

**PENGARUH KONFLIK PERAN DAN AMBIGUITAS PERAN TERHADAP
KEPUASAN KERJA
(STUDI PADA KARYAWAN DEALER DI KOTA TERNATE)**

Anfas
Dosen Universitas Terbuka
(anfas_st_mm@ecampus.ut.ac.id)

Irfandi Buamonabot
Dosen Politeknik Sains dan Teknologi Wiratama Maluku Utara
Email: irfandibbot@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini menguji pengaruh konflik peran pada kepuasan kerja dan ambiguitas pada kepuasan kerja. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui: (a) menguji pengaruh konflik peran pada kepuasan kerja, (b) menguji pengaruh ambiguitas peran pada kepuasan kerja. Responden yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah karyawan dealer di Kota Ternate. Sebanyak 154 responden dikumpulkan dari survei. Analisis data dilakukan dengan menggunakan regresi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (a) konflik peran memiliki pengaruh negatif pada kepuasan kerja, dan (b) ambiguitas peran memiliki pengaruh negatif pada kepuasan kerja.

Kata kunci: konflik peran, ambiguitas peran, kepuasan kerja, afek positif.

PENDAHULUAN

Telah lama diakui bahwa stres peran (*role stress*) adalah kualitas penting penentu kehidupan, sebagaimana dikemukakan oleh Seyle (dalam Kemery, Mossholder, dan Bedeian, 1987). Sebagian besar dari kita menyadari bahwa stres karyawan merupakan masalah yang semakin banyak kita jumpai dalam organisasi. Artinya, karyawan yang bekerja lebih lama dari waktu normal kerja mengalami stres yang lebih tinggi sehingga mengakibatkan kinerja perusahaan menurun (Slobogin, 2001).

Stres karyawan yang bekerja di perusahaan tentu berbeda dengan orang yang tidak memiliki pekerjaan. Karyawan yang bekerja tentunya memiliki stres yang lebih tinggi dibandingkan dengan orang yang tidak memiliki pekerjaan. Stres di tempat kerja berhubungan dengan pekerjaan dari karyawan itu sendiri, sedangkan stres di rumah seperti ibu rumah tangga yang frustrasi tidak boleh bekerja lagi padahal berpendidikan tinggi. Dengan melonjaknya pasangan bekerja di akhir abad 20, perbedaan antara stres orang yang bekerja dan tidak bekerja semakin tidak jelas (Ivanchevich, Konopaske dan Matteson, 2008).

Menurut Van Sell, Brief dan Schuler (dalam Schuler, 1982), dua kualitas peran dalam organisasi yang telah banyak diteliti adalah konflik peran dan ambiguitas peran. Kebanyakan penelitian berusaha menghubungkan konflik peran dan ambiguitas peran dengan kepuasan kerja untuk mengukur tingkat stres dalam pekerjaan (Yousef, 2000; Harris, Artis, Walters, dan Licata 2006; Miles dan Petty, 1975; Hollon dan Chesser, 1976).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil penelitian yang satu dengan penelitian lain, dengan pengujian model yang lebih sederhana (Kemery *et al.*, 1987). Penelitian yang menghubungkan antara konflik peran dan ambiguitas peran dengan kepuasan kerja yang dilakukan oleh Yousef (2000), dan Harris *et al.*, (2006) menunjukkan bahwa, konflik peran dan ambiguitas peran berhubungan negatif dengan kepuasan kerja.

Penelitian ini dilakukan pada karyawan yang bekerja pada dealer motor di Kota Ternate. Seperti diketahui bahwa bahwa stres yang dirasakan oleh karyawan yang bekerja di dealer cenderung meningkat. Hal ini disebabkan pekerjaan yang dilakukan saling tumpang tindih antara satu dengan yang lain sebagai akibat dari tidak adanya standarisasi dalam bekerja dan juga menerima arahan yang berbeda antara atasan yang satu dengan yang lain dalam dealer tersebut.

Rumusan Masalah

Permasalahan utama dalam penelitian ini adalah ada perbedaan hasil penelitian yang belum konklusif, yaitu konflik peran pada kepuasan kerja, ambiguitas peran pada kepuasan kerja dan kepuasan kerja pada intensi keluar, sehingga perlu diuji kembali dengan variabel afek positif sebagai pemoderasi hubungan antara kepuasan kerja dan intensi keluar. Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas maka, rumusan masalah sebagai berikut:

- a. Apakah konflik peran berpengaruh negatif pada kepuasan kerja?
- b. Apakah ambiguitas peran berpengaruh negatif pada kepuasan kerja?

Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Menguji pengaruh konflik peran pada kepuasan kerja.
- b. Menguji pengaruh ambiguitas peran pada kepuasan kerja.

Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa manfaat sebagai berikut:

- a. Memberikan informasi baru maupun konfirmasi penelitian sebelumnya yang menggunakan model yang hampir sama dengan model penelitian sekarang dan memberikan referensi untuk penelitian selanjutnya.
- b. Memberikan masukan bagi organisasi terkait mengenai pentingnya ambiguitas peran dan konflik peran, kepuasan kerja, afek positif dalam melakukan intensi keluar.

TINJAUAN PUSTAKA

Konflik Peran

Konflik peran didefinisikan sebagai ketidaksesuaian atau ketidakcocokan persyaratan dalam suatu peran, yang diukur berdasarkan standar atau kondisi yang memengaruhi kinerja peran (Rizzo, House dan Lirtzman, 1970).

Rizzo *et al.*, (1970) menjelaskan bahwa, ketidaksesuaian atau ketidakcocokan tersebut dapat menghasilkan konflik yang beragam, seperti:

- a. Konflik antara nilai-nilai internal *focal person*, yang didefinisikan sebagai peran. Konflik ini merupakan konflik personal individu ketika mengisi suatu posisi tertentu. Misalnya, tugas yang diberikan terlalu mudah sehingga membosankan, dan atau pekerjaan yang dilakukan tidak sesuai dengan nilai-nilai pribadi.
- b. Konflik *intrasender*, yaitu konflik antar waktu, sumberdaya, atau kemampuan *focal person*, dengan perilaku peran yang ditentukan. Misalnya, tidak cukup waktu untuk melakukan pekerjaan yang diberikan, atau mendapatkan tugas yang tidak sesuai dengan kemampuannya.
- c. Konflik antar peran, yaitu konflik antara beberapa peran karena *focal person* harus berbeda-beda, atau karena perilaku tersebut tidak saling bersesuaian, atau karena perubahan-perubahan dalam berperilaku sesuai dengan situasi tertentu.
- d. Ekspektasi dan tuntutan organisasional atau kebijakan yang saling bertentangan, permintaan yang bertentangan dari pihak lain, dan ketidaksesuaian standar evaluasi. Misalnya,

pekerjaan yang diberikan tidak sesuai dengan kebijakan organisasi, atau menerima tugas yang saling bertentangan dari dua pihak.

Ambiguitas Peran

Ambiguitas peran didefinisikan sebagai suatu keadaan yang mana suatu pekerjaan tersebut memiliki kekurangan dalam hal prediksi suatu respon terhadap perilaku lain dan kejelasan mengenai persyaratan perilaku yang diharapkan. Oleh karena itu, mencerminkan kepastian tentang tugas, wewenang, alokasi waktu, dan hubungan dengan orang lain, kejelasan atau adanya panduan, arahan, kebijakan, dan kemampuan untuk memprediksi sanksi sebagai hasil dari perilaku (Rizzo *et al.*, 1970).

Giebels, Ellen, dan Janssen (2005), mengemukakan faktor-faktor yang menimbulkan ambiguitas peran meliputi:

- a. Ketidakjelasan dari saran-saran (tujuan-tujuan kerja),
- b. Kesamaran tentang tanggung jawab,
- c. Ketidakjelasan tentang prosedur kerja,
- d. Kesamaran tentang apa yang diharapkan oleh orang lain,
- e. Kurang adanya ketidakpastian tentang produktivitas kerja.

Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan keadaan emosi yang senang atau emosi positif yang berasal dari penilaian pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang (Brayfield dan Rothe, 1951). Porter, Lawler dan Hackman (dalam Cetin, 2006) menjelaskan bahwa kepuasan kerja adalah reaksi seseorang terhadap pekerjaan atau organisasi.

Beberapa faktor yang memengaruhi kepuasan kerja adalah:

a. Usia

Karyawan yang masih berusia muda dan sudah berusia tua cenderung memiliki tingkat kepuasan kerja yang lebih tinggi dibandingkan dengan mereka yang masih berusia paruh baya (Long, 2005). Gaziouglu dan Tansel (2006) menyebut pola hubungan seperti di atas sebagai pola U, dimana pada usia muda kepuasan kerja tinggi, pada usia paruh baya turun, dan pada usia tua tinggi.

b. Keanggotaan Serikat Pekerja

Hubungan antara tingkat kepuasan kerja dan keanggotaan karyawan dalam serikat pekerja bersifat signifikan negatif. Artinya semakin aktif seseorang dalam kegiatan serikat pekerja, semakin rendah tingkat kepuasannya (Long, 2005). Hal ini berkaitan dengan persepsi anggota serikat pekerja terhadap kualitas pekerjaan, iklim hubungan industrial, dan upah. Studi yang pernah dilakukan menunjukkan bahwa karyawan anggota peserta serikat pekerja cenderung mempersepsikan pekerjaan mereka kurang menarik jika dibandingkan dengan pekerjaan karyawan yang bukan anggota, hubungan industrial dengan supervisor yang kurang memuaskan, dan memiliki upah yang lebih rendah dibandingkan karyawan bukan anggota (Hammer dan Avgar, 2005).

c. Besar Kecil Tempat Kerja

Karyawan yang bekerja dalam lingkungan kerja yang lebih kecil menunjukkan tingkat kepuasan kerja yang lebih tinggi dibandingkan mereka yang bekerja dilingkungan kerja yang lebih besar (Long, 2005).

d. Tingkat pendidikan

Karyawan yang memiliki tingkat pendidikan yang lebih tinggi cenderung menunjukkan tingkat kepuasan kerja yang lebih rendah jika dibandingkan dengan karyawan yang memiliki tingkat pendidikan yang lebih rendah. Hal ini disebabkan semakin tinggi pendidikan karyawan maka semakin tinggi aspirasi yang dimiliki (Long, 2005). Hal ini sesuai dengan pernyataan Gaziouglu dan Tansel (2006). Selain itu, individu yang merasa pendidikannya *overqualified*

dibandingkan pekerjaan sekarang, menunjukkan tingkat kepuasan kerja yang lebih rendah. Individu yang merasa pendidikannya (*match*) dengan pekerjaannya cenderung menunjukkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi (Vila dan Garcia-Mora, 2005).

e. Pelatihan (*Training*)

Edukasi yang diperlukan (*required education*) memiliki hubungan yang positif dengan tingkat kepuasan kerja. Pelatihan yang berlebihan (*surplus education*) justru berhubungan negatif (Long, 2005). Hammermesh (dalam Gazioglu dan Tansel, 2006) menjelaskan bahwa kesempatan mengikuti pelatihan meningkatkan kepuasan kerja. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Owens yang menunjukkan adanya hubungan positif antara pelatihan dengan kepuasan kerja, selain komitmen organisasional (Owens, 2006).

f. Status Perkawinan

Karyawan yang menikah cenderung memiliki tingkat kepuasan kerja yang lebih tinggi dibandingkan mereka yang tidak menikah atau bercerai (Cetin, 2006). Namun demikian penelitian Gazioglu dan Tansel (2006), menunjukkan hasil yang berlawanan. Menurut mereka, karyawan yang sudah menikah justru memiliki tingkat kepuasan yang lebih rendah dibandingkan mereka yang masih lajang.

g. Evaluasi Prestasi Kerja

Sholihin dan Lau (2003) menjelaskan bahwa pengukuran ganda yang terkait dengan evaluasi prestasi kerja berhubungan dengan kepuasan kerja. Ada dua variabel antara yang menjembatani keduanya, yaitu keadilan prosedural (*procedural justice*) dan kepercayaan interpersonal (*interpersonal justice*).

h. Gaji

Semakin besar gaji yang diperoleh karyawan semakin tinggi kepuasan kerja (Gazioglu dan Tansel, 2006). Penelitian lain yang berhubungan dengan gaji sifatnya multidimensional. Komponen gaji yang berbeda akan memberikan konsekuensi yang berbeda. Misalnya bisa saja seseorang puas dengan gaji yang diperoleh, tapi tidak puas dengan operasi atau administrasinya (Miceli dan Mulvey, 2000).

i. Politik Organisasional (*Organisational Politics*)

Mintzberg (dalam Valle dan Witt, 2001) mendefinisikan politik organisasional antara lain:

1. Tidak konsisten dengan norma organisasi yang dapat diterima.
2. Dirancang untuk mempromosikan kepentingan pribadi.
3. Dilakukan dengan mengorbankan tujuan organisasional.

Sebelas studi dari Kacmar dan Baron (dalam Ram dan Prabhakar, 2010) menemukan bahwa politik organisasional berhubungan secara negatif dengan kepuasan kerja. Artinya persepsi terhadap politik organisasional yang tinggi akan membuat tingkat kepuasan kerja menjadi rendah.

Penelitian Moyes, Owusu-Ansah, dan Ganguli (2006) yang dilakukan di kalangan praktisi akuntansi keturunan Spanyol di Amerika menemukan bahwa beberapa nilai yang penting bagi kepuasan kerja adalah:

1. Supervisi yang baik dan sportif
2. Nilai intrinsik dari pekerjaan
3. Penghargaan
4. Kesempatan promosi yang adil
5. Lingkungan yang kondusif.

HIPOTESIS DAN MODEL PENELITIAN

Van Sell *et al.*, (dalam Schuler, 1982) mendefinisikan konflik peran sebagai *stressor* potensial karena dapat menghalangi atau mencegah seseorang untuk melakukan dengan baik semua peran, atau paling tidak dapat menyebabkan ketidakpastian tentang apa yang dikerjakan. Setiap karyawan bekerja sesuai dengan perannya dalam organisasi, artinya setiap karyawan

mempunyai kelompok tugasnya yang harus dilakukan dengan aturan-aturan yang ada dan sesuai dengan yang diharapkan oleh atasannya. Meskipun demikian, karyawan tidak selalu berhasil untuk memainkan perannya tanpa timbul masalah. Konflik peran terjadi ketika terdapat perbedaan tuntutan lebih dari dua atasan. Seorang karyawan tidak mungkin bisa memuaskan semua tuntutan pada saat yang sama. Artinya, konflik peran muncul ketika pemenuhan atas suatu permintaan tuntutan yang lain sulit untuk dilakukan, tidak dapat disetujui atau tidak mungkin untuk dilaksanakan, karena pada sebuah organisasi tidak terpusat, seorang karyawan bisa bekerja di bawah komando lebih dari seorang atasan, selain supervisiornya, seperti direktur pelatihan, manajer merek (*brand manager*) dan manajer pelayanan. Setiap manajer bisa memberi tuntutan yang berbeda pada tiap karyawan (Khan *et al.*, dalam Rizzo *et al.*, 1970). Apabila seorang karyawan mengalami konflik peran tersebut, maka tidak bisa memenuhi tuntutan peran secara bersama-sama, sehingga berdampak pada rendahnya kepuasan kerja (Rizzo *et al.* 1970).

Hipotesis 1: konflik peran berpengaruh negatif pada kepuasan kerja.

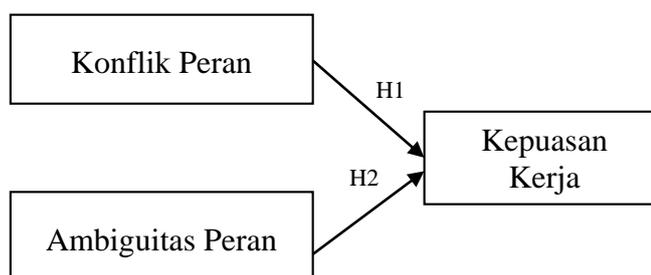
Ambiguitas peran didefinisikan sebagai suatu keadaan yang mana suatu pekerjaan tersebut memiliki kekurangan dalam hal prediksi suatu respon terhadap perilaku lain dan kejelasan mengenai persyaratan perilaku yang diharapkan (Rizzo *et al.*, 1970). Pernyataan ini diperkuat oleh pendapat Fakhruddin dan Asri (2003), yang menyatakan bahwa ambiguitas peran merupakan akibat kondisi ketidakpastian seorang individu dalam bekerja karena kurang mengerti dan memahami mengenai prioritas, harapan dan kriteria evaluasi yang diterapkan organisasi kerjanya.

Setiap karyawan seringkali menghadapi situasi yang mana terdapat tujuan dan arah yang tidak jelas serta tidak terencana dalam pekerjaannya. Ketika hal ini terjadi maka karyawan tidak bisa melakukan pekerjaannya sesuai dengan ekspektasi atasan, dan karyawan akan merasa kecewa, serta kehilangan kepercayaan diri sehingga akan berdampak pada menurunnya kepuasan kerja (Rizzo *et al.*, 1970).

Penelitian tentang stres peran juga menunjukkan bahwa ambiguitas peran dan konflik peran berkaitan dengan hasil-hasil kerja yang negatif, termasuk rendahnya kepuasan kerja, rendahnya komitmen organisasi, turunnya prestasi kerja, tingginya ketegangan kerja dan tingginya niat ingin pindah (Yousef, 2000; Haris *et al.*, 2006).

Hipotesis 2: ambiguitas peran berpengaruh negatif pada kepuasan kerja.

Berikut ini adalah gambar model penelitian yang digunakan dalam penelitian ini.



METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Desain penelitian ini adalah pengujian hipotesis (*hypothesis testing*), dengan metode survei.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan yang bekerja pada dealer motor di Kota Ternate. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 154 responden.

Sampel yang digunakan pada penelitian ini akan diambil dengan metode *non probability sampling* yaitu *purposive sampling* dengan pendekatan *judgment sampling* yaitu melibatkan pemilihan subjek yang berada ditempat yang paling menguntungkan atau dalam posisi terbaik untuk memberikan informasi yang diperlukan (Sekaran, 2006). *Purposive sampling* dipilih berdasarkan pertimbangan bahwa karyawan yang memiliki peran lebih dari 1 dan tingkat risiko kesalahan dalam menjalani pekerjaannya yang lebih berat dibandingkan dengan jenis pekerjaan lain. Artinya, berdasarkan karyawan pada dealer motor khususnya yang bekerja dibagian lapangan cenderung merasa kebingungan terkait apa yang harus dikerjakan karena pekerjaan yang tumpang tindih dan harus melapor lebih dari 1 (satu) orang atasan sehingga hal ini akan berdampak pada stres yang tinggi baik itu stres peran maupun ambiguitas peran. Peneliti menggunakan pertimbangan di atas karena diduga memiliki tingkat stres peran yang tinggi.

Pengukuran Variabel

Pengukuran variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah ambiguitas peran, konflik peran diukur dengan menggunakan 4 item pernyataan yang dikembangkan oleh Rizzo *et al.*, (1970). Ambiguitas peran diukur dengan menggunakan 5 item pernyataan yang dikembangkan oleh Rizzo, *et al.*, (1970) dan kepuasan kerja diukur dengan menggunakan 5 item pernyataan yang dikembangkan oleh Brayfield dan Rothe (1951).

Uji validitas dan Reliabilitas

Validitas merupakan tingkat di mana sebuah pengujian mengukur apa yang benar-benar ingin diukur. Pengujian validitas dilakukan dengan faktor analisis untuk mendapatkan *construct validity*. Faktor analisis dilakukan dengan menggunakan *software SPSS 19 for windows*. Item yang digunakan dalam penelitian adalah yang mempunyai nilai *factor loading* $\geq 0,5$. *Factor loading* adalah korelasi item-item pertanyaan dengan konstruk yang diukur. Menurut Hair *et al.*, (2010) *factor loading* $\geq 0,3$ telah memenuhi level minimal, namun sangat disarankan besarnya nilai *loading* $\pm 0,4$. Jika *loading* suatu item pertanyaan mencapai $\geq 0,5$ maka item tersebut sangat penting dalam menginterpretasikan konstruk yang diukurnya.

Reliabilitas berkaitan dengan akurasi dan presisi dari sebuah prosedur pengukuran (Cooper dan Schidler, 2006). Keandalan (*reliability*) suatu pengukuran menunjukkan sejauh mana pengukuran tersebut tanpa bias (bebas kesalahan—*error free*) dan karena itu menjamin pengukuran yang konsisten dari waktu ke waktu dan lintas beragam item dalam instrumen. Dengan kata lain, keandalan suatu pengukuran merupakan indikasi mengenai stabilitas dan konsistensi yang mana instrumen mengukur konsep dan membantu menilai “ketepatan” sebuah pengukuran (Sekaran, 2006). Pada penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan dengan melihat nilai *Cronbach's Alpha* yaitu diatas 0,7 (Hair *et al.*, 2010). Pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan *software SPSS 19 for windows*.

Alat Analisis

Pengujian hipotesis 1 dan 2 dilakukan dengan menggunakan analisis regresi sederhana dengan menggunakan aplikasi *software SPSS for Windows*.

Ketepatan fungsi regresi dalam menaksir nilai aktual dapat diukur dari *goodness of fit*-nya. Secara statistik setidaknya dapat diukur dari nilai statistik t, nilai statistik F, dan koefisien determinasinya (Hair *et al.* 2010):

- a. Uji signifikansi parameter individual (uji statistik t). uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variansi variabel independen.

- b. Uji signifikansi simultan (uji statistik F). Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan pengaruh simultan seluruh variabel dependen.
- c. Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variansi variabel dependen.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penyebaran Kuesioner

Responden penelitian ini adalah polisi yang memiliki peran ganda dan bertugas di Polda Maluku Utara serta jajarannya. Proses penyebaran dan pengumpulan data dilakukan terhitung mulai tanggal 17 Oktober hingga 21 Nopember dengan menyebarkan sebanyak 180 kuesioner. Hasil pengumpulan data sebanyak 170 (94,44%) kuesioner dikembalikan dan 154 (85,56%) kuesioner dinyatakan memenuhi syarat untuk dianalisis dalam rangka pengujian hipotesis. Dengan demikian tingkat respon dalam penelitian adalah 94,44%. Dari 170 (94,44%) kuesioner yang dikembalikan. Hasil penyebaran kuesioner ditunjukkan pada tabel 1.

Tabel 1
Hasil Penyebaran Kuesioner

Keterangan	Jumlah	Persentase
Kuesioner yang disebar	180	100%
Kuesioner yang tidak kembali	10	5,56%
Kuesioner yang kembali	170	94,44%
Kuesioner yang tidak dapat diolah	16	8,89%
Kuesioner yang dapat diolah	154	85,56%

Sumber: data diolah

Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini adalah polisi yang bertugas di Polda Maluku Utara. Gambaran umum tentang responden yang digunakan dalam penelitian ini ditunjukkan dalam tabel 2. Karakteristik responden yang digunakan dalam penelitian ini meliputi umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, status perkawinan, jabatan saat ini, dan usia kerja. Secara umum, mayoritas responden adalah pria (148 atau sebesar 96,1%) dan wanita (6 atau 3,9%), dengan rata-rata umur 39 tahun dan tingkat pendidikan sebagian besar adalah lulusan SMA. Selain itu, sebagian besar sudah menikah, dengan usia kerja mayoritas di atas 10 tahun.

Tabel 2
Karakteristik Responden

Karakteristik	Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin		
• Pria	148 orang	96,1%
• Wanita	6 orang	3,9%
Usia		
• 18-22 tahun	23 orang	14,9%
• 23-27 tahun	77 orang	50,0%
• 28-32 tahun	41 orang	26,8%
• 33-35 tahun	13 orang	8,4%
Pendidikan terakhir		
• SMA	134 orang	87%
• S1	19 orang	13%
Status perkawinan		
• Menikah	145 orang	94,2%
• Belum menikah	9 orang	5,8 %

Karakteristik	Jumlah	Persentase
Usia kerja		
• < 3 tahun	18 orang	11,7%
• 4 – 6 tahun	24 orang	15,6%
• Di atas 7 tahun	112 orang	72,7%

Sumber: data diolah

Hasil Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur atau instrumen yang digunakan dalam penelitian ini telah tepat, yaitu mampu mengukur apa yang seharusnya diukur dalam penelitian. Uji validitas instrumen dilakukan dengan analisis faktor terhadap butir-butir pernyataan kuesioner. Butir-butir pernyataan dikatakan mempunyai *loading factor* yang signifikan, bila butir pernyataan tersebut memiliki skor *loading factor* $\geq 0,5$ dan skor *loading factor* tersebut tidak menjadi bagian atau anggota faktor lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa indikator-indikator tersebut merupakan kesatuan alat ukur yang mengukur satu konstruk yang sama dan dapat memprediksi apa yang seharusnya diprediksi (Hair *et al.*, 2010).

Tabel 3
Hasil Analisis Faktor Konflik Peran

Item Pernyataan	Komponen	Keterangan
	1	
Konflik Peran 1	0,840	Valid
Konflik Peran 2	0,894	Valid
Konflik Peran 3	0,832	Valid
Konflik Peran 4	0,797	Valid

Sumber: data diolah

Tabel 3 menyajikan hasil analisis faktor untuk menguji validitas item-item pernyataan yang mengukur konflik peran. Tidak ada item pernyataan yang dibuang karena semuanya memiliki *factor loading* diatas 0,5.

Hasil analisis faktor pada konstruk ambiguitas peran menunjukkan tidak ada item pernyataan yang dibuang karena semuanya memiliki *factor loading* di atas 0,5. Hasil pengujian validitas instrumen penelitian untuk konstruk ambiguitas peran ditunjukkan pada tabel 4.

Tabel 4
Hasil Analisis Faktor Ambiguitas Peran

Item Pernyataan	Komponen	Keterangan
	1	
Ambiguitas peran 1	0,790	Valid
Ambiguitas peran 2	0,853	Valid
Ambiguitas peran 3	0,889	Valid
Ambiguitas peran 4	0,825	Valid
Ambiguitas peran 5	0,878	Valid

Sumber: data diolah

Tabel 5 menyajikan hasil analisis faktor untuk menguji validitas item-item pernyataan yang mengukur kepuasan kerja. Tidak ada item pernyataan yang dibuang karena semuanya memiliki *factor loading* diatas 0,5.

Tabel 5
Hasil Analisis Faktor Kepuasan Kerja

Item Pernyataan	Komponen	Keterangan
	1	
Kepuasan kerja 1	0,785	Valid
Kepuasan kerja 2	0,595	Valid
Kepuasan kerja 3	0,822	Valid
Kepuasan kerja 4	0,769	Valid
Kepuasan kerja 5	0,685	Valid

Sumber: data diolah

Hasil Uji Reliabilitas

Reliabilitas dinilai dengan menggunakan nilai koefisien *Cronbach's alpha* yang bertujuan untuk mengetahui keandalan suatu alat ukur dalam mengukur suatu konstruk. Analisis terhadap *item-item correlation* digunakan untuk memperbaiki ukuran-ukuran dan mengeliminasi butir-butir pertanyaan yang keberadaannya akan memperkecil koefisien *Cronbach's alpha* yang dihasilkan (Sekaran, 2006).

Tabel 6 menyajikan hasil pengujian reliabilitas untuk variabel konflik peran. Variabel konflik peran dinyatakan *reliable* dengan nilai *Cronbach's alpha* sebesar 0,861, sehingga dapat digunakan pada analisis selanjutnya.

Tabel 6
Hasil Pengujian Reliabilitas Konflik Peran, Ambiguitas Peran dan Kepuasan Kerja

Item Pertanyaan	<i>Cronbach's alpha</i>
Konflik peran	0,861
Ambiguitas peran	0,898
Kepuasan kerja	0,779

Sumber: data diolah

Sama halnya dengan konflik peran di atas, hasil pengujian reliabilitas variabel ambiguitas peran menunjukkan nilai *Cronbach's alpha* yaitu 0,898. Nilai tersebut berarti bahwa item-item pernyataan yang mengukur ambiguitas peran dinyatakan *reliable*.

Selanjutnya dilakukan pengujian reliabilitas pada variabel kepuasan kerja. Tidak ada item pernyataan yang dibuang sehingga didapat nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,779. Jadi, kepuasan kerja dinyatakan *reliable* dan dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif dimaksudkan untuk mengenali pola data serta merangkum informasi yang terdapat dalam data. Penelitian ini menyajikan rata-rata (*mean*), standar deviasi dan korelasi antar variabel ini. Semakin besar nilai standar deviasi berarti semakin tinggi penyimpangan data dengan nilai rata-ratanya. Sebaliknya semakin kecil standar deviasi berarti data berkelompok di sekitar nilai rata-ratanya dan tidak menunjukkan variasi yang tinggi (Sekaran, 2006).

Hasil pengolahan data statistik deskriptif untuk variabel-variabel utama dalam penelitian menunjukkan bahwa responden mengalami stres (konflik peran dan ambiguitas peran) pada tingkat tinggi. Hal ini dapat diketahui dari nilai rata-rata konflik peran sebesar 4,12 dan ambiguitas peran sebesar 4,14. Nilai rata-rata tersebut menunjukkan adanya kecenderungan bahwa responden mempersepsikan tingkat stres yang tinggi. Nilai rata-rata kepuasan kerja cukup rendah, yaitu sebesar 2,38. Rendahnya angka kepuasan kerja menunjukkan bahwa

responden memiliki kepuasan kerja yang rendah. Tabel statistik deskriptif dapat ditunjukkan pada tabel 7.

Tabel 7
Mean, Standar Deviasi dan Korelasi Antar Variabel

Variabel	M	SD	Korelasi Antar Variabel		
			Konflik Peran	Ambiguitas Peran	Kepuasan Kerja
Konflik peran	4,12	0,575		0,990**	-0,223**
Ambiguitas peran	4,14	0,580			-0,234**
Kepuasan kerja	2,38	0,881			

Sumber: data diolah

* $P < 0,05$

** $P < 0,01$

Hasil Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis 1 (satu) dan 2 (dua) dilakukan dengan menggunakan analisis regresi sederhana. Hasil regresi dapat ditunjukkan pada tabel 8.

Tabel 8
Hasil Pengujian Hipotesis Menggunakan Regresi

Variabel independen	Kepuasan Kerja		
	β	T	Sig
Konflik Peran	-0,223	-2,821	0,005**
Ambiguitas Peran	-0,234	-2,970	0,003**

Sumber: data diolah

* $P < 0,05$

** $P < 0,01$

Pengujian Hipotesis 1

Pengaruh Konflik Peran pada Kepuasan Kerja

Hipotesis 1 menyatakan bahwa terdapat pengaruh negatif konflik peran pada kepuasan kerja. Seperti disajikan pada tabel 8, hasil analisis regresi menunjukkan bahwa, konflik peran berpengaruh negatif signifikan ($\beta = -0,223$, $t = -2,821$, $P < 0,05$). Ini berarti hipotesis 1, yang menyatakan bahwa konflik peran berpengaruh negatif pada kepuasan kerja, didukung.

Pengujian Hipotesis 2

Pengaruh Ambiguitas Peran pada Kepuasan Kerja

Hipotesis 2 menyatakan bahwa ambiguitas peran berpengaruh negatif pada kepuasan kerja. Seperti disajikan pada tabel 8, hasil analisis regresi menunjukkan bahwa, ambiguitas peran berpengaruh negatif signifikan ($\beta = -0,234$, $t = -2,970$, $P < 0,05$). Ini berarti hipotesis 2, yang menyatakan bahwa ambiguitas peran berpengaruh negatif pada kepuasan kerja, didukung.

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Pembahasan Hipotesis 1

Pengaruh Konflik Peran pada Kepuasan Kerja

Hasil penelitian menunjukkan bahwa konflik peran berpengaruh negatif signifikan pada konflik peran, maka hipotesis 1, sesuai dengan teori stres (konflik peran) yang dikemukakan oleh Rizzo *et al.*, (1970). Menurut Rizzo *et al.*, (1970) apabila karyawan mengalami konflik peran, maka karyawan tersebut tidak bisa konsisten pada satu tuntutan pekerjaan. Dengan demikian hipotesis 1 didukung. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Yousef, (2000) dan Harris *et al.*, (2006).

Berdasarkan hasil pengujian terbukti bahwa stres (konflik peran) terjadi pada karyawan dealer di Kota Ternate. tingkat stres yang dirasakan berada pada tingkat yang tinggi. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Tingkat stres yang rendah ini karena di Kepolisian mengadopsi sistem satu perintah (satu komando), sehingga ketika anggota polisi yang bekerja harus berdasarkan perintah dari atasan. Sedangkan tingkat stres (konflik peran) berada pada tingkat yang tinggi pada penelitian Yousef, (2000) yang menggunakan responden karyawan yang bekerja pada organisasi manufaktur dan pelayanan yang berbeda di Arab Saudi dan Harris *et al.*, (2006) yang menggunakan responden karyawan bank di Amerika. Tingkat stres yang tinggi ini disebabkan pelayanan terhadap setiap bentuk penyelesaian masalah (keluhan) dari setiap nasabah (pelanggan) harus diselesaikan dengan cara yang berbeda-beda, meskipun sudah ada standarisasi penyelesaian masalah dari setiap institusi tetapi setiap nasabah (pelanggan) mempunyai karakter yang berbeda-beda yang bisa berdampak pada bentuk penyelesaian masalah yang berbeda-beda pula.

Berdasarkan penjelasan di atas bisa diambil kesimpulan bahwa tekanan pekerjaan dalam diri seseorang dipengaruhi oleh kesesuaian atau ketidaksesuaian dalam persyaratan peran pekerjaan itu sendiri. Tekanan tersebut memunculkan stres pada pekerjaan (konflik peran). Tekanan konflik peran dapat mempersulit proses penyelesaian pekerjaan. Konflik peran juga dapat menyebabkan seseorang kurang/tidak berkonsentrasi dalam menjalankan/memenuhi pekerjaannya. Tingkat konflik peran yang dialami seseorang bervariasi pada berbagai konteks pekerjaan, yang kemudian menyebabkan konflik peran yang dialami seseorang tidak sama.

Pembahasan Hipotesis 2

Pengaruh Ambiguitas Peran pada Kepuasan Kerja

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hipotesis 2, yang menyatakan bahwa ambiguitas berpengaruh negatif pada kepuasan kerja didukung, maka pengaruh tersebut sesuai dengan teori stres (konflik peran) yang dikemukakan oleh Rizzo *et al.*, (1970). Menurut Rizzo *et al.*, (1970) karyawan yang bekerja pada organisasi skala besar dan kompleks, cenderung mengalami ambiguitas peran karena perubahan organisasi yang terjadi dalam waktu singkat. Selain itu, karyawan seringkali menghadapi situasi dimana tujuan, kesamaran tentang tanggung jawab, ketidakjelasan tentang prosedur kerja dan kesamaran tentang apa yang diharapkan orang lain dan kurang adanya ketidakpastian tentang produktivitas kerja. Situasi semacam itu dapat membawa kepada ambiguitas peran dan dapat terjadi sebuah awal frustrasi dan kegelisahan pada diri karyawan. Ketika terjadi ambiguitas peran, seorang pekerja dapat menghindari pekerjaannya atau melakukan pekerjaannya tidak sesuai dengan ekspektasi atasan. Akibatnya, karyawan akan merasa cemas, tegang, takut, kinerjanya kurang efektif, kehilangan kepercayaan diri, kurang produktif dan merasa tidak puas terhadap pekerjaannya. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Yousef, (2000) dan Harris *et al.*, (2006).

Berdasarkan hasil pengujian terbukti bahwa stres (ambiguitas peran) terjadi pada karyawan dealer di Kota Ternate. stres yang dirasakan berada pada tingkat yang tinggi. Tingkat stres yang tinggi ini karena karyawan dealer harus menyelesaikan perintah lebih dari satu atasan karena tidak ada standarisasi dalam bekerja, sehingga pekerjaan yang dilaksanakan terkesan tumpang tindih dan selesai tidak tepat waktu. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh penelitian Yousef, (2000) yang menggunakan responden karyawan yang bekerja pada organisasi manufaktur dan pelayanan yang berbeda di Arab Saudi dan Harris *et al.*, (2006) yang menggunakan responden karyawan bank di Amerika. Tingkat stres yang tinggi ini disebabkan karyawan seringkali menghadapi situasi yang mana terdapat tujuan dan arah yang tidak jelas serta tidak terencana dalam pekerjaannya. Sehingga, berdasarkan penjelasan di atas bisa diambil kesimpulan bahwa tekanan pekerjaan dalam diri seseorang dipengaruhi oleh kejelasan dan kepastian tentang tugas, wewenang, panduan dan alokasi waktu. Tekanan tersebut memunculkan stres pada pekerjaan (ambiguitas peran). Tekanan ambiguitas peran

dapat menghalangi/mencegah individu dalam proses keberhasilan pekerjaan, karena individu tersebut tidak jelas tentang apa yang dicapai.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

- Berdasarkan hasil analisis regresi dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan yaitu:
1. Ambiguitas peran berpengaruh negatif pada kepuasan kerja, hal ini berarti sesuai dengan teori stres.
 2. Konflik peran berpengaruh negatif pada kepuasan kerja. Hal ini berarti sesuai dengan teori stres yang menyatakan bahwa konflik peran berpengaruh negatif pada kepuasan kerja.

Keterbatasan Penelitian dan Saran bagi Penelitian Mendatang

Penelitian ini memiliki keterbatasan sebagai berikut yaitu penelitian ini menggunakan teknik *non-probability sampling* sehingga tidak semua sampel memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel. Hasil penelitian ini terbatas pada sampel dan *setting* karyawan yang bekerja pada dealer motor, sehingga pada penelitian mendatang perlu dilakukan penelitian lebih lanjut pada jenis pekerjaan lain. Penelitian ini sangat memungkinkan terjadinya *common method bias* yaitu responden menjawab pertanyaan dengan *self reporting*. Artinya, responden menjawab pertanyaan hanya bergantung pada penilaian subyektif responden sehingga jawaban responden berpotensi pada *perceptual bias*. Namun demikian, pada penelitian ini kelemahan tersebut telah dikurangi dengan tidak menyebutkan variabel-variabel yang hendak diukur dalam kuesioner dan urutan pernyataannya diacak.

Beberapa saran yang dapat diajukan peneliti untuk dilakukan pada penelitian mendatang yaitu penelitian ini menggunakan sampel yang homogen. Akan lebih baik penelitian mendatang menggunakan sampel yang heterogen untuk mendapatkan variasi yang lebih besar guna mengkonfirmasi teori stres. Selain itu, penggunaan sampel yang heterogen akan memberikan informasi mengenai fenomena stres (konflik peran dan ambiguitas peran) pada berbagai konteks pekerjaan, karena setiap pekerjaan memiliki tekanan stres kerja yang berbeda-beda. Penelitian ini menggunakan teknik *non probability sampling* yaitu *purposive sampling* dengan pendekatan *judgment sampling* akan lebih baik jika pada penelitian selanjutnya menggunakan jumlah sampel yang lebih banyak sehingga bisa digeneralisasi. Penelitian ini terbatas pada sampel dan *setting* polisi yang hanya bisa mengkonfirmasi tingkat stres tapi tidak bisa mengkonfirmasi tingkat intensi keluar, untuk itu pada penelitian yang akan datang generalisasi pada subyek yang berbeda harus lebih diperhatikan sehingga penelitian yang akan datang secara eksternal valid pada *setting* yang berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

- Brayfield, A. H., & Rothe, H. F. 1951. An Index of Job Satisfaction, *Journal of Applied Psychology*, 35: 307-311.
- Cetin, M. O. 2006. The Relationship Between Job Satisfaction, Occupational and Organizational Commitment on Academics, *The Journal of American Academy of Bussines*, 8 (1): 78-88.
- Cooper, D. R., & Schlinder. P. S. 2008. *Bussiness Research Methods*, 10th edition. Mc Graw. New York.
- Gaziouglu, S., & Tansel, T. 2006. Job Satisfaction in Britain: Individual and Job Related Factors, *Journal Applied Economics*, 38: 1163-1171.

- Giebels, E., & Janssen, O. 2005. Conflict Stress and Reduced Well-Being at Work: The Buffering Effect of Third-Party Help, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 14 (2): 137-155.
- Hair, J. F. Jr., William, C. B., Banin, B. J., & Anderson, R. E. 2010. *Multivariate Data Analysis*. 7th edition. Upper Saddle River- Prentice Hall. New Jersey.
- Hammer, T. H., & Avgar, A. 2005. The Impact of Unions on Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Turnover. *Journal of Labor Research*, 26 (2): 241-266.
- Harris, E. G., Artis, A. B., Walters., & Licata, J. W. 2006. Role Stressors, Service Worker Job Resourcefulness, and Job Outcomes: an Empirical Analysis, *Journal of Business Research*, 59: 407 – 415.
- Hollon, C. J., & Chesser, R. J. 1976. The Relationship of Personal Influence Dissonance to Job Tension, Satisfaction, and Involvement. *Academy of Management Journal*, 19 (2): 308–314.
- Ivanchevich, J. M., Konopaske, R., & Matteson, M. T. 2008. *Organizational Behavior and Management*. 8th edition. McGraw-hill. New York.
- Kemery, E. R., Mossholder, K. W., & Bedeian. A. G. 1987. Role Stress, Physical Symptomatology, and Turnover Intention: a Causal Analysis of Three Alternative Specification, *Journal of Occupational Behavior*, 8: 11-23.
- Kendal, E., Murphy, P., O’Neil, V., & Bursnall, S. 2000. Occupational Stress” Factors That Contribute to its Occurrence and Effective Management, *WorkCover Western Australia*.
- Long, A. 2005. Happily Ever After? a Study Of Job Satisfaction in Australia, *The Economic Record*, 81 (255): 303-321.
- Miceli, P. M., & Mulvey, P. W. 2000. Consequences of Satisfaction with Pay System: Two Field Studies, *Industrial Relations*, 39 (1): 62-87.
- Miles, R. H., & Petty, M. M. 1975. Relationship Between Role Clarity, Need For Clarity, and Job Tension and Satisfaction for Supervisory and non-Supervisory Roles, *Academy of Management Journal*, 18 (4): 877–883.
- Moyes, G.D., Owusu-Ansah, S., & Ganguli, G. 2006. Factors Influencing the Level of Job Satisfaction of Hispanic Accounting Professionals: A Perceptual Survey, *Journal of Business & Economic Studies*, 12 (1): 12-26.
- Neuman, W. L. 2006. *Social Research Method: Qualitative and Quantitative Approaches*. 6th edition. Pearson Education. New Jersey.
- Ram, P., & Prabhakar, G. V. 2010. Leadership Styles and Perceived Organizational Politics as Predictors of Work Related Outcomes, *European Journal of Social Science*, 15 (1).

- Rizzo, J. R., House, R. J., & Lirtzman, S. I. 1970. Role Conflict and Ambiguity in Complex Organizations, *Administrative Science Quarterly*, 15 (2): 150-163.
- Sekaran, Uma. 2006. *Research Method for Business: A Skill-Building Approach*, 3rd Edition, John Wiley and Sons. New York.
- Schuler, R. S. 1982. An Integrative Transactional Process Model of Stress in Organizations, *Journal of Occupational Behavior*, 3: 5-19.
- Sholihin, M., & Lau, C. M. 2003. The Intervening Effects of Procedural Fairness and Interpersonal Trust on the Relationship Between Multiple Measures-Based Performance Evaluation and Managers' Job Satisfaction. *Gadjah Mada International Journal Of Business*, 5 (3): 321-343.
- Slobogin, K. 2001. Many U.S. Employees feel overworked, stressed, studi says, www.cnn.com
- Valle, M., & Witt, L.A. 2001. The Moderating Effect of Teamwork Perceptions on the Organizational politics-Job Satisfaction Relationship, *The Journal of Social Psychology*, 141 (3): 379-388.
- Vila, L. E., & Garcia-Mora, B. 2005. Education and Determinants of Job Satisfaction, *Journal of Education Economics*, 13 (40): 82-111.
- Yousef, D.A. 2000. The Interactive Effects of Role Conflict and Role Ambiguity on Job Satisfaction and Attitudes Toward Organizational Change: A Moderated Multiple Regression Approach, *International Journal of Stress Management*, 7 (4): 289-303.