



## **Pengaruh *Role Stressor* terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Studi Kasus pada PT KAI (Persero) Daop VII Madiun**

Anita Purwaningsih

Ign. Soni Kurniawan

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Katolik Widya Mandala Madiun

### **ABSTRAKSI**

Sumber daya manusia (SDM) memiliki peranan penting di dalam pencapaian tujuan organisasi. Oleh karenanya perhatian organisasi terhadap kepuasan kerja perlu dilakukan dengan mengelola *role stressor* yang terjadi pada pegawainya. Demikian juga pada PT KAI (Persero) Daop VII Madiun, pengaruh *role stressor* perlu diuji untuk melihat kepuasan kerja pegawainya dalam meningkatkan pelayanan kepada pengguna jasa kereta api. Penelitian ini dimaksudkan untuk menguji secara parsial signifikansi pengaruh variabel *role stressor* yang meliputi *role conflict*, *role ambiguity*, dan *role overload* terhadap kepuasan kerja. Jumlah anggota populasi mencakup 53 pegawai tetap PT KAI (Persero) Daop VII Madiun tidak termasuk pimpinan atau manajer. Uji kualitas data menunjukkan instrumen memenuhi persyaratan validitas dan reliabilitas. Hasil uji asumsi klasik meliputi normalitas, multikolonieritas, heteroskedastisitas, dan autokorelasi menunjukkan data adalah *BLUE (Best Linier Unbiased Estimated)*. Hasil uji hipotesis menggunakan uji *t* menemukan bahwa *role stressor* yang meliputi *role conflict*, *role ambiguity*, dan *role overload* secara parsial berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai. *Role conflict* merupakan variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai dibandingkan variabel yang lain.

Kata kunci: *Role conflict*; *Role ambiguity*; *Role overload*; dan Kepuasan kerja.

### **PENDAHULUAN**

Sumber daya manusia merupakan sumber daya penting dalam perusahaan jasa. Perusahaan yang merekrut pegawai dengan kompetensi dan motivasi tinggi berarti memiliki modal utama dalam memberikan pelayanan berkualitas. Namun produktivitas pegawai juga dipengaruhi oleh banyak hal, termasuk diantaranya adalah kepuasan kerja. Pegawai yang tidak bersemangat dan tidak menyukai pekerjaan sebagai bentuk ketidakpuasan kerja akan mendorong penurunan kualitas layanan. Oleh karenanya faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja pegawai pada sebuah perusahaan perlu dianalisis, secara khusus dalam penelitian ini adalah pada Perseroan Terbatas Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi VII Madiun atau disingkat PT KAI (Persero) Daop VII Madiun.

Penelitian ini ditujukan untuk menguji signifikansi pengaruh *role conflict*, *role ambiguity*, dan *role overload* secara parsial terhadap kepuasan kerja Pegawai PT KAI (Persero) Daop VII Madiun. PT KAI (Persero) Daop VII Madiun merupakan perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan transportasi umum kereta api dengan visi pelayanan berkualitas kepada masyarakat. Pengguna jasa yang harus dilayani terdiri dari berbagai tingkatan ekonomi masyarakat yang berbeda satu sama lain. Perusahaan dihadapkan pada berbagai tuntutan dari pengguna jasa dan

kementrian BUMN untuk menjamin keselamatan dan kualitas layanan serta meningkatkan profit. Berbagai tuntutan dari *stakeholders* yang harus dipenuhi memungkinkan timbulnya tekanan kerja pada Pegawai PT KAI (Persero) Daop VII Madiun. Tekanan kerja yang berasal dari organisasi yang meliputi tuntutan tugas, tuntutan peran, dan tuntutan antar pribadi (Robbins dan Judge, 2008) akan mempengaruhi kepuasan kerja pegawai. Pegawai dimungkinkan mengalami ketidakpuasan kerja yang disebabkan oleh tekanan peran (*role stressor*) (Agustina, 2009).

*Role stressor* terdiri dari konflik peran (*role conflict*), ambiguitas peran (*role ambiguity*), dan beban berlebihan dari peran (*role overload*). Pegawai dapat mengalami *role conflict* ketika individu dalam waktu yang sama harus melakukan peranan yang berbeda. Pegawai yang menjadi pejabat dan bertanggungjawab atas suatu hal tertentu serta sekaligus menjadi sahabat di luar pekerjaan dapat mengalami kesulitan untuk memberitahukan mengenai pelanggaran sahabatnya tersebut. Contoh *role conflict* misalnya pegawai yang merasa tidak tega atau kasihan untuk melarang pengamen atau pedagang asongan yang dalam aturan tidak boleh berjualan di atas kereta api karena mengganggu kenyamanan penumpang.

*Role ambiguity* terjadi ketika pegawai mengalami *job description* yang tidak jelas, perintah-perintah yang tidak lengkap dari atasan, dan tidak adanya pengalaman. Pegawai PT KAI (Persero) Daop VII Madiun yang dituntut untuk meningkatkan kualitas layanan dapat mengalami *role ambiguity* bila tidak mengetahui lingkup tanggung jawabnya, apa yang diharapkan darinya, dan bagaimana mengerjakan pekerjaan yang beragam. Tidak adanya pelatihan namun dibutuhkan perbaikan kinerja berakibat munculnya kesenjangan antara jumlah informasi yang dimiliki seseorang dengan yang dibutuhkannya untuk dapat melaksanakan perannya dengan tepat. *Role ambiguity* juga dapat terjadi ketika pegawai diminta menyelesaikan tugas yang bukan tanggung jawabnya tanpa diberi persiapan khusus.

Bawahan atau rekan kerja yang tidak paham dalam menjalankan tugasnya atau mengalami *role ambiguity* akan menciptakan beban pekerjaan lebih atau *role overload* bagi pegawai lain untuk menjaga kinerja perusahaan. *Role overload* dapat terjadi pada Pegawai PT KAI (Persero) Daop VII Madiun ketika pegawai mempunyai terlalu banyak tugas yang harus diselesaikan dalam periode waktu yang pendek akibatnya perhatian individu akan terpaku terhadap tugas-tugas yang belum selesai pada saat berusaha memenuhi tuntutan peran lainnya. *Role overload* akan mengakibatkan peningkatan kelelahan fisik dan psikologis yang akan mengganggu kemampuan atau motivasi individu untuk memenuhi kewajiban peran lain. Akibat selanjutnya tugas dari peran lain yang seharusnya dapat diselesaikan tepat waktu menjadi terbengkalai sehingga terpaksa mencari pegawai lain untuk menyelesaikan tugas yang seharusnya bukan pekerjaannya. Pegawai lain yang diminta menyelesaikan tugas tersebut dapat mengalami *role ambiguity* bila ia tidak tahu bagaimana menyelesaikan tugas.

Hadirnya *role stressor* (*role conflict*, *role ambiguity*, dan *role overload*) dapat mengganggu pekerjaan melayani masyarakat secara efektif dan efisien. Pada pegawai yang bersangkutan, *role stressor* dapat berdampak pada perilaku yang tidak diinginkan oleh pihak organisasi, seperti komitmen kerja yang rendah, keinginan untuk keluar dari organisasi yang tinggi atau bekerja dengan terpaksa. Penelitian Agustina (2009) menyimpulkan bahwa *role stressor* yang terdiri dari konflik peran, ketidakjelasan peran, dan kelebihan peran berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan kerja. Ketidakpuasan kerja yang tidak dikomunikasikan dengan baik dapat menimbulkan ancaman dari pihak-pihak yang terkait, serangan secara verbal, serangan fisik, dan bila melibatkan banyak pegawai akan menimbulkan kekuatan untuk melakukan pemogokan kerja.

Menurut Fraser (1983), kepuasan kerja adalah suatu perwujudan akibat tanggapan yang dengan baik disesuaikan pada tingkat stres yang mengarah pada titik optimum. Tuntutan kerja selalu ada di organisasi, bila pegawai mampu menyelesaikan semua tugas dan tantangannya dengan baik, ia akan merasakan kepuasan kerja, merasa senang bekerja, bersemangat, dan memiliki produktivitas tinggi. Oleh karena itu penting untuk diteliti di PT KAI (Persero) Daop VII Madiun bagaimana pengaruh *role stressor* terhadap tingkat kepuasan kerja pegawainya.

Permasalahan penelitian dapat disampaikan sebagai berikut

1. Apakah *role conflict* berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan kerja Pegawai PT KAI (Persero) Daop VII Madiun?
2. Apakah *role ambiguity* berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan kerja Pegawai PT KAI (Persero) Daop VII Madiun?

3. Apakah *role overload* berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan kerja Pegawai PT KAI (Persero) Daop VII Madiun?

## TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

### Kepuasan kerja

Kepuasan kerja menurut Wexley dan Yulk (1988) dalam Robbins dan Judge (2008) dinyatakan sebagai perasaan pegawai terhadap pekerjaannya. Pegawai yang memiliki kepuasan tinggi memiliki sikap yang positif terhadap pekerjaannya dan sebaliknya seseorang dengan kepuasan rendah menunjukkan sikap yang negatif (Robbins, 1996). Kepuasan kerja merupakan bentuk perasaan positif pegawai tentang hasil evaluasi karakteristik pekerjaan, seperti *reward* yang diterima, hubungan sosialnya dengan atasan dan rekan kerja, serta kenyamanan lingkungan kerja. Pegawai yang mempersepsikan pekerjaannya telah memberikan karakteristik yang sesuai harapannya akan merasakan kepuasan pada dirinya, atau ditegaskan Luthans (2001) bahwa kepuasan kerja merupakan hasil sebuah persepsi pegawai mengenai seberapa baik pekerjaan mereka memberikan hal yang dinilai penting. Rendahnya kepuasan kerja dapat disebabkan karena pegawai merasa kurang dibutuhkan, kurang berpartisipasi dalam pengambilan keputusan, ketidakpastian akan masa depan, dan ketidakjelasan peran dalam organisasi.

### Role stressor

*Role stressor* adalah suatu kondisi struktur sosial dimana suatu peranan adalah samar-samar, sulit, bertentangan, atau tidak mungkin untuk bertemu (Hardy dan Conway, 1978 dalam Agustina, 2009). *Role stressor* muncul karena peranan memiliki harapan yang tidak jelas atau samar-samar. *Role stressor* merupakan suatu kondisi dimana setiap peran memiliki perbedaan harapan yang dipengaruhi oleh harapan orang lain, harapan pemilik peran dan harapan orang lain dapat saling berbenturan sehingga menyulitkan individu memahami perannya. *Role stressor* meliputi *role conflict*, *role ambiguity*, dan *role overload*.

### Role Conflict

Peran merupakan suatu posisi atau kedudukan yang dicapai oleh individu dan mereka harus melaksanakannya sesuai dengan norma yang berlaku secara umum dan wajar (Luthans, 2006). Setiap pegawai menjalankan berbagai peran dalam hidupnya, misalnya pegawai dapat menjadi perangkat desa, pemuka agama, pemimpin keluarga, serta pimpinan dan bawahan dalam satu periode waktu. Peran ganda pada pegawai di perusahaan misalkan ketika dirinya menjadi organ pengawas sekaligus organ pelaksana dalam struktur organisasi perusahaan.

Konflik peran yaitu konflik yang terjadi karena seseorang mengemban lebih dari satu peran yang saling bertentangan (Winardi, 1992), penyebabnya adalah karena tugas, wewenang dan tanggung jawab yang diterimanya dalam perusahaan saling bertentangan. *Role Conflict* adalah konflik antara tuntutan dari organisasi dengan nilai-nilai yang dimiliki seseorang atau konflik karena menerima serangkaian penugasan atau penugasan yang sulit (Nimran, 1999). Konflik dapat menyebabkan timbulnya perasaan tidak nyaman sehingga menghambat komunikasi dan dapat menyebabkan ketegangan antara individu dan kelompok. Ciri-ciri keadaan yang dapat menimbulkan konflik peran adalah ketika terjadi ketidakcocokan peran yang dimainkan oleh setiap individu, adanya gangguan atau penyimpangan antara harapan dan nilai pribadi yang dimiliki oleh karyawan di tempat mereka bekerja, serta individu memiliki dua peran dan memainkan perannya secara sekaligus.

### Role Ambiguity

*Role ambiguity* adalah tidak adanya informasi yang memadai yang diperlukan seseorang untuk menjalankan perannya dengan cara yang memuaskan (Kahn, Wolfe, Quinn, Snoek, dan Rosenthal, 1964). Adanya ketidakjelasan peran disebabkan tidak tahu tanggung jawab dari suatu peran, tidak memahami cara menyelesaikan tugasnya dengan benar atau tidak ada informasi cara mengerjakan, dan tidak tahu apa yang diharapkan dari peran tersebut. Ketidakjelasan peran (*role ambiguity*) akan berakibat pegawai bekerja dengan kurang efektif. Ambiguitas terletak pada

timbulnya keragu-raguan, ketidakpastian dan bahkan frustrasi pada orang yang menjalankan peranan (Winardi, 2007). Menurut Rebele dan Michaels (1990) dalam Agustina (2009) *role ambiguity* mengacu pada kurangnya kejelasan mengenai harapan-harapan pekerjaan, metoda-metoda untuk memenuhi harapan yang dikenal, dan atau konsekuensi dari kinerja atau peranan tertentu.

### *Role Overload*

*Role overload* atau kelebihan peran adalah konflik dari prioritas-prioritas yang muncul dari harapan bahwa seseorang dapat melaksanakan suatu tugas yang luas yang mustahil untuk dikerjakan dalam waktu yang terbatas (Abraham 1997). Tanggung jawab yang terlalu berat dengan tugas yang berlebihan akan memicu tekanan psikis pegawai. Dalam pencapaian kinerja, tekanan untuk mencapai target memang penting agar memaksimalkan hasil, namun beban yang terlampau berat justru membuat individu gagal mencapai kinerja.

Pegawai yang tidak bisa menyelesaikan pekerjaan dalam hari kerja dan memanfaatkan waktu liburnya secara terus menerus untuk menyelesaikan pekerjaan serta berharap perusahaan mengurangi beban kerjanya menunjukkan adanya *role overload*. *Role overload* timbul apabila orang yang menerima peran-peran yang dikirim, tidak dapat melaksanakan aktivitas-aktivitas yang diharapkan dalam batas-batas waktu yang ditetapkan (Winardi, 2007).

### **Pengaruh Role Conflict Terhadap Kepuasan Kerja.**

Konflik dapat merintangikan keefektifan kerja dari suatu organisasi, meningkatnya kemangkiran dan tingkat keluarnya pegawai, serta menurut Agustina (2009) dapat mengakibatkan berkurangnya kepuasan pegawai. Pegawai PT KAI (Persero) Daop VII Madiun Individu yang mengalami konflik peran yang tinggi diduga akan merasa kurang puas terhadap pekerjaannya. Pegawai akan memiliki kepuasan kerja rendah bila ada dua atau lebih peran yang tuntutananya saling berkontradiksi dan jika pegawai berusaha mematuhi satu diantaranya maka pegawai mengalami ketidaknyamanan. Penelitian Srimulyani (2010) menemukan bahwa *role conflict* berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai. Agustina (2009) juga menemukan dalam penelitiannya bahwa konflik peran, berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan kerja. Berdasarkan teori dan hasil penelitian terdahulu maka diajukan hipotesis sebagai berikut ini.

H1: *Role conflict* berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai.

### **Pengaruh Role Ambiguity Terhadap Kepuasan Kerja**

*Role ambiguity* merupakan kurangnya kejelasan mengenai tanggung jawab seorang pegawai. *Role ambiguity* dapat terjadi pada Pegawai PT KAI (Persero) Daop VII Madiun yang merasa kekurangan informasi untuk menyelesaikan pekerjaannya dan adanya ketidakjelasan tentang cara yang benar dalam mengerjakan pekerjaan. *Role ambiguity* yang dialami oleh Pegawai PT KAI (Persero) Daop VII Madiun diduga dapat mempengaruhi kepuasan kerja. Penelitian terdahulu menemukan bahwa *role ambiguity* secara signifikan mengakibatkan rendahnya kepuasan kerja (Agustina, 2009 dan Srimulyani, 2010). Agustina, 2009 menyatakan dalam penelitiannya bahwa auditor yang mengalami ketidakjelasan peran yang rendah cenderung merasakan kepuasan kerja lebih tinggi. Berdasarkan teori dan hasil penelitian terdahulu maka diajukan hipotesis sebagai berikut ini.

H2: *Role ambiguity* berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai.

### **Pengaruh Role Overload Terhadap Kepuasan Kerja**

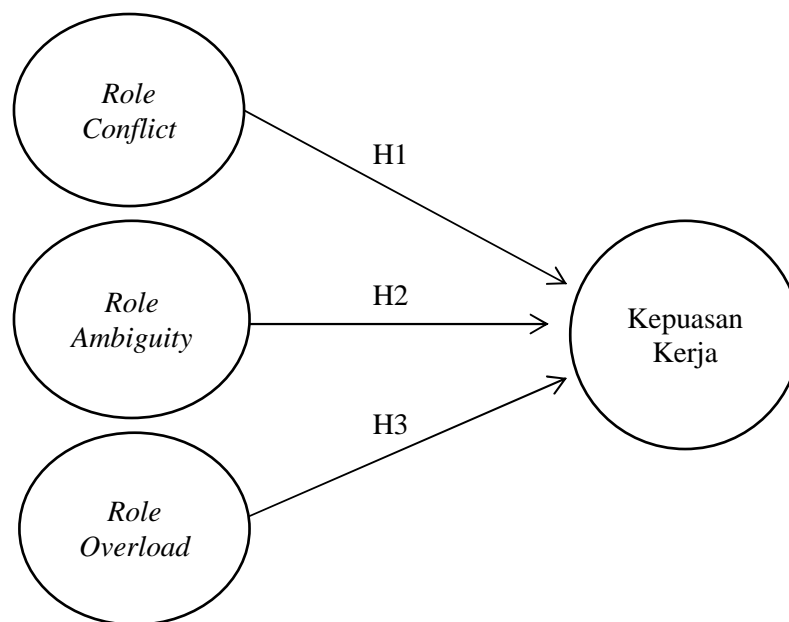
Kondisi *role overload* karena pegawai memiliki terlalu banyak pekerjaan yang harus dikerjakan atau di bawah tekanan jadwal waktu yang ketat akan menghambat kepuasan kerja. Pegawai PT KAI (Persero) Daop VII Madiun yang merasakan pekerjaannya belum terselesaikan dan ditambah dengan pekerjaan lain yang harus diselesaikan sehingga terpaksa mengesampingkan tanggung jawab dari peran di luar pekerjaan secara terus menerus diduga akan merasa gelisah dan tidak merasakan kepuasan kerja. Penelitian yang dilakukan oleh Agustina (2009) dan Srimulyani

(2010) menyatakan bahwa kelebihan peran (*role overload*) memberikan pengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan kerja. Berdasarkan teori dan hasil penelitian terdahulu maka diajukan hipotesis sebagai berikut ini.

H3: *Role overload* berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai.

### Kerangka Pemikiran

Gambar 1. menunjukkan kerangka pemikiran pengaruh *role conflict* (X1), *role ambiguity* (X2), dan *role overload* (X3) terhadap kepuasan kerja (Y). Pengaruh variabel-variabel tersebut akan diuji secara parsial menggunakan uji t.



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

## METODE PENELITIAN

### Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah mencakup 53 pegawai tetap PT KAI (Persero) Daop VII Madiun tidak termasuk pimpinan atau manajer. Teknik pengambilan sampel adalah sampel jenuh, hal ini mengacu pendapat Arikunto (2002) yang menyatakan bahwa apabila populasi kurang atau sama dengan 100, sebaiknya diambil semua sebagai sampel. Oleh karenanya sampel ditetapkan sebesar populasinya yaitu 53 pegawai.

### Definisi Operasional Variabel

*Role conflict* adalah konflik antara tuntutan dari organisasi dengan nilai-nilai yang dimiliki seseorang atau konflik karena menerima serangkaian penugasan atau penugasan yang sulit (Nimran, 1999). *Role ambiguity* adalah tidak adanya informasi yang memadai yang diperlukan seseorang untuk menjalankan perannya dengan cara yang memuaskan (Kahn *et al.*, 1964). *Role overload* atau kelebihan peran adalah konflik dari prioritas-prioritas yang muncul dari harapan bahwa seseorang dapat melaksanakan suatu tugas yang luas yang mustahil untuk dikerjakan dalam waktu yang terbatas (Abraham, 1997). Kepuasan kerja adalah suatu perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari sebuah evaluasi karakteristiknya (Robbins dan Judge, 2008).

## Teknik Analisis Data

Keterpenuhan reliabilitas kuesioner diperoleh apabila nilai *Cronbach Alpha* > 0,60 (Arikunto, 2002). Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$  untuk *degree of freedom* ( $df$ ) =  $n-k$ , dalam hal ini  $n$  adalah jumlah sampel, dan  $k$  merupakan butir pernyataan dalam suatu variabel (Nugroho, 2005) taraf signifikan ( $\alpha$ ) 5%. Uji asumsi klasik meliputi normalitas (grafik *normal probability plot* dan Kolmogorov-smirnov *test*), multikolonieritas (*tolerance* dan VIF), heteroskedastisitas (grafik *scatterplot* dan gejer *test*), serta autokorelasi (Durbin-Watson *test*) (Ghozali, 2006). Regresi berganda dilakukan untuk mendapatkan *adjusted R<sup>2</sup>*, signifikansi  $f$  dan uji  $t$ .

## ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

### Karakteristik Responden

Tabel 1. menyajikan jumlah pegawai non manajer dan manajer dari PT KAI (Persero) Daop VII Madiun. Kuesioner didistribusikan kepada pegawai non manajer yang meliputi bagian SDM 6 orang, bagian umum 6 orang, bagian sintelis 4 orang, bagian Jalan dan Jembatan 6 orang, bagian PBJ 4 orang, bagian komersial 4 orang, bagian pemasaran angkutan 6 orang, bagian sarana 7 orang, bagian aset 4 orang, serta bagian anggaran keuangan 6 orang.

**Tabel 1. Data Pegawai PT KAI (Persero) Daop VII Madiun**

No.	Jabatan	Non Manajer (Orang)	Manajer (Orang)
1	Direksi	-	1
2	VP dan Deputy VP	-	1
3	SDM	6	1
4	Umum	6	1
5	Sintelis	4	1
6	JJ (Jalan dan Jembatan)	6	1
7	PBJ (Pengadaan Barang dan Jasa)	4	1
8	Komersial	4	1
9	Pemasaran Angkutan	6	1
10	Sarana	7	1
11	Aset	4	1
12	Anggaran Keuangan	6	1
<b>Jumlah</b>		<b>53</b>	<b>12</b>

Sumber: PT KAI (Persero) Daop VII Madiun (2013).

Tabel 2. menyajikan karakteristik dari 53 responden. Berdasarkan jenis kelamin mayoritas responden adalah laki-laki (79,25%), berdasarkan usia mayoritas responden berusia > 45 tahun (35,85%). Mayoritas responden telah menikah (79,25%), dan mayoritas responden memiliki pendidikan terakhir SLTA atau sederajat (86,79%). Berdasarkan masa kerja, sebanyak 47,17% responden telah bekerja lebih dari 15 tahun, dan kelompok masa kerja terbesar kedua adalah responden yang memiliki masa kerja < 5 tahun yaitu sebanyak 37,73%.

**Tabel 2. Karakteristik Responden**

Karakteristik	Keterangan	Jumlah (orang)	Persentase
Jenis Kelamin	Laki- laki	42	79,25%
	Perempuan	11	20,75%
	<b>Jumlah</b>	<b>53</b>	<b>100%</b>
Usia	< 25 tahun	6	11,32%
	25-35 tahun	16	30,19%
	36-45 tahun	12	22,64%
	>45 tahun	19	35,85%
	<b>Jumlah</b>	<b>53</b>	<b>100%</b>
Status Perkawinan	Belum Menikah	11	20,75%
	Menikah	42	79,25%
	<b>Jumlah</b>	<b>53</b>	<b>100%</b>

Pendidikan Terakhir	SLTP	1	1,89%
	SLTA	46	86,79%
	S1	6	11,32%
	<b>Jumlah</b>	<b>53</b>	<b>100%</b>
Masa Kerja	< 5 tahun	20	37,73%
	5-10 tahun	4	7,55%
	>10-15 tahun	4	7,55%
	>15 tahun	25	47,17%
	<b>Jumlah</b>	<b>53</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data primer diolah.

### Uji Validitas dan Reliabilitas

Ringkasan uji reliabilitas pada Tabel 3 menunjukkan nilai *alpha* hitung variabel *role conflict* (0,820), *role ambiguity* (0,854), *role overload* (0,765), dan kepuasan kerja pegawai (0,835) lebih besar dari *Cronbach's Alpha* (0,600) yang artinya bahwa instrumen masing-masing variabel adalah reliabel. Hasil perhitungan uji validitas pada Tabel 3 menunjukkan bahwa nilai  $r_{hitung}$  dari keseluruhan item pernyataan pada ke empat variabel lebih besar dari  $r_{tabel}$  atau dinyatakan valid.

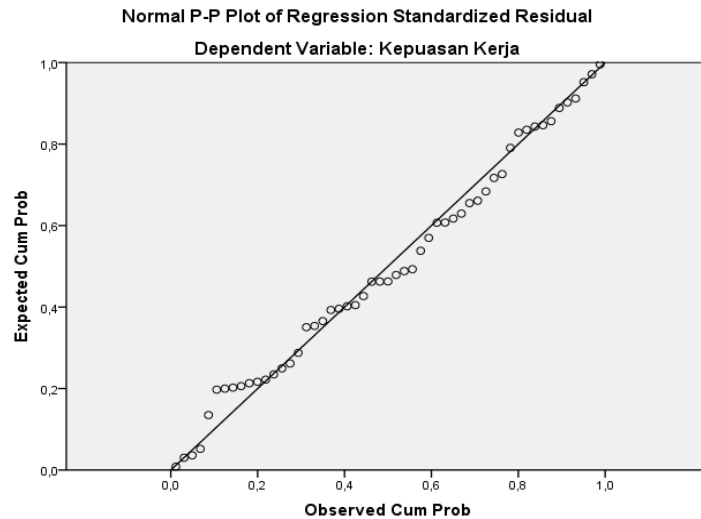
**Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas dan Validitas**

<i>Role Conflict</i>		<i>Role Ambiguity</i>		<i>Role Overload</i>		Kepuasan Kerja	
Alpha hitung 0,820		Alpha hitung 0,854		Alpha hitung 0,765		Alpha hitung 0,835	
Nilai $r_{tabel}$ 0,2816		Nilai $r_{tabel}$ 0,2787		Nilai $r_{tabel}$ 0,2816		Nilai $r_{tabel}$ 0,2973	
X1_1	0,503	X2_1	0,602	X3_1	0,407	Y_1	0,334
X1_2	0,539	X2_2	0,746	X3_2	0,543	Y_2	0,540
X1_3	0,552	X2_3	0,690	X3_3	0,643	Y_3	0,539
X1_4	0,709	X2_4	0,697	X3_4	0,328	Y_4	0,621
X1_5	0,638	X2_5	0,642	X3_5	0,563	Y_5	0,463
X1_6	0,591			X3_6	0,608	Y_6	0,613
						Y_7	0,553
						Y_8	0,467
						Y_9	0,323
						Y_10	0,610
						Y_11	0,607

Sumber: Data primer diolah.

### Uji Asumsi Klasik

Hasil uji normalitas pada Gambar 2. menunjukkan pola data pada grafik menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal yang artinya model regresi memenuhi asumsi normalitas. Nilai Kolomogorov-Smirnov-Z (0,698) pada Tabel 4. tidak signifikan karena *Asymp. Sig. (2-tailed)*  $0,715 > 0,05$ , yang artinya data berdistribusi normal atau konsisten dengan grafik *normal probability plot*. Hasil uji multikolonieritas Tabel 4. Menunjukkan nilai tolerance dari ketiga variabel  $> 0,10$  dan nilai VIF  $< 10$ , yang artinya tidak ada multikolonieritas antar variabel bebas pada model regresi.



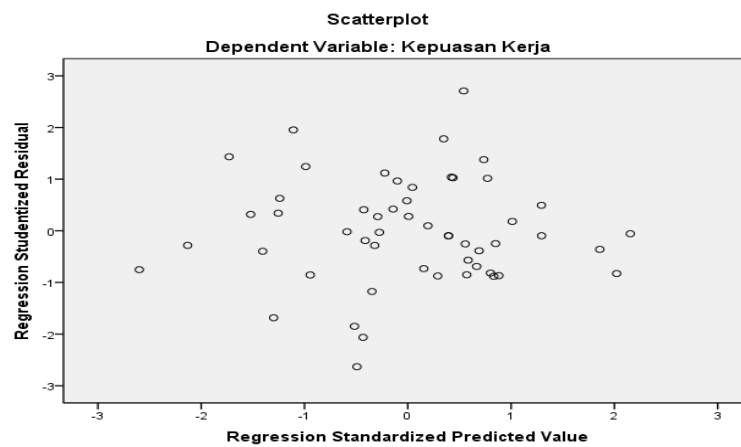
Sumber: Data primer diolah.  
**Gambar 2. Grafik Normal Probability Plot**

**Tabel 4. Normalitas, Multikolonieritas, dan Heteroskedastisitas**

Var.	Normalitas		Multikolinieritas		Heteroskedastisitas	
	Kolmogorov-Smirnov Z	Asymp. Sig. (2-tailed)	Tolerance	VIF	t	Sig.
Role Conflict			0,880	1,137	1,782	0,081
Role Ambiguity	0,698	0,715	0,785	1,273	0,484	0,631
Role Overload			0,721	1,387	-0,636	0,528

Sumber: Data primer diolah.

Hasil uji heteroskedastisitas pada Gambar 3. menunjukkan pada *scatterplot* titik-titik menyebar secara acak diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y yang dapat diartikan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi. Hasil uji Gejser pada Tabel 4. menunjukkan probabilitas nilai  $t > 0,05$ , yang artinya model regresi tidak mengandung adanya heteroskedastisitas, konsisten dengan grafik *scatterplot*. Hasil uji autokorelasi pada Gambar 4. menunjukkan nilai DW (Durbin-Watson) 2,171 terletak diantara du dan 4-du, berarti tidak ada autokorelasi. Nilai dl = 1,440 dan nilai du = 1,678 diperoleh dari tabel DW 5% dengan jumlah responden (n) 53 dan jumlah variabel bebas (k) 3.



Sumber: Data primer diolah.  
**Gambar 3. Grafik Scatterplot**



Negatif Autokorelasi		No Autokorelasi		Negatif Autokorelasi
1,440	1,678	2,171	2,322	2,56
dl	Du	DW	4-du	4-dl

Sumber: Data primer diolah.

**Gambar 4. Uji Autokorelasi**

## Regresi Berganda

### Koefisien Determinasi

Nilai *Adjusted R square* sebesar 45,8% (Tabel 5.). Hal ini berarti 45,8% perubahan atau variasi variabel Y (kepuasan kerja) disebabkan oleh variabel *role conflict*, *role ambiguity* dan *role overload* dan sisanya 54,2% (100% - 45,8%) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini. Variabel lain yang dapat diuji misalnya kelelahan emosional (Churiyah, 2011) dan motivasi (Prabu, 2005).

**Tabel 5. Koefisien Determinasi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,699	,489	,458	3,50294

*Predictors: (Constant), Role Overload, Role Conflict, Role Ambiguity*

*Terikat Variable: Kepuasan Kerja*

Sumber: Data primer diolah.

### Nilai F

Nilai F disajikan pada Tabel 6. Tampak bahwa nilai F hitung pada model penelitian adalah sebesar 15,640 dengan taraf signifikansi sebesar 0,000. Nilai signifikansi berada di bawah 0,05 yang menunjukkan nilai f signifikan pada alpha 5%. Pengambilan variabel *role stressor* sudah cukup tepat karena mampu menjelaskan variasi kepuasan kerja, dibanding dengan pengaruh variabel di luar model atau *error* terhadap Y. Sehingga dapat ditegaskan bahwa hasil nilai koefisien determinasi dan uji f sebagai *goodness of fit test* menyatakan model adalah *good of fit*.

**Tabel 6. Nilai F**

### ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	575,721	3	191,907	15,640	,000 <sup>a</sup>
	Residual	601,260	49	12,271		
	Total	1176,981	52			

a. *Predictors: (Constant), Role Overload, Role Conflict, Role Ambiguity*

b. *Terikat Variable: Kepuasan Kerja*

Sumber: Data primer diolah.

### Nilai t

*Beta role conflict* pada Tabel 7. adalah (-)0,446 dengan nilai  $t_{hitung} (-)3,058 < t_{tabel} (-)1,6759$  dan P-value sebesar  $0,002 (0,004/2) < \alpha (0,05)$ . Artinya  $H_a$  diterima atau hipotesis yang menyatakan variabel *role conflict* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai terdukung.

*Beta role ambiguity* adalah (-)0,490 dengan nilai  $t_{hitung} (-)2,408 < t_{tabel} (-) 1,6759$  dan P-value sebesar  $0,01 (0,020/2) < \alpha (0,05)$ . Artinya  $H_a$  diterima atau hipotesis yang menyatakan variabel *role ambiguity* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai terdukung.

Tabel 7. Hasil Uji t

Variabel	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	59,709	2,486		24,021	0,000
Role Conflict	-0,446	0,146	-0,333	-3,058	0,004
Role Ambiguity	-0,490	0,203	-0,277	-2,408	0,020
Role Overload	-0,494	0,182	-0,326	-2,714	0,009

Sumber: Data primer diolah.

*Beta role overload* adalah (-)0,494 dengan nilai  $t_{hitung}$  (-)2.714 <  $t_{tabel}$  (-) 1,6759 dan P-value sebesar 0,0045 (0,009/2) <  $\alpha$  (0,05). Artinya  $H_a$  diterima atau hipotesis yang menyatakan variabel *role conflict* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai terdukung.

## Pembahasan

### *Pengaruh Role Conflict Terhadap Kepuasan Kerja.*

Temuan menunjukkan bahwa *role conflict* pada Pegawai PT KAI (Persero) Daop VII Madiun berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Pegawai mempersepsikan bahwa ketika memiliki tugas dan tanggung jawab yang saling bertentangan satu dengan yang lainnya, dan ketika diminta untuk melakukan pekerjaan yang berlawanan dengan hati nurani adalah sesuatu yang ingin dihindari. Konflik peran karena pegawai mengalami situasi harus mengesampingkan nilai-nilai yang diyakini agar dapat menyelesaikan tugas telah membuat pegawai merasa pekerjaannya tidak lagi menyenangkan sehingga komitmennya rendah serta pada keadaan terpaksa dapat meninggalkan organisasi. Sebaliknya ketika *role conflict* yang dialami pegawai rendah, pegawai dapat mudah mencapai tingkat kepuasan kerja yang tinggi. Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu Agustina (2009), Srimulyani (2010) yang menemukan bahwa *role conflict* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai.

### *Pengaruh Role Ambiguity Terhadap Kepuasan Kerja.*

Temuan menunjukkan bahwa *role ambiguity* pada Pegawai PT KAI (Persero) Daop VII Madiun berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Pegawai dengan ketidakjelasan tentang cara yang benar dalam melakukan suatu pekerjaan, ditambah minimnya informasi mengenai cara melakukan pekerjaan secara benar menjadi penyebab munculnya perasaan tidak puas akan kualitas dan kuantitas hasil pekerjaan yang mampu diselesaikan serta terus menerus merasa cemas akan hasil kinerjanya.

Sebanyak 37,73% responden penelitian ini memiliki masa kerja kurang dari lima tahun atau pegawai baru. Pegawai baru sering tidak memahami tanggung jawab dari perannya secara cepat atau membutuhkan waktu untuk beradaptasi sehingga harapan dari pimpinan atau rekan kerja dengan masa kerja lama tidak terpenuhi dengan segera. Oleh karenanya ketidakpahaman akan tanggung jawab menjadi penyebab hilangnya rasa senang pegawai untuk pergi bekerja. Pegawai yang telah menerima peran lebih lama dapat mengalami *role ambiguity* ketika tugasnya tidak didefinisikan secara jelas sehingga pegawai tidak mampu untuk menentukan hal yang harus dipertanggungjawabkan secara tepat kepada pimpinan. Hasil penelitian ini mendukung penelitian Agustina (2009) dan bahwa *role ambiguity* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai.

### *Pengaruh Role Overload Terhadap Kepuasan Kerja.*

Temuan menunjukkan bahwa *Role overload* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja Pegawai PT KAI (Persero) Daop VII Madiun. *Role overload* terjadi pada pegawai ketika mengalami terlalu banyak pekerjaan yang harus diselesaikan dalam waktu yang bersamaan atau satu waktu. Pegawai yang menghadapi tuntutan pekerjaan melebihi kemampuan personalnya dapat menurunkan tingkat kepuasan kerja, pegawai dapat juga merasa bahwa imbalan yang diterimanya tidak sesuai dengan beratnya beban kerja yang harus ditanggung. Hasil penelitian ini

mendukung penelitian Agustina (2009) dan Srimulyani (2010) bahwa *role overload* berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai.

*Role Conflict* Lebih Dominan Berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja. Penelitian tentang *role stressor* yang terdiri dari *role conflict*, *role ambiguity*, dan *role overload* terhadap kepuasan kerja di PT KAI (Persero) Daop VII Madiun menghasilkan bahwa variable *role conflict* berpengaruh lebih dominan terhadap kepuasan kerja pegawai dibandingkan variabel yang lain. *Role conflict* memiliki nilai koefisien beta (*Standardized Coefficients*) (-)0,333 dan nilai  $-t_{hitung}$  sebesar (-)3,058 (Tabel 7.) terbesar dibanding variabel lainnya. Pegawai PT KAI (Persero) Daop VII Madiun mempersepsikan bahwa *role conflict* yang disebabkan pegawai menerima serangkaian pekerjaan yang sulit diterima hati nurani, lebih berdampak buruk bagi kepuasan kerja daripada ketika pegawai tidak memahami tugasnya dengan baik (*role ambiguity*), dan lebih daripada ketika mereka harus menyelesaikan pekerjaan dengan beban berlebihan (*role overload*). Pengaruh dominan *role conflict* terhadap kepuasan kerja pegawai tetap PT KAI (Persero) Daop VII Madiun dibanding *role stressor* lainnya konsisten dengan penelitian Agustina (2009) dan Srimulyani (2010).

## SIMPULAN DAN SARAN

### Simpulan

- Role conflict* berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan kerja.
- Role ambiguity* berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan kerja.
- Role overload* berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan kerja.
- Role stressor* paling dominan berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja.

### Saran

Perusahaan harus mengurangi hal-hal yang dapat menyebabkan terjadinya *role conflict* lebih dari *role ambiguity* dan *role overload* mengingat *role conflict* merupakan variabel yang menurunkan kepuasan kerja secara dominan. Perusahaan harus menyatakan kebijakan dan aturan-aturan dengan jelas dan tertulis serta adanya dukungan pimpinan perusahaan yang kuat ketika meminta pegawainya melakukan hal yang kurang nyaman di hati, seperti menertibkan pedagang di area pelayanan perusahaan, atau meminta kembali aset perusahaan yang ditempati pihak lain tanpa ijin.

Perusahaan harus mengurangi hal-hal yang dapat menyebabkan terjadinya *role ambiguity* dengan melakukan evaluasi kerja secara konsisten untuk mengukur keahlian pegawai. Hasil dari evaluasi kerja dapat digunakan untuk mengetahui pegawai yang belum memahami tugas dan tanggungjawabnya dengan baik dan menjadi dasar penentuan kebutuhan pelatihan dan pengembangan kompetensi. Usaha pegawai untuk mencapai kinerja juga harus didukung dengan menyediakan informasi dan keteladanan cara menyelesaikan pekerjaan dengan baik, serta *job description* yang jelas.

Perusahaan harus mengurangi hal-hal yang dapat menyebabkan terjadinya *role overload* misalnya dengan menentukan tujuan strategis perusahaan berdasarkan perencanaan untuk menghindari penumpukan tugas pada satu waktu. Pengurangan *role overload* juga dapat dilakukan dengan mencegah dan mengurangi rangkap jabatan strategis serta melakukan pendistribusian SDM berdasar efisiensi dan efektifitas pelaksanaan tugas.

Saran bagi penelitian kedepan, agar penelitian selanjutnya sebaiknya dilakukan dengan menambah cakupan populasi pada PT KAI (Persero) secara keseluruhan, dan menambah variabel bebas lainnya untuk lebih mendapatkan pemahaman atas faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja pegawai.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abraham, R. 1997. "Thinking Styles as Moderator of Role Stressor-Job Satisfaction Relationships". *Leadership & Organization Development Journal*, Vol.18, Iss: 5 hal.: 236 – 243.
- Agustina, L. 2009. "Pengaruh Konflik Peran, Ketidakjelasan Peran, dan Kelebihan Peran Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Auditor Jurnal Akuntansi". *Jurnal Akuntansi*, Vol.1, No.1 hal.: 40-69.
- Arikunto, S. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi Revisi V. Jakarta: Rineka Cipta.
- Churiyah, M. 2011. "Pengaruh Konflik Peran, Kelelahan Emosional terhadap Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi". *Jurnal Ekonomi Bisnis*, Th.16, No.2 hal. 145-154.
- Fraser. 1983. *Stres dan Kepuasan Kerja*. Jakarta: PT Sapdodadi.
- Ghozali, I. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Peneliti Universitas Diponegoro.
- Kahn, R. L., D. M. Wolfe, R. P. Quinn, J. D. Snoek, dan R. A. Rosenthal. 1964. *Organizational Stress: Studies in Role Conflict and Ambiguity*. New York: John Willey.
- Luthans, F. 2001. *Organizational Behavior*. Ninth edition. New York: McGraw Hill.
- Nimran, U. 1999. *Perilaku Organisasi*. Surabaya: Citra Media.
- Nugroho, B. A. 2005. *Strategi Jitu Memilih Metode Statistik Penelitian dengan SPSS*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Prabu, A. 2005. "Pengaruh Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Badan Koordinasi Keluarga Berencana Nasional Kabupaten Muara Enim". *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya*, Vol.3, No.6, hal.:1-25.
- PT KAI (Persero) Daop VII Madiun. 2013. *Data Kepegawaian*. Madiun: PT KAI (Persero) Daop VII Madiun.
- Rebele, J.E., dan R.E. Michaels. 1990. "Independent Auditors Role Stress: Antecedent, Outcome, and Moderating Variables". *Behavioral Research in Accounting*, Vol.2 hal.: 124-152.
- Robbins, S. A., dan T. A. Judge 2008. *Perilaku Organisasi (Organizational Behavior)*. Jilid 2, Edisi 12. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Robbins, S. P. 1996. *Perilaku Organisasi Konsep, Kontroversi, Aplikasi*. Jilid 2. Jakarta: PT Bhuana Ilmu Populer.
- Srimulyani, V. A. 2010. Pengaruh *Role Stressor* dan *Perceived Organizational Support* Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai. *Jurnal Widya Warta*, No.2, Th. XXXIV hal.: 149-160.
- Winardi. 2007. *Manajemen Konflik (Konflik Perubahan dan Pengembangan)*. Bandung: CV. Mandar Maju.



Hak Kopy (*copy right*) atas Jurnal Riset Manajemen dan Akuntansi ada pada penerbit dengan demikian isinya tidak diperkenankan untuk dikopy atau di-*email* secara masal atau dipasang diberbagai situs tanpa ijin tertulis dari penerbit. Namun demikian dokumen ini dapat diprint diunduh, atau di-*email* untuk kepentingan atau secara individual.