakrawala Bisnis* 1, no. 2 (2020): 153–162.

Restu Fajar Nurhayati et al., “Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior*” no. mei (2019).

Rizzo, J., R. House, and S.Lirtzman. 1970. *Role Conflict and Ambiguity In Complex Organizations. Administrative Science Quarterly*,.150 - 163.

Rifki Patria, Pengaruh Konflik Peran dan Ambiguitas Peran Terhadap Kinerja Auditor dengan Kecerdasan Emosional Sebagai Variabel Mediasi, *JOM Fekom* VOL. 3 No.1(2016)

Rivai Veithzal, 2008, *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan : dari Teori dan Praktik*, PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta.

Salsabila. “Pengaruh *Role Ambiguity, Role Conflict, dan Role Overload* Terhadap Kinerja Auditor Pada Kantor Akuntan Publik di Kota Medan.” *E-Jurnal Akuntansi TSM* 2, no. 2 (2020):

Sari, Maya, dan Tezar Arianto. “Pengaruh Rotasi Dan Mutasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Ptpn 7 Cabang Bengkulu.” *Pengaruh Rotasi Dan Mutasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Ptpn 7 Cabang Bengkulu* 1, no. 1 (2020): 109–116.

Samsuddin, Sadili. (2006). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Bandung : Pustaka Setia.* Sari dan Arianto, "Pengaruh Rotasi Dan Mutasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Ptpn 7 Cab. Bengkulu." *Volume1 Nomor Juli 2020*

Sahwitri Triandani, " *Pengaruh Organizational Citizenship Behavior (OCB) Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Inti Kharisma Mandiri Riau Pekanbaru,*" *jurnal al-igtishad (2017) 10(1) 18*

Siti Amini, Rochmi Widayanti, dan Ratna Damayanti, "Analisis *Role Conflict* Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan ( Studi Kasus pada CV . Batik Bengawan Indah Surakarta ) " 03, no. 02 (2019):

Yasa, "Pengaruh Konflik Peran Dan Ambiguitas Peran Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Mediais Stres Kerja Pada Dinas Kesehatan Kota Denpasar Bali."

Wicaksono, R A, dan " *Pengaruh Konflik Kerja, Organizational Citizenship Behavior, Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bapenda Kota Semarang (Studi Pada Badan" YUME: Journal of 5, no. 2 (2022): 277–288.*

Willyanto, Melita Yunita, dan Poa Christine Hartawan. " *Organization Citizenship Behavior Yang Berpengaruh Pada Kualitas Layanan Dan Kepuasan Konsumen Di Hotel JW Marriott Surabaya.*" *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa 1, no. 3 (2013): 305–320.*

Yasa, I Wayan Murdana. "Pengaruh Konflik Peran Dan Ambiguitas Peran Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Mediais Stres Kerja Pada Dinas Kesehatan Kota Denpasar Bali." *Jagadhita: Jurnal Ekonomi & Bisnis 4, no. 1 (2017): 38–57.*

Zaroni, Akhmad Nur. "Bisnis Dalam Perpektif Islam (Telaah Aspek Keagamaan dalam Kehidupan Ekonomi)." *MAZAHIB: Jurnal Pemikiran Hukum Islam 4, no. 2 (2007): 172–184.* <https://journal.iain-samarinda.ac.id/index.php/ma>

Lampiran 1: Surat Izin Penelitian





KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

\*Alamat : Jl. Letkol. Hi. Endro Suratmin Sukarame I Telp. (0721) 703289 Bandar Lampung

Nomor : 4034/Un.16/DE/PP.00.9/11/ 2022 Bandar Lampung, 28 November 2022  
Sifat : Biasa  
Lampiran : 1 Eks  
Perihal : Permohonan Izin Riset

Kepada Yth,  
Manager PT. PLN (Persero) ULP Liwa  
Di -  
Lampung Barat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Bersama ini disampaikan permohonan izin untuk mengadakan riset guna penulisan skripsi mahasiswa kami sebagai berikut:

Nama / NPM : Melia Anggraini / 1851040259  
Jurusan / Semester : Manajemen Bisnis Syari'ah / IX (sembilan)  
Judul Skripsi : Pengaruh Role Conflict, Organizational Citizenship Behavior (OCB) Dan Mutasi Terhadap Kinerja Karyawan Dalam Perspektif Etika Bisnis Islam (Studi Pada Karyawan PT. PLN (Persero) ULP Liwa)  
Lokasi Penelitian : PT. PLN (Persero) ULP Liwa  
Penanggungjawab : Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Penelitian ini semata-mata untuk kepentingan ilmiah sebagai data dalam penulisan skripsi yang bersangkutan, sebagai bahan pertimbangan Bapak / Ibu bersama ini dilampirkan 1 (satu) Eks. Proposal penelitian dimaksud.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

An. Dekan  
Wakil Dekan I,



Dr. Madnasir, S.E., M.Si  
NIP.19750424 200212 1 001

Lampiran 2: Kuesioner Penelitian  
**Kuesioner**

## I. Identitas Responden

1. Usia/Umur
2. Jabatan
3. Lama bekerja
4. Jenis Kelamin
  - a. Laki- Laki
  - b. Perempuan
5. Pendidikan Terakhir
  - a. SD/Sederajat
  - b. SMP
  - c. SMA/SMK/MA/Sederajat
  - d. D1/D2/D3/D4
  - e. S1
  - f. S2

## II. Petunjuk Pengisian

- a. Isilah data pribadi anda
- b. Bacalah dengan teliti setiap pertanyaan dan pernyataan, kemudian jawablah yang paling sesuai dengan keadaan dan pendapat anda
- c. Berilah tanda centang (  $\surd$  ) pada pilihan jawaban yang anda kehendaki pada jawaban yang telah tersedia :

Penilaian	Keterangan
(SS)	Sangat Setuju
(S)	Setuju
(N)	Netral
(TS)	Tidak Setuju
(STS)	Sangat Tidak Setuju

No	Pernyataan	Jawaban Responden				
		SS	S	N	TS	STS
<b>Kinerja Karyawan (Y)</b>						
1	Saya memiliki kuantitas pekerjaan yang bagus					
2	Saya selalu mengerjakan pekerjaan sesuai dengan target yang diberikan					
3	Saya memiliki kualitas kerja yang baik					
4	Saya mampu menyelesaikan pekerjaan tepat waktu					
5	Saya hadir tepat waktu sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan					
6	Saya pulang kerja sesuai dengan jadwal yang telah di tetapkan					
7	Saya mampu bekerja sama secara team					
8	Saya dapat membina kerja sama yang baik dengan rekan kerja lain					

No	Pernyataan	Jawaban Responden				
		SS	S	N	TS	STS
<i>Role Conflict (X1)</i>						
1	Saya harus mengerjakan pekerjaan yang berbeda-beda dalam waktu yang bersamaan					
2	Saya menerima permintaan yang tidak memungkinkan untuk dikerjakan dari dua orang atau lebih					
3	Saya mengerjakan pekerjaan yang tidak perlu dikerjakan					
4	Saya menerima tugas tanpa sumber dan materi yang dibutuhkan untuk menyelesaikannya					

No	Pernyataan	Jawaban Responden				
		SS	S	N	TS	STS
<b><i>Organizational Citizenship Behavior (X2)</i></b>						
1	Saya melakukan pekerjaan yang bukan merupakan tanggung jawab saya secara sukarela					
2	Saya akan membantu rekan kerja saya, ketika dia mengalami kesulitan dalam bekerja					
3	Saya akan menyelesaikan tugas berdasarkan prosedur dari perusahaan					
4	Saya akan mematuhi peraturan perusahaan meskipun tidak ada yang mengawasi					
5	Saya mengikuti pertemuan yang tidak di madatkan, tetapi dianggap penting					

No	Pernyataan	Jawaban Responden				
		SS	S	N	TS	STS
6	Saya mempunyai rasa ingin tau yang besar terhadap perkembangan perusahaan					
7	Saya bermusyawarah terlebih dahulu dengan karyawan yang lain sebelum mengambil keputusan					
8	Saya tidak akan membuat masalah dengan karyawan lain					
9	Saya tidak suka mengeluh dalam bekerja					
10	Saya Tidak menghabiskan banyak waktu untuk interupsi (mengadu) tentang masalah-masalah yang tidak penting atau sepele.					

No	Pernyataan	Jawaban Responden				
		SS	S	N	TS	STS
<b>Mutasi (X3)</b>						

No	Pernyataan	Jawaban Responden				
		SS	S	N	TS	STS
1	Saya memiliki pengalaman sesuai dengan bidang pekerjaan saya yang baru					
2	Saya memiliki jam terbang yang tinggi dalam bidang pekerjaan saya					
3	Saya memahami dengan baik tugas pokok dan fungsi pekerjaan yang baru					
4	Saya memahami hal-hal yang berhubungan dengan pekerjaan seperti ketentuan, sistem dan prosedur kerja					
5	Saya mengetahui bahwa mutasi dilaksanakan atas dasar faktor kebutuhan instansi					
6	Keahlian saya dibutuhkan pada bidang pekerjaan saya saat ini					
7	Saya memiliki skill yang mampu diandalkan untuk bidang pekerjaan saya					
8	Saya mahir menggunakan perangkat teknologi yang					

No	Pernyataan	Jawaban Responden				
		SS	S	N	TS	STS
	mendukung pekerjaan saya					
9	Saya bertanggung jawab atas jabatan dan tugas yang diberikan					
10	Saya senantiasa siap menanggung resiko bila terjadi kesalahan dalam pekerjaan					



Lampiran 3: Jawaban Kuesioner Responden

*Role Conflict (X1)*

<b>RC1</b>	<b>RC2</b>	<b>RC3</b>	<b>RC4</b>	
	4	4	4	4
	4	4	3	3
	4	4	3	3
	4	4	2	3
	4	4	4	4
	4	4	4	4
	5	4	5	4
	5	4	4	4
	4	4	4	4
	4	4	4	4
	2	3	1	4
	4	4	5	4
	4	5	5	5
	4	4	4	4
	4	4	4	4
	5	5	5	5
	4	4	4	4
	4	4	4	4
	4	4	4	5
	3	4	3	4
	4	4	4	4
	4	4	4	4
	4	4	4	4
	4	4	5	4
	4	4	3	4

RC1	RC2	RC3	RC4
	4	4	4
	4	4	4
	2	2	4
	4	4	3
	4	4	3
	4	5	4
	3	3	4
	3	5	3
	4	4	3
	3	4	3

***Organizational Citizenship Behavior (X2)***

OCB 1	OCB 2	OCB 3	OCB 4	OCB 5	OCB 6	OCB 7	OCB 8	OCB 9	OCB1 0
4	5	5	5	4	4	4	3	4	4
5	4	5	5	1	5	5	5	2	5
5	5	5	4	3	5	5	5	4	5
4	5	4	4	4	5	5	5	5	4
5	4	5	4	5	4	4	4	4	5
4	5	4	4	5	4	5	4	4	4
4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	5	4	4	4	4
4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
4	4	4	4	3	4	4	4	4	5
4	5	4	4	3	4	4	4	2	4
4	5	5	5	5	5	5	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	4	4	4	5	5



<b>M1</b>	<b>M2</b>	<b>M3</b>	<b>M4</b>	<b>M5</b>	<b>M6</b>	<b>M7</b>	<b>M8</b>	<b>M9</b>	<b>M10</b>
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	5	4	4	4	4	5	4	4
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	4	4	5	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4

**Kinerja Karyawan (Y)**

<b>KK1</b>	<b>KK2</b>	<b>KK3</b>	<b>KK4</b>	<b>KK5</b>	<b>KK6</b>	<b>KK7</b>	<b>KK8</b>
4	4	4	4	4	4	3	4
5	4	5	5	5	5	5	4
5	4	4	3	4	3	2	4
5	4	4	4	5	4	4	4
5	4	4	4	4	3	5	4
5	5	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	5	4	4
5	4	4	4	4	4	5	4
5	4	4	4	5	4	4	4
5	4	4	4	4	3	5	5

5	5	5	5	5	4	4	4
5	5	4	5	4	4	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	4	4	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	4	4	4	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	5	4
5	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4
4	3	5	4	4	4	4	4
5	3	4	4	4	3	4	4
5	4	3	4	4	4	3	4

## Lampiran 4: hasil Uji Validitas

### Pengujian Pertama

Indikator	<i>Role Conflict</i>	OCB	Mutasi	Kinerja Karyawan	Keterangan
RC1	0.783				Valid
RC2	0.752				Valid
RC3	0.740				Valid
RC4	0.797				Valid
OCB1		0.666			Valid
OCB2		0.625			Valid
OCB3		0.837			Valid
OCB4		0.839			Valid
OCB5		0.296			Tidak Valid
OCB6		0.772			Valid
OCB7		0.622			Valid
OCB8		0.737			Valid
OCB9		0.546			Tidak Valid
OCB10		0.703			Valid
M1			0.646		Valid
M2			0.726		Valid
M3			0.875		Valid
M4			0.860		Valid
M5			0.770		Valid
M6			0.838		Valid
M7			0.861		Valid
M8			0.824		Valid

M9			0.699		Valid
M10			0.806		Valid
KK1				0.298	Tidak Valid
KK2				0.733	Valid
KK3				0.689	Valid
KK4				0.834	Valid
KK5				0.702	Valid
KK6				0.686	Valid
KK7				0.744	Valid
KK8				0.774	Valid

Pengujian kedua

Indikator	<i>Role Conflict</i>	OCB	Mutasi	Kinerja Karyawan	Keterangan
RC1	0.783				Valid
RC2	0.752				Valid
RC3	0.740				Valid
RC4	0.797				Valid
OCB1		0.666			Valid
OCB2		0.625			Valid
OCB3		0.837			Valid
OCB4		0.839			Valid
OCB6		0.772			Valid
OCB7		0.622			Valid
OCB8		0.737			Valid
OCB10		0.703			Valid
M1			0.646		Valid
M2			0.726		Valid
M3			0.875		Valid
M4			0.860		Valid
M5			0.770		Valid
M6			0.838		Valid
M7			0.861		Valid

M8			0.824		Valid
M9			0.699		Valid
M10			0.806		Valid
KK2				0.733	Valid
KK3				0.689	Valid
KK4				0.834	Valid
KK5				0.702	Valid
KK6				0.686	Valid
KK7				0.744	Valid
KK8				0.774	Valid



Lampiran 5 : Hasil Uji Realibilitas

<b>Variabel</b>	<b><i>Composite Reliability</i></b>	<b><i>Cronbach's Alpha</i></b>
<i>Role Conflict</i>	0.780	0.852
	0.879	0.904
Mutasi	0.934	0.944
Kinerja Karyawan	0.864	0.893

Lampiran 6: hasil Pengujian Hipotesis

Item	Original Sample (O)	Sample mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistik (10/STD EV)	P Values
<i>Role Conflict (X1)</i> -> Kinerja Karyawan (Y)	0.223	0.220	0.189	1.179	0.239
<i>Organizational Chitizenship Behavior</i> -> Kinerja Karyawan (Y)	-0.309	-0.162	0.359	0.860	0.390
Mutasi (X3) -> Kinerja Karyawan (Y)	0.830	0.707	0.332	2.503	0.013

Lampiran 8 : Hasil Koefisien Determinan (R<sup>2</sup>)

<b>Variabel</b>	<b>R-Square</b>	<b>R-Square Adjusted</b>
Kinerja Karyawan	0.475	0.424

## Lampiran 9 : Dokumentasi Penelitian







**KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG  
PUSAT PERPUSTAKAAN**

Jl. Letkol H. Endro Suratmin, Sukarame I, Bandar Lampung 35131  
Telp. (0721) 780887-74531 Fax. 780422 Website: [www.radenintan.ac.id](http://www.radenintan.ac.id)

**SURAT KETERANGAN**

Nomor: B-~~1187~~ /Un.16 / P1 /KT/1/ 2023

**Assalamu'alaikum Wr.Wb.**

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Dr. Ahmad Zarkasi, M.Sos. I  
NIP : 197308291998031003  
Jabatan : Kepala Pusat Perpustakaan UIN Raden Intan Lampung

Menerangkan Bahwa Skripsi Dengan Judul :

**PENGARUH ROLE CONFLICT, ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB), DAN  
MUTASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN DALAM PERSPEKTIF ETIKA BISNIS ISLAM  
(Studi pada karyawan PT. PLN (Persero) ULP LIWA)**

Karya :

NAMA	NPM	FAK/PRODI
Melia Anggraini	1851040259	FEBI/ MBS

Bebas plagiasi dengan hasil pemeriksaan kemiripan sebesar 19 % dan dinyatakan *Lulus* dengan bukti terlampir dan dinyatakan *Lulus* dengan bukti terlampir.

Demikian Keterangan ini kami buat, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

**Wassalamu'alaikum Wr.Wb.**

Bandar Lampung, 05 Januari 2023  
Kepala Pusat Perpustakaan



Dr. Ahmad Zarkasi, M.Sos. I

197308291998031003

**Ket:**

1. Surat Keterangan Cek Turnitin ini Legal & Sah, dengan Stempel Asli Pusat Perpustakaan.
2. Surat Keterangan ini Dapat Digunakan Untuk Repository
3. Lampirkan Surat Keterangan Lulus Turnitin & Rincian Hasil Cek Turnitin ini di Bagian Lampiran Skripsi Untuk Salah Satu Syarat Penyebaran di Pusat Perpustakaan.

PENGARUH ROLE CONFLICT, ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB), DAN MUTASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN DALAM PERSPEKTIF ETIKA BISNIS ISLAM (Studi pada karyawan PT. PLN (Persero) ULP LIWA)

ORIGINALITY REPORT

<b>19%</b>	%	<b>9%</b>	<b>16%</b>
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	Submitted to UIN Raden Intan Lampung Student Paper	4%
<b>2</b>	Submitted to Universitas Andalas Student Paper	4%
<b>3</b>	Submitted to Udayana University Student Paper	1%
<b>4</b>	Submitted to Evergreen High School Student Paper	1%
<b>5</b>	Chaeruddin Chaeruddin, Baharuddin Semmaila, Sabri Hasan. "Pengaruh Lingkungan Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. PLN (Persero) ULP Soppeng", PARADOKS : Jurnal Ilmu Ekonomi, 2022 Publication	1%
<b>6</b>	Sofiati Sofiati, Yogi Septianto. "PENGARUH MUTASI PEGAWAI DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI KANTOR WILAYAH DJP DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA DI MASA PANDEMI COVID-19", VALUE, 2021 Publication	1%
<b>7</b>	Richard Wiratama, Suwandi Ng, Lukman Lukman. "JOB BURNOUT DAN REDUCED AUDIT QUALITY PRACTICES (RAQP) DALAM PERSPEKTIF ROLE STRESS", SIMAK, 2019	1%

---

8	Submitted to Ajou University Graduate School Student Paper	1%
9	Masykur Rosyid. "Dimensi Kemanusiaan dalam Sistem Ekonomi Islam (Sebuah Kajian dengan Pendekatan Filsafat Hukum Islam)", Khazanah: Jurnal Studi Islam dan Humaniora, 2015 Publication	1%
10	Submitted to Universitas Pamulang Student Paper	1%
11	Submitted to pbpa Student Paper	1%
12	Cintia Lombogia, Irvan Trang, Merinda C.H Pandowo. "Pengaruh Organization Citizenship Behavior (OCB) dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Pegawai Dinas Perhubungan Kota Tomohon", Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi, 2022 Publication	1%
13	Aldika Rahmandana Saputra, Parwoto Parwoto. "PENGARUH MOTIVASI DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. KARANGMAS UNGGUL BEKASI", Nidhomul Haq : Jurnal Manajemen Pendidikan Islam, 2020 Publication	1%
14	Tri Bodroastuti, Tjandra Tirtono. "PENGARUH KOMITMEN ORGANISASI DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOUR (OCB) SERTA DAMPAKNYA TERHADAP KINERJA KARYAWAN", Solusi, 2019 Publication	1%

---



15	Hantono Hantono. "Pengaruh Budgetary, Participation, Information Asymmetry, Organizational Citizenship Behavior, Job Relevant Information terhadap kinerja di era VUCA", Owner, 2022 Publication	1%
16	Petrus Hasiholan Tamba,, Ribhan Ribhan,, Keumala Hayati,, Dina Safitri. "Pengaruh Ambiguitas Peran dan Konflik Peran Terhadap Kreativitas Karyawan", Jurnal Bisnis dan Manajemen, 2020 Publication	1%
17	Phyta Rahima, Irwan Cahyadi. "Pengaruh Fitur Shopee Paylater terhadap Perilaku Konsumtif Mahasiswa Universitas Mataram", Target : Jurnal Manajemen Bisnis, 2022 Publication	1%
18	Submitted to Universitas Islam Indonesia Student Paper	<1%
19	Submitted to Universitas Lancang Kuning Student Paper	<1%

Exclude quotes  On  
Exclude bibliography  On

Exclude matches < 5 words