

Konflik Peran Dan Ambiguitas Perimplikasinya Terhadap Kepuasan Kerja Melalui Stres Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Hotel Sibayak Berastagi

Rizky Ananda¹, Tapi Rondang Ni Bulan², Annisa Suvero Suhyar³

Universitas Harapan Medan

ARTICLE INFO

Article history:

Received : 27 Maret 2022

Revised : 20 April 2022

Accepted : 31 Mei 2022

Keywords:

Role Conflict, Role Ambiguity, Satisfaction, Job Stress.

ABSTRACT

This study aims to determine role conflict and ambiguity on job satisfaction with job stress as a mediating variable at Sibayak Berastagi Hotel. Path Analysis research design is used as an analytical tool to determine how the influence between independent and dependent variables is mediated by mediating variables. In this study using associative research with a quantitative approach. The population and samples used in this study, namely all employees who work at Sibayak Berastagi Hotel, totaled 120 workers. The results in this study indicate that the role conflict and ambiguity variables have a significant effect on job satisfaction and the job stress variable does not mediate the effect of role conflict and ambiguity on job satisfaction.



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

Corresponding Author:

Sabrina Tanjung

Universitas Harapan Medan

Email : Rizkylubis68@gmail.com

Pendahuluan

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang penting di dalam suatu Perusahaan. Sumber daya manusia meliputi semua orang yang berstatus sebagai anggota dalam perusahaan yang masing masing memiliki peran dan fungsi. Sumber daya manusia harus dikelola dengan baik untuk meningkatkan efektifitas dan efesiensi perusahaan, sehingga perusahaan pun dapat mencapai tujuannya. Sumber daya manusia mempunyai dampak yang lebih besar terhadap efektifitas perusahaan dibanding dengan sumber daya yang lain seberapa baik sumber daya manusia dikelola, akan menentukan kesuksesan di perusahaan di masa mendatang. Pada prinsipnya sumber daya manusia adalah satu satunya sumber daya yang menentukan perusahaan. Perusahaan yang memiliki tujuan yang bagus dilengkapi dengan fasilitas, sarana dan prasarana yang canggih, tetapi tanpa sumber daya manusia yang baik, kemungkinan besar perusahaan akan sulit untuk mencapai tujuan. Sumber daya manusia di pahami sebagai kekuatan yang bersumber pada potensi manusia yang ada dalam perusahaan dan merupakan modal dasar perusahaan untuk melakukan aktifitas dalam mencapai tujuan. Namun, mengelola karyawan bukan hal yang mudah karena mereka mempunyai pikiran, perasaan, status dan latar belakang yang berbeda. Adanya perbedaan kepribadian pada diri manusia dapat terjadi konflik dalam

suatu organisasi dan hal ini merupakan sesuatu yang tidak dapat di hindari.

Konflik dalam perusahaan terjadi dalam berbagai bentuk dan corak, yang merintang hubungan individu dengan kelompok atau kelompok yang lebih besar. Berhadapan dengan range orang yang mempunyai ndignant yang berbeda, sering berpotensi terjadinya pergesekan, sakit hati, dan lain lain. Konflik dapat juga berakibatkan stres yang secara tidak langsung akan berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan didalam suatu organisasi.

Konflik Peran biasanya terjadi pada karyawan yang menduduki jabatan diluar sturuktur, karyawan tersebut akan mendapatkan tekanan beban pekerjaan dari keduanya. Konflik peran merupakan hasil ketidak konsistenan berbagai pihak atau persepsi adanya ketidak cocokan antara tuntutan peran dengan kebutuhan, nilai nilai individu, sehingga seseorang yang mengalami konflik peran akan berada dalam suasana terjepit, terombang ambing dan serba salah. Menurut Robbinson (2002;199) berpendapat bahwa konflik dalam organisasi terjadi karena ketidak mampuan untuk beradaptasi dengan lingkungan serta adanya perbedaan status, tujuan, nilai dan persepsi.

Ambiguitas peran biasanya terjadi pada karyawan baru atau karyawan yang lama, yang dipindah tugaskan pada posisi jabatan baru yang tidak berhubungan pada pekerjaan sebelumnya seperti misalnya dari akutan/keuangan lalu di pindahkan pada pekerjaan yang berhubungan dengan teknologi komputer. Ambiguitas peran yang di alami oleh karyawan dikarenakan tidak mendapat kejelasan tentang segala susuatu yang berhubungan dengan pekerjaannya seperti tidak mengetahui apa saja yang menjadi tanggung jawabnya. Ambiguitas peran terjadi karena tidak adanya informasi umpan balik hasil evaluasi pengawasan tentang hasil kerja, kenaikan karir dan pengaharapan pengaharapan penyampaian peran.

Menurut Sheraz et al (2014) berpendapat bahwa ambiguitas peran dapat di ukur dengan tujuan dan sasaran pekerjaan yang telah di rencanakan secara jelas, mengetahui apa yang di harapkan darinya dengan jelas, kejelasan tentang apa yang harus di lakukan dan mengetahui apa yang menjadi tanggung jawab.

Kepuasan Kerja mencerminkan Seseorang Karyawan terhadap pekerjaan nya. Dalam menjalankan tugas, pemimpinan perusahaan tentu saja tidak lepas dari permasalahan yang berkaitan dengan pegawai. Kepuasan kerja karyawan merupakan faktor yang sangat diperhatikan. Maka dari itu dilakukan suatu kegiatan penilaian kepuasan kerja karyawan yang diukur dari hubunga antara pimpinan dengan karyawan, pembagian tugas dan kesamaan atau kesesuaian program kerja.

Kepuasan kerja sangatlah penting sebab karyawan dalam sebuah organisasi merupakan faktor yang paling dominan dalam menentukan berhasil atau tidaknya kegiatan organisasi kepuasan kerja karyawan harus diciptakan sebaik baiknya agar moral kerja ,dedikasi kecintaan dan kedisiplinan kerja tinggi. Menurut Martoyo (2000;142) berpendapat kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya kepuasan ini nampak dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang di hadapain dilingkungan kerjanya

Stres atau tekanan dalam jiwa seseorang karyawan akan berdampak pada kepuasan kerja karyawan. Manusia sebagai karyawan dalam suatu organisasi harus dapat mengatasi stres, baik melalui pihak lain maupun dari diri karyawan itu sendiri Karyawan yang stres cenderung menganggap suatu pekerjaan bukanlah sesuatu yang penting bagi mereka, sehingga tidak mampu menyelesaikan suatu pekerjaan tersebut sesuai target yang telah di tetapkan. Akan Tetapi tidak semua karyawan yang mengalami tekanan dalam pekerjaannya tidak mampu menyelesaikan pekerjaannya tepat waktu dan sesuai target

yang telah di tetapkan.

Stress kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seseorang dalam melaksanakan pekerjaan hal ini lah yang dihadapi karyawan di lingkungannya akan dapat mempengaruhi kinerja dan kepuasan kerjanya. Menurut Handoko (2008;200) berpendapat bahwa stres merupakan suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seseorang hasilnya stres yang terlalu besar dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan yang akhirnya mengganggu pelaksanaan tugas tugasnya.

Hotel Sibayak adalah sebuah bisnis penginapan yang besar dan bergerak di bidang pariwisata. Hotel ini memiliki banyak karyawan yang dimana karyawan tersebut mempunyai tugas masing masing sehingga setiap karyawan memiliki tanggung jawab atas pekerjaannya hal ini yang dapat memunculkan konflik didalam sebuah pekerjaan dimana setiap konflik memiliki berbagai bentuk dan corak, yang merintang hubungan individu dengan kelompok atau kelompok yang lebih besar. berhadapan dengan orang orang yang mempunyai pandangan yang berbeda, sering sekali berpotensi terjadinya pergesekan, sakit hati, dan lain lainnya. Konflik dapat juga berakibat stres yang secara tidak langsung akan berpengaruh terhadap kepuasan karyawan.

Karyawan Hotel Sibayak yang awalnya memegang satu tugas dalam pekerjaan, saat ini di tuntut untuk bisa menyelesaikan dua bidang pekerjaan sekaligus di karenakan lagi meningkatnya status *Covid-19* yang terjadi di daerah sekitar hotel yang dimana pihak management harus melakukan sistem WFH (*Work From Home*) dimana karyawan yang berkerja di hotel harus di kurangi sebanyak kurang lebih 50% dari biasanya dikarenakan agar mengurangi keramaian atau aktifitas di hotel tersebut, sehingga kondisi ini menyebabkan terjadinya akumulasi atau penumpukan pekerjaan, yang pada akhirnya menjadi beban yang harus segera di selesaikan, beban yang semakin bertambah akan mengakibatkan karyawan menjadi stress dan tidak ada rasa kepuasan kerjanya. Tuntutan tugas pekerjaan dalam menghadapi konsumen atau pelanggan dengan permintaan yang berbeda beda terkadang juga menimbulkan ambiguitas peran dimana mereka tidak secara jelas dapat mengetahui tanggung jawab tugas yang apa yang harus dilaksanakan.

Metode

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode asosiasi. Dalam Sugioyono (2016), Penelitian asosiasi yaitu suatu penelitian yang bersifat menanyakan hubungan dua variabel atau lebih. Menurut Sugioyono (2016), menjelaskan bahwa penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivis, dilakukan terhadap populasi atau sampel tertentu yang representatif, proses pengumpulan datanya menggunakan instrumen penelitian dan analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan menguji hipotesis yang telah di tetapkan. Penelitian ini dilakukan di Hotel Sibayak Berastagi yang beralamat di Jl. Merdeka, Gundaling I, Kec. Berastagi, Kabupaten Karo, Sumatera Utara 22156. Waktu penelitian ini akan dilaksanakan pada bulan September 2021 sampai dengan Januari 2022.

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan yang berkerja di Hotel Sibayak Berastagi sebanyak 120 orang pekerja. Penentuan jumlah sampel yang di gunakan dalam penelitian ini adalah sampel jenuh yaitu menurut Sugiono(2016) adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Data yang di gunakan dalam penelitian ini adalah data primer yaitu data yang diberikan dari responden melalui kuesioner atau daftar pertanyaan kepada karyawan di Hotel Sibayak Berastagi.

Teknik pengumpulan data yang di gunakan dalam penelitian ini adalah pengumpulan data melalui kuesioner, Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang di lakukan dengan

cara membagikan daftar pertanyaan tertulis yang diberikan kepada subjek yang akan di teliti guna mengumpulkan informasi penjelasan yang di butuhkan. Skala yang di gunakan ialah metodedengan pengukuran atau penelitian dengan menggunakan *summated rating* dari *Likert*. Metode analisis data yang digunakan pada penelitian ini menggunakan Path Analysis dan Sobel Test untuk mengetahui pengaruh tidak langsung antar variabel dependen dan independent.

Hasil dan Pembahasan

Tabel 1. Profil Responden

Jenis kelamin	
- Laki-laki	: 77 orang
- Perempuan	: 43 orang
Usia	
- 18-25 tahun	: 29 orang
- 26-45 tahun	: 30 orang
- 36-45 tahun	: 36 orang
- >45 tahun	: 25 orang
Jenjang Pendidikan	
- SMU	: 45 orang
- Diploma	: 50 orang
- Sarjana	: 25 orang
Lama bekerja	
<3 tahun	
3-5 tahun	
5-10 tahun	

Sumber: Data diolah, 2021

Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Hasil uji validitas seluruh item variabel Konflik Peran (X1), Ambiguitas Peran (X2), Stres Kerja (Z), Kepuasan Kerja (Y) mempunyai nilai r hitung $>$ r tabel (0,165) sehingga dinyatakan bahwaseluruh item kuesioner adalah valid. Pada hasil uji reliabilitas variabel ditemukan nilai Cronbach's Alpha variabel Konflik Peran (X1) sebesar 0,755, Ambiguitas Peran (X2) sebesar 0,638, Stres Kerja (Z) sebesar 0,629, Kepuasan Kerja (Y) sebesar 0,749. Variabel-variabel tersebut memiliki nilai Cronbach's Alpha $>$ 0,600 sehingga dinyatakan reliabel.

Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik dilakukan terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heterokedastisitas. Hasil uji normalitas sebaran data penelitian dengan menggunakan *Kolmogrov-Smirnov Test* pada substruktur 1 ditemukan nilai Asymp.sig. (2-tailed) sebesar 0,334 dan pada substruktur 2 sebesar 0,772, dapat disimpulkan data bersifat normal karena nilai Asymp.sig. (2-tailed) diatas signifikansi yaitu 0,05 sehingga dinyatakan uji normalitas terpenuhi (Ghozali, 2016).

Uji multikolinearitas adalah keadaan dimana pada model regresi ditemukan adanya

korelasi yang sempurna atau hampir sempurna antar variabel independent. Untuk mengetahui suatu model regresi bebas dari multikolinearitas, salah satu caranya dengan melihat nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) < 10 dan angka Tolerance $> 0,1$. Pada penelitian ini, substruktur 1 angka VIF lebih kecil dari 10 yaitu sebesar 1.722 dan nilai Tolerance sebesar 0.581. Dan pada substruktur 2 angka VIF lebih kecil dari 10 dan nilai Tolerance $> 0,1$, yaitu Konflik Peran 2,902

< 10 dan $0,345 > 0,1$, Ambiguitas Peran $1.865 < 10$ dan $0,536 > 0,1$, Stres Kerja $2,854 < 10$ dan $0,350 > 0,1$. Sehingga terbebas dari multikolinieritas.

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji ketidaksamaan varian dari suatu pengamatan lainnya dalam model regresi. Adapun Uji Heteroskedastisitas dalam penelitian ini dilakukan dengan metode *Scatter Plot* menemukan titik-titik yang terdapat pada model regresi tersebar secara tidak merata pada sumbu Y sehingga membentuk suatu pola yang tidak jelas dan tidak bergelombang sehingga model penelitian dinyatakan bebas dari heteroskedastisitas (Ghozali, 2016).

Menurut Sugiyono (2016) analisis regresi linier berganda merupakan regresi yang memiliki satu variabel dependen dan dua atau lebih variabel independen. Pada penelitian ini diperoleh regresi linier berganda pada substruktur 1 sebagai berikut:

$$Y = 31,616 + 0,776 X_1 + 0,755 X_2 + e$$

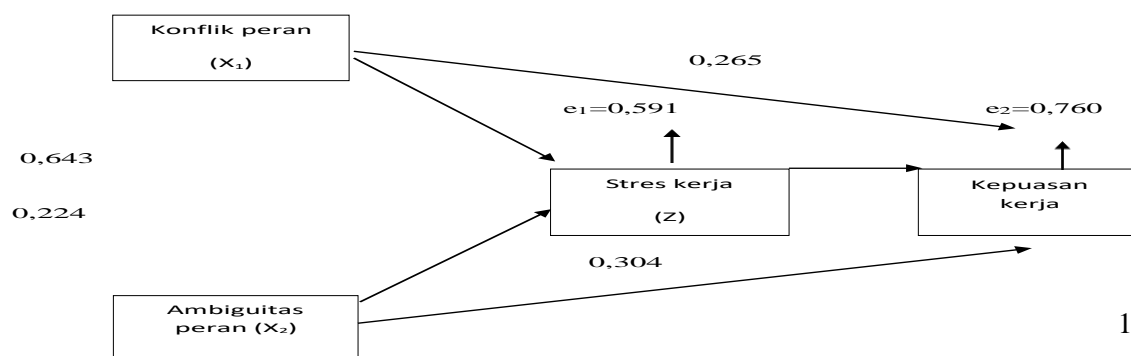
Berikut ini dapat dijabarkan persamaan di atas sebagai berikut:

1. Nilai konstanta (a) sebesar 31,616 dan bernilai positif, artinya akan dapat meningkatkan stres kerja di perusahaan sebesar 31,616 dengan asumsi variabel konflik peran dan ambiguitas peran mempunyai nilai tetap.
2. Variabel konflik peran memiliki nilai koefisien sebesar 0,776 dan bernilai positif, artinya bila terjadi kenaikan satu poin pada konflik peran maka dapat meningkatkan stres kerja pada diri karyawan sebesar 0,776 dengan asumsi variabel ambiguitas peran mempunyai nilai tetap.
3. Variabel ambiguitas peran memiliki nilai koefisien sebesar 0,755 dan bernilai positif, artinya bila terjadi kenaikan satu poin pada ambiguitas peran dapat meningkatkan stres kerja pada diri karyawan sebesar 0,755 dengan asumsi variabel konflik peran mempunyai nilai tetap.

Pada substruktur 2 diperoleh regresi linier berganda sebagai berikut: $Y = 30,617 + 0,560 X_1 + 0,676 X_2 + 0,354 X_3 + e$

Persamaan Analisis Jalur

Berikut ini dapat disajikan persamaan analisis jalur dari pengolahan tabulasi jawaban responden sebagai berikut:



Uji Sobel Test

Dari hasil pengolahan data tabulasi jawaban yang dilakukan, berikut ini dapat disajikan hasil uji Sobel Test sebagai berikut:

Pengaruh Konflik Peran terhadap Kepuasan Kerja Karyawan yang diintervening oleh Stres Kerja

Tabel 2. Hasil Uji Sobel Test I
Hasil Uji Sobel Test I

<i>Input:</i>	<i>Test statistic:</i>	<i>Std. Error:</i>	<i>p-value :</i>
a 0.265	<i>Sobel Test:</i>	0.5275852	0.07986388
b 0.159	<i>Aroian test:</i>	0.40658425	0.10363166
Sa 0.254	<i>Goodman test:</i>	0.93819829	0.04491055
Sb 0.260	Reset all		Calculate

Sumber: <http://quantpsy.org/sobel/sobel.tm>, 2021

Tabel 2. dari hasil perhitungan uji Sobel Test diperoleh nilai $p\text{-value} > 0,05$ sehingga hasil menunjukkan bahwa stres kerja tidak memediasi pengaruh konflik peran terhadap kepuasan kerja karyawan Hotel Sibayak Berastagi, sehingga disimpulkan bahwa hipotesis penelitian H_6 ditolak.

Pengaruh Ambiguitas Peran terhadap Kepuasan Kerja Karyawan yang diintervening oleh Stres Kerja

Tabel 3. Hasil Uji Sobel Test II
Hasil Uji Sobel Test II

<i>Input:</i>	<i>Test statistic:</i>	<i>Std. Error:</i>	<i>p-value :</i>
a 0.304	<i>Sobel Test:</i>	0.56129054	0.08611583
b 0.159	<i>Aroian test:</i>	0.47079846	0.10266813
Sa 0.215	<i>Goodman test:</i>	0.73787889	0.06550669
Sb 0.260	Reset all		Calculate

Sumber: <http://quantpsy.org/sobel/sobel.tm>, 2021

Tabel 3. dari hasil perhitungan uji Sobel Test diperoleh nilai $p\text{-value} > 0,05$ sehingga hasil menunjukkan bahwa stres kerja tidak memediasi pengaruh ambiguitas peran terhadap kepuasan kerja karyawan Hotel Sibayak Berastagi, sehingga disimpulkan bahwa hipotesis penelitian H_7 ditolak.

Uji Hipotesis Uji t

Pengaruh Konflik Peran dan Ambiguitas Peran terhadap Stres Kerja

Tabel 4. Hasil Uji t Sub I
Hasil Uji Parsial Sub I
Coefficientsa

Model	Standardized Coefficients	t	Sig.
	Beta		
1 (Constant)		2.186	.031
Konflik peran _X1	.643	8.952	.000
Ambiguitas peran _X2	.224	3.115	.002

a. Dependent Variable : Stres kerja_Z

Sumber: data diolah SPSS, 2021

Pada penelitian dilakukan jumlah sampel digunakan sebanyak $n = 120$ sehingga diperoleh t_{tabel}

$= 1,657$ pada signifikan $0,05$. Berikut ini dapat dijabarkan mengenai hasil pengujian parsial sebagai berikut:

1. Konflik peran menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja karyawan di perusahaan ($t_{hitung} > t_{tabel}, 8,952 > 1,657$ pada sig. $0,000 < 0,05$) sehinggadisimpulkan bahwa H_1 diterima.
2. Ambiguitas peran diketahui terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja karyawan ($t_{hitung} > t_{tabel}, 3,115 > 1,657$ pada sig. $0,002 < 0,05$) sehingga disimpulkan bahwa H_2 diterima.

Pengaruh Konflik Peran dan Ambiguitas Peran terhadap Kepuasan Kerja

Tabel 5. Hasil Uji t Sub II
Coefficientsa

Model	Standardized Coefficients	t	Sig.
	Beta		
1 (Constant)		8.471	.000
Konflik peran _X1	.367	3.950	.000
Ambiguitas peran _X2	.339	3.648	.000

a. Dependent Variable : Kepuasan

kerja_Y Sumber: data diolah SPSS, 2021

Tabel 5. di atas berikut ini dapat dijabarkan mengenai hasil pengujian parsial sebagai berikut:

1. Konflik peran terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan di perusahaan ($t_{hitung} > t_{tabel}, 3,950 > 1,657$ pada sig. $0,000 < 0,05$) sehingga disimpulkan bahwa H_4 diterima.
2. Ambiguitas peran terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja di perusahaan ($t_{hitung} > t_{tabel}, 3,648 > 1,657$ pada sig. $0,000 < 0,05$) sehingga disimpulkan bahwa H_5 diterima.

Pengaruh Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja

Tabel 6. Hasil Uji t*Coefficients^a*

Model	Standardized Coefficients	t	Sig.
	Beta		
1 (Constant)		10.709	.000
Stres kerja_Z	.562	7.389	.000

a. *Dependent Variable* : Kepuasan kerja_Y
Sumber: data diolah SPSS, 2021

Tabel 6 di atas menunjukkan bahwa nilai thitung = 7,389 pada sig. 0,000 untuk variabel stres kerja, sehingga disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan di perusahaan ($t_{hitung} > t_{tabel}$, $7,389 > 1,657$ pada sig. $0,000 < 0,05$) sehingga disimpulkan bahwa H_3 diterima.

Pengaruh Konflik Peran, Ambiguitas Peran dan Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja

Tabel 8. Hasil Uji F Sib II**Hasil Uji Simultan Sub II***ANOVA^b*

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1098.853	3	366.284	28.073	.000 ^a
Residual	1513.514	116	13.048		
Total	2612.367	119			

a. *Predictors*: (Constant), Ambiguitas peran_X2, Konflik peran_X1, Stres kerja_Z

b. *Dependent Variable* : Kepuasan

kerja_Y
Sumber: data diolah SPSS, 2021

Tabel 8 di atas disimpulkan bahwa konflik peran, ambiguitas peran dan stres kerja secara serempak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan di Hotel Sibayak Berastagi ($F_{hitung} > F_{tabel}$, $28,073 > 2,68$ pada sig. $0,000 < 0,05$).

Uji Koefisien**Determinasi****Korelasi Konflik Peran dan Ambiguitas Peran terhadap Stres Kerja****Tabel 9. Hasil Uji Koefisien Determinasi Sub I***Model Summary^b*

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics	
					R square	F Change
1	.806 ^a	.650	.644	1.28526	.650	108.457

a. *Predictors*: (Constant), Ambiguitas peran_X2, Konflik peran_X1

b. *Dependent Variable* : Stres

kerja_YSumber: data diolah
SPSS, 2021

Tabel 9 di atas menunjukkan nilai koefisien determinasi sebesar $R = 0,806$ artinya bahwa terdapat korelasi yang sangat kuat antara konflik peran dan ambiguitas peran terhadap stres kerja di Hotel Sibayak Berastagi. Sementara itu, nilai $R_{square} = 0,650$ artinya bahwa stres kerja karyawan dapat dijelaskan oleh konflik peran dan ambiguitas peran sebesar 65% dan sisanya 35% dapat dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti, seperti beban kerja, kelelahan kerja, dan sebagainya.

Korelasi Konflik Peran, Ambiguitas Peran dan Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan

Tabel 10. Hasil Uji Koefisien Determinasi Sub II

<i>Model Summary^b</i>						
Model	R	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>	<i>Change Statistics</i>	
					<i>R Square Change</i>	<i>F Change</i>
1	.649 ^a	.421	.406	3.61214	.421	28.073

a. *Predictors:* (Constant), Ambiguitas peran_X2, Konflik peran_X1, Stres kerja_Z

b. *Dependent Variable* : Kepuasan

kerja_YSumber: data diolah SPSS,
2021

Tabel 10 di atas menunjukkan nilai koefisien determinasi sebesar $R = 0,649$ artinya bahwa terdapat korelasi yang kuat antara konflik peran, ambiguitas peran dan stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan di Hotel Sibayak Berastagi. Nilai $R_{square} = 0,406$ maksudnya kepuasan kerja di Hotel Sibayak Berastagi dapat dijelaskan oleh konflik peran, ambiguitas peran dan stres kerja sebesar 40,6% dan sisanya 59,4% dapat dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Pembahasan

Pengaruh Konflik Peran terhadap Stres Kerja di Hotel Sibayak Berastagi

Hasil pengujian statistik menunjukkan bahwa konflik peran berpengaruh signifikan terhadap stres kerja di lingkungan perusahaan. Hasil penelitian ini dapat dilihat pada tabel IV.18 dimana nilai signifikan $0,000 < 0,05$ sehingga dalam pandangan karyawan yang bekerja di perusahaan bahwa keberadaan konflik tidak dapat dipisahkan dalam pelaksanaan tugas dimana kondisi ini disebabkan oleh adanya berbagai latar belakang karyawan yang berbeda satu dengan lainnya baik dari segi usia, pendidikan, status sosial, pengalaman kerja dan sudut pandang. Seringnya terjadi konflik di perusahaan selama melakukan tugas oleh karyawan membuat beberapa karyawan terutama yang baru bekerja dan belum begitu mempunyai pengalaman yang banyak maka akan mudah mengalami stres karena terjadi perselisihan dengan kerja. Kondisi ini ditunjukkan dari adanya perbedaan kepentingan antara karyawan senior dengan karyawan yang baru bekerja dimana karyawan senior sering memberikan tugas tambahan yang bukan menjadi tanggung jawabnya dan sering dimarahi dengan suara dan nada yang cukup keras. Akibat kondisi yang terjadi berkelanjutan dalam diri karyawan baru ini membuat konsentrasi kerja menjadi berkurang sehingga kemungkinan besar karyawan tersebut melakukan kesalahan saat bekerja.

Berdasarkan data responden diketahui bahwa mayoritas karyawan laki-laki lebih

banyak sebesar 77% daripada perempuan dimana usia antara 36-45 tahun sebanyak 30% dibandingkan kelompok usia 18-35 tahun membuat perbedaan usia yang cukup jauh sehingga kemampuan dan pengetahuan juga berbeda. Perbedaan cukup jauh antara karyawan dari segi usia membuat cara pandangan dan kepentingan tiap individu di perusahaan berbeda dan kondisi ini membuat karyawan lama menggunakan kesempatan untuk memanfaatkan karyawan yang baru bekerja demi tujuan dan kepentingan pribadi selama bekerja. Hal ini membuat sebagian karyawan baru bekerja tidak dapat menerima kondisi ini dan memilih menolak ataupun menentang apa yang diperintahkan oleh karyawan senior untuk melakukan aktivitas yang bukan menjadi tugas dan tanggung jawabnya.

Hasil penelitian yang dilakukan didukung oleh penelitian Qamar,dkk (2014) dan Afrizal, dkk (2014) yang menyimpulkan bahwa keberadaan konflik peran kerja di perusahaan bila terjadi berkesinambungan dan tidak segera diatasi dengan cepat dan tepat maka hal ini dapat berpengaruh signifikan terhadap timbulnya stress kerja yang menimpa diri karyawan. Oleh sebab itu, bila stress yang telah dialami oleh beberapa karyawan akibat konflik yang dialaminya dengan rekan kerja tidak segera diselesaikan dan dicarikan solusi yang cepat maka hal ini dikhawatirkan dapat mengganggu kesehatan fisik dan psikis karyawan tersebut dan kedepannya dapat menimbulkan stress kerja yang berkepanjangan dan dampak buruknya dapat mengganggu aktivitas kerja dan hasil kerja juga ikut terpengaruh.

Pengaruh Ambiguitas Peran terhadap Stres Kerja di Hotel Sibayak Berastagi

Hasil pengujian statistik menunjukkan bahwa ambiguitas peran berpengaruh signifikan terhadap stres kerja di lingkungan perusahaan. Hasil penelitian ini dapat dilihat pada tabel IV.18 dimana nilai signifikan $0,002 < 0,05$ sehingga dalam pandangan karyawan bahwa peran kerja yang merangkap dan dialami oleh karyawan membuat sering timbulnya perselisihan karena tugas dan tanggung jawab tiap peran tugas berbeda sehingga ada sebagian karyawan yang tidak mampu untuk melakukan tugas dengan rangkapan tugas dan tanggung jawab. Kondisi ini menyebabkan diri karyawan menjadi cepat lelah dan turunya konsentrasi kerja sehingga kesalahan kerja akan semakin besar terjadi dan keterlambatan dalam menyelesaikan tugas sesuai dengan *deadline* waktu dari atasan akan menjadi sulit tercapai.

Hasil penelitian yang dilakukan didukung oleh penelitian Qamar,dkk (2014) serta Munda & Ahyoryuniawan (2018), menyebutkan bahwa keberadaan ambiguitas peran di perusahaan yang tidak jelas bagi karyawan saat melakukan tugas ganda ini dapat memberikan pengaruh signifikan terhadap timbulnya stress kerja yang menimpa diri karyawan. Tidak semua karyawan yang telah bekerja di perusahaan mempunyai kemampuan yang sama untuk dapat melakukan peran ganda saat bekerja sehingga bagi yang kemampuan terbatas dan saat diberikan rangkapan tugas oleh atasan maka dirinya akan merasa cemas dan panik sehingga dirinya khawatir tidak dapat menyelesaikan tugas tersebut sesuai dengan harapan atasan. Hal ini sering terjadi di lingkungan perusahaan di Hotel Berastagi dimana karyawan bagian *front office* merangkap pekerjaan sebagai *house keeping* di saat suasana hotel lagi ramai dikunjungi oleh masyarakat. Dengan pemberian pekerjaan secara rangkap oleh atasan maka tidak semua pegawai yang telah terbiasa melakukan pekerjaan sebagai *front office* mendadak harus melakukan tugas sebagai *house keeping* sehingga dalam pikiran karyawan dirinya akan merasa gugup dan canggung saat memberikan ruangan kamar yang belum pernah dilakukan sebelumnya.

Pengaruh Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di Hotel Sibayak Berastagi

Hasil pengujian statistik menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja selama berada dilingkungan perusahaan. Hasil penelitian ini dapat dilihat pada tabel IV.20 dimana nilai signifikan $0,000 < 0,05$, sehingga ini menunjukkan bahwa stres kerja menjadi bagian yang sering ditemui di perusahaan dan dihadapi oleh karyawan saat melakukan tugasnya. Stres kerja dialami oleh karyawan dapat timbul karena sudut pandang karyawan yang merasa dirinya tidak mampu melakukan tugas yang diberikan dengan sebaik-baiknya sehingga hal ini akan menjadi beban pikiran dalam diri karyawan tersebut. Dengan kejadian stres yang berkelanjutan dalam diri karyawan dan tidak segera diatasi dengan cepat dan tanggap maka hal ini membuat karyawan merasa tidak nyaman saat bekerja di lingkungan perusahaan maupun ruang kerjanya sendiri.

Berdasarkan data karakteristik responden dari segi usia antara 18-25 tahun sebanyak 24,17% serta diikuti dengan pendidikan SMU sebanyak 37,5% maka karyawan yang diberikan tekanan pekerjaan oleh atasannya karena pengetahuan yang masih terbatas akan membuat karyawan cepat menjadi stres karena beban kerja yang diberikan oleh atasan melebihi kemampuan dalam dirinya. Disamping itu, stres kerja yang terjadi dan dialami oleh karyawan secara terus menerus dan semakin besar maka dikhawatirkan kondisi kesehatan karyawan menjadi ikut terganggu sehingga akan menjadi sakit dan pada akhirnya karyawan menjadi tidak puas atas hasil kerja yang diberikan menjadi menurun dari waktu ke waktu akibatnya buruknya kemungkinan besar karyawan akan dilakukan pemutusan hubungan kerja secara sepihak oleh perusahaan.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Sari (2011) serta Paramita, dkk (2016) yang menyimpulkan bahwa karyawan yang mengalami stres berkepanjangan dan tidak ada upaya untuk mengatasinya dengan cepat dan tepat maka hal ini dikhawatirkan dapat memberikan pengaruh buruk terhadap kepuasan kerja dalam diri karyawan karena stres yang dideritanya membuat karyawan sulit berkonsentrasi. Akibat dari kondisi ini membuat kinerja karyawan dapat menurun secara terus menerus dan merugikan perusahaan dari segi material. Untuk menghindari dan meminimalisir risiko akibat timbulnya stres kerja ini maka karyawan harus segera menyelesaikan dan mencari konsultasi dalam menyelesaikan stres yang timbul.

Pengaruh Konflik Peran terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di Hotel Sibayak Berastagi

Hasil pengujian statistik menunjukkan keberadaan konflik peran berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja selama berada dilingkungan perusahaan. Hasil penelitian ini dapat dilihat pada tabel IV.19 dimana nilai signifikan $0,000 < 0,05$, sehingga ini menunjukkan bahwa terjadinya pertikaian antara rekan kerja dan divisi karena selama bekerja secara berkelanjutan maka kondisi ini dapat menimbulkan kesenjangan dan jarak antara rekan kerja saat bekerja dan hubungan komunikasi menjadi kurang sehat. Akibat kondisi ini membuat karyawan sulit berkomunikasi untuk menyampaikan informasi dalam dirinya sehingga pekerjaan menjadi terhambat karena keterbatasan informasi ataupun salah informasi dari rekan kerja sebelumnya. Bila kondisi ini tidak cepat diatasi antara para pihak bertikai maka kedepannya akan sulit diselesaikan karena konflik tersebut telah tertanam lama di pikirannya dan tidak ada niat untuk mengakhiri pertikaian tersebut.

Ditinjau dari data karakteristik responden dengan mayoritas jenis kelamin laki-laki sebanyak 64,17% dan lama bekerja antara di atas 3 – 5 tahun ini membuat karyawan yang telah berpengalaman akan merasa dirinya lebih pintar dari karyawan baru. Dengan pola pikir demikian maka karyawan sering menyuruh karyawan baru dengan pekerjaan yang cukup banyak dan berat bagi dirinya. Perlakuan yang tidak adil yang dialami oleh

karyawan baru saat bekerja membuat sejumlah ketidakpuasan dalam diri karyawan dan sebagai atasan tidak dapat bersikap adil maka hal ini cepat atau lambat membuat karyawan menjadi tidak nyaman dan tidak puas selama bekerja di perusahaan.

Penelitian yang dilakukan ini mempunyai kesesuaian dan relevansi dengan penelitian Churiyah (2011) dan Afrizal (2014). menyebutkan bahwa stres yang dialami oleh karyawan saat bekerja dan berkelanjutan semakin beratur dari waktu ke waktu maka dapat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan di perusahaan. Stres kerja menjadi salah satu masalah yang akan ditemui dan sulit dihindari oleh karyawan selama berada di lingkungan kerja perusahaan sehingga bagi karyawan yang gampang emosional dan tersinggung dengan rekan kerjanya atas masalah yang tidak begitu besar maka dirinya akan cepat mengalami stres karena adanya ucapan dari rekan kerja yang tidak menyenangkan bagi dirinya.

Pengaruh Ambiguitas Peran terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di Hotel Sibayak Berastagi

Hasil pengujian statistik menunjukkan keberadaan ambiguitas peran berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja selama berada di lingkungan perusahaan. Hasil penelitian ini dapat dilihat pada tabel IV.19 dimana nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Kondisi ini menunjukkan bahwa jabatan dan tanggung jawab yang telah terdapat dalam struktur organisasi tidak selama dapat berjalan lancar dalam pelaksanaannya, sehingga masih sering ditemui atasan memberikan peran ganda berupa pekerjaan tambahan pada karyawan guna membantu pimpinan yang lagi menanggapi masalah besar. Masih terbatasnya kemampuan beberapa karyawan mudah dan ketidakterampilan dalam bekerja membuat pihak individu tersebut harus terpaksa melakukan tugas yang diberikan bila tidak dilakukan maka karyawan akan menerima hukuman dari atasan. Berdasarkan karakteristik responden menunjukkan bahwa karyawan yang masih mudah bekerja di perusahaan sekitar 18-25 tahun sebanyak 24,17% dan pendidikan masih relatif rendah yaitu SMU sebanyak 37,5% mengindikasikan karyawan mudah terpengaruh dan mudah disuruh-suruh baik karyawan lebih senior maupun atasan langsung. Dengan situasi dan kondisi yang terjadi secara terus menerus membuat karyawan menjadi tidak tahan untuk melakukan pekerjaan terutama bagian *house keeping* yang sering mendapatkan tugas rangkap oleh atasan sehingga beberapa karyawan terkait menjadi tidak nyaman saat melakukan tugas tersebut. Hal ini menyebabkan beberapa karyawan tidak kuat menghadapi kondisi yang tidak stabil menimpa dirinya akibat akan memutuskan untuk mengundurkan diri dari perusahaan dimana dia bekerja. Penelitian yang dilakukan berbeda dengan penelitian Rahmawati (2018) yang menyimpulkan bahwa ambiguitas peran tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Dengan demikian, terdapat perbedaan pandangan dalam diri responden mengenai ambiguitas peran yang ada di perusahaan sehingga hal ini menggambarkan bahwa ada sebagian karyawan yang sudah terbiasa dan tidak menjadi masalah saat dirinya harus berperan sebagai ambiguitas peran di perusahaan, sedangkan sebagian lagi karyawan tidak dapat mampu menahan bila dirinya berperan sebagai ambiguitas peran saat bekerja di perusahaan karena pola pikir dalam diri individu yang tidak menyukai kerumitan dan lika liku yang berlebihan sehingga nantinya dapat membuat dirinya menjadi pusing dan menambah beban pikiran.

Pengaruh Konflik Peran terhadap Kepuasan Kerja Karyawan yang Intervening oleh Stres Kerja Karyawan di Hotel Sibayak Berastagi

Hasil pengujian statistik menunjukkan keberadaan stres kerja tidak memediasi pengaruh

antarakonflik peran terhadap kepuasan kerja yang berada dilingkungan perusahaan. Hasil penelitian ini dapat dilihat pada tabel IV.17 dimana nilai $p\text{-value} > 0,05$, sehingga kondisi ini dapat menggambarkan bahwa dalam pandangan karyawan yang mayoritasnya laki-laki dan berpendidikan sarjana dengan kemampuan berpikir dan pengetahuan lebih baik dari pendidikan SMU dan diploma bahwa stres kerja bila dilihat dari sisi positif maka dapat membuat diri semakin kuat kedepannya dan harus mencari solusi yang cepat dan tepat dengan tidak mengulurkan waktu. Oleh sebab itu, stres kerja yang dialami oleh diri karyawan meskipun sedang mengalami konflik dalam dunia kerja menjadi sesuatu yang wajar ditemui oleh tiap karyawan dan kepuasan kerja masih bisa tetap dirasakan oleh karyawan meski terkadang terjadiperselisihan kerja dengan rekan kerja.

Sebaliknya, bila karyawan tidak mengalami stres kerja di perusahaan saat bekerja maka dirinyabukan berarti tidak akan mengalami konflik dengan rekan kerja lainnya dan atau divisi lain sehingga hal ini tidak berdampak pada kepuasan kerja dalam dirinya. Hal ini tergantung dari bagaimana individu menyikapi dan berpikir secara bijaksana terhadap tiap situasi dan kondisi yang terkadang berubah dari waktu ke waktu tidak sesuai dengan keinginan dan harapan masing-masing individu di lingkungan perusahaan. Bagi sebagian karyawan yang mengalami stres dalam dirinya dengan pekerjaannya tetapi tidak mengalami perselisihan atau pertikaian dengan rekan kerjanya maka karyawan masih tetap dapat mendapatkan kepuasan kerja karena masih mempunyai hubungan baik dan komunikasi yang lancar dengan rekan kerja selama melakukan tugasnya. Hal ini menjadi salah satu nilai lebih bagi karyawan yang mampu menjaga dengan baik hubungannya dengan tiap rekan kerjanya sehingga terhindar konflik dilingkunganperusahaan.

Pengaruh Ambiguitas Peran terhadap Kepuasan Kerja Karyawan yang di intervening oleh Stres Kerja Karyawan di Hotel Sibayak Berastagi

Hasil pengujian statistik menunjukkan keberadaan stres kerja tidak memediasi pengaruh antara ambiguitas peran terhadap kepuasan kerja yang ada dilingkungan perusahaan. Hasil penelitian ini dapat dilihat pada tabel IV.18 dimana nilai $p\text{-value} > 0,05$, sehingga ini menggambarkan bahwa meskin ada sebagian karyawan yang mendapatkan peran ganda di perusahaan tetapi masih dapat dilakukan dengan baik maka dirinya tidak akan mengalami stres atas pekerjaan tersebut sehingga karyawan masih tetap mendapatkan kepuasan kerja karena tidak mengalami tekanan batin dan pikiran dalam dirinya. Disamping itu, dengan peran ganda dari pekerjaan yang diberikan oleh atasan akan membuat diri karyawan menjadi lebih tegar dan kuat sehingga mendapatkan ilmu dan wawasan dari pekerjaan tersebut.

Sementara itu, disisi lain, bagi sebagian karyawan yang masih berusia muda sekitar 18-25 tahun belum begitu mempunyai pengalaman kerja yang cukup sehingga saat dirinya diberikan peran ganda oleh atasan dengan pekerjaan tambahan maka dirinya akan menjadi panik dan cemas bahwa dengan kemampuan yang dimiliki masih terbatas akan tidak dapat menyelesaikan tugas tersebut sehingga menimbulkan stres dalam dirinya. Meskipun stres yang terjadi pada dirinya tidak berkaitan dengan konflik yang terjadi maka karyawan masih mempunyai hubungan baik dengan rekan kerjanya sehingga bisa berkonsultasi dan meminta bantuan untuk mencarikan solusi agar dapat menyelesaikan stres yang dialaminya agar cepat selesai. Dengan bantuan dari teman kerjanya maka karyawan masih memperoleh kepuasan tersendiri karena memiliki rekan kerja yang baik dan peduli dengan dirinya sehingga karyawan tidak berpikiran sempit dan tidak berpandangan jelas mengenai rekan kerja dan lingkungan perusahaan dimana dia bekerja.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian statistik yang dilakukan, berikut ini dapat disampaikan beberapa simpulan sebagai berikut: Secara parsial bahwa konflik peran dan ambiguitas peran berpengaruh signifikan terhadap stres kerja dan juga kepuasan kerja karyawan, sedangkan stres kerja terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan di Hotel Sibayak Berastagi. Secara simultan menunjukkan bahwa konflik peran dan ambiguitas peran serempak berpengaruh signifikan terhadap stres kerja. Konflik peran, ambiguitas peran dan stres kerjabersama – sama pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan di Hotel Sibayak Berastagi. Kolerasi antara konflik peran dan ambiguitas peran sangat kuat terhadap stres kerja dan besarnya persentase stres kerja dapat dijelaskan oleh konflik peran dan ambiguitas peran sebesar 65% dan sisanya 35% dapat dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti seperti kelelahan kerja dan tekanan kerja Sedangkan korelasi antara konflik peran, ambiguitas perandan stres kerja dapat dikatakan kuat terhadap kepuasan kerja dan besarnya persentase kepuasan kerja dapat dijelaskan oleh konflik peran, ambiguitas peran dan stres kerja sebesar 40,6% dan sisanya 59,4% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti seperti kompensasi, pelatihan, insentif dan lainnya.

Daftar Pustaka

- [1] Afrizal, P.R., Musadieg, M.A., Ruhana, I. (2014). Pengaruh Konflik Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja (Studi pada Karyawan PT.TASPEN (PERSERO) Cabang Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 8(1), 1-10.
- [2] Agres Oktavia Munda, Ahyar Yuniawan. (2018). Pengaruh *Work Family Conflict* dan Ambiguitas Peran terhadap *Intention To Quit* dengan Stres Kerja sebagai Variabel Interventing. Vol. 6. No. 8.
- [3] Agus Joko Triyono, Agus Prayitno. (2017). Pengaruh Konflik Peran Dan Ambiguitas Peran Terhadap Stres Kerja Dan Kinerja Pegawai Dinas Penerangan Jalan dan Pengelolaan Reklame Kota Semarang. *Jurnal Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. Vol. 2. No.2.
- [4] Dhini Rama Dhania. (2010). Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja terhadap Kepuasan Kerja (Studi Pada Medical Representatif Dikota Kudus). Vol. 1. No. 1. Desember.
- [5] Ferri Alfian, Muhammad Adam, Mahdani Ibrahim. (2017). Pengaruh Keterlibatan Kinerja, Beban Kerja dan Konflik Peran terhadap Kepuasan Kerja serta Dampaknya pada Kinerja Pegawai pada Dinas Pendidikan. *Jurnal Manajemen dan Inovasi*. Vol. 8. No. 2.
- [6] Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- [7] Handoko, T.H. (2001). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia Edisi 2*. Cetakan Kedelapan Belas. Yogyakarta: BPF.
- [8] Handoko, T. (2008). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPF.
- [9] Hasibuan, M. (2009). *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah Edisi Revisi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- [10] Insany Fitri Nurqamar, Siti Haerani, Ria Mardiana. (2014). Konflik Peran Dan Ambiguitas Peran: Implikasinya terhadap Stres Kerja Dan Kinerja Pejabat Struktural Prodi. *Jurnal Analisis*. Juni. Vol.3. No. 1.
- [11] Indra Sari Nur Rohmawati. Pengaruh Ambiguitas Peran Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Dengan Stres Kerja Sebagai Variabel Mediasi Pada PT. Waskita Beton

- PrecastPlant Sidoharjo. *Jurnal Ilmu Manajemen*. Vol. 4 No. 3.
- [12] Irzani, D. & Witjaksono, A.D. (2014). Pengaruh Konflik Peran dan Ambiguitas Peran Terhadap Keinginan Keluar Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi Pada PT. Asuransi Raksa Pratikara Di Surabaya. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 2(1),266-281.
- [13] Iqbal, N. (2013). Impact of Role Conflict on Job Satisfaction, Mediating Role of Job Stress in Private Banking Sector. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research InBusiness*, 14, 711-722.
- [14] Khattak., Arif, M., Quarat, Iqbal, N. (2013). Impact of Role Ambiguity on Job Satisfaction, Mediating Role of Job Stress. *International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences*, 3(3), 28-39.
- [15] Kristin Juwita, Devy Afrintika. (2018). Dampak Konlik Peran Terhadap Stres dan Kepuasan Kerja Karyawan PT. Jombang Intermedia Pers (Jawa Pos Radar Jobang). *Jurnal Manajemen Indonesia*. Vol. 18. No.2. Hal: 105-115.
- [16] Kreitner, R. & Kinicki, A. (2005). *Organizational Behavior*. Newyork: Mcgraw Hill.
- [17] Luthans, S. (2006). *Organizational Behavior*. Mcgraw Hill International Book Company.
- [18] Madziatul Churiyah. (2007). Pengaruh Konflik Peran (*Role conflict*) terhadap Kepuasan Kerja Perawat Serta Komitmen Pada Organisasi. *Jurnal Modernisasi*. Vol. 3. No.1. Februari.
- [19] Mangkunegara, A.A. (2008). *Manajemen Sumberdaya Manusia Perusahaan Cetakan ke-8*, Bandung: Rosda.
- [20] Mansoor, M., Fida, S., Nasir, S., Ahmad, Z. (2011). The Impact of Job Stress on Employee Job Satisfaction A Study on Telecommunication Sector of Pakistan. *Journal of Business Studies Quarterly*, 2(3), 50-56.
- [21] Martoyo, S. (2000). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- [22] Mas'ud, F. (2004). *Survey Diagnosis Organisasional (Konsep dan Aplikasi)*. Badan Penerbit Undip Semarang.
- [23] Muchlas, M. (2008). *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- [24] Munandar, D. (2010). *Budgeting Perencanaan Kerja Pengkoordinasian Kerja Pengawasn Kerja*. Yogyakarta: BPF.
- [25] Paramita, L. Lengkong, V.P.K., Sendow, G.M. (2016). Pengaruh Komunikasi Organisasi dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Serta Dampaknya Terhadap Kinerja Karyawan di Perusahaan Umum Bulog Divisi Regional Sulawesi Utara. *Jurnal EMBA*, 4(1), 131- 142.
- [26] Patria, R. (2016). Pengaruh Konflik Peran dan Ambiguitas Peran Terhadap Kinerja Auditor Dengan Kecerdasan Emosional Sebagai Variabel Moderasi (Studi Empiris PadaKap di Pekanbaru Padang dan Batam). *JOM Fekon*, 3(1), 881-895.
- [27] Peni Tujungsari. (2011). Pengaruh Stress Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Kantor Pusat PT. Pos Indonesia(Persero) Bandung. Vol. .1. No. 1. Maret.
- [28] Poundra Rizky Afrizal, Muchammad Al Musadieg, Ika Ruhana. (2014). Pengaruh Konflik Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja PT TASPEN (Persero CabangMalang). *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol. 8 No. 1. Februari.
- [29] Putu Melati Purbaningrat Yo, Ida Bagus Kutut Surya. (2015). Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dengan Stres Kerja sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Manajemen Unud*. Vol. 4. No.5.
- [30] Priyanto, D. (2011). *Pemahaman Analisis Statistik Data dengan SPSS*. Yogyakarta:

Mediakom.

- [31] Puspa, A. (2012). Hubungan Kepemilikan Manajerial dan Kepemilikan Manajerial dan Kepemilikan Institusional Terhadap Kinerja Keuangan pada Perusahaan Go Publik di Indonesia. *Jurnal Manajemen STIE Perbanas, Surabaya*.
- [32] Rivai, V. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. PT.Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- [33] Rizzo, JR., House, R.j., Lirtzman, S.I. (1970). Role Conflict and Ambiguity in Complex Organizations. *Administrative Science Quarterly*, 15(2), 150-163.
- [34] Rizwan, M., Waseem, A., Bukhari, S.A. (2014). Antecedents of Job Stress and Its Impact on Job Performance and Job Satisfaction. *International Journal of Learning & Development*, 4(2).
- [35] Rizzo, J.R. & Lirtzman, R.J. (1970). Role Conflict and Ambiguity in Complex Organizations. *Administrative Science Quarterly*. 15(2), 150-163.
- [36] Robbins (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Rajawali Press, Jakarta.
- [37] Robinson, J. (2002). *Strategic Planning and Management*. Translated by Khalil shoorini. S. Yadvare Ketab Publications.
- [38] Rocky Potale, Yantje Uhing. (2015). Pengaruh Kompensasi Dan Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT.Bank Sumut Cabang Utama Manado. *Jurnal EMBA*. Vol. 3. No. 1. Maret.
- [39] Rozikin (2006). Pengaruh Konflik Peran dan Stress Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Pemerintah di Kota Malang.
- [40] Satrio, P. (2015). Pengaruh Shift Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Pramuniaga di PT Circelaka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta. *Skripsi. Program Studi Manajemen- Jurusan Manajemen*, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta. Jurnal uny.
- [41] Sheraz, A., Wajid, M., Sajid, M., Qureshi, W.H., Rizwan, M. (2014). Antecedents of Job Stress and its Impact on Employee's Job Satisfaction and Turnover Intentions. *International Journal of Learning & Development*, 4(2), 2164-4063.
- [42] Siswanto, S. (2013). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta, CV.
- [43] Sorongan, M.V., Mandey, S., Lumanauw, B. (2015). Konflik Peran dan Ambiguitas Peran Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT.Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN)TBK. Cabang Manado. *Jurnal EMBA*, 3(1), 514-523.
- [44] Sopiah (2008). Budaya Organisasi, Komitmen Organisasional Pimpinan dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja dan Kinerja Karyawan Bank. *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, 12(2), 308-317.
- [45] Suryo, A.P., Hermawan, Guspul, A. (2020). Pengaruh Konflik Peran, Ambiguitas Peran dan Lingkungan Kerja Terhadap Komitmen Organisasi Melalui Stres Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada PT. Astra Motor, Tbk Banjarnegara Cabang Yogyakarta). *Journal of Economic, Business and Engineering (JEBE)*, 1(2), 343-351.
- [46] Sugiyono (2016). *Metode Penelitian Pendidikan*, Cetakan Kelima Belas, Alfabeta, Bandung.
- [47] Tahir, A. (2014). *Buku Ajar Perilaku Organisasi*. Edisi 1. Deepublish, Yogyakarta.
- [48] Triyono, A.J. & Prayitno, A. (2017). Pengaruh Konflik Peran dan Ambiguitas Peran Terhadap Stres Kerja dan Kinerja Pegawai Dinas Penerangan Jalan dan Pengelolaan Reklame Kota Semarang. *Jurnal Penelitian Ekonomi dan Bisnis*, 2(2), 92-100.
- [49] Vanishree (2014). Impact of Role ambiguity, Role conflict and Role Overload on

- Job Stres in Small and Medium Scale Industries. *Journal of The American Dental Association*, 3(1), 10-12.
- [50] Wibowo, I.G.P. (2014). Pengaruh Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional Karyawan UD. Ulam Sari Denpasar. *Tesis. Program Pascasarjana*, Universitas Udayana, Denpasar.
- [51] Widyani, A. & Sugianingrat, I.W. (2015). Effect of Multiple Role Conflict on Job Satisfaction With The Mediation Role of Stress. *International Journal of Economics, Commerce and Management*, 3(5), 862-872.
- [52] Yasa, I.W.M. (2017). Pengaruh Konflik Peran dan Ambiguitas Peran Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Mediasi Stres Kerja Pada Dinas Kesehatan Kota Bali. *Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 4(1), 38-57.
- [53] Yuliana, S., Supardi, Wulandari, M. (2019). Analisis Pengaruh Konflik Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Penerbit Erlangga Cabang Yogyakarta. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 5(1), 1-17.