

**PENGARUH KONFLIK PERAN DAN AMBIGUITAS PERAN
TERHADAP KEPUASAN KERJA PADA KARYAWAN PT
FUJISEI PLASTIK SEITEK BEKASI**

**ISNAENA RAHIM
8115082628**



**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Pendidikan**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
KONSENTRASI PENDIDIKAN ADMINISTRASI
PERKANTORAN
JURUSAN EKONOMI DAN ADMINISTRASI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2012**

***THE EFFECT OF ROLE CONFLICT AND ROLE AMBIGUITY
ON JOB SATISFACTION IN EMPLOYEES PT FUJISEI
PLASTIC SEITEK BEKASI***

**ISNAENA RAHIM
8115082628**



**This Script is Written as Part of Bachelor Degree in Education
Accomplishment**

**CONCENTRATION OF EDUCATIONAL OF OFFICE
ADMINISTRATION
STUDY PROGRAM OF ECONOMIC EDUCATION
DEPARTMENT OF ECONOMIC AND ADMINISTRATION
FAKULTY OF ECONOMICS
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA
2012**

ABSTRAK

ISNAENA RAHIM. 8115082628. Pengaruh Konflik Peran dan Ambiguitas Peran terhadap Kepuasan Kerja Pada Karyawan PT Fujisei Plastik Seitek Bekasi. Skripsi, Jakarta : Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran, Jurusan Ekonomi dan Administrasi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. 2012.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Konflik Peran Dan Ambiguitas Peran Terhadap Kepuasan Kerja Pada Karyawan PT Fujisei Plastik Seitek. Penelitian ini dilakukan selama tiga bulan terhitung mulai bulan Mei hingga Juli 2012. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei dengan pendekatan korelasional. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan divisi *Produksi* PT Fujisei Plastik Seitek yang berjumlah 170 orang dan sampel yang digunakan sebanyak 114 orang dengan menggunakan teknik *simple random sampling*. Instrumen yang digunakan untuk memperoleh variabel X_1 (Konflik Peran) diukur dengan menggunakan kuesioner dengan skala Likert. Untuk variabel X_2 (Ambiguitas Peran) juga diukur menggunakan kuesioner dengan skala Likert. Begitu juga dengan variabel Y (Kepuasan Kerja) dengan menggunakan kuesioner dengan skala Likert. Teknik analisis data dimulai dengan mencari persyaratan analisis, yakni uji normalitas Kolmogorov Smirnov dengan memperoleh hasil nilai signifikansi variabel $X_1 = 0,91$, $X_2 = 0,200$ dan $Y = 0,200$, dimana semua variabel memiliki nilai signifikansi $> 0,05$, maka data berdistribusi normal. Uji linearitas untuk variabel X_1 dengan Y memperoleh nilai signifikansi $0,000$, dimana nilai signifikansi linearitas $< 0,05$, maka hubungan linear. Dan variabel X_2 dengan Y , memperoleh nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, maka hubungan linear. Persamaan regresi berganda memperoleh hasil $Y = 101,415 - 0,276X_1 - 0,516X_2$. Uji asumsi klasik untuk uji multikolinearitas memperoleh hasil nilai *Tolerance* = $0,960 > 0,1$ dan *VIF* = $1,041 < 10$, maka data tidak terjadi multikolinearitas. Untuk uji heterokedastisitas, memperoleh hasil nilai signifikan *abs_res* $X_1 = 0,133 > 0,05$ dan $X_2 = 0,344 > 0,05$, maka tidak ada heterokedastisitas. Selanjutnya untuk pengujian hipotesis dengan uji *F* menghasilkan $F_{hitung} = 48,705$ dan $F_{tabel} = 3,08$. $F_{hitung} (48,705) > F_{tabel} 3,08$ yang berarti terjadi pengaruh serentak secara signifikan dari variabel X_1 dan X_2 terhadap Y . Uji *t* variabel X_1 menghasilkan, $t_{hitung} = -3,066$ dan variabel X_2 $t_{hitung} = -8,581$, dan $t_{tabel} = -1,981$, dimana terjadi pengaruh negatif dari variabel X_1 terhadap Y dan X_2 terhadap Y . Berdasarkan hasil penelitian tersebut menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh negatif antara Konflik Peran dan Ambiguitas Peran terhadap Kepuasan Kerja pada karyawan PT Fujisei Plastik Seitek. Dengan uji koefisien determinasi diperoleh hasil $46,7\%$, maka dapat diambil kesimpulan terdapat pengaruh negatif dan signifikan antara Konflik Peran dan Ambiguitas Peran terhadap Kepuasan Kerja.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi

Dra. Nurahma Hajat, M.Si
NIP. 195310021985032001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Dra. Sudarti</u> NIP. 19480510 197502 2 001	Ketua		16 / 10 / 2012
2. <u>Umi Widyastuti, SE, ME</u> NIP. 19761211 200012 2 001	Sekretaris		12 / 10 / 2012
3. <u>Dra. Rr. Ponco Dewi K, MM.</u> NIP. 19590403 198403 2 001	Penguji Ahli		12 / 10 / 2012
4. <u>Widya Parimita, SE, M.PA</u> NIP. 19700605 200112 2 001	Pembimbing I		11 / 10 / 2012
5. <u>Maisaroh, SE, M.Si</u> NIP. 19740923 200801 2 012	Pembimbing II		11 / 10 / 2012

Tanggal Lulus : 5 Oktober 2012

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan Karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, Juli 2012

Yang Membuat Pernyataan



Isnaena Rahim
NIM. 8115082628

LEMBAR PERSEMBAHAN

◌ Kupersembahkan skripsi ini untuk kedua orang tuaku I bu dan Bapakku tercinta, terima kasih atas doa dan kasih sayang serta dukungan yang kalian berikan padaku selama ini, kedua adikku tersayang dan keluarga serta sahabatku tercinta yang selalu memberikan semangat padaku ◌

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Wa Syukurillah, segala puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti diberikan kemudahan dan kesabaran serta kekuatan dalam menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Konflik Peran dan Ambiguitas Peran Terhadap Kepuasan Kerja Pada Karyawan PT. Fujisei Plastik Seitek Bekasi” ini dengan baik.

Skripsi ini disusun untuk melengkapi dan memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada Konsentrasi Pendidikan Administrasi Perkantoran, Program Studi Pendidikan Ekonomi, Jurusan Ekonomi dan Administrasi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini, banyak tantangan dan rintangan yang dihadapi. Atas pertolongan Allah SWT, bimbingan, bantuan dan dukungan dari berbagai pihak maka skripsi ini dapat terselesaikan. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati dan rasa hormat peneliti ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Widya Parimita S.E., M.PA selaku Dosen Pembimbing Materi yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan saran dengan penuh perhatian dan kesabaran kepada peneliti sampai akhir penyusunan skripsi ini.
2. Maisaroh M. Si, selaku Dosen Pembimbing Statistik yang sudah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan saran dengan penuh perhatian dan kesabaran kepada peneliti sampai akhir penyusunan skripsi ini.
3. Dra. Sudarti selaku Ketua Konsentrasi Pendidikan Administrasi Perkantoran.
4. Dr. Saparuddin S.E., M.Si selaku Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi.
5. Ari Saptono, SE, M.Pd selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Administrasi.

6. Dra. Nurahma Hajat, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
7. Seluruh Dosen Jurusan Ekonomi dan Administrasi terutama Dosen Konsentrasi Pendidikan Administrasi Perkantoran yang telah mendidik peneliti dengan penuh kesabaran dan ketulusan.
8. PT Fujisei Plastik Seitek yang telah memberikan izin dan kesempatan untuk melakukan penelitian.
9. Kedua orang tua yang senantiasa memberikan dukungan baik moril dan materil, teman-teman dan semua pihak yang telah berpartisipasi dalam penulisan skripsi ini.

Akhir kata, peneliti berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat, baik untuk peneliti sendiri maupun untuk pembaca. Amin.

Jakarta, Juli 2012

Peneliti

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	v
PERNYATAAN ORISINALITAS	vi
LEMBAR PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Pembatasan Masalah	6
D. Perumusan Masalah	6
E. Kegunaan Penelitian	7
BAB II PENYUSUNAN DESKRIPSI TEORETIS, KERANGKA BERFIKIR DAN PERUMUSAN HIPOTESIS	
A. Deskripsi Teoretis	
1. Kepuasan Kerja	9
2. Konflik Peran	13
Ambiguitas Peran	21
B. Kerangka Berfikir	30
C. Perumusan Hipotesis	32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Tujuan Penelitian	33

B.	Tempat dan Waktu Penelitian	33
C.	Metode Penelitian	34
D.	Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	34
E.	Instrumen Penelitian	
1.	Kepuasan Kerja	35
2.	Konflik Peran	39
3.	Ambiguitas Peran	41
F.	Konstelasi Hubungan Antar Variabel.....	45
G.	Teknik Analisis Data	
1.	Uji Persyaratan Analisis	34
a.	Uji Normalitas	46
b.	Uji Linieritas	47
2.	Persamaan Regresi Berganda.....	47
3.	Uji Asumsi Klasik	
a.	Uji Multikolinearitas	48
b.	Uji Heterokedastisitas.....	49
4.	Uji Hipotesis	
a.	Uji F	50
b.	Uji t	50
5.	Analisis Koefisien Determinasi	51

BAB IV HASIL PENELITIAN

A.	Deskripsi Data	
1.	Data Kepuasan Kerja.....	53
2.	Data Konflik Peran.....	55
3.	Data Ambiguitas Peran.....	57
B.	Analisis Data	
1.	Uji Persyaratan Analisis	
a.	Uji Normalitas.....	60
b.	Uji Linieritas	61
2.	Persamaan Regresi Berganda	62
3.	Uji Asumsi Klasik	
a.	Uji Multikolinearitas.....	64
b.	Uji Heterokedastisitas.....	65
4.	Uji Hipotesis	
a.	Uji F.....	66
b.	Uji t	67
5.	Analisis Koefisien Determinasi.....	68
C.	Interpretasi Data	70
D.	Keterbatasan Penelitian.....	71

BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

A.	Kesimpulan	72
B.	Implikasi.....	74
C.	Saran.....	74

DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN-LAMPIRAN	79
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	137

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
III.1	Kisi-Kisi Instrumen Variabel Y (Kepuasan Kerja)	37
III.2	Skala Penilaian untuk Kepuasan Kerja	37
III.3	Kisi-Kisi Instrumen Variabel X1 (Konflik Peran)	41
III.4	Skala Penilaian untuk Konflik Peran.....	42
III.5	Kisi-Kisi Instrumen Variabel X2 (Ambiguitas Peran).....	43
III.6	Skala Penilaian untuk Ambiguitas Peran	43
IV. 1	Tabel Distribusi Frekuensi Kepuasan Kerja.....	53
IV. 2	Tabel Perhitungan Dimensi Dominan Kepuasan Kerja	55
IV. 4	Tabel Distribusi Frekuensi Konflik Peran.....	56
IV. 5	Tabel Perhitungan Dimensi Dominan Konflik Peran.....	57
IV. 6	Tabel Distribusi Frekuensi Ambiguitas Peran.....	58
IV. 7	Tabel Perhitungan Indikator Dominan Ambiguitas Peran	59
IV. 8	Tabel Perhitungan Sub Indikator Dominan Ambiguitas Peran	59
IV. 9	Tabel Normalitas Kolmogorov Smirnov	60
IV. 10	Tabel Linieritas XI dan Y.....	61
IV. 11	Tabel Linieritas X2 dan Y	62
IV. 12	Tabel Persamaan Regresi Berganda X1, X2, Y	63
IV. 13	Tabel Uji Multikolinearitas	64
IV.14	Tabel Uji Heterokedastisitas	65
IV.15	Tabel Uji F.....	66

IV. 16	Tabel Uji t.....	67
IV. 17	Tabel Analisis Koefisien Determinasi.....	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
IV.1	Grafik Histogram Kepuasan Kerja.....	54
IV.2	Grafik Histogram Konflik Peran.....	56
IV.3	Grafik Histogram Ambiguitas Peran.....	59

DAFTAR LAMPIRAN

		Halaman
Lampiran 1	Surat Permohonan Penelitian Skripsi	78
Lampiran 2	Surat Pengajuan Instrumen Penelitian Skripsi	79
Lampiran 3	Surat Pernyataan Penelitian Skripsi	80
Lampiran 4	Instrumen Penelitian Uji Coba Variabel X2	81
Lampiran 5	Instrumen Penelitian Uji Coba Variabel Y	83
Lampiran 6	Instrumen Final Variabel X1	85
Lampiran 7	Instrumen Final Variabel X2	86
Lampiran 8	Instrumen Variabel Y	88
Lampiran 9	Perhitungan Uji Coba Variabel X2.....	90
Lampiran 10	Perhitungan Uji Coba Variabel Y.....	91
Lampiran 11	Perhitungan Kembali Uji Coba Variabel X2.....	92
Lampiran 12	Perhitungan Kembali Uji Coba Variabel Y	93
Lampiran 13	Perhitungan Validitas dan Reliabilitas Variabel X2.....	94
Lampiran 14	Perhitungan Validitas dan Reliabilitas Variabel Y.....	102
Lampiran 15	Perhitungan Reliabilitas Variabel X1	105
Lampiran 16	Data Mentah Variabel X1, X2, dan Y	106
Lampiran 17	Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel X1 .	109
Lampiran 18	Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel X2	110
Lampiran 19	Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel Y ..	111
Lampiran 20	Tabel Uji Normalitas Variabel XI, X2 dan Y.....	112
Lampiran 21	Tabel Uji Linieritas Variabel XI, X2, Y.....	114

Lampiran 22	Tabel Persamaan Regresi Berganda $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$	116
Lampiran 23	Tabel Uji Asumsi Klasik	
	a.Uji Multikolinearitas.....	117
	b.Uji Heterokedastisitas.....	118
Lampiran 24	Tabel ANOVA (Uji F).....	119
Lampiran 25	Tabel Koefisien Regresi (Uji t)	120
Lampiran 26	Tabel Analisis Koefisien Determinasi.....	121
Lampiran 27	Grafik Histogram Variabel X1, X2, Y	122
Lampiran 28	Tabel Nilai-Nilai r <i>Product Moment</i> dari Pearson	123
Lampiran 39	Nilai Persentil Untuk Distribusi F	124
Lampiran 30	Nilai Persentil Untuk Distribusi t	127
Lampiran 31	Tabel Populasi dan Sampel <i>Isaac Michael</i>	130
Lampiran 32	Perhitungan Dimensi Dominan Kepuasan Kerja (Y)	131
Lampiran 33	Perhitungan Dimensi Dominan Konflik Peran (X1)	132
Lampiran 34	Perhitungan Indikator Dominan Ambiguitas Peran (X2).....	133
Lampiran 35	Perhitungan Sub Indikator Dominan Ambiguitas Peran (X2).....	134
Lampiran 36	Terjemahan Replika Kuesioner Baku Konflik Peran	135
Lampiran 37	Kuesioner Baku Konflik Peran.....	136
Lampiran 38	Riwayat Hidup.....	137

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam menghadapi perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi pada kondisi perekonomian dunia yang selalu berkembang ini, setiap perusahaan dituntut untuk dapat melakukan peningkatan kualitas sumber daya manusianya agar kinerja perusahaan secara keseluruhan dapat unggul dalam daya saing industri baik dipasar domestik maupun di pasar global.

Sumber daya manusia dalam hal ini karyawan memegang peranan yang sangat penting dalam mendukung kegiatan operasional perusahaan. Perusahaan membutuhkan manajemen yang sangat baik dalam mengelola sumber daya manusia ini, dimana manajemen sumber daya ini tidak hanya memfokuskan seorang karyawan harus bisa berpartisipasi dalam mengerahkan tenaga dan jasanya secara efektif dan efisien, tetapi juga menitikberatkan pada usaha-usaha yang dapat memberikan kepuasan kerja kepada karyawannya secara adil dan layak. Karena tidak dapat dipungkiri bahwa jika seorang karyawan mampu mencapai kepuasan dalam pekerjaannya itu akan mampu mendorong prestasi dan semangat kerja karyawan ke arah yang lebih baik sehingga tujuan yang ingin diraih perusahaan dapat tercapai secara efisien dan efektif.

Berkaitan dengan kepuasan kerja, hal ini memang perlu mendapatkan perhatian khusus karena menyangkut dengan perasaan senang dari seorang karyawan atas pekerjaan yang dilakukannya. Namun bukan hal yang mudah bagi perusahaan untuk dapat memenuhi kepuasan kerja pada karyawannya, karena ada

begitu banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja dari seorang karyawan diantaranya adalah dikarenakan adanya beban kerja berlebihan (*work overload*), lingkungan kerja, stres kerja, konflik peran, dan ambiguitas peran.

Faktor pertama yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah adanya beban kerja berlebihan atau *work overload* yang dialami karyawan. Beban kerja berlebihan terjadi ketika permintaan pekerjaan melebihi batas kemampuan manusia dan karyawan dituntut harus melakukan banyak pekerjaan dalam waktu terbatas atau dengan terlalu sedikit sumber daya. Karyawan yang bekerja di sebuah perusahaan yang sangat dinamis akan cenderung memiliki beban kerja yang cukup tinggi. Dalam hal ini beban kerja berlebihan tidak hanya berkaitan dengan jumlah pekerjaan, tetapi juga kapasitas untuk melakukan kerja. Jika karyawan mengerjakan pekerjaannya sesuai dengan takaran pekerjaan dan waktu yang telah ditetapkan maka karyawan pun cenderung akan mengalami kepuasan kerja.

Namun sebaliknya, bila beban kerja berlebihan ini terus dibiarkan terjadi akan menimbulkan kondisi yang buruk bagi karyawan, dimana karyawan sangat sedikit sekali kesempatan untuk beristirahat atau sekedar memulihkan keseimbangan tubuhnya. Karyawan dituntut untuk mampu menyelesaikan semua pekerjaan dengan waktu yang sangat terbatas ditambah ketersediaan akan sumber daya manusia yang terbatas, serta pekerjaan yang diberikan terlalu banyak dan membutuhkan tingkat konsentrasi yang sangat tinggi sedang kondisi karyawan semakin lelah dan jenuh, hal ini menjadi sesuatu yang sangat berbahaya. Karena sudah tentu karyawan tidak akan mampu memenuhi harapan atas pekerjaan yang

harus dilakukannya, dan lama kelamaan akan membuat kepuasan kerja karyawan semakin menurun.

Lingkungan kerja merupakan salah faktor yang juga mempengaruhi kepuasan kerja. Jika lingkungan kerja bagus, bersih, ruang kantor menarik dan sangat nyaman, tentunya karyawan akan lebih nyaman dan lebih mudah menyelesaikan pekerjaan mereka dan kepuasan kerja pun akan meningkat.

Namun, jika lingkungan kerja buruk, terlalu bising, kotor, tidak nyaman tentunya karyawan pasti akan kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaannya karena merasa tidak nyaman dengan lingkungan kerja yang ada sehingga dapat menurunkan kepuasan kerja pada karyawan.

Stres kerja merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja pada karyawan. Stres bisa memiliki dua dampak, yakni positif dan negatif. Stres yang positif disebut dengan *eustres*. Stres ini mampu membuat seseorang menjadi termotivasi untuk bekerja dengan lebih baik lagi. Dimana hal, hal tersebut tentunya akan membuat kepuasan kerja pun menjadi meningkat.

Namun, walaupun stres memiliki dampak positif, kebanyakan stres yang berkaitan dengan pekerjaan cenderung membawa dampak negatif atau dikenal *distress*. Stres kerja pada tingkat yang tinggi akan menimbulkan dampak yang berbahaya pada karyawan. Dimana hal tersebut akan menyebabkan terjadinya gangguan secara psikologis maupun fisik dari karyawan. Karyawan akan selalu merasa tertekan, tegang, mudah marah dan sulit untuk berkonstrasi dalam bekerja. Bahkan dampak terhadap fisik mampu membuat kesehatan karyawan menjadi terganggu seperti hipertensi, jantung, gangguan pencernaan dan sebagainya. Jika

stres ini terus dibiarkan, selain dapat menghambat pekerjaan mereka, kepuasan kerja karyawan pun akan menurun.

Konflik peran adalah faktor berikutnya yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Konflik peran terjadi karena hasil dari ketidakmampuan individu untuk memahami kompleksitas organisasi secara menyeluruh dan ketidakcukupan proses informasi yang optimal dimana hal tersebut dapat mempengaruhi sikap dan perilaku karyawan dalam menjalankan tugasnya. Apabila konflik peran ini dapat dikelola dengan baik, maka kepuasan kerja karyawan dapat tercapai.

Namun sayangnya kebutuhan setiap individu dalam organisasi berbeda-beda, persepsi seseorang tentang situasi atau problem secara keseluruhan juga mungkin berbeda dengan yang lain. Bahkan informasi yang sama yang dimilikinya akan diinterpretasikan berbeda dengan yang lain, sehingga hal ini akan memicu timbulnya konflik dalam organisasi. Adanya pemaksaan rantai perintah dalam organisasi mengakibatkan ketidaksesuaian dengan permintaan peran atau adanya perbedaan harapan lebih dari seorang atasan. Jika hal ini terus dipaksakan rantai perintah semakin besar konflik peran pun tak bisa dihindari dan konsekuensinya, akan menurunkan kepuasan kerja pada karyawan.

Ambiguitas peran adalah faktor terakhir yang mempengaruhi kepuasan kerja. Ambiguitas peran muncul ketika seorang karyawan merasa tidak jelas atas aspek-aspek peran atau keanggotaanya disebuah kelompok atau organisasi dalam melaksanakan pekerjaannya. Hal ini dapat dilihat dari sikap karyawan dalam bekerja yang banyak mengeluh, sering memperlambat atau menunda pekerjaan dan sebagainya. Komunikasi yang efektif adalah salah satu cara yang dapat

dicegah terjadinya ambiguitas didalam organisasi, yakni dengan memberikan kejelasan atas informasi yang diperlukan dalam menyelesaikan pekerjaan, sehingga kepuasan kerja karyawan pun dapat meningkat.

Ambiguitas peran tidak disukai karyawan karena cukup memberikan tekanan bagi karyawan. Namun hal ini menjadi sesuatu yang tidak bisa dihindari. Salah satu masalah yang sering ditimbulkan yakni mengenai sikap individu atas ambiguitas peran, seperti karyawan menjadi bingung dan merasa tidak yakin atas pekerjaannya, tidak tahu bagaimana caranya menuntut sesuatu atas dirinya dan sebagainya. Jika hal ini terus dibiarkan tanpa ada penyelesaian, tak dapat dipungkiri lagi, maka kepuasan kerja pada karyawan akan menurun.

PT Fujisei Plastik Seitek Bekasi merupakan perusahaan yang bergerak di bidang manufaktur yang memproduksi mesin-mesin pendingin seperti mesin pendingin untuk es krim, minuman dan lain-lain. Menurut pengamatan dilapangan dan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan karyawan setempat, peneliti menemukan adanya gejala konflik peran dan ambiguitas peran yang mengakibatkan rendahnya kepuasan kerja pada karyawan di PT Fujisei Plastik Seitek.

Dimana PT Fujisei Plastik Seitek masih belum memiliki job description pekerjaan yang jelas dimana hal ini menjadi masalah bagi perusahaan dan karyawan, dikarenakan karyawan tidak mengetahui apa ruang lingkup pekerjaan mereka, dan tak jarang pula terjadi ketidaksatuan rantai komando, dimana karyawan harus memberikan laporan kepada atasan yang bukan atasannya karena disemua bagian harus saling memberikan laporan yang mengarah kepada satu

bagian yang mengepalai semua keputusan disemua unit kerja. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk menelaah lebih jauh kebenaran mengenai pengaruh konflik peran dan ambiguitas peran terhadap kepuasan kerja pada karyawan PT Fujisei Plastik Seitek Bekasi.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat dikemukakan bahwa rendahnya kepuasan kerja disebabkan oleh hal-hal sebagai berikut :

1. Beban kerja yang berlebihan pada karyawan
2. Lingkungan kerja yang buruk
3. Stres kerja karyawan yang tinggi
4. Konflik peran yang tidak dikelola dengan baik
5. Ambiguitas peran yang dialami karyawan

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, ternyata masalah kepuasan kerja memiliki penyebab yang cukup luas. Karena keterbatasan penelitian untuk melakukan penelitian dalam segi waktu, biaya, dan tenaga, maka penelitian ini dibatasi hanya pada masalah “Pengaruh Konflik Peran dan Ambiguitas Peran Terhadap Kepuasan Kerja pada Karyawan”.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah diatas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh konflik peran (variabel X_1) terhadap kepuasan kerja (variabel Y)?
2. Apakah terdapat pengaruh ambiguitas peran (variabel X_2) terhadap kepuasan kerja (variabel Y)?
3. Apakah terdapat pengaruh konflik peran (variabel X_1) dan ambiguitas peran (variabel X_2) terhadap kepuasan kerja (variabel Y)?

E. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi berbagai pihak diantaranya, sebagai berikut:

1. Peneliti

Dengan dilakukan penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan tentang cara berpikir ilmiah, memberikan pengalaman dan menambah pengetahuan dalam memahami masalah mengenai konflik peran dan ambiguitas peran dengan kepuasan kerja pada karyawan.

2. Perusahaan

Sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam mengambil kebijakan yang berhubungan dengan masalah konflik peran dan ambiguitas peran pada karyawan dan untuk meningkatkan kepuasan kerja pada karyawan.

3. Mahasiswa

Sebagai bahan untuk menambah wawasan pengetahuan serta referensi bagi mahasiswa yang akan meneliti dibidang yang sama.

4. Universitas Negeri Jakarta

Sebagai tambahan koleksi perpustakaan Universitas Negeri Jakarta dan perpustakaan Fakultas Ekonomi.

5. Masyarakat

Untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang perilaku organisasi pada perusahaan, yakni mengenai konflik peran dan ambiguitas peran dan pengaruhnya terhadap kepuasan kerja pada karyawan.

BAB II

PENYUSUNAN DESKRIPSI TEORETIS, KERANGKA BERPIKIR DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

A. Deskripsi Teoretis

1. Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual. Setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai-nilai yang berlaku pada dirinya. Ini disebabkan karena adanya perbedaan pada masing-masing individu.

Menurut R. L. Mathis dan John Jackson juga berpendapat bahwa “Kepuasan kerja (*job satisfaction*) adalah keadaan emosional yang positif yang merupakan hasil dari evaluasi pengalaman kerja seseorang”¹.

Menurut Schermerhorn, “*job satisfaction is the degree to which an individual feels positive or negative about various aspect of work*”². Dapat diartikan, kepuasan kerja adalah tingkat dimana seorang individu merasa positif atau negatif terhadap sekumpulan dari aspek pekerjaannya.

Menurut Kreitner dan Kinicki, “*Job satisfaction is an affective or emotional response toward various facets of one`s job*”³. Dapat diartikan kepuasan kerja adalah sebuah afektif atau respon emosional terhadap berbagai permasalahan dari pekerjaan itu sendiri. Sedangkan menurut Robbins dan

¹Robeth L. Mathis, John H. Jackson, *Human Resource Management-Manajemen Sumber Daya Manusia*, 10th edition, Jakarta: Penerbit Salemba Empat, 2009, hlm.121

²John R. Schermerhorn et al., *Management*, 8th Edition, USA: John Wiley & Sons, 2005, hlm.385

³Robert Kreitner and Angelo Kinicki, *Organizational Behavior 6th Edition*, Singapore: Mc Graw Hill, 2004, hlm.202

Judge, “Kepuasan kerja adalah sebagai suatu perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari evaluasi”⁴.

Menurut Locke dalam Luthans mengemukakan, “Kepuasan kerja adalah keadaan emosi yang senang atau emosi positif yang berasal dari penilaian pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang”⁵.

Berdasarkan teori diatas dapat diambil kesimpulan, kepuasan kerja adalah suatu tanggapan emosional yang ditunjukkan dengan perasaan senang atau puas yang karyawan rasakan dalam pekerjaan mereka terhadap situasi kerja. Bila secara emosional karyawan puas berarti kepuasan kerja tercapai dan sebaliknya bila secara emosional tidak puas, maka kepuasan kerja tidak tercapai.

Menurut Gibson et al., “*Job satisfaction is an attitude that individuals have about their jobs*”⁶. Dapat diartikan, kepuasan kerja adalah sebuah sikap dari individu tentang pekerjaan mereka.

Selain itu Lussier mengatakan, “*Job satisfaction is a set of attitudes toward work*”⁷. Dapat diartikan, kepuasan kerja adalah sekumpulan sikap atas pekerjaannya. Diperkuat oleh Richard L.Daft, “Kepuasan bekerja adalah sebuah sikap positif untuk mengarahkan pekerjaan seseorang”⁸.

Pernyataan lainnya dikemukakan oleh Veithzal dan Mulyadi, “Kepuasan kerja adalah penilaian dari pekerja seberapa jauh pekerjaannya

⁴Stephen P.Robbins, dkk., *Perilaku Organisasi-Organizational Behavior*, Jakarta: Salemba Empat, 2009, hlm.99-100

⁵Fred Luthans, *Perilaku Organisasi*, Yogyakarta: Penerbit ANDI, Edisi 10, 2006, hlm.243

⁶Gibson, Ivancevich, Donnelly and Konopaske, *Organization: Behavior, Structure, Processes*, 13rd Edition, Singapore: Mc. Graw Hill International Edition, 2009, hlm.106

⁷Roberth N. Lussier, *Human Relations In Organizations Applications And Skill Building*, Singapore: Mc Graw Hill, 7th Edition, 2008, hlm.79

⁸Richard L.Daft, *Manajemen Jilid 2*, Jakarta: Penerbit Erlangga, Edisi Kelima, 2003, hlm.9

secara keseluruhan memuaskan kebutuhannya”⁹. Kepuasan kerja juga adalah sikap umum yang merupakan hasil dari beberapa sikap khusus terhadap faktor-faktor pekerjaan, penyesuaian diri dan hubungan sosial individu di luar kerja.

Berdasarkan teori diatas dapat diambil kesimpulan, kepuasan kerja juga merupakan sekumpulan sikap yang ditunjukkan seorang karyawan dan saling berhubungan yang diperoleh dari faktor pekerjaan itu sendiri, penyesuaian diri karyawan ataupun hubungan sosial karyawan diluar pekerjaan.

Menurut Moorse, pada dasarnya “Kepuasan kerja tergantung pada apa yang diinginkan seseorang dalam pekerjaannya dan apa yang mereka peroleh”¹⁰.

Diperkuat oleh Sopiah “Kepuasan kerja menunjukkan adanya kesesuaian antara harapan seseorang yang timbul dengan imbalan yang disediakan oleh pekerjaannya”¹¹. Ditambahkan pula oleh Luthans, “Kepuasan kerja adalah hasil persepsi karyawan mengenai seberapa baik pekerjaan mereka memberikan hal yang dinilai penting”¹².

Selain itu, Porter juga menambahkan yang dikutip dalam Luthans, “*Job satisfaction is difference between how much of something there should be and how much there is now*”¹³. Diartikan kepuasan kerja adalah perbedaan antara seberapa banyak sesuatu yang seharusnya diterima dengan seberapa banyak sesuatu yang sebenarnya dia terima.

⁹Veithal Rivai dan Deddy Mulyadi, *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2009, hlm.246

¹⁰Mutiara S. Panggabean, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2004, hlm. 128

¹¹Sopiah, *Perilaku Organisasional*, Yogyakarta: Penerbit Andi, 2008, hlm.170

¹²Luthans, *loc.cit.*

¹³Sopiah, *loc.cit.*

Berdasarkan teori diatas dapat disimpulkan, kepuasan kerja dirasakan karyawan setelah karyawan membandingkan antara apa yang diharapkan akan dia peroleh dari hasil kerjanya dengan apa yang sebenarnya dia peroleh dari hasil kerjanya itu.

Adapun dimensi kepuasan kerja, dikemukakan oleh D.J. Schleicher, J.D Watt and G.J. Greguras dalam Gibson, Ivancevich, Donnelly dan Konopaske:

While numerous dimensions have been associated with job satisfaction, five in particular have crucial characteristics.

1. *Pay*
2. *Job*
3. *Promotion oppotunities*
4. *Supervisor*
5. *Co-workers*¹⁴

Dapat diartikan, ada beberapa dimensi yang berhubungan dengan kepuasan kerja, lima karakteristik yang paling penting, diantaranya: 1) upah, 2) pekerjaan, 3) kesempatan promosi, 4) penyelia dan 5) rekan kerja.

Ditambahkan pula oleh Smith, Kendall, dan Hulin dalam Ronald S.Sims, yakni:

While numerous dimensions have been associated with job satisfaction, five in particular have crucial characteristics.

1. *Pay*
2. *Job*
3. *Promotion oppotunities*
4. *Supervisor*
5. *Co-workers*¹⁵

Dapat diartikan, ada beberapa dimensi yang berhubungan dengan kepuasan kerja, lima karakteristik yang paling penting, diantaranya: 1) upah, 2) pekerjaan, 3) kesempatan promosi, 4) penyelia dan 5) rekan kerja.

¹⁴Gibson et al., *loc.cit.*

¹⁵Ronald R. Sims., *Managing Organizational Behavior*.USA: Quorum Books, 2002, hlm.44

Pernyataan lainnya dikemukakan oleh Robbins dikutip dari Sopiah, menyebutkan “bahwa spek-aspek kerja yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja adalah 1) upah, 2) pekerjaan, 3) promosi, 4) penyelia, 5) rekan kerja”¹⁶.

Berdasarkan teori diatas dapat diambil kesimpulan, kepuasan kerja memiliki lima dimensi diantaranya adalah upah, pekerjaan, kesempatan promosi, penyelia dan rekan kerja.

Jadi pengertian dari beberapa definisi diatas, dapat disimpulkan kepuasan kerja adalah tanggapan emosional berupa perasaan senang atau tidak senang dari seorang karyawan terhadap pekerjaannya yang tercermin dari upah, pekerjaan, kesempatan promosi, penyelia dan rekan kerja.

2. Konflik Peran

Setiap karyawan disebuah organisasi atau perusahaan memiliki sebuah peran yang harus dimainkannya. Peranan seorang karyawan merupakan aktivitas yang diekspektasi oleh pihak lain akan dilaksanakan individu tersebut dalam posisinya didalam organisasi yang bersangkutan. Namun kerap kali peranan tersebut melibatkan konflik. Konflik itulah yang dinamakan dengan konflik peran.

Pengertian mengenai konflik peran pun memiliki beberapa macam definisi yang dari berbagai macam ahli, seperti yang dikemukakan oleh Roberth J. Brym and John Lie, “*Role conflict occurs when two or more statuses held at the same time place contradictory role demands on a*

¹⁶Sopiah, *op.cit.*, hlm.171

person”¹⁷. Dapat diartikan, konflik peran terjadi ketika dua atau lebih dalam keadaan datang secara bersamaan dimana terjadi pertentangan permintaan peran dari seseorang.

Menurut Randy Hodson dan Teresa Sullivan, “*Role conflict occurs when someone occupies two roles with contradictory expectations of what one should be doing at a certain time*”¹⁸. Dapat diartikan, konflik peran terjadi ketika seseorang memiliki dua peran dengan harapan-harapan yang saling bertentangan dari apa yang seharusnya dilakukan pada waktu yang bersamaan.

Diperkuat oleh Arman Lauffer “*role conflict occurs when individuals occupy more than one role at time, and the requirements of each are not compatible*”¹⁹. Dapat diartikan bahwa konflik peran muncul ketika seseorang menduduki lebih dari satu peran dalam satu waktu dan permintaan yang lainnya tidak harmonis atau bertentangan. Sedangkan menurut Suwanto, “Konflik peran adalah konflik yang dihadapi oleh seorang karyawan jika dua perangkat harapan atau lebih berlawanan satu sama lain”²⁰.

Berdasarkan teori diatas dapat disimpulkan, konflik peran adalah suatu kondisi dimana seseorang dihadapkan atau mendapatkan dua atau lebih peranan harapan yang saling bertentangan dimana peranan tersebut datang secara bersamaan.

¹⁷Roberth J Brym and John Lie, *Sociology Your Compass for a New World*, 2nd Edition, USA: Cengage Learning, 2010, hlm.90

¹⁸Randy Hodson and Teresa Sullivan, *The Social Organization of Work*, 5th Edition, USA: The Wadsworth Cengage Learning, 2012, hlm.111

¹⁹Arman Lauffer, *Understanding Your Social Agency*, 3rd Edition, London: Sage Publishing Inc., 2011, hlm.90

²⁰Suwanto, *Perilaku Keorganisasian*, Yogyakarta: Universitas Atma Jaya, 2010, hlm. 271

Hal lainnya seperti yang dikemukakan oleh Steven Mc Shane dan Mary Ann Von Glinow, “*role conflict occurs when people face competing demands*”²¹. Dapat diartikan konflik peran muncul ketika orang-orang dihadapkan pada persaingan permintaan.

Diperkuat oleh Noe, Hollenbeck, Gerhart, and Wright “*role conflict is recognition of incompatible or contradictory demands by the person occupying the role*”²². Dapat diartikan, konflik peran adalah pengakuan dari ketikcocokan atau pertentangan permintaan dari seseorang yang menempati peran.

Menurut Khan et al dalam Frank Blacker dan Sylvia Shimmin, konflik peran memiliki arti:

*Role conflict exist when a person in a particular work role is torn but conflicting job demands such as contradictory instruction from supervisor or is exposed to the simultaneous occurrence of two or more sets of pressures such that compliance with one would make more difficult compliance with the other*²³.

Dapat diartikan, konflik peran muncul ketika seseorang dalam sebuah peran pekerjaan tertentu tetapi pekerjaan tersebut bertentangan seperti instruksi yang bertentangan dari supervisor atau adanya perintah yang datang secara bersamaan dari dua atau lebih sekumpulan tekanan sehingga untuk memenuhi yang satu akan membuat lebih sulit untuk memenuhi yang lainnya.

Lain halnya dengan Greenberg and Baron yang dikutip dalam Jeannette Cleveland, Margaret Stockdale, dan Kevin Murphy, menyatakan “*role*

²¹Steven Mc.Shane and Mary Ann Von Glinow, *Organization Behavior*, 2nd Edition, New York: Mc. Graw Hill Irwin, 2003, hlm.201

²²Noe, Hollenbeck, Gerhart and Wright, *Human Resource Management*, Singapore: Mc Graw Hill, 2003, hlm.436

²³Frank Blacker and Sylvia Shimmin, *Applying Psychology in Organizations*, London: Methuen&Co.Ltd., 2000, hlm.23

conflict is an incompatibility between the expectations of parties or between aspects of the single role"²⁴. Dapat diartikan, konflik peran adalah sebuah ketidakcocokan antara harapan dari sebagian aspek dari peran tunggal.

Menurut Frank J. Landy and Jeffrey M. Conte, "*role conflict occurs when demands from different sources are incompatible*"²⁵. Dapat diartikan konflik peran muncul ketika permintaan dari sumber-sumber yang berbeda saling tidak cocok.

Berdasarkan teori diatas dapat diambil kesimpulan, konflik peran adalah situasi yang dialami oleh seseorang dimana orang tersebut menerima perintah atau memiliki permintaan-permintaan harapan peran yang saling kontradiktif atau bertentangan.

Menurut Gibson, Ivancevich, Donnelly, Konopaske "*Role conflict occurs when an individual's compliance with one set of expectations conflicts with compliance with another set of expectations*"²⁶ Dapat diartikan, konflik peran terjadi ketika seorang individu memenuhi sekumpulan harapan namun terjadi pertentangan untuk memenuhi sekumpulan harapan yang lainnya.

Definisi lainnya mengenai konflik peran sebagaimana dikemukakan oleh Newstrom:

*Role conflict when others have different perceptions or expectations of a person's role, that person tends to experience role conflict, such conflict makes it difficult to meet one set of expectations without rejecting another*²⁷.

²⁴Jeannette N. Cleveland, Margaret Stockdale, and Kevin Muphy, *Women and Men in Organizations: Sex and Gender Issues at Work*, USA: Lawrence Erlbaum Associates, Inc. Publisher, 2000, hlm.329

²⁵*Ibid.*

²⁶Gibson et al, *op.cit.*, hlm.256

²⁷John W. Newstrom, *Organizational Behavior-Human Behavior at Work*, Singapore: Mc Graw Hill International Edition, 12 th edition, 2007, hlm.83

Dapat diartikan bahwa konflik peran terjadi ketika yang lain memiliki perbedaan pandangan atau harapan dari peran seseorang, dimana orang tersebut cenderung berpengalaman terhadap konflik peran, yakni perselisihan yang membuatnya sulit memenuhi ketika ada sekumpulan harapan yang dihadapkannya tanpa harus menolak yang lainnya.

Menurut Kreitner and Kinicki, "*role conflict is experienced when different members of the role set expect different things of the focal person*"²⁸. Dapat diartikan, bahwa konflik peran adalah pengalaman ketika perbedaan anggota dari sekumpulan harapan peran berbeda dari orang tersebut.

Berdasarkan teori-teori diatas, konflik peran adalah keadaan dimana seseorang dihadapkan pada sekumpulan peran yang harus dipenuhinya sehingga membuat dirinya merasa terjepit pada dua atau lebih kepentingan yang berbeda.

Konflik peran juga memiliki jenis-jenisnya. Adapun jenis-jenis dari konflik peran sendiri seperti yang dinyatakan lebih jauh oleh Luthans mengatakan bahwa konflik peran terdiri dari 3 tipe utama:

1. Konflik antara individu dengan perannya, konflik ini terjadi antara kepribadian individu dan harapan akan perannya.
2. Konflik Intrarole, konflik ini dihasilkan oleh harapan yang kontradiktif terhadap bagaimana peran tertentu harus dijalankan.
3. Konflik Interrole, konflik ini dihasilkan dari persyaratan yang berbeda dari dua atau lebih peran yang harus dijalankan pada saat bersamaan.²⁹

²⁸Robert Kreitner and Angelo Kinicki, *op.cit.*, hlm.419

²⁹Luthans, *op.cit.*, hlm.453

Tipe-tipe mengenai konflik peran juga dikemukakan oleh Nelson and Quick dalam Cleveland, Stockdale dan Murphy:

There are three general types of role conflict : interrole, intrarole and person role conflict.

1. *Interrole conflict is perhaps the most familiar and is caused by conflicting expectations from 2 separate roles*
2. *Intrarole conflict refers to conflicting expectation related to a single role, such as employee.*
3. *Person role conflict exist when employees are expected to behave in ways that violate personal values or beliefs.*³⁰

Dapat diartikan, ada tiga tipe umum dari konflik peran : antarperan, intraperan dan konflik orang peran. 1) Konflik antarperan mungkin yang paling akrab dan disebabkan oleh harapan dari dua peran yang terpisah, seperti karyawan dan orang tua. 2) Konflik intraperan mengacu pada pertentangan harapan terkait dengan peran tunggal, seperti karyawan. 3) Konflik orang peran ada apabila karyawan diharapkan untuk berperilaku yang melanggar nilai-nilai pribadi atau keyakinannya.

Pernyataan lainnya mengenai konflik peran dikemukakan oleh Gibson, Ivancevich, Donnelly, dan Konopaske, yakni:

Several forms of this conflict can occurs in organizations.

1. *Interrole conflict. can result from facing multiple roles.*
2. *Intrarole conflict. Occurs when different individuals define a role according to different sets of expectations, making it imposibble for the person the role to satisfy all of them.*
3. *Person-role conflict-occurs when role requirements violate the basic values, attitudes and needs of the individual occupying the position.*³¹

Dapat diartikan, beberapa bentuk dari konflik ini (konflik peran) yang bisa terjadi di organisasi, yaitu : 1) Konflik antar peran-terjadi karena dihadapkan oleh peran ganda, 2) Konflik intraperan-terjadi ketika seseorang dihadapkan

³⁰Janette N Cleveland, *loc.cit.*

³¹Gibson et al, *op.cit.*, hlm.256

pada sebuah peran dimana sekumpulan pertentangan harapan diminta untuk memenuhinya, namun tidak mungkin peran orang tersebut dapat memenuhi semuanya, 3) Konflik orang peran-terjadi ketika kebutuhan peran tersebut tidak cocok dengan nilai-nilai dasar, sikap dan kebutuhan dari pribadi seseorang.

Menurut Donelson R. Forsyth, konflik peran memiliki tiga jenis konflik peran, diantaranya:

1. *Interrole conflict. Develop within role takers discover that the behaviors associated with the one of their roles are incompatible with those associated with another of their roles.*
2. *Intrarole conflict (konflik intraperan). Result from contradictory demand within a single role.*
3. *Person role conflict (konflik orang peran). The behavior associated with a particular role are completely congruent with the basic values, attitude, personality, needs or preferences of the person who must enact the role.*³²

Dapat diartikan, konflik peran: 1) Konflik antar peran Timbul dalam pengambilan peran ditemukan bahwa perilaku berhubungan dengan salah satu dari ketidakcocokan yang berhubungan dengan peran mereka yang lain, 2) konflik dalam peran, Dihasilkan dari pertentangan permintaan dalam peran tunggal. 3) konflik orang peran, Perilaku yang berhubungan dengan peran sama lengkap dengan nilai-nilai dasar, sikap, kepribadian, kebutuhan atau pilihan seseorang yang menjadi peran.

Berdasarkan teori diatas dapat diambil kesimpulan, konflik peran memiliki tiga jenis yakni konflik antarperan (*interrole conflict*), konflik

³²Donelson R.F., *Group Dynamics*, 5th Edition, USA : Wadsworth Cengage Learning, 2010, hlm.156-157

dalam peran (*intra-role conflict*) dan konflik orang-peran (*person-role conflict*).

Lebih jauh menurut Nimran, menyatakan bahwa ciri-ciri dari seseorang yang berada dalam konflik peran adalah sebagai berikut:

- a. Mengerjakan hal-hal yang tidak perlu
- b. Terjepit diantara dua atau lebih kepentingan yang berbeda (atasan dan bawahan/sejawat)
- c. Mengerjakan sesuatu yang diterima oleh pihak yang satu tidak oleh pihak yang lain
- d. Menerima perintah atau permintaan yang bertentangan
- e. Mengerjakan sesuatu atau berhadapan dengan keadaan di mana saluran komando dalam organisasi tidak dipatuhi³³

Konflik peran memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja seperti yang dikemukakan oleh Puspa dan Riyanto dan Suwandi dan Indriantoro dalam Dwi Cahyono dan Imam Ghozali menemukan bahwa “Konflik peran mempunyai hubungan dengan negatif dengan kepuasan kerja”³⁴.

Diperkuat oleh Slattery, Selvarajan dan Anderson yang dikutip dalam Neil Schmitt:

*Furthermore, role conflict (i.e, the degree to which the expectations of the role are incongruent with the reality of the role) was negatively related job satisfaction, organizational commitment and job performance, and positively related to turnover intentions*³⁵

Dapat diartikan, selanjutnya konflik peran (yakni tingkat dimana harapan dari ketidaksesuaian peran dengan kenyataan dari peran) berhubungan negatif dengan kepuasan kerja, komitmen organisasi dan kinerja kerja dan berhubungan positif dengan keinginan untuk berpindah.

³³Umar Nimran, *Perilaku Organisasi*. Surabaya: CV Citra Media, 2004, hlm.102

³⁴Dwi Cahyono dan Imam Ghozali, “Pengaruh Jabatan, Budaya Organisasional dan Konflik Peran terhadap Hubungan Kepuasan Kerja dengan Komitmen Organisasi: Studi Empiris di Kantor Akuntan Publik”, *Jurnal Riset Akuntansi Indonesia*, Volume 5, Nomor 3, September 2002, hlm. 346

³⁵Neil Schmitt, *The Oxford Personnel Assessment And Selection*, New York: Oxford University Press, 2012, hlm.873

Menurut Gilboa et al., Örtqvist & Wincent “*role conflict is most strongly associated with decreased job satisfaction and increased tension but is also linked to organizational commitment and propensity to quit*”³⁶. Dapat diartikan, konflik peran dengan sangat kuat berhubungan dengan menurunnya kepuasan kerja dan meningkatnya tekanan tapi juga berhubungan dengan komitmen organisasi dan kecenderungan untuk keluar.

Jadi pengertian secara umum dari definisi-definisi diatas, konflik peran adalah pertentangan yang dirasakan oleh seseorang karena adanya ketidaksesuaian harapan atas peran yang dimainkan seseorang, yang tercermin dari tiga jenis konflik peran yakni konflik antarperan (*interrole conflict*), konflik intraperan (*intrarole conflict*) dan konflik orang peran (*person-role conflict*).

3. Ambiguitas Peran

Didalam sebuah organisasi, seorang karyawan tentunya berharap dapat melaksanakan pekerjaannya dengan baik. Para karyawan memerlukan keterangan tertentu yang menyangkut hal-hal yang diharapkan untuk mereka lakukan dan hal-hal yang tidak harus mereka lakukan. Namun, pada kenyataannya ambiguitas peran dapat terjadi dan dialami oleh karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya.

Definisi mengenai ambiguitas peran seperti yang dikemukakan oleh Robert Kreitner et al., “*People experience role ambiguity when they do not*

³⁶Donelson R. Forsyth, *op.cit.*, hlm.157

know what is expected of them”³⁷. Dapat diartikan, seseorang mengalami ambiguitas peran ketika mereka tidak tahu apa yang diharapkan dari mereka.

Sedangkan Schemerhorn et al., “*role ambiguities not knowing what one is expected to do or how work performance is evaluated*”³⁸. Dapat diartikan, ambiguitas peran adalah situasi dimana seorang karyawan tidak tahu apa yang mereka harapkan untuk dilakukan atau bagaimana kinerja kerja dievaluasi.

Pendapat mengenai ambiguitas peran dikemukakan oleh Slatery et al., “*role ambiguity can be defined as the lack of clarity in the role an employee is expected to fulfill*”³⁹. Dapat diartikan, ambiguitas peran bisa didefinisikan sebagai rendahnya kejelasan peran seorang karyawan dalam memenuhi harapannya.

Berdasarkan teori diatas dapat diambil kesimpulan, ambiguitas peran adalah kondisi yang dialami oleh seorang karyawan ketika mereka tidak mengetahui apa yang diharapkan darinya.

Ambiguitas peran ini bisa ditimbulkan oleh deskripsi kerja yang buruk, instruksi yang kabur dari supervisor, atau petunjuk yang tidak jelas dari rekan kerja. Dalam hal ini seorang karyawan tidak yakin dan kurang tahu pada atas apa yang harus dilakukan.

Seperti yang dikemukakan oleh Kravitz dan Platania, “*Role ambiguity which occurs when member of the role set fail to communicate to the focal person expectations they do not have the information or because they*

³⁷Robert Kreitner et al., *op.cit.*, hlm.285

³⁸John R. Schemerhorn et al.,*op.cit.*, hlm.409

³⁹Neil Schmitt, *loc.cit.*

deliberately withhold it”⁴⁰. Dapat diartikan, ambiguitas peran terjadi ketika bagian dari sekumpulan peran gagal mengkomunikasikan atas harapan orang yang menjadi pusat perhatian mereka tidak memiliki informasi atau karena mereka sengaja menyembunyikan informasi itu.

Menurut Newstrom, “*role ambiguity exists because people not sure how they should act in situations of this type*”⁴¹. Dapat diartikan, ambiguitas peran muncul karena orang tidak yakin bagaimana seharusnya bertindak dalam situasi seperti ini.

Diperkuat oleh Frank J. Landy and Jeffrey M. Conte, “*Role ambiguity occurs when employee lack clear knowledge of what behavior is expected in their job*”⁴². Dapat diartikan, ambiguitas peran terjadi ketika karyawan kurang jelas pengetahuan dari perilaku apa yang diharapkan dari pekerjaannya.

Selain itu, Breugh and Colihan dan Khan et. al. Dikutip dari Sharon Parker mengemukakan “*Role ambiguity occurs when an individual does not have sufficient role related information to perform effectively and is unclear about what is expected*”⁴³. Dapat diartikan, ambiguitas peran muncul ketika seseorang tidak memiliki cukup peran yang berhubungan dengan informasi untuk melakukan sesuatu dengan efektif dan tidak jelas tentang apa yang diharapkannya.

⁴⁰Robert Kreitner dan Angelo Kinicki, *op.cit.*, hlm.420

⁴¹Newstrom, *op.cit.*, hlm.84

⁴²Frank J. Landy and Jeffrey M. Conte, *Work in the 21st Century an Introduction To Industrial And Organizational Psychology*, 3rd Ed, USA: Mc.Graw Hill, 2010, hlm.452

⁴³Sharon Parker T., *Job and Work Design Organizy Work to Promote Well Being and Effectiveness*, London: Sage Publication Inc., 2000, hlm.32

Berdasarkan teori diatas dapat diambil kesimpulan, ambiguitas peran itu muncul ketika seseorang tidak memiliki cukup informasi tentang peran dalam pekerjaannya sehingga dia sendiri tidak bisa melakukan sesuatu (pekerjaannya) secara efektif akibat informasi yang dimiliki tidak cukup banyak atau utuh.

Pernyataan lainnya oleh Scholum dan Hellriege, *“Role ambiguity occurs when an employee is uncertain about assigned job duties and responsibilities”*⁴⁴. Dapat diartikan, ambiguitas peran terjadi ketika seorang karyawan tidak yakin tentang tugas-tugas dalam pekerjaannya dan tanggung jawabnya.

Menurut Peterson dalam Kavita Sigh, *“When people are uncertain about their duties, responsibilities and authority it cause role ambiguity”*⁴⁵. Dapat diartikan yakni ketika orang-orang tidak yakin tentang tugas-tugas mereka, tanggung jawab dan wewenangnya itu disebabkan karena ketidakjelasan peran.

Diperkuat oleh Steven L. Mc Shane, *“Role ambiguity exists when employees are uncertain about their job duties, performance expectation, level authority and other job conditions”*⁴⁶. Dapat diartikan, ambiguitas peran muncul ketika karyawan tidak yakin tentang tugas-tugas, tanggung jawab, harapan kinerja, dan tingkat kewenangan.

⁴⁴John W. Scholum Jr. and Don Hellriege, *Principle of Organizational Behavior*, 12th Edition, Canada: South-Western, 2009, hlm.197

⁴⁵Kavita Sigh, *Organizational Behavior Text and Cases*, 2010, India: Darling Kindersley, Ltd, hlm.245

⁴⁶Steven L.Mc Shane and Mary Ann Von Glinow, *Organization Behavior*, 2nd edition, New York: Mc. Graw Hill Irwin, 2003, hlm.201

Sedangkan Menurut Adrian Furham dalam bukunya yang berjudul *The Psychology of Behavior at Work: the Individual in the Organization*, menyatakan :

Role ambiguity can occur when managers are uncertain about several matters relating to their jobs, such as the scope of their responsibilities, what is expected of them, and how to divide time between various duties. Sometimes, ambiguity results from not having clear job descriptions, goals, or specified responsibilities, but often it is attributable to change occurring in the organization or marketplace at large⁴⁷.

Diartikan ambiguitas peran terjadi ketika karyawan tidak yakin tentang beberapa hal yang berkaitan dengan pekerjaan mereka, seperti ruang lingkup tanggung jawab, apa yang diharapkan dan bagaimana cara membagi waktu antara berbagai tugas. Terkadang terjadi ketidakjelasan deskripsi pekerjaan, tujuan-tujuan atau tanggung jawab tertentu dan juga sering disebabkan oleh perubahan-perubahan yang terjadi didalam organisasi atau pasar.

Berdasarkan teori diatas dapat diambil kesimpulan, ambiguitas peran adalah perasaan yang muncul dan dirasakan karyawan karena karyawan tidak yakin yang dengan apa yang menjadi ruang lingkup tanggung jawab mereka, bagaimana membagi waktu antara berbagai tugas, tanggung jawab, wewenang, apa yang diharapkan dari kinerja mereka dan terkadang deskripsi pekerjaan dan tujuan-tujuan tidak jelas yang sering disebabkan oleh perubahan-perubahan yang terjadi didalam organisasi.

Menurut Gibson, “Ambiguitas peran adalah ketaksaan peran (*ambiguitas peran*) terjadi karena kurang paham atas hak-hak, hak-hak

⁴⁷Adrian Furham, *the Psychology of Behavior at Work: the Individual in the Organization*, USA : Psychology Press, 2006, hlm.366

istimewa dan kewajiban yang dimiliki seseorang untuk melaksanakan pekerjaan”⁴⁸.

Sedangkan menurut Debra L. Welson dan James Campbell Quick “*Role ambiguity maybe caused by not understanding what is expected, not knowing how to do it, or not knowing the result of failure to do it*”⁴⁹. Dapat diartikan, ambiguitas peran mungkin disebabkan karena kurang paham atas apa yang diharapkan, tidak tahu bagaimana melakukannya, atau tidak mengetahui akibat dari kegagalan untuk melakukannya.

Diperkuat oleh pernyataan lain dari Valerie J. Sutherland and Cary L. Cooper, “*Role ambiguity refers to the lack of clarity about one`s role or task demands at work. It occurs when an employee does not understand or realize the expectations and demands of the job, or the scope of role*”⁵⁰. Dapat diartikan, ambiguitas peran mengacu pada ketidakjelasan tentang satu peran atau tuntutan tugas di tempat kerja. Hal ini terjadi ketika seorang karyawan kurang paham atau menyadari harapan dan tuntutan pekerjaan, atau ruang lingkup peran.

Ditambahkan pula pengertian ambiguitas peran oleh Curtis W. Cook, “*Role ambiguity exists when people work without a clear understanding of their job definition, performance expectations, preferred methods of meeting those expectations, or consequences of their behaviors*”⁵¹. Dapat diartikan

⁴⁸James L. Gibson et al, *op.cit.*, hlm. 215

⁴⁹Debra L. Wilson and James Campbell Quick, *Organizational Behavior: Science, the real world, and you*, 2011, USA: South Western Cengage Learning, hlm.226

⁵⁰Valerie J. Sutherland and Cary L. Cooper, *Strategic Stress Management An Organizational Approach*, Britain: Palgrave Publishers Ltd., P.9

⁵¹Curtis W. Cook et al., *Management and Organizational Behavior*, 3rd edition, New York: McGraw Hill Irwin, 2004, hlm.593

ambiguitas peran ada ketika karyawan bekerja tanpa pemahaman yang jelas tentang definisi pekerjaan, ekspektasi kinerja kerja, metode-metode yang digunakan atau konsekuensi dari perilaku mereka.

Pendapat lain dari Griffin, “Ambiguitas peran (*role ambiguity*) muncul jika peran yang dikirinkan tidak dipahami dengan jelas”⁵². Pendapat lain dari Stephen Robbins, “*Role ambiguity is created when role expectations are not clearly understood and the employee is not sure what he or she is to do*”⁵³. Dapat diartikan, ambiguitas peran tercipta ketika harapan dari suatu peran tidak dipahami dengan jelas dan karyawan tidak yakin dengan apa yang harus dikerjakannya.

Dari definisi diatas dapat disimpulkan, ambiguitas peran juga muncul karena seseorang kurang paham dengan hak dan kewajiban, terhadap apa yang diharapkan dari pekerjaannya, tidak tahu bagaimana melakukan pekerjaannya, atau tidak mengetahui akibat dari kegagalan untuk melakukannya ataupun ruang lingkup perannya.

Menurut Nimran, seseorang dapat dikatakan berada dalam kekaburan peran apabila ia menunjukkan ciri-ciri antara lain sebagai berikut :

- a. Tidak jelas benar apa tujuan peran yang dia mainkan
- b. Tidak jelas kepada siapa ia bertanggung jawab dan siapa yang melapor kepadanya
- c. Tidak cukup wewenang untuk melaksanakan tanggung jawabnya
- d. Tidak sepenuhnya mengerti apa yang diharapkan dari padanya
- e. Tidak memahami benar peranan dari pada pekerjaannya dalam rangka mencapai tujuan secara keseluruhan⁵⁴

⁵²Griffin, *Manajemen Jilid 2*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, Edisi 7, 2010, hlm.138

⁵³Stephen P. Robbins, *Organizational Behavior: Concept, Controversies, and Applications*, 6th editions, USA: Prentice Hall Inc., 2003, hlm.640

⁵⁴Umar Nimran, *op.cit.*, hlm.101

Ambiguitas peran merupakan salah satu masalah yang dapat mempengaruhi perilaku seseorang didalam sebuah organisasi, dimana salah satu yang mempengaruhinya yakni kepuasan kerja pada karyawan yang dinyatakan oleh Slattery, Selvarajan, and Anderson, “*Found that role ambiguity was positively related to turnover intention and poor performance, and negatively related to job satisfaction and organizational commitment*”⁵⁵. Dapat diartikan, ditemukan bahwa ambiguitas peran berhubungan positif dengan keinginan untuk berpindah dan berhubungan negatif dengan kepuasan kerja dan komitmen organisasi.

Menurut Rizzo et al “*they also found self report of high role ambiguity to be significantly associated with low job satisfaction, high intention to quit and high level of general fatigue*”⁵⁶. Dapat diartikan, mereka juga menemukan laporan dari tingginya ambiguitas peran menjadi berhubungan sangat signifikan dengan rendahnya kepuasan kerja, tingginya keinginan untuk keluar dan tingginya tingkat kelelahan pada umumnya. Ditambahkan oleh Gibson “Ambiguitas peran berkaitan secara nyata dengan kepuasan kerja yang rendah”⁵⁷.

Diperkuat oleh Szilagyi et al., “*suggest that higher levels of role conflict and role ambiguity are associated with low levels of job satisfaction*”⁵⁸. Dapat diartikan, menyatakan bahwa tingginya tingkat konflik

⁵⁵Neil Schmitt, *loc.cit.*

⁵⁶Roberth A. Geffner et al., *Aggression In Organizations: Violence, Abuse And Harassment At Work And In Shools Has Been Co-Published Simoultaneously As Journal Of Emotional Abuse*, Volume 4, Number ¾ 2004. New York: The Haworth Maltreatment & Trauma Press, hlm.98

⁵⁷James L. Gibson et al, *loc.cit.*

⁵⁸Jacqueline Randle, *Workplace Bullying in the NHS*, UK: Radcliffe Publishing Ltd., 2006, hlm.14

peran dan ambiguitas peran berhubungan dengan rendahnya tingkat kepuasan kerja.

Mengenai pengaruh konflik peran dan ambiguitas peran terhadap kepuasan kerja seperti yang dikemukakan oleh Newstrom, “*When role conflict and role ambiguity exists, job satisfaction and organizational commitment will likely decline*”⁵⁹. Dapat diartikan ketika konflik peran dan ambiguitas peran muncul, kepuasan kerja dan komitmen organisasi cenderung menurun.

Pernyataan lainnya yang dikemukakan oleh Johnston dan Burton, mengenai konflik peran dan ambiguitas peran :

*A study by Netemeyer, in a structural equations framework, shows that role conflict and role ambiguity may influence intent to a leave job indirectly through other variables, such as job satisfaction and organizational commitment*⁶⁰.

Dapat diartikan, sebuah studi dari Netemeyer, dalam sebuah persamaan kerangka yang struktural, menunjukkan bahwa konflik peran dan ambiguitas peran kemungkinan berpengaruh pada keinginan untuk meninggalkan pekerjaan secara tidak langsung melalui variabel yang lainnya seperti kepuasan kerja dan komitmen organisasi.

Jadi pengertian secara umum dari definisi-definisi diatas, dapat disimpulkan ambiguitas peran adalah perasaan tidak yakin atas tugas-tugas, tanggung jawab, wewenang, harapan kinerja dan kurang paham dengan hak dan kewajiban seorang karyawan didalam pekerjaanya.

⁵⁹Newstrom, *loc.cit.*

⁶⁰M. Afzalur Rahim, *Managing Conflict In Organizations*, 2010, New Jersey: Transaction Publisher, 2010, hlm.73

B. Kerangka Berpikir

Karyawan merupakan aset perusahaan yang cukup penting untuk menjalankan tujuan dari sebuah organisasi. Setiap perusahaan dituntut untuk dapat memperhatikan para karyawannya melalui pemenuhan kebutuhan-kebutuhan yang diharapkan oleh karyawan, sehingga karyawan pun akan memberikan kontribusi yang terbaik bagi organisasinya.

Dalam sebuah organisasi, setiap karyawan memiliki peranan yang harus dimainkannya, artinya seorang karyawan memiliki sekelompok tugas yang harus dikerjakan sesuai dengan aturan-aturan dalam organisasi dan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh atasannya. Namun dalam menjalankan peranan yang dimilikinya, mustahil bisa dijalankan tanpa melibatkan permasalahan didalamnya. Apalagi banyaknya karyawan yang terlibat dalam perusahaan tentunya dapat memunculkan konflik karena masing-masing karyawan memiliki kepentingan yang berbeda-beda.

Konflik peran dapat terjadi ketika seorang karyawan mendapatkan pertentangan antara harapan dengan peran yang harus dimainkan dalam pekerjaannya. Selain itu, ambiguitas peran pun dapat muncul ketika informasi yang disampaikan tidak jelas alias samar-samar baik itu informasi yang diterima karyawan melalui atasannya maupun oleh rekan sekerjanya. Konflik peran dan ambiguitas peran merupakan variabel yang dapat berpengaruh terhadap sikap dan perilaku karyawan dalam menjalankan tugasnya sehingga dapat mengganggu aktivitas pelaksanaan tugas seorang karyawan ketika bekerja.

Kepuasan kerja menjadi faktor yang mempengaruhi kemajuan sebuah perusahaan. Sehingga perusahaan pun akan berusaha mendorong karyawannya untuk bisa menyukai pekerjaannya dan mendapatkan kepuasan dalam bekerja. Namun, bukanlah hal yang mudah menumbuhkan kepuasan kerja pada karyawan, karena banyak hal yang mampu menimbulkan ketidakpuasan dalam bekerja, salah satunya disebabkan dari adanya konflik peran yang tidak dikelola dengan baik dan ambiguitas peran yang terjadi didalam perusahaan ditempat karyawan bekerja.

Sebuah kondisi yang diharapkan dari seorang karyawan didalam sebuah perusahaan adalah karyawan dapat menyelesaikan tugas yang menjadi tanggung jawabnya, adanya deskripsi pekerjaan yang jelas disetiap divisi. Karena dengan seperti itu karyawan akan mengetahui tentang tugas-tugasnya. Memberikan kebebasan pada karyawan untuk melaksanakan dan mengembangkan program kerjanya. Namun, tidak lepas dari tugas seorang atasan untuk dapat selalu memberikan pengawasan terhadap proses pelaksanaan program kerja tersebut, agar tidak keluar dari tujuan organisasi secara umum.

Adanya program evaluasi untuk kemajuan perusahaan akan mendukung usaha dalam mencapai sasaran perusahaan. Semakin tinggi konflik peran dan ambiguitas peran yang dirasakan oleh seorang karyawan maka kepuasan kerja pun akan ikut menurun, semakin rendah konflik peran dan ambiguitas peran yang dirasakan oleh karyawan dimana hal tersebut bisa membuat sikap dan keadaan emosional karyawan stabil sehingga kepuasan kerja karyawan pun meningkat.

C. Perumusan Hipotesis

Berdasarkan deskripsi teoretis dan kerangka berpikir di atas, maka hipotesis dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

- 1) Terdapat pengaruh negatif konflik peran terhadap kepuasan kerja
- 2) Terdapat pengaruh negatif ambiguitas peran terhadap kepuasan kerja
- 3) Terdapat pengaruh negatif konflik peran dan ambiguitas peran terhadap kepuasan kerja

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah-masalah yang telah peneliti rumuskan, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mendapatkan pengetahuan yang tepat (sahih, benar, valid) dan dapat dipercaya (dapat diandalkan, reliabilitas) antara konflik peran dan ambiguitas peran terhadap kepuasan kerja pada karyawan PT Fujisei Plastik Seitek.

Adapun permasalahan yang diteliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh konflik peran terhadap kepuasan kerja PT Fujisei Plastik Seitek
2. Apakah terdapat pengaruh ambiguitas peran terhadap kepuasan kerja PT Fujisei Plastik Seitek
3. Apakah terdapat pengaruh konflik peran dan ambiguitas peran terhadap kepuasan kerja pada karyawan PT Fujisei Plastik Seitek

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan di PT Fujisei Plastik Seitek yang berlokasi di Jalan Pisangan RT01/01, Desa Karang Satria Jaya, Tambun-Bekasi. Tempat tersebut dipilih sebagai tempat penelitian karena menurut hasil pengamatan dan wawancara pada saat observasi, karyawan PT Fujisei Plastik Seitek kurang memiliki kepuasan kerja.

Waktu penelitian dilaksanakan selama tiga bulan terhitung sejak bulan Mei hingga bulan Juli 2012. Waktu tersebut dipilih karena dianggap waktu yang paling efektif bagi peneliti dalam melakukan penelitian sehingga peneliti dapat fokus dalam penelitian skripsi.

C. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey dengan pendekatan korelasional yaitu dengan mengumpulkan data konflik peran dan ambiguitas peran terhadap kepuasan kerja sebagai variabel terikat pada karyawan PT Fujisei Plastik Seitek. Peneliti menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang selanjutnya akan diberikan kepada sampel yang telah ditentukan. Penggunaan metode tersebut dimaksudkan untuk mengukur derajat keeratan antara konflik peran dan ambiguitas peran terhadap kepuasan kerja. Penggunaan korelasional digunakan untuk mengetahui pengaruh antara tiga variabel, yaitu variabel bebas X_1 (Konflik Peran) dan X_2 (Ambiguitas Peran) serta variabel terikat yaitu Y (Kepuasan Kerja) sebagai yang dipengaruhi.

D. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel

Dalam Sugiyono “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kuantitas atau karakteristik tertentu yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”¹. Populasi yang terdapat di PT Fujisei Plastik Seitek berjumlah 400 orang.

¹Sugiyono, *Statistik untuk Penelitian*, (Bandung : Alfabeta, 2007), hlm.61

Populasi terjangkau yang digunakan penelitian ini adalah Divisi Produksi. Alasan menggunakan populasi terjangkau adalah untuk menjaga keseragaman karakteristik responden penelitian yang berjumlah 170 karyawan di Divisi Produksi dan juga karena keterbatasan peneliti dari segi biaya dan waktu.

Pendapat mengenai sampel menurut Sugiyono adalah “Bagian dari populasi tertentu yang menjadi perhatian”². Dengan menggunakan tabel Isaac dan Michael dengan tingkat kesalahan 5% sehingga jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 114 orang karyawan. Jumlah sampel karyawan PT. Fujisei Plastik Seitek.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sampel acak sederhana (*simple random sampling*). Alasan peneliti menggunakan teknik acak sederhana karena dianggap paling cepat dan mudah tanpa memperhatikan strata yang ada didalam populasi, juga diharapkan bisa mendapatkan sampel yang representatif.

E. Instrumen Penelitian

1. Kepuasan Kerja (Variabel Y)

a. Definisi Konseptual

Kepuasan kerja adalah tanggapan emosional berupa perasaan senang atau tidak senang dari seorang karyawan terhadap pekerjaannya yang tercermin dari upah, pekerjaan, kesempatan promosi, penyelia dan rekan kerja.

²Sugiyono, *op. cit*, hal. 7

b. Definisi Operasional

Kepuasan kerja merupakan data primer yang datanya diambil dan diukur dengan menggunakan kuisioner yang mencerminkan 5 dimensi dari kepuasan kerja, yakni dimensi dari kepuasan kerja yaitu upah, pekerjaan itu sendiri, kesempatan promosi, penyelia, dan rekan kerja.

Kepuasan kerja merupakan data primer (langsung dari responden) diukur dengan menggunakan skala sikap (*Likert*) yang terdiri dari lima pilihan jawaban.

c. Kisi-kisi Instrumental Kepuasan Kerja

Kisi-kisi instrumen kepuasan kerja yang disajikan pada bagian ini merupakan kisi-kisi instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel kepuasan kerja yang diujicobakan dan juga sebagai kisi-kisi instrumen final yang digunakan untuk mengukur variabel kepuasan kerja. Kisi-kisi ini disajikan dengan maksud untuk memberikan informasi mengenai butir-butir yang dimaksudkan setelah uji coba dan uji reliabilitas. Kisi-kisi instrumen kepuasan kerja dapat dilihat pada tabel III.1 berikut ini:

Tabel III.1
Kisi-kisi Instrumen Variabel Y (Kepuasan Kerja)

Dimensi	Item Uji Coba		Item Final	
	+	-	+	-
Upah	1*,4,7,	11,14,	2,4,	8,11,
Pekerjaan itu sendiri	2,9,17,18*	5*,12,21,28	1,6,13	9,16,21
Kesempatan promosi	3*,8,24,	10,13,19	5,17	7,10,14
Penyelia	6,23*,32,34	15,22*,30	3,25,27	12,23
Rekan kerja	16*,26,27,33	20,25,29,31	19,20,26	15,18,22,24

*) Butir pernyataan yang drop

Untuk mengisi setiap butir pernyataan dengan menggunakan model skala *Likert*, telah disediakan 5 alternatif jawaban yang disediakan dan setiap jawaban bernilai 1 sampai dengan 5 sesuai dengan tingkat jawabannya. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel III.2 berikut ini:

Tabel III.2
Skala Penilaian untuk Instrumen Kepuasan Kerja

No.	Alternatif Jawaban	Positif	Negatif
1.	Sangat Setuju (SS)	5	1
2.	Setuju (S)	4	2
3.	Ragu-ragu (RR)	3	3
4.	Tidak Setuju (TS)	2	4
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	5

d. Validasi Instrumen Kepuasan Kerja

Instrumen yang diuji coba dianalisis dengan tujuan menyeleksi butir-butir yang valid, handal dan komunikatif. Proses penyusunan instrumen kepuasan kerja dimulai dengan penyusunan butir instrumen sebanyak 34 butir pernyataan dengan 5 pilihan jawaban. Penyusunan instrumen dibuat berdasarkan dimensi dari kepuasan kerja yang terdapat pada tabel III.1.

Tahap berikutnya, konsep instrumen dikonsultasikan kepada Dosen Pembimbing berkaitan dengan validitas konstruk, yaitu seberapa jauh instrumen tersebut mengukur variabel Y (Kepuasan Kerja). Setelah konsep disetujui, langkah selanjutnya adalah instrumen ini diuji cobakan, dimana

uji coba responden pada penelitian ini adalah sebanyak 30 karyawan pada PT Fujisei Plastik Seitek.

Proses validasi dilakukan dengan menganalisis data hasil uji coba instrumen yaitu validitas butir yang menggunakan koefisien korelasi antara skor butir dengan skor total instrumen. Instrumen pernyataan tersebut tidak digunakan atau harus drop. Dengan rumus yang digunakan untuk uji validitas sebagai berikut:

$$r_{it} = \frac{\sum x_i x_t}{\sqrt{\sum x_i^2 \sum x_t^2}}$$

Keterangan :

r_{it} = Koefisien skor butir dengan skor total instrumen

x_i = deviasi skor butir dari Y_i

x_t = deviasi skor dari Y_t

Kriteria batas minimum pernyataan yang diterima adalah $r_{tabel} = 0,361$ (untuk $N = 30$). Apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka pernyataan dianggap valid. Namun, jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka butir pernyataan dianggap tidak valid atau drop.

Selanjutnya dihitung reliabilitas terhadap skor butir-butir pertanyaan yang telah dinyatakan valid dengan menggunakan rumus uji reliabilitas yakni *Alpha Cronbach*. Dan setelah dilakukan uji coba terdapat 7 item pernyataan yang drop dan 27 pernyataan yang valid. Selanjutnya 27 item pernyataan yang valid dihitung reliabilitasnya dengan menggunakan rumus berikut ini:

$$r_{ii} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Dimana :

r_{ii} = Reliabilitas instrumen

k = Banyaknya butir pernyataan (yang valid)

$\sum S_i^2$ = Jumlah varians butir

S_t^2 = Varians total

Dari hasil perhitungan diperoleh hasil r_{ii} sebesar 0,932. Hal ini menunjukkan bahwa reliabilitas tes termasuk dalam kategori (0,800-1,000) maka instrumen memiliki reliabilitas yang sangat tinggi. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa instrumen yang berjumlah 27 butir inilah yang akan digunakan sebagai instrumen final untuk mengukur kepuasan kerja.

2. Konflik Peran (Variabel X1)

a. Definisi Konseptual

Konflik peran adalah pertentangan yang dirasakan oleh seseorang karena adanya ketidaksesuaian harapan atas peran yang dimainkan seseorang, yang tercermin dari tiga jenis konflik peran yakni konflik antarperan (*interrole conflict*), konflik intraperan (*intrarole conflict*) dan konflik orang peran (*person-role conflict*).

b. Definisi Operasional

Konflik peran diukur dengan menggunakan indikator yaitu konflik antarperan (*interrole conflict*), konflik intraperan (*intrarole conflict*) dan konflik orang peran (*person-role conflict*).

Konflik peran merupakan data primer (langsung didapat dari responden) diukur dengan menggunakan replika yang dikembangkan oleh Rizzo, House dan Lirztman (1970) yang terdiri dari tiga indikator dengan 8 item pernyataan. Data yang diukur mencerminkan tiga indikator dengan koefisien alpha (realibilitas) replika ini adalah 0,816 dan 0.820.

Kuesioner konflik peran ini juga telah digunakan dalam beberapa penelitian, salah satunya oleh Thang dan Chang dengan judul *Impact Of Role Ambiguity And Role Conflict On Employee Creativity* dengan nilai realibilitas adalah 0.89. Michael Glissmeyer, James Bishop dan R. Davis Fass dengan judul *Role Conflict, Role Ambiguity And Intention To Quit The Organization: The Case Of Law Enforcement Officers* dengan nilai reliabilitasnya 0,811.

Untuk instrumen baku dari Rizzo, House dan Lirzman dalam penelitian ini memiliki nilai reliabilitas terhadap skor butir pernyataan dari variabel konflik peran, digunakan rumus uji reliabilitas yakni *Alpha Cronbach*. Dari hasil perhitungan diperoleh hasil r_{ii} sebesar 0,789. Hal ini menunjukkan bahwa koefisien reliabilitas tes termasuk dalam kategori (0,600-0,799), maka instrumen memiliki reliabilitas yang tinggi.

c. Kisi-Kisi Instrumental Konflik Peran

Kisi-kisi instrumen konflik peran yang disajikan pada bagian ini merupakan kisi-kisi instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel

konflik peran. Kisi-kisi instrumen konflik peran dapat dilihat pada tabel III.3 berikut ini:

Tabel III.3
Kisi-kisi Instrumen Variabel X1 (Konflik Peran)

No	Indikator	Butir Positif	Butir Negatif
1.	Konflik antarperan	6,8	-
2.	Konflik intraperan	3,4,7	-
3.	Konflik orang peran	1,2,5	-

Untuk mengisi setiap pernyataan dengan menggunakan model skala *Likert*, telah disediakan 5 alternatif jawaban yang telah disediakan dan setiap jawaban bernilai 1 sampai dengan 5 sesuai dengan tingkat jawabannya. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel III.4 dibawah ini:

Tabel III.4
Skala Penilaian untuk Instrumen Konflik Peran

No.	Alternatif Jawaban	Positif	Negatif
1.	Sangat Setuju (SS)	5	1
2.	Setuju (S)	4	2
3.	Ragu-ragu (RR)	3	3
4.	Tidak Setuju (TS)	2	4
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	5

3. Ambiguitas Peran (Variabel X2)

a. Definisi Konseptual

Ambiguitas peran adalah perasaan tidak yakin atas tugas-tugas, tanggung jawab, wewenang, harapan kinerja dan kurang paham dengan hak dan kewajiban seorang karyawan didalam pekerjaannya.

b. Definisi Operasional

Ambiguitas peran merupakan data primer yang datanya diambil dan diukur dengan menggunakan kuisioner yang mencerminkan aspek-aspek yang terdapat pada ambiguitas peran yakni indikator dari ambiguitas peran yaitu tidak yakin dengan sub indikator (tugas-tugas, tanggung jawab, wewenang, harapan kinerja) dan kurang paham dengan sub indikator (hak dan kewajiban).

c. Kisi-kisi Instrumental Ambiguitas Peran

Kisi-kisi instrumen ambiguitas peran yang disajikan pada bagian ini merupakan kisi-kisi instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel ambiguitas peran yang diujicobakan dan sebagai kisi-kisi instrumen final yang digunakan untuk mengukur ambiguitas peran. Kisi-kisi ini disajikan dengan maksud untuk memberikan informasi mengenai butir-butir yang dimaksudkan setelah ujicoba dan uji reliabilitas pada tabel III.5 berikut:

Tabel III.5

Kisi-Kisi Instrumen Variabel X₂ (Ambiguitas Peran)

Indikator	Sub-Indikator	Item Uji Coba		Item Final	
		+	-	+	-
Tidak yakin	Tugas-tugas	9,23*	2,12*,13*,16	7	2,10
	Tanggung Jawab	14	1,18	9	1,12
	Wewenang	4	15*,22,25	3,6	16,18
	Harapan Kinerja	7,19	6,10	13	5,8
Kurang paham	Hak	17,20	11*,24	11,14	17
	Kewajiban	5,21	3*,8*	4,15	-

*) Butir pernyataan yang drop

Untuk mengisi setiap butir pernyataan dengan menggunakan model skala *Likert*, telah disediakan 5 alternatif jawaban yang telah disediakan dan setiap jawaban bernilai 1 sampai dengan 5 sesuai dengan tingkat jawabannya. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel III.6 berikut ini:

Tabel III.6
Skala Penilaian untuk Instrumen Ambiguitas Peran

No.	Alternatif Jawaban	Positif	Negatif
1.	Sangat Setuju (SS)	5	1
2.	Setuju (S)	4	2
3.	Ragu-ragu (RR)	3	3
4.	Tidak Setuju (TS)	2	4
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	5

d. Validasi Instrumen Ambiguitas Peran

Instrumen yang diuji coba dianalisis dengan tujuan menyeleksi butir-butir yang valid, handal dan komunikatif. Proses penyusunan instrumen ambiguitas peran dimulai dengan penyusunan butir instrumen sebanyak 25 item pernyataan dengan 5 pilihan jawaban. Penyusunan instrumen dibuat berdasarkan indikator dan sub indikator yang tercantum pada kisi-kisi tabel III.5 diatas.

Tahap berikutnya, konsep instrumen dikonsultasikan kepada Dosen Pembimbing berkaitan dengan validitas konstruk, yaitu seberapa jauh instrumen tersebut mengukur variabel X2 (ambiguitas peran). Setelah konsep disetujui, langkah selanjutnya adalah instrumen ini diuji cobakan,

dimana uji coba responden pada penelitian ini sebanyak 30 karyawan pada PT Fujisei Plastik Seitek.

Proses validasi dilakukan dengan menganalisis data hasil uji coba instrumen yaitu validitas butir yang menggunakan koefisien korelasi antara skor butir dengan skor total instrumen. Instrumen pernyataan tersebut tidak digunakan atau harus drop. Dengan rumus yang digunakan untuk uji validitas sebagai berikut:

$$r_{it} = \frac{\sum x_i x_t}{\sqrt{\sum x_i^2 \sum x_t^2}}$$

Keterangan :

r_{it} = Koefisien skor butir dengan skor total instrumen

x_i = deviasi skor butir dari Y_i

x_t = deviasi skor dari Y_t

Kriteria batas minimum pernyataan yang diterima adalah $r_{tabel} = 0,361$ (untuk $N = 30$). Apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka pernyataan dianggap valid. Namun, jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka butir pernyataan dianggap tidak valid atau drop.

Selanjutnya dihitung reliabilitas terhadap skor butir-butir pertanyaan yang telah dinyatakan valid dengan menggunakan rumus uji reliabilitas yakni *Alpha Cronbach*. Setelah dilakukan uji coba terdapat 7 item pernyataan yang drop dan 18 item pernyataan valid. Selanjutnya 18 butir

pernyataan yang valid dihitung reliabilitasnya dengan menggunakan rumus berikut ini:

$$r_{ii} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Dimana :

r_{ii} = Reliabilitas instrumen

k = Banyaknya butir pernyataan (yang valid)

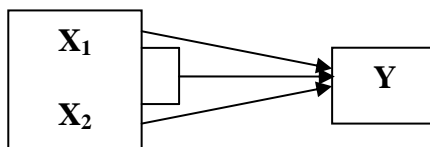
$\sum S_i^2$ = Jumlah varians butir

S_t^2 = Varians total

Dari hasil perhitungan diperoleh hasil r_{ii} sebesar 0,854. Hal ini menunjukkan bahwa koefisien reliabilitas tes termasuk dalam kategori (0,800 – 1,000), maka instrumen memiliki reliabilitas yang sangat tinggi. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa instrumen yang berjumlah 18 item pernyataan ini yang akan digunakan sebagai instrumen penelitian final untuk mengukur ambiguitas peran.

F. Konstelasi Hubungan Antar Variabel

Konstelasi hubungan antar variabel dalam penelitian ini digunakan untuk memberikan arah atau gambaran dari penelitian. Bentuk konstelasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi korelasi, yaitu:



Keterangan:

X_1 = Variabel bebas (Konflik Peran)

X_2 = Variabel bebas (Ambiguitas Peran)

Y = Variabel Terikat (Kepuasan Kerja)

→ = Arah Hubungan

G. Teknik Analisis Data

Dengan menganalisa data, dilakukan estimasi parameter model regresi yang akan digunakan. Dari persamaan regresi yang didapat, dilakukan pengujian atas regresi tersebut, agar persamaan yang didapat mendekati keadaan yang sebenarnya. Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan program SPSS 16.0. Adapun langkah-langkah dalam menganalisis data adalah sebagai berikut:

1. Uji Persyaratan Analisis

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak. Untuk mendeteksi apakah model yang peneliti gunakan memiliki distribusi normal atau tidak yaitu dengan menggunakan uji *Kolmogorov Smirnov*³.

Hipotesis penelitiannya adalah:

- 1) H_0 : artinya data berdistribusi normal.
- 2) H_a : artinya data tidak berdistribusi normal.

Kriteria pengujian dengan uji statistik *Kolmogorov Smirnov* yaitu:

- 1) Jika signifikansi $> 0,05$, maka H_0 diterima artinya data berdistribusi normal.
- 2) Jika signifikansi $< 0,05$, maka H_0 ditolak artinya data tidak berdistribusi normal.

³Duwi Priyatno., *SPSS Analisis Statistik Data Lebih Cepat, Efisien dan Akurat.*, Jakarta: MediaKom , 2011, hlm.77

b. Uji Linearitas

Pengujian linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel secara signifikan mempunyai hubungan yang linear atau tidak. Pengujian dengan *SPSS* menggunakan *Test of Linearity* pada taraf signifikansi 0,05. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linier bila nilai signifikansi pada linearity kurang dari 0,05⁴.

Hipotesis penelitiannya adalah:

- 1) H_0 : artinya data tidak linear.
- 2) H_a : artinya data linear.

Sedangkan kriteria pengujian dengan uji statistik yaitu:

- 1) Jika signifikansi $> 0,05$, maka H_0 diterima artinya data tidak linear.
- 2) Jika signifikansi $< 0,05$, maka H_0 ditolak artinya data linear.

2. Persamaan Regresi Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh antara dua atau lebih variabel independen dengan satu variabel dependen yang ditampilkan dalam bentuk persamaan regresi⁵. Persamaan regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

$$\hat{Y} = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Keterangan :

\hat{Y} = Variabel Terikat (Kepuasan Kerja)

X_1 = Variabel Bebas Pertama (Konflik Peran)

X_2 = Variabel Bebas Kedua (Ambiguitas Peran)

⁴ *ibid.*, hlm..89

⁵ *ibid.*, hlm..238

- a = Konstanta (Nilai \hat{Y} apabila $X_1, X_2, \dots, X_n = 0$)
 b₁ = Koefisien Regresi Variabel Bebas Pertama, X₁ (Konflik Peran)
 b₂ = Koefisien Regresi Variabel Bebas Kedua, X₂ (Ambiguitas Peran)

Dimana koefisien a dapat dicari dengan rumus sebagai berikut:

$$a = \bar{Y} - b_1\bar{X}_1 - b_2\bar{X}_2$$

Koefisien b₁ dapat dicari dengan rumus:

$$b_1 = \frac{\sum X_2^2 \sum X_1 Y - \sum X_1 X_2 \sum X_2 Y}{\sum X_1^2 \sum X_2^2 - (\sum X_1 X_2)^2}$$

Koefisien b₂ dapat dicari dengan rumus:

$$b_2 = \frac{\sum X_1^2 \sum X_2 Y - \sum X_1 X_2 \sum X_1 Y}{\sum X_1^2 \sum X_2^2 - (\sum X_1 X_2)^2}$$

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas.

Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas dengan melihat nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Semakin kecil nilai *Tolerance* dan semakin besar nilai VIF maka akan semakin mendekati terjadinya masalah multikolinearitas. Nilai yang dipakai jika nilai *Tolerance* lebih dari 0,1 dan VIF kurang dari 10 maka tidak terjadi multikolinearitas.

Kriteria pengujian statistik dengan melihat nilai VIF yaitu:

- 1) Jika $VIF > 10$, maka artinya terjadi multikolinearitas.

- 2) Jika $VIF < 10$, maka artinya tidak terjadi multikolinearitas.

Sedangkan kriteria pengujian statistik dengan melihat nilai *Tolerance* yaitu:

- 1) Jika nilai *Tolerance* $< 0,1$ maka artinya terjadi multikolinearitas.
- 2) Jika nilai *Tolerance* $> 0,1$ maka artinya tidak terjadi multikolinearitas.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual pada satu pengamatan-ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas⁶.

Untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dengan melakukan analisis korelasi Spermman antara residual dengan masing-masing variabel independen. Jika nilai signifikansi antara variabel independen dengan residual lebih dari 0,05 maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Hipotesis penelitiannya adalah:

- 1) H_0 : Varians residual konstan (Homokedastisitas).
- 2) H_a : Varians residual tidak konstan (Heteroskedastisitas).

Sedangkan kriteria pengujian dengan uji statistik yaitu:

- 1) Jika signifikansi $> 0,05$ maka H_0 diterima artinya tidak terjadi heteroskedastisitas.
- 2) Jika signifikansi $< 0,05$ maka H_0 ditolak artinya terjadi heteroskedastisitas.

⁶Nurjannah, *Modul Pelatihan SPSS*, Melbourne, 2008, hlm.8

4. Uji Hipotesis

a. Uji F

Uji F atau uji koefisien regresi secara bersama-sama, digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap terikat⁷.

Hipotesis penelitiannya:

- 1) H_0 = Konflik Peran dan Ambiguitas Peran secara serentak tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja
- 2) H_a = Konflik Peran dan Ambiguitas Peran secara serentak berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja

Kriteria pengambilan keputusan, yaitu :

- 1) $F_{hitung} < F_{tabel}$, jadi H_0 diterima.
- 2) $F_{hitung} > F_{tabel}$, jadi H_0 ditolak.

b. Uji t

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen, apakah pengaruhnya signifikan atau tidak.

Hipotesis penelitiannya:

- 1) H_0 = Konflik Peran secara parsial tidak berpengaruh negatif terhadap Kepuasan Kerja
- H_a = Konflik Peran secara parsial berpengaruh negatif terhadap Kepuasan Kerja

⁷Duwi Priyatno, *op.cit.*,,hlm.258

2) H_0 = Ambiguitas Peran secara parsial tidak berpengaruh negatif terhadap Kepuasan Kerja

H_a = Ambiguitas Peran secara parsial berpengaruh negatif terhadap Kepuasan Kerja

Kriteria pengambilan keputusannya, yaitu:

- 1) $-t$ hitung $>$ $-t$ tabel, jadi H_0 diterima.
- 2) $-t$ hitung $<$ $-t$ tabel, jadi H_0 ditolak.

5. Analisis Koefisien Determinasi

Analisis koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui sumbangan pengaruh variabel bebas (*independent*) secara bersama-sama terhadap variabel dependen (terikat). Dalam SPSS, hasil analisis determinasi dapat dilihat pada output *model summary* dari hasil analisis regresi linear berganda. Rumus koefisien determinasi :

$$R^2 = \frac{(ryx_1)^2 + (ryx_2)^2 - 2.(ryx_1).(ryx_2).(rx_1x_2)}{1 - (rx_1x_2)^2}$$

Keterangan :

R^2 = koefisien determinasi

ryx_1 = korelasi sederhana antara X_1 dengan Y

ryx_2 = korelasi sederhana antara X_2 dengan Y

rx_1x_2 = korelasi sederhana antara X_1 dengan X_2

Kriteria :

- a) Nilai R^2 akan berkisar 0 sampai 1
- b) $R^2 = 0$, maka tidak ada sedikitpun persentase sumbangan pengaruh yang akan diberikan oleh variabel bebas terhadap variabel terikat
- c) $R^2 = 1$, maka persentase sumbangan pengaruh yang akan diberikan oleh variabel bebas terhadap variabel terikat adalah sempurna

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskriptif Data Variabel Penelitian

1. Data Variabel Y (Kepuasan Kerja)

Data kepuasan kerja merupakan data primer yang didapatkan dari hasil pengisian instrumen penelitian oleh 114 responden dengan menggunakan pengukuran melalui 5 *Skala Likert*. Instrumen penelitian berisikan 27 pernyataan final yang telah melalui proses validasi dan reliabilitas dari setiap item dimana terbagi menjadi 5 dimensi kepuasan kerja yaitu upah, pekerjaan, kesempatan promosi, penyelia, dan rekan kerja

Distribusi frekuensi data kepuasan kerja dapat dilihat pada tabel dibawah ini, dimana rentang skor adalah 31, banyaknya interval kelas adalah 8 dan panjang interval kelas adalah 4.

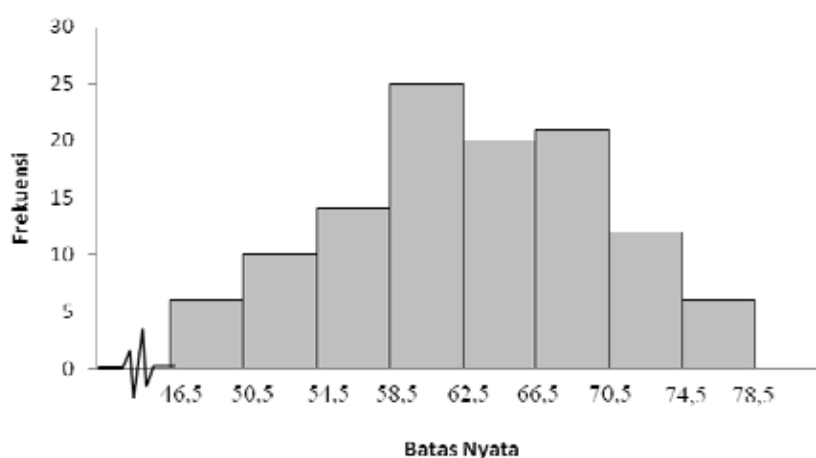
Tabel IV.1

Distribusi Frekuensi Kepuasan Kerja (Variabel Y)

Kelas Interval	Titik Tengah	Batas Bawah	Batas Atas	Frekuensi Absolut	Frekuensi Relatif
47 – 50	48,5	46,5	50,5	6	5,3%
51 – 54	52,5	50,5	54,5	10	8,8%
55 – 58	56,5	54,5	58,5	14	12,3%
59 – 62	60,5	58,5	62,5	25	21,9%
63 – 66	64,5	62,5	66,5	20	17,5%
67 – 70	68,5	66,5	70,5	21	18,4%
71 – 74	72,5	70,5	74,5	12	10,5%
75 – 78	76,5	74,5	78,5	6	5,3%
Jumlah				114	100%

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi variabel Y kepuasan kerja dapat dilihat bahwa ada banyaknya interval kelas 7,7877 dibulatkan menjadi 8 diperoleh melalui perhitungan $1+(3,3) \text{ Log } 114$ dan panjang interval kelas adalah 3,875 dibulatkan menjadi 4. Batas bawah didapatkan dari ujung bawah dikurangi 0,05 dan batas atas diperoleh dari ujung atas ditambah 0,05. Untuk frekuensi relatif terbesar adalah 25 responden yang berada pada rentang 59-62 sebesar 21,9%. Sementara itu, untuk frekuensi relatif terendah didapat dari 12 responden yang berada pada rentang pertama dan terakhir 47-50 dan 75-78 sebesar 5,3%.

Dari tabel distribusi diatas dapat digambarkan grafik histogram kepuasan kerja sebagai berikut :



Gambar IV.1

Grafik Histogram Kepuasan Kerja (Variabel Y)

Berdasarkan gambar histogram diatas terlihat bahwa frekuensi tertinggi berada pada kelas keempat dengan batas nyata 58,5-62,5, sedangkan frekuensi terendah berada pada kelas pertama dan terakhir dengan batas nyata 46,5-50,5 dan 74,5-78,5.

Untuk perhitungan dimensi yang dominan dari kepuasan kerja dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel IV.2
Perhitungan Dominan Dimensi Kepuasan Kerja (Variabel Y)

Variabel	Dimensi				
	Upah	Pekerjaan	Kesempatan Promosi	Penyelia	Rekan Kerja
Total	1059	1489	1281	1492	1845
Rata-rata	264,75	248,2	256,2	298,4	263,57
Skor dimensi	1331,12	1331,12	1331,12	1331,12	1331,12
Persentase	19,88%	18,64%	19,24%	22,41%	19,80%

Berdasarkan tabel perhitungan dimensi yang dominan kepuasan kerja, maka dapat disimpulkan bahwa dimensi yang paling tinggi adalah dimensi penyelia sebesar 22,41%.

2. Data Variabel X₁ (Konflik Peran)

Data konflik peran diperoleh melalui hasil pengisian instrumen penelitian oleh 114 responden dengan menggunakan pengukuran melalui 5 *Skala Likert*. Instrumen penelitian berisikan 8 pernyataan yang terbagi menjadi 5 indikator konflik peran yaitu konflik antarperan (*interrole conflict*), konflik dalam peran (*intrarole conflict*), dan konflik orang peran (*person-role conflict*).

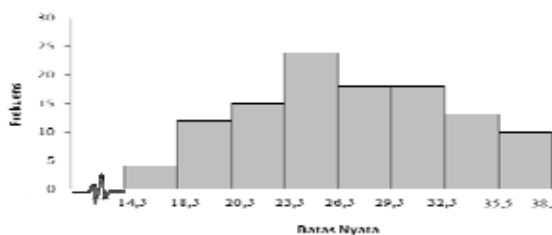
Distribusi frekuensi dari data konflik peran karyawan dapat dilihat pada tabel distribusi dibawah ini, dimana rentang skor yang dimiliki adalah 29, memiliki banyak kelas interval sebesar 7,7877 yang dibulatkan menjadi 8 dengan panjang kelas intervalnya sebesar 2,875 yang dibulatkan menjadi 3.

Tabel IV.3
Distribusi Frekuensi Konflik Peran (Variabel X₁)

Kelas Interval	Titik Tengah	Batas Bawah	Batas Atas	Frekuensi Absolut	Frekuensi Relatif
15 – 17	16	14,5	17,5	4	3,5%
18 – 20	19	17,5	20,5	12	10,5%
21 – 33	22	20,5	23,5	15	13,2%
24 – 26	25	23,5	26,5	24	21,1%
27 – 29	28	26,5	29,5	18	15,8%
30 – 32	31	29,5	32,5	18	15,8%
33 – 35	34	32,5	35,5	13	11,4%
36 – 38	37	35,5	38,5	10	8,8%
Jumlah				114	100%

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi variabel X₁ konflik peran dapat dilihat bahwa ada banyaknya interval kelas 7,7877 dibulatkan menjadi 8 diperoleh melalui perhitungan $1+(3,3) \text{ Log } 114$ dan panjang interval kelas adalah 2,875 dibulatkan menjadi 3. Batas bawah didapatkan dari ujung bawah dikurangi 0,05 dan batas atas diperoleh dari ujung atas ditambah 0,05. Untuk frekuensi relatif terbesar adalah 24 responden yang berada pada rentang 24-26 sebesar 21,1%. Sementara itu, untuk frekuensi relatif terendah didapat dari 4 responden yang berada pada rentang pertama yakni 15-17 sebesar 3,5%.

Untuk dapat mempermudah penafsiran dari tabel distribusi frekuensi diatas, berikut ini disajikan grafik histogram yang tercantum dalam gambar IV.2 berikut:



Gambar IV.2
Grafik Histogram Konflik Peran (Variabel X₁)

Berdasarkan gambar histogram diatas terlihat bahwa frekuensi tertinggi berada pada kelas keempat dengan batas nyata 23,5–26,5, sedangkan frekuensi terendah berada pada kelas pertama dengan batas nyata 14,5-17,5.

Tabel IV.4

Perhitungan Indikator Dominan Konflik Peran (Variabel X₁)

Variabel	Indikator		
	Konflik antar peran	Konflik dalam peran	Konflik orang peran
Total	821	1180	1121
Rata-rata	410,5	393,3	373,7
Skor indikator	1771,5	1771,5	1771,5
Persentase	34,9%	33,4%	31,7%

Berdasarkan tabel perhitungan indikator dominan konflik peran, maka maka diperoleh indikator yang paling tinggi adalah indikator konflik antar peran sebesar 34,9%.

3. Data Variabel X₂ (Ambiguitas Peran)

Data mengenai ambiguitas peran didapatkan melalui hasil pengisian instrumen penelitian oleh 114 responden dengan menggunakan pengukuran melalui 5 *Skala Likert*. Instrumen penelitian berisikan 8 pernyataan yang terbagi menjadi 2 indikator dan 6 sub indikator yaitu tidak yakin (tugas-tugas, tanggung jawab, wewenang dan harapan kinerja) dan kurang paham (hak dan kewajiban).

Distribusi frekuensi dari data ambiguitas peran karyawan dapat dilihat pada tabel distribusi dibawah ini, dimana rentang skor yang dimiliki adalah

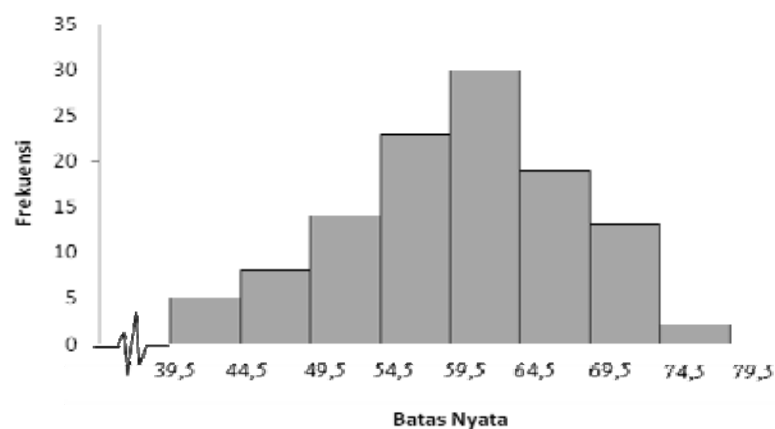
36, memiliki kelas interval sebesar 8 dengan panjang kelas intervalnya sebesar 5.

Tabel IV.5
Distribusi Frekuensi Ambiguitas Peran (Variabel X_1)

Kelas Interval	Titik Tengah	Batas Bawah	Batas Atas	Frekuensi Absolut	Frekuensi Relatif
40 – 44	42	39,5	44,5	5	4,4%
45 – 49	47	44,5	49,5	8	7,0%
50 – 54	52	49,5	54,5	14	12,3%
55 – 59	57	54,5	59,5	23	20,2%
60 – 64	62	59,5	64,5	30	26,3%
65 – 69	67	64,5	69,5	19	16,7%
70 – 74	72	69,5	74,5	13	11,4%
75 – 79	77	74,5	79,5	2	1,8%
Jumlah				114	100%

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi variabel X_2 ambiguitas peran dapat dilihat bahwa ada banyaknya interval kelas 7,7877 dibulatkan menjadi 8 diperoleh melalui perhitungan $1+(3,3) \text{ Log } 114$ dan panjang interval kelas adalah 4,5 dibulatkan menjadi 5. Batas bawah didapatkan dari ujung bawah dikurang 0,05 dan batas atas diperoleh dari ujung atas ditambah 0,05. Untuk frekuensi relatif terbesar adalah 30 responden yang berada pada rentang 60-64 sebesar 26,3%. Sementara itu, untuk frekuensi relatif terendah didapat dari 2 responden yang berada pada rentang 75-79 sebesar 1,8%.

Dari data distribusi frekuensi diatas dapat digambarkan dalam bentuk grafik histogram yang dapat dilihat dalam gambar IV.3 berikut ini:



Gambar IV.3

Grafik Histogram Ambiguitas Peran (Variabel X₂)

Berdasarkan gambar histogram diatas terlihat bahwa frekuensi tertinggi berada pada kelas kelima dengan batas nyata 59,5-64,5 sedangkan frekuensi terendah berada pada kelas terakhir dengan batas nyata 74,5-79,5.

Tabel IV.6

Perhitungan Indikator Dominan Ambiguitas Peran (Variabel X₂)

Variabel	Indikator	
	Tidak Yakin	Kurang Paham
Ambiguitas peran		
Total	4926	1913
Rata-rata	378,9	382,6
Skor indikator	761,5	761,5
Persentase	49,8%	50,2%

Tabel IV.7

Perhitungan Sub Indikator Dominan Ambiguitas Peran (Variabel X₂)

Variabel	Sub indikator					
	Tugas-tugas	Tanggung jawab	Wewenang	Harapan kinerja	Hak	kewajiban
Ambiguitas peran						
Total	1097	918	1803	1108	1303	610
Rata-rata	363,7	306	450,8	369,3	434,3	305
Skor sub indikator	1491,8	1491,8	1491,8	1491,8	739,3	739,3
Persentase	24,5%	20,5%	30,2%	24,8%	58,7%	41,3%

Berdasarkan tabel perhitungan diatas, maka indikator dan sub indikator yang paling tinggi adalah indikator kurang paham sebesar 50,2% dan sub indikator yang paling tinggi adalah hak sebesar 58,7%.

B. Analisis Data

1. Uji Persyaratan Analisis

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal ataukah tidak. Dalam penelitian ini, pengujian dilakukan dengan menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* dengan menggunakan SPSS 16.0 dengan tingkat signifikansi 5% atau 0,05. Kriteria pengambilan keputusannya adalah jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka data berdistribusi normal. Hasil output perhitungan uji normalitas adalah sebagai berikut:

Tabel IV.8
Tabel Normalitas Kolmogorov Smirnov

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Konflik_Peran	.077	114	.091	.978	114	.055
Ambiguitas_Peran	.062	114	.200	.978	114	.054
Kepuasan_Kerja	.061	114	.200	.989	114	.487

a. Lilliefors Significance Correction

*. This is a lower bound of the true significance.

Berdasarkan hasil pengujian tersebut dapat diketahui signifikansi nilai konflik peran (X_1) sebesar 0,091, ambiguitas peran (X_2) sebesar 0,200

dan kepuasan kerja sebesar 0,200. Dari ketiga variabel diatas semuanya memiliki tingkat signifikansi diatas 0,05, ini menunjukkan bahwa H_0 diterima yang berarti data memiliki distribusi normal. Dengan demikian data dalam penelitian ini dapat digunakan dalam analisis selanjutnya dengan menggunakan metode statistik.

b. Uji Linieritas

Uji linieritas ini bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel secara signifikansi mempunyai hubungan yang linier atau tidak. Dalam uji linieritas ini digunakan *Test of Linearity* dengan taraf signifikansi 0,05. Dua variabel dikatakan memiliki hubungan yang linier bila nilai signifikansi pada output *Linearity* $< 0,05$.

Tabel IV.9

Tabel Linearitas Variabel X_1 dengan Y

ANOVA Table

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan_Kerja Between (Combined)	1490.071	23	64.786	1.368	.150
* Konflik_Peran Groups					
Linearity	656.001	1	656.001	13.854	.000
Deviation from Linearity	834.070	22	37.912	.801	.717
Within Groups	4261.683	90	47.352		
Total	5751.754	113			

Berdasarkan hasil pengujian tersebut dapat diketahui bahwa nilai linieritasnya adalah sebesar 0,000, dimana nilai tersebut memiliki signifikan kurang dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel

konflik peran dan kepuasan kerja memiliki hubungan yang linier. Maka asumsi linear ini terpenuhi.

Tabel IV.10
Tabel Linearitas Variabel X₂ dengan Y

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan_Kerja * Ambiguitas_Peran	Between Groups	(Combined)	3496.775	31	112.799	4.102	.000
		Linearity	2428.904	1	2428.904	88.325	.000
		Deviation from Linearity	1067.871	30	35.596	1.294	.180
	Within Groups		2254.980	82	27.500		
Total			5751.754	113			

Berdasarkan hasil pengujian tersebut dapat diketahui bahwa nilai linearitasnya adalah sebesar 0,000 dimana nilai signifikan tersebut kurang dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel ambiguitas peran dan kepuasan kerja memiliki hubungan yang linier. Dengan ini berarti asumsi linear terpenuhi.

2. Persamaan Regresi Berganda

Berdasarkan pada hasil pengolahan data primer dengan menggunakan SPSS 16.0 dapat dilihat pada tabel yang disajikan dibawah ini:

Tabel IV.11
Tabel Koefisien Regresi X_1 , X_2 , terhadap Y

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	101.415	3.978		25.497	.000
	Konflik_Peran	-.276	.090	-.217	-3.066	.003
	Ambiguitas_Peran	-.516	.060	-.607	-8.581	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan_Kerja

Berdasarkan model persamaan regresi tersebut, diperoleh hasil sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

$$Y = 101,415 + (-0,276)X_1 + (-0,516)X_2$$

$$Y = 101,415 - 0,276X_1 - 0,516X_2$$

Nilai a = angka konstan sebesar 101,415, yang artinya jika konflik peran dan ambiguitas peran nilainya 0, maka kepuasan kerja nilainya sebesar 101,415.

Selanjutnya, dilihat dari koefisien regresi variabel konflik peran (b_1) sebesar -0,276 dan bertanda negatif yang diartikan jika konflik peran mengalami kenaikan satu satuan, maka kepuasan kerja akan mengalami penurunan sebesar -0,276 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya bernilai tetap.

Begitu juga dengan ambiguitas peran yang memiliki nilai koefisien regresi (b_2) sebesar -0,516 dan bertanda negatif yang diartikan jika ambiguitas peran mengalami kenaikan satu satuan, maka kepuasan kerja

pun akan mengalami penurunan sebesar -0,516 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya bernilai tetap.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinearitas

Uji ini digunakan untuk menguji apakah model regresi ditemukan ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Metode pengujian yang biasa digunakan yaitu dengan melihat nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dan *Tolerance* pada model regresi. Dengan asumsi semakin kecil nilai *Tolerance* dan semakin besar nilai VIF maka akan semakin mendekati terjadinya masalah multikolinearitas. Kriteria pengujian yang digunakan jika nilai *Tolerance* > 0,1 dan VIF < 10 maka tidak terjadi multikolinearitas. Seperti yang ditampilkan dalam tabel berikut ini:

Tabel IV.12
Tabel Koefisien Regresi X₁, X₂, terhadap Y

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	101.415	3.978		25.497	.000		
Konflik_Peran	-.276	.090	-.217	-3.066	.003	.960	1.041
Ambiguitas_Peran	-.516	.060	-.607	-8.581	.000	.960	1.041

a. Dependent Variable: Kepuasan_Kerja

Dari hasil output dalam tabel diatas dapat diketahui bahwa kedua variabel yakni konflik peran dan ambiguitas peran memiliki nilai

Tolerance 0,960 > 0,1 dan nilai VIF 1.041 < 10, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi dari kedua variabel tersebut tidak terjadi multikolinearitas.

b. Uji Heterokedastisitas

Uji ini digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi berganda terjadi ketidaksamaan varian dari residual pada satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Dalam mendeteksi apakah terjadi heterokedastisitas ataukah tidak digunakan metode uji korelasi Rank Spearman, dimana analisis dilakukan antara absolut residual hasil regresi dengan masing-masing variabel independen. Kriteria pengujian yang diambil adalah jika nilai signifikansi hasil korelasi lebih kecil dari < 0,05 (5%) maka persamaan regresi tersebut mengandung heterokedastisitas. Dibawah ini adalah perhitungan uji heterokedastisitas:

Tabel IV.13
Uji Heterokedastisitas (metode Uji Korelasi Rank Spearman)

			Correlations		
			Konflik_Peran	Ambiguitas_Peran	abs_res
Spearman's rho	Konflik_Peran	Correlation Coefficient	1.000	.180	.142
		Sig. (2-tailed)	.	.056	.133
		N	114	114	114
	Ambiguitas_Peran	Correlation Coefficient	.180	1.000	.089
		Sig. (2-tailed)	.056	.	.344
		N	114	114	114
	abs_res	Correlation Coefficient	.142	.089	1.000
		Sig. (2-tailed)	.133	.344	.
		N	114	114	114

Dari output diatas menunjukkan bahwa korelasi kedua variabel dengan absolut residual nilai signifikansinya yakni konflik peran memiliki nilai signifikan 0,066 dan ambiguitas peran memiliki nilai signifikan 0,172 sehingga lebih besar daripada 0,05, ini berarti model regresi yang diuji tidak ada heterokedastisitas.

4. Uji Hipotesis

a. Uji F

Uji F atau uji koefisien regresi secara bersama-sama, digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Kriteria pengujian yang diambil adalah jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima dengan menggunakan tingkat signifikansi 0,05.

Tabel IV.14
Tabel Uji F (Anova)

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2688.338	2	1344.169	48.705	.000 ^a
	Residual	3063.416	111	27.598		
	Total	5751.754	113			

a. Predictors: (Constant), Ambiguitas_Peran, Konflik_Peran

b. Dependent Variable: Kepuasan_Kerja

Dengan menggunakan F_{tabel} , $\alpha = 0,05\%$, $df_1 = 2$; $df_2 = 111$, maka hasil F_{tabel} yang diperoleh adalah 3,08. Berdasarkan output perhitungan dari tabel ANOVA diatas, F_{hitung} yang diperoleh adalah sebesar 48,705

dengan signifikansi 0,005. Ini menunjukkan $F_{hitung} > F_{tabel}$, yakni $48,705 > 3,08$, maka H_0 ditolak, yang artinya konflik peran dan ambiguitas peran berpengaruh bersama-sama secara signifikan terhadap kepuasan kerja.

b. Uji t

Untuk mengetahui apakah koefisien regresi signifikan atau tidak kita akan menggunakan uji t untuk menguji signifikansi konstanta. Uji ini digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Kriteria pengujian H_0 diterima jika $-t_{hitung} > -t_{tabel}$ dan H_0 ditolak $-t_{hitung} < -t_{tabel}$. Lihat tabel koefisien regresi dibawah ini:

Tabel IV.15
Tabel Koefisien Regresi (Uji t)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	101.415	3.978		25.497	.000
	Konflik_Peran	-.276	.090	-.217	-3.066	.003
	Ambiguitas_Peran	-.516	.060	-.607	-8.581	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan_Kerja

Berdasarkan hasil output diatas, nilai t_{tabel} yang diperoleh adalah -1,981. Nilai t_{hitung} untuk variabel konflik peran yang diperoleh dari tabel ANOVA adalah -3,066, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, dimana nilai $-t_{hitung} < -t_{tabel}$ ($-3,066 < -1,981$), artinya koefisien regresi konflik peran

signifikan, karena konflik peran (X_1) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan kerja (Y). Nilai t_{hitung} bertanda negatif, artinya pengaruh yang terjadi adalah negatif, artinya semakin tinggi konflik peran maka semakin menurunkan kepuasan kerja.

Sedangkan untuk nilai t_{hitung} variabel ambiguitas peran yang diperoleh dari tabel ANOVA adalah -8,581, maka H_0 ditolak, dimana nilai $-t_{hitung} < -t_{tabel}$ ($-8,581 < -1,981$), artinya koefisien regresi ambiguitas peran signifikan, karena ambiguitas peran (X_2) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan kerja (Y). Nilai t_{hitung} bertanda negatif, artinya pengaruh yang terjadi negatif, artinya semakin tinggi ambiguitas peran maka semakin menurunkan kepuasan kerja.

5. Analisis Koefisien Determinasi

Analisis determinasi digunakan untuk mengetahui prosentase sumbangan pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Hasil analisis determinasi dapat dilihat pada output *Model Summary* dari hasil analisis regresi berganda dibawah ini:

Tabel IV.16
Tabel Descriptive Statistics dan Model Summary

Descriptive Statistics			
	Mean	Std. Deviation	N
Kepuasan_Kerja	62.86	7.134	114
Konflik_Peran	27.47	5.610	114
Ambiguitas_Peran	59.99	8.380	114

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.684 ^a	.467	.458	5.253

a. Predictors: (Constant), Ambiguitas_Peran, Konflik_Peran

b. Dependent Variable: Kepuasan_Kerja

Berdasarkan output tabel *Model Summary*, dapat dilihat bahwa nilai R Square yang diperoleh sebesar 0,467 atau 46,7%. Hal ini menunjukkan bahwa prosentase sumbangan pengaruh variabel bebas, yakni konflik peran dan ambiguitas peran terhadap kepuasan kerja adalah 46,7%. Sedangkan sisanya sebesar 53,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

Selain itu, nilai *Standar Error Of Estimate* (SEE) pada tabel ialah 5,253. Nilai ini digunakan untuk menilai kelayakan predictor (variabel bebas) dalam kaitannya dengan variabel terikat. Dengan ketentuan jika nilai SEE < nilai standar deviasi, maka predictor yang digunakan untuk memprediksi variabel terikat sudah layak. Output yang tercantum dalam tabel diatas, menunjukkan nilai SEE sebesar 5,253 < nilai standar deviasi variabel Y kepuasan kerja sebesar 7,134. Ini artinya variabel bebas yakni konflik peran dan ambiguitas peran sudah layak dijadikan predictor untuk variabel terikat kepuasan kerja.

C. Interpretasi Data

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa konflik peran dan ambiguitas berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja, yang dapat dilihat dari hasil persamaan regresi yang dilakukan, konflik peran memiliki nilai koefisien regresi sebesar -0,276 dan ambiguitas peran sebesar -0,516 dimana setiap mengalami kenaikan satu satuan, maka kepuasan kerja akan menurun sebesar angka yang dihasilkannya.

Hasil estimasi diatas juga menunjukkan, bahwa $R^2 = 0,467$, menjelaskan besarnya sumbangan yang dihasilkan oleh konflik peran dan ambiguitas terhadap menurunnya kepuasan kerja adalah sebesar 46,7%. Sedangkan sisanya, sebesar 53,3% dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya yang tidak dimasukkan kedalam model penelitian ini. Selain itu, konflik peran dan ambiguitas peran menunjukkan sudah layak untuk dijadikan sebagai predictor kepuasan kerja karena nilai SEE < Nilai Standar Deviasi variabel Y, dengan nilai SEE (5,253) < Standar deviasi (7,134).

Berdasarkan uji koefisien regresi secara bersama-sama atau uji F, menunjukkan bahwa konflik peran dan ambiguitas peran secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Hal ini terbukti dari hasil uji F_{hitung} yang diperoleh sebesar $48,705 > F_{tabel}$ sebesar 3,08, ini artinya bahwa H_0 ditolak sehingga konflik peran dan ambiguitas peran secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja. Sedangkan nilai R sebesar 0,684, hal ini menunjukkan bahwa pengaruh konflik peran dan ambiguitas peran secara

simultan terhadap kepuasan kerja adalah sebesar 0,684. Korelasi ini digolongkan sebagai korelasi yang kuat.

Sementara itu, untuk uji secara parsial antar variabel bebas dengan variabel terikat dapat dilihat dari uji t pada tabel koefisien regresi, dimana untuk variabel konflik peran terhadap kepuasan kerja memiliki nilai -3,066, yang artinya konflik peran secara parsial memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja. Begitu juga dengan ambiguitas peran, yang memiliki nilai sebesar -8,581, artinya koefisien regresi ambiguitas peran signifikan, karena ambiguitas peran secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan kerja.

D. Keterbatasan Hasil Penelitian

Meskipun hasil penelitian telah berhasil untuk membuktikan hipotesis yang diajukan, namun peneliti menyadari bahwa dalam penelitian ini tidak sepenuhnya mencapai tingkat kebenaran mutlak. Dan peneliti menyadari masih banyak kekurangan selama penelitian ini dilakukan, baik dari segi keterbatasan waktu, tenaga dan biaya maupun kesibukan para responden atas pekerjaannya yang dijadikan objek penelitian oleh peneliti.

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan judul Pengaruh Konflik Peran dan Ambiguitas Peran Terhadap Kepuasan Kerja di PT Fujisei Plastik Seitek, maka peneliti menyimpulkan bahwa:

1. Kepuasan kerja adalah tanggapan emosional berupa perasaan senang atau tidak senang dari seorang karyawan terhadap pekerjaannya yang tercermin dari upah, pekerjaan, kesempatan promosi, penyelia dan rekan kerja.
2. Konflik peran adalah pertentangan yang dirasakan oleh seseorang karena adanya ketidaksesuaian harapan atas peran yang dimainkan seseorang, yang tercermin dari tiga jenis konflik peran, yaitu konflik antar peran (*interrole conflict*), konflik dalam peran (*intrarole conflict*), dan konflik orang peran (*person role conflict*).
3. Ambiguitas peran adalah perasaan tidak yakin atas tugas-tugas, tanggung jawab, wewenang, harapan kinerja dan kurang paham dengan hak dan kewajiban seorang karyawan didalam pekerjaannya.
4. Hasil pengujian hipotesis menghasilkan kesimpulan:
 - a. Adanya pengaruh negatif yang signifikan antara konflik peran dengan kepuasan kerja, yang dilihat dari hasil koefisien regresi variabel konflik peran sebesar -0,276, artinya jika konflik peran meningkat maka kepuasan kerja akan mengalami penurunan.

- b. Adanya pengaruh negatif yang signifikan dari ambiguitas peran terhadap kepuasan kerja seperti yang dihasilkan dari koefisien regresi variabel ambiguitas sebesar -0,516 yang diartikan jika ambiguitas peran mengalami kenaikan, maka kepuasan kerja pun akan mengalami penurunan.
- c. Konflik peran dan ambiguitas peran secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan kerja, yang dilihat dari hasil perhitungan uji F, yakni $F_{hitung} > F_{tabel}$, ($48,705 > 3,078$), dimana H_0 ditolak, yang artinya konflik peran dan ambiguitas peran berpengaruh bersama-sama secara signifikan terhadap kepuasan kerja.
- d. Sementara itu, untuk uji secara parsial antar variabel bebas dengan variabel terikat, dilihat dari uji t, dimana untuk variabel konflik peran terhadap kepuasan kerja memiliki nilai -3,066, yang artinya konflik peran secara parsial memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja.
- e. Begitu juga ambiguitas peran, yang memiliki nilai sebesar -8,581, artinya koefisien regresi ambiguitas peran signifikan, karena ambiguitas peran secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan kerja.
- f. Hasil estimasi koefisien determinasi juga menunjukkan, bahwa $R^2 = 0,467$, menjelaskan besarnya sumbangan yang dihasilkan oleh konflik peran dan ambiguitas terhadap menurunnya kepuasan kerja adalah sebesar 46,7%.

B. Implikasi

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan diatas, bahwa konflik peran dan ambiguitas memiliki pengaruh negatif bagi menurunnya kepuasan kerja karyawan di PT Fujisei Plastik Seitek.

Implikasi dari studi penelitian ini adalah agar perusahaan lebih memperhatikan konflik peran yang terjadi di perusahaan serta memberikan pengarahan dan informasi yang jelas terhadap para karyawannya tentang apa saja yang menjadi kewajibannya, haknya, atau apapun yang berkaitan dengan peran yang harus dimainkan seorang karyawan dalam perusahaan tersebut agar kepuasan kerja karyawan pun bisa meningkat.

Namun kepuasan kerja tidak hanya dipengaruhi oleh dua faktor ini saja, melainkan masih ada faktor-faktor lain yang mampu menurunkan kepuasan kerja pada karyawan, sehingga tidak menutup kemungkinan diadakan penelitian lanjutan untuk meneliti variabel-variabel yang menjadi penyebab turunnya kepuasan kerja karyawan.

C. Saran

Adapun saran-saran yang ingin diberikan sebagai masukan kepada perusahaan adalah sebagai berikut:

1. Perusahaan harus mulai memperhatikan faktor-faktor penyebab terjadinya konflik peran yang mempengaruhi kepuasan kerja di PT Fujisei Plastik Seitek yang paling tinggi diperoleh dari konflik antar peran, yakni karena adanya dua peranan atau lebih yang harus dimainkan oleh para karyawan dimana satu

peran saling bertentangan dengan peran yang lain yang dimilikinya. Dimana di bagian produksi ini mayoritas karyawan telah menikah sehingga karyawan tak jarang harus memainkan perannya bukan hanya sebagai karyawan tapi juga memainkan perannya sebagai orang tua atau perannya didalam keluarga dimana jika hal tersebut dibiarkan dapat mengganggu pekerjaan mereka.

2. Adanya kejelasan informasi yang diberikan dari perusahaan seharusnya mulai diperhatikan lagi, karena memiliki dampak yang dapat menimbulkan ambiguitas peran. Ditambah lagi, penyebab terjadinya ambiguitas peran yang paling tinggi disebabkan karena karyawan kurang paham bagaimana bisa menuntut hak-haknya saat hak mereka merasa tidak diperdulikan oleh perusahaan, seperti mereka hanya mengetahui bahwa karyawan hanya mendapatkan upah atau gaji dan tunjangan kesehatan saja, tanpa ada tunjangan lainnya, salah satunya pesangon. Membentuk serikat buruh bisa digunakan untuk membantu menampung aspirasi dan keluhan dari para karyawan. Sehingga bisa menurunkan ambiguitas peran yang terjadi di PT Fujisei Plastik Seitek dan kepuasan kerja karyawan pun bisa meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Brym, Roberth J and John Lie, *Sociology Your Compass for a New World*, 2nd Edition, USA: Cengage Learning, 2010, hlm.90
- Cook, Curtis W. et al., *Management and Organizational Behavior*, 3rd edition, New York: Mc- Graw Hill Irwin, 2004, hlm.593
- Daft, Richard L., *Manajemen Jilid 2*, Jakarta: Penerbit Erlangga, Edisi Kelima, 2003, hlm.9
- Furham, Adrian, *the Psychology of Behavior at Work: the Individual in the Organization*, USA : Psychology Press, 2006, hlm.366
- Gibson, dkk, *Organization: Behavior, Structure, Processes*, 13rd Edition, Singapore: Mc. Graw Hill International Edition, 2009, hlm.106
- Geffner, Roberth A. et al., *Aggression In Organizations: Violence, Abuse And Harassment At Work And In Shools Has Been Co-Published Simoultaneously As Journal Of Emotional Abuse*, Volume 4, Number ¾ 2004. New York: The Haworth Maltreatment & Trauma Press, hlm.98
- Griffin, *Manajemen Jilid 2*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, Edisi 7, 2010, hlm.138
- Kreitner, Robert and Angelo Kinicki, *Organizational Behavior 6th Edition*, Singapore: Mc Grwa Hill, 2004, hlm.202
- Landy, Frank J. and Jeffrey M.Conte, *Work in the 21st Century an Introduction To Industrial And Organizational Psychology*, 3rd Ed, USA: Mc.Graw Hill, 2010, hlm.452
- Lauffer, Arman, *Understanding Your Social Agency*, 3rd Edition, London: Sage Publishing Inc., 2011, hlm.90
- Lussier, Roberth N., *Human Relations In Organizations Applications And Skill Building*, Singapore: Mc Graw Hill, 7th Edition, 2008, hlm.79
- Luthans, Fred, *Perilaku Organisasi*, Yogyakarta: Penerbit ANDI, Edisi 10, 2006, hlm.243
- Mathis,Robeth L.,dkk , *Human Resource Management-Manajemen Sumber Daya Manusia*, 10th edition, Jakarta: Penerbit Salemba Empat, 2009, hlm.121
- Nurjannah, *Modul Pelatihan SPSS*, Melborune, 2008, hlm.8

- Parker, Sharon T., *Job and Work Design Organizy Work to Promote Well Being and Effectiveness*, London: Sage Publication Inc., 2000, hlm.32
- Panggabean, Mutiara S. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2004, hlm. 128
- Priyatno, Duwi, *SPSS Analisis Statistik Data Lebih Cepat, Efisien dan Akurat.*, Jakarta: MediaKom , 2011, hlm.77
- Prasetyo, Bambang dan Lina Miftahul, *Metode Penelitian Kuantitatif, Teori dan Aplikasi*, (Jakarta: RajaGrafindo, 2005), hal. 120
- Robbin, Stephen P. dkk., *Perilaku Organisasi-Organizational Behavior*, Jakarta: Salemba Empat, 2009, hlm.99-100
- Schermerhorn Jr., John R. *Management*, 8th Edition, USA: John Wiley & Sons, 2005, hlm.385
- Sims., Ronald R., *Managing Organizational Behavior*.USA: Quorum Books, 2002, hlm.44
- Suwarto, *Perilaku Keorganisasian*, Yogyakarta: Universitas Atma Jaya, 2010, hlm. 271
- Sugiyono, *Statistik untuk Penelitian*, (Bandung : Alfabeta, 2007), hlm.61
- Sutherland, Valerie J and Cary L. Cooper, *Strategic Stress Management An Organizational Approach*, Britain: Palgrave Publishers Ltd., P.9
- Sopiah., *Perilaku Organisasional*, Yogyakarta: Penerbit Andi, 2008, hlm.170
- Schmitt, Neil, *The Oxford Handbook of Personnel Assessment and Selection*, USA: Oxford University Press Inc., 2012, hlm.873
- Sigh, Kavita, *Organizational Behavior Text and Cases*, 2010, India: Darling Kindersley, Ltd, hlm.245
- Scholum, John W. Jr. and Don Hellrieger, *Principle of Organizational Behavior*, 12th Edition, Canada: South-Western, 2009, hlm.197
- Shane, Steven L.Mc and Mary Ann Von Glinow, *Organization Behavior*, 2nd edition, New York: Mc. Graw Hill Irwin, 2003, hlm.201
- Wilson, Debra L and James Campbell Quick, *Organizational Behavior: Science, the real world, and you*, 2011, USA: South Western Cengage Learning, hlm.226



*Building
Future
Leaders*

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

Kampus Universitas Negeri Jakarta, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220
Telp./Fax. : Rektor : (021) 4893854, PR I : 4895130, PR II : 4893918, PR III : 4892926
PR IV : 4893982, BAUK : 4750930, BAAK : 4759081, BAPSI : 4752180 Bag. UHTP : Telp. 4893726,
Bag. Keuangan : 4892414, Bag. Kepegawaian : 4890536, HUMAS : 4898486
Laman : www.unj.ac.id

Nomor : 2911/H39.12/PL/2012
Lamp. : -
Hal : **Permohonan Izin Penelitian untuk Skripsi**

9 Mei 2012

Yth. **Manager HRD PT. Fujisei Plastik Seitek**
di tempat

Kami mohon kesediaan Saudara, untuk dapat menerima Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta :

N a m a : **Isnaena Rahim**
Nomor Registrasi : **8115082628**
Program Studi : **Pendidikan Ekonomi**
Fakultas : **Ekonomi**
Untuk mengadakan : **Penelitian untuk Skripsi**

Di : **PT. Fujisei Plastik Seitek**

Guna mendapatkan data yang diperlukan dalam rangka Penulisan Skripsi dengan Judul
"Hubungan Antara Konflik Peran dan Ambiguitas Peran Dengan Kepuasan Kerja Pada Karyawan."

Atas perhatian dan kerjasama Saudara, kami ucapkan terima kasih.

Kepala Biro Administrasi
Akademik dan Kemahasiswaan



Tembusan :
1. Dekan Fakultas Ekonomi
2. Kaprog / Jurusan Ekonomi dan Administrasi

Drs. Syaifulah
NIP. 19570216 198403 1 001

Lampiran 2

Jakarta, Juli 2012

Kepada Yth.
Karyawan/i
PT Fujisei Plastik Seitek Bekasi
Di tempat

Dengan hormat,

Dalam rangka memenuhi tugas akhir (skripsi), **Isnaena Rahim** mahasiswi Program Pendidikan Administrasi Perkantoran Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Konflik Peran dan Ambiguitas Peran terhadap Kepuasan Kerja”**. Saya mohon kesediaan anda untuk mengisi kuesioner ini dengan jujur dan benar. Data atau informasi yang terkumpul akan digunakan untuk keperluan skripsi. Saya mengucapkan banyak terimakasih atas bantuan, partisipasi dan kerjasama yang anda berikan.

Hormat Saya,

Peneliti



PT. FUJISEI PLASTIK SEITEK

Jl. Pisangan RT. 001/ RW. 001, Satria Jaya - Tambun, Bekasi Jawa Barat

Telp : (021) 89132474. Fax.021-89134018

email : fujisei@cbn.net.id

No : FPS/020/VII/2012

Surat Keterangan

Yang bertanda tangan dibawah ini atas nama pimpinan PT. Fujisei Plastik Seitek Bekasi, menerangkan bahwa :

Nama : Isnaena Rahim
Universitas/Akademi : UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
Fakultas/Jurusan : Pendidikan Administrasi Perkantoran FE

Adalah benar telah melakukan riset di PT. Fujisei Plastik Seitek untuk bahan pembuatan laporan akademis dengan judul

" PENGARUH KONFLIK PERAN DAN AMBIGUITAS PERAN TERHADAP KEPUASAN KERJA "

Demikiann surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bekasi, 31 Juli 2012

PT. Fujisei Plastik Seitek



Eman Sulaiman
HRD

	pekerjaan saya					
15.	Atasan tidak pernah melakukan pengawasan terhadap karyawannya					
16.	Jika terjadi kesulitan rekan kerja saya bersedia untuk memberikan bantuan					
17.	Saya senang dan merasa nyaman dengan pekerjaan saya					
18.	Pekerjaan yang saya lakukan sangat menarik dan menantang					
19.	Hanya karyawan yang dekat dengan pimpinan yang mendapat kesempatan promosi					
20.	Rekan sekerja saya sangat tidak bersahabat					
21.	Pekerjaan saya tidak menuntut saya menjadi kreatif					
22.	Saya merasa terganggu jika atasan mengawasi ketika sedang bekerja					
23.	Atasan memberikan perhatian kepada saya sebagai karyawannya					
24.	Perusahaan memberikan kenaikan jabatan kepada karyawan yang berprestasi					
25.	Saya dan rekan kerja saya tidak saling memberikan dukungan dalam bekerja					
26.	Saya merasa nyaman dengan rekan kerja saya					
27.	Hubungan saya dengan rekan kerja berlangsung harmonis					
28.	Pekerjaan saya membosankan					
29.	Teman kerja saya tidak pernah memberikan bantuan jika terjadi kesulitan dalam bekerja					
30.	Atasan tidak pernah menanggapi pendapat saya dengan baik					
31.	Hubungan tidak harmonis dengan rekan kerja membuat saya tidak nyaman dalam bekerja					
32.	Saya senang diawasi oleh atasan dalam bekerja					
33.	Teman kerja saya mudah bekerjasama					
34.	Sapaan dari atasan saya memberikan perasaan senang pada diri saya					

Lampiran 5

KUESIONER UJI COBA AMBIGUITAS PERAN

No. Responden :
 Jenis Kelamin : L/P

Petunjuk Pengisian:

1. Bacalah pernyataan dibawah ini dengan baik dan pilihlah salah satu jawaban yang sesuai dengan keadaan Anda saat ini.
2. Berilah tanda check list (√) pada kolom jawaban yang sesuai dengan pilihan Anda dari alternatif di bawah ini:

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

R = Ragu-Ragu

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

No.	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
1.	Saya hanya melaporkan apa yang menjadi tanggung jawab saya					
2.	Saya yakin dapat menyelesaikan tugas-tugas saya tepat waktu					
3.	Saya mengerti konsekuensi yang akan saya terima atas perbuatan saya jika saya melalaikan kewajiban saya					
4.	Saya tidak yakin batasan wewenang yang didelegasikan kepada saya					
5.	Saya tidak mengetahui konsekuensi dari perbuatan saya jika saya melalaikan kewajiban saya					
6.	Adanya timbal balik dari pimpinan membuat harapan akan tujuan yang terencana dan objektif dari hasil kerja saya semakin jelas					
7.	Saya merasa tidak yakin memiliki cukup wewenang untuk menjalankan setiap pekerjaan yang diberikan					
8.	Saya mengerti apa yang menjadi kewajiban saya dalam bekerja					
9.	Saya tidak yakin dapat menyelesaikan tugas-tugas saya tepat waktu					
10.	Saya yakin hasil kerja saya bisa diharapkan untuk dapat meningkatkan karir saya					
11.	Saya tahu bagaimana caranya menuntut hak saya					
12.	Saya yakin dengan adanya pelatihan dapat meningkatkan kemampuan saya dalam menjalankan tugas yang diberikan					
13.	Saya tidak yakin mampu mempertanggung jawabkan pekerjaan saya					
14.	Tidak yakin kepada siapa saya harus bertanggung jawab					
15.	Yang menjadi wewenang saya sudah tetap					

16.	Tugas yang diberikan kepada saya sesuai dengan kemampuan saya					
17.	Saya kurang mengerti bagaimana caranya menuntut hak saya jika hak saya tidak diperdulikan					
18.	Tanggung jawab yang dilimpahkan kepada saya sesuai dengan ruang lingkup kerja saya					
19.	Saya tidak yakin sepenuhnya dengan apa yang diharapkan perusahaan dari hasil kerja saya					
20.	Saya tidak sepenuhnya mengerti apa saja yang menjadi hak-hak saya sebagai karyawan					
21.	Saya tidak memahami apa saja yang menjadi kewajiban saya dalam bekerja					
22.	Saya merasa yakin memiliki cukup wewenang untuk menjalankan setiap pekerjaan yang diberikan					
23.	Tidak adanya informasi yang tetap membuat saya tidak yakin dapat menyelesaikan tugas yang diberikan dengan baik					
24.	Saya mengerti sepenuhnya apa saja yang menjadi hak saya					
25.	Saya yakin wewenang yang saya jalankan tidak keluar dari lingkup kerja saya					

Lampiran 6

KUESIONER KONFLIK PERAN

Responden yang terhormat,

Sehubungan dengan penelitian skripsi yang sedang dilakukan, saya berharap kesediaan saudara/i untuk mengisi angket ini. Jawaban saudara/i bukan berarti benar atau salah, dan kerahasiaan identitas saudara/i akan kami jaga.

Petunjuk Pengisian :

1. Bacalah pernyataan dibawah ini dengan baik dan pilihlah salah satu jawaban yang sesuai dengan keadaan Anda saat ini.
2. Untuk setiap pernyataan, hanya diisi oleh satu jawaban saja
3. Berilah tanda check list (√) pada kolom jawaban yang sesuai dengan pilihan Anda dari alternatif di bawah ini:

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

R = Ragu-Ragu

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

No. Responden : (diisi oleh peneliti)

Divisi/Unit Kerja : Jenis Kelamin : L/P

No	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
1.	Saya menerima tugas tanpa sumber dan bahan yang memadai untuk dilaksanakan					
2.	Saya mengerjakan hal-hal yang tidak penting					
3.	Saya harus melakukan hal-hal yang seharusnya diselesaikan secara berbeda					
4.	Saya menerima tugas tanpa adanya bantuan sumber daya manusia untuk menyelesaikannya					
5.	Saya harus melanggar aturan atau kebijakan untuk melaksanakan sebuah tugas					
6.	Saya bekerja dengan dua kelompok atau lebih yang melaksanakan tugasnya yang cukup berbeda					
7.	Saya menerima permintaan yang tidak sesuai dari dua orang atau lebih					
8.	Saya melakukan hal-hal yang cenderung diterima oleh satu orang dan tidak diterima oleh orang lain					

Lampiran 7

KUESIONER AMBIGUITAS PERAN

Responden yang terhormat,

Sehubungan dengan penelitian skripsi yang sedang dilakukan, saya berharap kesediaan saudara/i untuk mengisi angket ini. Jawaban saudara/i bukan berarti benar atau salah, dan kerahasiaan identitas saudara/i akan kami jaga.

Petunjuk Pengisian :

1. Bacalah pernyataan dibawah ini dengan baik dan pilihlah salah satu jawaban yang sesuai dengan keadaan Anda saat ini.
2. Untuk setiap pernyataan, hanya diisi oleh satu jawaban saja
3. Berilah tanda check list (√) pada kolom jawaban yang sesuai dengan pilihan Anda dari alternatif di bawah ini:

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

R = Ragu-Ragu

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

No. Responden : (diisi oleh peneliti)

Divisi/Unit Kerja : Jenis Kelamin : L/P

No.	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
1.	Saya hanya melaporkan apa yang menjadi tanggung jawab saya					
2.	Saya yakin dapat menyelesaikan tugas-tugas saya tepat waktu					
3.	Saya tidak yakin batasan wewenang yang didelegasikan kepada saya					
4.	Saya tidak mengetahui konsekuensi dari perbuatan saya jika saya melalaikan kewajiban saya					
5.	Adanya timbal balik dari pimpinan membuat harapan akan tujuan yang terencana dan objektif dari hasil kerja saya semakin jelas					
6.	Saya merasa tidak yakin memiliki cukup wewenang untuk menjalankan setiap pekerjaan yang diberikan					
7.	Saya tidak yakin dapat menyelesaikan tugas-tugas saya tepat waktu					
8.	Saya yakin hasil kerja saya bisa diharapkan untuk dapat meningkatkan karir saya					
9.	Tidak yakin kepada siapa saya harus bertanggung jawab					
10.	Tugas yang diberikan kepada saya sesuai dengan					

	kemampuan saya					
11.	Saya kurang mengerti bagaimana caranya menuntut hak saya jika hak saya tidak diperdulikan					
12.	Tanggung jawab yang dilimpahkan kepada saya sesuai dengan ruang lingkup kerja saya					
13.	Saya tidak yakin sepenuhnya dengan apa yang diharapkan perusahaan dari hasil kerja saya					
14.	Saya tidak sepenuhnya mengerti apa saja yang menjadi hak-hak saya sebagai karyawan					
15.	Saya tidak memahami apa saja yang menjadi kewajiban saya dalam bekerja					
16.	Saya merasa yakin memiliki cukup wewenang untuk menjalankan setiap pekerjaan yang diberikan					
17.	Saya mengerti sepenuhnya apa saja yang menjadi hak saya					
18.	Saya yakin wewenang yang saya jalankan tidak keluar dari lingkup kerja saya					

Lampiran 8

KUESIONER KEPUASAN KERJA

Responden yang terhormat,

Sehubungan dengan penelitian skripsi yang sedang dilakukan, saya berharap kesediaan saudara/i untuk mengisi angket ini. Jawaban saudara/i bukan berarti benar atau salah, dan kerahasiaan identitas saudara/i akan kami jaga.

Petunjuk Pengisian :

1. Bacalah pernyataan dibawah ini dengan baik dan pilihlah salah satu jawaban yang sesuai dengan keadaan Anda saat ini.
2. Untuk setiap pernyataan, hanya diisi oleh satu jawaban saja
3. Berilah tanda check list (√) pada kolom jawaban yang sesuai dengan pilihan Anda dari alternatif di bawah ini:

SS = Sangat Setuju

R = Ragu-Ragu

STS = Sangat

Tidak Setuju

TS = Tidak Setuju

S = Setuju

No. Responden : (diisi oleh peneliti)

Divisi/Unit Kerja : Jenis Kelamin : L/P

No	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
1.	Perusahaan memberikan saya kesempatan untuk belajar					
2.	Upah yang saya terima sesuai dengan kontribusi yang saya lakukan					
3.	Pengawasan dilakukan secara berkala oleh atasan					
4.	Upah yang diberikan sesuai dengan tingkat pendidikan saya					
5.	Saya mendapatkan kesempatan promosi yang sama dengan karyawan lain					
6.	Pekerjaan saya menuntut saya untuk menjadi kreatif					
7.	Perusahaan ditempat saya bekerja tidak memberikan kenaikan jabatan kepada karyawan yang berprestasi					
8.	Saya menerima upah yang tidak sesuai dengan kontribusi saya berikan untuk perusahaan					
9.	Pekerjaan yang saya lakukan tidak sangat menarik dan tidak menantang					
10.	Saya tidak mengetahui kriteria pengembangan karir yang ditetapkan perusahaan					
11.	Upah yang diberikan tidak sesuai dengan beban pekerjaan saya					
12.	Atasan tidak pernah melakukan pengawasan terhadap karyawannya					

13.	Saya senang dan merasa nyaman dengan pekerjaan saya					
14.	Hanya karyawan yang dekat dengan pimpinan yang mendapat kesempatan promosi					
15.	Rekan sekerja saya sangat tidak bersahabat					
16.	Pekerjaan saya tidak menuntut saya menjadi kreatif					
17.	Perusahaan memberikan kenaikan jabatan kepada karyawan yang berprestasi					
18.	Saya dan rekan kerja saya tidak saling memberikan dukungan dalam bekerja					
19.	Saya merasa nyaman dengan rekan kerja saya					
20.	Hubungan saya dengan rekan kerja berlangsung harmonis					
21.	Pekerjaan saya membosankan					
22.	Teman kerja saya tidak pernah memberikan bantuan jika terjadi kesulitan dalam bekerja					
23.	Atasan tidak pernah menanggapi pendapat saya dengan baik					
24.	Hubungan tidak harmonis dengan rekan kerja membuat saya tidak nyaman dalam bekerja					
25.	Saya senang diawasi oleh atasan dalam bekerja					
26.	Teman kerja saya mudah bekerjasama					
27.	Sapaan dari atasan saya memberikan perasaan senang pada diri saya					

PERHITUNGAN UJICoba KUESIONER KEPuasan KERJA

No.	Butir Soal																																		Skor Total	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34		
Rspnd 1	2	3	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	4	3	3	3	2	2	1	2	2	2	2	3	2	4	89
Rspnd 2	4	3	2	2	3	2	4	3	2	3	2	3	3	2	4	3	2	4	2	4	3	2	2	3	3	3	4	4	4	2	2	2	3	4	98	
Rspnd 3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	1	3	2	2	2	3	4	4	2	4	3	2	2	3	4	3	4	2	4	2	2	2	3	5	97	
Rspnd 4	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	4	4	4	2	3	3	1	2	3	3	3	3	2	3	2	1	2	3	4	88	
Rspnd 5	2	3	3	2	3	2	4	3	3	3	2	3	3	2	4	4	3	3	2	3	2	2	2	3	4	3	3	1	3	2	2	2	3	3	92	
Rspnd 6	4	4	2	2	3	2	4	3	3	3	2	3	2	2	3	3	4	4	2	2	3	1	3	3	3	2	4	2	3	2	1	2	2	5	93	
Rspnd 7	4	3	2	2	3	4	4	3	4	3	2	3	2	2	3	3	4	4	2	2	2	5	2	3	3	4	4	2	2	2	1	2	3	5	99	
Rspnd 8	3	3	2	2	4	3	4	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	1	2	2	3	3	3	2	3	2	1	2	3	4	87	
Rspnd 9	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	1	2	3	4	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	1	2	2	1	1	3	4	83	
Rspnd 10	4	3	2	2	3	2	4	3	3	3	1	2	2	1	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	4	87	
Rspnd 11	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	1	2	3	3	2	3	2	3	3	1	2	3	2	3	3	2	3	2	1	1	3	3	82	
Rspnd 12	2	3	2	2	3	3	4	3	2	3	2	3	1	2	2	3	2	3	2	2	3	4	2	2	3	4	4	2	3	3	2	4	3	4	92	
Rspnd 13	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	4	2	3	3	2	2	2	2	3	1	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	86	
Rspnd 14	2	3	2	4	3	2	4	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	1	2	2	4	88	
Rspnd 15	3	3	2	4	3	2	4	3	3	3	1	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	4	2	3	2	2	3	2	3	2	3	4	3	5	95	
Rspnd 16	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	4	4	4	2	3	3	1	2	3	3	3	3	2	3	2	1	2	3	4	88	
Rspnd 17	4	3	2	2	3	4	4	3	4	3	2	3	2	2	3	3	4	4	2	2	2	5	2	3	3	4	4	2	2	2	1	2	3	5	99	
Rspnd 18	2	3	2	4	3	2	4	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	1	2	2	4	88	
Rspnd 19	4	3	2	3	2	3	4	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	1	3	3	2	3	3	1	2	3	2	2	2	4	86	
Rspnd 20	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	1	3	2	2	2	3	4	4	2	4	3	2	2	3	4	3	4	2	4	2	2	2	3	5	97	
Rspnd 21	4	3	2	2	3	3	4	3	3	3	2	3	1	2	2	3	3	3	2	3	3	1	2	3	3	4	3	3	2	1	4	3	4	93		
Rspnd 22	4	3	2	3	2	3	4	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	1	3	3	2	3	3	1	2	3	2	2	2	4	86	
Rspnd 23	2	3	2	4	3	2	4	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	1	2	2	4	88	
Rspnd 24	4	3	4	2	2	4	4	4	4	4	1	1	1	2	4	3	3	2	2	4	1	1	5	2	2	3	3	2	1	4	2	2	5	5	96	
Rspnd 25	3	4	3	2	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	4	4	4	99	
Rspnd 26	4	3	2	2	3	2	4	3	3	3	1	2	2	1	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	4	87	
Rspnd 27	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	4	3	3	4	2	3	2	3	3	2	3	3	4	95	
Rspnd 28	4	4	2	2	3	2	3	4	3	2	3	2	2	3	2	3	4	4	1	2	2	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	4	97	
Rspnd 29	4	3	2	2	3	2	4	3	3	3	1	2	2	1	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	4	87	
Rspnd 30	4	3	2	2	3	3	4	3	3	3	2	3	1	2	2	3	3	3	2	3	3	1	2	3	3	4	3	3	2	1	4	3	4	93		
Total	97	88	68	73	86	79	108	91	89	87	55	80	61	59	74	91	95	94	61	83	76	64	72	88	87	89	96	61	85	67	51	70	86	124	2735	

PERHITUNGAN KEMBALI UJICOBA KUESIONER KEPUASAN KERJA

No.	Butir Soal																											Skor
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	Total
Rspnd 1	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	1	2	2	2	3	2	4	69
Rspnd 2	3	2	2	4	3	2	3	2	3	3	2	4	2	2	4	3	3	3	3	4	4	4	2	2	2	3	4	78
Rspnd 3	2	3	3	3	4	3	3	1	3	2	2	2	4	2	4	3	3	4	3	4	2	4	2	2	2	3	5	78
Rspnd 4	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	4	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	1	2	3	4	69
Rspnd 5	3	2	2	4	3	3	3	2	3	3	2	4	3	2	3	2	3	4	3	3	1	3	2	2	2	3	3	73
Rspnd 6	4	2	2	4	3	3	3	2	3	2	2	3	4	2	2	3	3	3	2	4	2	3	2	1	2	2	5	73
Rspnd 7	3	2	4	4	3	4	3	2	3	2	2	3	4	2	2	2	3	3	4	4	2	2	2	1	2	3	5	76
Rspnd 8	3	2	3	4	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	1	2	3	4	70
Rspnd 9	3	2	2	2	3	2	3	2	3	1	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	1	2	2	1	1	3	4	64
Rspnd 10	3	2	2	4	3	3	3	1	2	2	1	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	4	68
Rspnd 11	3	2	3	2	3	3	3	2	2	1	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	1	1	3	3	65
Rspnd 12	3	2	3	4	3	2	3	2	3	1	2	2	2	2	2	3	2	3	4	4	2	3	3	2	4	3	4	73
Rspnd 13	2	2	2	3	3	3	3	2	2	4	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	69
Rspnd 14	3	4	2	4	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	1	2	2	4	71
Rspnd 15	3	4	2	4	3	3	3	1	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	4	3	5	75
Rspnd 16	4	4	3	4	3	2	3	4	3	2	3	2	3	3	2	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	2	4	82
Rspnd 17	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	108
Rspnd 18	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	3	3	4	78
Rspnd 19	4	4	4	4	3	3	4	4	4	2	3	3	3	4	3	3	4	2	4	4	4	3	3	3	2	2	4	90
Rspnd 20	4	4	4	5	5	5	3	3	3	4	4	4	3	2	4	5	3	3	4	5	5	4	4	4	5	5	5	109
Rspnd 21	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	3	4	4	2	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	109
Rspnd 22	3	3	3	4	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	1	2	3	2	2	2	4	68
Rspnd 23	4	4	4	5	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	2	4	5	4	4	5	4	5	4	2	3	3	5	103
Rspnd 24	3	2	4	4	4	4	4	1	1	1	2	4	3	2	4	1	2	2	3	3	2	1	4	2	2	5	5	75
Rspnd 25	4	2	4	4	3	3	3	2	3	3	3	2	4	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	4	4	4	79
Rspnd 26	3	3	3	4	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	4	2	3	3	2	3	3	2	4	4	4	76
Rspnd 27	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	4	2	3	2	3	3	2	3	3	4	75
Rspnd 28	4	2	2	3	4	3	2	3	2	2	3	2	4	1	2	2	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	4	76
Rspnd 29	4	2	4	4	4	3	2	2	4	3	2	4	4	2	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	91
Rspnd 30	3	2	3	4	3	3	3	2	3	1	2	2	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	1	4	3	4	75
Total	97	81	88	112	97	93	90	66	86	69	71	84	96	70	85	86	95	89	93	102	73	91	81	67	81	96	126	2365

PERHITUNGAN UJICOBA KUESIONER AMBIGUITAS PERAN

No.	Butir Soal																									Skor
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	Total
Rspnd 1	4	4	2	4	4	3	4	2	4	3	4	1	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	3	87
Rspnd 2	4	2	2	3	3	2	3	2	4	2	3	3	3	4	2	2	4	3	3	4	3	3	4	3	2	73
Rspnd 3	3	2	2	4	3	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	4	4	3	5	3	3	67
Rspnd 4	3	4	2	2	2	2	4	2	4	1	3	1	3	4	3	4	2	2	2	3	2	3	5	2	2	67
Rspnd 5	4	4	2	3	3	2	4	2	4	3	2	3	4	4	2	4	4	3	3	4	3	4	4	2	3	80
Rspnd 6	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	4	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	4	2	2	61
Rspnd 7	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	1	2	2	3	2	2	3	3	4	3	4	4	2	3	66
Rspnd 8	4	3	2	4	2	2	3	3	3	3	3	2	2	4	4	3	3	2	4	3	3	3	4	3	3	75
Rspnd 9	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	5	2	2	62
Rspnd 10	3	2	2	4	2	2	4	2	3	3	3	2	4	4	2	2	4	3	4	3	3	3	4	2	2	72
Rspnd 11	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	89
Rspnd 12	2	3	2	2	2	2	3	2	4	2	4	1	3	3	2	2	2	3	2	4	3	2	4	2	3	64
Rspnd 13	3	3	2	3	2	2	3	2	4	2	3	1	3	3	3	2	1	3	3	4	2	3	2	1	3	63
Rspnd 14	4	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	62
Rspnd 15	3	3	2	3	2	2	4	2	4	4	3	2	2	3	2	3	3	2	3	4	2	2	4	3	3	70
Rspnd 16	4	3	2	3	2	2	4	2	4	3	2	2	2	3	4	3	3	3	3	4	4	2	4	3	3	74
Rspnd 17	3	2	3	4	5	3	4	2	4	2	3	2	4	3	2	2	4	3	4	3	2	3	2	3	3	75
Rspnd 18	3	2	2	3	4	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	4	2	4	2	4	2	3	62
Rspnd 19	4	3	2	2	2	2	3	3	4	3	4	2	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	74
Rspnd 20	3	2	2	1	4	1	2	4	2	1	4	3	1	3	3	3	2	2	2	4	2	4	2	2	2	61
Rspnd 21	3	3	2	3	3	1	2	3	4	2	3	1	2	3	4	4	3	3	4	4	4	4	5	3	3	76
Rspnd 22	3	1	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	1	3	3	3	1	4	1	5	2	1	60
Rspnd 23	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	4	3	4	3	4	4	2	1	66
Rspnd 24	3	1	1	4	2	2	2	2	3	2	3	2	4	4	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	62
Rspnd 25	4	3	2	1	3	2	4	2	4	2	3	2	2	3	4	4	2	3	1	4	2	4	4	2	2	69
Rspnd 26	4	4	4	2	2	2	3	3	2	1	2	3	2	2	4	3	2	2	1	4	2	2	4	1	3	64
Rspnd 27	3	2	3	1	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	47
Rspnd 28	3	3	2	1	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	60
Rspnd 29	3	3	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	3	3	2	4	2	3	3	4	3	4	2	2	62
Rspnd 30	4	4	2	4	5	2	4	3	4	1	3	2	3	3	2	4	2	3	1	4	2	4	3	2	3	74
Total	100	82	65	83	79	59	91	69	96	65	86	59	81	87	84	79	80	83	84	101	84	90	113	69	75	2044

PERHITUNGAN KEMBALI UJICOBA KUESIONER AMBIGUITAS PERAN

No.	Butir Soal																		Skor
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	Total
Rspnd 1	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	66
Rspnd 2	4	2	3	3	2	3	4	2	4	2	4	3	3	4	3	3	3	2	54
Rspnd 3	3	2	4	3	1	3	2	2	2	2	2	3	4	4	4	3	3	3	50
Rspnd 4	3	4	2	2	2	4	4	1	4	4	2	2	2	3	2	3	2	2	48
Rspnd 5	4	4	3	3	2	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	2	3	61
Rspnd 6	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	42
Rspnd 7	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	4	3	4	2	3	48
Rspnd 8	4	3	4	2	2	3	3	3	4	3	3	2	4	3	3	3	3	3	55
Rspnd 9	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	42
Rspnd 10	3	2	4	2	2	4	3	3	4	2	4	3	4	3	3	3	2	2	53
Rspnd 11	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	66
Rspnd 12	2	3	2	2	2	3	4	2	3	2	2	3	2	4	3	2	2	3	46
Rspnd 13	3	3	3	2	2	3	4	2	3	2	1	3	3	4	2	3	1	3	47
Rspnd 14	4	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	45
Rspnd 15	3	3	3	2	2	4	4	4	3	3	3	2	3	4	2	2	3	3	53
Rspnd 16	4	3	3	2	2	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	56
Rspnd 17	3	2	4	5	3	4	4	2	3	2	4	3	4	3	2	3	3	3	57
Rspnd 18	3	2	3	4	1	2	2	2	2	2	4	2	4	2	4	2	2	3	46
Rspnd 19	4	3	2	2	2	3	4	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	55
Rspnd 20	3	2	1	4	1	2	2	1	3	3	2	2	2	4	2	4	2	2	42
Rspnd 21	3	3	3	3	1	2	4	2	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	56
Rspnd 22	3	1	3	2	2	2	3	2	2	1	3	3	3	1	4	1	2	1	39
Rspnd 23	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	4	3	4	3	4	2	1	48
Rspnd 24	3	1	4	2	2	2	3	2	4	2	3	3	3	2	2	2	2	2	44
Rspnd 25	4	3	1	3	2	4	4	2	3	4	2	3	1	4	2	4	2	2	50
Rspnd 26	4	4	2	2	2	3	2	1	2	3	2	2	1	4	2	2	1	3	42
Rspnd 27	3	2	1	2	1	3	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	32
Rspnd 28	3	3	1	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	42
Rspnd 29	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	4	2	3	3	4	3	2	2	46
Rspnd 30	4	4	4	5	2	4	4	1	3	4	2	3	1	4	2	4	2	3	56
Total	100	82	83	79	59	91	96	65	87	79	80	83	84	101	84	90	69	75	1487

Lampiran 13

PERHITUNGAN VALIDITAS DAN RELIABILITAS AMBIGUITAS PERAN (X2)

A. Uji Validitas Ambiguitas Peran

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
BS1	3.33	.547	30
BS2	2.73	.868	30
BS3	2.17	.648	30
BS4	2.77	1.006	30
BS5	2.63	.964	30
BS6	1.97	.615	30
BS7	3.03	.809	30
BS8	2.30	.651	30
BS9	3.20	.805	30
BS10	2.17	.699	30
BS11	2.87	.681	30
BS12	1.97	.615	30
BS13	2.70	.794	30
BS14	2.90	.759	30

BS15	2.80	.805	30
BS16	2.63	.809	30
BS17	2.67	.922	30
BS18	2.77	.568	30
BS19	2.80	.997	30
BS20	3.37	.850	30
BS21	2.80	.925	30
BS22	3.00	.871	30
BS23	3.77	.935	30
BS24	2.30	.651	30
BS25	2.50	.682	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
BS1	64.80	70.097	.505	.815
BS2	65.40	67.766	.454	.814
BS3	65.97	73.413	.107	.827
BS4	65.37	65.689	.510	.811
BS5	65.50	67.983	.384	.818
BS6	66.17	68.833	.569	.812
BS7	65.10	67.541	.513	.812
BS8	65.83	74.144	.040	.830
BS9	64.93	67.789	.496	.813
BS10	65.97	69.689	.415	.817
BS11	65.27	72.616	.167	.826
BS12	66.17	76.557	-.178	.836
BS13	65.43	71.151	.241	.824
BS14	65.23	68.806	.448	.815
BS15	65.33	71.678	.197	.825
BS16	65.50	69.224	.382	.818

BS17	65.47	66.809	.488	.813
BS18	65.37	71.137	.371	.819
BS19	65.33	67.126	.422	.816
BS20	64.77	67.840	.461	.814
BS21	65.33	67.885	.412	.816
BS22	65.13	67.706	.457	.814
BS23	64.37	71.964	.137	.830
BS24	65.83	68.075	.606	.810
BS25	65.63	69.482	.446	.816

B. Uji Reliabilitas Ambiguitas Peran

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.854	18

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
BS1	3.33	.547	30
BS2	2.73	.868	30
BS4	2.77	1.006	30
BS5	2.63	.964	30
BS6	1.97	.615	30
BS7	3.03	.809	30
BS9	3.20	.805	30
BS10	2.17	.699	30
BS14	2.90	.759	30
BS16	2.63	.809	30
BS17	2.67	.922	30
BS18	2.77	.568	30
BS19	2.80	.997	30
BS20	3.37	.850	30

BS21	2.80	.925	30
BS22	3.00	.871	30
BS24	2.30	.651	30
BS25	2.50	.682	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
BS1	46.23	56.668	.466	.847
BS2	46.83	54.626	.423	.848
BS4	46.80	52.097	.530	.843
BS5	46.93	54.271	.394	.850
BS6	47.60	55.766	.508	.845
BS7	46.53	53.775	.538	.843
BS9	46.37	54.033	.517	.843
BS10	47.40	55.628	.450	.847
BS14	46.67	55.264	.440	.847
BS16	46.93	55.720	.367	.850
BS17	46.90	53.403	.486	.845
BS18	46.80	57.338	.365	.850
BS19	46.77	53.220	.453	.847
BS20	46.20	54.234	.467	.846
BS21	46.77	54.530	.397	.849
BS22	46.57	54.254	.451	.847
BS24	47.27	54.409	.622	.841
BS25	47.07	55.444	.482	.846

Lampiran 14

PERHITUNGAN VALIDITAS DAN RELIABILITAS KEPUASAN KERJA (Y)

A. Uji Validitas Kepuasan Kerja

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
BS1	3.30	.794	30
BS2	3.23	.626	30
BS3	2.60	.855	30
BS4	2.70	.877	30
BS5	2.90	.607	30
BS6	2.93	.828	30
BS7	3.73	.740	30
BS8	3.23	.626	30
BS9	3.10	.759	30
BS10	3.00	.587	30
BS11	2.20	.805	30
BS12	2.87	.629	30
BS13	2.30	.877	30
BS14	2.37	.718	30
BS15	2.80	.847	30

BS16	3.10	.607	30
BS17	3.20	.664	30
BS18	3.10	.759	30
BS19	2.33	.711	30
BS20	2.83	.747	30
BS21	2.87	.900	30
BS22	2.33	1.241	30
BS23	2.67	.802	30
BS24	3.17	.648	30
BS25	2.97	.765	30
BS26	3.10	.712	30
BS27	3.40	.675	30
BS28	2.43	1.040	30
BS29	3.03	.809	30
BS30	2.70	.877	30
BS31	2.23	1.073	30
BS32	2.70	1.022	30
BS33	3.20	.887	30
BS34	4.20	.610	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
BS1	95.53	193.085	.254	.918
BS2	95.60	188.041	.634	.914
BS3	96.23	191.564	.297	.918
BS4	96.13	184.878	.573	.914
BS5	95.93	197.099	.108	.919
BS6	95.90	186.921	.517	.915
BS7	95.10	186.576	.603	.914
BS8	95.60	187.007	.696	.913

BS9	95.73	185.168	.657	.913
BS10	95.83	192.213	.415	.916
BS11	96.63	188.171	.475	.916
BS12	95.97	191.344	.436	.916
BS13	96.53	186.189	.516	.915
BS14	96.47	183.637	.779	.912
BS15	96.03	186.378	.528	.915
BS16	95.73	195.099	.227	.918
BS17	95.63	191.551	.398	.917
BS18	95.73	196.478	.106	.920
BS19	96.50	191.293	.382	.917
BS20	96.00	190.897	.381	.917
BS21	95.97	182.792	.646	.913
BS22	96.50	195.845	.056	.925
BS23	96.17	192.764	.265	.918
BS24	95.67	189.678	.517	.915
BS25	95.87	191.154	.358	.917
BS26	95.73	187.926	.558	.915
BS27	95.43	186.047	.696	.913
BS28	96.40	177.145	.762	.911
BS29	95.80	186.372	.557	.915
BS30	96.13	180.120	.783	.911
BS31	96.60	179.352	.655	.913
BS32	96.13	183.775	.523	.915
BS33	95.63	183.413	.629	.913
BS34	94.63	189.895	.538	.915

B. Uji Reliabilitas Kepuasan Kerja

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.932	27

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
BS2	3.23	.626	30
BS4	2.70	.877	30
BS6	2.93	.828	30
BS7	3.73	.740	30
BS8	3.23	.626	30
BS9	3.10	.759	30
BS10	3.00	.587	30
BS11	2.20	.805	30
BS12	2.87	.629	30
BS13	2.30	.877	30
BS14	2.37	.718	30
BS15	2.80	.847	30
BS17	3.20	.664	30
BS19	2.33	.711	30
BS20	2.83	.747	30

BS21	2.87	.900	30
BS24	3.17	.648	30
BS25	2.97	.765	30
BS26	3.10	.712	30
BS27	3.40	.675	30
BS28	2.43	1.040	30
BS29	3.03	.809	30
BS30	2.70	.877	30
BS31	2.23	1.073	30
BS32	2.70	1.022	30
BS33	3.20	.887	30
BS34	4.20	.610	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
BS2	75.60	155.421	.622	.930
BS4	76.13	151.982	.591	.930
BS6	75.90	154.645	.495	.931
BS7	75.10	153.679	.616	.929
BS8	75.60	154.248	.700	.929
BS9	75.73	152.685	.654	.929
BS10	75.83	158.695	.438	.932
BS11	76.63	155.551	.464	.931
BS12	75.97	158.516	.418	.932
BS13	76.53	153.292	.528	.931
BS14	76.47	150.947	.796	.927
BS15	76.03	153.757	.526	.931
BS17	75.63	158.792	.376	.932
BS19	76.50	158.259	.378	.932
BS20	76.00	157.862	.379	.932
BS21	75.97	149.551	.689	.928

BS24	75.67	156.644	.522	.931
BS25	75.87	157.292	.399	.932
BS26	75.73	155.168	.555	.930
BS27	75.43	153.220	.709	.928
BS28	76.40	145.214	.767	.927
BS29	75.80	152.717	.608	.929
BS30	76.13	148.257	.773	.927
BS31	76.60	147.766	.637	.929
BS32	76.13	151.844	.502	.931
BS33	75.63	151.757	.594	.930
BS34	74.63	157.206	.519	.931

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
78.83	165.523	12.866	27

Lampiran 15

Data Reliabilitas Variabel X1 (Konflik Peran)

No	$\sum Xi$	$\sum Xi^2$	$(Xi)^2/2$	Si^2
1	84	264	235,2	0,96
2	92	306	282,13333333	0,8
3	89	321	264,03333333	1,9
4	96	346	307,2	1,29
5	100	354	333,33333333	0,69
6	107	433	381,63333333	1,71
7	114	460	433,2	0,89
8	123	541	504,3	1,22
				9,47

1. Menghitung varian total

$$St^2 = \frac{\sum Xt^2}{114} - \frac{(\sum Xt)^2}{30}$$

$$= \frac{89043}{114} - \frac{(3123)^2}{114}$$

$$= \frac{89043}{114} - \frac{9753129}{114}$$

$$\square 30,60734$$

2. Menghitung reliabilitas

$$r_{11} \square \frac{k}{k-1} \times 1 - \frac{\sum Si^2}{St^2}$$

$$\square \frac{8}{7} \times 1 - \frac{9,47}{30,60734}$$

$$\square 1,142857 \times 1 - 0,309403$$

$$\square 1,142857 \times 0,69059709$$

$$\square 0,789254$$

Tabel interpretasi	
Besarnya nilai r	Interprestasi
0.800-1.000	Sangat tinggi
0.600-0.799	Tinggi
0.400-0.599	Cukup
0.200-0.399	Rendah

Kesimpulan

Dari perhitungan di atas menunjukkan r_{11} termasuk dalam kategori 0.600-0,799. maka instrumen memiliki **reliabilitas yang tinggi**

Lampiran 16

**Data Mentah Konflik Peran (X1), Ambiguitas Peran (X2)
Dan Kepuasan Kerja (Y)**

No	Variabel X1	Variabel X2	Variabel Y
1	20	40	62
2	33	53	67
3	29	69	52
4	18	62	59
5	24	40	74
6	27	57	73
7	36	68	56
8	23	72	70
9	24	40	76
10	23	55	69
11	20	63	56
12	32	70	63
13	26	50	78
14	29	62	68
15	36	63	59
16	37	57	53
17	20	72	77
18	26	66	71
19	33	43	62
20	32	50	56
21	28	69	71
22	24	54	73
23	31	74	50
24	26	55	67
25	26	68	58
26	30	56	67
27	15	45	76
28	32	53	69
29	38	66	59
30	22	60	64
31	34	64	61
32	31	46	73
33	20	55	68
34	25	64	61
35	34	58	67
36	27	68	57
37	37	67	59

38	23	56	68
39	34	72	51
40	20	54	69
41	34	63	61
42	28	50	71
43	31	75	49
44	26	58	65
45	22	60	65
46	28	64	62
47	30	62	64
48	26	56	67
49	16	45	75
50	33	70	54
51	26	58	63
52	37	69	57
53	26	55	68
54	21	64	60
55	29	71	54
56	32	60	64
57	23	46	72
58	20	65	59
59	30	69	56
60	22	51	71
61	31	54	70
62	23	71	53
63	22	63	62
64	35	57	67
65	29	60	57
66	36	70	54
67	26	54	68
68	32	49	73
69	26	58	64
70	32	63	59
71	22	59	65
72	36	64	60
73	26	71	53
74	24	57	67
75	17	67	58
76	30	63	62
77	26	49	72
78	35	60	63
79	25	64	60
80	29	53	69

81	24	71	52
82	26	66	68
83	31	60	60
84	29	67	58
85	21	60	61
86	26	55	65
87	20	43	77
88	29	62	63
89	28	68	62
90	38	50	59
91	34	68	58
92	26	69	55
93	23	58	65
94	23	64	60
95	20	51	70
96	27	72	51
97	23	50	66
98	35	56	67
99	31	74	50
100	30	69	55
101	30	47	65
102	19	60	66
103	35	61	48
104	17	60	64
105	35	48	63
106	27	58	47
107	25	58	64
108	26	57	61
109	19	60	63
110	36	62	57
111	28	63	62
112	27	65	72
113	18	58	60
114	29	76	50
	3122	6839	7166

Lampiran 17

**PROSES PERHITUNGAN MENGGAMBAR GRAFIK HISTOGRAM
VARIABEL Y (KEPUASAN KERJA)**

1. Menentukan Rentang

$$\begin{aligned} \text{Rentang} &= \text{Data terbesar} - \text{data terkecil} \\ &= 78 - 47 \\ &= 31 \end{aligned}$$

2. Menentukan Banyaknya Kelas

$$\begin{aligned} K &= 1 + (3,3) \text{ Log } n \text{ (sturges)} \\ &= 1 + (3,3) \text{ Log } 114 \\ &= 1 + (3,3) 2,0569 \\ &= 1 + 6,7877 \\ &= 7,7877 \text{ (dibulatkan menjadi 8)} \end{aligned}$$

3. Menentukan Panjang Kelas Interval

$$\begin{aligned} P &= \frac{\text{Rentang}}{\text{Kelas}} \\ &= \frac{31}{8} \\ &= 3,875 \text{ (dibulatkan menjadi 4)} \end{aligned}$$

4. Membuat Tabel Distribusi Frekuensi Kepuasan Kerja (Y)

Kelas Interval	Titik Tengah	Batas Bawah	Batas Atas	Frekuensi Absolut	Frekuensi Relatif
47 – 50	48,5	46,5	50,5	6	5,3%
51 – 54	52,5	50,5	54,5	10	8,8%
55 – 58	56,5	54,5	58,5	14	12,3%
59 – 62	60,5	58,5	62,5	25	21,9%
63 – 66	64,5	62,5	66,5	20	17,5%
67 – 70	68,5	66,5	70,5	21	18,4%
71 – 74	72,5	70,5	74,5	12	10,5%
75 – 78	76,5	74,5	78,5	6	5,3%
Jumlah				114	100%

Lampiran 18

**PROSES PERHITUNGAN MENGGAMBAR GRAFIK HISTOGRAM
VARIABEL X_1 (KONFLIK PERAN)**

1. Menentukan Rentang

$$\begin{aligned} \text{Rentang} &= \text{Data terbesar} - \text{data terkecil} \\ &= 38 - 15 \\ &= 29 \end{aligned}$$

2. Menentukan Banyaknya Kelas

$$\begin{aligned} K &= 1 + (3,3) \text{ Log } n \text{ (sturges)} \\ &= 1 + (3,3) \text{ Log } 114 \\ &= 1 + (3,3) 2,0569 \\ &= 1 + 6,7877 \\ &= 7,7877 \text{ (dibulatkan menjadi 8)} \end{aligned}$$

3. Menentukan Panjang Kelas Interval

$$\begin{aligned} P &= \frac{\text{Rentang}}{\text{Kelas}} \\ &= \frac{23}{8} \\ &= 2,875 \text{ (dibulatkan menjadi 3)} \end{aligned}$$

4. Membuat Tabel Distribusi Frekuensi Konflik Peran (X_1)

Kelas Interval	Titik Tengah	Batas Bawah	Batas Atas	Frekuensi Absolut	Frekuensi Relatif
15 – 17	16	14,5	17,5	4	3,5%
18 – 20	19	17,5	20,5	12	10,5%
21 – 33	22	20,5	23,5	15	13,2%
24 – 26	25	23,5	26,5	24	21,1%
27 – 29	28	26,5	29,5	18	15,8%
30 – 32	31	29,5	32,5	18	15,8%
33 – 35	34	32,5	35,5	13	11,4%
36 – 38	37	35,5	38,5	10	8,8%
Jumlah				114	100%

Lampiran 19

**PROSES PERHITUNGAN MENGGAMBAR GRAFIK HISTOGRAM
VARIABEL X₂ (AMBIGUITAS PERAN)**

1. Menentukan Rentang

$$\begin{aligned} \text{Rentang} &= \text{Data terbesar} - \text{data terkecil} \\ &= 76 - 40 \\ &= 36 \end{aligned}$$

2. Menentukan Banyaknya Kelas

$$\begin{aligned} K &= 1 + (3,3) \text{ Log } n \text{ (sturges)} \\ &= 1 + (3,3) \text{ Log } 114 \\ &= 1 + (3,3) 2,0569 \\ &= 1 + 6,7877 \\ &= 7,7877 \text{ (dibulatkan menjadi 8)} \end{aligned}$$

3. Menentukan Panjang Kelas Interval

$$\begin{aligned} P &= \frac{\text{Rentang}}{\text{Kelas}} \\ &= \frac{36}{8} \\ &= 4,5 \text{ (dibulatkan menjadi 5)} \end{aligned}$$

4. Membuat Tabel Distribusi Frekuensi Ambiguitas Peran (X₂)

Kelas Interval	Titik Tengah	Batas Bawah	Batas Atas	Frekuensi Absolut	Frekuensi Relatif
40 – 44	42	39,5	44,5	5	4,4%
45 – 49	47	44,5	49,5	8	7,0%
50 – 54	52	49,5	54,5	14	12,3%
55 – 59	57	54,5	59,5	23	20,2%
60 – 64	62	59,5	64,5	30	26,3%
65 – 69	67	64,5	69,5	19	16,7%
70 – 74	72	69,5	74,5	13	11,4%
75 – 79	77	74,5	79,5	2	1,8%
Jumlah				114	100%

Lampiran 20

**TABEL UJI NORMALITAS KONFLIK PERAN, AMBIGUITAS PERAN
DAN KEPUASAN KERJA**

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Konflik_Peran	114	100.0%	0	.0%	114	100.0%
Ambiguitas_Peran	114	100.0%	0	.0%	114	100.0%
Kepuasan_Kerja	114	100.0%	0	.0%	114	100.0%

Descriptives

		Statistic	Std. Error	
Konflik_Peran	Mean	27.47	.525	
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	26.43	
		Upper Bound	28.51	
	5% Trimmed Mean		27.53	
	Median		27.00	
	Variance		31.473	
	Std. Deviation		5.610	
	Minimum		15	
	Maximum		38	
	Range		23	
	Interquartile Range		9	
	Skewness		-.039	.226
	Kurtosis		-.804	.449
Ambiguitas_Peran	Mean	59.99	.785	
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	58.44	
		Upper Bound	61.55	
	5% Trimmed Mean		60.23	
	Median		60.00	

	Variance		70.221	
	Std. Deviation		8.380	
	Minimum		40	
	Maximum		76	
	Range		36	
	Interquartile Range		12	
	Skewness		-.370	.226
	Kurtosis		-.390	.449
Kepuasan_Kerja	Mean		62.86	.668
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	61.54	
		Upper Bound	64.18	
	5% Trimmed Mean		62.87	
	Median		63.00	
	Variance		50.900	
	Std. Deviation		7.134	
	Minimum		47	
	Maximum		78	
	Range		31	
	Interquartile Range		10	
	Skewness		-.057	.226
	Kurtosis		-.556	.449

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Konflik_Peran	.077	114	.091	.978	114	.055
Ambiguitas_Peran	.062	114	.200*	.978	114	.054
Kepuasan_Kerja	.061	114	.200*	.989	114	.487

a. Lilliefors Significance Correction

*. This is a lower bound of the true significance.

Lampiran 21

TABEL UJI LINIEARITAS

A. Uji Linieritas Konflik Peran terhadap Kepuasan Kerja

Case Processing Summary

	Cases					
	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Kepuasan_Kerja * Konflik_Peran	114	100.0%	0	.0%	114	100.0%

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan_Kerja * Konflik_Peran	Between Groups	(Combined)	1490.071	23	64.786	1.368	.150
		Linearity	656.001	1	656.001	13.854	.000
		Deviation from Linearity	834.070	22	37.912	.801	.717
	Within Groups		4261.683	90	47.352		
Total			5751.754	113			

Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
Kepuasan_Kerja * Konflik_Peran	-.338	.114	.509	.259

B. Uji Linieritas Ambiguitas Peran terhadap Kepuasan Kerja

Case Processing Summary

	Cases					
	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Kepuasan_Kerja * Ambiguitas_Peran	114	100.0%	0	.0%	114	100.0%

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan_Kerja * Ambiguitas_Peran	Between Groups	(Combined) Linearity	3496.775	31	112.799	4.102	.000
		Deviation from Linearity	2428.904	1	2428.904	88.325	.000
			1067.871	30	35.596	1.294	.180
	Within Groups		2254.980	82	27.500		
	Total		5751.754	113			

Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
Kepuasan_Kerja * Ambiguitas_Peran	-.650	.422	.780	.608

Lampiran 22

TABEL PERSAMAAN REGRESI BERGANDA VARIABEL KONFLIK PERAN, AMBIGUITAS PERAN DAN KEPUASAN KERJA

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Ambiguitas_Peran , Konflik_Peran ^a		. Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepuasan_Kerja

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.684 ^a	.467	.458	5.253

a. Predictors: (Constant), Ambiguitas_Peran, Konflik_Peran

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2688.338	2	1344.169	48.705	.000 ^a
	Residual	3063.416	111	27.598		
	Total	5751.754	113			

a. Predictors: (Constant), Ambiguitas_Peran, Konflik_Peran

b. Dependent Variable: Kepuasan_Kerja

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	101.415	3.978		25.497	.000
	Konflik_Peran	-.276	.090	-.217	-3.066	.003
	Ambiguitas_Peran	-.516	.060	-.607	-8.581	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan_Kerja

Lampiran 23

TABEL UJI ASUMSI KLASIK

A. Tabel Multikolinieritas Variabel X1, X2 dan Y

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Ambiguitas_Peran, Konflik_Peran ^a		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepuasan_Kerja

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.684 ^a	.467	.458	5.253

a. Predictors: (Constant), Ambiguitas_Peran, Konflik_Peran

b. Dependent Variable: Kepuasan_Kerja

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2688.338	2	1344.169	48.705	.000 ^a
	Residual	3063.416	111	27.598		
	Total	5751.754	113			

a. Predictors: (Constant), Ambiguitas_Peran, Konflik_Peran

b. Dependent Variable: Kepuasan_Kerja

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimensi on	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	Konflik_Peran	Ambiguitas_Peran
1	1	2.964	1.000	.00	.00	.00
	2	.026	10.594	.06	.95	.17
	3	.009	17.916	.94	.05	.83

B. Tabel Heterokedastisitas (metode uji Rank Spearman)

Correlations

			Konflik_ Peran	Ambiguitas_ Peran	abs_res
Spearman's rho	Konflik_Peran	Correlation Coefficient	1.000	.180	.142
		Sig. (2-tailed)	.	.056	.133
		N	114	114	114
	Ambiguitas_Pe ran	Correlation Coefficient	.180	1.000	.089
		Sig. (2-tailed)	.056	.	.344
		N	114	114	114
	abs_res	Correlation Coefficient	.142	.089	1.000
		Sig. (2-tailed)	.133	.344	.
		N	114	114	114

Lampiran 24**TABEL ANOVA (UJI F)**

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2688.338	2	1344.169	48.705	.000 ^a
	Residual	3063.416	111	27.598		
	Total	5751.754	113			

a. Predictors: (Constant), Ambiguitas_Peran, Konflik_Peran

b. Dependent Variable: Kepuasan_Kerja

Lampiran 25

TABEL KOEFISIEN REGRESI (UJI t)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	101.415	3.978		25.497	.000
	Konflik_Peran	-.276	.090	-.217	-3.066	.003
	Ambiguitas_Peran	-.516	.060	-.607	-8.581	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan_Kerja

Lampiran 26

TABEL ANALISIS KOEFISIEN DETERMINASI (*MODEL SUMMARY*)

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kepuasan_Kerja	62.86	7.134	114
Konflik_Peran	27.47	5.610	114
Ambiguitas_Peran	59.99	8.380	114

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.684 ^a	.467	.458	5.253

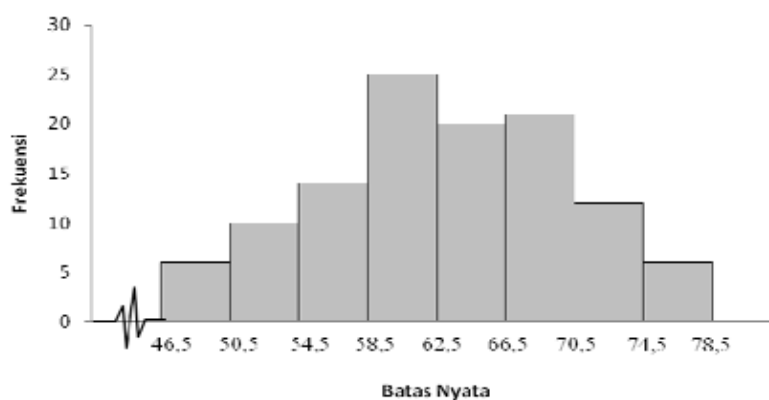
a. Predictors: (Constant), Ambiguitas_Peran, Konflik_Peran

b. Dependent Variable: Kepuasan_Kerja

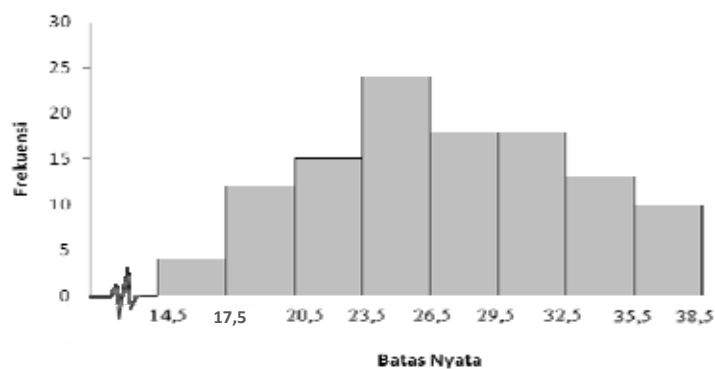
Lampiran 27

GAMBAR GRAFIK HISTOGRAM X1, X2, Y

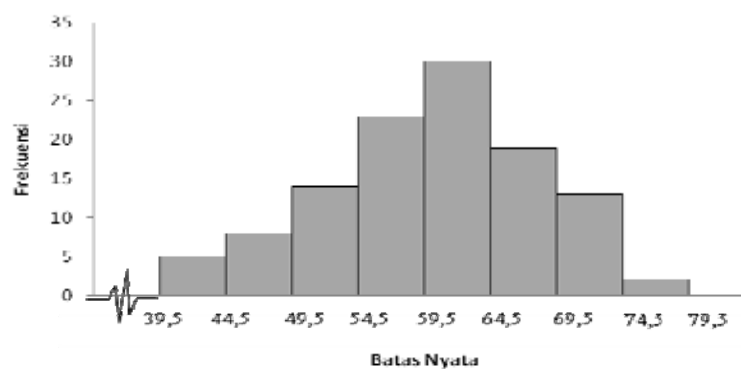
A. Histogram Kepuasan Kerja



B. Histogram Konflik Peran



C. Histogram Ambiguitas Peran



Lampiran 32

Perhitungan Dimensi Yang Dominan Kepuasan Kerja (Y)

Skor Dimensi = $\frac{\text{Jumlah skor tiap butir soal dimensi}}{\text{Banyaknya soal dimensi}}$

Banyaknya soal dimensi

Dimensi	Jumlah Soal	Nomor soal	Jumlah Skor Dimensi
Upah	4	2,4,8,11	$\checkmark (241+371+242+205)/4$ $1059/4 = 264,75$ $\checkmark 264,75/1331,12 \times 100\% = 19,88\%$
Pekerjaan	6	1,6,9,13,16,21	$\checkmark (280+309+241+242+221+196)/6$ $1489/6 = 248,2$ $\checkmark 248,2/1331,12 \times 100\% = 18,64\%$
Kesempatan Promosi	5	5,7,10,14,17	$\checkmark (293+277+233+267+211)/5 = 1281/5 = 256,2$ $\checkmark 256,2/1331,12 \times 100\% = 19,24\%$
Penyelia	5	3,12,23,25,27	$\checkmark (284+288+323+228+369)/5 = 1492/5 = 298,4$ $\checkmark 298,4/1331,12 \times 100\% = 22,41\%$
Rekan Kerja	7	15,18,19,20,22,24,26	$\checkmark (219+283+278+294+282+240+249)/7 = 1845/7 = 263,57$ $\checkmark 263,57/1331,12 \times 100\% = 19,80\%$
Σ skor dimensi = $264,75+248,2+256,2+298,4+263,57$ $\Sigma = 1331,12$			

Kesimpulan : Dimensi *penyelia* memperoleh skor tertinggi jika dibandingkan dengan dimensi lainnya. Dengan demikian, bahwa kepuasan kerja yang dialami karyawan paling tinggi diperoleh dari *penyelia*.

Lampiran 33

Perhitungan Indikator Yang Dominan Konflik Peran (X_1)

Skor Indikator = $\frac{\text{Jumlah skor tiap butir soal indikator}}{\text{Banyaknya soal indikator}}$

Banyaknya soal indikator

Indikator	Jumlah Soal	Nomor soal	Jumlah Skor Indikator
Konflik antar peran	2	6,8	✓ $(426+395)/2 = 821/2 = 410,5$ ✓ $410,5/1771,5 \times 100\% = 34,9\%$
Konflik dalam peran	3	3,4,7	✓ $(337+409+434)/3$ $1180/3 = 393,3$ ✓ $393,3/1771,5 \times 100\% = 33,4\%$
Konflik orang peran	3	1,2,5	✓ $(338+367+416)/3 = 1121/3 = 373,7$ $= 373,7/1771,5 = 31,7\%$
\sum skor indikator = $410,5+393,3+373,7$ $\sum = 1771,5$			

Kesimpulan : Indikator *konflik antarperan* memperoleh skor tertinggi jika dibandingkan dengan indikator lainnya. Dengan demikian, bahwa konflik peran yang dialami karyawan paling tinggi diperoleh dari *konflik antarperan*.

Lampiran 34

Perhitungan Indikator Yang Dominan Ambiguitas Peran (X_2)

Skor Indikator = $\frac{\text{Jumlah skor tiap butir soal indikator}}{\text{Banyaknya soal indikator}}$

Banyaknya soal indikator

Indikator	Jumlah Soal	Nomor soal	Jumlah Skor Indikator
Tidak Yakin	13	2,7,10,1,9,1 2,3,6,16,18, 5,8,13	✓ $(385+414+298+287+313+318+428$ $+446+442+487+278+390+440)/13$ $= 4926/13 = 378,9$ ✓ $378,9/761,5 \times 100\% = 49,8\%$
Σ skor indikator = $378,9+382,6$ $\Sigma = 761,5$			
Kurang Paham	5	11,14,17,4, 15	✓ $(409+444+450+266+344)/5$ $= 1913/5 = 382,6$ ✓ $382,6/761,5 \times 100\% = 50,2\%$
Σ skor indikator = $378,9+382,6$ $\Sigma = 761,5$			

Kesimpulan : Indikator *kurang paham* memperoleh skor tertinggi jika dibandingkan dengan indikator yang lain. Dengan kata lain bahwa ambiguitas peran yang dialami karyawan paling tinggi disebabkan karena mereka kurang paham.

Lampiran 35

Perhitungan Sub Indikator Yang Dominan Ambiguitas Peran (X₂)

Skor Sub Indikator = $\frac{\text{Jumlah skor tiap butir soal sub indikator}}{\text{Banyaknya soal sub indikator}}$

Banyaknya soal sub indikator

Indikator	Sub Indikator	Jumlah Soal	Nomor soal	Jumlah Skor Sub Indikator
Tidak Yakin	Tugas-tugas	3	2,7,10	$\checkmark (385+414+298)/3 = 1097/3 = 365,7$ $\checkmark 365,7/1491,8 \times 100\% = 24,5\%$
	Tanggung jawab	3	1,9,12	$\checkmark (287+313+318)/3 = 918/3 = 306$ $306/1491,8 \times 100\% = 20,5\%$
	Wewenang	4	3,6,16,18	$\checkmark (428+446+442+487)/4 = 1803/4 = 450,8$ $\checkmark 450,8/1491,8 \times 100\% = 30,2\%$
	Harapan Kinerja	3	5,8,13	$\checkmark (278+390+440)/3 = 1108/3 = 369,3$ $\checkmark 369,3/1491,8 \times 100\% = 24,8\%$
Σ skor sub indikator = 365,7+306+450,8+369,3 $\Sigma = 1491,8$				
Kurang Paham	Hak	3	11,14,17	$\checkmark (409+444+450)/3 = 1303/3 = 434,3$ $\checkmark 434,3/739,3 \times 100\% = 58,7\%$
	Kewajiban	2	4,15	$\checkmark (266+344)/2 = 610/2 = 305$ $\checkmark 305/739,3 \times 100\% = 41,3\%$
Σ skor sub indikator = 434,3+305 $\Sigma = 739,3$				

KONFLIK PERAN

1. Saya harus melakukan hal-hal yang seharusnya diselesaikan secara berbeda.
2. Saya menerima tugas tanpa adanya bantuan sumber daya manusia untuk menyelesaikannya.
3. Saya harus melanggar aturan atau kebijakan untuk melaksanakan sebuah tugas.
4. Saya bekerja dengan dua kelompok atau lebih yang melaksanakan tugasnya yang cukup berbeda.
5. Saya menerima permintaan yang tidak sesuai dari dua orang atau lebih.
6. Saya melakukan hal-hal yang cenderung diterima oleh satu orang dan tidak diterima oleh orang lain.
7. Saya menerima tugas tanpa sumber dan bahan yang memadai untuk dilaksanakan..
8. Saya mengerjakan hal-hal yang tidak penting.



Appendix. Measures of research variables.

Variables	Scale Items	Source
Role ambiguity	<ol style="list-style-type: none"> 1. I feel certain about how much authority I have. 2. Clear, planned goals and objectives for my job. 3. I know that I have divided my time properly. 4. I know what my responsibilities are. 5. I know exactly what is expected of me. 6. Explanation is clear of what has to be done. 	Rizzo et al. (1970)
Role conflict	<ol style="list-style-type: none"> 1. I have to do things that should be done differently. 2. I receive an assignment without the manpower to complete it. 3. I have to buck a rule or policy in order to carry out an assignment. 4. I work with two or more groups who operate quite differently. 5. I receive incompatible requests from two or more people. 6. I do things that are apt to be accepted by one person and not accepted by others. 7. I receive an assignment without adequate resources and materials to execute it. 8. I work on unnecessary things. 	Rizzo et al. (1970)
Self-efficacy	<ol style="list-style-type: none"> 1. I have confidence in my ability to do my job. 2. There are some tasks required by my job that I cannot do well. 3. When my performance is poor, it is due to my lack of ability. 4. I doubt my ability to do my job. 5. I have all the skills needed to perform my job very well. 6. Most people in my line of work can do this job better than I can. 7. I am an expert at my job. 8. My future in this job is limited because of my lack of skills. 9. I am very proud of my job skills and abilities. 10. I feel threatened when others watch me work. 	Riggs et al. (1994)
Job satisfaction	<p>On my present job, this is how satisfied I feel about...</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Being able to keep busy all the time. 2. The chance to work alone on the job. 3. The chance to do different things from time to time. 4. The chance to be "somebody" in the community. 5. The way my boss handles his/her workers. 6. The competence of my supervisor in making decisions. 7. Being able to do things that don't go against my conscience. 8. The way my job provides for steady employment. 9. The chance to do things for other people. 10. The chance to tell people what to do. 11. The chance to do something that makes use of my abilities. 12. The way company policies are put into practice. 13. My pay and the amount of work I do. 14. The chance for advancement on this job. 15. The freedom to use my own judgment. 16. The chance to try my own methods of doing the job. 17. The working conditions. 18. The way my co-workers get along with each other. 19. The praise I get for doing a good job. 20. The feeling of accomplishment I get from the job. 	Weiss et al. (1976)

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Isnaena Rahim. Lahir di Jakarta pada tanggal 16 April 1990. Anak pertama dari tiga bersaudara dari pasangan Adih Sofyan H. dan Suciatni. Menyelesaikan pendidikan dasar di SDN Duren Jaya XIV Bekasi pada tahun 2002. Pada tahun 2005 lulus Madrasah Tsanawiyah Negeri (Mts.N) 1 Bekasi dan pada tahun 2008 menyelesaikan

pendidikan di SMK Karya Guna 2 Bekasi. Melanjutkan pendidikan S1 di Universitas Negeri Jakarta, Fakultas Ekonomi, Jurusan Ekonomi dan Administrasi, Program Studi Pendidikan Ekonomi, Konsentrasi Pendidikan Administrasi Perkantoran. Pengalaman kerja sebagai internship di Bagian Kepegawaian Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jakarta, sebagai telesurveyor di Bagian Penelitian dan Pengembangan (Balitbang) harian Kompas dan melalui Praktik Kerja Lapangan sebagai staf administrasi di Bagian Hukum dan Kepegawaian, Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa. Pengalaman mengajar melalui Program Pengenalan Lapangan (PPL) di SMK Diponegoro 1 Jakarta Timur untuk mata pelajaran Mengelola Dana Kas Kecil.