

**“PENGARUH KONFLIK PERAN TERHADAP STRES KERJA DENGAN
KETIDAKPASTIAN DAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL
MEDIASI”**

(Studi Pada PT. Air Mancur Karanganyar)



Skripsi

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi
Syarat-syarat Guna Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta**

Disusun Oleh :

Rifky Indrawan

F0204123

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA**

2009

Skripsi dengan judul:

**PENGARUH KONFLIK PERAN TERHADAP STRES KERJA DENGAN
KETIDAKPASTIAN DAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL
MEDIASI**

(Studi Pada PT. Air Mancur Karanganyar)

Surakarta, 21 Juli 2009

Disetujui dan diterima oleh

Pembimbing,

Dra. I.Sri Seventi P, MSi.

NIP. 19550731 198203 2001

HALAMAN PENGESAHAN

Telah disetujui dan diterima oleh tim penguji Skripsi
Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret guna melengkapi
tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen

Surakarta, September 2009

Tim Penguji Skripsi

1. **Drs. Suseno, MM** Sebagai Ketua (.....)
NIP. 19500510 198603 1 001
2. **Dra. I.Sri Seventi P, MSi.** Sebagai Pembimbing (.....)
NIP. 19550731 198203 2001
3. **Yeni Fajariyanti, SE, M.Si** Sebagai Anggota (.....)
NIP. 19740112 200012 2 004

HALAMAN MOTTO & PERSEMBAHAN

*Bila Kau Dapat Memimpikannya, Kau Dapat Mewujudkannya. Bila Kau Dapat
Membayangkannya, Kau Dapat Meraihnya.....*

Karya ini kupersembahkan untuk:

- *Bapak-Ibu Tercinta.*
- *Adik-adikku Tersayang.*
- *Saudara-saudara & Sahabat-sahabat
baik yang aku sayangi.*
- *Almamaterku.*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillah Rabbil'alamin. Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya. Akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul

“PENGARUH KONFLIK PERAN TERHADAP STRES KERJA DENGAN KETIDAKPASTIAN DAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL MEDIASI”.

Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi tugas dan persyaratan untuk meraih gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen di Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Skripsi ini tidak akan selesai tanpa doa, bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dra. I.Sri Seventi P, MSi., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing, memberi saran dan masukan kepada penulis hingga selesainya skripsi ini.
2. Prof. Dr. Bambang Sutopo, M.Com, Ak., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta.
3. Dra. Endang Suhari, M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen dan Reza Rahardian, SE, M.Si., selaku Sekretaris Jurusan Manajemen.
4. Reza Rahardian, SE, MSi, selaku pembimbing akademis.
5. Seluruh dosen dan staff administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta.

6. Pihak Manajemen PT. Air Mancur Karanganyar.
7. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan dalam bentuk apapun kepada penulis dalam penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari, skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kritik dan saran membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan. Terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, 21 agustus 2009

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN MOTTO & PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Konflik peran	7
B. Stres kerja	9
C. Ketidakpastian	11
D. Kepuasan kerja.....	13
E. Konflik peran dan stres kerja.....	15
F. Ketidakpastian dan kepuasan kerja	17
G. Kepuasan dan stres kerja	18
H. Penelitian terdahulu.....	20
I. Kerangka Pemikiran.....	22
J. Hipotesis.....	22
BAB III METODE PENELITIAN	25
A. Desain Penelitian	25
B. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	25

	C. Definisi Operasional dan Pengukuran.....	27
	D. Sumber Data	29
	E. Metode Pengumpulan Data	29
	F. Metode Analisis Data.....	30
	1. Analisis Deskriptif.....	30
	2. Uji Validitas	20
	3. Uji Reliabilitas.....	32
	4. Uji Asumsi model.....	30
	a) Normalitas Data.....	33
	b) Evaluasi <i>Outlier</i>	34
	5. Uji Hipotesis.....	35
	a) Evaluasi atas Kriteria <i>Goodness of Fit</i>	35
	b) Analisi koefisien jalur.....	35
BAB IV	ANALISIS DATA	40
	A. Deskripsi Objek Penelitian	40
	B. Analisis Deskriptif	47
	C. Uji Validitas.....	57
	D. Uji Reliabilitas	59
	E. Uji asumsi model	60
	F. Uji Hipotesis	63
	G. Pembahasan	66
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	70
	A. Kesimpulan	70
	B. Implikasi	71
	C. Keterbatasan dan Saran.....	72

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

ABSTRACT

THE EFFECT OF ROLE CONFLICT ON THE WORK STRESS WITH WORK UNCERTAINTY AND WORK SATISFACTION AS THE MEDIATING VARIABLE

(A Study on PT. Air Mancur Karanganyar)

By:

RIFKY INDRAWAN

F 0204123

The objective of research is to find out the effect of role conflict on the work stress with work uncertainty and work satisfaction as the mediating variable. The problem statements that will be studied are (1) whether or not the role conflict affects the employees' work stress, (2) whether or not the role conflict affects the employees' work uncertainty, (3) whether or not the uncertainty affects the employees' work satisfaction, and (4) whether or not the work satisfaction affects the employees' work stress.

This study belongs to an explanatory research using survey method. The population of research is all employees of PT. Air Mancur Karanganyar. The sample taken was 118 employees. The sampling technique employed was proportional random sampling.

The analysis instrument employed in testing the model fitness and the hypothesis proposed was SEM method with AMOS 6.0 program aid. The result of analysis shows the values of Chi-Square (90.501) at significance level (0.081), RMSEA (0.045), CMIN/df (1.240), GFI (0.900), AGFI (0.856), TLI (0.968), and CFI (0.974). The estimation parameter shows that all paths estimated are significant.

The conclusion that can be drawn is that the four hypotheses proposed are supported all. It indicates that the role conflict affect directly the work stress as well as can affect indirectly through uncertainty and work satisfaction.

The recommendation given to the company is that the company should keep considering and attempting to reduce the increased role conflict among the employees. It can be done by reducing the role demand compellation or role dualism within the job because it is impossible for an employee to deal with the simultaneous situations of two or more role demand at the same time. The reduction of role conflict among the employees will exert the positive effect on the company, that is, to reduce the employee's uncertainty feeling at working, such as uncertainty in running the task and uncertainty of self-welfare. The uncertainty reduction will affect the increased work satisfaction and will prevent the work stress from occurring.

Keywords: role conflict, work stress, uncertainty, work satisfaction.

ABSTRAK

PENGARUH KONFLIK PERAN TERHADAP STRES KERJA DENGAN KETIDAKPASTIAN DAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL MEDIASI

(Studi Pada PT. Air Mancur Karanganyar)

Oleh :

RIFKY INDRAWAN

F 0204123

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh konflik peran terhadap stres kerja dengan ketidakpastian dan kepuasan sebagai variabel mediasi. Rumusan masalah yang akan diteliti adalah (1) Apakah konflik peran berpengaruh terhadap stres kerja kepada karyawan, (2) Apakah konflik peran berpengaruh terhadap ketidakpastian terhadap karyawan, (3) Apakah ketidakpastian berpengaruh terhadap kepuasan kerja kepada karyawan, (4) Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap stres kerja kepada karyawan.

Penelitian ini merupakan penelitian *explanatory* dengan metode survei. populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT. Air Mancur Karanganyar. Sampel yang diambil adalah 118 orang karyawan. Teknik sampling yang digunakan adalah *proportional random sampling*.

Alat analisis yang digunakan untuk menguji kesesuaian model dan hipotesis yang diajukan adalah dengan menggunakan metode SEM dengan bantuan program AMOS 6.0. Hasil analisis menunjukkan bahwa besarnya nilai-nilai yang terdapat dalam goodness of fit adalah Chi-Square (90,501) dengan tingkat signifikansi (0,081), RMSEA (0,045), CMIN/df (1,240), GFI (0,900), AGFI (0,856), TLI (0,968), dan CFI (0,974). Untuk estimasi parameter, menunjukkan bahwa semua jalur yang diestimasi signifikan.

Kesimpulan yang didapat adalah dari keempat hipotesis yang diajukan ternyata semuanya didukung. Hal ini mengindikasikan bahwa konflik peran dapat berpengaruh langsung pada stres kerja serta dapat berpengaruh tidak langsung melalui ketidakpastian dan kepuasan kerja.

Saran yang dapat diberikan pada perusahaan adalah perusahaan harus mulai memperhatikan dan mencoba untuk mengurangi meningkatnya konflik peran terhadap karyawan. Hal itu bisa dilakukan dengan mengurangi pemaksaan tuntutan peran atau kebergandaan peran yang berbeda dalam pekerjaan karena tidak mungkin seseorang karyawan menghadapi suatu situasi kejadian simultan (berbarengan) dari dua atau lebih tuntutan peran dalam waktu yang sama. Pengurangan konflik peran pada karyawan akan memberikan dampak yang positif bagi perusahaan yaitu mengurangi perasaan ketidakpastian karyawan dalam bekerja. seperti ketidakpastian dalam menjalankan tugas dan ketidakpastian akan kesejahteraan diri. Pengurangan

ketidakpastian akan berpengaruh pada meningkatnya kepuasan kerja dan mencegah timbulnya stres kerja.

Kata kunci: konflik peran, stres kerja, ketidakpastian, kepuasan kerja.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Persaingan yang semakin ketat dan krisis ekonomi yang melanda seluruh negara di dunia merupakan dampak globalisasi yang harus di hadapi perusahaan saat ini. Akibat dari krisis yang berkepanjangan telah menimbulkan dampak yang sangat merugikan bagi ribuan bahkan jutaan tenaga kerja. Mereka harus rela dipindahkan kebagian yang sangat tidak mereka kuasai dan tidak tahu berapa lama lagi mereka akan dapat bertahan atau dipekerjakan. Selain itu mereka harus menerima suatu kebijakan perusahaan yang menuntut para karyawan untuk melaksanakan tugas-tugas yang menurut pandangannya bukan merupakan bagian dari pekerjaannya. keadaan seperti ini akan membuat para pekerja di setiap level mengalami suatu tekanan, munculnya perasaan ketidakpastian karyawan dalam bekerja dan menurunnya kepuasan. Situasi inilah yang seringkali memicu terjadinya stres kerja.

Wijono (2006) menyatakan bahwa berbagai kebijakan perusahaan yang dilakukan dalam rangka meningkatkan produktivitas dan efisiensi kerja telah membawa akibat-akibat tertentu pada individu-individu yang terlibat dalam organisasi perusahaan. Individu-individu tersebut dituntut lebih banyak menciptakan keunggulan kompetitif melalui peningkatan pengetahuan (*knowledge*), pengalaman (*experience*), keahlian (*skill*) dan komitmen (*commitmen*) serta hubungan kebersamaan (*relationship*) dengan rekan sekerja maupun dengan pihak lain di luar perusahaan. Namun dalam kenyataannya,

seringkali terlihat bahwa individu atau kelompok individu secara tidak langsung, sadar atau tidak, pada umumnya menunjukkan ciri-ciri kepribadian yang tidak sesuai dengan tuntutan tersebut. Hal ini terutama disebabkan oleh benturan-benturan, ketegangan, tekanan atau penyesuaian dirinya yang kurang harmonis dengan lingkungan yang kemudian menimbulkan stres dan mempengaruhi tingkah laku individu.

Stres merupakan topik yang menarik dan banyak mendapat perhatian dari banyak peneliti bidang sumber daya manusia. Apabila dalam diri karyawan terjadi sebuah stres maka hal tersebut menandakan ada yang tidak sejalan antara keinginan karyawan dengan tujuan dan tuntutan perusahaan. Leka (2004) menyatakan bahwa stres kerja merupakan respon dari karyawan ketika permintaan dan tekanan kerja tidak sesuai dengan pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki oleh karyawan. Tekanan kerja menjadi hal yang tidak dapat dihindari oleh karyawan ditengah perkembangan lingkungan kerja yang semakin dinamis.

Leontaridi dan Ward (2002) menyatakan bahwa stres kerja dapat disebabkan oleh faktor lingkungan kerja seperti tekanan kerja yang berat, manajemen yang tidak sehat dan hubungan yang buruk dengan karyawan lainnya. Gejala terjadinya stres ditempat kerja dapat diamati dari perilaku para karyawan, antara lain : kepuasan kerja yang rendah, kinerja yang menurun, semangat kerja menghilang, kurangnya kreativitas dan inovasi, keputusan yang jelek, serta banyak melakukan pekerjaan yang tidak produktif. Hal tersebut dapat menyebabkan tidak kondusifnya lingkungan kerja karyawan di dalam

organisasi. Pada fase yang lebih tinggi stres kerja dapat menyebabkan karyawan jarang masuk kerja atau keinginan karyawan untuk keluar dari organisasi.

Robbins (2003 : 376) mendefinisikan stres sebagai sebuah kondisi dinamik yang ada pada diri seorang individu yang dikaitkan dengan suatu peluang, kendala atau tuntutan yang dikaitkan dengan apa yang sangat diinginkannya dan apa yang dihasilkannya dipersepsikan sebagai tidak pasti dan penting. Stres kerja pada karyawan dapat berbahaya bagi kelangsungan hidup organisasi. Karyawan yang mengalami stres akan cenderung terlihat lesu, tidak bersemangat, motivasi dan produktivitas kerja turun serta tidak akan fokus terhadap pekerjaan.

Tidd and Friedman (2002) menyatakan bahwa stres kerja dapat dipengaruhi oleh adanya konflik dalam organisasi. Salah satunya adalah adanya konflik peran. Konflik peran dapat diartikan sebagai keadaan dimana seorang individu memiliki peran yang berbeda dalam satu waktu yang sama. Peran tersebut memberikan tekanan kepada individu karena adanya perbedaan kepentingan antar peran yang didapatkan oleh individu tersebut. Mungkin saja dalam satu waktu seorang harus menjalankan perannya sebagai karyawan pada saat bersamaan harus berperan sebagai seorang kepala keluarga. Konflik peran dapat menyebabkan terjadinya stres kerja dan menurunnya kepuasan kerja. Hal tersebut akan diperparah dengan adanya perasaan ketidakpastian karyawan terhadap organisasi. Ketidakpastian tersebut meliputi ketidakpastian dalam menjalankan tugas, adanya job insecurity serta ketidakpastian akan kesejahteraan diri. Perasaan tersebut akan mengganggu karyawan saat bekerja

yang dapat berpengaruh terhadap menurunnya kepuasan kerja dan meningkatnya stres kerja.

Peneliti melakukan penelitian pada karyawan PT. Air Mancur karena perusahaan tersebut merupakan perusahaan besar yang mengalami transformasi bisnis dari suatu usaha rumah atau *home industry* yang hanya memiliki karyawan 11 orang berkembang statusnya menjadi perusahaan perseroan terbatas dan memiliki karyawan 1.549 karyawan. Dengan berkembangnya perusahaan tersebut maka PT. Air Mancur telah pula berkembang dalam berbagai aspek termasuk ukuran dan kompleksitas. Semakin besar ukuran suatu organisasi semakin cenderung menjadi kompleks keadaannya. Seperti kita ketahui bahwa sehubungan dengan sumber daya manusia dapat diidentifikasi berbagai kompleksitas seperti kompleksitas jabatan, kompleksitas tugas, kompleksitas kedudukan dan status, kompleksitas hak dan wewenang dan lain-lain. Kompleksitas ini dapat merupakan sumber potensial untuk timbulnya konflik dalam organisasi, terutama konflik yang berasal dari sumber daya manusia, seperti konflik peran yang terjadi pada karyawan akan berakibat terjadinya stres dalam bekerja. Penelitian Tidd and Friedman (2002) menunjukkan bahwa konflik peran dapat berdampak negatif terhadap beberapa hal dalam organisasi seperti halnya stres kerja, komitmen, kepuasan dan keinginan berpindah. Konflik peran dapat menyebabkan perasaan ketidakpastian karyawan terhadap organisasi. Ketidakpastian tersebut adalah ketidakpastian mengenai kemampuan dalam menjalankan tugas. Perasaan tersebut akan mengganggu karyawan saat bekerja yang dapat berpengaruh terhadap menurunnya kepuasan kerja dan meningkatnya stres kerja.

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul

”PENGARUH KONFLIK PERAN TERHADAP STRES KERJA DENGAN KETIDAKPASTIAN DAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL MEDIASI”.

B. Perumusan Masalah

1. Apakah konflik peran berpengaruh terhadap stres kerja karyawan ?
2. Apakah konflik peran berpengaruh terhadap ketidakpastian karyawan ?
3. Apakah ketidakpastian karyawan berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan ?
4. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap stres kerja karyawan ?

C. Tujuan Penelitian

1. Memberikan bukti empiris mengenai pengaruh konflik peran terhadap stres kerja karyawan.
2. Memberikan bukti empiris mengenai pengaruh konflik peran terhadap ketidakpastian karyawan
3. Memberikan bukti empiris mengenai pengaruh ketidakpastian terhadap kepuasan kerja karyawan
4. Memberikan bukti empiris mengenai pengaruh kepuasan kerja terhadap stres kerja karyawan.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi para akademisi dan praktisi, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran tentang pengaruh konflik peran terhadap stres kerja dengan kepuasan kerja dan ketidakpastian sebagai variabel mediasi. Penelitian juga diharapkan mampu untuk dijadikan dasar dalam mengembangkan riset-riset selanjutnya.
2. Bagi perusahaan, penelitian ini dijadikan dasar dalam membuat kebijakan SDM yang baik.

BAB II

TINJUAN PUSTAKA

A. Konflik Peran

Robbins (2002:199) menyatakan bahwa konflik dalam organisasi terjadi karena ketidakmampuan untuk beradaptasi dengan lingkungan serta adanya perbedaan status, tujuan, nilai dan persepsi. Adanya konflik dalam organisasi

menunjukkan beberapa hal, antara lain : kelemahan dalam organisasi, pemimpinan yang melakukan manajemen dengan buruk, komunikasi yang gagal antara pemimpin dengan karyawan, kurangnya keterbukaan, kepercayaan yang kurang antar karyawan dan pimpinan.

Rahim (2002) mendefinisikan konflik sebagai ketidaksetujuan dan perbedaan sisi pandang terhadap suatu hal. Konflik dalam organisasi memberikan dampak yang positif maupun negatif bagi organisasi. Secara positif adanya konflik dapat meningkatkan ritme kerja, membuat pekerjaan cepat selesai dan meningkatkan kedisiplinan karyawan. Sedangkan secara negatif konflik dalam organisasi dapat menyebabkan stres kerja, menurunnya kepuasan kerja, menurunnya komitmen organisasi dan meningkatkan *intention to quit*. Konflik yang terjadi dalam organisasi dapat disebabkan beberapa hal, antara lain : 1). Tidak ada satu set peraturan yang jelas yang dapat memberikan saran ketika konflik terjadi, menjaga konflik pada level yang tepat, 2). Tidak ada batas yang jelas yang memberikan panduan apakah konflik akan dikurangi atau di tambah untuk mendukung proses belajar dalam organisasi, 3). Tidak adanya peraturan yang jelas yang dapat mengarahkan bagaimana konflik dihadapi pada situasi yang berbeda sehingga dapat dipecahkan dengan efektif.

Sari (2005) menyatakan bahwa konflik peran dapat didefinisikan sebagai adanya ketidakcocokan antara harapan harapan yang berkaitan dengan suatu peran. konflik peran merupakan hasil dari ketidakkonsistenan harapan-harapan berbagai pihak atau persepsi adanya ketidakcocokan antara tuntutan peran dengan kebutuhan, nilai-nilai individu, dan sebagainya. Sebagai akibatnya, seseorang yang mengalami konflik peran akan berada dalam suasana

terombang-ambing, terjepit, dan serba salah. Ciri-ciri seseorang yang berada dalam konflik adalah sebagai berikut: (a) mengerjakan hal-hal yang tidak perlu; (b) terjepit di antara dua atau lebih kepentingan yang berbeda (atasan dan bawahan); (c) mengerjakan sesuatu yang diterima oleh pihak yang satu tetapi tidak oleh yang lain; (d) menerima perintah atau permintaan yang bertentangan. konflik peran timbul jika seorang tenaga kerja mengalami adanya:

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

Terdapat dua tipe umum konflik peran yaitu (a) konflik peran intersender, dimana 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 karyawan atau manajer yang berada pada posisi dibawahnya, terutama jika mereka harus memilih salah satu alternative.

B. Stres Kerja

Sari (2005) mendefinisikan stres sebagai suatu tanggapan dalam menyesuaikan diri yang dipengaruhi oleh perbedaan individu dan proses psikologis, sebagai konsekuensi dari tindakan lingkungan, situasi atau peristiwa yang terlalu banyak mengadakan tuntutan psikologis dan fisik seseorang, Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa stres kerja timbul karena tuntutan lingkungan dan tanggapan setiap individu dalam menghadapinya dapat berbeda. Stres adalah tuntutan-tuntutan eksternal yang mengenai seseorang, misalnya obyek-obyek dalam lingkungan atau suatu stimulus yang secara obyektif adalah berbahaya. Stres juga biasa diartikan sebagai tekanan, ketegangan atau gangguan yang tidak menyenangkan yang berasal dari luar diri seseorang.

Masalah Stres kerja di dalam organisasi perusahaan menjadi gejala yang penting diamati sejak mulai timbulnya tuntutan untuk efisien di dalam pekerjaan. Akibat adanya stres kerja tersebut yaitu orang menjadi nervous, merasakan kecemasan yang kronis, peningkatan ketegangan pada emosi, proses berfikir dan kondisi fisik individu. Selain itu, sebagai hasil dari adanya stres kerja, karyawan akan mengalami beberapa gejala stres yang dapat mengancam dan mengganggu pelaksanaan kerja mereka, seperti : mudah marah dan agresif, tidak dapat relaks, emosi yang tidak stabil, sikap tidak mau bekerja sama, perasaan tidak mampu terlibat, dan kesulitan dalam masalah tidur.

Wijono (2006) menyatakan bahwa stres kerja disebabkan adanya ketidakseimbangan antara karakteristik kepribadian karyawan dengan karakteristik aspek-aspek pekerjaannya dan dapat terjadi pada semua kondisi pekerjaan. Adanya beberapa atribut tertentu dapat mempengaruhi daya tahan stres seorang karyawan. Stres kerja akan muncul apabila ada tuntutan-tuntutan

pada seseorang yang dirasakan menantang, menekan, membebani atau melebihi daya penyesuaian yang dimiliki individu. Hal tersebut akan menyebabkan individu bereaksi dimana reaksi tersebut biasanya terwujud dalam tingkah laku yang bersifat negatif dan kontra produktif.

Sari (2005) menyatakan gejala stres dapat berupa tanda-tanda berikut ini:

1. Fisik, yaitu sulit tidur atau tidur tidak teratur, sakit kepala, sulit buang air besar, adanya gangguan pencernaan, radang usus, kulit gatal-gatal, punggung terasa sakit, urat-urat pada bahu dan leher terasa tegang, keringat berlebihan, berubah selera makan, tekanan darah tinggi atau serangan jantung, kehilangan energi.
2. Emosional, yaitu marah-marah, mudah tersinggung dan terlalu sensitif, gelisah dan cemas, suasana hati mudah berubah-ubah, sedih, mudah menangis dan depresi, gugup, agresif terhadap orang lain dan mudah bermusuhan serta mudah menyerang, dan kelesuan mental.
3. Intelektual, yaitu mudah lupa, kacau pikirannya, daya ingat menurun, sulit untuk berkonsentrasi, suka melamun berlebihan, pikiran hanya dipenuhi satu pikiran saja.
4. Interpersonal, yaitu acuh dan mendiamkan orang lain, kepercayaan pada orang lain menurun, mudah mengingkari janji pada orang lain, senang mencari kesalahan orang lain atau menyerang dengan kata-kata, menutup diri secara berlebihan, dan mudah menyalahkan orang lain.

C. Ketidakpastian

Tidd and Friedman (2002) menyatakan bahwa hal penting yang harus diperhatikan ketika dalam mengelola konflik adalah menemukan strategi yang produktif dalam mengelola konflik peran. Ketidakpastian dalam organisasi merupakan faktor yang menghubungkan terjadinya konflik dalam organisasi dengan adanya stres kerja. Ada dua tipe ketidakpastian dalam organisasi. Tipe pertama berkaitan dengan peran dalam pekerjaan. Ketidakpastian tipe pertama ini berkaitan dengan ketidakpastian karyawan akan kemampuan mereka dalam menyelesaikan pekerjaan. Sedangkan tipe kedua berkaitan dengan performa dan outcome kerja yaitu ketidakpastian akan mendapat pengakuan atau timbal balik dari perusahaan atas pekerjaan yang telah dilakukan. Dalam konteks konflik peran, pemenuhan akan sebuah peran akan menyebabkan terjadinya konflik peran, individu tentunya akan berpikir tentang konsekuensi dalam hal konflik peran apabila individu melakukan usaha dan kinerjanya secara optimal. Tingginya ketidakpastian dalam organisasi akan menyebabkan menurunnya kepuasan kerja dan terjadinya stres kerja.

Rahadjo (2004) menyatakan bahwa ketidakpastian dalam organisasi akan dapat berpengaruh terhadap tingkat kerja karyawan. Ketidakpastian dalam organisasi dapat berupa pekerjaan yang tidak jelas, adanya peluang kehilangan pekerjaan, ada kemungkinan pekerjaan yang dilakukan tidak dilakukan lagi, ketidakjelasan jenjang karir, kecilnya peluang promosi dan kenaikan jabatan, peran yang tidak jelas sehingga kebebasan dalam pengambilan keputusan tidak didapatkan. Ketidakpastian dalam organisasi ini akan membuat karyawan bingung dan mengganggu kinerja karyawan. Hal yang paling rentan dan paling sering terjadi adalah terjadinya stres kerja.

Sari (2005) menyatakan bahwa ketidakpastian pekerjaan merupakan salah satu faktor potensial pembangkit stress kerja. ketidakpastian pekerjaan dapat berupa *job insecurity* (kemungkinan kehilangan pekerjaan) atau ketidakjelasan peran (*role ambiguity*). perubahan-perubahan lingkungan menimbulkan masalah baru yang dapat mempunyai dampak pada perusahaan. Reorganisasi dirasakan perlu untuk dapat menghadapi perubahan lingkungan dengan lebih baik. Sebagai akibatnya ialah adanya pekerjaan lama yang hilang dan adanya pekerjaan yang baru. Dapat terjadi bahwa pekerjaan yang baru memerlukan ketrampilan yang baru. Setiap reorganisasi menimbulkan ketidakpastian pekerjaan, yang merupakan sumber stres yang potensial. *Role ambiguity* atau kekaburan peran adalah suatu kesenjangan antara jumlah informasi yang dimiliki seseorang dengan yang dibutuhkannya untuk dapat melaksanakan perannya dengan tepat. Karenanya kekaburan peran adalah bersifat pembangkit stres sebab ia menghalangi individu untuk melakukan tugasnya dan menyebabkan timbulnya perasaan tidak aman dan tidak menentu. Seseorang dapat dikatakan berada dalam kekaburan peran apabila ia menunjukkan ciri-ciri antara lain sebagai berikut: (a) Tidak jelas benar apa tujuan peran yang dimainkannya; (b) tidak jelas kepada siapa ia bertanggung jawab dan siapa yang melapor kepadanya; (c) tidak sepenuhnya mengerti apa yang diharapkan dari padanya dan (d) tidak memahami benar peranan daripada pekerjaannya dalam rangka pencapaian tujuan secara keseluruhan.

D. Kepuasan Kerja

Robbins (2002: 36) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai suatu sikap umum terhadap pekerjaannya. Pekerjaan menuntut interaksi dengan rekan sekerja dan atasan, mengikuti aturan dan kebijakan organisasi, memenuhi standard kinerja, hidup pada kondisi kerja yang sering kurang dari ideal dan yang serupa. Ketidakpuasan muncul saat harapan-harapan ini tidak terpenuhi. Kepuasan kerja mempunyai banyak dimensi. Secara umum tahap yang diamati adalah kepuasan dalam pekerjaan itu sendiri, seperti gaji, pengakuan, hubungan antara supervisor dengan tenaga kerja, dan kesempatan untuk maju. Setiap dimensi menghasilkan perasaan puas secara keseluruhan dengan pekerjaan itu sendiri.

Berikut ini beberapa teori berkaitan dengan kepuasan kerja :

1. *Equity Theory* (Teori Keadilan)

Kepuasan merupakan hasil dari membandingkan antara *input-outcome* dirinya dengan perbandingan *input-outcome* pegawai lain (*comparison person*). Jika perbandingan tersebut dirasakan seimbang akan menghasilkan kepuasan. Akan tetapi bila terjadi ketidakseimbangan akan menyebabkan dua kemungkinan, yaitu *over compensation inequity* (ketidakseimbangan yang menguntungkan dirinya) dan sebaliknya *under compensation inequity* (keuntungan yang menguntungkan pegawai lain yang menjadi pembanding atau *comparison person*)

2. *Discrepancy Theory* (Teori Perbedaan)

Kepuasan tergantung pada perbedaan antara sesuatu yang didapat dan yang diharapkan oleh pegawai. Apabila yang didapat lebih besar dari yang

diharapkan, pegawai merasa puas. Sebaliknya apabila yang didapat pegawai lebih rendah daripada yang diharapkan pegawai menjadi tidak puas.

3. *Need Fullfillment Theory* (Teori Pemenuhan Kebutuhan)

Kepuasan tergantung pada terpenuhi atau tidaknya kebutuhan pegawai. Apabila kebutuhannya terpenuhi pegawai merasa puas. Sebaliknya bila kebutuhannya tidak terpenuhi, pegawai akan merasa tidak puas.

4. Teori Dua Faktor dari Herzberg

Teori ini membagi dalam dua hal yang berbeda. teori ini membagi situasi yang mempengaruhi sikap seorang menjadi dua kelompok yaitu:

- a). *Satisfiers* (motivator) faktor yang merupakan sumber kepuasan kerja (*achievement, recognition, work it self, responsibility, and advancement*). Hadirnya faktor ini akan memberikan kepuasan, tetapi tidak hadirnya faktor ini tidaklah selalu mengakibatkan ketidakpuasan.
- b). *Dissatisfiers* (*hygiene factors*) faktor yang menjadi sumber ketidakpuasan (*company policy and administration, supervision technical, salary, interpersonal relation, working condition, job security and status*). Perbaikan terhadap kondisi atau situasi ini akan mengurangi atau menghilangkan ketidakpuasan, tetapi tidak akan menimbulkan kepuasan karena ia bukan sumber kepuasan kerja.

5. *Expectancy Theory* (Teori Pengharapan)

Motivasi merupakan suatu produk dari cara seseorang menginginkan sesuatu dan penaksiran seorang tersebut memungkinkan aksi tertentu yang akan menuntunnya. Aksinya dapat dilakukan dengan cara berusaha lebih besar atau mengikuti kursus pelatihan. Hasil yang akan dicapai

secara primer adalah promosi jabatan dan gaji yang lebih tinggi. Hasil sekundernya antara lain status menjadi lebih tinggi, pengenalan kembali, keputusan pembelian produk dan pelayanan keinginan keluarga. Dengan demikian pegawai mencapai kepuasan.

E. Konflik Peran dan Stres Kerja

Rahardjo (2004) menyatakan bahwa stres kerja adalah suatu keadaan yang tidak menyenangkan dan mengganggu pelaksanaan tugas dan kinerja individu yang tercipta karena segala tuntutan, perubahan dan beban yang ada dalam pekerjaan dan perusahaan. Stres kerja dapat disebabkan oleh beberapa faktor antara lain : 1). Faktor yang berkaitan dengan tugas, seperti beban kerja berlebihan, shift malam, pekerjaan yang monoton dan membosankan serta kurangnya pelatihan yang berkaitan dengan pekerjaan, 2). Faktor yang berkaitan dengan individu dan hubungan interpersonal, seperti konflik dengan rekan kerja atau atasan, ambiguitas dan konflik peran, tanggungjawab keluarga, kekerasan fisik atau perasaan merasa tidak dihargai sebagai individu, 3). Faktor yang berkaitan dengan lingkungan kerja seperti suhu udara yang panas, kebisingan atau lingkungan yang kotor, 4). ancaman personal terhadap individu seperti ketidakpastian kerja, takut kehilangan pekerjaan, kecilnya peluang promosi dan kenaikan jabatan dan kurangnya kebebasan individu saat bekerja.

Dijkstra et al (2004) menyatakan bahwa konflik adalah perbedaan pola pikir atau pendapat atau situasi dimana terdapat ketidaksetujuan terhadap suatu hal. Konflik dalam organisasi dapat terjadi karena hubungan interpersonal

dalam organisasi atau karena tugas yang sedang dikerjakan. Konflik yang terjadi karena hubungan antar anggota dalam organisasi disebut dengan *relationship conflict* sedangkan konflik yang terjadi karena tugas yang dikerjakan dalam organisasi disebut dengan *task conflict*.

Tidd and Friedman (2002) menyatakan konflik peran adalah situasi dimana ada perbedaan tuntutan dalam diri seorang karyawan karena ada perbedaan peran yang menyebabkan perbedaan tindakan yang harus dilakukan. Konflik peran menyebabkan tekanan pada diri karyawan yang mengharuskan pada perbedaan tindakan yang diambil yang akan berpengaruh terhadap keadaan karyawan secara *psikologis*. Konflik peran dapat berpengaruh terhadap berbagai macam *outcome* negatif seperti menurunnya stress kerja, komitmen, kepuasan dan turnover. Fokus dalam melakukan penelitian tentang konflik peran adalah bagaimana menekan dampak negatif konflik peran bagi lingkungan kerja. Konflik dalam organisasi harus dikelola dengan baik hal ini karena konflik peran dapat menyebabkan meningkatkan pengalaman tentang ketidakpastian dan menyebabkan terjadinya stres saat bekerja.

F. Ketidakpastian dan Kepuasan Kerja

Aspek kepuasan kerja merupakan misi dari masing-masing individu. Masing-masing individu memiliki kepuasan kerja yang tidak sama. Sampai batas mana sebuah pekerjaan telah memberikan kepuasan bagi seseorang akan berbeda dengan orang lain. Bockerman and Ilmakunan (2007) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai sifat seorang individu terhadap pekerjaannya yang dipengaruhi oleh faktor lingkungan kerja disekitarnya. Kepuasan kerja

dipengaruhi oleh faktor gaji yang diterima karyawan, aspek promosi, dukungan dari teman kerja, kondisi pekerjaan, keamanan kerja dan kondisi karyawan itu sendiri. Kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dimana para karyawan memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja ini nampak dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya.

Tidd and Friedman (2002) menyatakan bahwa ketidakpastian muncul karena ketidakjelasan peran karyawan dalam menjalankan pekerjaannya. Konflik peran menyebabkan pengaruh terhadap outcome penting dalam organisasi. Aspek ketidakpastian biasanya akan berkaitan dengan perasaan karyawan akan nasib dan kesejahteraan karyawan. Terutama aspek reward dan gaji. Ada dua aspek ketidakpastian dalam organisasi. Aspek pertama berkaitan dengan usaha ke kinerja sedangkan aspek kedua berkaitan dengan kinerja ke outcome. Aspek pertama berkaitan dengan level individu terhadap ketidakpastian atas usaha yang dilakukan saat bekerja serta tingkat pencapaian terhadap kinerjanya. Tipe ketidakpastian kedua, menghubungkan ketidakpastian dengan kinerja dan *outcome* kerja terhadap *reward* yang di dapatkan. Ketidakpastian tipe yang ke dua ini akan dapat menyebabkan menurun dan meningginya kepuasan.

G. Kepuasan Kerja dan Stres Kerja

Bockerman and Ilmakunan (2007) menyatakan bahwa kondisi yang dialami oleh karyawan dalam lingkungan kerja akan berdampak terhadap

kondisi kejiwaan karyawan. Lingkungan pekerjaan akan sangat berpengaruh terhadap perkembangan dan perilaku karyawan. Lingkungan pekerjaan merupakan hal yang kompleks dimana didalamnya terdapat interaksi antara lingkungan fisik dan manusia. Karyawan bisa saja tidak dapat bekerja dengan optimal karena fasilitas perusahaan yang tidak memadai atau karena terjadinya konflik baik dengan organisasi atau dengan karyawan yang lain. Aspek yang banyak diteliti oleh para peneliti dibidang sumber daya manusia berkaitan dengan kepuasan kerja karyawan. Kepuasan kerja karyawan menunjukkan sikap karyawan terhadap pekerjaannya. Seberapa puas karyawan saat bekerja akan menentukan kelangsungan hidup organisasi. Kepuasan kerja akan dapat berdampak pada outcome organisasi baik secara personal maupun perusahaan.

Tidd and Friedman (2002) menyatakan bahwa kepuasan kerja menjadi faktor yang dominan dalam menentukan tingkat stres kerja karyawan. Tuntutan akan pekerjaan yang berat dan pekerjaan yang penuh dengan tekanan akan membuat karyawan stres. Kepuasan kerja adalah persepsi karyawan akan pekerjaannya. Karyawan yang memiliki kepuasan kerja rendah akan cenderung kinerjanya menjadi tidak optimal. Karena kinerjanya tidak dapat optimal maka lingkungan kerja akan terkondisikan dengan tidak tepat bagi karyawan. Hal inilah yang menyebabkan kepuasan kerja dapat berpengaruh terhadap tingkat stres karyawan.

H. Penelitian Terdahulu

Tidd and Friedman (2002) melakukan penelitian tentang konflik peran terhadap stress kerja dengan ketidakpastian dan kepuasan kerja sebagai variable mediasi. Penelitian dilakukan di Amerika dengan sampel dari karyawan pada perusahaan otomotif. Sampel meliputi 304 karyawan pada beberapa posisi seperti administrative, professional dan bagian manajerial. Data diambil dengan metode survey. Analisis data dilakukan dengan menggunakan SEM. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konflik peran berpengaruh terhadap stres kerja. Penggunaan variable ketidakpastian dan kepuasan kerja sebagai variable mediasi memberikan hasil yang signifikan. Namun koefisien path analisis menunjukkan bahwa konflik peran memiliki pengaruh langsung yang lebih besar terhadap stress kerja dari pada melalui variable mediasi.

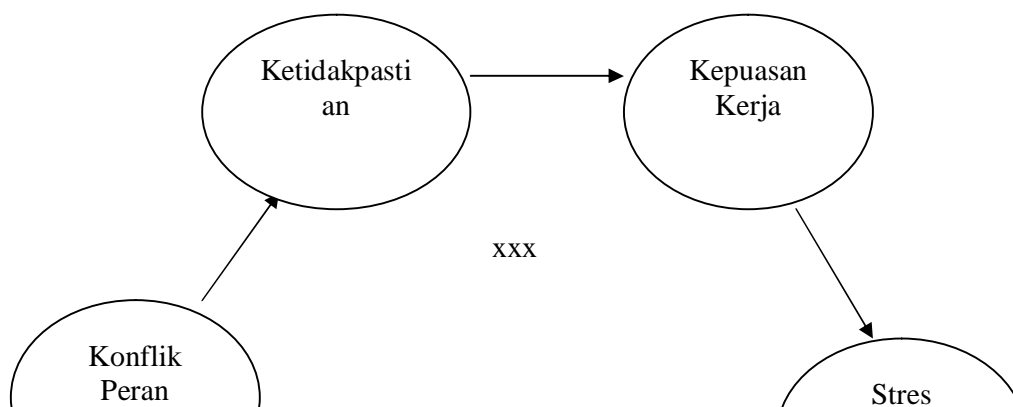
Leontaridi and Ward (2002) melakukan penelitian tentang pengaruh stres kerja terhadap kondisi organisasi. Dampak negatif yang diteliti dalam penelitian tersebut adalah keinginan berpindah dan tingkat absensi yang tinggi. Tekanan kerja yang besar dapat menyebabkan terjadinya stres kerja pada karyawan. Hal tersebut dapat berdampak menurunnya kepuasan kerja karyawan, keinginan karyawan untuk berpindah dan tingkat ketidakhadiran yang tinggi. Data diambil dengan menggunakan kuesioner dengan sampel sebanyak 104 karyawan dari perusahaan-perusahaan yang mengalami penurunan kinerja. Hasil penelitian ini menunjukkan adanya hubungan yang positif antara peningkatan stress kerja karyawan terhadap keinginan berpindah dan tingkat ketidakhadiran.

Sauno et al (2005) melakukan penelitian tentang pengaruh *work-family culture perception* terhadap *self-reported distress* dengan *work-family conflict*

sebagai variable mediasi. Pengujian dengan variable mediasi ini pertama-tama menguji pengaruh langsung *work-family culture perception* terhadap *self-reported distress*. Langkah kedua menguji pengaruh tidak langsung *work-family culture perception* terhadap *self-reported distress* melalui variable mediasi *work-family conflict*. Penelitian ini merupakan penelitian survey dimana data dianalisis dengan menggunakan SEM. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *work-family conflict* mampu menjadi mediasi pengaruh antara *Supportive Work-Family Culture* terhadap *Self reported distress*.

Wijono (2006) melakukan penelitian tentang kepribadian tipe A dan peran terhadap terjadinya stress kerja pada manajer level menengah. Penelitian ini merupakan penelitian survey. Subjek penelitian diperoleh dari sebuah perusahaan swasta di Semarang, yang berjumlah 145 orang, yang terdiri atas manajer divisi, kepala divisi, kepala bagian, kepala unit atau kepala supervisor. Subjek penelitian sebanyak 145 orang tersebut diambil secara keseluruhan untuk dijadikan sebagai subyek penelitian. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa masing-masing variabel secara mandiri berpengaruh terhadap perubahan variabel stres kerja. Terakhir, dimensi beban peran dalam penelitian ini ternyata mempunyai pengaruh yang lebih besar dibandingkan dengan ketidakjelasan peran ataupun konflik peran.

I. Kerangka Pemikiran



GAMBAR II.1
KERANGKA PEMIKIRAN

Variabel independen : Konflik Peran
Variabel dependen : Stres Kerja
Variabel mediasi : Ketidakpastian dan Kepuasan kerja

J. Hipotesis

1. Pengaruh antara Konflik Peran dan Stres Kerja

Dijkstra *et al.*, (2004) menyatakan bahwa konflik adalah perbedaan pola pikir atau pendapat atau situasi dimana terdapat ketidaksetujuan terhadap suatu hal. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Viator dan Pasewark (2004) menyatakan bahwa konflik peran dalam organisasi dapat berdampak negatif terhadap outcome kerja seperti meningkatnya keinginan berpindah dan stres kerja. Tidd and Friedman (2002) menyatakan bahwa konflik peran memberikan tekanan batin bagi karyawan yang dapat berdampak pada terjadinya stres kerja pada karyawan. Berdasarkan hal tersebut maka hipotesis yang diambil adalah :

H1 : Konflik peran berpengaruh terhadap stres kerja karyawan

2. Pengaruh antara Konflik Peran dan Ketidakpastian

Tidd and Friedman (2002) menyatakan bahwa ketidakpastian muncul karena ketidakjelasan peran karyawan dalam menjalankan pekerjaannya. Konflik peran menyebabkan kerja tidak optimal. Hal tersebut dapat menyebabkan munculnya ketakutan kehilangan pekerjaan dan hilangnya rasa percaya kepada organisasi. Berdasarkan hal tersebut maka hipotesis yang diambil adalah :

H2 : Konflik peran berpengaruh terhadap ketidakpastian karyawan

3. Pengaruh antara Ketidakpastian dengan kepuasan kerja

Bockerman and Ilmakunan (2007) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai sifat seorang individu terhadap pekerjaannya yang dipengaruhi oleh faktor lingkungan kerja disekitarnya. Tidd and Friedman (2002) menyatakan bahwa ketidakpastian akan nasib karyawan dalam organisasi akan membuat karyawan tidak dapat bekerja secara optimal. Hal ini dapat menyebabkan menurunnya kepuasan kerja karyawan. Berdasarkan hal tersebut maka hipotesis yang diambil adalah :

H3 : Ketidakpastian karyawan berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan

4. Pengaruh antara Kepuasan kerja terhadap stres kerja

Mathew (2001) menyatakan bahwa stress kerja memiliki dampak yang luas bagi organisasi. stres kerja berkorelasi dengan beberapa faktor seperti komitmen, keinginan berpindah dan kepuasan kerja. Tidd and Friedman (2002) menyatakan bahwa karyawan yang tidak puas akan pekerjaannya akan rentan terhadap stres karena kinerjanya tidak dapat dilakukan dengan optimal. Berdasarkan hal tersebut maka hipotesis yang diambil adalah :

H4 : Kepuasan kerja berpengaruh terhadap stres kerja karyawan

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain survey yaitu penelitian yang mengambil sample dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data. Adapun tipe dari desain survei ini adalah *explanatory*, yaitu menjelaskan hubungan kausal antara variable-variabel melalui pengujian hipotesis yang berdasar pada pengembangan konsep dan dan pengumpulan data (Singarimbun,1989:114). Survey penelitian di lakukan di PT. Air Mancur Karanganyar.

B. Populasi sampel dan Teknik sampel

1. Populasi

Populasi adalah jumlah dari keseluruhan objek (satu-satuan/individu-individu) yang karakteristiknya hendak di duga (Djarwanto,1998:107). Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh karyawan yang bekerja pada PT. Air Mancur, yang berjumlah 256 orang.

2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi yang terdiri atas sejumlah anggota yang dipilih dari populasi (Sekaran, 2003) sedangkan yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah beberapa karyawan yang di pilih secara acak pada setiap unit kerja karyawan PT. Air Mancur.

Dalam penelitian ini menggunakan analisis SEM, sehingga untuk memenuhi persyaratan minimal dapat diolah dengan menggunakan SEM maka jumlah sampel yang di rekomendasikan adalah antara 100-200 responden (Ghozali, 2005).

3. Teknik sampling (teknik pengambilan sampel)

Teknik sampling adalah proses menyeleksi sejumlah elemen dari populasi. Dengan mempelajari sampel, dan memahami karakteristik dari sampel pokok , akan memungkinkan untuk menggeneralisasi karakteristik untuk elemen populasi (sekaran, (2003:267).

Metode yang digunakan adalah propotional random sampling, *propotional random sampling* adalah suatu cara pengambilan sampel dengan membagi populasi ke dalam sub populasi. Dari setiap sub populasi

di ambil sejumlah individu dengan sejumlah sebanding dengan ukuran tiap-tiap sub populasi dan pengambilan dilakukan secara random.

Berikut ini adalah rumus untuk menentukan jumlah sampel dengan menggunakan teknik *proportional random sampling*.

$$\text{Jumlah sampel} = \frac{\text{Jumlah subpopulasi}}{\text{Jumlah populasi}} \times \text{Jumlah sampel yang diperlukan}$$

(Nazir, 2004:300).

Tabel III.1

Daftar Distribusi Pengambilan Sampel Penelitian:

Bagian	Jumlah karyawan	Jumlah sampel
Pemeriksaan bahan baku	24 orang	$(24/256)*150 = 14,06$ (14)
Penyimpanan bahan baku	26 orang	$(26/256)*150 = 15,23$ (15)
Pencucian bahan baku	38 orang	$(38/256)*150 = 22,26$ (22)
Pengeringan bahan baku	36 orang	$(36/256)*150 = 21,09$ (21)
Standarisasi	24 orang	$(24/256)*150 = 14,06$ (14)
Peracikan	30 orang	$(30/256)*150 = 17,57$ (18)
Penggilingan	46 orang	$(46/256)*150 = 26,95$ (27)
Pengemasan	32 orang	$(32/256)*150 = 18,75$ (19)
	256 orang	150 orang

Sumber : data dari PT. Jamu Air Mancur yang diolah

C. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

1. Variabel Independen

Variabel independen dalam penelitian ini adalah Konflik peran yang dapat diartikan sebagai keadaan dimana seorang individu memiliki peran yang berbeda dalam satu waktu yang sama. Peran tersebut memberikan tekanan kepada individu karena adanya perbedaan kepentingan antar peran yang didapatkan oleh individu tersebut. Konflik peran diukur dengan pertanyaan yang dikembangkan oleh penelitian Onyemah (2008). Lima pertanyaan diajukan untuk mengukur konflik peran dengan skala likert 5 poin (5 = sangat setuju, 4 = setuju, 3 = netral, 2 = tidak setuju, 1 = sangat tidak setuju).

2. Variabel Dependen

Variabel independen dalam penelitian ini adalah stres kerja. stres dapat diartikan sebagai tekanan, ketegangan atau gangguan yang tidak menyenangkan yang berasal dari luar diri seseorang. Stres kerja diukur dengan pertanyaan yang dikembangkan oleh penelitian Lambert and Paoline III. Lima pertanyaan diajukan untuk mengukur stres kerja dengan skala likert 5 poin (5 = sangat setuju, 4 = setuju, 3 = netral, 2 = tidak setuju, 1 = sangat tidak setuju).

3. Variabel Pemediasi

Variabel mediasi dalam penelitian ini berfungsi untuk mengetahui apakah konflik peran berpengaruh langsung terhadap stres kerja atau pengaruh tidak langsung melalui variabel pemediasi. Variabel pemediasi dalam penelitian ini adalah ketidakpastian dan kepuasan kerja. Ketidakpastian adalah ketidakpastian akan suatu pekerjaan dan

ketidakpastian dalam mendapat pengakuan atas pekerjaan yang dilakukan. Ketidakpastian diukur dengan pertanyaan yang dikembangkan oleh penelitian Tidd and Friedman (2002). Dua pertanyaan diajukan untuk mengukur ketidakpastian dengan skala likert 5 poin (5 = sangat setuju, 4 = setuju, 3 = netral, 2 = tidak setuju, 1 = sangat tidak setuju). Sedangkan kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dimana para karyawan memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja diukur dengan pertanyaan yang dikembangkan oleh penelitian Lambert and Paoline III. Lima pertanyaan diajukan untuk mengukur kepuasan kerja dengan skala likert 5 poin (5 = sangat setuju, 4 = setuju, 3 = netral, 2 = tidak setuju, 1 = sangat tidak setuju).

D. Sumber Data

1. Data Primer

Sumber data primer adalah sumber data yang didapat langsung dari responden oleh peneliti (Sekaran, 2003). Data primer dalam penelitian ini meliputi jawaban responden dalam pertanyaan-pertanyaan yang ada pada kuesioner.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung dari sumber-sumber lain yang digunakan untuk melengkapi data primer dalam menyusun laporan penelitian. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah data nama karyawan di PT. Air Mancur serta

deskriptif objek penelitian yang meliputi sejarah berdirinya perusahaan dan struktur organisasi.

E. Metode Pengumpulan Data

Kuesioner

Kuesioner yaitu serangkaian pertanyaan tertulis yang diformulasikan lebih dahulu sehingga responden dapat mencatatkan jawaban-jawabannya (Sekaran, 2003). Kuesioner adalah metode pengumpulan data dengan memberikan daftar pertanyaan pada responden dan responden memiliki alternatif jawaban yang sudah tersedia. Kuesioner mengenai pengaruh peran konflik terhadap stres kerja dengan ketidakpastian dan kepuasan kerja sebagai pemediasi diberikan pada responden yang menjadi obyek penelitian. Dalam hal ini, responden tidak dapat memberikan jawaban di luar alternatif jawaban yang telah disediakan.

F. Metode Analisis Data

1. Analisis Deskriptif

Analisis ini berisi tentang bahasan secara deskriptif mengenai tanggapan yang diberikan responden pada kuesioner. Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2004).

2. Uji Validitas Data

Validitas menunjukkan seberapa jauh suatu tes atau satu set dari operasi-operasi mengukur apa yang seharusnya diukur (Jogiyanto, 2004). Validitas memungkinkan hasil pengukuran yang diperoleh dengan kuesioner dapat menjelaskan masalah penelitian sesuai dengan konsepnya (Sekaran, 2003).

Untuk memperoleh validitas kuesioner, usaha dititikberatkan pada pencapaian validitas isi. Validitas tersebut menunjukkan sejauh mana perbedaan yang diperoleh dengan instrumen pengukuran merefleksikan perbedaan sesungguhnya pada responden yang diteliti. Dalam penelitian ini akan digunakan uji validitas dengan *confirmatory factor analysis* (CFA) menggunakan software SPSS 11.5 *for Windows*.

Confirmatory factor analysis (CFA) perlu dilakukan terhadap model pengukuran karena syarat untuk dapat menganalisis model dengan SEM, indikator masing-masing konstruk harus memiliki *loading factor* yang signifikan terhadap konstruk yang diukur. Menurut Hair *et al.*, (1998) *factor loading* lebih besar $\pm 0,30$ dianggap memenuhi level minimal, *factor loading* $\pm 0,40$ dianggap lebih baik dan sesuai dengan *rules of thumb* yang dipakai para peneliti, dan *factor loading* $\geq 0,50$ dianggap signifikan. Pedoman ini dapat diaplikasikan jika ukuran sampel adalah 100 atau lebih.

Asumsi yang mendasari dilakukannya analisis faktor adalah data matrik harus memiliki korelasi yang cukup (*sufficient correlation*). Interkorelasi antar variabel akan dideteksi dengan *Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Eduquacy* (KMO MSA). Untuk dapat dilanjutkan kepada uji validitas, nilai KMO harus $> 0,5$ (Ghozali, 2005).

Dalam *confirmatory factor analysis* (CFA) kita juga harus melihat pada output dari *rotated component matrix* yang harus terekstrak secara sempurna. Jika masing-masing item pertanyaan belum terekstrak secara sempurna, maka proses pengujian validitas dengan *Factor Analysis* harus diulang dengan cara menghilangkan item pertanyaan yang memiliki nilai ganda. Indikator masing-masing konstruk yang memiliki *loading factor* yang signifikan membuktikan bahwa indikator tersebut merupakan satu kesatuan alat ukur yang mengukur konstruk yang sama dan dapat memprediksi dengan baik konstruk yang seharusnya diprediksi (Hair *et al.*, 1998).

3. Uji Reliabilitas Data

Uji reliabilitas digunakan untuk menguji tingkat seberapa besar suatu pengukur mengukur dengan stabil dan konsisten yang besarnya ditunjukkan oleh nilai koefisien, yaitu koefisien reliabilitas (Jogiyanto, 2004). Dalam penelitian ini uji reliabilitas dilakukan menggunakan metode *Cronbach's Alpha* dengan menggunakan bantuan program *SPSS for Windows versi 11.5*. Menurut Sekaran (2003) klasifikasi nilai *Cronbach's Alpha*, sebagai berikut :

- a. Nilai *Cronbach's Alpha* antara 0,80 - 1,0 dikategorikan reliabilitas baik.
- b. Nilai *Cronbach's Alpha* antara 0,60 – 0,79 dikategorikan reliabilitas dapat diterima.
- c. Nilai *Cronbach's Alpha* \leq 0,60 dikategorikan reliabilitas buruk.

4. Uji Asumsi Model

a. Normalitas data

Asumsi yang paling fundamental dalam analisis *multivariate* adalah normalitas, yang merupakan bentuk suatu distribusi data pada suatu variabel metrik tunggal dalam menghasilkan distribusi normal (Hair *et al.* dalam Ghozali dan Fuad, 2005). Apabila asumsi normalitas tidak dipenuhi dan penyimpangan normalitas tersebut besar, maka akan mengakibatkan hasil uji statistik yang bias. Normalitas dibagi menjadi dua, yaitu:

- 1) *univariate normality*
- 2) *multivariate normality*

Untuk menguji asumsi normalitas, maka dapat digunakan nilai statistik z untuk skewness dan kurtosisnya. Nilai z skewness dapat dihitung sebagai berikut:

$$Z_{\text{skewness}} = \frac{\textit{skewness}}{\sqrt{\frac{6}{N}}}$$

dimana N merupakan ukuran sampel. Nilai statistik z untuk kurtosisnya dapat dihitung dengan menggunakan formula berikut ini:

$$Z_{\text{kurtosis}} = \frac{\textit{kurtosis}}{\sqrt{\frac{24}{N}}}$$

jika nilai z, baik z kurtosis dan/atau z skewness adalah signifikan (kurang dari 0,05 pada tingkat signifikansi 5%), maka dapat dikatakan bahwa distribusi data tidak normal. Sebaliknya, jika nilai z, baik z kurtosis dan/atau z skewness tidak signifikan (lebih dari 0,05 pada tingkat signifikansi 5%), maka dapat dikatakan bahwa distribusi data normal.

Disamping itu, Curran *et al.* (dalam Ghozali dan Fuad, 2005) membagi distribusi data menjadi tiga bagian:

- 1) Normal, apabila nilai z statistik (*Critical Ratio* atau C.R.)
skewness < 2 dan nilai C.R. kurtosis < 7.
- 2) *Moderately non-normal*, apabila nilai C.R. skewness berkisar antara 2 sampai 3 dan nilai C.R. kurtosis berkisar antara 7 sampai 21.
- 3) *Extremely non-normal*, apabila nilai C.R. skewness > 3 dan nilai C.R. kurtosis > 21.

Dalam penelitian ini uji normalitas dihitung dengan bantuan program komputer AMOS 6.0.

b. Evaluasi *Outlier*

Outliers adalah observasi atau data yang memiliki karakteristik unik yang terlihat sangat berbeda jauh dari observasi-observasi lainnya dan muncul dalam bentuk nilai ekstrim, baik untuk sebuah variabel tunggal atau variabel kombinasi (Hair *et al.* dalam Ferdinand, 2002). Uji terhadap *multivariate outliers* dilakukan dengan menggunakan kriteria Jarak Mahalanobis pada tingkat $p < 0,001$. Jarak Mahalanobis itu dievaluasi dengan menggunakan χ^2 pada derajat bebas sebesar jumlah variabel yang digunakan dalam penelitian (Ferdinand, 2002). Evaluasi *outliers* ini dilakukan dengan bantuan program komputer AMOS 6.0.

5. Uji Hipotesis

Metode analisis untuk pengujian hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan *Structural Equation Modelling* (SEM). SEM

merupakan teknik multivariate yang mengkombinasikan aspek regresi berganda dan analisis faktor untuk mengestimasi serangkaian hubungan ketergantungan secara simultan (Hair *et al.*, 1998). Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan program AMOS 6.0 untuk menganalisis hubungan kausalitas dalam model struktural yang diusulkan.

a. Evaluasi atas kriteria *Goodness of Fit*

Dalam analisis *SEM*, tidak ada alat uji statistik tunggal untuk menguji hipotesis mengenai model (Hair *et al.*, 1998). Tetapi berbagai fit indez yang digunakan untuk mengukur derajat kesesuaian antara model yang disajikan dengan data yang disajikan. Fit index yang digunakan meliputi:

1) Chi Square Statistic

Ukuran fundamental untuk mengukur *overall fit* adalah *likelihood ratio Chi-square statistic*. Tujuan analisis ini adalah mengembangkan dan menguji sebuah model yang sesuai dengan data. *Chi-square* ini bersifat sangat sensitif terhadap besarnya sampel yang digunakan. Nilai chi-square yang tinggi relatif terhadap *degree of freedom* menunjukkan bahwa matrik kovarian atau korelasi yang diobservasi dengan yang diprediksi berbeda secara nyata dan ini menghasilkan probabilitas (p) lebih kecil dari tingkat signifikansi (α). Sebaliknya nilai chi square yang kecil akan menghasilkan nilai probabilitas (p) yang lebih besar dari tingkat signifikansi (α). Dan ini menunjukkan bahwa input matrik kovarian antara prediksi dengan observasi sesungguhnya tidak berbeda secara

signifikan (Ghozali, 2005). Tingkat signifikansi penerimaan yang direkomendasikan adalah apabila $p > 0,05$ (Hair *et al.*, 1998), yang berarti matriks input yang sebenarnya dengan matriks input yang diprediksi secara statistik tidak berbeda.

2) *Normed Chi-Square (CMIN/DF)*

Normed Chi-Square adalah ukuran yang diperoleh dari nilai *chi-square* dibagi dengan *degree of freedom*. Indeks ini merupakan indeks kesesuaian *parsimonious* yang mengukur hubungan *goodness of fit model* dan jumlah koefisien estimasi yang diharapkan untuk mencapai tingkat kesesuaian. Nilai yang direkomendasikan untuk menerima kesesuaian model adalah $CMIN/DF \leq 2,0$ atau $3,0$.

3) *Goodness of Fit Index (GFI)*

Indeks ini mencerminkan tingkat kesesuaian model secara keseluruhan yang dihitung dari residual kuadrat dari model yang diprediksi dibandingkan data yang sebenarnya. Indeks ini mempunyai rentang 0 (*poor fit*) sampai dengan 1 (*perfect fit*). Nilai yang lebih mendekati 1 mengindikasikan model yang diuji memiliki kesesuaian yang baik (Hair *et al.*, 1998). Tingkat penerimaan yang direkomendasikan untuk kesesuaian yang baik adalah $GFI \geq 0,90$.

4) *Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI)*

Indeks ini merupakan pengembangan dari *Goodness of Fit Index* (GFI) yang telah disesuaikan dengan rasio dari *degree of freedom* model-model konstruk tunggal dengan semua indikator

pengukuran konstruk. Nilai yang direkomendasikan adalah $AGFI \geq 0,90$. Semakin besar nilai AGFI maka semakin baik kesesuaian yang dimiliki model.

5) *Tucker Lewis Index (TLI)*

TLI atau dikenal juga dengan *non-normed fit index* (NNFI), adalah suatu indeks kesesuaian *incremental fit index* yang membandingkan sebuah model yang diuji dengan *null model*. Nilai penerimaan yang direkomendasikan adalah nilai $TLI \geq 0,90$. TLI merupakan indeks yang kurang dipengaruhi oleh ukuran sampel.

6) *Comparative Fit Index (CFI)*

CFI merupakan indeks kesesuaian *incremental*, yang juga membandingkan model yang diuji dengan *null model*. Besaran indeks ini adalah dalam rentang 0 sampai 1 dan nilai yang mendekati 1 mengindikasikan model memiliki tingkat kesesuaian yang baik. Nilai penerimaan yang direkomendasikan adalah nilai $CFI \geq 0,90$. Indeks ini sangat dianjurkan untuk digunakan, karena indeks-indeks ini relatif tidak sensitif terhadap besarnya sampel dan kurang dipengaruhi pula oleh kerumitan model.

7) *The Root Mean Square of Approximation (RMSEA)*

RMSEA merupakan indeks yang digunakan untuk mengukur fit model menggantikan *chi-square statistic* dalam jumlah sampel yang besar. Nilai $RMSEA \geq 0,08$ mengindikasikan indeks yang baik untuk menerima kesesuaian sebuah model.

Indeks- indeks yang digunakan untuk menguji kelayakan sebuah model dapat diringkas dalam tabel berikut ini:

Goodness-of-fit Indices

<i>Goodness-of-fit Indices</i>	<i>Cut-off Value</i>
<i>Chi-square (χ^2)</i>	Diharapkan kecil
<i>Significance Probability (p)</i>	$\geq 0,05$
<i>CMIN/DF</i>	$\leq 2,00$
<i>GFI</i>	$\geq 0,90$
<i>AGFI</i>	$\geq 0,90$
<i>TLI</i>	$\geq 0,90$
<i>CFI</i>	$\geq 0,90$
<i>RMSEA</i>	$\leq 0,08$

Sumber: Ferdinand (2002), Ghozali (2004)

b. Analisis koefisien jalur

Analisis ini dilihat dari signifikansi besaran *regression weight* model. Kriteria bahwa jalur yang dianalisis signifikan adalah apabila memiliki nilai $C.R \geq$ nilai t tabel. Pedoman umum nilai t tabel untuk sampel lebih besar dari 100 dengan level signifikansi 5% adalah $\pm 1,96$ (Ghozali dan Fuad, 2005).

BAB IV

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian

1. Sejarah singkat dan perkembangan PT. Air Mancur

PT. Air Mancur merupakan salah satu perusahaan jamu yang terbesar di Indonesia. Pertama kali PT. Air Mancur merupakan suatu usaha rumah atau home industri. Pada awalnya perusahaan ini mula-mula dirintis pada tanggal 23 maret 1963 oleh Lambertus Wono Santoso, Rudi Hendrotanoyo, dan Kimun Ongkosanjoyo yang berlokasi di sebuah rumah sewa yang terletak di kampung Pucang Sawit.

Perusahaan PT. Air Mancur pertama kali hanya memiliki tenaga kerja yang terbatas yaitu 11 orang pekerja dan dengan di Bantu dengan alat sederhana dan sangat tradisional yaitu bekerja dengan menggunakan alu dan lumping. Hasil produksi tersebut diberikan nama Air Mancur dan dipasarkan ke Jakarta. Nama air mancur didapat saat LW. Santoso memasarkan hasil produksinya ke jakarta, ia melihat ada air mancur di Jalan Thamrin yang kemudian muncul ide untuk memberi nama Air Mancur pada hasil produksinya.

Setelah adanya perkembangan usaha, perusahaan ini mulai dapat menyewa sebuah pabrik lengkap dengan mesin gilingnya yaitu pabrik bekas penggilingan gaplek yang berlokasi di desa Cubluk, Wonogiri yang masyarakat sekitar dikenal dengan nama Seng. Tepat pada tanggal 23 Desember 1963 perusahaan yang hanya sebuah industri berubah menjadi sebuah perusahaan yang berbentuk perseorangan dengan nama PT. Air Mancur yang berkedudukan di Wonogiri, dengan akta notaris *Ton Sice* di Semarang No.65 serta akte pembetulan No.56 yang di keluarkan tanggal 5 Juli 1964 dengan pembagian tugas :

- 1) Bapak LW. Santoso membidangi bagian pemasaran.

- 2) Bapak Rudi Hendrotanoyo membidangi bagian administrasi, organisasi dan pemegang mutu.
- 3) Bapak Kim Ongkosanjoyo membidangi bagian produksi/ penggilingan.

Pada tanggal 1 Januari 1964 seluruh bagian produksi PT. Air Mancur dipindah dari, pucang sawit ke Wonogiri. Dan dengan lokasi baru tersebut tenaga bertambah menjadi 20 orang dan peralatan sedikit demi sedikit diganti dengan mesin dan hasil produksi jamu PT. Air Mancur mulai diminati masyarakat.

Dalam perkembangan PT. Air Mancur banyak mengalami berbagai hambatan. Misal pada tahun 1966 PT. Air Mancur mengalami tantangan yang hampir membuat perusahaan gulung tikar atau bangkrut. Hal ini disebabkan adanya gerakan 30 September/ PKI, yang mengakibatkan kondisi politik dan ekonomi Indonesia mengalami gangguan dan berpengaruh terhadap perusahaan yang sedang berkembang menjadi terhambat dalam beroperasi untuk menyebarkan produk-produknya ke berbagai wilayah di Indonesia.

Berkat kegigihan LW. Santoso yang pada waktu itu diberikan kepercayaan untuk mengemudikan jalannya roda perusahaan dan dibantu kerja keras serta keuletan segenap karyawan perusahaan PT. Air Mancur kemudian berhasil lolos dan dapat bertahan dari cobaan dan tantangan tersebut. Mulai pada saat itu tahun berganti dengan tahun PT. Air Mancur mengalami perkembangan usaha yang sangat pesat. Produk-produknya mulai diminati dan dikenal masyarakat Indonesia.

Selanjutnya pada tahun 1974 PT. Air Mancur membangun sebuah pabrik baru yang terletak di sebelah utara palur tepatnya di desa Tegalrejo

Dagen Jaten Kabupaten Karanganyar atau sering disebut dengan Jalan Raya Solo-Sragen Km.7. Sampai pada tahun 2009 PT. Air Mancur memiliki enam unit kerja antara lain:

- 1) Wonogiri ada dua lokasi.
 - a) Di Jalan Palem No. 51-53 Wonogiri sebagai tempat pengolahan produk makanan dan minuman.
 - b) Disalak giripurwo wonogiri sebagai tempat produksi.
- 2) Jajar Laweyan Solo sebagai tempat pengolahan bahan baku, logistik.
- 3) Palur Karanganyar sebagai proses pengolahan jamu serbuk dan obat luar .dalam bentuk padat , labolatorium dan kantor pusat.
- 4) Klampisan Wonogiri sebagai pengolahan produk jamu ekstrak.
- 5) Jetis sebagai tempat pengolahan produk kosmetik.
- 6) Cecep sebagai tempat proses pengemasan jamu serbuk dan obat luar dalam bentuk padat.

PT. Air Mancur memiliki 3 divisi yaitu :

1. Divisi Jamu
 - a. Jamu serbuk : Palur, Cecep, Jajar dan Salak.
 - b. Jamu ekstrak : Klamipiasan.
2. Divisi kosmetik berlokasi di Jetis.
3. Divisi makanan dan minuman berlokasi Palem Wonogiri.

2. Visi, Misi dan Tujuan

Adapun visi, misi, motto dan tujuan yang ingin dicapai PT. Air Mancur yaitu :

1. Visi : Masyarakat Sehat Sejahtera

2. Misi :

- a. Tanggap : Dapat memberikan kepuasan kepada seluruh masyarakat.
- b. Tangguh : Mampu membangun sistem secara professional.
- c. Tumbuh : Terus menciptakan produk yang berkualitas dan membudayakan pemakaian.

3. Motto : Mampu membangun sistem manajemen secara professional.

4. Tujuan yang ingin di capai PT. Air Mancur adalah

- a. Menghasilkan produk yang bermutu dan diarahkan kepada konsumen dan menghasilkan keuntungan yang besar.
- b. Meningkatkan kemampuan untuk tumbuh dan berkembang dalam dunia usaha.
- c. Ikut membantu pemerintah dalam mengatasi pengangguran dengan membuka lapangan pekerjaan.
- d. Melestasikan budaya tradisional dengan memanfaatkan kekayaan alam Indonesia.
- e. Membantu perekonomian nasional sebagai salah satu penghasil dan penyumbang devisa negara.

3. Struktur Organisasi

Badan hukum perusahaan perusahaan PT. Air Mancur adalah perseroaan terbatas. Kekuasaan tertinggi dipegang oleh dewan komisaris yang merupakan wakil para anggota persero. Dewan komisaris dalam melaksanakan tugas di Bantu oleh Direksi dan Direktur muda. Struktur organisasi berbentuk

struktur organisasi garis dan staff, sebab kesatuan komando akan terjamin dan pembagian tugas akan lebih jelas, selain itu, juga dibantu oleh tenaga-tenaga ahli dalam berbagai bidang yang di sesuaikan dengan fungsinya.

Organisasi merupakan suatu bentuk tatanan kerja yang di lengkapi dengan fungsionarisnya, sedangkan pengertian organisasi perusahaan adalah suatu hubungan struktural antara berbagai unsur di dalam rumah tangga perusahaan. Dalam setiap perusahaan pasti selalu ada struktur organisasi yang fungsinya untuk menciptakan hasil kerjasama yang baik antar pemimpin dan bawahannya dalam mencapai tujuan organisasi.

Adapun struktural PT. Air Mancur dapat di lihat pada gambar IV.1. secara garis besar dapat di uraikan beberapa tugas dan tanggung jawab dari tiap kegiatan dalam struktur organisasi PT. Air Mancur antara lain :

1) *Chief Executive Organization (CEO)*

- a. Memimpin dan bertanggung jawab atas kegiatan operasional perusahaan.
- b. Mengadakan kerjasama atau hubungan baik kedalam maupun keluar perusahaan.
- c. Menguasai pelaksanaan kerja para *General Manager* dalam menjalankan perusahaan mereka.

2) *Quality Affairs Officer*

Sebagai wakil perusahaan dalam menerapkan standar mutu *ISO* dan menjamin kualitas produk perusahaan.

3) Pengawasan dan tanggung jawab produksi (*PPJP*)

Sebagai wakil perusahaan dalam berhubungan dengan departemen kesehatan dan bertanggung jawab terhadap mutu dan kesehatan produk.

4) *Internal Auditor*

Bagian ini bertugas memeriksa pengeluaran dan pemasukan tiap departemen.

5) *Legal Officer* dan *Cooperate secretary*

a. Membantu tugas para direktur dalam penyimpanan dan pengisian dokumen serta tugas-tugas yang berhubungan dengan kelancaran surat-menyerurat.

b. Sebagai wakil direktur untuk tugas luar.

6) *HRD Officer*

Bagian ini membawahi unit kerja regional untuk tiap wilayah Wonogiri, Palur, Jajar, Jetis.

7) *General Affairs Officer*

Bagian ini bertugas untuk membantu jalannya kinerja seluruh departemen, seperti pembelian alat-alat yang di butuhkan pada setiap departemen.

8) *Management Trainees*

a. Melaksanakan *set-up*, manajemen dan pengembangan program-program perusahaan.

b. Melaksanakan program pelatihan pada karyawan.

c. Memberikan dorongan kepada tiap-tiap departemen untuk meningkatkan kerja.

9) *GM Operations*

Mengkoordinasi seluruh kegiatan operasi yang meliputi pengadaan barang produksi maupun teknis.

10) *GM Finance dan Logistic*

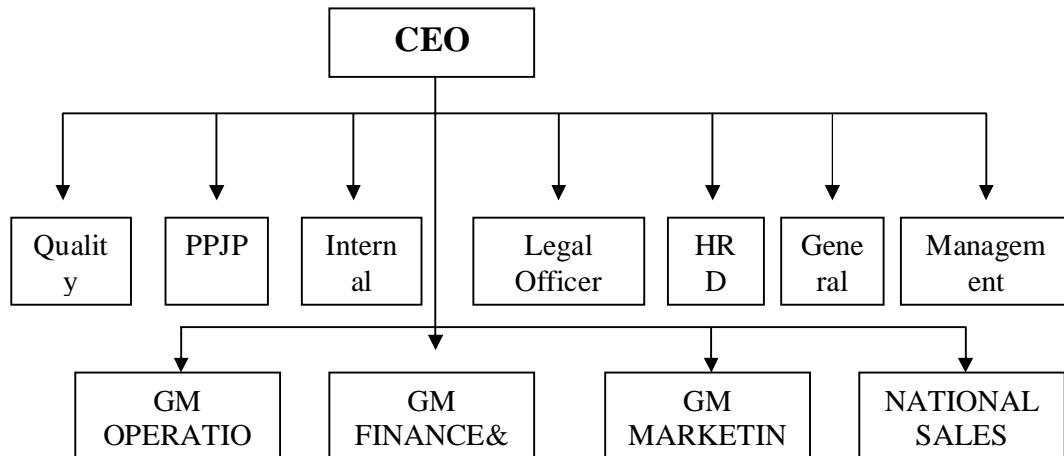
Menyelenggarakan tugas-tugas administrasi perusahaan secara keseluruhan.

11) *GM Marketing*

Mengkoordinir semua saluran distribusi dalam usaha memasarkan serta merencanakan kegiatan pemasaran

12) *National Sales Manager*

Bertanggung jawab di dalam memperluas dan menaikkan omzet penjualan serta mempertahankan tingkat penjualan yang telah ada.



GAMBAR IV.1
STRUKTUR ORGANISASI PT. AIR MANCUR

B. Analisis Diskriptif

Pada penelitian ini kuesioner yang disebarakan adalah sebanyak 150 kuesioner. Kuesioner ini disebarakan dalam waktu 1 (satu) sampai 3 (tiga)

minggu, pada jam kerja karyawan. Kuesioner tersebut dapat dibawa pulang oleh responden sehingga tidak menyita waktu kerja. Dari penyebaran kuesioner tersebut, responden yang mengembalikan kuesioner adalah sebanyak 118 responden, sisa 32 tidak dapat dihubungi atau tidak mengembalikan kuesioner dengan lengkap sehingga dinyatakan rusak. Sehingga sampel yang layak diuji adalah 118 dan Jumlah sampel data yang terkumpul telah memenuhi ukuran sampel minimum yang disyaratkan, yaitu sampel minimal yang sesuai untuk metode SEM adalah antara 100-200 (Hair *et all*, dalam Ferdinand, 2002).

Responden dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT. Air Mancur Karanganyar. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan *proportional random sampling*.

1. Karakteristik Responden

Gambaran tentang karakteristik responden diperoleh dari data diri yang terdapat pada bagian data responden yang meliputi jenis kelamin, pendidikan, dan status pernikahan yang disajikan pada tabel-tabel berikut ini:

a. Jenis Kelamin Responden.

Tabel IV.1

Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-laki	86	73%
Perempuan	32	27%
Jumlah	118	100%

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan Tabel IV.1 dapat diketahui bahwa dari 118 responden, 73% atau 86 responden berjenis kelamin pria dan 27% atau 32

responden berjenis kelamin wanita. Sehingga dari hasil tersebut dapat dilihat bahwa sebagian besar responden adalah laki-laki.

b. Tingkat Pendidikan Responden sekarang

Tabel IV.2

Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Pendidikan	Frekuensi	Persentase
SMP	3	2,5%
SMA	87	74%
D3	28	24%
Jumlah	118	100%

Sumber: Data primer yang diolah

Dari Tabel IV.2 diketahui bahwa responden yang mempunyai tingkat pendidikan SMP sebanyak 3 orang (2,5%), responden dengan tingkat pendidikan SMA sebanyak 87 orang (24 %), responden dengan tingkat pendidikan D3 sebanyak 28 orang (24%) . Sehingga jumlah sampel terbanyak adalah responden yang berpendidikan SMA.

c. Status Pernikahan Responden

Tabel IV.3

Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Status Pernikahan

Status Pernikahan	Frekuensi	Persentase
Menikah	110	93,2%
Belum Menikah	8	6,8%
Jumlah	118	100%

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan Tabel IV.3 dapat diketahui bahwa dari 118 responden, 6,8% atau 8 responden belum menikah dan 93,2% atau 110 responden

sudah menikah. Sehingga dapat disimpulkan sebagian responden sudah menikah.

2. Tanggapan Responden

Tanggapan responden terhadap kuesioner yang diberikan peneliti nampak pada jawaban responden. Dalam analisis ini akan diuraikan mengenai kecenderungan pendapat dan tanggapan dari karyawan Air Mancur, Karanganyar selaku responden dalam penelitian ini. Pernyataan-pernyataan responden mengenai variabel penelitian dapat dilihat pada jawaban responden terhadap kuesioner yang diberikan peneliti dan pernyataan ini membentuk skala Likert, dimana skala Likert ini dapat digunakan untuk mengukur sikap responden.

a. Tanggapan Responden Mengenai Konflik Peran

Deskripsi tanggapan responden sebanyak 118 orang terhadap item pertanyaan konflik peran sebanyak 5 (lima) item. Dari data kuesioner yang terdapat pada lampiran dapat dilihat deskripsi tanggapan responden pada setiap item pertanyaan adalah sebagai berikut :

Tabel IV.4
Deskripsi Tanggapan Responden
Terhadap Konflik Peran

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
A.						
1	Saya pernah melakukan dua pekerjaan atau perintah yang berbeda	5	25	18	48	22
2	Saya pernah mengorbankan satu tugas untuk tujuan menyelesaikan satu tugas yang lain	6	27	11	51	23
3	Saya pernah bekerja dengan dua atau lebih pekerjaan yang beroperasi dengan cara berbeda	5	27	14	51	21
4	Saya yakin pekerjaan yang saya lakukan dapat diterima oleh seseorang dan tidak	14	60	31	11	2

	diterima oleh orang yang lain					
5	Saya pernah menerima perintah tanpa sumber daya dan meteri yang cukup untuk melakukan perintah tersebut	0	47	29	32	10

Sumber : Data primer yang diolah

1. Berdasarkan data dari Tabel IV.4 diatas menunjukkan bahwa mayoritas responden sebanyak 48 orang atau 40,7 % menjawab tidak setuju atas item pertanyaan pekerja pernah melakukan dua pekerjaan atau perintah berbeda. Hal ini berarti bahwa sebagian besar responden merasa tidak pernah melakukan dua pekerjaan atau perintah yang berbeda.
2. Berdasarkan data dari tabel di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden sebanyak 51 orang atau 43,2% menjawab tidak setuju atas item pertanyaan saya pernah mengorbankan satu tugas untuk tujuan menyelesaikan satu tugas yang lain. Hal ini berarti sebagian besar responden merasa tidak pernah mengorbankan satu tugas atau pekerjaan untuk tujuan untuk menyelesaikan pekerjaan yang lain.
3. Berdasarkan data dari tabel di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden sebanyak 51 orang atau 43,2 % menjawab tidak setuju atas item pertanyaan saya pernah bekerja dengan dua atau lebih pekerjaan yang beroperasi dengan cara yang berbeda. Hal ini berarti bahwa sebagian besar responden merasa tidak pernah mengerjakan dua pekerjaan yang beroperasi dengan cara berbeda..
4. Berdasarkan data dari tabel di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden sebanyak 60 orang atau 50,8 % menjawab setuju atas item saya yakin pekerjaan yang saya lakukan dapat diterima

seseorang dan tidak diterima oleh orang lain. Hal ini berarti bahwa sebagian besar responden merasa pekerjaan yang di kerjakannya dapat diterima oleh seseorang tapi tidak diterima oleh orang lain.

5. Berdasarkan data dari tabel di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden sebanyak 47 orang atau 39,8 % menjawab tidak setuju atas item pertanyaan saya pernah menerima perintah atau sumberdaya dan materi yang cukup untuk melakukan perintah tersebut. Hal ini berarti sebagian besar responden merasa dalam pekerjaan yang dilakukan selalu di bekali dengan sumberdaya dan materi yang cukup.

b. Tanggapan Responden Mengenai ketidakpastian

Deskripsi tanggapan responden sebanyak 118 orang terhadap item pertanyaan pelatihan sebanyak 2 (lima) item. Dari data kuesioner yang terdapat pada lampiran dapat dilihat deskripsi tanggapan responden pada setiap item pertanyaan adalah sebagai berikut

Tabel IV.5
Deskripsi Tanggapan Responden
Terhadap ketidakpastian

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
B.						
1	Saya yakin tentang kualitas kerja saya dan telah menampilkan yang terbaik dalam dalam perusahaan.	10	66	20	17	5
2	Saya yakin kerja keras yang saya lakukan mendapat pengakuan dari perusahaan	15	62	17	17	7

Sumber : Data primer yang diolah

1. Berdasarkan data dari Tabel IV.5 diatas menunjukkan bahwa mayoritas responden sebanyak 66 orang atau 55,9 % menjawab

setuju atas item pertanyaan saya yakin tentang kualitas kerja saya dan telah menampilkan yang terbaik dalam perusahaan. Hal ini berarti bahwa sebagian besar responden merasa yakin akan kualitas kerjanya dan telah menampilkan yang terbaik dalam perusahaan.

2. Berdasarkan data dari tabel di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden sebanyak 62 orang atau 52,5 % menjawab setuju atas item pertanyaan saya yakin kerja keras yang di lakukan dapat mendapat pengakuan dari perusahaan. Hal ini berarti sebagian besar responden merasa kerja kerasnya dalam bekerja akan mendapat pengakuan dari perusahaan.

c. Tanggapan Responden Mengenai kepuasan kerja.

Deskripsi tanggapan responden sebanyak 118 orang terhadap item pertanyaan kepuasan kerja sebanyak 5 (empat) item. Dari data kuesioner yang terdapat pada lampiran dapat dilihat deskripsi tanggapan responden pada setiap item pertanyaan adalah sebagai berikut :

Tabel IV.6
Deskripsi Tanggapan Responden
Terhadap kepuasan kerja

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
C.						
1	Saya lebih suka dengan pekerjaan saya dari pada rata-rata pekerja lainnya	27	74	12	5	0
2	Saya jarang bosan dengan pekerjaan saya	36	58	13	11	0
3	Saya selalu bersemangat dengan pekerjaan saya	37	55	15	11	0
4	Saya cukup puas dengan pekerjaan saya	41	50	21	6	0
5	Saya benar-benar menemukan kenyamanan dalam pekerjaan	43	47	20	7	1

Sumber : Data primer yang diolah

1. Berdasarkan data dari Tabel IV.6 diatas menunjukkan bahwa mayoritas responden sebanyak 74 orang atau 62,7 % menjawab setuju atas item pertanyaan saya lebih suka dengan pekerjaan saya di banding dengan pekerjaan yang lain. Hal ini berarti bahwa sebagian besar responden merasa senang dengan pekerjaan yang sedang dilakukan sekarang.
2. Berdasarkan data dari tabel di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden sebanyak 58 orang atau 49,2 % menjawab setuju atas item pertanyaan saya jarang bosan dengan pekerjaan saya. Hal ini berarti sebagian besar responden tidak merasakan bosan dalam melaksanakan pekerjaan.
3. Berdasarkan data dari tabel di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden sebanyak 55 orang atau 46,6 % menjawab setuju atas item pertanyaan saya selalu bersemangat dalam bekerja. Hal ini berarti bahwa sebagian besar responden merasa selalu bersemangat dalam melaksanakan pekerjaan.

4. Berdasarkan data dari tabel di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden sebanyak 50 orang atau 42,4 % menjawab setuju atas item pertanyaan pertanyaan saya cukup puas dengan dengan pekerjaan saya. Hal ini berarti bahwa sebagian besar responden merasa puas akan pekerjaan yang dilakukan .
5. Berdasarkan data dari tabel di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden sebanyak 47 orang atau 39,8 % menjawab setuju atas item pertanyaan pertanyaan saya benar-benar menemukan kenyamanan dalam bekerja. Hal ini berarti bahwa sebagian besar responden merasa menemukan sebuah kenyamanan dalam bekerja.

d. Tanggapan Responden Mengenai Stres Kerja.

Deskripsi tanggapan responden sebanyak 118 orang terhadap item pertanyaan stres kerja sebanyak 5 (lima) item. Dari data kuesioner yang terdapat pada lampiran dapat dilihat deskripsi tanggapan responden pada setiap item pertanyaan adalah sebagai berikut :

Tabel IV.7
Deskripsi Tanggapan Responden
Terhadap stres kerja

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
----	------------	----	---	---	----	-----

D.						
1	Saat bekerja saya sering merasa tegang atau gelisah	1	18	33	54	12
2	Banyak pekerjaan yang membuat saya merasa frustrasi atau marah	0	24	21	60	13
3	Sedikit waktu yang di berikan untuk menyelesaikan pekerjaan, membuat saya sering merasa khawatir	0	17	56	42	3
4	Saya terbiasa bekerja di bawah tekanan	0	49	18	42	9
5	Banyak aspek dari pekerjaan yang membuat saya kecewa	2	8	15	74	19

Sumber : Data primer yang diolah

1. Berdasarkan data dari Tabel IV.7 diatas menunjukkan bahwa mayoritas responden sebanyak 54 orang atau 45,8 % menjawab tidak setuju atas item pertanyaan saat bekerja saya merasa sering merasa tegang atau gelisah. Hal ini berarti bahwa sebagian besar responden merasa dalam bekerja selalu tidak merasakan tegang atau gelisah.
2. Berdasarkan data dari tabel di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden sebanyak 60 orang atau 50,8 % menjawab tidak setuju atas item pertanyaan banyak pekerjaan yang membuat saya merasa frustrasi atau marah. Hal ini berarti sebagian besar responden dalam banyak pekerjaan tidak sering merasa frustrasi atau marah.
3. Berdasarkan data dari tabel di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden sebanyak 56 orang atau 47,5 % menjawab netral atas item pertanyaan Sedikit waktu yang di berikan untuk menyelesaikan pekerjaan, membuat saya sering merasa khawatir. Hal ini berarti bahwa sebagian besar responden merasa tidak tahu apakah

penyelesaian pekerjaan dengan waktu sedikit akan membuat responden merasa khawatir.

4. Berdasarkan data dari tabel di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden sebanyak 42 orang atau 35,6 % menjawab tidak setuju atas item pertanyaan saya selalu terbiasa bekerja di bawah tekanan. Hal ini berarti bahwa sebagian besar responden merasa terbiasa dengan bekerja di bawah tekanan.
5. Berdasarkan data dari tabel di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden sebanyak 74 orang atau 62,7 % menjawab tidak setuju atas item pertanyaan banyak aspek dari pekerjaan yang membuat saya kecewa. Hal ini berarti bahwa sebagian besar responden merasa banyaknya suatu aspek dalam bekerja tidak dapat membuat karyawan merasa kecewa.

C. Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk menguji sejauh mana suatu alat pengukur dapat mengungkapkan ketepatan gejala yang dapat diukur (Sekaran, 2003). Dengan menggunakan instrumen penelitian yang memiliki validitas tinggi, maka hasil penelitian akan mampu menjelaskan masalah penelitian sesuai dengan keadaan sebenarnya.

Penelitian ini menggunakan analisis faktor untuk mengetahui validitas instrumen penelitian. Untuk dapat dilakukan analisis faktor maka harus dipenuhi syarat yaitu nilai *Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy* (KMO MSA) harus lebih dari 0,5 dan *Bartlets Test* memiliki signifikansi 0,000

(Ghozali, 2002). Dari hasil pengujian validitas diketahui KMO MSA adalah 0,688 dan *Bartlets Test* memiliki signifikansi 0,000 maka dapat dilakukan analisis faktor.

Hasil output analisis faktor dapat dilihat pada tabel IV.8 berikut:

Tabel IV.8
Hasil Faktor Analisis
Rotated Component Matrix(a)

	Component			
	1	2	3	4
KP1	.859			
KP2	.835			
KP3	.892			
KP4				
KP5	.593			
U1			.912	
U2			.890	
KK1				
KK2		.868		
KK3		.724		
KK4		.519		
KK5		.870		
SK1				.740
SK2				.643
SK3				.602
SK4				.768
SK5				

Sumber : Data primer yang diolah

Berdasarkan hasil CFA dari tabel IV.8 dapat dilihat beberapa item yang tidak valid karena mempunyai nilai *factor loading* < 0,5, yaitu KP4, KK1, SK5. Kemudian dilakukan pengujian CFA lagi dengan tidak mengikutsertakan item-item yang tidak valid. Hasil revisi CFA dimana semua item pertanyaan dinyatakan valid dapat dilihat pada tabel IV.9 berikut in

Tabel IV.9
Hasil Faktor Analisis
Rotated Component Matrix(a)

	Component			
	1	2	3	4
KP1	.868			
KP2	.846			

KP3	.888			
KP5	.612			
U1			.936	
U2			.927	
KK2		.882		
KK3		.760		
KK4		.538		
KK5		.888		
SK1				.732
SK2				.633
SK3				.607
SK4				.773

Sumber : Data primer yang diolah

D. Uji Reliabilitas

Setelah pengujian validitas, maka tahap selanjutnya adalah pengujian reliabilitas. Uji reliabilitas mengindikasikan bahwa suatu instrumen tidak bias dan sejauh mana suatu instrumen handal pada waktu, tempat, dan orang yang berbeda-beda (Sekaran, 2003). Untuk mengukur reliabilitas dari instrumen penelitian ini dilakukan dengan menggunakan koefisien *Cronbach's Alpha*. Koefisien *Cronbach's Alpha* yang mendekati 1 menandakan reliabilitas konsistensi yang tinggi. Umumnya, koefisien reliabilitas *Cronbach's Alpha* kurang dari 0,60 menandakan reliabilitas yang buruk. Reliabilitas yang dapat diterima berada di antara *range* 0,60 – 0,79 dan reliabilitas yang baik adalah yang lebih dari 0,80 (Sekaran, 2003).

Hasil pengujian reliabilitas variabel-variabel didapatkan nilai *Cronbach's Alpha* masing-masing variabel yang disajikan dalam Tabel IV.10:

Tabel IV.10

Hasil Uji Reliabilitas Variabel

No	Variabel	Cronbach's alpha	Keterangan
1	Konflik Peran	0,8419	Baik
2	Ketidakpastian	0,9314	Baik

3	Kepuasan kerja	0,7987	Diterima
4	Stres kerja	0,6782	Diterima

Sumber : Data primer yang diolah

Dari tabel IV.10 dapat dilihat bahwa semua instrumen dinyatakan reliabel karena mempunyai nilai *cronbach's alpha* > 0,60.

E. Uji Asumsi Model

Sebelum pengujian kesesuaian model dan hipotesis, dalam penelitian ini terlebih dahulu akan dilihat karakteristik data yang akan digunakan dalam analisis. Pengujian terhadap karakteristik data, meliputi pengujian : normalitas data, evaluasi *outliers*.

1. Normalitas Data

Normalitas adalah bentuk distribusi data variabel yang mendekati distribusi normal. Evaluasi normalitas dilakukan dengan menggunakan nilai *z* statistik untuk *skewness* dan *kurtosis*, yaitu merupakan ukuran penyimpangan dari distribusi normal yang simetris dan ukuran kecuraman dari distribusi data. Data dikatakan terdistribusi secara normal jika *c.r skewness* < 2 dan *kurtosis* < 7 (Ghozali dan Fuad, 2005).

Normalitas *univariate* dan *multivariate* terhadap data yang digunakan dalam analisis ini diuji dengan menggunakan AMOS 6.0 Hasilnya adalah seperti yang disajikan dalam tabel IV.11 berikut ini:

Tabel IV.11
Hasil Uji Asumsi Normalitas

Variable	min	max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
kk5	1.000	5.000	-.821	-3.640	.203	.449
kk4	2.000	5.000	-.625	-2.770	-.286	-.635
kk3	2.000	5.000	-.762	-3.380	-.081	-.179

Variable	min	max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
kk2	2.000	5.000	-.816	-3.619	.101	.224
sk1	1.000	5.000	.359	1.591	-.473	-1.048
sk2	1.000	4.000	.415	1.838	-.837	-1.856
sk3	1.000	4.000	.058	.259	-.514	-1.141
sk4	1.000	4.000	-.228	-1.011	-1.384	-3.068
u2	1.000	5.000	.809	3.587	-.119	-.263
u1	1.000	5.000	.862	3.825	.090	.200
kp1	1.000	5.000	.438	1.943	-.836	-1.854
kp2	1.000	5.000	.500	2.218	-.898	-1.990
kp3	1.000	5.000	.459	2.036	-.883	-1.957
kp5	1.000	4.000	-.419	-1.856	-1.083	-2.401
Multivariate					6.063	1.556

Sumber: Data primer yang diolah

Dari Tabel IV.11 terlihat hasil pengujian normalitas data dalam penelitian ini. Evaluasi normalitas diidentifikasi baik secara *univariate* maupun *multivariate*. Secara *univariate* untuk nilai-nilai dalam *c.r skewness*, 8 item pertanyaan menunjukkan nilai > 2 . Sedangkan untuk nilai-nilai dalam *c.r kurtosis*, semua item pertanyaan menunjukkan nilai < 7 . Dengan demikian secara *univariate* tidak terdistribusi secara normal. Nilai yang tertera di pojok kanan bawah pada Tabel IV.11 menandakan bahwa data dalam penelitian ini terdistribusi normal secara *multivariate* dengan nilai *c.r kurtosis* 1,556. Analisis terhadap data tidak normal dapat mengakibatkan pembiasan interpretasi karena nilai *chi-square* hasil analisis cenderung meningkat sehingga nilai *probability level* akan mengecil. Namun demikian, menurut Hair *et al.* (1998) ukuran sampel yang besar cenderung untuk mengurangi efek yang merugikan (distorsi hasil analisis) dari non-normalitas data yang akan dianalisis. Disamping itu, teknik *Maximum Likelihood Estimates* (MLE) yang digunakan dalam penelitian ini

tidak terlalu terpengaruh (*robust*) terhadap data yang tidak normal (Ghozali dan Fuad, 2005) sehingga analisis selanjutnya masih dapat dilakukan.

2. Evaluasi *Outliers*

Outliers adalah observasi atas data yang memiliki karakteristik unik yang terlihat sangat berbeda jauh dari observasi-observasi lainnya dan muncul dalam bentuk nilai ekstrim, baik untuk sebuah variabel tunggal atau variabel kombinasi (Hair *et al.*, dalam Ferdinand, 2002). Umumnya perlakuan terhadap *outliers* adalah dengan mengeluarkannya dari data dan tidak diikutsertakan dalam perhitungan berikutnya. Menurut Ferdinand (2002), apabila tidak terdapat alasan khusus untuk mengeluarkan *outliers*, maka observasi dapat diikutsertakan dalam analisis selanjutnya.

Uji terhadap *multivariate outliers* dilakukan dengan menggunakan kriteria Jarak Mahalanobis pada tingkat $p < 0,001$. Jarak Mahalanobis itu dievaluasi dengan menggunakan χ^2 pada derajat bebas sebesar jumlah variabel indikator yang digunakan dalam penelitian (Ferdinand, 2002). Jika dalam penelitian ini digunakan 14 variabel indikator, semua kasus yang mempunyai Jarak Mahalanobis lebih besar dari $\chi^2 (14, 0.001) = 36,12327$ adalah *multivariate outlier*. Tabel IV.12 berikut menyajikan hasil evaluasi Jarak Mahalanobis.

Tabel IV.12

Hasil Uji Asumsi *Outliers*

Nomor Observasi	Jarak Mahalanobis	Jarak Mahalanobis Kritis (14, 0.001)
117	32,971	Mahalanobis < 36,12327
114	28,983	
113	28,081	
.	.	
.	.	

17	8,756	
----	-------	--

Sumber: Data primer yang diolah.

Dari Tabel IV.12 terlihat bahwa tidak terdapat kasus yang dikategorikan sebagai *outliers*, karena semua observasi memiliki jarak mahalanobis <36,12327.

F. Uji Hipotesis

Teknik pengujian hipotesis digunakan untuk menguji hipotesis dan menghasilkan suatu model yang baik. Untuk mengujinya digunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan bantuan program AMOS 6.0.

1. Analisis Kesesuaian Model (*Goodness-of-Fit*).

Sebelum melakukan teknik pengujian hipotesis, langkah yang pertama adalah menilai kesesuaian *goodness of fit*. Untuk mengujinya akan digunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan bantuan program AMOS versi 6.0. Hasil dari nilai-nilai *goodness of fit* dapat dilihat pada tabel IV.13:

Tabel IV.13
Kriteria *Goodness of Fit*

<i>Goodness of Fit</i> indeks	Nilai yang Diharapkan	Hasil	Evaluasi
χ^2 - <i>Chi Square</i>	Diharapkan rendah	90,501	-
<i>Probabilitas</i>	$\geq 0,05$	0,081	Baik
<i>CMIN/df</i>	$< 2 / < 3$	1,240	Baik
<i>GFI</i>	$\geq 0,90$	0,900	Baik
<i>AGFI</i>	$\geq 0,90$	0,856	Marginal
<i>TLI</i>	$\geq 0,90$	0,968	Baik
<i>CFI</i>	$\geq 0,90$	0,974	Baik
<i>RMSEA</i>	$\leq 0,08$	0,045	Baik

Sumber: Data primer yang diolah

Tujuan analisis *Chi-Square* (χ^2) adalah mengembangkan dan menguji model yang sesuai dengan data. Dalam pengujian ini nilai χ^2 yang rendah dan

menghasilkan tingkat signifikansi lebih besar dari 0,05 akan mengindikasikan tidak ada perbedaan yang signifikan antara matriks kovarian data dan matriks kovarian yang diestimasi. *Chi-Square* sangat sensitif terhadap ukuran sampel. Nilai χ^2 pada penelitian ini sebesar 90,501 dengan probabilitas 0,081 menunjukkan bahwa model penelitian yang diajukan dapat diterima.

Normed Chi-Square (CMIN/DF) adalah ukuran yang diperoleh dari nilai *Chi-Square* dibagi dengan *degree of freedom*. Indeks ini merupakan indeks kesesuaian *parsimonious* yang mengukur hubungan *goodness-of-fit* model dengan jumlah koefisien-koefisien estimasi yang diharapkan untuk mencapai tingkat kesesuaian. Nilai CMIN/DF pada model ini adalah 1,240 menunjukkan bahwa model penelitian ini *fit*.

Goodness of Fit Index (GFI) mencerminkan tingkat kesesuaian model secara keseluruhan yang dihitung dari residual kuadrat dari model yang diprediksi dibandingkan data yang sebenarnya. Nilai yang mendekati 1 mengisyaratkan model yang diuji memiliki kesesuaian yang baik. Dengan tingkat penerimaan yang direkomendasikan $\geq 0,9$, dapat disimpulkan bahwa model memiliki tingkat kesesuaian yang baik dengan nilai GFI sebesar 0,900

Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI) adalah GFI yang disesuaikan dengan rasio antara *degree of freedom* dari model yang diusulkan dan *degree of freedom* dari *null model*. Nilai AGFI dalam model ini adalah 0,856 menunjukkan tingkat kesesuaian yang marginal.

Tucker Lewis Index (TLI) merupakan alternatif *incremental fit index* yang membandingkan model yang diuji dengan *baseline model*. TLI merupakan indeks kesesuaian model yang kurang dipengaruhi oleh ukuran sampel. Nilai

yang direkomendasikan $\geq 0,9$, dapat disimpulkan bahwa model menunjukkan tingkat kesesuaian yang baik dengan nilai TLI sebesar 0,968.

Comparative Fit Index (CFI) adalah indeks kesesuaian *incremental* yang *membandingkan* model yang diuji dengan null model. Besaran indeks ini adalah dalam rentang 0 sampai 1 dan nilai yang mendekati 1 mengindikasikan model memiliki tingkat kesesuaian yang baik. Indeks ini sangat dianjurkan untuk dipakai karena indeks ini relatif tidak sensitif terhadap besarnya sampel dan kurang dipengaruhi oleh kerumitan model. Dengan memperhatikan nilai yang direkomendasikan $\geq 0,9$, maka nilai CFI sebesar 0,974 menunjukkan bahwa model ini memiliki kesesuaian yang baik.

The Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) adalah indeks yang digunakan untuk mengkompensasi nilai *Chi-Square* dalam sampel yang besar. Nilai penerimaan yang direkomendasikan $\leq 0,08$, maka nilai RMSEA sebesar 0,045 menunjukkan tingkat kesesuaian yang baik.

Berdasarkan keseluruhan *pengukuran goodness-of-fit* tersebut di atas mengindikasikan bahwa model yang diajukan dalam penelitian dapat diterima.

2. Analisis Koefisien Jalur

Analisis ini dilihat dari signifikansi besaran *regression weight* model yang dapat dilihat pada Tabel IV.14 berikut ini:

Tabel IV.14
Hasil Estimasi Model Struktural

Regression Weights:	C.R.	P	Keterangan
Stres Kerja <----- Konflik Peran	1,976	0,048	Signifikan
Ketidakpastian<----- Konflik Peran	2,338	0,019	Signifikan
Kepuasan Kerja<-----ketidakpastia (<i>uncertainty</i>)	-2,507	0,012	Signifikan

Regression Weights:	C.R.	P	Keterangan
Stres Kerja <---- Kepuasan Kerja	-2,382	0,017	Signifikan

Sumber: Data primer 2009 yang diolah

G. Pembahasan

Setelah menilai model secara keseluruhan dan menguji hubungan kausalitas seperti yang dihipotesiskan, tahap selanjutnya adalah pembahasan hasil penelitian sebagai berikut:

Hipotesis 1: konflik peran berpengaruh terhadap stres kerja karyawan.

Hipotesis ini bertujuan untuk menguji apakah konflik peran berpengaruh terhadap stres kerja karyawan. Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel IV.14 dimana nilai C.r konflik peran pada stres kerja sebesar 1,976 signifikan pada $p < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa **hipotesis 1 didukung**. Artinya secara statistik dapat ditunjukkan bahwa konflik peran berpengaruh positif terhadap stres kerja karyawan. Hal ini mengindikasikan bahwa peningkatan konflik peran akan mengakibatkan meningkatnya stres kerja karyawan atau dengan kata lain semakin tinggi konflik peran maka stres kerja juga semakin tinggi. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Tidd and Friedman (2002), menyatakan bahwa stress kerja dapat dipengaruhi oleh adanya konflik dalam organisasi. Salah satunya adalah adanya konflik peran. Konflik peran dapat diartikan sebagai keadaan dimana seorang individu memiliki peran yang berbeda dalam satu waktu yang sama. Peran tersebut memberikan tekanan

kepada individu karena adanya perbedaan kepentingan antar peran yang didapatkan oleh individu tersebut. Semakin tinggi konflik peran juga akan berpengaruh pada meningkatnya stres dalam bekerja.

Hipotesis 2: konflik peran berpengaruh terhadap ketidakpastian karyawan.

Hipotesis ini bertujuan untuk menguji apakah konflik peran berpengaruh terhadap ketidakpastian karyawan. Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel IV.14 dimana nilai C.r konflik peran pada ketidakpastian sebesar 2,338 signifikan pada $p < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa **hipotesis 2 didukung**. Artinya secara statistik dapat ditunjukkan bahwa konflik peran berpengaruh positif pada ketidakpastian. Hal ini mengindikasikan bahwa peningkatan konflik peran akan mengakibatkan meningkatnya ketidakpastian atau dengan kata lain semakin tinggi konflik peran maka ketidakpastian juga semakin tinggi. Hasil ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Tidd and Friedman (2002), dimana Konflik peran dapat menyebabkan perasaan ketidakpastian karyawan terhadap organisasi. Ketidakpastian dalam organisasi merupakan faktor yang menghubungkan terjadinya konflik dalam organisasi dengan adanya stres kerja .

Hipotesis 3: ketidakpastian karyawan berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan.

Hipotesis ini bertujuan untuk menguji apakah ketidakpastian berpengaruh terhadap kepuasan karyawan. Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel IV.14 dimana nilai C.r ketidakpastian pada kepuasan kerja sebesar -2,507 signifikan pada $p < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa **hipotesis 3 didukung** kepuasan kerja. Artinya secara statistik dapat ditunjukkan bahwa ketidakpastian

berpengaruh negatif pada kepuasan kerja. Hal ini mengindikasikan bahwa peningkatan ketidakpastian akan mengakibatkan menurunnya kepuasan kerja karyawan atau dengan kata lain semakin rendah ketidakpastian maka kepuasan kerja juga semakin tinggi. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Tidd and Friedman (2002), dimana ketidakpastian berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja karyawan.

Hipotesis 4: Kepuasan kerja berpengaruh terhadap stres kerja karyawan .

Hipotesis ini bertujuan untuk menguji apakah kepuasan kerja berpengaruh kepada stres kerja. Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel IV.14 dimana nilai C.r kepuasan kerja pada stres kerja -2,382 signifikan pada $p < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa **hipotesis 4 didukung**. Artinya secara statistik dapat ditunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh negatif pada stres kerja. Hal ini mengindikasikan bahwa peningkatan kepuasan kerja akan mengakibatkan menurunnya stres kerja karyawan atau dengan kata lain semakin rendah kepuasan kerja maka stres kerja juga semakin tinggi. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Tidd and Friedman (2002), menyatakan bahwa kepuasan kerja menjadi faktor yang dominan dalam menentukan tingkat stres kerja karyawan. Tuntutan akan pekerjaan yang berat dan pekerjaan yang penuh dengan tekanan akan membuat karyawan stres.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian yang dilakukan oleh Tidd and Friedman (2002). Hasil pengujian *goodness-of-fit* atas model yang diajukan menunjukkan hasil yang baik. Berikut ini adalah urutan hasil pengukuran model penelitian ini : $\chi^2 = 90,501$, probabilitas = 0,081; CMIN/DF = 1,240; GFI = 0,900; AGFI = 0,856; TLI = 0,968; CFI = 0,974; RMSEA = 0,045.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada karyawan PT. Air Mancur Karanganyar mengenai pengaruh konflik peran terhadap stres kerja dengan ketidakpastian dan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi maka dapat diambil kesimpulan-kesimpulan sebagai berikut :

1. Konflik peran mempunyai pengaruh positif pada stres kerja pada karyawan. Hasil ini konsisten dengan Tidd and Friedman (2002), sehingga hasil penelitian ini *didukung*. Hal ini berarti bahwa konflik peran memang mempunyai pengaruh positif pada stres kerja pada karyawan.

2. Konflik peran mempunyai pengaruh positif terhadap ketidakyakinan. Hasil ini konsisten dengan temuan Tidd and Friedman (2002), sehingga hasil penelitian ini *didukung*. Hal ini berarti bahwa konflik peran memang mempunyai pengaruh positif terhadap ketidakyakinan.
3. Ketidakpastian mempunyai pengaruh negatif pada kepuasan kerja. Hasil ini konsisten dengan temuan Tidd and Friedman (2002), sehingga hasil penelitian ini *didukung*. Hal ini berarti bahwa ketidakpastian memang mempunyai pengaruh negatif terhadap kepuasan kerja.
4. Kepuasan kerja mempunyai pengaruh negatif terhadap stres kerja. Hasil ini konsisten dengan temuan Tidd and Friedman (2002), sehingga hasil penelitian ini *didukung*. Hal ini berarti bahwa kepuasan memang mempunyai pengaruh negatif terhadap stres kerja.

B. Implikasi

1. Implikasi Teoritis

Implikasi teoritis penelitian ini adalah pengujian *generalizability theory*, yang berguna bagi pengembangan penelitian berikutnya. Teori yang baik adalah teori yang berlaku di semua tempat (Cooper & Schindler, 2003). Seluruh konstruk yang dipakai dalam penelitian ini berasal dari budaya barat, sehingga sebelum diaplikasikan ke dalam sistem nilai yang berbeda, harus melalui pengujian kesesuaian dahulu. Dari hasil penelitian yang mereplikasi penelitian Tidd and Friedman (2002) dengan metode penelitian yang hampir sama dengan objek yang berbeda didapatkan kesimpulan yang sesuai. Dengan demikian bisa dikatakan bahwa teori dan hipotesis yang

berlaku di negara barat sesuai yang tertulis di dalam jurnal, ternyata sesuai dan berlaku juga di negara dan budaya kita.

2. Implikasi Praktis

Konflik peran yang tinggi bisa berdampak negatif pada perusahaan karena konflik peran akan menyebabkan pekerja mengalami tekanan, ketidakpastian akan pekerjaan, dan kepuasan yang menurun. Situasi inilah yang seringkali memicu terjadinya stres kerja. Oleh karena itu perusahaan harus dapat mengurangi terjadinya konflik peran.

C. Keterbatasan dan Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti memberikan beberapa keterbatasan dan saran sebagai berikut :

1. Penelitian ini tidak terlepas dari keterbatasan antara lain sebagai berikut untuk penelitian selanjutnya.
 - a. Hasil penelitian ini hanya didasarkan pada jawaban responden atas kuesioner yang telah disebarkan sehingga data yang dikumpulkan kurang menggambarkan keadaan yang sesungguhnya. Untuk penelitian selanjutnya sebaiknya juga menggunakan wawancara sebagai metode pengumpulan data untuk melengkapi kuesioner sehingga data yang diperoleh dapat memberikan gambaran yang lebih jelas tentang keadaan yang sesungguhnya.
 - b. Penelitian ini dilakukan pada karyawan PT. Air Mancur Karanganyar sebanyak 150 orang, sehingga generalisasinya terbatas pada karyawan

PT. Air Mancur Karanganyar. Untuk penelitian selanjutnya sebaiknya meningkatkan jumlah responden.

2. Saran untuk PT. Air Mancur Karanganyar.
 - a. Konflik peran mempunyai pengaruh positif pada stres kerja karyawan. Oleh karena itu perusahaan harus dapat mengurangi meningkatnya konflik peran terhadap karyawan. Hal itu bisa dilakukan dengan mengurangi pemaksaan tuntutan peran pekerjaan yang berlebih atau melebihi sumber daya dan materi yang dimiliki karyawan.
 - b. Konflik peran mempunyai pengaruh positif pada ketidakpastian. Oleh karena itu perusahaan harus dapat mengurangi meningkatnya konflik peran terhadap karyawan. Hal itu bisa dilakukan dengan mengurangi ambiguitas pekerjaan atau ketidakjelasan peran karyawan dalam bekerja sehingga karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya merasa yakin tentang kualitas kerjanya dan telah menampilkan yang terbaik dalam pekerjaan.
 - c. Ketidakpastian mempunyai pengaruh negatif pada kepuasan kerja. Oleh karena itu perusahaan harus dapat mengurangi ketidakpastian karyawan terhadap pekerjaan dan perusahaan. Hal itu bisa dilakukan dengan memberikan suatu kepastian bahwa kerja keras yang dilakukan karyawan akan mendapat pengakuan dari perusahaan. Pengakuan tersebut seperti gaji, reward, kenaikan pangkat.
 - d. Kepuasan kerja mempunyai pengaruh yang negatif pada stress kerja. Perusahaan diharapkan dapat membuat kebijakan dalam bidang sumber daya manusia perusahaan yang dapat menunjang terwujudnya kepuasan

kerja karyawan. Hal itu bisa dilakukan dengan memberikan suatu kenyamanan dan keamanan dalam bekerja. Sehingga karyawan menjadi termotivasi dan bersemangat dalam bekerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Bockerman, petri and Pekka Ilmakunnas. 2007. "Job Disamenities, Job Satisfaction, Quit Intentions, and Actual Separations: Putting the Pieces Together". Available on line at [hppt://www.ssrn.com](http://www.ssrn.com).
- Djarwanto, P.S. 1998. "*Statistik Induktif*". Yogyakarta: BPFE.
- Dijkstra, Maria T.M., Dirk van Dierendonck and Arne Evers. 2004. "Responding to Conflict at Work and Individual Well-Being: The Mediating Role of Flight Behavior and Feelings of Helplessness". Available online at www.ssrn.com
- Ferdinand, A., 2002. "*Structural Equation Modelling dalam Penelitian Manajemen*". Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I & Fuad. 2005. "*Structural Equation Modeling : Teori, Konsep, dan Aplikasi dengan Program Lisrel 8.5*". Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, J.F., Anderson, R.E., R.L., Tatham, & W.C., Black, 1998. "Multivariate Data Analysis". *Upper Saddle River : Prentice Hall International Inc.*
- Jogyanto, H.M. 2004. "*Metode Penelitian Bisnis : Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman*". Yogyakarta : BPFE
- Lambert, Eric G and PaolineIII, Eugene A. 2002, "The Impact of Medical Issue on The Job Stress and Job Satisfaction of Jail Staff". Sage Publications:1462-4745;vol&(3):259-275
- Leemamol, Matew 2001." An exploratory study on occupational stress and coping strategies of special educators in South India". Doctoral Research Scholar Department of Psychology University of Calicut.
- Leka, Stavroula. 2004. "Work Organization and Stress". Working paper University of Nottingham
- Leontaridi, R.M and Ward, M.E. 2002. "Work-Related Stress, Quitting Intentions and Absenteeism". Available on line at [hppt://www.ssrn.com](http://www.ssrn.com)
- Nazir, M. 2004. "*Metode Penelitian*". Jakarta: Ghalia Indonesia
- Onyemah, Vincent. 2008. "Role Ambiguity, Role Conflict, and Performance : Empirical Evidence of an Inverted U Relationship". *The international Journal of Personal Selling & Sales Management*, vol. XXVIII, no. 3 (summer 2008), pp. 299–313.

- Raharjo, Wahyu. 2004. "Kontribusi Hardiness dan Self-Efficacy terhadap stres kerja (Studi pada RSUD. DR.Soeradji Tirtonegoro Klaten)". Available on line at <http://www.google.com>
- Rahim, M. Afzalur Rahim. 2002. "Toward A Theory Of Managing Organizational Conflict". *The International Journal Of Conflict Management* 2002, Vol. 13, No. 3, Pp. 206–235
- Robbins, Stephen.P. 2006. "Perilaku Organisasi". PT Indeks Kelompok Gramedia : Jakarta.
- Robbins, Stephen.P. 2002. "Prinsip-Prinsip Perilaku Organisasi". Erlangga : Jakarta.
- Sari, Novita. 2005. "Pengaruh Stres kerja terhadap motivasi kerja dan Kepuasan kerja". Available on line at <http://www.google.com>
- Sauno, Saija, Ulla Kinnunen and mervi Pyykko. 2005. "Does Work-Family Conflict Mediate the Relationship between work family culture and Self-reported distress ? Evidence from five Finnish Organization". *Journal of Occupational and Organization Psychology* (2005,78, 509-530).
- Sekaran, Uma. 2003. *Research Methods For Business 4th Edition*. New York : John Wily & Sons, Inc.
- Tidd, Simon and Raymond A. Friedman. 2002. "Conflict Style and Coping with Role Conflict : An Extension of The uncertainty Model of Work Stress". Available on line at <http://www.ssrn.com>
- Wijono, Sutarto. 2006. "Pengaruh Kepribadian Type A dan Peran Terhadap Stres Kerja manajer Madya". *INSAN* Vol. 8 No. 3