PENGARUH *ROLE STRESSOR* TERHADAP KOMITMEN ORGANISASI DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA BAGIAN MARKETING NEW ARMADA MAGELANG

SKRIPSI

Ditulis oleh :

Nama	**:**	**HENDRAWAN SELO AJI**
Nomor Mahasiswa	**:**	**11311195**
Jurusan	**:**	**Manajemen**
Bidang Konsentrasi	**:**	**Sumber Daya Manusia**

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI
YOGYAKARTA
2017

PENGARUH ROLE STRESSOR TERHADAP KOMITMEN ORGANISASI DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
PADA BAGIAN MARKETING NEW ARMADA MAGELANG

SKRIPSI

Ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna memperoleh gelar Sarjana Srata-1 di Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia

Ditulis oleh :

Nama : HENDRAWAN SELO AJI

Nomor Mahasiswa : 11311195

Jurusan : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Sumber Daya Manusia

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI
YOGYAKARTA
2017

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

"Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis di acu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku."

Yogyakarta, 10 Januari 2017

Penulis

(HENDRAWAN SELO AJI)

PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH ROLE STRESSOR TERHADAP KOMITMEN ORGANISASI DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA BAGIAN MARKETING NEW ARMADA MAGELANG

Nama : **HENDRAWAN SELO AJI**
Nomor Mahasiswa : **11311195**
Jurusan : **Manajemen**
Bidang Konsentrasi : **Sumber Daya Manusia**

Yogyakarta, 10 Januari 2017

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing,

Suhartini, Dra., M.Si.

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR /SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

PENGARUH ROLE STRESSOR TERHADAP KOMITMEN ORGANISASI DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABLE INTERVENING PADA BAGIAN MARKETING NEW ARMADA MAGELANG

Disusun Oleh : **HENDRAWAN SELO AJI**

Nomor Mahasiswa : **11311195**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**

Pada hari Senin, tanggal: 20 Februari 2017

Penguji/ Pembimbing Skripsi : Suhartini, Dra., M.Si. .....

Penguji : Arif Hartono, Drs., MHRM., Ph.D. .....

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia

Dr. Dr. Agus Harjito, M.Si.

MOTTO

“Learn from yesterday, live for today, hope for tomorrow”

(Albert Einstein)

“Orang-orang yang sukses telah belajar membuat diri mereka melakukan hal yang harus dikerjakan ketika hal itu memang harus dikerjakan, entah mereka menyukainya atau tidak“

(Aldus Huxley)

“Selalu ada Allah untuk orang yang sabar”
(Qs. Al-Anfal:66)

“Apabila Anda berbuat kebaikan kepada orang lain, maka Anda telah berbuat baik terhadap diri sendiri”
(Benyamin Franklin)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Saya persembahkan skripsi ini untuk :

- ♥ Bapak, Ibu, Kakak dan Keluargaku tercinta yang selalu memberi dukungan, bantuan dan do'a dalam menyelesaikan skripsi ini. Terutama untuk kedua orang tuaku, dengan usaha yang tak kenal lelah demi menyekolahkanku sampai ke jenjang perkuliahan ini.
- ♥ Teman yang sudah menemaniku saat susah maupun senang,
- ♥ Seluruh rekan seperjuangan skripsi, kalian sungguh luar biasa.

PENGARUH *ROLE STRESSOR* TERHADAP KOMITMEN ORGANISASI DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA BAGIAN MARKETING NEW ARMADA MAGELANG

Hendrawan Selo Aji, NIM : 11311195

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) pengaruh *role conflict* terhadap kepuasan kerja secara parsial, (2) pengaruh *role ambiguity* terhadap kepuasan kerja secara parsial, (3) pengaruh *role overload* terhadap kepuasan kerja secara parsial, (4) pengaruh *role stressor* (*role conflict, role ambiguity, role overload*) terhadap kepuasan kerja secara simultan, (5) pengaruh *role conflict* terhadap komitmen organisasi secara parsial, (6) pengaruh *role ambiguity* terhadap komitmen organisasi secara parsial, (7) pengaruh *role overload* terhadap komitmen organisasi secara parsial, (8) pengaruh *role stressor* (*role conflict, role ambiguity, role overload*) terhadap komitmen organisasi secara simultan, (9) pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi, dan (10) lebih besar mana pengaruh langsung (*role stressor* yang terdiri dari *role conflict, role ambiguity* dan *role verload* terhadap komitmen organisasi) dengan pengaruh tidak langsung (*role stressor* terhadap komitmen organisasi melalui kepuasan kerja).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Industri Karoseri New Armada Magelang yang berjumlah 202 karyawan. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *non probability sampling* dengan metode *convenience sampling* yaitu sebanyak 100 orang karyawan. Data dikumpulkan dengan menggunakan angket dan dokumentasi. Uji validitas instrumen dilakukan dengan teknik korelasi *product moment Pearson*, sedangkan uji realibilitas menggunakan *Alpha Cronbach*. Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis deskriptif ananalisis, analisis regresi sederhana, analisis regresi berganda dan Analisis *Path*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) *Role stressor* secara simultan berpengaruh nyata terhadap kepuasan kerja, terbukti dengan diperolehnya F_{hit} sebesar 3,179 dengan angka signifikansi (*P-Value*) = 0,027 < 0,05. Sedangkan secara parsial, *role conflict* (X_1) dan *role overload* (X_3) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan kerja (Y_1) secara parsial. Hal ini ditunjukkan dari nilai *P-Value* X_1 dan X_3 masing-masing sebesar 0,048 dan 0,020 yang lebih kecil dibanding 0,05; (2) *Role stressor* baik secara simultan maupun parsial secara langsung berpengaruh nyata terhadap komitmen organisasi. Hal ini ditunjukkan dari nilai F_{hit} sebesar 19,764 dengan angka signifikansi (*P-Value*) sebesar 0,047 < 0,05; (3) Tingkat komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan bagian marketing Perusahaan Karoseri New Armada Magelang cukup tinggi. Hal ini berdasarkan hasil pengujian hipotesis dengan menggunakan uji F (secara bersama-sama atau simultan) dapat dijelaskan bahwa variabel *role conflict* (X_1), *role ambiguity* (X_2) dan *role overload* (X_3) melalui kepuasan kerja (Y_1) berpengaruh terhadap variabel komitmen organisasi (Y_2) secara simultan. Hal ini ditunjukkan dari nilai F_{hit} sebesar 2,567 dengan angka signifikansi (*P-Value*) sebesar 0,043 < 0,05; dan (4)

Pengaruh variabel *role stressor* melalui kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi lebih besar dibanding pengaruh langsung *role stressor* terhadap komitmen organisasi.

Kata kunci : *role stressor*, *role conflict*, *role ambiguity*, *role overload*, kepuasan kerja, komitmen organisasi.

THE EFFECT OF ROLE STRESSOR ON ORGANIZATIONAL COMMITMENT WITH JOB SATISFACTION TOWARD AS AN INTERVENING VARIABLE IN MARKETING SECTION OF NEW ARMADA MAGELANG

Hendrawan Selo Aji, NIM : 11311195

ABSTRACT

This study aims to knows: (1) the effect of role conflict on the job satisfaction partially, (2) the effect of role ambiguity on the job satisfaction partially, (3) the effect of role overload on the job satisfaction partially, (4) the effect of role stressor on job satisfaction simultanously, (5) the effect of role conflict on the organizational commitment partially, (6) the effect of role ambiguity on the organizational commitment partially, (7) the effect of role overload on the organizational commitment partially, (8) the effect of role stressor on organizational commitment simultanously, (9) the effect of job satisfaction on organizational commitment, and (10) Which the bigger, direct effect (role stressor on organizational commitment) or undirect effect (role stressor on organizational commitment through job satisfaction). The population in this study were all employees of Marketing Section in New Armada Magelang that totaling 202 employees. The sampling technique in this study is using non probability sampling with convinience method and as many as 100 employees. Data was collected using questionnaires and documentation. Test the validity of the instrument was performed using the Pearson product moment correlation, while the reliability test using Cronbach Alpha. Data analysis was done using analisys description, simple regression analisys, multiple regression analysis and path analisys.

The results showed that (1) Simultanously, role stressor highly affected job satisfaction, proved by F_{calc} (3,179) with P_{value} (0,027) < 0,05. While, role conflict (X_1) and role overload (X_3) significantly affects job satisfaction partially. It's showed by each P_{value} of X_1 and X_2 are 0,048 and 0,02 that smaller than 0,05 ; (2) Directly, role stressor significantly affects organizational commitment, partially or simultanously. It's showed from F_{calc} (19,764) with P_{value} (0,047) < 0,05 ; (3) The level of employee organizational commitment in New Armada Magelang Marketing Section is high enough. Based on hypotheses analisys through F_{test} that can be explains that role conflict (X_1), role ambiguity (X_2) and role overload (X_3) variables via job satisfaction (Y_1) affects on organizational commitment (Y_2) simultanously. It's showed from F_{calc} (2,567) with P_{value} (0,043) < 0,05 ; and (4) the effect of role stressor variable through job satisfaction on organizational commitment is bigger than direct effect of role stressor on organizational commitment.

Keywords : role stressor, role conflict, role ambiguity, role overload, job satisfaction, organizational commitment.

KATA PE NGANTAR

Assalaamu'alaikum Wr.Wb.

Alhamdulillahirabbil'alamiin, puji syukur atas kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya bagi kita semua sehingga dapat menjalankan amanah yang menjadi tanggung jawab kita. Sholawat serta salam tidak lupa kita haturkan kepada junjungan kita Nabi besar Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabat.

Alhamdulillahirabbil'alamiin penulis ucapkan rasa yang sangat bersyukur kepada Allah SWT karena berkat pertolongannya yang tiada henti, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul: **Pengaruh *Role Stressor* terhadap Komitmen Organisasi dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening pada Bagian Marketing New Armada Magelang.**

Banyak perjuangan dan pengorbanan yang dilakukan penulis di dalam penulisan skripsi ini agar menjadi sebuah karya yang tidak luput oleh masa. Tentunya perjuangan ini bukanlah hasil karya sendiri penulis, melainkan perjuangan bersama. Untuk itu perkenankan penulis mengucapkan rasa terimakasih kepada :

1. Allah SWT, yang tidak henti-hentinya selalu memberikan rahmat di sepanjang perjalanan hidupku dan selalu mempertemukanku dengan orang-orang yang membuat hidupku berwarna serta selalu memberiku

jalan keluar pada setiap permasalahanku, terutama selama pengerjaan skripsi ini.

2. Kedua orang tuaku, bapak ibu yang tidak pernah lelah memenuhi kebutuhanku dan selalu mengajarkanku hal-hal baik kepadaku serta selalu mendukungku dalam kondisi apapun dan apapun yang terjadi padaku, kalian yang terbaik*!* Love you
3. Dr. Ir. Harsoyo, M.Sc selaku Rektor Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.
4. Drs. Dwipraptono Agus Harjito, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.
5. Dra. Suhartini, M.Si selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan ilmu, waktu, tenaga, fikiran, semangat dan doa agar skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
6. Semua staf pengajar Fakultas Ekonomi yang memberikan bekal teori selama penulis menempuh studi di Fakultas Ekonomi.
7. Seluruh karyawan bagian pengajaran, tata usaha, parkiran dan perpustakaan, yang telah memberikan kemudahan fasilitas selama penulis menempuh studi di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
8. Untuk dosen penguji, terima kasih atas masukan, kritik, dan kesediaan Ibu dalam menguji saya.
9. Untuk mas Awan terima kasih yang selalu support dalam segala hal dan mau menegurku bila ada hal yang kurang baik

10. Terima kasih kepada seluruh teman baikku selama kuliah 7icons Ibnu, Husnan, Arya, Dendy, Fajar, Bimo kita masuk kuliah sama-sama, semoga kita bisa sukses sama-sama juga!
11. Terima kasih teman teman The Mbottonz yang mau menghiburku disaat aku sedih maupun senang, yang mau mendengarkan , keluh kesahku entah soal apapun itu
12. Terima kasih teman teman KKN unit 243 Purworejo telah memberi support
13. Terima kasih seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per-satu yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
14. Kota Yogyakarta yang selalu memberiku cerita sejak tahun 2011 sampai sekarang, Saya berharap semoga skripsi ini dapat membantu dan bermanfaat bagi penulis dan pihak fakultas pada khususnya serta pihak lain yang berkepentingan pada umumnya.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Yogyakarta, 10 Janrauri

2017

Penulis

Hendrawan Selo Aji

DAFTAR ISI

Halaman Judul..... i
Halaman Sampul Depan Skripsi ii
Halaman Judul Skripsi..... iii
Halaman Pernyataan Bebas Plagiarisme iv
Halaman Pengesahan Skripsi..... v
Halaman Pengesahan Ujian Skripsi vi
Halaman Motto vii
Abstraksi..... viii
Kata Pengantar x
Daftar Isi xiii
Daftar Tabel xix
Daftar Gambar.....xx
Daftar Lampiran xxi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 7
1.2.1 Apakah *role conflict* berpengaruh terhadap kepuasan kerja secara
parsial? 7
1.2.2 Apakah *role ambiguity* berpengaruh terhadap kepuasan kerja secara

parsial? 7
1.2.3 .....A
pakah *role overload* berpengaruh terhadap kepuasan kerja secara
parsial? 7
1.2.4 .....A
pakah *role stressor (role conflict, role ambiguity, role overload)*
pengaruh terhadap kepuasan kerja secara simultan? 7
1.2.5 .....A
pakah *role conflict* berpengaruh terhadap komitmen organisasi secara
parsial? 7
1.2.6 .....A
pakah *role ambiguity* berpengaruh terhadap komitmen organisasi
secara parsial? 7
1.2.7 Apakah *role overload* berpengaruh langsung terhadap komitmen
organisasi secara parsial? 8
1.2.8 .....A
pakah *role stressor (role conflict, role ambiguity, role overload)*
berpengaruh terhadap komitmen organisasi secara simultan? 8
1.2.9 Apakah kepuasan kerja akan berpengaruh langsung terhadap
komitmen organisasi? 8
1.2.10 Apakah *role conflict* berpengaruh terhadap komitmen organisasi
melalui kepuasan kerja?.....8
1.2.11 Apakah *role ambiguity* berpengaruh terhadap komitmen organisasi
melalui kepuasan kerja?.....8
1.2.12 Apakah *role overload* berpengaruh terhadap komitmen organisasi
melalui kepuasan kerja?.....8
1.3 Tujuan Penelitian..... 8

1.3.1 Pengaruh *role conflict* terhadap kepuasan kerja secara parsial 8
1.3.2 Pengaruh *role ambiguity* terhadap kepuasan kerja secara parsial 8
1.3.3 Pengaruh *role overload* terhadap kepuasan kerja secara parsial.....8
1.3.4 Pengaruh *role stressor* (*role conflict, role ambiguity, role overload*)
terhadap kepuasan kerja secara simultan 8
1.3.5 Pengaruh *role conflict* terhadap komitmen organisasi secara parsial.....8
1.3.6 Pengaruh *role ambiguity* terhadap komitmen organisasi secara parsial. 8
1.3.7 Pengaruh *role overload* terhadap komitmen organisasi secara parsial8
1.3.8 Pengaruh *role stressor* (*role conflict, role ambiguity, role overload*)
terhadap komitmen organisasi secara simultan.....9
1.3.9 Pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi. 9
1.3.10 Pengaruh *role conflict* terhadap komitmen organisasi melalui kepuasan kerja 9
1.3.11 Pengaruh *role ambiguity* terhadap komitmen organisasi melalui kepuasan kerja 9
1.3.12 Pengaruh *role overload* terhadap komitmen organisasi melalui kepuasan kerja 9

1.4 Kegunaan Penelitian 9
1.4.1 Kegunaan Teoritis 9
1.4.2 Kegunaan Praktis 9

BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

2.1 Kajian Pustaka.....11
2.2 Teori Peran.....16
2.3 Komitmen Organisasi 18

2.4 Kepuasan Kerja 20
2.4.1 *Discrepancy Theory* 21
2.4.2 *Equity Theory*.....21
2.4.3 *Two Factor Theory* 22
2.5 *Role Stressor* 24
2.5.1 Konflik Peran *(Role Comflict)*.....24
2.5.2 Ambiguitas Peran (*Role Ambiguity*) 25
2.5.3 Kelebihan Beban Kerja (*Role Overload*) 26
2.5.3.1 Beban berlebih kuantitatif 26
2.5.3.2 Beban berlebih kualitatif 27
2.5.3.3 Beban berlebih kuantitatif dan kualitatif.....28
2.6 .....P
engaruh *Role Stressor* terhadap Kepuasan Kerja 28
2.7 .....P
engaruh *Role Conflict* terhadap Kepuasan Kerja 29
2.8 .....P
engaruh *Role Ambiguity* terhadap Kepuasan Kerja 30
2.9 .....P
engaruh *Role Overload* terhadap Kepuasan Kerja 30
2.10 .....P
engaruh Kepuasan KErja terhadap Komitmen Organisasi 31
2.11 .....K
erangka Berpikir 33
2.12 .....H
ipotesis 36

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 L
okasi Penelitian.....39
3.2 .....
Identifikasi Variabel Penelitian 39

3.2.1 Variabel Bebas (Independen): *Role Stressor (Role Conflct, Role Ambiguity, Role Overload)* 39
3.2.2 Variabel Intervening : Kepuasan Kerja 39
3.2.3 Variabel Terikat (Dependen) : Komitmen Organsasi 39
3.3 Definisi Operasional Variabel dan Indikatornya 39
3.3.1 *Role Conflict* 39
3.3.2 *Role Ambiguity* 40
3.3.3 *Role Overload* 40
3.3.4 Kepuasan Kerja 40
3.3.5 Komitmen Organisasi 41
3.4 Jenis dan Teknik Pengumpulan Data 41
3.4.1 Jenis Data 41
3.4.1.1 Data Primer 41
3.4.1.2 Data Sekunder 42
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data 42
3.5 Populasi dan Sampel Penelitian 43
3.5.1 Populasi 43
3.5.2 Sampel 43
3.5.3 Teknik Pengambilan Sampel 44
3.6 Metode Analisis Data 44
3.6.1 Deskriptif Statistik 44
3.6.2 Uji Regresi Linier Berganda 46
3.6.3 Uji Hipotesis 46
3.6.3.1 Uji T 46
3.6.3.2 Uji F 47
3.7 *Path Analysis* 48
3.7.1 Regresi Tahap I 50
3.7.2 Regeresi Tahap II 50
3.7.3 Regersi Tahap III 51
3.7.4 Regresi Tahap IV 51

BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1 Uji Instrumen Penelitian 52
4.1.1 Uji Validitas 52
4.1.2 Uji Reliabilitas 55
4.2 Deskripsi Berganda 57
4.2.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 57
4.2.2 Responden Berdasarkan Usia 58
4.2.3 Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan 59
4.3 Hasil Uji Asumsi Klasik 59
4.3.1 Hasil Uji Normalitas 59
4.3.2 Hasl Uji Multkolinieritas 63
4.3.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas 64
4.4 Hasil Uji Hipotesis 66
4.4.1 Analisis *Role Stressor (Role Conflict, Role Ambiguity, Role Overload)* terhadap Kepuasan kerja 66
4.4.2 Analisis *Role Stressor (Role Conflict, Role Ambiguity, Role Overload)* Terhadap Komitmen Organisasi 71
4.4.3 Analisis Kepuasan kerja terhadap Komitmen Organisasi 76
4.4.4 Hasil Analisis Path 79
4.5 Ringkasan Hasil Uji Hipotesis 83
4.6 Pembahasan 84
4.6.1 Pengaruh *Role Conflict* Terhadap Kepuasan Kerja 84
4.6.2 Pengaruh *Role Conflict* Terhadap Kepuasan Kerja 85
4.6.3 Pengaruh *Role Overload* Terhadap Kepuasan Kerja 86
4.6.4 Pengaruh *Role Stressor (Role Conflict, Role Ambiguity, Role Overload)* Terhadap Kepuasan Kerja 87
4.6.5 Pengaruh *Role Conflict* Terhadap Komitmen Organisasi 88
4.6.6 Pengaruh *Role Ambiguity* Terhadap Komitmen Organisasi 89
4.6.7 Pengaruh *Role Overload* Terhadap Komitmen Organisasi 90
4.6.8 Pengaruh *Role Stressor (Role Conflict, Role Ambiguity,*

Role Overload) Terhadap Komitmen Organisasi 91
4.6.9 Pengaruh Kepuasan Kerja Karyawan Terhadap Komitmen Organisasi 92
4.6.10 Pengaruh *Role Conflict* Terhadap Komitmen Organisasi Melalui Kepuasan Kerja 94
4.6.11 Pengaruh *Role Ambiguity* Terhadap Komitmen Organisasi Melalui Kepuasan Kerja.....95
4.6.12 Pengaruh *Role Overload* Terhadap Komitmen Organisasi Melalui Kepuasan Kerja.....96

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN
5.1 Kesimpulan 98
5.2 Saran 99

DAFTAR PUSTAKA.....101

DAFTAR TABEL

4.1 Hasil Uji Validitas Instrumen *Role Conflict* (X_1) 53

4.2 Hasil Uji Validitas Instrumen *Role Ambiguity* (X_2) 54

4.3 Hasil Uji Validitas Instrumen *Role Overload* (X_3) 54

4.4 Hasil Uji Validitas Instrumen Kepuasan Kerja (Y_1) 54

4.5 Hasil Uji Validitas Instrumen Komitmen Organisasi (Y_2) 55

4.6 Hasil Uji Reliabilitas Variabel 56

4.7 Respoden Berdasarkan Jenis Kelamin 57

4.8 Responden Berdasarkan Kelompok Usia 58

4.9 Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan 59

4.10 Hasil Uji Multikolonieritas *Role Conflict, Role Ambiguity, Role Over* Terhadap Kepuasan Kerja 63

4.11 Hasil Uji Multikolonieritas *Role Conflict, Role Ambiguity, Role Over* Terhadap Komitmen Organisasi 63

4.12 Data Output Uji Multikolonieritas Kepuasan kerja terhadap Komitmen Organisasi 63

4.13 Regresi Linear X_1, X_2 dan X_3 → Y_1 (Model 1) 66

4.14 Regresi Linear X_1, X_2, dan X_3 → Y_2 (Model 2).....71
4.15 Regresi Linear Y_1 → Y_2 (Model 3).....76
4.16 Hasil Analisis Path dengan Koefisien Jalur.....81
4.17 Ringkasan Hasil Uji Hipotesis.....83

DAFTAR GAMBAR

2.1 Hubungan Antara Stres dengan Unjuk Kerja.....34
2.2 Kerangka Berpikir.....36
3.1 Daerah Penerimaan dan Penolakan Hipotesis Uji Parsial.....47
3,1 Daerah Penerimaan dan Penolakan Hipotesis Uji Serentak.....48
3,3 Diagram jalur lengkap.....49

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian .....

Lampiran 2. Skoring Kuesioner .....

Lampiran 3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....

Lampiran 5. Hasil Uji Normalitas .....

Lampiran 4. Hasil Uji Multikolinieritas .....

Lampiran 5. Uji Heterokedastisitas .....

Lampiran 6. Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....

Lampiran 7. Hasil Uji Rregresi Linear Sederhana .....

Lampiran 8. Surat Keterangan Penelitian .....

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Komitmen anggota organisasi menjadi hal penting bagi sebuah organisasi dalam menciptakan kelangsungan hidupnya. Komitmen menunjukkan hasrat karyawan sebuah perusahaan untuk tetap tinggal dan bekerja serta mengabdikan diri bagi perusahaan.

Perusahaan menginginkan pencapaian tujuan tanpa banyak mengalami kendala, diantaranya tujuan untuk mencari laba (*profit oriented*), memenangkan persaingan, memenuhi kepuasan pelanggan. Namun pencapaian tujuan itu tidak sesederhana yang dipikirkan oleh pihak manajemen. Banyak kendala yang harus dihadapi. Kendala-kendala utama yang timbul terutama dapat berasal dari para karyawan sebagai anggota organisasi, seperti rendahnya komitmen karyawan untuk tetap bekerja dalam organisasi.

Komitmen organisasi didefinisikan sebagai suatu keinginan yang kuat untuk tetap menjadi anggota dari suatu organisasi. Keinginan ini ditunjukkan dengan menyerahkan segala upaya atas nama organisasinya dengan suatu keyakinan, penerimaan nilai dan tujuan dari organisasi tertentu. Komitmen organisasi ini ditunjukkan dengan sikap loyalitas pekerja secara terus menerus

kepada organisasi untuk keberhasilan dan kesejahteraan organisasinya (Mowday, et. al., 1982) dalam Hernawati (2005:5).

Determinan dari komitmen organisasi yaitu variabel umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, masa kerja, status perkawinan, dan jumlah tanggungan. Umur karyawan menunjukkan catatan biologis lamanya masa hidup seseorang yang digolongkan dalam dua dimensi yaitu tua dan muda (Panggabean, 2001:90). Dari penelitiannya, kelompok umur antara 31 dan 35 tahun merasa lebih komit terhadap organisasi. Menurut jenis kelamin laki-laki lebih komit apabila dibandingkan dengan perempuan. Menurut jenis pendidikan maka pendidikan terendah yang memiliki komitmen lebih dari pada seseorang yang mempunyai tingkat pendidikan yang lebih tinggi, hal ini dikarenakan tingkat pendidikan lebih rendah sulit untuk mendapatkan pekerjaan jika dia meninggalkan organisasi tempat dia bekerja. Orang yang mempunyai tanggungan lebih banyak akan menempati komitmen yang tinggi daripada orang yang mempunyai tanggungan yang sedikit.

Komitmen menjadi hal yang sangat penting yang harus dimiliki oleh seorang karyawan, karena komitmen yang tinggi dapat menjadikan seorang karyawan mempunyai semangat dalam bekerja, adanya keinginan untuk memajukan perusahaan agar dapat mencapai tujuannya, sehingga seorang karyawan akan menjadikan setiap tindakan yang dilakukan untuk memajukan perusahaannya. Adanya perasaan memiliki dan merasa bahwa seorang karyawan merupakan bagian dari organisasi tempat seorang bekerja. Berbeda jika seorang karyawan memiliki komitmen yang rendah terhadap perusahaan,

kinerja dari seorang karyawan akan menurun dan dapat menyebabkan seorang karyawan akan keluar dari perusahaan tempat bekerja (*turn over*) karena tidak mempunyai sikap merasa memiliki dan sikap ingin memajukan perusahaan.

Role stressor berpotensi menimbulkan permasalahan bagi perusahaan, sehingga komitmen organisasi merupakan hal yang penting bagi suatu perusahaan, agar seorang karyawan mempunyai rasa memiliki dan merasa bahwa ia adalah bagian dari organisasi, sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai. Untuk meningkatkan komitmen karyawannya, manajemen perlu mengetahui penyebab dari perbedaan komitmen yang terjadi diantara karyawannya. Salah satu penyebab dari rendahnya komitmen organisasi karyawan adalah kepuasan kerja.

Kepuasan kerja karyawan diartikan sebagai sikap umum seseorang terhadap pekerjaannya atau dapat juga diartikan sebagai perbedaan antara jumlah/penghargaan yang diterima oleh karyawan dan jumlah yang seharusnya mereka dapatkan. Jika seorang karyawan merasakan bahwa telah menerima apa yang seharusnya diterima atau bisa dikatakan bahwa seseorang itu merasakan adanya kepuasan, maka akan timbul sifat loyalitas untuk organisasinya. Kepuasan kerja disini merupakan suatu hal yang mempengaruhi komitmen organisasi karyawan, akan tetapi kepuasan kerja juga dipengaruhi oleh banyaknya tekanan-tekanan yang terjadi.

Seorang karyawan akan merasakan nyaman dalam bekerja jika bekerja tanpa adanya tekanan-tekanan atau bisa diartikan sebagai stres. Stres merupakan tekanan, ketegangan atau gangguan yang tidak menyenangkan

yang berasal dari luar diri seseorang. Tekanan-tekanan tersebut ketika tidak mampu diatasi mengakibatkan individu mengalami ketidakpuasan atas kerja serta mengabaikan komitmen yang pernah dibuat (Reed et. al., 1994 dalam Ardiansah dan Mas'ud, 2004:67).

Karyawan bagian Marketing adalah profesi yang erat hubungannya dengan kondisi stres karena banyaknya tekanan dalam pekerjaan. Dalam penelitian yang dilakukan Miller, Mur dan Cohen (1998) dalam Murtiasri dan Ghozali (2006:10) dinyatakan bahwa profesi karyawan merupakan salah satu dari sepuluh profesi yang mengandung tingkat stres tertinggi.

Penelitian tersebut merujuk pada penelitian Baker (1977:55) yang menyatakan bahwa profesi akuntan publik memiliki potensi konflik dan ketidakjelasan peran yang tinggi. Salah satu sumber dari stres adalah terperangkapnya karyawan dalam situasi dimana karyawan tidak dapat lepas dari tekanan dalam pekerjaan. Riset yang dilakukan Kahn, Wolve, Snoeck & Rosenthal (1964) dalam Murtiasri dan Ghozali (2006:11) menyatakan bahwa tekanan peran muncul karena adanya dua kondisi yang sering dihadapi oleh auditor, yaitu ambiguitas peran (*role ambiguity*) dan konflik peran (*role conflict*). Selain kedua faktor tersebut Schick, Gordon & Haka (1990) dalam Murtiasri dan Ghozali (2006:9) menyatakan bahwa tekanan peran pada auditor juga disebabkan karena beratnya beban pekerjaan yang menimbulkan kelebihan beban kerja (*role overload*). *Role overload* terjadi ketika auditor memiliki beban pekerjaan sangat berat yang tidak sesuai dengan waktu dan kemampuan yang dimiliki.

Kadang-kadang seorang karyawan melakukan pekerjaan atas permintaan dua pihak atau lebih yang tidak sesuai satu sama lain. Adanya perbedaan antara nilai-nilai perusahaan dengan nilai yang dapat diterima karyawan merupakan salah satu pembentuk dari komitmen organisasi seorang karyawan. Begitu juga dengan ambiguitas peran, kesamaran tanggungjawab seorang karyawan terhadap tugasnya juga dapat menjadi salah satu pembentuk dari komitmen organisasi.

Tekanan yang dialami oleh karyawan tidak akan terasa berat jika seorang karyawan merasakan nyaman dalam bekerja. Kenyamanan dalam hal ini terkait dengan aspek-aspek yang meliputi pekerjaan itu sendiri artinya seorang karyawan mempunyai kesempatan untuk belajar dari pekerjaannya dan adanya kesempatan untuk memikul tanggungjawab, adanya gaji yang setimpal sesuai dengan apa yang telah dikerjakan, adanya kesempatan untuk promosi, adanya supervisor yang dapat membantunya jika karyawan kurang mampu dalam menyelesaikan pekerjaannya dan yang terakhir adanya dukungan sosial dan bantuan dari rekan-rekan kerja. Hal tersebut di atas merupakan elemen dari pembentuk kepuasan kerja. Artinya semua tekanan yang dialami oleh karyawan akan berpengaruh terhadap kepuasan kerja yang dimiliki oleh seorang karyawan. Dimana kepuasan kerja akan berpengaruh terhadap tinggi rendahnya komitmen organisasi seseorang. Sehingga kepuasan kerja ini merupakan jembatan penghubung antara *role stessor* dengan komitmen organisasi.

Penelitian sejenis pernah dilakukan oleh Desiana dan Soejtipto (2006: 23) yang melakukan riset tentang komitmen organisasi yang dipengaruhi oleh kepuasan kerja. dimana kepuasan kerja dipengaruhi oleh role stressor dan persepsi dukungan organisasi. Riset ini dilakukan pada asisten dosen yang ada di Universitas Indonesia, dimana menurutnya asisten dosen adalah pekerjaan yang mempunyai tekanan peran yang tinggi. Alat analisis yang digunakan adalah SEM (*Structur Equation Modelling*). Hasil menunjukkan bahwa konflik peran dan ketidakjelasan peran berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja, dan kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap komitmen organisasi. Riset dalam penelitian yang dilakukan Desiana dan Soetjipto (2006:28), membagi *role stressor* menjadi tiga variabel yaitu *role conflict*, *role ambiguity*, dan *role overload*. Akan tetapi saat pengujian validitas dan reliabilitas terhadap instrumen, variabel *role overload* tidak dapat diikutsertakan dalam pengujian model selanjutnya. Hal ini dikarenakan variabel *role overload* tidak valid dan tidak reliabel. Dari kondisi yang demikian, peneliti melakukan dua pengujian model, model pertama peneliti tetap memasukkan *role overload* dan model yang kedua tidak memasukkan *role overload* dalam model penelitian. Secara umum indikator-indikator model fit pada kedua model di atas menunjukkan kecocokan model yang baik sehingga dapat dilakukan analisis lebih jauh terhadap output lainnya yaitu hipotesis. Namun demikian peneliti memilih model yang kedua dalam melakukan analisis uji hipotesis.

Penelitian ini merupakan penelitian replikasi dari penelitian yang dilakukan oleh Desiana dan Soejtipto (2006:32). Akan tetapi peneliti melakukan modifikasi terhadap penelitian sebelumnya. Modifikasi yang dilakukan adalah jika peneliti sebelumnya mengeluarkan *role overload* dalam pengujian hipotesis, maka peneliti ingin memasukkan *role overload* ke dalam model penelitian. Peneliti juga tidak memasukkan variabel persepsi dukungan organisasi karena penelitian ini bertujuan untuk mengetahui lebih jauh faktor penyebab kepuasan kerja dan komitmen organisasi dari dalam diri karyawan, yaitu variabel *role stressor* yang diproksi dengan tiga dimensi, yaitu *role conflict*, *role ambiguity*, dan *role overload*. Hal ini dilakukan karena penelitian sebelumnya tidak memasukkan semua komponen *role stressor* ke dalam model penelitian. Hal lain yang membedakan dengan penelitian sebelumnya adalah penelitian ini penggunaan subjek, dimana jika dilihat dari pekerjaan yang dilakukan antara seorang karyawan dan asisten dosen, yang memiliki tekanan peran yang lebih banyak adalah karyawan. Dari perbedaan-perbedaan tersebut, maka peneliti bermaksud melakukan penelitian yang berjudul "Pengaruh Role Stressor terhadap Komitmen Organisasi dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening pada Bagian Marketing New Armada Magelang"

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah penelitian yang akan diteliti kali ini sebagai berikut :

1.2.9 Apakah *role conflict* berpengaruh terhadap kepuasan kerja secara parsial?

1.2.10 Apakah *role ambiguity* berpengaruh terhadap kepuasan kerja secara parsial?

1.2.11 Apakah *role overload* berpengaruh terhadap kepuasan kerja secara parsial?

1.2.12 Apakah *role stressor (role conflict, role ambiguity, role overload)* berpengaruh terhadap kepuasan kerja secara simultan?

1.2.13 Apakah *role conflict* berpengaruh terhadap komitmen organisasi secara parsial?

1.2.14 Apakah *role ambiguity* berpengaruh terhadap komitmen organisasi secara parsial?

1.2.15 Apakah *role overload* berpengaruh langsung terhadap komitmen organisasi secara parsial?

1.2.16 Apakah *role stressor (role conflict, role ambiguity, role overload)* berpengaruh terhadap komitmen organisasi secara simultan?

1.2.17 Apakah kepuasan kerja akan berpengaruh langsung terhadap komitmen organisasi?

1.2.18 Apakah *role conflict* berpengaruh terhadap komitmen organisasi melalui kepuasan kerja?

1.2.19 Apakah *role ambiguity* berpengaruh terhadap komitmen organisasi melalui kepuasan kerja?

1.2.20 Apakah *role overload* berpengaruh terhadap komitmen organisasi melalui kepuasan kerja?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1.3.13 Pengaruh *role conflict* terhadap kepuasan kerja secara parsial.

1.3.14 Pengaruh *role ambiguity* terhadap kepuasan kerja secara parsial.

1.3.15 Pengaruh *role overload* terhadap kepuasan kerja secara parsial.

1.3.16 Pengaruh *role stressor* (*role conflict, role ambiguity, role overload*) terhadap kepuasan kerja secara simultan

1.3.17 Pengaruh *role conflict* terhadap komitmen organisasi secara parsial.

1.3.18 Pengaruh *role ambiguity* terhadap komitmen organisasi secara parsial.

1.3.19 Pengaruh *role overload* terhadap komitmen organisasi secara parsial.

1.3.20 Pengaruh *role stressor* (*role conflict, role ambiguity, role overload*) terhadap komitmen organisasi secara simultan

1.3.21 Pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi.

1.3.22 Pengaruh *role conflict* terhadap komitmen organisasi melalui kepuasan kerja

1.3.23 Pengaruh *role ambiguity* terhadap komitmen organisasi melalui kepuasan kerja

1.3.24 Pengaruh *role overload* terhadap komitmen organisasi melalui kepuasan kerja

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan teoritis

1.4.1.1 Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran dan sumbangan pemikiran bagi masyarakat luas, sebagai bahan referensi dan masukan pada pihak-pihak yang akan melakukan penelitian lebih lanjut mengenai komitmen organisasi.

1.4.1.2 Penelitian ini juga dapat digunakan untuk memperkuat penelitian sebelumnya berkenaan dengan adanya hubungan antara *role stressor* dengan komitmen organisasi dengan kepuasan kerja sebagai variabel *intervening*.

1.4.2 Kegunaan praktis

1.4.2.1 Bagi Penulis, sebagai sarana berlatih dalam mengembangkan kemampuan pada bidang penelitian.

1.4.2.2 Bagi manajemen perusahaan khususnya New Armada Magelang, penelitian ini dapat memberikan gambaran tentang pentingnya komitmen organisasi agar tujuan perusahaan bisa tercapai, dan hal-hal yang dapat mempengaruhi komitmen organisasi, sehingga perusahaan dapat mencegah *stress* yang tinggi yang dikarenakan komitmen organisasi karyawan yang rendah.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

2.1 Kajian Pustaka

Riset yang dilakukan oleh Rahayu (2002:191) menyatakan bahwa konflik peran berhubungan negatif dengan kepuasan kerja. Hal ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ardiansah dan Mas'ud (2004:76) yang menyatakan bahwa tidak terdapat hubungan antara *role overload and inter role conflict* terhadap kepuasan kerja. Riset yang sejalan dengan riset yang dilakukan oleh Rahayu adalah riset yang dilakukan oleh Jackson dan Schuller's (1985) yang dinyatakan dalam Desiana dan Soejtipto (2006:26) menyatakan bahwa *role conflict* dan *role ambiguity* memiliki kecenderungan negatif dengan kepuasan kerja. Hal ini berarti semakin tinggi *role stressor* maka akan semakin rendah kepuasan kerja seseorang, dan sebaliknya semakin rendah *role stressor* seseorang maka akan semakin tinggi kepuasan kerja seseorang.

Kepuasan kerja muncul jika apa yang didapatkan seseorang sesuai dengan apa diharapkan. Misalnya jika seseorang mempunyai pekerjaan yang sangat banyak, yang harus berjuang untuk menyelesaikannya kemudian mendapatkan kontrapretasi (gaji) yang setimpal dengan apa yang dilakukan maka akan puas, berbeda jika kontrapretasi (gaji) yang diberikan tidak sesuai dengan yang dilakukan maka ada kekecewaan yang terjadi, tidak akan merasa puas dengan gaji yang diterima. Dari contoh di atas menyatakan bahwa *role stressor* mempunyai hubungan yang negatif dengan kepuasan kerja. Artinya

semakin tinggi *role stressor* maka semakin rendah kepuasan kerja seseorang dan sebaliknya jika semakin rendah *role stressor* maka semakin tinggi kepuasan kerja seseorang.

Konflik menjadi suatu masalah bila orang-orang yang terlibat dengan konflik tidak dapat me-*manage* konflik secara efektif. Apabila konflik di-*manage* secara efektif, maka konflik tersebut akan menjadi sebuah kekuatan yang membangun (*constructive force*) bagi organisasi (Thomas K. Capozzolli, 1995 dalam Suranta, 1998:261). Adanya konflik akan menimbulkan beberapa konsekuensi yang akan mempengaruhi organisasi. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Suranta (1998:266) pengaruh konflik tidak hanya dapat menimbulkan konsekuensi emosi individu misalnya meningkatkan ketegangan hubungan kerja dan menurunnya kepuasan kerja, tetapi juga akan berpengaruh terhadap komitmen organisasi seseorang.

Penelitian yang dilakukan oleh Mathieu dan Zajac (1990) dalam Desiana dan Soejtipto (2006:25) menyatakan bahwa *role ambiguity* dan *role overload* memiliki hubungan yang negatif dengan komitmen organisasi. Jika perusahaan ingin meningkatkan komitmen organisasi karyawannya maka perusahaan harus memperkecil *role stressor* karyawannya.

Menurut Mathis dan Jackson (2001:59) dalam bukunya yang berjudul Manajemen Sumber Daya Manusia menyatakan bahwa komitmen organisasional memberi titik berat secara khusus pada kekontinyuan. Faktor komitmen yang menyarankan keputusan tersebut untuk tetap atau meninggalkan organisasi yang pada akhirnya tergambar dalam statistik

ketidakhadiran dan masuk keluar tenaga kerja. Komitmen organisasi ini dipengaruhi oleh kepuasan kerja karyawan, semakin tinggi kepuasan kerja karyawan maka semakin besar komimen seorang karyawan terhadap organisasinya. Menurut Simmons (2005) dalam Desiana dan Soejtipto (2006:25), kepuasan kerja karyawan dapat menjadi prediktor komitmen organisasi. Gunz dan Gunz (1994) dalam Desiana dan Soejtipto (2006:26) menyatakan bahwa kepuasan kerja dan komitmen organisasi memiliki korelasi yang positif. Seorang karyawan yang mempunyai kepuasan terhadap pekerjaannya berarti semua yang diharapkan dari pekerjaannya telah terpenuhi, artinya seorang yang mempunyai kepuasan kerja sudah menikmati pekerjaannya, merasakan bahwa pekerjaannya adalah pekerjaan yang diinginkan. Sehingga akan mempunyai rasa keterikatan pada organisasi, mempunyai pemikiran bahwa ia harus loyal terhadap organisasi yang telah memberikan dia kepuasan. Hal ini berarti untuk dapat meningkatkan komitmen karyawan, organisasi harus mampu memenuhi dan meningkatkan kepuasan kerja karyawannya. Seorang yang memiliki kepuasan kerja yang tinggi akan memperlihatkan sikap yang positif terhadap pekerjaannya, sedangkan seorang yang tidak puas akan memperlihatkan sikap yang negatif terhadap pekerjaan itu sendiri.

Studi empiris mengenai pengaruh *role stressor* terhadap kepuasan kerja dan komitmen organisasi telah banyak dilakukan. Rahayu (2002:180) meneliti tentang antesenden dan konsekuensi tekanan peran (*role stress*) pada auditor independen. Dimana antesenden tekanan peran diproksi dengan *Boundary*

Spanning Activities (BSA), *Perceived Environmental Uncertainly* (PEU) dan formalisasi. Dalam penelitian ini Rahayu membagi tekanan peran menjadi dua yaitu konflik peran dan ketidakjelasan peran. Sedangkan untuk konsekuensi tekanan peran diproksi dengan kinerja, kepuasan kerja, dan keinginan berpindah. Alat analisis yang digunakan adalah *Structural Equation Model* (SEM), program AMOS. Hasil menunjukkan bahwa BSA merupakan anteseden yang penting yang mempengaruhi tekanan peran sedangkan PEU dan formalisasi bukan merupakan anteseden yang signifikan bagi kedua komponen tekanan peran. Selain itu, tekanan peran (*role stress*) berhubungan dengan sejumlah *disfungtional job outcome*.

Konflik peran (*role conflict*) berhubungan dengan tekanan kerja dan kepuasan kerja. Sedangkan ketidakjelasan peran berhubungan dengan kepuasan kerja, kinerja dan keinginan untuk berpindah.

Armansyah (2002:33) menunjukkan bahwa komitmen organisasi dibutuhkan untuk kelangsungan hidup organisasi. Salah satu upaya mewujudkan komitmen organisasi adalah menyediakan imbalan finansial yang layak bagi anggotanya. Individu yang tidak terpuaskan dengan imbalan finansial memiliki kecenderungan untuk meninggalkan organisasi dan mencari pekerjaan pada organisasi-organisasi yang lebih mampu memenuhi harapan pribadi individu.

Anisykurlillah dkk., (2003:143) melakukan studi untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasional terhadap keinginan berpindah kerja pada auditor. Dalam penelitian ini kuesioner yang digunakan

disebar pada 146 auditor yang bekerja di kantor akuntan publik yang ada di Jawa Tengah. Fokus determinan kepuasan kerja dilakukan dengan memaksimalkan proses aktualisasi diri terhadap pekerjaannya, gaji, promosi, supervisi dan rekan kerja. Alat analisis yang digunakan adalah *Pearson Correlations* & regresi berganda. Hasil menunjukkan bahwa variabel kepuasan kerja tidak terdapat hubungan yang signifikan dengan variabel komitmen organisasi. Komitmen organisasi cenderung berlaku sebagai prediktor yang baik bagi keinginan berpindah kerja auditor yang mempunyai masa kerja cukup lama.

Ardiansah dan Mas'ud (2004:68), menyatakan bahwa kelebihan peran dan konflik antar peran merupakan variabel yang terbentuk secara sosial karena perspektif gender. Studi dilakukan dengan responden auditor yang bekerja pada kantor akuntan publik yang ada di pulau Jawa. Alat analisis yang digunakan adalah MANOVA dan SEM. Analisis MANOVA menujukkan bahwa variabel kelebihan peran dipengaruhi secara signifikan oleh pendidikan auditor, sedang konflik antar peran dipengaruhi oleh interaksi pendapatan dan posisi, lama kerja dan usia, dan pendidikan. Hasil dengan menggunakan SEM menemukan bahwa kelebihan peran dan konflik antar peran tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja, namun kelebihan peran berpengaruh positif dan signifikan terhadap konflik antar peran.

Desiana dan Soetjipto (2006:27) melakukan riset tentang komitmen organisasi yang dipengaruhi oleh kepuasan kerja. dimana kepuasan kerja dipengaruhi oleh *role stressor* dan persepsi dukungan organisasi. Riset ini

dilakukan pada asisten dosen yang ada di Universitas Indonesia, dimana menurutnya asisten dosen adalah pekerjaan yang mempunyai tekanan peran yang tinggi. Alat analisis yang digunakan adalah SEM. Hasil menunjukkan bahwa konfik peran dan ketidakjelasan peran berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja, dan kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap komitmen organisasi.

Murtiasri dan Ghozali (2006:15) menguji pengaruh *role stressor* terhadap *job outcome* dengan *burnout* sebagi mediasi. Dimana variabel *role stressor* dibagi dalam komponen *role conflict*, *role ambiguity* dan *role overload*.

Burnout merupakan gabungan dari dimensi *emotional exhaustion*, *reduced personal accomplishment* dan *depersonalization*. Variabel *job outcome* diukur melalui tiga dimensi yaitu kepuasan kerja, keinginan untuk berpindah, dan kinerja kerja. Penelitian ini dilakukan pada kantor akuntan publik seluruh Indonesia, dimana sampel yang diambil sebanyak 166 auditor dari 46 kantor akuntan publik yang ada di Indonesia. Penelitian ini menggunakan persamaan struktural (*Structural Equation Model*) dengan model LISREL 8.54 (*Linier Structural Relationship*). Hasil analisis menunjukkan bahwa konflik peran, ambiguitas peran dan kelebihan beban kerja secara signifikan berpengaruh positif terhadap tingginya tingkat *burnout*, dan *burnout* berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja dan kinerja kerja, namun tidak berpengaruh terhadap keinginan berpindah.

Sedangkan uji pengaruh *role stressor* (konflik peran, ketidakjelasan peran dan kelebihan beban kerja) tidak berpengaruh langsung terhadap *job outcome* (kepuasan kerja, keinginan berpindah dan kinerja kerja), atau jika berpengaruh maka pengaruh tersebut diharapkan kecil dan tidak signifikan.

2.2 Teori Peran

Organisasi sebagai sebuah institusi sosial telah membentuk perspektif terhadap peran yang diterima oleh seorang individu. Teori peran (*role theory*) mengungkapkan bahwa peran adalah salah satu bagian yang dimainkan dalam keseluruhan struktur kelompok, merupakan perilaku khusus yang dikarakterkan seorang individu pada konteks sosial tertentu (Baron dan Greenberg (1993) dalam Ardiansah dan Mas'ud, 2004:67). Peran ini merupakan elemen utama dari struktur kelompok yang menjelaskan bagian yang dimainkan dalam interaksi dengan anggota kelompok yang lain. Peran yang diterima individu sangat ditentukan oleh posisi individu dalam organisasi. Hal tersebut memunculkan sebuah perilaku yang diharapkan dari seseorang yang melakukan peran dalam konteks sosial, yang disebut peran yang diharapkan (*role expectation*) (Baron dan Greenberg (1993) dalam Ardiansah dan Mas'ud, 2004:68).

Teori peran menekankan sifat individual sebagai pelaku sosial yang mempelajari perilaku sesuai dengan posisi yang ditempatinya di lingkungan kerja dan masyarakat (Khan (1964) dalam Murtiasri dan Ghozali, 2006:16). Kantz dan Khan (1978) dalam Murtiasri dan Ghozali (2006: 16) menyatakan bahwa individu akan mengalami konflik dalam dirinya apabila terdapat dua

tekanan atau lebih yang terjadi secara bersamaan yang ditujukan pada diri seseorang.

Tekanan peran dalam pekerjaan (*role stress*) menunjukkan seberapa luas ekspektasi serangkaian peran anggota organisasi menghadapi situasi yang mengandung tiga dimensi, yaitu ketidakjelasan peran (*ambiguity*), ketidaksesuaian peran sehingga antar peran bertentangan satu sama lainnya (*conflict*) dan beratnya tekanan dalam pekerjaan (*overload*) (Woelf & Snoek (1962) dalam Rahayu, 2002:181).

Teori peran menyatakan bahwa individu yang berhadapan dengan tingkat konflik peran dan ketidakjelasan peran yang tinggi akan mengalami kecemasan, menjadi lebih tidak puas dan melakukan pekerjaan dengan kurang efektif dibanding dengan indivudu yang lain (Rizzo dkk., 1970:162). Konsekuensi potensial adanya konflik peran dan ketidakjelasan peran yaitu menurunnya kepuasan kerja seseorang (Khan, dkk. (1964) dalam Rahayu, 2002:182). Kepuasan kerja merupakan jembatan bagi perusahaan agar tujuan perusahaan dapat tercapai. Komitmen organisasi merupakan peran yang diharapkan atas peran yang dilakukan oleh individu.

2.3 Komitmen Organisasi

Komitmen dipandang sebagai sesuatu orientasi nilai terhadap organisasi yang menunjukkan individu sangat memikirkan dan mengutamakan pekerjaan dan organisasinya. Individu akan berusaha memberikan segala usaha yang dimilikinya dalam rangka membantu organisasi mencapai tujuannya (Armansyah, 2002:26).

Menurut Luthan (1995) dalam Armansyah (2002:35) menyatakan bahwa komitmen organisasi adalah :

1. Suatu keinginan yang kuat untuk menjadi anggota dari organisasi tertentu.
2. Keinginan menuju level keahlian tinggi atas nama organisasi.
3. Suatu kepercayaan tertentu di dalam, dan penerimaan terhadap nilai-nilai dan tujuan organisasi.

Mowday et.al. (1982) dalam Armansyah (2002:35) mendefinisikan komitmen organisasi sebagai kekuatan yang bersifat relatif dari individu dalam mengidentifikasikan keterlibatan dirinya ke dalam organisasi. Hal ini ditandai dengan tiga hal, yaitu :

1. Penerimaan terhadap nilai-nilai dan tujuan organisasi.
2. Kesiapan dan kesediaan untuk berusaha dengan sungguh-sungguh atas nama organisasi.
3. Keinginan untuk mempertahankan keanggotaannya di dalam organisasi (menjadi bagian dari organisasi).

Allen dan Meyer (1990:15) mengajukan tiga bentuk komitmen organisasi, yaitu:

1. Komitmen afektif, yaitu keterikatan emosional, identifikasi dan keterlibatan dalam suatu organisasi. Dalam hal ini individu menetap dalam suatu organisasi karena keinginannya sendiri.
2. Komitmen kontinyu, yaitu komitmen individu yang didasarkan pada pertimbangan tentang apa yang harus dikorbankan bila akan meninggalkan organisasi. Dalam hal ini individu memutuskan menetap

pada suatu organisasi karena menganggapnya sebagai suatu pemenuhan kebutuhan.

3. Komitmen normatif, yaitu keyakinan individu tentang tanggungjawab terhadap organisasi. Individu tetap tinggal pada suatu organisasi karena merasa wajib untuk loyal pada organisasi tersebut.

Bawahan yang memiliki komitmen yang tinggi terhadap organisasinya akan berfikir positif untuk memihak pada organisasinya, karena bawahan yang mempunyai komitmen yang tinggi menginginkan tujuan organisasi berjalan sesuai dengan yang direncanakan (Lowe & Shaw (1968) dan Nouri (1994) dalam Hernawati, 2005:26).

2.4 Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah keadaan emosi yang positif dari mengevaluasi pengalaman kerja seseorang (Mathis dan Jackson, 2001:98). Kepuasan kerja mempunyai banyak dimensi. Secara umum tahap yang diamati adalah kepuasan dalam pekerjaan itu sendiri, gaji, pengakuan hubungan antara supervisor dengan tenaga kerja, dan kesempatan untuk maju. Setiap dimensi menghasilkan perasaan puas secara keseluruhan dengan pekerjaan itu sendiri, namun pekerjaan juga mempunyai definisi yang berbeda bagi orang lain.

Menurut Wexly dan Yukl (1977) dalam As'ad (2001:104) yang disebut kepuasan kerja adalah "*is the way an employee feels about his her job*". Ini berarti kepuasan kerja sebagai "perasaan seseorang terhadap pekerjaan".

Menurut Hoppeck yang dikutip As'ad (2001:104) kepuasan kerja merupakan penilaian dari pekerja yaitu seberapa jauh pekerjaannya secara keseluruhan memuaskan kebutuhannya. Tiffin (1958) yang dikutip As'ad (2001:104) berpendapat bahwa kepuasan kerja berhubungan erat dengan sikap dari karyawan terhadap pekerjaannya sendiri, situasi kerja, kerjasama antara pimpinan dengan sesama karyawan. Blum (1956) yang dikutip As'ad (2001:104) mengemukakan bahwa kepuasan kerja merupakan sikap umum yang merupakan hasil dari beberapa sikap khusus terhadap faktor-faktor pekerjaan, penyesuaian diri dan hubungan sosial individual di luar kerja.

Menurut Wexley dan Yukl (1977) dalam bukunya yang berjudul *Organisational Behavior and Personnel Psykology* yang dikutip oleh As'ad (2001:104) teori-teori tentang kepuasan kerja ada tiga macam yang lazim dikenal:

2.4.1 *Discrepancy Theory*

Teori ini pertama kali dipelopori oleh Porter (1961). Porter mengukur kepuasan kerja seseorang dengan dengan menghitung selisih antara apa yang seharusnya dengan kenyataan yang dirasakan (*different between how much of something there should be and how much there "is now*").

Kemudian Locke (1969) menerangkan bahwa kepuasan kerja seseorang bergantung kepada *discrepancy* antara *should be* (*expectation*, *needs* atau *values*) dengan apa yang menurut perasaannya atau persepsinya telah diperoleh atau dicapai melalui pekerjaan. Dengan demikian, orang akan

merasa puas bila tidak ada perbedaan antara yang diinginkan dengan persepsinya atas kenyataan, karena batas minimum telah terpenuhi.

Apabila yang didapat ternyata lebih besar daripada yang diinginkan, maka orang akan menjadi lebih puas lagi, walaupun terdapat *discrepancy*, tetapi merupakan *discrepancy* yang positif. Sebaliknya semakin jauh kenyataan yang dirasakan itu dibawah standar minimum sehingga menjadi *negative discrepancy*, maka makin besar pula ketidakpuasan seseorang terhadap pekerjaan.

2.4.2 *Equity Theory*

Equity Theory dikembangkan oleh Adams (1963). Adapun pendahulu teori ini adalah Zaleanik (1958) dikutip dari Locke (1969). Prinsip dari teori ini adalah bahwa orang akan merasa puas atau tidak puas tergantung apakah ia merasakan adanya keadilan (*equity*) atau tidak atas suatu situasi. Perasaan *equity* atau *inequity* atas suatu situasi, diperoleh orang dengan cara membandingkan dirinya dengan orang lain yang sekelas, sekantor maupun di tempat lain.

Menurut teori ini, elemen-elemen dari *equity* ada tiga yaitu: *input*, *out comes*, *comparison person* (Wexley & Yulk, 1977). Yang dimaksud dengan *input* adalah segala sesuatu yang berharga yang dirasakan karyawan sebagai sumbangan terhadap pekerjaan. *Out comes* adalah segala sesuatu yang berharga, yang dirasakan karyawan sebagai 'hasil' dari pekerjaannya (As'ad, 2001:23).

Sedangkan yang dimaksud dengan *comparison person* adalah kepada orang lain dengan siapa karyawan membandingkan rasio *input-out comes* yang dimilikinya. *Comparison person* ini bisa berupa seseorang di perusahaan yang sama, atau di tempat lain, atau bisa pula dengan dirinya sendiri di waktu lampau.

$$\frac{input\ \ A}{out\ \ comes\ \ A} - \frac{input\ \ B}{out\ \ comes\ \ B}$$

Menurut teori ini, setiap karyawan akan membandingkan rasio *input-out comes* dirinya dengan rasio *input-out comes* orang lain (*comparison person*). Bila perbandingan itu cukup adil (*equity*) maka ia akan puas. Bila perbandingan itu tidak seimbang tetapi menguntungkan (*over compensation equity*), bisa menimbulkan kepuasan tetapi bisa pula tidak. Tetapi bila perbandingan itu tidak seimbang dan merugikan (*under compensation equity*), maka akan timbul ketidakpuasan (Wexley & Yukl (1977) dalam As'ad, 2001:106).

2.4.3 *Two Factor Theory*

Prinsip dari teori ini ialah bahwa kepuasan kerja dan ketidakpuasan kerja (*job dissactifaction*) itu merupakan dua hal yang berbeda (Herzberg, 1966). Artinya, kepuasan atau ketidakpuasan terhadap pekerjaan itu merupakan suatu variabel yang kontinyu (As'ad, 2001:106).

Teori ini pertama kali dikemukakan oleh (Herzberg, 1966). Berdasarkan atas hasil penelitian beliau, membagi situasi yang mempengaruhi sikap seseorang terhadap pekerjaannya menjadi dua kelompok yaitu:

kelompok *satisfiers* atau motivator dan kelompok *dissatisfiers* atau *hygiene factors* (As'ad, 2001:107).

Satisfiers ialah faktor-faktor atau situasi yang dibuktikannya sebagai sumber kepuasan kerja, terdiri dari : *achievement*, *recognition*, *work it self*, *responsibility* and *advancement*. Dikatakannya bahwa hadirnya faktor ini akan menimbulkan kepuasan, tetapi tidak hadirnya faktor ini tidaklah selalu mengakibatkan ketidakpuasan.

Dissatisfiers ialah faktor-faktor yang terbukti menjadi sumber ketidakpuasan, yang terdiri dari : *company policy and administration*, *supervision technical*, *salary*, *interpersonal relations*, *working condition*, *job security* dan *status* (Wexley & Yukl, 1977). Perbaikan terhadap kondisi atau situasi ini akan mengurangi atau menghilangkan ketidakpuasan, tetapi tidak akan menimbulkan kepuasan karena ia bukan sumber dari kepuasan (As'ad, 2001:107).

Smith, Kendall dan Hulin (1969) dalam Anisykurlillah, dkk. (2003:143) mengungkapkan lima dimensi kepuasan kerja yang mencerminkan karakteristik penting tentang kerja yang ditanggapi karyawan secara efektif, yaitu :

1. Pekerjaan, memperhatikan bagaimana pekerjaan memberikan individu tugas yang menarik, kesempatan untuk belajar, dan kesempatan memikul tanggungjawab.

2. Gaji, sejumlah tertentu finansial yang diterima dan jabatan yang dilihat pada tingkatan yang sama dengan yang diterima oleh individu lain dalam organisasi.
3. Kesempatan promosi, kesempatan untuk meningkatkan jabatan dalam organisasi.
4. Supervisi, kemampuan supervisor untuk memberikan bantuan teknis dan dukungan sikap atau moral dalam pekerjaan.
5. Rekan kerja, tingkatan dukungan sosial dan bantuan secara teknis yang diberikan oleh rekan kerja.

2.5 *Role Stressor*

Peran adalah representasi sekumpulan harapan atas kesesuaian perilaku (*expected behavior*) yang harus diperankan oleh anggota tim kerja. Pimpinan dan anggota tim kerja mempunyai peran yang harus dijalankan sesuai fungsinya masing-masing. Harapan perilaku anggota tim harus sesuai dengan ekspektasi semua pihak yang terlibat dalam tim kerja, baik langsung maupun tidak langsung (Ilyas, 2003:30).

2.5.1 Konflik Peran (*Role Conflict*)

Menurut Munandar (2001:390) konflik peran timbul jika seseorang tenaga kerja mengalami adanya:

1. Pertentangan antara tugas-tugas yang harus dilakukan dan antara tanggungjawab yang ia miliki.

2. Tugas-tugas yang harus ia lakukan yang menurut pandangannya bukan merupakan bagian dari pekerjaannya.
3. Tuntutan-tuntutan yang bertentangan dari atasan, rekan, bawahannya, atau orang lain yang dinilai penting bagi dirinya.
4. Pertentangan dengan nilai-nilai dan keyakinan pribadinya sewaktu melakukan tugas pekerjaannya.

Menurut Khan, Wolfe, Quinn dan Snoek (1964) dalam Desiana dan Soejtipto (2006:26) *role confict* berarti adanya tuntutan atau permintaan yang kurang tepat pada seseorang. Hal ini dapat diartikan sebagai adanya konfik antara tuntutan dari organisasi dengan nilai-nilai yang dimiliki seseorang atau konflik karena menerima serangkaian penugasan atau penugasan yang sulit.

2.5.2 Ambiguitas Peran (*Role Ambiguity*)

Role ambiguity dapat diartikan sebagai suatu keadaan dimana suatu pekerjaan memiliki kekurangan dalam prediksi suatu respon terhadap perilaku pihak lain dan kejelasan mengenai persyaratan perilaku yang diharapkan (Rizzo, House, dan Lirtzman, 1970:154). Ambiguitas peran dirasakan jika seorang tenaga kerja tidak memiliki cukup informasi untuk dapat melaksanakan tugasnya, atau tidak mengerti atau merealisasi harapan-harapan yang berkaitan dengan peran tertentu.

Faktor-faktor yang dapat menimbulkan ambiguitas peran menurut Everly dan Girdano dalam Munandar (2001:319) ialah :

1. Ketidakjelasan dari sasaran-sasaran (tujuan-tujuan) kerja.
2. Kesamaran tanggung jawab.

3. Ketidakjelasan tentang prosedur kerja.
4. Kesamaran tentang apa yang diharapkan oleh orang lain.
5. Kurang adanya balikan, atau ketidakpastian tentang unjuk kerja pekerjaan.

Menurut Khan et.al. (1964) dalam Munandar (2001:320) stres yang timbul karena ketidakjelasan sasaran akhirnya mengarah ketidakpuasan pekerjaan, kurang memiliki kepercayaan diri, rasa diri tidak berguna, rasa harga diri menurun, depresi, motivasi rendah untuk bekerja, peningkatan tekanan darah dan detak nadi, kecenderungan meninggalkan pekerjaan.

2.5.3 Kelebihan Beban Kerja (*Role Overload*)

Role overload juga bisa berarti suatu kondisi di mana seorang karyawan memiliki terlalu banyak pekerjaan yang harus dilakukan dalam suatu waktu (Beehr, Walsh dan Taber, 1976:42). Beban kerja berlebih merupakan pembangkit stres. Beban kerja dapat dibedakan lebih lanjut ke beban kerja berlebih kuantitatif, yang timbul akibat dari tugas-tugas yang terlalu banyak, yang diberikan kepada tenaga kerja untuk diselesaikan dalam waktu tertentu, dan beban kerja berlebih kualitatif, yaitu jika orang merasa tidak mampu untuk melakukan suatu tugas, atau tugas tidak menggunakan keterampilan dan / atau potensi dari tenaga kerja (Munandar, 2001:383).

2.5.3.1 Beban berlebih kuantitatif

Beban berlebih secara fisikal ataupun mental, yaitu harus melakukan terlalu banyak hal, merupakan kemungkinan sumber stres pekerjaan. Unsur yang menimbulkan beban kerja berlebih kuantitatif ini ialah desakan waktu.

Waktu merupakan salah satu ukuran efisiensi, sehingga tugas harus dapat diselesaikan sebelum waktu akhir (*deadline*).

Pada saat tertentu, dalam hal tertentu waktu akhir (*deadline*) justru dapat meningkatkan motivasi dan menghasilkan prestasi kerja yang tinggi. Namun bila desakan waktu menyebabkan timbulnya banyak kesalahan atau menyebabkan kondisi kesehatan berkurang, maka ini merupakan cerminan adanya beban berlebih kuantitatif. Pada saat ini desakan waktu menjadi konstruktif.

2.5.3.2 Beban berlebih kualitatif

Kemajuan teknologi menjadikan pekerjaan dilakukan dengan menggunakan teknologi tersebut, penggunaan manusia dalam pekerjaan sedikit tergeser oleh teknologi. Pekerjaan manusia makin beralih pada otak. Pekerjaan makin menjadi majemuk.

Kemajemukan ini yang mengakibatkan adanya beban berlebih kualitatif. Makin tinggi kemajemukan pekerjaannya makin tinggi stresnya. Kemajemukan pekerjaan yang harus dilakukan seorang tenaga kerja dapat dengan mudah berkembang menjadi beban berlebih kualitatif jika kemajemukannya memerlukan kemampuan teknikal dan intelektual yang tinggi daripada yang dimiliki.

Kemajemukan pekerjaan, menurut Everly & Girdano (1980) dalam Munandar (2001:386) biasanya meningkat karena faktor-faktor berikut:

1. Peningkatan dari jumlah informasi yang harus digunakan.

2. Peningkatan dari canggihnya informasi atau dari keterampilan yang diperlukan pekerjaan.
3. Perluasan atau penambahan alternatif dari metode-metode pekerjaan.
4. Introduksi dari rencana-rencana contingency.

Jika memiliki kemampuan untuk menampung keempat faktor tersebut, maka tenaga kerja melakukan pekerjaan yang bagus dan berprestasi memuaskan.

2.5.3.3 Beban berlebih kuantitatif dan kualitatif

Proses pengambilan keputusan merupakan suatu kombinasi yang unik dari faktor-faktor yang dapat mengarah ke berkembangnya kondisi-kondisi beban berlebih kuantitatif dan kualitatif pada waktu yang sama. Proses pengambilan keputusan mencakup membuat pilihan antara beberapa kemungkinan / alternatif. Setiap kemungkinan perlu dinilai kebaikan dan keburukannya dan saling dibandingkan.

Faktor-faktor berikut ini yang menentukan derajat besarnya stres dalam proses pengambilan keputusan (Everly & Girdano, 1980 dalam Munandar, 2001:388) :

1. Pentingnya akibat-akibat dari keputusan.
2. Derajat kemajemukan keputusan.
3. Kelengkapan informasi yang dimiliki.
4. Yang bertanggungjawab terhadap keputusan.
5. Jumlah waktu yang diberikan untuk proses pengambilan keputusan.
6. Harapan dari keberhasilan.

2.6 Pengaruh *Role Stressor* terhadap Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja akan muncul apabila yang didapatkan seseorang sesuai dengan apa diharapkan. R*ole stressor* mempunyai hubungan yang negatif dengan kepuasan kerja. Artinya semakin tinggi *role stressor* maka semakin rendah kepuasan kerja seseorang dan sebaliknya jika semakin rendah *role stressor* maka semakin tinggi kepuasan kerja seseorang.

Rahayu adalah riset yang dilakukan oleh Jackson dan Schuller's (1985) yang dinyatakan dalam Desiana dan Soejtipto (2006:26) menyatakan bahwa *role conflict* dan *role ambiguity* memiliki kecenderungan negatif dengan kepuasan kerja. Hal ini berarti semakin tinggi *role stressor* maka akan semakin rendah kepuasan kerja seseorang, dan sebaliknya semakin rendah *role stressor* seseorang maka akan semakin tinggi kepuasan kerja seseorang.

2.7 Pengaruh *Role Conflict* terhadap Kepuasan Kerja

Role conflict memiliki kecenderungan negatif dengan kepuasan kerja. Hal ini berarti semakin tinggi *role conflict* maka akan semakin rendah kepuasan kerja seseorang, dan sebaliknya semakin rendah *role conflict* seseorang maka akan semakin tinggi kepuasan kerja seseorang (Jackson dan Schuller's (1985) dalam Desiana dan Soejtipto, 2006:26).

Hal ini sesuai dengan Khan, Wolfe, Quinn dan Snoek (1964) dalam Desiana dan Soejtipto (2006:27), bahwa *role confict* berarti adanya tuntutan atau permintaan yang kurang tepat pada seseorang. Hal ini dapat diartikan, adanya konfik antara tuntutan dari organisasi dengan nilai-nilai yang dimiliki

seseorang atau konflik karena menerima serangkaian penugasan atau penugasan yang sulit.

2.8 Pengaruh *Role Ambiguity* terhadap Kepuasan Kerja

Role ambiguity juga memiliki kecenderungan negatif dengan kepuasan kerja. Hal ini berarti semakin tinggi *role ambiguity* maka akan semakin rendah kepuasan kerja seseorang, dan sebaliknya semakin rendah *role ambiguity* seseorang maka akan semakin tinggi kepuasan kerja seseorang (Jackson dan Schuller's (1985) dalam Desiana dan Soejtipto, 2006:28).

Stres yang timbul karena ketidakjelasan sasaran akhirnya mengarah ketidakpuasan pekerjaan, kurang memiliki kepercayaan diri, rasa diri tidak berguna, rasa harga diri menurun, depresi, motivasi rendah untuk bekerja, peningkatan tekanan darah dan detak nadi, kecenderungan meninggalkan pekerjaan (Khan et.al. (1964) dalam Munandar, 2001:322).

2.9 Pengaruh *Role Overload* terhadap Kepuasan Kerja

Ardiansah dan Mas'ud (2004:67), menyatakan bahwa kelebihan peran atau *role overload* pada umumnya merupakan variabel yang terbentuk secara sosial karena perspektif gender. Beban kerja berlebih merupakan pembangkit stres. Beban kerja dapat dibedakan lebih lanjut ke beban kerja berlebih kuantitatif, yang timbul akibat dari tugas-tugas yang terlalu banyak, yang diberikan kepada tenaga kerja untuk diselesaikan dalam waktu tertentu, dan

beban kerja berlebih kualitatif, yaitu jika orang merasa tidak mampu untuk melakukan suatu tugas, atau tugas tidak menggunakan keterampilan dan / atau potensi dari tenga kerja (Munandar, 2001:383). Berdasarkan penjelasan tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa kelebihan peran berbanding terbalik dengan kepuasan kerja (Murtiasri dan Ghozali, 2006:10).

2.10 Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Komitmen Organisasi

Penelitian Wang (2007), hasil penelitian ini menunjukkan bahwa budaya pembelajaran organisasi dapat dilihat sebagai faktor yang penting bagi kepuasan kerja karyawan dan komitmen organisasi. Hasil penelitian ini juga mengungkapkan bahwa kepuasan kerja berhubungan positif dengan komitmen organisasi, disini kepuasan kerja berfungsi sebagai patokan dalam menentukan respon emosional karyawan yang nantinya akan berdampak pada komitmen organisasinya. Karyawan tersebut akan berkomitmen dengan tempatnya bekerja pada saat kepuasan kerja yang diharapkan oleh pihak karyawan tersebut dapat dipenuhi oleh pihak perusahaan.

Temuan James Boles et al. (2007), menggambarkan bahwa aspek-aspek yang menunjukan kepuasan kerja berhubungan dengan komitmen afektif karyawan. Adapun aspek kepuasan kerja yang dipergunakan pada penelitian ini adalah promosi, gaji, pekerjaan, supervisi pimpinan, kelompok kerja. Promosi dianggap oleh karyawan sebagai suatu status yang menegaskan keberadaan mereka di tempat bekerja, sehingga pihak perusahaan harus mempertimbangkan pentingnya promosi dalam perusahaan. Gaji dapat memperkuat komitmen pada sebuah perusahaan, dimana melalui pembayaran

gaji yang cukup tersebut menunjukkan suatu penghargaan kepada karyawannya, sehingga karyawan yang puas akan pembayaran gajinya akan kuat komitmennya terhadap perusahaan.

Pekerjaan yang sesuai dengan kemampuan para pekerja akan membuat pekerja tersebut puas bekerja ditempat bekerja sehingga menimbulkan komitmen karyawan. Supervisi pimpinan, pimpinan yang melakukan pengawasan yang berlebihan akan membuat karyawan merasa tidak nyaman untuk bekerja, begitu juga dengan pimpinan yang bersikap acuh dengan karyawannya akan membuat karyawan tersebut merasa tidak dihargai oleh pimpinannya. Sebagai pimpinan sebaiknya bisa memberikan contoh kepada karyawannya, jika ada yang melanggar aturan sebaiknya diberikan sanksi dan jika ada yang membuat suatu prestasi maka pimpinan tidak segan untuk memuji dan member penghargaan kepada karyawan tersebut, sehingga akan muncul komitmen dikalangan karyawan.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Gunlu et.al. (2009), menunjukkan bahwa adanya hubungan yang positif antara kepuasan kerja dengan komitmen organisasi. Dapat dikatakan bahwa pada saat kepuasan kerja seseorang meningkat, maka pada saat itupula komitmen organisasi mereka akan meningkat juga. Sehingga hal-hal yang dapat menciptakan kepuasan kerja seseorang harus sangat diperhatikan dimana jika hal tersebut tidak diperhatikan maka komitmen organisasi akan berkurang.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Naderi (2011), ditemukannya korelasi positif yang signifikan antara kepuasan kerja dengan komitmen

organisasi. Penjelasan logis yang dapat ditarik dari penelitian ini adalah komitmen organisasi merupakan fungsi kepuasan kerja. Berbagai dimensi kepuasan kerja, seperti kepuasan akan gaji, kepuasan akan rekan kerja, supervisi pimpinan dan pekerjaan itu sendiri dibutuhkan oleh para pekerja untuk memenuhi kebutuhan dasar mereka. Ketika kebutuhan mereka terpenuhi maka tingkat komitmen organisasi mereka akan menjadi tinggi.

2.11 Kerangka Berpikir

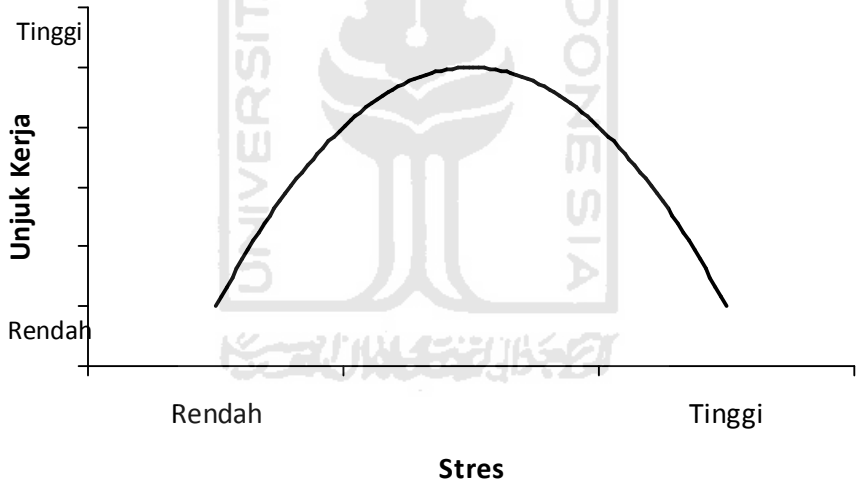
Stres kerja tidak selalu mengarah pada akibat yang negatif namun dapat juga menjadi kekuatan yang positif bagi individu. Stres yang bisa berakibat positif karena bisa menghasilkan stres produktif disebut juga eustress dan stres yang berakibat negatif karena dapat menyebabkan disfungsi peran disebut juga distress. Eustress diperlukan untuk menghasilkan prestasi yang lebih baik, karena stres dalam jumlah tertentu dapat mengarah pada lahirnya gagasan-gagasan baru yang inovatif. Sedangkan distress merupakan stres dalam jumlah besar dan akan menyebabkan disfungsi peran. Perbedaan dalam tingkat stres dapat disebabkan karena adanya perbedaan respon atau tanggapan dari individu yang mengalaminya (Selye, 1983 dalam Munandar, 2001:374).

Setiap orang mengalami tingkat stres yang berbeda-beda, tergantung dari cara seseorang menangani stres yang dialaminya. Jika seseorang dapat mengelola stres yang ada maka dapat menjadikan stres itu sebagai pemicu semangat untuk berprestasi, tetapi jika seseorang tidak bisa mengelola stres

yang dialaminya maka stres tersebut bisa menjadi pemicu disfungsinya peran, sehingga penurunan kinerja dapat terjadi (Ermawati, dkk., 2014:11).

Stres diperlukan untuk menghasilkan prestasi yang tinggi. Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan bentuk-U terbalik antara stres dan unjuk kerja pekerjaan sebagaimana dapat dilihat dalam Gambar 2.1.

Gambar 2.1 Hubungan Antara Stres dengan Unjuk Kerja



Makin tinggi dorongannya untuk berprestasi, makin tinggi tingkat stresnya dan makin tinggi juga produktifitasnya. Stres dalam jumlah tertentu dapat mengarah ke gagasan-gagasan yang inovatif dan keluaran yang konstruktif. Sampai titik tertentu bekerja dengan tekanan batas waktu dapat merupakan proses kreatif yang merangsang. Seseorang yang bekerja pada tingkat optimal menunjukkan antusiasme, semangat yang tinggi, kejelasan

dalam berfikir (*mental clarity*) dan pertimbangan yang baik. Jika orang terlalu ambisius, memiliki dorongan kerja yang besar atau jika beban kerja menjadi berlebih, tuntutan pekerjaan tinggi, maka unjuk kerja menjadi rendah (Handayani, 2012:22).

Salah satu pembangkit dari stres adalah adanya tekanan peran dan adanya beban kerja yang berlebih. Setiap tenaga kerja bekerja sesuai dengan perannya dalam organisasi, artinya setiap tenaga kerja mempunyai kelompok tugasnya yang harus ia lakukan sesuai dengan aturan-aturan yang ada dan sesuai dengan yang diharapkan oleh atasannya. Namun demikian tenaga kerja tidak selalu berhasil untuk memainkan perannya tanpa menimbulkan masalah. Kurang baik berfungsinya (*disfunction*) peran, merupakan pembangkit stres.

Teori peran (*role theory*) menyatakan bahwa individu yang berhadapan dengan tingkat konflik peran dan ketidakjelasan peran yang tinggi akan mengalami kecemasan, menjadi lebih tidak puas dan melakukan pekerjaan dengan kurang efektif dibanding dengan individu yang lain (Rizzo dkk., 1970:160). Kecemasan yang terjadi karena adanya beberapa alasan yang menjadikan seseorang mempunyai pertentangan batin yang tidak sesuai dengan hati nuraninya. Pertentangan itu yang menjadikan seseorang merasa ada yang ganjil dengan apa yang dilakukannya, tidak sesuai aturan, sehingga melakukan sesuatu yang tidak semestinya dilakukan.

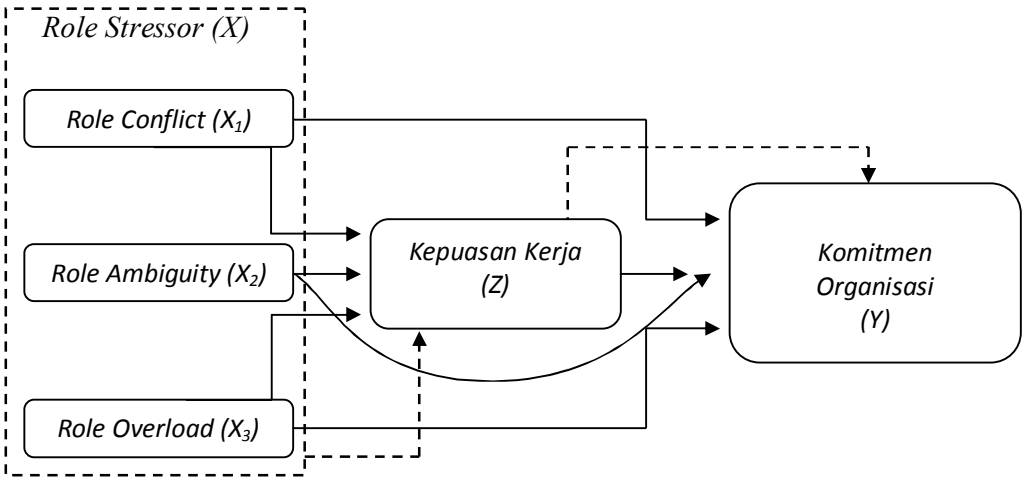
Kahn, Wolve, Snoeck & Rosenthal (1964) dalam penelitian yang dilakukan oleh Murtiasri dan Ghozali (2006:23) menyatakan bahwa tekanan peran muncul karena adanya dua kondisi yang sering dihadapi oleh karyawan,

yaitu ambiguitas peran (*role ambiguity*) dan konflik peran (*role conflict*). Selain kedua faktor tersebut Schick, Gordon & Haka (1990) dalam Murtiasri dan Ghozali (2006:24) menyatakan bahwa tekanan peran pada karyawan juga disebabkan karena beratnya beban pekerjaan yang menimbulkan kelebihan beban kerja (*role overload*). Beehr et.al. (1976:46) menemukan bahwa *role stessor* terdiri dari *role ambiguity*, *role conflict*, dan *role overload*. Dalam penelitian ini, *role stressor* terdiri dari tiga yaitu: *role conflict*, *role ambiguity*, dan *role overload*. Konflik peran berhubungan dengan adanya konflik antara tuntutan dari organisasi dengan nilai-nilai yang dimiliki seseorang atau konflik karena menerima serangkaian penugasan atau penugasan yang sulit.

Ambiguitas peran terjadi jika seorang tenaga kerja tidak memiliki cukup informasi untuk dapat melaksanakan tugasnya, atau tidak mengerti atau merealisasi harapan-harapan yang berkaitan dengan peran tertentu. Sedangkan kelebihan beban kerja terjadi jika seorang mempunyai banyak pekerjaan tetapi pekerjaan tersebut dibatasi oleh waktu, sehingga seseorang harus bekerja keras agar pekerjaan yang sedang dihadapi harus selesai sebelum waktunya berakhir.

Kerangka pemikiran yang menunjukkan hubungan antar variabel, dapat dilihat dalam Gambar 2.2 sebagai berikut:

Gambar 2.2 Kerangka Berfikir



2.12 Hipotesis

Hipotesis merupakan dugaan yang masih bersifat sementara dan masih harus diuji kebenarannya dalam penelitian. Berdasarkan kerangka berfikir diatas maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

H_1 = Terdapat pengaruh negatif dan signifikan dari *role conflict* terhadap kepuasan kerja karyawan bagian marketing New Armada Magelang secara parsial.

H_2 = Terdapat pengaruh negatif dan signifikan dari *role ambiguity* terhadap kepuasan kerja karyawan bagian marketing New Armada Magelang secara parsial.

H_3 = Terdapat pengaruh negatif dan signifikan dari *role overload* terhadap kepuasan kerja karyawan bagian marketing New Armada Magelang secara parsial.

H_4 = Terdapat pengaruh yang signifikan dari *role stressor (role conflict, role ambiguity, role overload)* terhadap kepuasan kerja karyawan bagian marketing New Armada Magelang secara simultan.

H_5 = Terdapat pengaruh negatif dan signifikan dari *role conflict* terhadap komitmen organisasi secara parsial.

H_6 = Terdapat pengaruh negatif dan signifikan dari *role ambiguity* terhadap komitmen organisasi secara parsial.

H_7 = Terdapat pengaruh negatif dan signifikan dari *role overload* terhadap komitmen organisasi secara parsial.

H_8 = Terdapat pengaruh yang signifikan dari *role stressor (role conflict, role ambiguity, role overload)* terhadap komitmen organisasi secara simultan.

H_9 = Terdapat pengaruh signifikan dari kepuasan kerja karyawan bagian Marketing New Armada Magelang terhadap komitmen organisasi.

H_{10} = Terdapat pengaruh yang signifikan dari *role conflict* terhadap komitmen organisasi melalui kepuasan kerja

H_{11} = Terdapat pengaruh yang signifikan dari *role ambiguity* terhadap komitmen organisasi melalui kepuasan kerja

H_{12} = Terdapat pengaruh yang signifikan dari *role overload* terhadap komitmen organisasi melalui kepuasan kerja

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di Karoseri New Armada yang terletak di Jl. Magelang – Yogyakarta Km. 1 Mertoyudan, Magelang. New Armada memiliki total karyawan yang tidak sedikit.

3.2 Identifikasi Variabel Penelitian

Dalam suatu penelitian ilmiah salah satu unsur yang cukup penting adalah metodologi karena ketepatan metodologi yang digunakan untuk memecahkan masalah yang dipersoalkan akan menentukan apakah hasil penelitian itu cukup bisa dipertanggungjawabkan atau tidak (Hadi, 1986) sehingga diperlukan identifikasi variabel penelitian tersebut. Variabel dalam penelitian ini adalah:

3.2.1 Variabel Bebas (Independen): *Role Stressor (Role Conflct, Role Ambiguity, Role Overload)*

3.2.2 Variabel Intervening : Kepuasan Kerja

3.2.3 Variabel Terikat (Dependen) : Komitmen Organisasi

3.3 Definisi Operasional Variabel dan Indikatornya

Definisi operasional dan indikator variabel penelitian sebagai berikut,

3.3.1 *Role Conflict*

Role conflict berarti adanya tuntutan atau permintaan yang kurang tepat pada seseorang. Hal ini dapat diartikan sebagai adanya konfik antara tuntutan

dari organisasi dengan nilai-nilai yang dimiliki seseorang atau konflik karena menerima serangkaian penugasan atau penugasan yang sulit. Untuk mengukur *role confict* digunakan acuan *instrument* dari riset yang dilakukan Khan, dkk. dalam Murtiasri dan Ghozali (2006:23), yakni tuntutan pekerjaan yang tidak tepat.

3.3.2 *Role ambiguity*

Role ambiguity diartikan sebagai suatu keadaan dimana suatu pekerjaan memiliki kekurangan dalam prediksi suatu respon terhadap perilaku pihak lain dan kejelasan mengenai persyaratan perilaku yang diharapkan. Untuk mengukur *role ambiguity* digunakan acuan instrument dari riset yang dilakukan Khan, et.al. dalam Murtiasri dan Ghozali (2006:24), yaitu ketidakjelasan tujuan organisasi dan prosedur kerja.

3.3.3. *Role overload*

Role overload berarti suatu kondisi di mana seorang karyawan memiliki terlalu banyak pekerjaan yang harus dilakukan dalam suatu waktu. Untuk mengukur *role overload* digunakan riset yang dilakukan Beehr, Walsh dan Taber (1976:46), yakni beban kerja kuantitatif dan kualitatif.

3.3.4 Kepuasan kerja

Kepuasan kerja adalah keadaan emosi yang positif dari mengevaluasi pengalaman kerja seseorang. Secara umum tahap yang diamati adalah kepuasan dalam pekerjaan itu sendiri, gaji, pengakuan hubungan antara supervisor dengan tenaga kerja, dan kesempatan untuk maju. Setiap dimensi menghasilkan perasaan puas secara keseluruhan dengan pekerjaan itu sendiri,

namun pekerjaan juga mempunyai definisi yang berbeda bagi orang lain. Untuk mengukur kepuasan kerja dari setiap karyawan diukur dengan mengadopsi penelitian Smith, Kendall dan Hulin dalam Anisykurlillah, dkk. (2003:143), yang terdiri dari pekerjaan, gaji, kesempatan promosi, supervisi dan rekan kerja.

3.3.5 Komitmen organisasi

Komitmen organisasi merupakan kekuatan yang bersifat relatif dari individu dalam mengidentifikasikan keterlibatan dirinya ke dalam organisasi. Komitmen organisasi diukur dengan menggunakan *instrument* yang dikembangkan oleh Mowday. Indikator komitmen organisasi tersebut meliputi loyalitas, keinginan untuk sukses bersama organisasi dan berkeinginan untuk selalu menjadi bagian dari organisasi (Mowday et.al. (1982) dalam Armansyah, 2002:35).

3.4 Jenis dan Teknik Pengumpulan Data

3.4.1 Jenis Data

3.4.1.1 Data Primer

Data Primer adalah data yang diperoleh langsung dari responden atau objek yang diteliti atau ada hubungannya dengan objek yang diteliti (Pabundu, 2006:40). Dalam penelitian ini data primer diperoleh langsung dari sumbernya yaitu melalui kuisioner yang diajukan kepada responden. Kuisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk

dijawabnya. Penyebaran kuisioner secara langsung dimaksudkan agar tingkat pengembalian kuisioner tinggi.

3.4.1.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang telah lebih dahulu dikumpulkan dan dilaporkan oleh orang atau instansi di luar dari peneliti sendiri, walaupun yang dikumpulkan itu sesungguhnya adalah data yang asli (Pabundu, 2006: 41). Data sekunder dalam penelitian ini adalah jumlah karyawan bidang Marketing dan gambaran umum tentang Karoseri New Armada.

3.4.2 Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah cara yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data penelitiannya (Arikunto, 2006:149). Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dalam bentuk kuesioner, yang disampaikan kepada karyawan yang menjadi objek penelitian. Kuesioner ini digunakan untuk memperoleh informasi tentang hal-hal yang berkaitan langsung dengan variabel independen *role conflict*, *role ambiguity* dan *role overload* serta variabel dependen yaitu komitmen organisasi dan kepuasan kerja.

Kuesioner ini didesain terdiri dari dua bagian. Bagian pertama, berisi deskripsi responden, merupakan uraian responden secara demografis. Bagian kedua, berisi instrumen pertanyaan untuk masing-masing variabel penelitian.

Setiap responden diminta untuk menjawab 5 pertanyaan dengan jawaban seperti dalam skala Likert berikut, (1) sangat tidak setuju, (2) tidak setuju, (3) netral, (4) setuju, (5) sangat setuju.

3.5 Populasi dan Sampel Penelitian

Untuk memperoleh data yang akurat dan relevan dan dapat dipertanggung jawabkan maka penulis menggunakan beberapa teknik dalam pengumpulan data karena masing-masing mempunyai kelebihan dan kekurangan. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan wawancara / *interview*, beberapa survei melalui pertanyaan tertulis dan tes, kriteria dan dokumentasi, yaitu melakukan penelusuran terhadap berbagai dokumen yang sudah ada. Adapun data yang dikumpulkan adalah berdasarkan:

3.5.1 Populasi

Dalam penelitian ini, populasinya adalah karyawan Bagian Marketing Perusahaan Karoseri New Armada Magelang yang berjumlah 202 orang.

3.5.2 Sampel

Frankael dan Walker (Sigit, 1999:70) menyarankan besar sampel minimal 100 orang untuk penelitian survey. Sedangkan pendapat Arikunto (2006: 134) yaitu "jika subyeknya besar, dapat diambil antara 10-15% atau 20-25% atau lebih, tergantung setidak-tidaknya dari: kemampuan peneliti (waktu, tenaga dan dana), sempit luasnya wilayah pengamatan dari setiap subjek,

karena hal ini menyangkut banyak sedikitnya data, besar kecilnya resiko yang ditanggung peneliti. Pengambilan sampel dalam penelitian ini didasarkan pada pendapat Arikunto. Sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak:

$$\frac{50}{100} \times 202 = 101 \text{ dibulatkan menjadi } 100$$

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 orang karyawan di bidang Marketing Karoseri New Armada Magelang.

3.5.3 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non probability sampling* metode *convenience sampling* yaitu pengambilan sampel dengan memberikan kuesioner kepada responden yang mudah ditemui.

3.6 Metode Analisis Data

3.6.1 Diskriptif Statistik

Analisis deskriptif dilakukan setelah data dikumpulkan dari pertanyaan yang diajukan dan diisi oleh responden. Analisis deskriptif perlu dilakukan terhadap suatu penelitian untuk memperkuat argumentasi dan logika dalam menjawab dan mengimplementasikan dugaan yang akan diuraikan dalam analisis kuantitatif. Teknik analisis diskriptif prosentase digunakan untuk mengetahui jawaban responden terhadap skor ideal yang seharusnya dengan rumus :

$$P = \frac{\sum SR}{\sum SI} \text{ X } 100\%$$

Keterangan :

P = prosentase yang ingin diketahui
$\sum SR$ = Jumlah skor responden yang didapat
$\sum SI$ = Jumlah skor ideal yang seharusnya diperoleh

Jumlah skor ideal diperoleh dari perkalian jumlah item pertanyaan dikali skor tertinggi dikali jumlah responden. Setelah diketahui hasil persentase langkah selanjutnya adalah menentukan kategori hasil sebagai berikut :

80%-100% : Sangat tinggi
61%-80% : Tinggi
41%-61% : Rendah
< 40% : Sangat rendah

Analisis deskriptif selanjutnya untuk menentukan kategori skor butir pertanyaan masing-masing variabel adalah dengan menggunakan skala Likert 4 (empat) kategori nilai. Dari hasil tabulasi data dan perhitungan seluruh butir pertanyaan dari setiap variabel yang diteliti, kategori interval skornya adalah sebagai berikut:

$$\text{Interval} = \frac{\text{Nilai tertinggi - Nilai terendah}}{\text{Jumlah kelas}} = \frac{(5-1)}{4} = 1$$

Dengan demikian, interpretasi atas skor rata-rata penilaian adalah sebagai berikut:

1,1 – 2,0 = Kecenderungan *role stressor*, komitmen organisasi dan kepuasan kerja Sangat Rendah

2,1 – 3,0 = Kecenderungan *role stressor*, komitmen organisasi dan kepuasan kerja Rendah

3,1 – 4,0 = Kecenderungan *role stressor*, komitmen organisasi dan kepuasan kerja Tinggi

4,1 – 5,0 = Kecenderungan *role stressor*, komitmen organisasi dan kepuasan kerja Sangat Tinggi

Analisis deskriptif belum mampu menjawab pertanyaan penelitian, karena hanya dapat mengetahui perbandingan jawaban responden atas skor ideal dan kategori skor saja. Untuk itu perlu dilakukan analisis kuantitatif.

3.6.2 Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh hubungan variabel *Role Conflict* (X_1), *Role Ambiguity* (X_2), Role *Role Overload* (X_3) terhadap variabel dependen kepuasan kerja (Y). Persamaan regresi yang dipakai menurut Suprianto (1998) adalah sebagai berikut:

$$\mathbf{Y = \beta 1\ X1 + \beta 2\ X2 + \beta 3\ X3 + e}$$

Keterangan :
Y = Kepuasan Kerja
β_1 = Koefisien regresi dari variabel X_1 (*Role Conflict*)
X_1 = *Role Conflict*
β_2 = Koefisien regresi dari variabel X_2 (*Role Ambiguity*)
X_2 = *Role Ambiguity*
β_3 = Koefisien regresi dari variabel X_3 (*Role Overload*)
X_3 = *Role Overload*
e = Standar error

3.6.3 Uji Hipotesis

3.6.3.1 Uji t

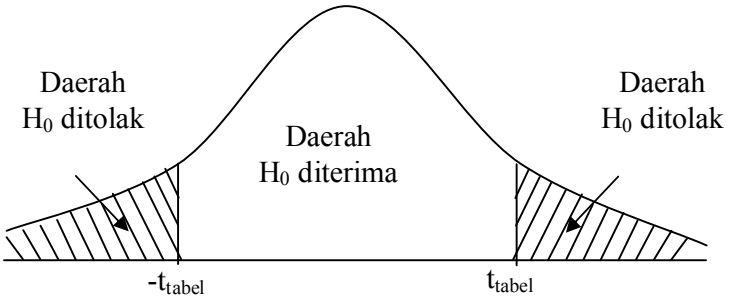
Uji t dilakukan untuk mengetahui signifikan tidaknya pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen atau dengan kata lain untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial. Dalam pengujian ini digunakan hipotesis yang menunjukkan kesamaan sebagai berikut (Ghozali, 2006:86)

$H_0 : b_i = 0$, variabel-variabel bebas tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat.

$H_a : b_i > 0$, variabel-variabel bebas mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel terikat.

Dengan selang keyakinan (*confidence of interval*), α=5% untuk mengetahui t_{tabel} dapat digambarkan daerah penerimaan H_0 dan penolakan H_0 sebagai berikut :

Gambar 3.1 Daerah Penerimaan dan Penolakan Hipotesa Uji Parsial
(Sugiyono, 2010:120)



Keputusan apakah H_0 diterima atau ditolak yaitu dengan membandingkan hasil t_{hitung} dengan t_{tabel} dengan kriteria sebagai berikut :

- Jika $-t_{tabel} < t_{hitung} < +t_{tabel}$: menerima H_0 dan menolak H_a, berarti tidak ada pengaruh positif variabel independen terhadap variabel dependen.
- Jika $-t_{tabel} > t_{hitung} > +t_{tabel}$: menolak H_0 dan menerima H_a, berarti ada pengaruh positif variabel independen terhadap variabel dependen.

3.6.3.2 Uji F

Uji F dilakukan untuk menentukan apakah semua variabel independen mempunyai pengaruh secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini pengujian hipotesis secara simultan dimaksudkan untuk mengukur besarnya pengaruh *Role Stressing* dan Kepuasan Kerja secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya, yaitu Komitmen Organisasi. Hipotesis yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah:

$H_0 : b_1 = b_2 = 0$, variabel-variabel independen secara bersama-sama tidak mempunyai pengaruh yang signifikansi terhadap variabel terikatnya (variabel dependen).

$H_1 : b_1 = b_2 \neq 0$, variabel-variabel independen secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikatnya (variabel dependen).

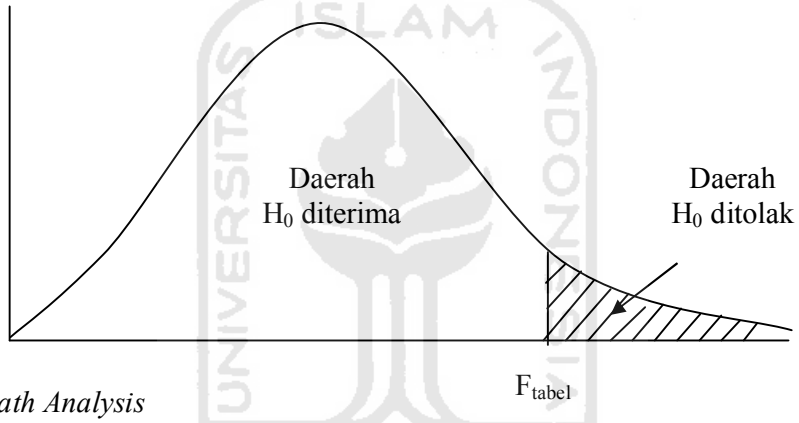
Dasar pengambilan keputusan menurut Ghozali (2006:92) sesuai dengan kriteria:

a. Dengan membandingkan nilai F_{hit} dengan F_{tab}. Apabila $F_{tab} > F_{hit}$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Apabila $F_{tab} < F_{hit}$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.

b. Dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi. Apabila probabilitas signifikansi > 0.05, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Apabila probabilitas signifikansi < 0.05, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.

Secara visual daerah penerimaan dan penolakan hipotesa untuk uji serentak disajikan pada Gambar 3.2 berikut :

Gambar 3.2 Daerah Penerimaan dan Penolakan Hipotesa Uji Serentak
(Sugiyono, 2010:117)



3.7 *Path Analysis*

Analisis jalur (*path analysis*) merupakan suatu teknik analisis statistika yang dikembangkan dari analisis regresi berganda. Dalam literatur berbahasa Indonesia, teknik ini dikenal juga sebagai analisis lintas atau analisis lintasan. Secara matematis, *path analisis* ini tidak lain adalah analisis regresi berganda terhadap data yang dibakukan. Dengan demikian, perangkat lunak statistika yang mampu melakukan analisis regresi berganda dapat pula dipakai untuk analisis jalur. Subjek utama *path analisis* ini adalah variabel-variabel yang saling berkorelasi. Analisis ini mendasarkan diri pada model hubungan antar variabel yang ditentukan sebelumnya oleh peneliti.

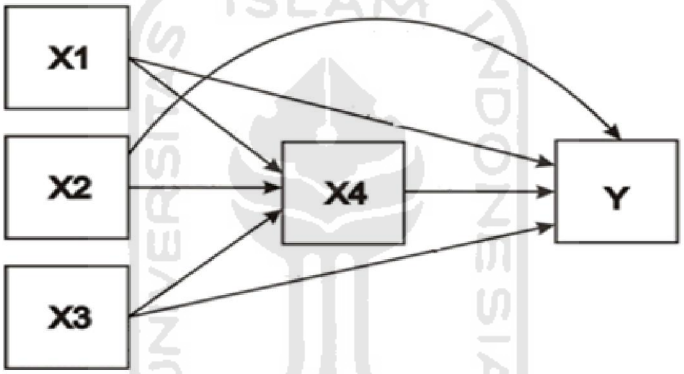
Merumuskan hipotesis dan persamaan struktural

Hipotesis: X_1, X_2, X_3 secara simultan berkontribusi secara signifikan terhadap X_4.

Struktur: $X_4 = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$

Menghitung koefisien jalur yang didasarkan pada koefisien regresi.

Gambar 3.3 Diagram jalur lengkap.



Langkah-langkah :

3.7.1 Regresi Tahap I

Analisis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh *Role Stressor* terhadap Kepuasan Kerja. Bentuk umum persamaannya adalah sebagai berikut (Situmorang, 2010:141)

$$\mathbf{Y_1 = a + bX_1 + cX_2 + dX_3 + e}$$

Dimana :
Y_1 = Kepuasan Kerja
X_1 = *Role Conflict*
X_2 = *Role Ambiguity*
X_3 = *Role Overload*
a = Konstanta

b = Koefisien regresi untuk variabel X_1
c = Koefisien regresi untuk variabel X_2
d = Koefisien regresi untuk variabel X_3
e = *Error*

3.7.2 Regresi Tahap II

Analisis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh *Role Stressor* terhadap Komitmen Organisasi. Bentuk umum persamaannya adalah sebagai berikut (Situmorang, 2010:141)

$$\mathbf{Y_2 = a + bX_1 + cX_2 + dX_3 + e}$$

Dimana :
Y_2 = Komitmen Organisasi
X_1 = *Role Conflict*
X_2 = *Role Ambiguity*
X_3 = *Role Overload*
a = Konstanta
b = Koefisien regresi untuk variabel X_1
c = Koefisien regresi untuk variabel X_2
d = Koefisien regresi untuk variabel X_3
e = *Error*

3.7.3 Regresi Tahap III

Analisis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Komitmen Organisasi. Bentuk umum persamaannya adalah sebagai berikut (Situmorang, 2010:141)

$$\mathbf{Y_2 = a + bY_1 + e}$$

Dimana :
Y_1 = Kepuasan Kerja
Y_2 = Komitmen Organisasi
a = Konstanta
b = Koefisien regresi untuk variabel Y_1
e = *Error*

3.7.4 Regresi Tahap IV

Analisis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh *Role Stressor* terhadap Komitmen Organisasi melalui Kepuasan Kerja. Bentuk umum persamaannya adalah sebagai berikut (Situmorang, 2010:141)

$$\mathbf{Y_2 = a + bX_1 + cX_2 + dX_3 + fY_1 + e}$$

Dimana :
Y_1 = Kepuasan Kerja
Y_2 = Komitmen Organisasi
X_1 = *Role Conflict*
X_2 = *Role Ambiguity*
X_3 = *Role Overload*
a = Konstanta
b = Koefisien regresi untuk variabel X_1
c = Koefisien regresi untuk variabel X_2
d = Koefisien regresi untuk variabel X_3
f = Koefisien regresi untuk variabel Y_1
e = *Error*

BAB IV

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *role stressor (role conflict, role ambiguity, role overload)* terhadap komitmen organisasi baik secara langsung dan tidak langsung melalui kepuasan kerja. Metode yang digunakan yaitu analisis regresi dengan sebelumnya dilakukan uji instrumen (uji validitas dan uji reliabilitas) dan uji asumsi klasik (Normalitas,

multikolinieritas, dan heteroskedastisitas). Pada penelitian ini kuesioner disebarkan kepada karyawan bagian marketing New Armada Magelang.

4.1 Uji Instrumen Penelitian

4.1.1 Uji Validitas

Uji validitas berasal dari kata *validity* yang mempunyai arti sejauhmana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Suatu instrumen pengukur dapat dikatakan valid apabila instrumen tersebut dapat memberikan hasil ukur yang sesuai dengan tujuan dilakukannnya pengukuran tersebut. Untuk mengukur validitas dalam penelitian ini digunakan rumus korelasi *Product Moment Correlation*. *Item* yang dinyatakan valid yaitu *item* yang nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} dan bernilai positif (Ghozali, 2009:45). Rumus korelasi *Product Moment* adalah:

$$r_{xy} = \frac{N\sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{\{N\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2\}\{N\Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2\}}}$$

Keterangan :

r_{xy} = Koefisien korelasi
X = Nilai setiap item
Y = Nilai total semua item
N = Banyaknya responden atau sampel (Sugiyono, 2006:274).

Untuk menguji validitas digunakan bantuan komputer dengan menggunakan bantuan *software SPSS 20.0* yang bertujuan untuk mengetahui bahwa setiap butir pertanyaan yang diajukan kepada responden dinyatakan valid atau tidak. Perhitungan dengan komputer menggunakan taraf signifikansi 5% atau α = 5%. Apabila hasil menunjukkan nilai r positif dan peluang

kesalahannya tidak lebih besar atau sama dengan 5 persen (0,05) maka item tersebut dinyatakan valid, tetapi jika peluang kesalahannya lebih kecil dari 5 persen (0,05) maka item tersebut dinyatakan gugur (Hadi, 1991:12).

Hasil uji validitas setiap item pertanyaan pada variabel pertama yaitu *Role Conflict* melalui perhitungan program komputer *SPSS for Windows v.20.0* sebagai berikut ini:

Tabel 4.1
Hasil Uji Validitas Instrumen *Role Conflict* (X_1)

Item	*Pearson Correlations*	P_{value}	Kesimpulan
Role Conflict 1	0,836	0,000	Valid
Role Conflict 2	0,526	0,029	Valid
Role Conflict 3	0,723	0,000	Valid
Role Conflict 4	0,826	0,000	Valid
Role Conflict 5	0,521	0,003	Valid

Sumber : Data Primer yang diolah, 2016

Tabel 4.1 menunjukkan bahwa seluruh nilai signifikansi (P_{value}) per item instrumen *Role Conflict* lebih kecil dibanding 0,05 (5%) dan nilai r hitung di atas r tabel (0,361), hal ini berarti item instrumen *Role Conflict* dinyatakan valid.

Tabel 4.2
Hasil Uji Validitas Instrumen *Role Ambiguity* (X_2)

Item	*Pearson Correlations*	P_{value}	Kesimpulan
Role Ambiguity 1	0,876	0,000	Valid
Role Ambiguity 2	0,818	0,000	Valid
Role Ambiguity 3	0,796	0,000	Valid
Role Ambiguity 4	0,441	0,035	Valid
Role Ambiguity 5	0,511	0,004	Valid

Sumber : Data Primer yang diolah, 2016

Hasil Tabel 4.2 menunjukkan bahwa seluruh nilai signifikansi (P_{value}) per item instrumen *Role Ambiguity* lebih kecil dibanding 0,05 (5%) dan nilai r hitung di atas r tabel (0,361), hal ini berarti instrumen *Role Ambiguity* dinyatakan valid.

Tabel 4.3
Hasil Uji Validitas Instrumen *Role Overload* (X_3)

Item	*Pearson Correlations*	P_{value}	Kesimpulan
Role Overload 1	0,620	0,000	Valid
Role Overload 2	0,718	0,000	Valid
Role Overload 3	0,542	0,034	Valid

Sumber : Data Primer yang diolah, 2016

Berdasarkan hasil Tabel 4.3 menunjukkan bahwa seluruh nilai signifikansi (P_{value}) per item instrumen *Role Overload* lebih kecil dibanding 0,05 (5%) dan nilai r hitung di atas r tabel (0,361), hal ini berarti item pertanyaan instrumen *Role Overload* dinyatakan valid.

Tabel 4.4
Hasil Uji Validitas Instrumen Kepuasan Kerja (Y_1)

Item	*Pearson Correlations*	P_{value}	Kesimpulan
Kepuasan Kerja 1	0,876	0,000	Valid
Kepuasan Kerja 2	0,818	0,000	Valid
Kepuasan Kerja 3	0,796	0,000	Valid
Kepuasan Kerja 4	0,441	0,035	Valid
Kepuasan Kerja 5	0,511	0,004	Valid

Sumber : Data Primer yang diolah, 2016

Hasil Tabel 4.4 menunjukkan bahwa seluruh nilai signifikansi (P_{value}) per item instrumen Kepuasan Kerja lebih kecil dibanding 0,05 (5%) dan nilai r hitung di atas r tabel (0,361), hal ini berarti instrumen Kepuasan Kerja dinyatakan valid. Semua variabel penelitian menunjukkan hasil item pertanyaan sudah valid.

Tabel 4.5

Hasil Uji Validitas Instrumen Komitmen Organisasi (Y_2)

Item	*Pearson Correlations*	P_{value}	Kesimpulan
Komitmen Organisasi 1	0,476	0,015	Valid
Komitmen Organisasi 2	0,537	0,003	Valid
Komitmen Organisasi 3	0,645	0,000	Valid
Komitmen Organisasi 4	0,517	0,009	Valid
Komitmen Organisasi 5	0,536	0,006	Valid
Komitmen Organisasi 6	0,631	0,000	Valid
Komitmen Organisasi 7	0,656	0,000	Valid

Sumber : Data Primer yang diolah, 2016

Hasil Tabel 4.5 menunjukkan bahwa seluruh nilai signifikansi (P_{value}) per item instrumen Komitmen Organisasi lebih kecil dibanding 0,05 (5%) dan nilai r hitung di atas r tabel (0,361), hal ini berarti instrumen Komitmen Organisasi dinyatakan valid. Semua variabel penelitian menunjukkan hasil item pertanyaan sudah valid, sehingga kuesioner dapat digunakan dalam menjawab hipotesis.

4.1.2 Uji Reliabilitas

Uji ini dilakukan untuk mengukur kehandalan suatu alat ukur atau kuesioner. Menurut (Cooper dan Schindler, 2008:87) reliabilitas menunjukkan tingkat di mana suatu alat ukur tersebut bebas dari error atau kesalahan. Uji reliabilitas yang digunakan pada penelitian ini adalah *Cronbach's Alpha*. Hasil pengujian reliabilitas ditunjukkan dengan koefisien *Alpha* variabel yang diuji.*Cronbach's Alpha* yang semakin mendekati angka 1 menunjukkan bahwa reliablitas semakin baik yang artinya item-item tersebut secara konsisten

mengukur konsep yang sama (Sekaran, 2006:324-327). Adapun nilai *Cronbach's Alpha* dapat dikategorikan sebagai berikut:

- *Cronbach's alpha* 0,8-1,0 : reliabilitas baik
- *Cronbach's alpha* 0,6-0,7 : reliabilitas dapat diterima
- *Cronbach's alpha* <0,6 : reliabilitas kurang baik

Formulasi koefisien *alpha Cronbach* (Sugiyono, 2007:365)

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

Keterangan :

r_i = *Alfa Cronbach*
$\sum S_i^2$ = Mean kuadrat kesalahan
S_t^2 = Varians total
k = Mean kuadrat antara subyek

Dasar pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut:

1. Jika koefisien alpha *Cronbach* ≥ 0,60 maka variabel tersebut reliabel
2. Jika koefisien *alpha Cronbach* < 0,60 maka variabel tersebut tidak reliabel.

Hasil uji reliabilitas dihitung melalui program komputer *SPSS for Windows ver 20.0* sebagai berikut.

Tabel 4.6

Hasil Uji Reliabilitas Variabel

Variabel	Nilai *Alpha*	Nilai Kritis	Kesimpulan
Role Conflict	0,704	0,60	Reliabel
Role Ambiguity	0,727	0,60	Reliabel
Role Overload	0,713	0,60	Reliabel
Kepuasan kerja	0,722	0,60	Reliabel
Komitmen Organisasi	0,720	0,60	Reliabel

Sumber : Data Primer yang diolah, 2016

Berdasarkan hasil Tabel 4.6 di atas menunjukkan bahwa nilai *Alpha Role Conflict* sebesar 0,704 atau 70,4% ; Role Ambiguity sebesar 0,727 atau 72,7% ; Role Overload sebesar 0,713 atau 71,3% ; Kepuasan kerja sebesar 0,722 atau 72,2% dan Komitmen Organisasi sebesar 0,720 atau 72%, kesemuanya > 0,60 atau 60% maka dapat disimpulkan bahwa butir-butir pertanyaan dari seluruh variabel (*Role Conflict*, *Role Ambiguity*, *Role Overload*, Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi) dikatakan reliabel dengan kategori dapat diterima.

4.2 Deskripsi Responden

Berikut akan dikemukakan gambaran umum responden yang dalam penelitian ini adalah karyawan Bagian Marketing Karoseri New Armada. Kuesioner sebanyak 100 kuesioner yang desebarkan kepada responden dari jumlah sampel sebesar 100 orang. Penjelasan masing-masing sebagai berikut:

4.2.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin dapat menunjukkan kondisi fisik dari seseorang. Dalam kaitannya dengan pekerjaan, jenis kelamin sering kali memberikan arti akan kekuatan fisik dan mental seseorang. Gambaran umum mengenai karyawan Bagian Marketing Perusahaan Karoseri New Armada Magelang berdasarkan jenis kelamin dapat ditabulasikan sebagai berikut:

Tabel 4.7

Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki-laki	177	87,62
Perempuan	25	12,38

Jumlah	**202**	**100**

Sumber : Data Primer yang diolah, 2016

Tabel 4.7 menunjukkan responden berjenis kelamin laki-laki adalah terbanyak yang berjumlah 177 orang (87,62%), sedangkan sisanya adalah responden yang berjenis kelamin perempuan yang berjumlah 25 orang (12,38%). Sebagian besar responden dalam penelitian ini adalah laki-laki, hal ini karena posisi sebagai marketing yang bekerja di luar atau lapangan, sehingga wajar apabila didomisili laki-laki.

4.2.2 Responden Berdasarkan Usia

Usia juga mencerminkan kondisi fisik dan mental dari seseorang, dalam kaitannya dengan pekerjaan, umur dapat mencerminkan mengenai kebutuhan tertentu pada diri seseorang dan kematangan pola pikir. Dilihat dari faktor usia, responden dikelompokkan ke dalam 3 kategori yang dapat dilihat dalam Tabel 4.8 sebagai berikut:

Tabel 4.8

Responden Berdasarkan Kelompok Usia

Umur	**Jumlah**	**Persentase (%)**
≤ 20 tahun	5	2,48
21-30 tahun	146	72,28
31-40 tahun	51	25,25
Jumlah	**202**	**100**

Sumber : Data Primer yang diolah, 2016

Berdasarkan Tabel 4.8 menunjukkan bahwa kelompok usia karyawan Bagian Marketing Perusahaan Karoseri New Armada Magelang yang paling dominan adalah kelompok 21-30 tahun yakni sebesar 146 karyawan (72,28%)

kemudian diikuti 31-40 tahun sebesar 51 karyawan (25,25%). Sedangkan kelompok terkecil yaitu pada usia ≤ 20 tahun yakni sebesar 5 karyawan (2,48%).

4.2.3 Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan mencerminkan tingkat intelektualitas dari seseorang. Kondisi ini seringkali juga mencerminkan kualitas dalam bekerja. Gambaran umum mengenai karyawan Bagian Marketing Perusahaan Karoseri New Armada Magelang berdasarkan kelompok pendidikan dapat ditabulasikan sebagai berikut:

Tabel 4.9
Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
SD / sederajat	0	0
SLTP / sederajat	0	0
SLTA / sederajat	36	17,82
Diploma (D1 – D2 – D3)	79	39,11
Sarjana (S1-S2)	87	43,07
Total	**202**	**100**

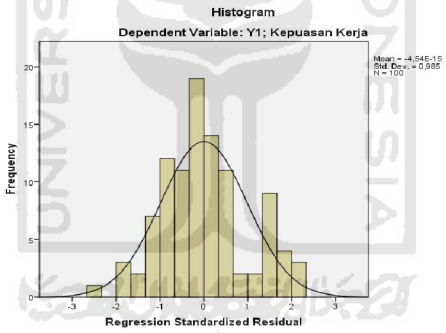
Sumber : Data primer yang diolah, 2016

Tabel 4.9 menunjukkan bahwa jumlah responden terbanyak adalah dari kalangan yang berpendidikan Sarjana sebanyak 87 orang (43,07%), Diploma atau D1 – D2 – D3 sebanyak 79 orang (39,11%), kemudian SLTA 36 orang (17,82%). Karyawan yang memiliki tingkat pendidikan sarjana diharapkan sudah memiliki kompetensi kerja yang memadai dalam dunia kerja.

4.3 Hasil Uji Asumsi Klasik

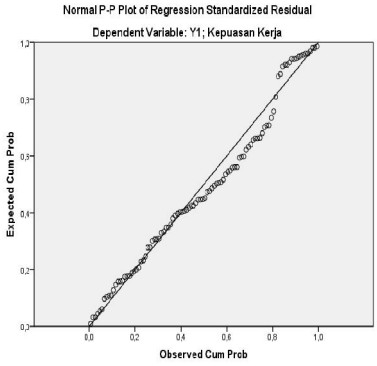
4.3.1 Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Seperti diketahui bahwa ujit dan F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Kalau asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil. Terdapat dua cara untuk melakukan uji ini, yaitu analisis grafik dan uji statistik (Ghozali, 2007). Dalam penelitian ini, digunakan grafik histogram dan normal probability plot dengan dasar untuk mengambil keputusan (Ghozali, 2007). Dibawah ini merupakan gambar diagram uji normalitas pengaruh *role conflict, role ambiguity, role overload* terhadap kepuasan kerja.



Gambar 1: Hasil Uji Normalitas

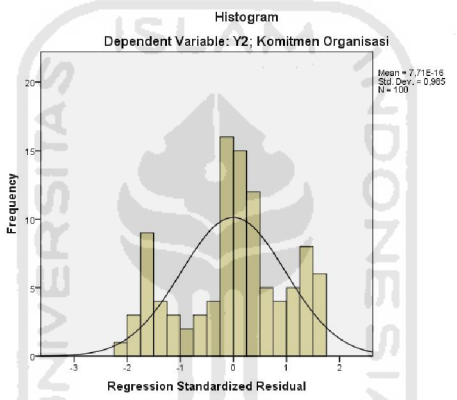
Sumber : Data Primer yang diolah, 2016



Gambar 2: Hasil Uji Normalitas

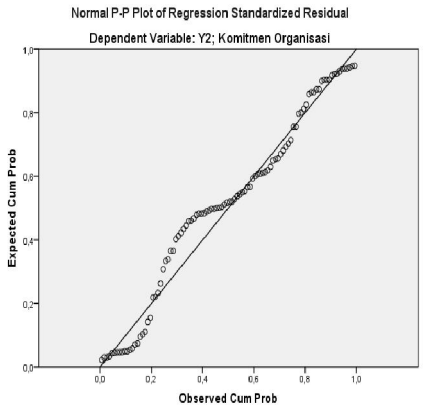
Sumber : Data Primer yang diolah, 2016

Hasil dari analisis kurva dapat dilihat bahwa data menyebar disekitar diagram dan mengikuti model regresi sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang diolah merupakan data yang berdistribusi normal sehingga uji normalitas terpenuhi. Selanjutnya diagram uji normalitas pengaruh *role conflict, role ambiguity, role overload* terhadap komitmen organisasi atau model kedua dapat dilihat seperti berikut ini:



Gambar 3: Hasil Uji Normalitas

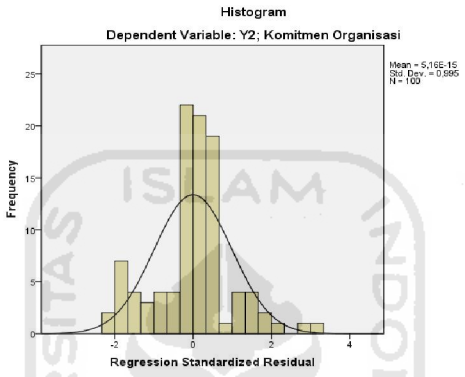
Sumber : Data Primer yang diolah, 2016



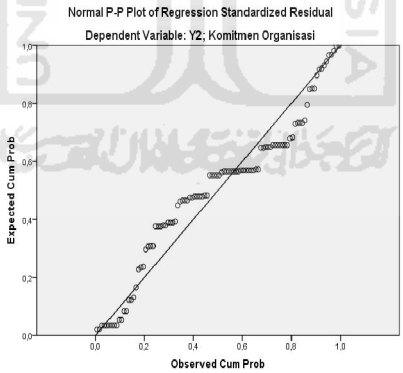
Gambar 4: Hasil Uji Normalitas

Sumber : Data Primer yang diolah, 2016

Hasil analisis kurva dapat dilihat bahwa data menyebar disekitar diagram dan mengikuti model regresi sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang diolah merupakan data yang berdistribusi normal sehingga uji normalitas terpenuhi. Diagram hasil uji normalitas pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi dapat dilihat sebagai berikut:



Gambar 5: Hasil Uji Normalitas
Sumber : Data Primer yang diolah, 2016



Gambar 6: Hasil Uji Normalitas
Sumber : Data Primer yang diolah, 2016

Hasil analisis kurva dapat dilihat bahwa data menyebar disekitar diagram dan mengikuti model regresi sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang diolah merupakan data yang berdistribusi normal sehingga uji normalitas terpenuhi.

4.3.2 Hasil Uji Multikolinieritas

Tabel 4.10
Hasil Uji Multikolonieritas *Role Conflict, Role Ambiguity, Role Over*
Terhadap Kepuasan Kerja

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
role conflict	0,581	1,383	Non Multikolieritas
role ambiguity	0,593	1,805	Non Multikolieritas
role overload	0,553	1,553	Non Multikolieritas

Sumber : Data Primer yang diolah, 2016

Hasil analisis data uji multikolinieritas pengaruh *role conflict, role ambiguity, role overload* terhadap kepuasan kerja didapatkan bahwa nilai Tolerance > 0,10 dan VIF <10 ini berarti tidak terjadi multikolonieritas, sehingga disimpulkan bahwa uji multikolonieritas terpenuhi.

Tabel 4.11
Hasil Uji Multikolonieritas *Role Conflict, Role Ambiguity, Role Over*
Terhadap Komitmen Organisasi

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
role conflict	0,581	1,383	Non Multikolieritas
role ambiguity	0,593	1,805	Non Multikolieritas
role overload	0,553	1,553	Non Multikolieritas

Sumber : Data Primer yang diolah, 2016

Hasil analisis data uji multikolinieritas pengaruh *role conflict, role ambiguity, role overload* terhadap komitmen organisasi didapatkan bahwa nilai Tolerance > 0,10 dan VIF <10 ini berarti tidak terjadi multikolonieritas, sehingga disimpulkan bahwa uji multikolonieritas terpenuhi.

Tabel 4.12 Data Output Uji Multikolonieritas
Kepuasan kerja terhadap Komitmen Organisasi

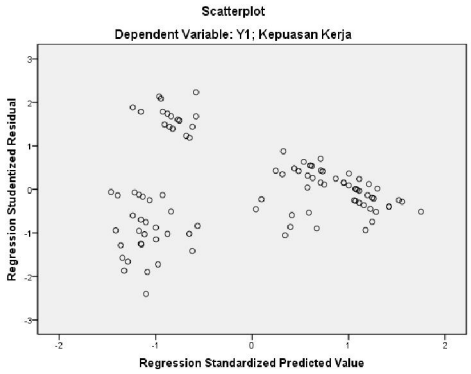
Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Kepuasan Kerja	1,000	1,000	Non Multikolieritas

Sumber : Data Primer yang diolah, 2016

Hasil analisis data uji multikolinieritas pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi didapatkan bahwa nilai Tolerance > 0,10 dan VIF <10 ini berarti tidak terjadi multikolonieritas, disimpulkan uji multikolonieritas terpenuhi.

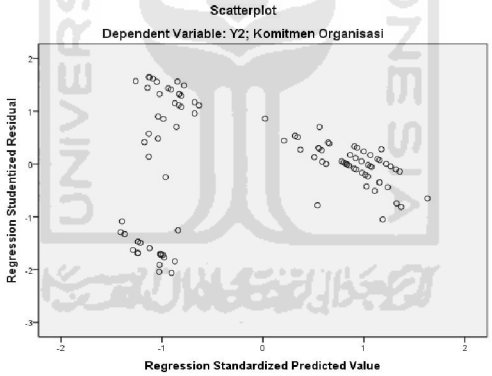
4.3.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2007). Dalam penelitian ini untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi heteroskedastisitas atau tidak, penelitian ini menggunakan grafik *scatterplot* antara nilai prediksi variabel terikat (dependen) yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID (Ghozali, 2007).



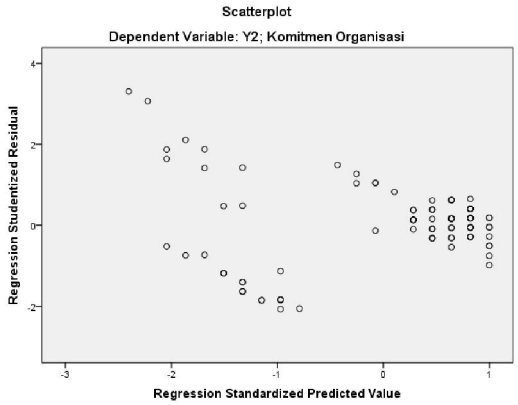
Gambar 7: Data Output Uji Heteroskedastisitas
Sumber : Data Primer yang diolah, 2016

Hasil dari gambar di atas dapat diketahui bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas sebab tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, uji heteroskedastisitas terpenuhi.



Gambar 8: Data Output Uji Heteroskedastisitas
Sumber : Data Primer yang diolah, 2016

Hasil gambar di atas dapat diketahui bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas sebab tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y sehingga dapat dikatakan uji heteroskedastisitas terpenuhi pada model pengaruh *role conflict, role ambiguity, role overload* terhadap komitmen organisasi.



Gambar 9: Data Output Uji Heteroskedastisitas

Sumber : Data Primer yang diolah, 2016

Dari gambar di atas dapat diketahui bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas sebab tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y sehingga dapat dikatakan uji heteroskedastisitas terpenuhi pada model pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi.

4.4 Hasil Uji Hipotesis

Analisis regresi linier berganda untuk mengji hipotesis digunakan untuk mengetahui pengaruh negatif dan signifikan dari variabel *Role Conflict* (X_1), *Role Ambiguity* (X_2), Role *Role Overload* (X_3) terhadap variabel dependen kepuasan kerja (Y_1). Hasil uji regresi linier berganda terdapat hasil utama yaitu uji t (pengaruh parsial), uji F (pengaruh simultan), dan koefisien determinasi (*Adjsuted R Square*). Masing-masing hasil analisis setiap model dijelaskan sebagai berikut:

4.4.1 Analisis *Role Stressor (Role Conflict, Role Ambiguity, Role Overload)* terhadap Kepuasan kerja

Tabel 4.13
Regresi Linear X_1, X_2 dan X_3 → Y_1 (Model 1)

	Variabel Dependen : Kepuasan Kerja				
Variabel	**B**	***Beta***	**t Hitung**	**Sig.**	**Keterangan**
Konstan	1,150		7,600	0,000	
Role Conflict	-0,366	-0,495	-2,690	0,024	Signifikan
Role Ambiguity	-0,293	-0,316	-1,450	0,150	Tidak Signifikan
Role Overload	-0,349	-0,462	-2,367	0,034	Signifikan
F Hitung : 43,683					
Sig. : 0,000					
Adjusted R Square : 0,564					

Sumber : Data Primer yang diolah, 2016

Analisis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh *Role Stressor (Role Conflict, Role Ambiguity, Role Overload)* terhadap Kepuasan Kerja. Bentuk umum persamaan regresinya adalah sebagai berikut (Situmorang, 2010:141) :

$$\mathbf{Y_1 = a + bX_1 + cX_2 + dX_3}$$

$$Y_1 = 1{,}150 - 0{,}366\ X_1 - 0{,}393\ X_2 - 0{,}349\ X_3$$

Dimana :
Y_1 = Kepuasan Kerja
X_1 = *Role Conflict*
X_2 = *Role Ambiguity*
X_3 = *Role Overload*
a = Konstanta
b = Koefisien regresi untuk variabel X_1
c = Koefisien regresi untuk variabel X_2
d = Koefisien regresi untuk variabel X_3

Berdasarkan Tabel 4.13 di atas, dapat diketahui bahwa :

a. Nilai 1,150 merupakan konstanta regresi yang berarti bahwa apabila seluruh variabel yang diteliti adalah 0 atau tanpa dipengaruhi variabel

indepnden, maka kepuasan kerja tetap meningkat sebesar 1,150 satuan dengan mengabaikan variabel lain.

b. Nilai -0,366 merupakan konstanta X_1 yang berarti bahwa apabila variabel *Role Conflict* (X_1) konstan atau 1, maka kepuasan kerja akan menurun sebesar 0,366 satuan dengan mengabaikan variabel lain, atau tanpa variabel independen lainnya.

c. Nilai -0,293 merupakan konstanta X_2 yang berarti bahwa apabila variabel *Role Ambiguity* (X_2) konstan atau 1, maka kepuasan kerja akan menurun sebesar 0,393 satuan dengan mengabaikan variabel lain, atau tanpa variabel independen lainnya.

d. Nilai -0,349 merupakan konstanta X_3 yang berarti bahwa apabila variabel *Role Overload* (X_3) konstan atau 1, maka kepuasan kerja akan menurun sebesar 0,349 satuan dengan mengabaikan variabel lain, atau tanpa variabel independen lainnya

1. Hasil Uji t secara Parsial (Model 1)

Untuk melihat besarnya pengaruh variabel *role conflict, role ambiguity dan role overload terhadap* kepuasan kerja secara parsial digunakan uji t, sedangkan untuk melihat arah pengaruh dan besarnya pengaruh digunakan angka beta atau *standardized coeffecient* dalam tabel *coeffecients*.

a. Pengaruh *role conflict* terhadap kepuasan kerja

Hipotesis:

Ho_1: Tidak ada pengaruh negatif dan signifikan dari *role conflict* terhadap kepuasan kerja karyawan bagian marketing New Armada secara parsial.

Ha_1: Terdapat pengaruh negatif dan signifikan dari *role conflict* terhadap kepuasan kerja karyawan bagian marketing New Armada secara parsial.

Berdasarkan tabel, perhitungan t penelitian sebesar 2,690. Taraf signifikansi 0,05 dan derajat kebebasan (DK) dengan ketentuan: DK=n-2, atau 100-2=98 dengan ketentuan tersebut diperoleh angka t tabel sebesar 1,984

Kriteria uji hipotesis

Jika t penelitian > t tabel dan sig < 0,05, maka Ho ditolak dan Ha diterima

Jika t penelitian < t tabel dan sig > 0,05, maka Ho diterima dan Ha ditolak

Kesimpulan:

Berdasarkan perhitungan analisis uj regresi, diperoleh angka t penelitian sebesar 2,690 > t tabel sebesar 1,984, dan nilai signifikansi 0,024 < 0,05, sehingga Ho ditolak dan Ha_1 diterima. Artinya hipotesis pertama "Terdapat pengaruh negatif dan signifikan dari *role conflict* terhadap kepuasan kerja karyawan bagian marketing New Armada Magelang secara parsial." **terbukti**.

b. Pengaruh *role ambiguity* terhadap kepuasan kerja

Hipotesis:

Ho_2: Tidak ada pengaruh negatif dan signifikan dari *role ambiguity* terhadap kepuasan kerja karyawan bagian marketing New Armada secara parsial.

Ha_2: Terdapat pengaruh negatif dan signifikan dari *role ambiguity* terhadap kepuasan kerja karyawan bagian marketing New Armada secara parsial.

Berdasarkan tabel, perhitungan t penelitian sebesar 1,450 Taraf signifikansi 0,05 dan derajat kebebasan (DK) dengan ketentuan: DK=n-2, atau 100-2=98 dengan ketentuan tersebut diperoleh angka t tabel sebesar 1,984

Kriteria uji hipotesis

Jika t penelitian > t tabel dan sig < 0,05aka Ho ditolak dan Ha diterima

Jika t penelitian < t tabel dan sig > 0,05, maka Ho diterima dan Ha ditolak

Kesimpulan:

Berdasarkan perhitungan, diperoleh angka t penelitian sebesar 1,450 < t tabel sebesar 1,984 dan nilai signifikansi 0,150 > 0,05 sehingga Ho diterima. Artinya hipotesis kedua "Terdapat pengaruh negatif dan signifikan dari *role ambiguity* terhadap kepuasan kerja karyawan bagian marketing New Armada secara parsial." **tidak terbukti**.

c. Pengaruh *role overload* terhadap kepuasan kerja

Hipotesis:

Ho_3: Tidak ada pengaruh negatif dan signifikan dari *role overload* terhadap kepuasan kerja karyawan bagian marketing New Armada secara parsial.

Ha_3: Terdapat pengaruh negatif dan signifikan dari *role overload* terhadap kepuasan kerja karyawan bagian marketing New Armada secara parsial.

Berdasarkan tabel, perhitungan t penelitian sebesar 2,367. Taraf signifikansi 0,05 dan derajat kebebasan (DK) dengan ketentuan: DK=n-2, atau 100-2=98 dengan ketentuan tersebut diperoleh angka t tabel sebesar 1,984

Kriteria uji hipotesis

Jika t penelitian > t tabel, maka Ho ditolak dan Ha diterima

Jika t penelitian < t tabel, maka Ho diterima dan Ha ditolak

Kesimpulan:

Berdasarkan perhitungan, diperoleh angka t penelitian sebesar 2,367 > t tabel sebesar 1,984 sehingga Ho ditolak dan Ha_1 diterima. Artinya hipotesis ketiga "Terdapat pengaruh negatif dan signifikan dari *role overload* terhadap kepuasan kerja karyawan bagian marketing New Armada secara parsial." **terbukti**.

2. Hasil Uji F Secara Simultan (Model 1)

Hipotesis:

Ho_3: Tidak ada pengaruh dari *role stressor (role conflict, role ambiguity, role overload)* terhadap kepuasan kerja karyawan bagian marketing New Armada Magelang secara simultan.

Ha_3: Terdapat pengaruh yang signifikan dari *role stressor (role conflict, role ambiguity, role overload)* terhadap kepuasan kerja karyawan bagian marketing New Armada Magelang secara simultan.

Kriteria:

Jika sig penelitian < 0,05 maka Ho ditolak dan Ha diterima.

Jika sig penelitian > 0,05 maka Ho diterima dan Ha ditolak.

Kesimpulan:

Berdasarkan perhitungan angka signifikansi sebesar 0,000 < 0,05 maka Ho ditolak dan Ha_4 diterima. Artinya hipotesis keempat "Terdapat pengaruh yang signifikan dari *role stressor (role conflict, role ambiguity, role overload)* terhadap kepuasan kerja karyawan bagian marketing New Armada Magelang secara simultan. **terbukti.**

3. Koefisien Determinasi (Model 1)

Besarnya pengaruh variabel *role stressor (role conflict, role ambiguity, role overload)* terhadap kepuasan kerja dapat dilihat pada Tabel 4.13 di atas, diperoleh hasil *adjusted R square* sebesar 0,564. Sehingga besar kontribusi variabel pengaruh variabel *role stressor (role conflict, role ambiguity, role overload)* terhadap kepuasan kerja sebesar 56,4%, sedangkan sisanya sebesar 100%-56,4% = 43,6% kepuasan kerja dipengaruhi variabel lainnya.

4.4.2 Analisis *Role Stressor (Role Conflict, Role Ambiguity, Role Overload)* Terhadap Komitmen Organisasi

Tabel 4.14
Regresi Linear X_1, X_2, dan $X_3 \rightarrow Y_2$ (Model 2)

	Variabel Dependen : Komitmen Organisasi				
Variabel	**B**	**Beta**	**t Hitung**	**Sig.**	**Keterangan**
Konstan	1,601		7,522	0,000	
Role Conflict	-0,231	-0,287	-2,167	0,024	Signifikan
Role Ambiguity	-0,193	-0,216	-2,505	0,015	Signifikan
Role Overload	-0,233	-0,244	-2,424	0,017	Signifikan
F Hitung : 36,193					
Sig. : 0,000					
Adjusted R Square : 0,516					

Sumber : Data Primer yang diolah, 2016

$$\mathbf{Y_2 = a + bX_1 + cX_2 + dX_3}$$

Y_2= 1.601 – 0,231 X_1 -0,193 X_2 – 0,233 X_3

Dimana:

Y= Komitmen organisasi

X_1= *Role Conflict*

X_2= *Role Ambiguity*

X_3= *Role Overload*

X_1 = *Role Conflict*
X_2 = *Role Ambiguity*
X_3 = *Role Overload*
a= Konstanta
b= Koefisien regresi untuk variabel X_1

c= Koefisien regresi untuk variabel X_2
d= Koefisien regresi untuk variabel X_3

Berdasarkan Tabel 4.14 di atas, dapat diketahui bahwa :

a. Nilai 1,601 merupakan konstanta regresi yang berarti bahwa apabila seluruh variabel yang diteliti adalah 0 atau tanpa dipengaruhi variabel indepnden, maka komitmen organisasi tetap meningkat sebesar 1,601 satuan dengan mengabaikan variabel lain.
b. Nilai -0,231 merupakan konstanta X_1 yang berarti bahwa apabila variabel *Role Conflict* (X_1) konstan atau 1, maka komitmen organisasi akan menurun sebesar 0,231 satuan dengan mengabaikan variabel lain, atau tanpa variabel independen lainnya.
c. Nilai -0,193 merupakan konstanta X_2 yang berarti bahwa apabila variabel *Role Ambiguity* (X_2) konstan atau 1, maka komitmen organisasi akan menurun sebesar 0,193 satuan dengan mengabaikan variabel lain.
d. Nilai -0,233 merupakan konstanta X_3 yang berarti bahwa apabila variabel *Role Overload* (X_3) konstan atau 1, maka komitmen organisasi akan menurun sebesar 0,349 satuan dengan mengabaikan variabel lain.

1. Hasil Uji t secara Parsial (Model 2)

Untuk melihat besarnya pengaruh variabel *role stressor (role conflict, role ambiguity, role overload)* terhadap komitmen organisasi secara parsial digunakan uji t, sedangkan untuk melihat besarnya pengaruh digunakan angka beta atau *standardized coeffecient* dalam tabel *coeffecients*.

a. Pengaruh *role conflict* terhadap komitmen organisasi

Hipotesis:

Ho_5: Tidak Ada pengaruh dari *role conflict* terhadap komitmen organisasi secara parsial.

Ha_5: Terdapat pengaruh negatif dan signifikan dari *role conflict* terhadap komitmen organisasi secara parsial.

Berdasarkan tabel, perhitungan t penelitian sebesar 2,167 Taraf signifikansi 0,05 dan derajat kebebasan (DK) dengan ketentuan: DK=n-2, atau 100-2=98. Dan ketentuan tersebut diperoleh angka t tabel sebesar 1,984

Kriteria uji hipotesis

Jika t penelitian > t tabel, maka Ho ditolak dan Ha diterima

Jika t penelitian < t tabel, maka Ho diterima dan Ha ditolak

Kesimpulan:

Berdasarkan perhitungan, diperoleh angka t penelitian sebesar 2,167 > t tabel sebesar 1,984 dan nilai signifikansi 0,0024 < 0,05sehingga Ho ditolak dan Ha diterima. Artinya hipotesis kelima "Terdapat pengaruh negatif dan signifikan dari *role conflict* terhadap komitmen organisasi secara parsial." **terbukti**.

b. Pengaruh *role ambiguity* terhadap komitmen organisasi

Hipotesis:

Ho_6: Tidak Ada pengaruh dari *role ambiguity* terhadap komitmen organisasi secara parsial.

Ha_6: Terdapat pengaruh negatif dan signifikan dari *role ambiguity* terhadap komitmen organisasi secara parsial.

Berdasarkan tabel, perhitungan t penelitian sebesar 2,505. Taraf signifikansi 0,05 dan derajat kebebasan (DK) dengan ketentuan: DK=n-2, atau 100-2=98. Dan ketentuan tersebut diperoleh angka t tabel sebesar 1,984.

Kriteria uji hipotesis

Jika t penelitian > t tabel, maka Ho ditolak dan Ha diterima

Jika t penelitian < t tabel, maka Ho diterima dan Ha ditolak

Kesimpulan:

Berdasarkan perhitungan analisis uji regresi linier berganda, diperoleh angka t penelitian sebesar 2,505 > t tabel sebesar 1,984 dan nilai signifikansi 0,015 < 0,05, sehingga Ho ditolak dan Ha diterima. Artinya hipotesis keenam "Terdapat pengaruh negatif dan signifikan dari *role ambiguity* terhadap komitmen organisasi secara parsial." **terbukti**.

c. Pengaruh *role overload* terhadap komitmen organisasi

Hipotesis:

Ho_7: Tidak Ada pengaruh dari *role overload* terhadap komitmen organisasi secara parsial.

Ha_7: Terdapat pengaruh negatif dan signifikan dari *role overload* terhadap komitmen organisasi secara parsial.

Berdasarkan tabel, perhitungan t penelitian sebesar 2,424 Taraf signifikansi 0,05 dan derajat kebebasan (DK) dengan ketentuan: DK=n-2, atau 100-2=98. Dan ketentuan tersebut diperoleh angka t tabel sebesar 1,984.

Kriteria uji hipotesis

Jika t penelitian > t tabel, maka Ho ditolak dan Ha diterima

Jika t penelitian < t tabel, maka Ho diterima dan Ha ditolak

Kesimpulan:

Berdasarkan perhitungan, diperoleh angka t penelitian sebesar 2,424 > t tabel sebesar 1,984 dan nilai signifikansi 0,017 < 0,05sehingga Ho ditolak dan Ha diterima. Artinya hipotesis ketujuh "Terdapat pengaruh negatif dan signifikan dari *role overload* terhadap komitmen organisasi secara parsial." **terbukti**.

2. Hasil Uji F Secara Simultan (Model 2)

Hipotesis:

Ho_8: Tidak ada pengaruh yang signifikan dari *role stressor (role conflict, role ambiguity, role overload)* terhadap komitmen organisasi secara simultan.

Ha_8: Terdapat pengaruh yang signifikan dari *role stressor (role conflict, role ambiguity, role overload)* terhadap komitmen organisasi secara simultan.

Kriteria:

Jika sig penelitian < 0,05 maka Ho ditolak dan Ha diterima.

Jika sig penelitian > 0,05 maka Ho diterima dan Ha ditolak.

Kesimpulan:

Berdasarkan perhitungan angka signifikansi sebesar 0,000 < 0,05 maka Ho ditolak dan Ha diterima. Artinya hipotesis kedelapan "Terdapat pengaruh

yang signifikan dari *role stressor (role conflict, role ambiguity, role overload)* terhadap komitmen organisasi secara simultan." **terbukti.**

3. Koefisien Determinasi (Model 2)

Besarnya pengaruh variabel *role stressor (role conflict, role ambiguity, role overload)* terhadap komitmen organisasi dapat dilihat pada Tabel 4.14 di atas. Dari Tabel 4.14 di atas diperoleh hasil *adjusted R square* sebesar 0,516. Sehingga besar kontribusi variabel *stressor (role conflict, role ambiguity, role overload)* terhadap komitmen organisasi sebesar 51,6%, sisanya sebesar 48,4% komitmen organisasi dipengaruhi oleh variabel lainnya diluar model penelitian ini.

4.4.3 Analisis Kepuasan kerja terhadap Komitmen Organisasi

Tabel 4.15 Regresi Linear $Y_1 \rightarrow Y_2$ (Model 3)

	Variabel Dependen : Komitmen Organisasi				
Variabel	**B**	**Beta**	**t Hitung**	**Sig.**	**Keterangan**
Konstan	1,234		5,530	0,000	
Kepuasan Kerja	0,673	0,776	12,181	0,000	Signifikan
F Hitung : 148,374					
Sig. : 0,000					
Adjusted R Square : 0,598					

Sumber : Data Primer yang diolah, 2016

$\mathbf{Y_2 = a + bY_1}$

$Y_2 = 1,234 + 0,673\ Y_1$

Dimana:
Y_2 = Komitmen Organisasi
Y_1 = Kepuasan kerja

a= Konstanta
b= Koefisien regresi untuk variabel X_1

Berdasarkan Tabel 4.14 di atas, dapat diketahui bahwa :

a. Nilai 1,234 merupakan konstanta regresi yang berarti bahwa apabila seluruh variabel yang diteliti adalah 0 atau tanpa dipengaruhi variabel indepnden, maka komitmen organisasi tetap meningkat sebesar 1,234 satuan dengan mengabaikan variabel lain.

b. Nilai 0,673 merupakan konstanta Y_1 yang berarti bahwa apabila variabel kepuasan kerja (Y_1) konstan atau 1, maka komitmen organisasi akan meningkat sebesar 0,673 satuan dengan mengabaikan variabel lain, atau tanpa variabel independen lainnya.

1. Hasil Uji t secara Parsial (Model 3)

Untuk melihat besarnya pengaruh variabel kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi secara parsial digunakan uji t, sedangkan untuk melihat besarnya pengaruh digunakan angka beta atau *standardizedcoeffecient* dalam tabel *coeffecients*.

c. Pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi

Hipotesis:

Ho_9: Tidak ada pengaruh signifikan dari kepuasan kerja karyawan bagian Marketing New Armada Magelang terhadap komitmen organisasi.

Ha_9: Terdapat pengaruh signifikan dari kepuasan kerja karyawan bagian Marketing New Armada Magelang terhadap komitmen organisasi.

Berdasarkan tabel, perhitungan t penelitian sebesar 12,181 Taraf signifikansi 0,05 dan derajat kebebasan (DK) dengan ketentuan: DK=n-2, atau 100-2=98. Dan ketentuan tersebut diperoleh angka t tabel sebesar 1,984.

Kriteria uji hipotesis

Jika t penelitian > t tabel, maka Ho ditolak dan Ha diterima

Jika t penelitian < t tabel, maka Ho diterima dan Ha ditolak

Kesimpulan:

Berdasarkan perhitungan, diperoleh nilai t penelitian sebesar 12,181 > t tabel sebesar 1,984 dan nilai signifikansi 0,000 < 0,05 sehingga Ho ditolak dan Ha diterima. Artinya hipotesis kesembilan " Terdapat pengaruh signifikan dari kepuasan kerja karyawan bagian Marketing New Armada Magelang terhadap komitmen organisasi" **terbukti**.

2. Hasil Uji F Secara Simultan (Model 3)

Hipotesis:

Ho_9: Tidak ada pengaruh signifikan dari kepuasan kerja karyawan bagian Marketing New Armada Magelang terhadap komitmen organisasi.

Ha_9: Terdapat pengaruh signifikan dari kepuasan kerja karyawan bagian Marketing New Armada Magelang terhadap komitmen organisasi.

Kriteria:

Jika sig penelitian < 0,05 maka Ho ditolak dan Ha diterima.

Jika sig penelitian > 0,05 maka Ho diterima dan Ha ditolak.

Kesimpulan:

Berdasarkan perhitungan angka signifikansi sebesar 0,000 < 0,05 maka Ho ditolak dan Ha diterima. Artinya hipotesis kesembilan " Terdapat pengaruh signifikan dari kepuasan kerja karyawan bagian Marketing New Armada Magelang terhadap komitmen organisasi" **terbukti**.

3. Koefisien Determinasi (Model 3)

Besarnya pengaruh variabel kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi dapat dilihat pada Tabel 4.15 di atas. Dari Tabel 4.15 di atas diperoleh hasil adjusted R square sebesar 0,598. Sehingga besar kontribusi variabel kepuasan kerja terhadap Komitmen organisasi sebesar 59,8%, sisanya sebesar 100% - 59,8% = 40,2% variabel komitmen organisasi dipengaruhi oleh variabel lainnya di luar model penelitian ini.

4.4.4 Hasil Analisis Path

Analisis jalur (*path analysis*) merupakan suatu teknik analisis statistika yang dikembangkan dari analisis regresi berganda. Subjek utama *path analisis* ini adalah variabel-variabel yang saling berkorelasi. Pengembangan dari hasil analisis regresi linier berganda dengan adanya variabel pemediasi. Analisis ini didasari pada model hubungan antar variabel yang ditentukan sebelumnya oleh peneliti. Penjelasan hasil analisis path sebagai berikut:

1. Pengaruh Langsung (*Direct Effect*)
   a. Pengaruh variabel *role conflict* terhadap kepuasan kerja

      $X_1 \rightarrow Y_1 = -0,495$

   b. Pengaruh variabel *role ambiguity* terhadap kepuasan kerja

      $X_2 \rightarrow Y_1 = -0,316$

   c. Pengaruh variabel *role overload* organisasi terhadap kepuasan kerja

      $X_3 \rightarrow Y_1 = -0,462$

   d. Pengaruh variabel *role conflict* terhadap komitmen organisasi

$X_1 \rightarrow Y_2 = -0{,}287$

e. Pengaruh variabel *role ambiguity* terhadap komitmen organisasi

$X_2 \rightarrow Y_2 = -0{,}216$

f. Pengaruh variabel *role overload* terhadap komitmen organisasi

$X_3 \rightarrow Y_2 = -0{,}244$

g. Pengaruh variabel kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi

$Y_1 \rightarrow Y_2 = 0{,}776$

2. Pengaruh Tidak Langsung (*Indirect Effect*)

a. Pengaruh tidak langsung dari *role conflict* terhadap komitmen organisasi melalui kepuasan kerja

$X_1 \rightarrow Y_1 \rightarrow Y_2 = (-0{,}495 \times 0{,}776) = -0{,}384$

b. Pengaruh tidak langsung dari *role ambiguity* terhadap komitmen organisasi melalui kepuasan kerja

$X_2 \rightarrow Y_1 \rightarrow Y_2 = (-0{,}316 \times 0{,}776) = -0{,}245$

c. Pengaruh tidak langsung dari *role overload* terhadap komitmen organisasi melalui kepuasan kerja

$X_2 \rightarrow Y_1 \rightarrow Y_2 = (-0{,}462 \times 0{,}776) = -0{,}358$

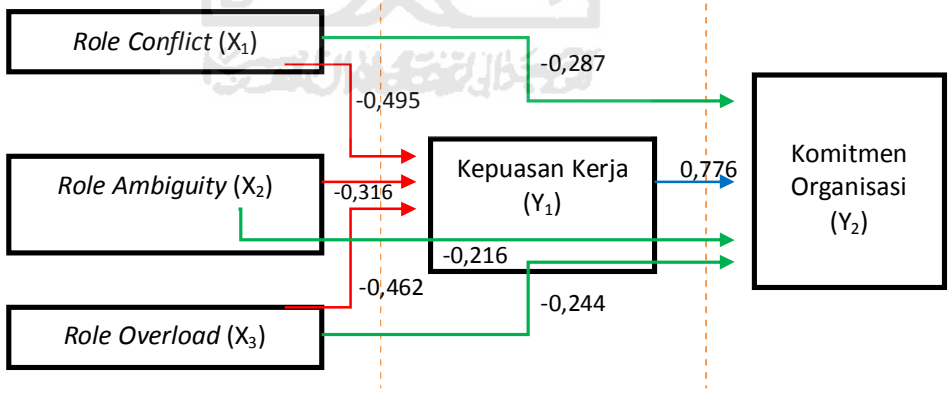
Rangkuman perhitungan pengaruh langsung dan tidak langsung dari pengaruh *role conflict* (X_1), *role ambiguity* (X_2), *role overload* (X_3), terhadap komitmen organisasi (Y_2) melalui kepuasan kerja (Y_1).

Tabel 4.16 Hasil Analisis Path dengan Koefisien Jalur

Pengaruh Variabel	Langsung	Mediasi	Tidak langsung
Role Conflict (X_1) → Kepuasan kerja (Y_1)	-0,495		
Role Ambiguity (X_2) → Kepuasan kerja (Y_1)	-0,316		
Role Overload (X_3) → Kepuasan kerja (Y_1)	-0,462		
Role Conflict (X_1) → Komitmen Organisasi (Y_2)	-,287		
Role Ambiguity (X_2) →Komitmen Organisasi (Y_2)	-,216		
Role Overload (X_3) → Komitmen Organisasi (Y_2)	-,244		
Kepuasan kerja (Y_1)→Komitmen organisasi (Y_2)	0,776		
Role Conflict (X_1) → Komitmen Organisasi (Y_2) melalui Kepuasan Kerja (Y_1)	-0,495	0,776	-0,384
Role Ambiguity (X_2) →Komitmen Organisasi (Y_2) melalui Kepuasan Kerja (Y_1)	-0,316	0,776	-0,245
Role Overload (X_3) → Komitmen Organisasi (Y_2) melalui Kepuasan Kerja (Y_1)	-0,462	0,776	-0,358

Sumber : Data Primer yang diolah, 2016

Hasil analisis path dapat digambarkan dengan bagan sebagai berikut:



Gambar 10: Hasil Analisis Jalur

Berdasarkan hasil pengaruh langsung *role conflict* terhadap komitmen organisasi sebesar -0,287 sedangkan pengaruh tidak langsung *role conflict*

terhadap komitmen organisasi melalui kepuasan kerja sebesar -0,384. Dapat disimpulkan bahwa lebih besar pengaruh tidak langsung *role conflict* terhadap komitmen organisasi dari pada pengaruh langsung *role conflict* terhadap komitmen organisasi karyawan bagian marketing New Armada Magelang. Artinya hipotesis kesepuluh "Terdapat pengaruh yang signifikan dari *role conflict* terhadap komitmen organisasi melalui kepuasan kerja" **Terbukti**.

Hasil pengaruh langsung *role ambiguity* terhadap komitmen organisasi sebesar -0,216 sedangkan pengaruh tidak langsung *role ambiguity* terhadap komitmen organisasi melalui kepuasan kerja sebesar -0,245. Dapat disimpulkan bahwa lebih besar pengaruh tidak langsung *role ambiguity* terhadap komitmen organisasi dari pada pengaruh langsung *role ambiguity* terhadap komitmen organisasi karyawan bagian marketing New Armada Magelang. Artinya hipotesis kesebelas "Terdapat pengaruh yang signifikan dari *role ambiguity* terhadap komitmen organisasi melalui kepuasan kerja" **Terbukti**.

Pengaruh langsung dari variabel *role overload* terhadap komitmen organisasi sebesar -0,244 sedangkan pengaruh tidak langsung *role overload* terhadap komitmen organisasi melalui kepuasan kerja sebesar -0,358. Dapat disimpulkan bahwa lebih besar pengaruh tidak langsung *role overload* terhadap komitmen organisasi dari pada pengaruh langsung *role overload* terhadap komitmen organisasi karyawan bagian marketing New Armada Magelang. Artinya hipotesis keduabelas "Terdapat pengaruh yang signifikan

dari *role overload* terhadap komitmen organisasi melalui kepuasan kerja" **Terbukti**.

4.5 Ringkasan Hasil Uji Hipotesis

Tabel 4.17 Ringkasan Hasil Uji Hipotesis

No	Hipotesis	Keterangan
Ha_1:	Terdapat pengaruh negatif dan signifikan dari *role conflict* terhadap kepuasan kerja karyawan bagian marketing New Armada Magelang secara parsial.	Terbukti
Ha_2:	Terdapat pengaruh negatif dan signifikan dari *role ambiguity* terhadap kepuasan kerja karyawan bagian marketing New Armada Magelang secara parsial.	Tidak Terbukti
Ha_3:	Terdapat pengaruh negatif dan signifikan dari *role overload* terhadap kepuasan kerja karyawan bagian marketing New Armada Magelang secara parsial.	Terbukti
Ha_4:	Terdapat pengaruh yang signifikan dari *role stressor (role conflict, role ambiguity, role overload)* terhadap kepuasan kerja karyawan bagian marketing New Armada Magelang secara simultan.	Terbukti
Ha_5:	Terdapat pengaruh negatif dan signifikan dari *role conflict* terhadap komitmen organisasi secara parsial.	Terbukti
Ha_6:	Terdapat pengaruh negatif dan signifikan dari *role ambiguity* terhadap komitmen organisasi secara parsial.	Terbukti
Ha_7:	Terdapat pengaruh negatif dan signifikan dari *role overload* terhadap komitmen organisasi secara parsial.	Terbukti
Ha_8:	Terdapat pengaruh yang signifikan dari *role stressor (role conflict, role ambiguity, role overload)* terhadap komitmen organisasi secara simultan.	Terbukti
Ha_9:	Terdapat pengaruh signifikan dari kepuasan kerja karyawan bagian Marketing New Armada Magelang terhadap komitmen organisasi.	Terbukti
Ha_{10}:	Terdapat pengaruh yang signifikan dari *role conflict* terhadap komitmen organisasi melalui kepuasan kerja	Terbukti
Ha_{11}:	Terdapat pengaruh yang signifikan dari *role ambiguity* terhadap komitmen organisasi melalui kepuasan kerja	Terbukti
Ha_{12}:	Terdapat pengaruh yang signifikan dari *role overload* terhadap komitmen organisasi melalui kepuasan kerja	Terbukti

4.6 Pembahasan

4.6.1 Pengaruh *Role Conflict* Terhadap Kepuasan Kerja

Role Conflict berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung -2,690 dan signifikansi 0,024. Nilai koefisien hasil regresi yaitu -0,495 yang dapat diartikan adanya pengaruh negatif dari *Role Conflict*. Artinya, semakin rendah *Role Conflict* dalam perusahaan yang dalam hal ini adalah Karoseri New Armada, maka kepusan kerja karyawan juga akan meningkat dan sebaliknya. Nilai koefisien tersebut juga dapat diartikan adanya penurunan sebesar 0,495 dari kepuasan kerja setiap penurunan satu-satuan dari variabel *Role Conflict*. Artinya hipotesis kesatu "Terdapat pengaruh signifikan dari role conflict terhadap kepuasan kerja" **Terbukti**.

Hal ini sesuai dengan Khan, Wolfe, Quinn dan Snoek (1964) dalam Desiana dan Soejtipto (2006:27), bahwa *role confict* berarti adanya tuntutan atau permintaan yang kurang tepat pada seseorang. Hal ini dapat diartikan, adanya konfik antara tuntutan dari organisasi dengan nilai-nilai yang dimiliki seseorang atau konflik karena menerima serangkaian penugasan atau penugasan yang sulit. *Role Conflict* timbul karena seseorang tenaga kerja mengalami pertentangan antara tugas-tugas yang harus dilakukan dengan tanggungjawab yang dimiliki. Munculnya konflik peran ini akan berpengaruh terhadap kepuasan kerja.

Karyawan akan merasakan kepuasan kerja apabila tidka banyak tekanan dna beban dalam bekerja. Kepuasan kerja akan muncul apabila yang didapatkan seseorang sesuai dengan apa diharapkan. R*ole stressor* mempunyai hubungan yang negatif dengan kepuasan kerja. Artinya semakin tinggi *role stressor* maka semakin rendah kepuasan kerja seseorang dan sebaliknya jika semakin rendah *role stressor* maka semakin tinggi kepuasan kerja seseorang. Hasil ini sejalan dengan hasil yang telah diperoleh, semakin tinggi *role conflict* maka semakin rendah kepuasan kerja karyawan.

4.6.2 Pengaruh *Role Ambiguity* Terhadap Kepuasan Kerja

Role Ambiguity berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja, tidak terbukti. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung -1,450 dan signifikansi 0,150 dengan nilai koefisien hasil regresi yaitu -0,316. Nilai koefisien korelasi pada angka *standardized coefficient* menunjukkan arah negatif, yang artinya semakin tinggi *role ambiguity* maka semakin rendah kepuasan kerja karyawan. Ambiguitas merupakan ketidakjelasan peran yang dirasakan karyawan, hal ini tidka selamanya membuat karyawan merasa tidka puas dengan kerjaan. Posisi karyawan satu dengan yang lainnya berbeda dalam menganggapi *role ambiguity* ini, sehingga variabel ini tidak berpengaruh terhadap kepuasna kerja. Artinya hipotesis kedua"Terdapat pengaruh signifikan dari role ambiguity terhadap kepuasan kerja" **Tidak Terbukti**.

Role ambiguity dapat diartikan sebagai suatu keadaan dimana suatu pekerjaan memiliki kekurangan dalam prediksi suatu respon terhadap perilaku

pihak lain dan kejelasan mengenai persyaratan perilaku yang diharapkan. Beberapa hal yang dapat menimbulkan *ambiguitas* peran yaitu ketidakjelasan sasaran / tujuan kerja, tanggung jawab dan prosedur kerja. Stres yang timbul karena ketidakjelasan sasaran akhirnya mengarah kepada ketidakpuasan pekerjaan. Pada penelitian ini faktor role ambiguity tidak terbukti berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rahayu dalam riset yang dilakukan oleh Jackson dan Schuller's (1985) yang dinyatakan dalam Desiana dan Soejtipto (2006:26) menyatakan bahwa *role ambiguity* memiliki kecenderungan negatif dengan kepuasan kerja. Hal ini berarti semakin tinggi *role stressor* maka akan semakin rendah kepuasan kerja seseorang, dan sebaliknya semakin rendah *role stressor* seseorang maka akan semakin tinggi kepuasan kerja seseorang.

4.6.3 Pengaruh *Role Overload* Terhadap Kepuasan Kerja

Role overload berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung -2,367 dan signifikansi 0,034. Nilai koefisien hasil regresi yaitu -0,462 yang dapat diartikan adanya pengaruh negatif dari *role overload*. Artinya, semakin rendah *role overload* dalam perusahaan yang dalam hal ini adalah Karoseri New Armada, maka kepusan kerja karyawan juga akan meningkat, begitu juga sebaliknya. Nilai koefisien tersebut juga dapat diartikan adanya penurunan sebesar 0,462 dari kepuasan kerja setiap penurunan satu-satuan dari variabel *role overload.* Artinya hipotesis ketiga

"Terdapat pengaruh signifikan dari role overload terhadap kepuasan kerja" **Terbukti**.

Beban kerja berlebih dapat menjadi pembangkit stres. Beban kerja dapat berupa beban kerja berlebih, yaitu banyaknya tugas yang diberikan kepada tenaga kerja untuk diselesaikan dalam waktu tertentu. Atau beban kerja dikarenakan orang merasa tidak mampu untuk melakukan suatu tugas, atau tugas tidak menggunakan keterampilan dan / atau potensi dari tenga kerja. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa kelebihan peran berbanding terbalik dengan kepuasan kerja (Murtiasri dan Ghozali, 2006:10). Beban kerja ini akan berdampak pada kepuasan kerja, hasil ini sesui dengan hasil penelitian seamkin tinggi *role overload* maka kepuasna kerja semakin rendah.

4.6.4 Pengaruh *Role Stressor (Role Conflict, Role Ambiguity, Role Overload)* Terhadap Kepuasan Kerja

Role stressor (role conflict, role ambiguity, role overload) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja secara simultan. Hal ini dibuktikan dengan nilai F hitung 43,683 dan signifikansi 0,000. Hasil pada *adjusted r square* menunjukkan nilai 0,564 yang dapat diartikan *Role stressor (role conflict, role ambiguity, role overload* mempengaruhi kepuasan kerja sebesar 56,4 % dan sebesar 43,6% kepuasan kerja dipengaruhi oleh lainnya. Artinya hipotesis keempat "Terdapat pengaruh signifikan dari role stressor terhadap kepuasan kerja " **Terbukti**.

Peran adalah representasi harapan atas kesesuaian perilaku yang harus diperankan oleh anggota tim kerja. Pimpinan dan anggota tim kerja mempunyai peran yang harus dijalankan sesuai fungsinya masing-masing. Harapannya perilaku anggota tim harus sesuai dengan ekspektasi semua pihak yang terlibat dalam tim kerja, baik langsung maupun tidak langsung. Kepuasan kerja akan muncul apabila yang didapatkan seseorang sesuai dengan apa diharapkan. R*ole stressor* mempunyai hubungan yang negatif dengan kepuasan kerja. Semakin tinggi *role stressor* maka semakin rendah kepuasan kerja seseorang dan sebaliknya jika semakin rendah *role stressor* maka semakin tinggi kepuasan kerja.

Riset yang dilakukan oleh Jackson dan Schuller's (1985) yang dinyatakan dalam Desiana dan Soejtipto (2006:26) menyatakan bahwa *role conflict* dan *role ambiguity* memiliki kecenderungan negatif dengan kepuasan kerja. Hal ini berarti semakin tinggi *role stressor* maka akan semakin rendah kepuasan kerja seseorang, dan sebaliknya semakin rendah *role stressor* seseorang maka akan semakin tinggi kepuasan kerja seseorang.

4.6.5 Pengaruh *Role Conflict* Terhadap Komitmen Organisasi

Role Conflict berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasi. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung -2,167 dan signifikansi 0,024. Nilai koefisien hasil regresi yaitu -0,287 yang dapat diartikan adanya pengaruh negatif dari *Role Conflict*. Artinya, semakin rendah *Role Conflict* dalam perusahaan yang dalam hal ini adalah Karoseri New Armada, maka komitmen

organisasi karyawan juga akan meningkat dan sebaliknya. Nilai koefisien tersebut juga dapat diartikan adanya penurunan sebesar 0,287 dari kepuasan kerja setiap penurunan satu-satuan dari variabel *Role Conflict*. Artinya hipotesis kelima "Terdapat pengaruh signifikan dari role conflict terhadap komitmen organisasi" **Terbukti**.

Komitmen dipandang sebagai sesuatu orientasi nilai terhadap organisasi yang menunjukkan individu sangat memikirkan dan mengutamakan pekerjaan dan organisasinya. Individu akan berusaha memberikan segala usaha yang dimilikinya dalam rangka membantu organisasi mencapai tujuannya. Dalam suatu organisasi bisa terjadi tuntutan dari organisasi dengan serangkaian penugasan yang sulit. Ini akan memicu munculnya role konflik dalam diri karyawan yang akan berdampak pada rendahnya komitmen terhadap organisasi

4.6.6 Pengaruh *Role Ambiguity* Terhadap Komitmen Organisasi

Role Ambiguity berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasi. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung -2,505 dan signifikansi 0,015. Nilai koefisien hasil regresi yaitu -0,216 yang dapat diartikan adanya pengaruh negatif dari *Role Ambiguity*. Artinya, semakin rendah *Role Ambiguity* dalam perusahaan yang dalam hal ini adalah Karoseri New Armada, maka komitmen organisasi karyawan juga akan meningkat dan sebaliknya. Nilai koefisien tersebut juga dapat diartikan adanya penurunan sebesar 0,216 dari kepuasan kerja setiap penurunan satu-satuan dari variabel *Role Ambiguity*. Artinya

hipotesis keenam "Terdapat pengaruh signifikan dari role ambiguity terhadap komitmen organisasi" **Terbukti**.

Riset yang dilakukan Kahn, Wolve, Snoeck & Rosenthal (1964) dalam Murtiasri dan Ghozali (2006:11) menyatakan bahwa tekanan peran muncul karena adanya dua kondisi yang sering dihadapi oleh auditor, yaitu ambiguitas peran (*role ambiguity*) dan konflik peran (*role conflict*). Terkadang seorang karyawan melakukan pekerjaan atas permintaan dua pihak atau lebih yang tidak sesuai satu sama lain. Adanya perbedaan antara nilai-nilai perusahaan dengan nilai yang dapat diterima karyawan merupakan salah satu pembentuk dari komitmen organisasi seorang karyawan. Begitu juga dengan ambiguitas peran, kesamaran tanggungjawab seorang karyawan terhadap tugasnya juga dapat menjadi salah satu pembentuk dari komitmen organisasi.

4.6.7 Pengaruh *Role Overload* Terhadap Komitmen Organisasi

Role overload berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasi. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung -2,424 dan signifikansi 0,017. Nilai koefisien hasil regresi yaitu -0,244 yang dapat diartikan adanya pengaruh negatif dari *Role overload*. Artinya, semakin rendah *Role overload* dalam perusahaan yang dalam hal ini adalah Karoseri New Armada, maka komitmen organisasi karyawan juga akan meningkat dan sebaliknya. Nilai koefisien tersebut juga dapat diartikan adanya penurunan sebesar 0,244 dari kepuasan kerja setiap penurunan satu-satuan dari variabel *Role overload.* Artinya

hipotesis ketujuh "Terdapat pengaruh signifikan dari role overload terhadap komitmen organisasi" **Terbukti.**

Komitmen dipandang sebagai sesuatu orientasi nilai terhadap organisasi yang menunjukkan individu sangat memikirkan dan mengutamakan pekerjaan dan organisasinya. Individu akan berusaha memberikan segala usaha yang dimilikinya dalam rangka membantu organisasi mencapai tujuannya (Armansyah, 2002:26). Karyawan yang memiliki *Role overload* yang tinggi, maka komitmen organisasinya semakin rendah.

Menurut Luthan (1995) dalam Armansyah (2002:35) menyatakan bahwa komitmen organisasi adalah : 1) Suatu keinginan yang kuat untuk menjadi anggota dari organisasi tertentu. 2) Keinginan menuju level keahlian tinggi atas nama organisasi. 3) Suatu kepercayaan tertentu di dalam, dan penerimaan terhadap nilai-nilai dan tujuan organisasi. Keinginan dan kepercayaan yang tinggi dari karyawan akan diapresiasikan dengan bekerja yang baik dalam perusahaan tersebut. Tentunya tingkat stres yang rendah akan membuat karyawan nyaman.

4.6.8 Pengaruh *Role Stressor (Role Conflict, Role Ambiguity, Role Overload)* Terhadap Komitmen Organisasi

Role Stressor (Role Conflict, Role Ambiguity, Role Overload) berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasi secara simultan. Hal ini dibuktikan dengan nilai F hitung 36,193 dan signifikansi 0,000. Hasil pada *adjusted r square* menunjukkan nilai 0,516 yang dapat diartikan *Role stressor*

(role conflict, role ambiguity, role overload mempengaruhi kepuasan kerja sebesar 51,6 % dan sebesar 48,4% komitmen organisasi dipengaruhi oleh lainnya Artinya hipotesis kedelapan "Terdapat pengaruh signifikan dari role stressor terhadap komitmen organisasi" **Terbukti**.

Komitmen menjadi hal yang sangat penting yang harus dimiliki oleh seorang karyawan, karena komitmen yang tinggi dapat menjadikan seorang karyawan mempunyai semangat dalam bekerja, adanya keinginan untuk memajukan perusahaan agar dapat mencapai tujuannya, sehingga seorang karyawan akan menjadikan setiap tindakan yang dilakukan untuk memajukan perusahaannya. Adanya perasaan memiliki dan merasa bahwa seorang karyawan merupakan bagian dari organisasi tempat seorang bekerja. Berbeda jika seorang karyawan memiliki komitmen yang rendah terhadap perusahaan, kinerja dari seorang karyawan akan menurun dan dapat menyebabkan seorang karyawan akan keluar dari perusahaan tempat bekerja (*turn over*) karena tidak mempunyai sikap merasa memiliki dan sikap ingin memajukan perusahaan.

Bagian dari tekanan stres telah meliputi tiga aspek tersebut, telah dijelaskan bahwa *role ambiguity, role conflict* dan *role overload* dikonsepkan sebagai penekan (*stressor*) yang bisa menghantbat kepuasan kerja seseorang, sehingga dengan semakin rendah *role stressor* dalam sebuah organisasi, maka kepuasan kerjanya akan semakin meningkat. *Role Stressor* yang rendah akan berdampak pada semakin meningkatnya kepuasan kerja dan komitmen

organisasi (Jackson dan Schuller's (1985) dalam Desiana dan Soejtipto, 2006:26).

4.6.9 Pengaruh Kepuasan Kerja Karyawan Terhadap Komitmen Organisasi

Berdasarkan perhitungan, diperoleh nilai t penelitian sebesar 12,181 > t tabel sebesar 1,984 Ha diterima. Arah pengaruh pada koefisien korelasi menunjukkan arah pengaruh positif, artinya semakin tinggi kepuasan kerja karyawan, maka semakin tinggi pula komitmen organisasi di dalam perusahaan. Artinya hipotesis kesembilan "Terdapat pengaruh signifikan dari kepuasan kerja karyawan bagian Marketing New Armada terhadap komitmen organisasi" **Terbukti**.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Wang (2007), hasil penelitian ini menunjukkan bahwa budaya pembelajaran organisasi dapat dilihat sebagai faktor yang penting bagi kepuasan kerja karyawan dan komitmen organisasi. Hasil penelitian ini juga mengungkapkan bahwa kepuasan kerja berhubungan positif dengan komitmen organisasi, disini kepuasan kerja berfungsi sebagai patokan dalam menentukan respon emosional karyawan yang nantinya akan berdampak pada komitmen organisasinya. Karyawan tersebut akan berkomitmen dengan tempatnya bekerja pada saat kepuasan kerja yang diharapkan oleh pihak karyawan tersebut dapat dipenuhi oleh pihak perusahaan.

Pekerjaan yang sesuai dengan kemampuan para pekerja akan membuat pekerja tersebut puas bekerja ditempat bekerja sehingga menimbulkan komitmen karyawan. Supervisi pimpinan, pimpinan yang melakukan pengawasan yang berlebihan akan membuat karyawan merasa tidak nyaman untuk bekerja, begitu juga dengan pimpinan yang bersikap acuh dengan karyawannya akan membuat karyawan tersebut merasa tidak dihargai oleh pimpinannya. Sebagai pimpinan sebaiknya bisa memberikan contoh kepada karyawannya, jika ada yang melanggar aturan sebaiknya diberikan sanksi dan jika ada yang membuat suatu prestasi maka pimpinan tidak segan untuk memuji dan member penghargaan kepada karyawan tersebut, sehingga akan muncul komitmen dikalangan karyawan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Gunlu et.al. (2009), menunjukkan bahwa adanya hubungan yang positif antara kepuasan kerja dengan komitmen organisasi. Dapat dikatakan bahwa pada saat kepuasan kerja seseorang meningkat, maka pada saat itupula komitmen organisasi mereka akan meningkat juga. Sehingga hal-hal yang dapat menciptakan kepuasan kerja seseorang harus sangat diperhatikan dimana jika hal tersebut tidak diperhatikan maka komitmen organisasi akan berkurang.

Pada penelitian lainnya yang hasilnya juga mendukung yang dilakukan oleh Naderi (2011), ditemukannya korelasi positif yang signifikan antara kepuasan kerja dengan komitmen organisasi. Penjelasan logis yang dapat ditarik dari penelitian ini adalah komitmen organisasi merupakan fungsi kepuasan kerja. Berbagai dimensi kepuasan kerja, seperti kepuasan akan gaji,

kepuasan akan rekan kerja, supervisi pimpinan dan pekerjaan itu sendiri dibutuhkan oleh para pekerja untuk memenuhi kebutuhan dasar mereka. Ketika kebutuhan mereka terpenuhi maka tingkat komitmen organisasi mereka akan menjadi tinggi.

4.6.10 Pengaruh *Role Conflict* Terhadap Komitmen Organisasi Melalui Kepuasan Kerja

Berdasarkan hasil pengaruh langsung *role conflict* terhadap komitmen organisasi sebesar -0,287 sedangkan pengaruh tidak langsung *role conflict* terhadap komitmen organisasi melalui kepuasan kerja sebesar -0,384, disimpulkan bahwa lebih besar pengaruh tidak langsung *role conflict* terhadap komitmen organisasi dari pada pengaruh langsung *role conflict* terhadap komitmen organisasi karyawan bagian marketing New Armada Magelang. Mediasi kepuasan kerja yang menghubungkan *role conflict* terhadap komitmen organisasi membuktikan adanya semakin tinggi kepuasan kerja maka pengaruh *role conflict* terhadap komitmen organisasi semakin rendah. Artinya hipotesis kesepuluh "Terdapat pengaruh yang signifikan dari *role conflict* terhadap komitmen organisasi melalui kepuasan kerja" **Terbukti.**

Karyawan yang menjadi bagian dari perusahaan dalam bekerja akan memiliki komitmen dalam berorganisasi. Komitmen organisasi secara umum dapat diartikan sebagai keterikatan karyawan pada organisasi dimana karyawan tersebut bekerja. Komitmen dibutuhkan oleh organisasi agar sumber daya manusia yang kompeten dalam organisasi dapat terjaga dan terpelihara

dengan baik (Armansyah, 2002:26). Komitmen organisasi seorang karyawan akan meningkat apabila beban konflik yang dialaminya kecil, disertai dengan kepuasan kerja yang tinggi, dan begitu juga sebaliknya.

Variabel yang telah dijelaskan bahwa *role conflict* dikonsepkan sebagai penekan (*stressor*) yang bisa menghambat kepuasan kerja seseorang, sehingga dengan semakin rendah *role stressor* dalam sebuah organisasi, maka kepuasan kerjanya akan semakin meningkat. Dengan demikian, *Role Stressor* yang rendah akan berdampak pada semakin meningkatnya kepuasan kerja dan komitmen organisasi (Jackson dan Schuller's (1985) dalam Desiana dan Soejtipto, 2006:26).

4.6.11 Pengaruh *Role Ambiguity* Terhadap Komitmen Organisasi Melalui Kepuasan Kerja

Hasil pengaruh langsung *role ambiguity* terhadap komitmen organisasi sebesar -0,216 sedangkan pengaruh tidak langsung *role ambiguity* terhadap komitmen organisasi melalui kepuasan kerja sebesar -0,245. Dapat disimpulkan bahwa lebih besar pengaruh tidak langsung *role ambiguity* terhadap komitmen organisasi dari pada pengaruh langsung *role ambiguity* terhadap komitmen organisasi karyawan bagian marketing New Armada Magelang. Artinya hipotesis kesebelas "Terdapat pengaruh yang signifikan dari *role ambiguity* terhadap komitmen organisasi melalui kepuasan kerja" **Terbukti**.

Role ambiguity merupakan salah satu bagian dari stres karyawan, apabila karyawan beban kerjanya tinggi, maka kepuasan yang diterima juga rendah, akibatnya komitmen organisasi pada perusahaan juga akan rendah, begitu sebaliknya.

Beban kerja yang merupakan bagian dari stres yang didalamnya termasuk *role ambiguity* dikonsepkan sebagai penekan (*stressor*) yang bisa menghambat kepuasan kerja seseorang, sehingga dengan semakin rendah *role stressor* dalam sebuah organisasi, maka kepuasan kerjanya akan semakin meningkat. Dengan demikian, *Role Stressor* yang rendah akan berdampak pada semakin meningkatnya kepuasan kerja dan komitmen organisasi (Jackson dan Schuller's (1985) dalam Desiana dan Soejtipto, 2006:26). Dalam suatu perusahaan diusahakan selalu mengatur tingkat stres karyawan, agar karyawan memiliki tingat kepuasan, sehingga komitmen organisasi juga tinggi.

4.6.12 Pengaruh *Role Overload* Terhadap Komitmen Organisasi Melalui Kepuasan Kerja

Pengaruh langsung dari variabel *role overload* terhadap komitmen organisasi sebesar -0,244 sedangkan pengaruh tidak langsung *role overload* terhadap komitmen organisasi melalui kepuasan kerja sebesar -0,358. Dapat disimpulkan bahwa lebih besar pengaruh tidak langsung *role overload* terhadap komitmen organisasi dari pada pengaruh langsung *role overload* terhadap komitmen organisasi karyawan bagian marketing New Armada Magelang. Artinya hipotesis keduabelas "Terdapat pengaruh yang signifikan

dari *role overload* terhadap komitmen organisasi melalui kepuasan kerja" **Terbukti.**

Komitmen organisasi yang dipengaruhi *role overload* dengan mediasi kepuasan kerja. Salah satu yang dapat dijadikan prediktor komitmen organisasi adalah kepuasan kerja, yang berkorelasi positif dengan komitmen organisasi. Hal ini berarti untuk dapat meningkatkan komitmen organisasi karyawan, perusahaan harus mampu memenuhi dan meningkatkan kepuasan kerja karyawannya. Selain itu juga beban stres yang terkait *role overload* semakin ditekan agar tidak stres.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis penelitian yang telah diuraikan dalam bab-bab di depan maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh negatif dan signifikan dari *role conflict* terhadap kepuasan kerja karyawan bagian marketing New Armada Magelang secara parsial.
2. Terdapat pengaruh negatif namun tidak signifikan dari *role ambiguity* terhadap kepuasan kerja karyawan bagian marketing New Armada Magelang secara parsial.
3. Terdapat pengaruh negatif dan signifikan dari *role overload* terhadap kepuasan kerja karyawan bagian marketing New Armada Magelang secara parsial.
4. Terdapat pengaruh yang signifikan dari *role stressor (role conflict, role ambiguity, role overload)* terhadap kepuasan kerja karyawan bagian marketing New Armada Magelang secara simultan.
5. Terdapat pengaruh negatif dan signifikan dari *role conflict* terhadap komitmen organisasi secara parsial.
6. Terdapat pengaruh negatif dan signifikan dari *role ambiguity* terhadap komitmen organisasi secara parsial.
7. Terdapat pengaruh negatif dan signifikan dari *role overload* terhadap komitmen organisasi secara parsial.

8. Terdapat pengaruh yang signifikan dari *role stressor (role conflict, role ambiguity, role overload)* terhadap komitmen organisasi secara simultan.
9. Terdapat pengaruh signifikan dari kepuasan kerja karyawan bagian Marketing New Armada Magelang terhadap komitmen organisasi.
10. Terdapat pengaruh yang signifikan dari *role conflict* terhadap komitmen organisasi melalui kepuasan kerja
11. Terdapat pengaruh yang signifikan dari *role ambiguity* terhadap komitmen organisasi melalui kepuasan kerja
12. Terdapat pengaruh yang signifikan dari *role overload* terhadap komitmen organisasi melalui kepuasan kerja

5.2 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh, maka diajukan beberapa saran:

1. Pihak Manajemen Perusahaan Karoseri New Armada Magelang
   a. Hasil penelitian terbukti bahwa komitmen organisasi dan kepuasan kerja terbukti dipengaruhi oleh *role stressor*, sehingga seyogyanya jajaran manajemen Perusahaan Karoseri New Armada Magelang memperhatikan kepuasan kerja karyawannya dengan harapan *role stressor* (*role ambiguity, role conflict* dan *role overload*) menjadi berkurang.
   b. Untuk meningkatkan kepuasan kerja dapat dilakukan perusahaan dengan berbagai cara, beberapa diantaranya adalah dengan gaji dan upah,

kondisi kerja, kenaikan pangkat, jenjang karier yang jelas, peluang melanjutkan studi, tunjangan, kesejahteraan keluarga, beban kerja dan sebagainya. Apabila dengan hal tersebut karyawan memiliki kepuasan kerja yang tinggi, maka tingkat *role stressor* karyawan menurun, demikian pula sebaliknya.

c. Variabel komitmen organisasi yang terbukti dipengaruhi *role stressor*. Apabila pihak perusahaan memiliki komitmen organisasi yang tinggi maka tingkat *role stressor* karyawan juga semakin rendah. Untuk itu perusahaan hendaknya mampu menjaga komitmen organisasinya agar tetap berada pada tingkat yang tinggi dengan mengurangi beban agar tidak stres.

2. Penelitian yang akan datang

a. Disarankan penelitian yang akan datang, sampel yang digunakan lebih banyak sehingga hasil dari analisis dari penelitian yang didapatkan akan lebih akurat dna hasilnya dapat digenerelaisasikan hasilnya.

b. Melakukan penelitian dengan aspek yang sama dengan menambahkan *variable* yang menyangkut aspek tersebut untuk lebih mengetahui variabel lain yang mempengaruhi kepuasan kerja dan komitmen organisasi, di luar variabel yang telah diteliti penulis. Variabel lain yang diduga mempengaruhi kepuasan kerja dan komitmen organisasi yaitu kompensasi, budaya organisasi, gaji atau upah, kondisi kerja, kenaikan pangkat, jenjang karier, tunjangan, dan kesejahteraan keluarga.

DAFTAR PUSTAKA

Akbar, Y.H. 2014. **Konsultasi Statistik Uji Path Analisis (Analisis Jalur)**. https://www.yopihidayatulah.or.id. Diakses pada tanggal 12 September 2015 pk. 22.00

Allen, N. J. and Meyer, J. P. 1990. ***The Measurement and Antesedents of Affective, Continuance, and Normative Commitment to The Organization***. *Journal of Occupational Psychology* Vol. 63. pp 1-18.

Anisykurlillah, I., Ardiansyah, M. Noor & Sutapa. 2003. **Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional terhadap Keinginan Berpindah Kerja Auditor**. Ekobis Vol. 4, no. 2. Juli. pp 141-152.

Ardiansah, M. Noor & Mas'ud, Fuad. 2004. **Kelebihan Peran dan Konflik Antar Peran Auditor: Determinan dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Kerja**. Ekobis Vol. 5, no. 1a. April. pp 65-77.

Arikunto, Suharsimi. 2006. **Prosedur Penelitian**. Jakarta: Rineka Cipta

Armansyah. 2002. **Komitmen Organisasi dan Imbalan Finansial**. Jurnal Ilmiah "Managemen & Bisnis". Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara. pp 50-55

As'ad, Moh. 2001. **Psikologi Industri**. Edisi keempat. Jogjakarta: Liberti.

Beehr, T. A., Walsh. J. T., and Taber, T. D. 1976. ***Relationship of Stress to Individually and Organizationally Valued States: Higher Order Needs as a Moderator***. *Journal of Applied Psychology* Vol. 61, no. 1. pp 41-47.

Desiana, Putri Mega dan Soejtipto, Budi W. 2006. **Pengaruh *Role Stressor* dan Persepsi Dukungan Organisasi (*Perceived Organizational Support*) terhadap Kepuasan Kerja dan Komitmen**. Usahawan No. 5. Mei. pp 22-35.

Ermawati, Made D., Sinarwati, N.K. dan Sujana, E. 2014. **Pengaruh *Role Stress* terhadap Kinerja Auditor dengan *Emotional Quotient* sebagai Variabel *Moderating***. e-Journal S1-Ak Universitas Ganesha Singaraja Bali. Volume 2 No. 1.

Ghozali, Imam dan Fuad. 2005. ***Structural Equation Modeling* Teori, Konsep, dan Aplikasi dengan Program LISREL 8.54**. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Gunlu, Ebru., Aksarayli, Mehmet., Sahin Perçin, Nilüfer. 2010. **Job Satisfaction and Organizational Commitment of Hotel Managers in Turkey**. International Journal of Contemporary Hospitality Management, Vol 22, Iss 5. pp 693 – 717

Handayani, Dwi. 2012. **Pengaruh Komitmen, Motivasi dan *Role Stress* terhadap Kepuasan Kerja Akuntan Publik**. Jurnal Widya Warta No. 02 Tahun XXXVI. pp 24-29

Hernawati, Retno Indah. 2005. **Pengaruh Struktur Desentralisasi dan Partisipasi Penyusunan Anggaran terhadap Komitmen Organisasi : Orientasi Nilai Manajer pada Inovasi sebagai Variabel Moderating**. Tesis. Pascasarjana Undip (Tidak Dipublikasikan).

Ilyas, Yaslis. 2003. **Kiat Sukses Manajemen Tim Kerja**. Jakarta : PT. Gramedia Pusaka Utama.

James Boles, Ramana Madupalli, Brian Rutherford, John Andy Wood. 2007. **The Relationship of Facets of Salesperson Job Satisfaction With Affective Organizational Commitment**. Journal of Business & Industrial Marketing, Vol 22, Iss 5. pp 311 – 321

Mathis, Robert L. dan Jackson, Jhon H. 2001. **Manajemen Sumber Daya Manusia**. Jakarta: Salemba Empat.

Munandar, Ashar Sunyoto. 2001. **Psikologi Industri dan Organisasi**. Jakarta : UIP.

Murtiasri, Eka & Ghozali, Imam. 2006. **Antesenden dan Konsekuensi *Burnout* pada Auditor: Pengembangan Terhadap *Role Stress Model***. Simposium Nasional Akuntansi IX. K-Audi 13. pp 1-27.

Panggabean, Mutiara S. 2001. **Perbedaan Komitmen Organisasional Berdasarkan Karakteristik Individu**. Media riset Bisnis & Manajemen. Vol 1, no. 2. pp 89-124.

Rahayu, Dyah Sih. 2002. **Anteseden dan Konsekuensi Tekanan Peran (*Role Stressor*) pada Auditor Independen**. Jurnal Riset Akuntansi Indonesia Vol. 5, no. 2. Mei. pp 178-192.

Rizzo, J.R., R.J. & Lirtzman, S. I. 1970. ***Role Conflict and Ambiguity in Complex Organizations***. *Administrative Science Quarterly*. Vol 15. pp 150-163.

Sugiyono. 2010. **Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D**. Bandung: CV. Alfabeta. Hlm. 117

Suranta, Sri. 1998. **Konflik Peran (*Role Conflict*) Dalam Organisasi Profesi: Sumber, Konsekuensi, dan Implikasi**. Perspektif No. 12 edisi Oktober-Desember. pp 259-268.

Wang, Xiaohui. 2007. **Learning, Job Satisfaction and Commitment: An Empirical Study of Organizations in China**, Vol 1, No 3. p. 167 – 179.