

PENGARUH ROLE STRESSOR DAN PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT TERHADAP KEPUASAN KERJA PEGAWAI

Veronika Agustini Srimulyani
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Widya Mandala Madiun

ABSTRACT

Basically, the problem of work stress is often referred to the notion of stress at working environment, which involves interaction processes between an employee and his work aspects. The most significant source of stress is role stressor. Role stressor comprises role ambiguity, role conflict, and role overload. Role stressor and perceived organizational support (POS) are the antecedents of job satisfaction or job dissatisfaction.

The subject of the research was the employees of LPKBM Madcoms Madiun. The result of the multiple regression analysis showed: (a) role ambiguity had a negative effect on job satisfaction, but it was not significant, (b) role conflict and role overload had a negative effect on job satisfaction, and it was significant, and (c) perceived organizational support had a positive effect on job satisfaction, and it was significant.

Key words: role stressor, perceived organization support, job satisfaction.

A. Pendahuluan

1. Latar Belakang

Penelitian tentang perilaku organisasional dengan objek lembaga pendidikan di Indonesia cukup menarik dilakukan. Fenomena yang terjadi saat ini adalah setiap lembaga pendidikan dituntut untuk meningkatkan pelayanan dan kualitas lulusannya, karena semakin banyak pesaing yang muncul dan rata-rata lembaga pendidikan berupaya memberi pelayanan optimal kepada masyarakat pengguna jasanya. Dalam rangka meningkatkan pelayanan tersebut, manajemen lembaga pendidikan di Indonesia terpacu untuk senantiasa memperhatikan kualitas sumber daya manusianya, karena sumber daya manusia adalah elemen yang sangat penting bagi kelangsungan hidup lembaga pendidikan yang bersangkutan.

Di sisi lain, tuntutan manajemen lembaga pendidikan, seringkali menimbulkan beragam masalah dalam diri pegawai. Masalah-masalah yang sering dihadapi oleh para pegawai, baik edukatif maupun nonedukatif di antaranya dapat meningkatkan stres kerja, karena dipacu harus selalu maksimal melayani siswa atau mahasiswa. Bila stres kerja tersebut tidak segera diatasi, maka berdampak pada perilaku yang tidak diinginkan oleh pihak organisasi, seperti kepuasan kerja rendah, komitmen organisasional yang rendah, dan keinginan untuk keluar dari organisasi yang tinggi.

Beberapa hal yang membuat pegawai loyal atau betah tinggal di organisasi di antaranya adalah kepuasan kerja yang dirasakan dan dukungan organisasi, khususnya dari atasan. Untuk dapat meningkatkan komitmen pegawai, organisasi harus mampu memenuhi dan meningkatkan kepuasan kerja

pegawainya. Kepuasan kerja dapat didefinisikan sebagai suatu perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari sebuah evaluasi karakteristiknya (Robbins dan Judge, 2008: 99).

Perbaikan kepuasan kerja dapat dilakukan dengan mempertimbangkan alasan dan kaitannya. Organisasi perlu memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, seperti misalnya *role stressor*. *Role stressor* merupakan salah satu faktor penyebab ketidakpuasan seseorang dalam bekerja. Dalam teori mengenai *role*, dijelaskan bahwa *role ambiguity*, *role conflict*, dan *role overload* dikonsepsikan sebagai penekan (*stressor*) yang dapat menghambat kepuasan kerja seseorang (Kahn *et al.*; dalam Desiana dan Soetjipto, 2006). *Role ambiguity* adalah tingkat ambiguitas terhadap tuntutan, kriteria, dan peran yang berkaitan dengan tugas-tugas lain. *Role conflict* berarti adanya tuntutan atau permintaan yang kurang tepat pada seseorang, hal ini berarti adanya konflik antara tuntutan dari organisasi dengan nilai-nilai yang dimiliki seorang pegawai atau konflik karena menerima serangkaian penugasan yang sulit. *Role overload* berarti suatu kondisi di mana seorang pegawai memiliki terlalu banyak pekerjaan yang harus dilakukan dalam satu waktu.

Faktor lain yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja seseorang adalah faktor dukungan organisasi (*perceived organizational support*). Dukungan organisasional ini didefinisikan sebagai sejauh mana pekerja mempersepsikan bahwa organisasi (lembaga, atasan, dan rekan kerja) memberi dorongan, respek, menghargai kontribusi pegawai, dan memberi apresiasi bagi individu dalam pekerjaannya. Dari hasil penelitian Pack (2005) dukungan organisasi mempunyai hubungan yang positif terhadap kepuasan kerja.

Bisnis pendidikan (lembaga kursus) dalam bidang komputer dan bahasa asing di Indonesia berkembang sangat pesat, khususnya di kota-kota besar di Jawa, seperti: Jakarta, Surabaya, Semarang, Yogyakarta, dan Surakarta. Pertumbuhan lembaga pendidikan komputer dan bahasa asing (Inggris dan Mandarin) dipicu oleh tuntutan pengguna tenaga kerja terhadap penguasaan teknologi komputer dan penguasaan bahasa internasional seperti bahasa Inggris dari calon pencari tenaga kerja. Peran penting lembaga pendidikan tersebut dalam menyiapkan calon tenaga kerja yang menguasai teknologi komputer, akan berhasil bila didukung oleh tenaga pengajar (instruktur) dan tenaga penunjang yang handal di bidangnya.

Bertitik tolak dari realitas tersebut, serta beberapa teori yang mendukung, studi ini dilakukan untuk menguji "Pengaruh *Role Stressor*, *Perceived Organizational Support* terhadap Kepuasan Kerja" dengan studi empiris di LPKBM Madcoms Madiun, sebagai upaya untuk melihat seberapa besar pengaruh *role stressor* yang mungkin dialami dan dukungan organisasi terhadap kepuasan kerja pegawai.

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang, rumusan masalahnya adalah:

- a. Apakah *role ambiguity*, *role conflict*, *role overload*, dan *perceived organizational support* secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai?
- b. Apakah *role ambiguity*, *role conflict*, *role overload*, dan *perceived organizational support* secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai?

3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan:

- a. Untuk menguji dan menganalisis secara parsial pengaruh *role ambiguity*, *role conflict*, *role overload*, dan *perceived organizational support* terhadap kepuasan kerja pegawai.
- b. Untuk menguji dan menganalisis secara simultan pengaruh *role ambiguity*, *role conflict*, *role overload*, dan *perceived organizational support* terhadap kepuasan kerja pegawai.

4. Tinjauan Pustaka dan Pengembangan Hipotesis

a. Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan salah satu elemen yang penting dalam organisasi, karena kepuasan kerja mencerminkan perasaan karyawan terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual karena setiap orang akan mempunyai kepuasan kerja yang berbeda sesuai dengan sistem nilai yang ada pada dirinya. Kepuasan kerja dapat didefinisikan sebagai suatu perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari sebuah evaluasi karakteristiknya (Robbins dan Judge, 2008: 99), sedangkan Luthans (2006: 243) menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan hasil sebuah persepsi pegawai mengenai seberapa baik pekerjaan mereka memberikan hal yang dinilai penting.

b. Dukungan Organisasi (*Perceived Organizational Support*)

Perceived Organizational Support (POS) adalah tingkat di mana karyawan yakin bahwa organisasi menghargai kontribusi mereka dan peduli dengan kesejahteraan mereka (Robbins dan Judge, 2008: 103). POS merupakan keyakinan pekerja tentang seberapa besar dukungan organisasi terhadap pekerjaan dan kesejahteraan pekerjaannya. Scott dan Bruce (dalam Jing dan George, 2001) menyatakan bahwa organisasi dapat menekankan dukungannya bagi kreativitas melalui dukungan organisasional yang dipersepsikan. Jadi dukungan organisasional yang dipersepsikan ini merupakan sejauh mana pekerja mempersepsikan bahwa organisasi memberi dorongan, respek, *reward*, dan apresiasi bagi individu yang menunjukkan kreativitasnya. Hasil penelitian Pack (2005) menemukan POS mempunyai hubungan yang positif terhadap kepuasan kerja. Al-Hussami (2008) menemukan bahwa *perceived organizational support* (POS) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.

c. *Role Stressor*

Menurut Beehr dan Newman dalam Luthans (2006: 441) stres kerja adalah "kondisi yang muncul dari interaksi antara manusia dan pekerjaan serta dikarakterisasikan oleh perubahan manusia yang memaksa mereka untuk menyimpang dari fungsi normal mereka." Stres kerja merupakan fenomena psikologis dimana terdapat ketidakseimbangan antara tuntutan dalam pekerjaan dan kemampuan individu untuk mengatasi tuntutan tersebut. Stres kerja akan membawa pengaruh yang berbeda bagi seseorang, hal ini disebabkan adanya perbedaan individu dalam merespon penyebab timbulnya stres.

Anteseden stres atau disebut *stressor* yang mempengaruhi karyawan berasal dari luar dan dalam organisasi (Luthans, 2006: 442). Menurut Cascio (dalam Robbins dan Judge, 2008: 370-371) ada tiga kategori pemicu stres atau

stressor yaitu lingkungan, organisasi, dan pribadi. *Stressor* yang berasal dari organisasi meliputi: tuntutan tugas, tuntutan peran, dan tuntutan antarpribadi. *Role stressor* meliputi *role ambiguity*, *role conflict*, dan *role overload* (Robbins dan Judge, 2008: 372).

Menurut Seniati (dalam Desiana dan Soetjipto, 2006) *role ambiguity* adalah tingkat ambiguitas terhadap tuntutan, kriteria, dan peran yang berkaitan dengan tugas-tugas lain. Agar menghasilkan performa yang baik, pegawai perlu mengetahui tujuan dari pekerjaan, apa yang diharapkan untuk dikerjakan serta scope dan tanggung jawab dari pekerjaan mereka. Saat tidak ada kepastian tentang definisi kerja dan apa yang diharapkan dari pekerjaannya akan timbul ambiguitas peran (Davis dan Newstrom dalam Margiati, 1999:73). *Role ambiguity* atau kekaburan peran adalah suatu kesenjangan antara jumlah informasi yang dimiliki seseorang dengan yang dibutuhkannya untuk dapat melaksanakan perannya dengan tepat (Brief *et al.* dalam Nimran, 1999:86). Karenanya kekaburan peran adalah bersifat pembangkit stres sebab ia menghalangi individu untuk melakukan tugasnya dan menyebabkan timbulnya perasaan tidak aman dan tidak menentu.

Role conflict mengacu pada munculnya ketidaksesuaian tekanan peran (Bamber *et al.* dalam Assegaf, 2005) dan menciptakan ekspektasi yang mungkin sulit untuk diselesaikan atau dipenuhi. *Role conflict* atau konflik peran didefinisikan oleh Brief *et al.* (dalam Nimran, 1999:87) sebagai "the incongruity of expectations associated with a role". Hal ini berarti konflik peran adalah adanya ketidakcocokan antara harapan-harapan yang berkaitan dengan suatu peran. Terdapat dua tipe umum konflik peran (Davis dan Newstrom dalam Margiati, 1999:73), yaitu: (a) konflik peran intersender, di mana pegawai berhadapan dengan harapan organisasi terhadapnya yang tidak konsisten dan tidak sesuai; (b) konflik peran intrasender, konflik peran ini kebanyakan terjadi pada karyawan atau manajer yang menduduki jabatan di dua struktur. Akibatnya, jika masing-masing struktur memprioritaskan pekerjaan yang tidak sama, akan berdampak pada pegawai atau manajer yang berada pada posisi di bawahnya, terutama jika mereka harus memilih salah satu alternatif.

Role overload atau *work overload* berarti suatu kondisi seorang pegawai memiliki terlalu banyak pekerjaan yang harus dilakukan dalam satu waktu. Everly dan Girdano (dalam Munandar, 2001) menambahkan kategori lain dari beban kerja, yaitu kombinasi dari beban kerja berlebih kuantitatif dan kualitatif. Beban berlebih secara fisik ataupun mental, yaitu harus melakukan terlalu banyak hal, merupakan kemungkinan sumber stress pekerjaan. *Work overload* atau kelebihan beban kerja oleh French dan Caplan (dalam Nimran, 1999:89) dibedakan dalam *quantitative overload* dan *qualitative overload*. Istilah yang bersifat kuantitatif adalah "having too much to do", sedangkan yang bersifat kualitatif yang disebutkan sebagai "too difficult." Istilah kuantitatif lebih mengacu pada melakukan pekerjaan yang berlebih secara fisik, sedangkan istilah kualitatif lebih mengacu pada melakukan pekerjaan yang terlalu sulit. Manakala para pekerja merasa bahwa terlalu banyak pekerjaan yang harus dikerjakan, terlalu beragam hal yang harus dilakukan, atau tidak cukup waktu yang tersedia untuk menyelesaikan tugas yang dibebankan, maka keadaan ini disebut kelebihan

beban kerja kuantitatif atau *quantitative overload* (Ivancevich dan Matteson dalam Nimran, 1999:90).

Bavendam (2000) dalam penelitiannya tingkat stres merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi tinggi rendahnya kepuasan kerja pada karyawan. Stres dapat menyebabkan ketidakpuasan, stres yang berkaitan dengan pekerjaan dapat menyebabkan ketidakpuasan yang terkait dengan pekerjaan (Robbins dan Judge, 2008: 376). Penelitian yang dilakukan oleh Beehr *et al.* (dalam Desiana dan Soetjipto, 2006) menemukan bahwa *role stressor* yang terdiri dari *role ambiguity*, *role conflict*, dan *role overload* berkaitan dengan ketidakpuasan. Jackson dan Schullr's (1985) menemukan bahwa *role conflict* dan *role ambiguity* memiliki kecenderungan hubungan yang negatif dengan kepuasan kerja.

Berdasarkan uraian teori dan hasil penelitian terdahulu, hipotesis yang dirumuskan dalam penelitian ini sebagai berikut:

- H1 (a,b,c,d) *Role ambiguity*, *role conflict*, *role overload*, dan *perceived organizational support* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai.
- H2 *Role ambiguity*, *role conflict*, *role overload*, dan *perceived organizational support* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai.

B. Metode Penelitian

1. Populasi, Sampel dan Prosedur Penentuan Sampel.

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi penelitian ini adalah seluruh pegawai tetap yang bekerja pada LPKBM Madcoms Madiun yang berjumlah 30 orang. Teknik sampling yang digunakan adalah sistem sensus (seluruh pegawai tetap pada LPKBM Madcoms Madiun dijadikan responden).

2. Definisi Operasional Variabel Variabel

- Role ambiguity* didefinisikan sebagai kondisi di mana prioritas, pengharapan, dan kriteria evaluasi tidak jelas bagi karyawan.
- Role conflict* didefinisikan sebagai adanya konflik antara tuntutan dari organisasi dengan nilai-nilai yang dimiliki seseorang atau konflik karena menerima serangkaian penugasan atau penugasan yang sulit.
- Role overload* berarti suatu kondisi seorang karyawan memiliki terlalu banyak pekerjaan yang harus dilakukan dalam satu waktu, suatu kondisi di mana tuntutan pekerjaan melebihi sumber daya personal.
- Perceived organizational support* adalah persepsi karyawan mengenai sejauh mana organisasi memberi dukungan pada karyawan dan sejauh mana persiapan organisasi dalam memberikan bantuan pada saat dibutuhkan.
- Kepuasan kerja adalah perasaan puas karyawan atas pekerjaan yang dilakukannya.

3. Teknik Analisis Data

Data hasil penelitian dianalisis dengan alat statistik yang terdiri atas uji asumsi klasik, dan analisis regresi berganda. Untuk menguji signifikansi linieritas antara *independent variable* dengan *dependent variable*, maka dilakukan uji

regresi yang dilakukan secara individu (parsial) dengan t-test dan secara simultan dengan F test. Data yang telah dikumpulkan, diolah dengan menggunakan software program SPSS versi 12.

C. Hasil Analisis Data dan Pembahasan

Tabel 1 dan 2 berikut merupakan output dari analisis regresi berganda untuk variabel *role stressor* dan POS dengan kepuasan kerja.

Tabel 1. Hasil Uji Hipotesis Secara Parsial

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,892	,522		3,624	,001
	<i>ambiguity</i>	-,002	,068	-,004	-,027	,979
	<i>conflict</i>	-,249	-,065	-,562	-3,850	,001
	<i>overload</i>	-,098	,045	-,323	-2,200	,037
	dukungan	,236	,080	,433	2,945	,007

a. *Dependent Variable*: Kepuasan Kerja

Sumber: data diolah dengan SPSS

Dari hasil output SPSS (tabel 1) diperoleh persamaan regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = 1,892 - 0,002X_1 - 0,249 X_2 - 0,098 X_3 + 0,236 X_4$$

Dari persamaan regresi antara *role stressor* dan dukungan organisasi dengan kepuasan kerja instruktur Madcoms, dapat dilihat arah hubungan *role stressor* (*role ambiguity*, *role conflict*, dan *role overload*) adalah negatif, sedangkan arah hubungan dukungan organisasi dengan kepuasan kerja pegawai Madcoms positif.

- Pengujian Hipotesis Variabel *Role Ambiguity* (X1) dengan Kepuasan Kerja (Y1)
Dari tabel 1 untuk pengujian pengaruh *role ambiguity* terhadap kepuasan kerja diperoleh hasil *p-value* $0,979 > 0,05$ (*level of significant*) dan t hitung $(-0,027) > t$ tabel $(-2,06)$. Hal ini membuktikan bahwa hipotesis 1a ditolak, yang berarti *role ambiguity* berpengaruh negatif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai LPKBM Madcoms.
- Pengujian Hipotesis Variabel *Role Conflict* (X2) dengan Kepuasan Kerja (Y1)
Dari tabel 1 untuk pengujian pengaruh *role conflict* terhadap kepuasan kerja diperoleh hasil *p-value* $0,001 < 0,05$ dan t hitung $(-3,850) < (-2,06)$. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis 1b diterima, yang berarti *role conflict* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai LPKBM Madcoms.
- Pengujian Hipotesis Variabel *Role Overload* (X3) dengan Kepuasan Kerja (Y1)
Dari tabel 1 untuk pengujian pengaruh *role overload* terhadap kepuasan kerja diperoleh hasil *p-value* $0,037 < 0,05$ dan t hitung $-2,200 < -2,06$. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis 1c diterima, yang berarti *role overload* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai LPKBM Madcoms.

- d. Pengujian Hipotesis *Perceived Organizational Support* (X4) dengan Kepuasan Kerja (Y1)
 Dari tabel 1 untuk pengujian pengaruh *perceived organizational support* terhadap kepuasan kerja diperoleh hasil p-value $0,007 < 0,05$ dan t hitung $2,945 > 2,06$. Hal ini membuktikan bahwa hipotesis 1d diterima, yang berarti *perceived organizational support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai LPKBM Madcoms.
- e. Pengujian Hipotesis Secara Simultan (*Role Stressor* dan POS) dengan Kepuasan Kerja

Tabel 2. Hasil Uji Hipotesis Secara Simultan

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1,563	4	0,391	5,899	0,002(a)
	Residual	1,656	25	0,066		
	Total	3,219	29			

a Predictors: (Constant), dukungan, *ambiguity*, *overload*, *conflict*

b Dependent Variable: kepuasan kerja

Sumber: data diolah dengan SPSS

Dari tabel 2 untuk pengujian pengaruh secara simultan variabel *role stressor* (*role ambiguity*, *role conflict*, *role overload*) dan *perceived organizational support* terhadap kepuasan kerja diperoleh hasil p-value $0,002 > 0,05$ (*level of significant*) dan F hitung (5,899) > F tabel (5,770). Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis 2 diterima, yang berarti secara simultan *role stressor* yang terdiri dari *role ambiguity*, *role conflict*, *role overload* dan POS berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai LPKBM Madcoms.

f. Pembahasan

Jackson dan Schullr's (1985) menemukan bahwa *role ambiguity* memiliki kecenderungan hubungan yang negatif dengan kepuasan kerja. Menurut Kahn *et al.* (dalam Munandar, 2001:392), stres yang timbul karena ketidakjelasan peran akhirnya mengarah kepada ketidakpuasan pekerjaan, kurang memiliki kepercayaan diri, rasa tak berguna, rasa harga diri menurun, depresi, motivasi rendah untuk bekerja, peningkatan tekanan darah dan detak nadi, dan kecenderungan untuk meninggalkan pekerjaan. Dalam penelitian ini ditemukan *role ambiguity* berpengaruh negatif meskipun tidak signifikan terhadap kepuasan kerja. Artinya bahwa ada kecenderungan bahwa tingginya ambiguitas peran yang dialami di mana prioritas, pengharapan, dan kriteria evaluasi tidak jelas bagi pegawai dalam peran kerjanya; dapat menurunkan kepuasan kerja yang bersangkutan. Dari hasil studi ini dapat disimpulkan bahwa *role ambiguity* pada tingkat tertentu (rendah) tidak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan kerja seorang pegawai.

Role conflict berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Hal ini berarti faktor *role conflict* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai. Temuan ini sesuai dengan hasil penelitian Jackson dan

Schullr's (1985) yang menemukan bahwa *role conflict* memiliki kecenderungan hubungan yang negatif dengan kepuasan kerja. Tingginya konflik peran, karena menerima serangkaian penugasan yang sulit, dapat menurunkan tingkat kepuasan kerja pegawai, demikian pula sebaliknya. Kahn *et al.* (dalam Nimran, 1999:89) menemukan bahwa konflik peran berhubungan negatif dengan kesehatan fisik dan psikhis. Para peneliti ini melaporkan bahwa individu yang mengalami konflik peran yang tinggi cenderung merasa kurang puas terhadap pekerjaannya.

Role overload berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Beban peran yang berlebihan di mana seorang pegawai memiliki terlalu banyak pekerjaan yang harus dilakukan dalam satu waktu dapat menurunkan tingkat kepuasan kerja atau sebaliknya beban peran dalam tingkat yang rendah dapat mengurangi ketidakpuasan pegawai atas pekerjaannya. Hasil penelitian ini mendukung Desiana dan Soetjipto (2006) yang dalam penelitiannya menemukan bahwa *role overload* berkaitan dengan ketidakpuasan atau menghambat kepuasan kerja pegawai.

Perceived organizational support (POS) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Hasil temuan ini sesuai dengan Pack (2005) yang menemukan bahwa dukungan organisasi yang dirasakan (POS) mempunyai hubungan yang positif terhadap kepuasan kerja. Penelitian ini juga mendukung Al-Hussami (2008) dan Greguras dan McCook (2007) yang menemukan bahwa POS berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Hal ini berarti jika organisasi peduli dengan keberadaan dan kesejahteraan personal pegawai dan juga menghargai kontribusi pegawai pada organisasi, maka pegawai memiliki perasaan positif tentang pekerjaan seseorang, sehingga pegawai dapat memberikan respon yang positif terhadap organisasi, misalnya aktif terlibat dalam pekerjaannya, dan berkontribusi secara optimal untuk keberhasilan pekerjaannya, serta loyal pada organisasi.

Secara simultan *role stressor* dan POS berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Hal ini berarti *role stressor* dan POS dapat mempengaruhi tingkat kepuasan kerja pegawai. *Role stressor* bersifat menghambat pencapaian kepuasan kerja, sehingga semakin rendah *role stressor* dalam suatu organisasi, maka kepuasan kerjanya akan semakin meningkat. POS memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan kerja, sehingga POS yang semakin tinggi akan berdampak pada semakin meningkatnya kepuasan kerja pegawai.

D. Kesimpulan dan Saran

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- a. Ada pengaruh negatif tidak signifikan *role ambiguity* terhadap kepuasan kerja pegawai.
- b. Ada pengaruh negatif signifikan *role conflict* terhadap kepuasan kerja pegawai, dimana *role conflict* pengaruhnya dominan.
- c. Ada pengaruh negatif signifikan *role overload* terhadap kepuasan kerja pegawai.
- d. Ada pengaruh positif signifikan POS terhadap kepuasan kerja pegawai.

- e. *Role stressor* dan POS secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai

2. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan dapat diberikan saran-saran sebagai berikut:

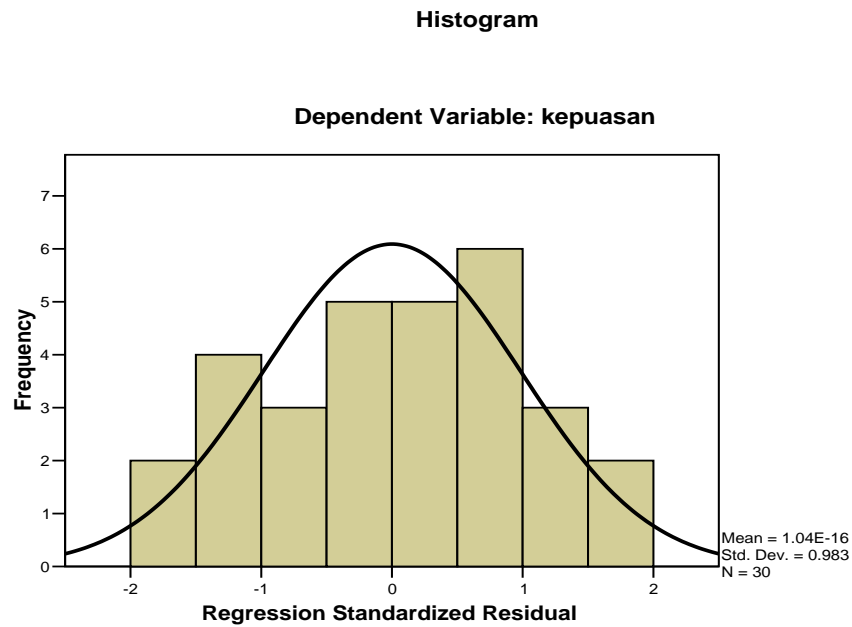
- a. Bagi pengelola organisasi, supaya lebih memperhatikan kondisi pegawai yang mengalami peran yang bersifat ambiguitas atau samar, untuk lebih memperjelas deskripsi pekerjaan dan luasnya wewenang dalam perannya. Di samping itu dukungan dari berbagai pihak di organisasi perlu ditingkatkan lagi, misalnya dengan memberi keleluasaan pegawai dalam pengembangan kompetensinya, menyediakan sarana yang memadai untuk pengembangan keahlian, dan lain-lain. Untuk *role conflict* dan *role overload* perlu ditekan agar tidak meningkat, karena akan berdampak pada kepuasan kerja, jika kepuasan kerja rendah akhirnya akan berpengaruh pada rendahnya kinerja atau produktivitas pegawai.
- b. Untuk meningkatkan kepuasan kerja melalui POS, pengelola organisasi dapat berfokus pada faktor intrinsik dalam pekerjaan (yang meliputi tuntutan fisik dan tuntutan tugas); *organizational justice*, *supervisor support*; *organizational reward* dan *job conditions*. Saran ini diberikan mengacu pada pendapat Rhoades dan Eisenberger (2002, 699-701), yang menemukan bahwa anteseden POS adalah *fairness*, *supervisor support*, *organizational reward* dan *job conditions*.
- c. Untuk penelitian selanjutnya, sebaiknya dilakukan dengan menambah jumlah responden dan variabel independen, misalnya budaya organisasi, karakteristik pegawai, dan variabel lain yang dimungkinkan mempengaruhi tingkat kepuasan kerja pegawai.

DAFTAR PUSTAKA

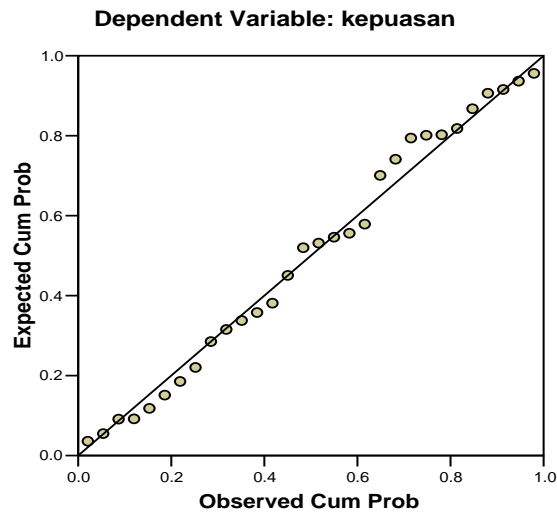
- Al-Hussami, Mahmoud. 2008. "A Study of Nurses' Job Satisfaction: The Relationship to Organizational Commitment, Perceived Organizational Support, Transactional Leadership, Transformational Leadership and Level of Education". *European Journal of Scientific Research*, Vol. 22 (2): 286-295.
- Assegaf, Yasmin Umar. 2005. "Pengaruh Konflik Peran dan Stres Kerja Terhadap Komitmen Organisasi (Studi pada Akuntan Publik dan Akuntan Pemerintah di Daerah Instimewa Yogyakarta)". *Jurnal Akuntansi dan Bisnis*, Vol. 5 (2): 91-106.
- Bavendam, James. 2000. *Managing Job Satisfaction. Special Reports: Bavendam Research Incorporate*, Vol. 6, <http://www.bavendam.com>. December 15, 2007.
- Desiana, P.M. dan B.W. Soetjipto. 2006. "Pengaruh Role Stressor, Persepsi Dukungan Organisasi terhadap Kepuasan Kerja dan Komitmen," *Usahawan*, No. 05 Th. XXXV: 22-32.

- Greguras, Gary J. dan Keith D. McCook. 2007. "An Investigation of the Antecedents and Consequences of Job Attitudes". Lee Kong Chian School of Business. Email: garygreguras@smu.edu.sg
- Jackson dan Schullr's.1985. "A Meta- Analysis and Conceptual Critique of Research on Role Ambiguity and Role Conflict in Work Setting," *Organizational Behavior and Human Decision Process*, Vol. 36:16-78.
- Jing, Z., dan JM. George. 2001. "When Job dissatisfaction Leads to Creativity: Encouraging the Expression of Voice," *Academy of Management Journal*, Vol. 44 (4): 682-696.
- Luthans, Fred. 2006. *Perilaku Organisasi*. Edisi 10. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Margiati, Lulus. 1999. Stres Kerja: Latar Belakang Penyebab dan Alternatif Pemecahannya. *Jurnal Masyarakat, Kebudayaan dan Politik*, Vol. 3: 71-80. Surabaya: Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga.
- Munandar, Ashar Sunyoto. 2001. *Psikologi Industri dan Organisasi*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Nimran, Umar. 1999. *Perilaku Organisasi*. Surabaya: Citra Media
- Pack, S.M. dan B.W. Soetjipto. 2006. *Antecedents an Cnsequences of Perceived Organizational Support for NCAA Athletic Administrators*, OhioLink ETD, 177.
- Robbins, Stephen P. dan Timothy A. Judge. 2008. *Perilaku Organisasi (Organizational Behavior)*. Jilid 1, edisi 12. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Rhoades, Linda , dan Robert Eisenberger. 2002."Perceived Organizational Support: A Review of the Literature," *Journal of Applied Psychology*, Vol. 87 (4): 825-836.

Lampiran: Hasil Uji Asumsi Klasik (Print out SPSS Versi 12)
a. Hasil Uji Normalitas Data (Kurva Histogram dan Nomor P-P Plot)



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



b. Uji Multikolineritas (Nilai Tolerance dan VIF)

Coefficients(a)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1,892	,522		3,624	,001		
	ambiguities	-,002	,068	-,004	-,027	,979	,978	1,022
	conflict	-,249	,065	-,562	-3,850	,001	,964	1,037
	overload	-,098	,045	-,323	-2,200	,037	,954	1,048
	dukungan	,236	,080	,433	2,945	,007	,953	1,049

a Dependent Variable: kepuasan

c. Uji Autokorelasi (Nilai Durbin-Watson)

Model Summary(b)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.138(a)	.019	.016	.31558	2.168

a Predictors: (Constant), conflict

b Dependent Variable: kepuasan

d. Uji Heteroskedasitas (Gambar Scatterplot)

Scatterplot

