

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

(Studi pada Koperasi Serba Usaha (KSU) Eka Jaya Mandiri)

SKRIPSI



Disusun Oleh :

Nama : Masruri Jauhari
Nomor Mahasiswa : 10311626
Jurusan : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Sumber Daya Manusia

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

FAKULTAS EKONOMI

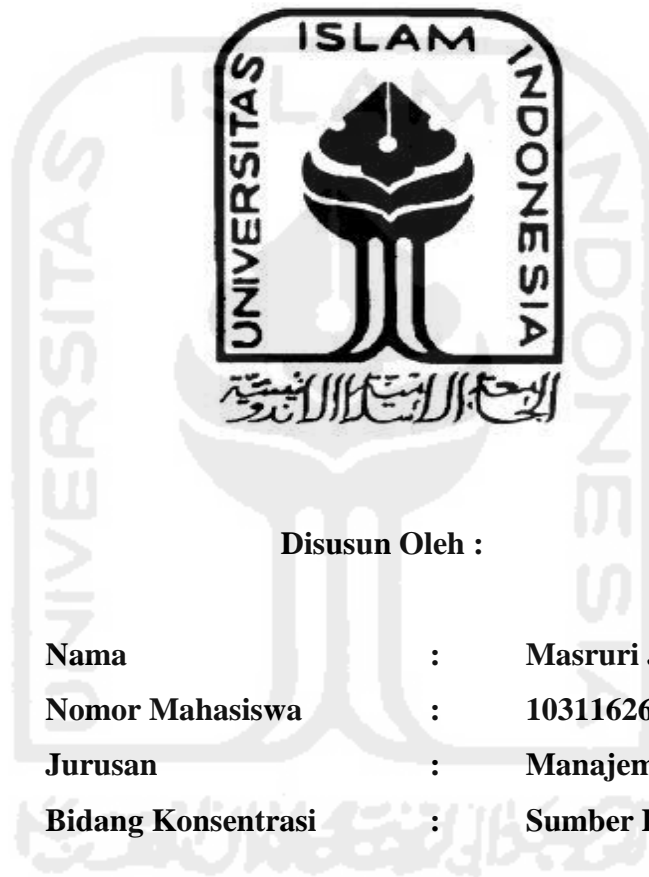
YOGYAKARTA

2016

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

(Studi pada Koperasi Serba Usaha (KSU) Eka Jaya Mandiri)

SKRIPSI



Disusun Oleh :

Nama : Masruri Jauhari
Nomor Mahasiswa : 10311626
Jurusan : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Sumber Daya Manusia

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI
YOGYAKARTA**

2016

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

(Studi Pada Koperasi Serba Usaha (KSU) Eka Jaya Mandiri)

SKRIPSI

**Ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna untuk
Memperoleh gelar Sarjana Strata-1 di Jurusan Manajemen,
Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia**

Ditulis Oleh :

Nama : Masruri Jauhari
Nomor Mahasiswa : 10311626
Jurusan : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Sumber Daya Manusia

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA**

2016

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

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

Yogyakarta, 25 November 2016

Penulis



Masruri Juhari

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

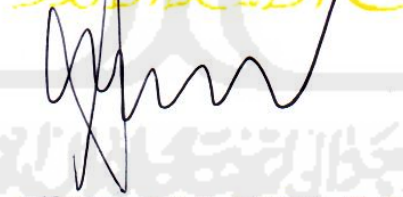
PENGARUH STRES KERJA DAN KONFLIK PERAN TERHADAP KINERJA
DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
(Studi Pada Koperasi Serba Usaha (KSU) Eka Jaya Mandiri di Jawa Tengah)

Nama : Masruri Jauhari
Nomor Mahasiswa : 10311626
Jurusan : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Sumber Daya Manusia

Yogyakarta, 25 November 2016

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen pembimbing,



Arif Hartono, S.E., MHRM., Ph.D

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR /SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

**PENGARUH STRES KERJA DAN KONFLIK PERAN TERHADAP KINERJA DENGAN
KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (STUDI PADA KSU EKA JAYA
MANDIRI)**

Disusun Oleh : **MASRURI JAUHARI**

Nomor Mahasiswa : **10311626**

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

Pada hari Senin, tanggal: 16 Januari 2017

Penguji/ Pembimbing Skripsi : Arif Hartono, Drs., MHRM., Ph.D.

Penguji : Achmad Sobirin, Drs., MBA., Ph.D.

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia



Dr. D. Agus Harjito, M.Si.

Dr. D. Agus Harjito, M.Si

HALAMAN MOTTO

“Jalan terbaik untuk bebas dari masalah adalah dengan memecahkannya”.

(Alan Saporta)

“Jika kita tidak berubah, kita tidak akan bertumbuh, jika kita tidak bertumbuh, kita belum benar-benar hidup”.

(Call Sheehy)

“Sesungguhnya setelah kesulitan itu ada kemudahan.

Maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan) maka berkerja

kerasla (dalam urusan lain)”.

(Q.S. Al-Insyirah : 6-7)

“Sesungguhnya Allah SWT tidak akan merubah nasib seseorang atau kaum apabila seseorang atau kaumnya tidak merubahnya sendiri, dan sesekali tidak ada perlindungan bagi mereka selain dia”.

(Q.S. Al-Arra'du : 11)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Yang utama dari segalanya ...

Sembah sujud dan sukur kepada Allah SWT yang selalu memberikanku kekuatan dan kesabaran selama mengerjakan skripsi ini. Atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Serta Nabi Muhammad SAW yang menjadi taladan dalam hidupku.

Karya kecil ini kupersembahkan untuk ...

Ayahanda Tercinta Alm Hadi Sukiman

Engkau yang selalu aku hormati dan sayangi terima kasih sudah menjadi ayah dan guru terhebat dalam hidupku yang mengajarkan aku banyak hal dalam hidup ini.

Ibunda Tercinta Disminiarti

Engaku yang selalu ada untukku, terima kasihku tidak akan pernah bisa membalas tulusnya kasih sayangmu, terima kasih sudah menjadi ibu yang terbaik dalam hidupku.

Kakak-kakakku tersayang

Kedewasaan, pengalaman dan kasih sayang kalian mengajarkan aku arti pentingnya sebuah perjuangan dan keluarga.

Sahabat dan Teman-teman

Canda dan tawa kalian serta support dan motivasi yang memberi aku kekuatan untuk terus melangkah maju.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Segala puji syukur kehadirat Allah SWT pemilik segala alam semesta beserta isinya, yang telah memberikan rahmat-Nya, taufik serta hidaya-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang menjadi salah satu syarat untuk memperoleh gelar kesarjanaan strata-1 pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia. Dengan judul Pengaruh Stres Kerja dan Konflik Peran terhadap Kinerja dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Mediasi.

Pada kesempatan ini, penulis ingin memyampaikan rasa terima kasih karena dalam proses penyusunan skripsi ini melibatkan banyak pihak yang telah membantu, membimbing, meyemangati, memberi dukungan doa, moril dan materil. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya, segala sesuatu yang diberikannya dengan gratis pada penulis.
2. Nabi Muhammad SAW yang menjadi taladan bagi umatnya dari zaman jahiliya samapai zaman terang bederang seperti sekarang yang penuh dengan ilmu pengetahuan.
3. Kedua orang tuaku yang tersayang teirmaksih atas semua hal yang telah kalian berikan kepadaku dari aku masih bayi sampai sekarang. Sungguh

amat sayang kalian berdua. Hanya Allah SWT yang dapat membalas kebaikan kalian berdua.

4. Untuk kakak-kakaku beserta keluarga Kakak dan keluarga, Donga, Ayuk, beserta keluarga dan Abang beserta keluarga yang seelau memberikan aku doa, dorongan semangat motivasi dan materil yang dari awal kulia samapai sekarang. Trimakasih telah menjadi contoh yang baik dalam kehidupan ini. Semoga adekmu ini kelak bisa seperti kalian.
5. Bapak Arif Hartono, SE., MHRM., Ph.D selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu untuk memberikan arahan dengan penuh kesabaran hingga skripsi ini terselesaikan.
6. Bapak Dr Dwi Praptono Agus Hardjito M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Univesitas Islam Indonesia yang selalu berupaya memajukan FE UII.
7. Bapak dan Ibu Dosen, staff, karyawan FE UII yang telah memberi kemudahan untuk penulis dalam menuntut ilmu.
8. Untuk semua keluargaku yang memberikanku semangat, motivasi untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Sahabatku dari masa sekolahan samapi sekarang yang mengisi canda tawa dan kenangan selama ini Jok Debby, Jok Daud, Jok Indra GBU kawan, Sukses selalu untuk kita Jok.

10. Sahabatku yang membagi kebersamaan dan kenangan selama di Jogjakarta. Salmanto, Gunawan, Sani, Ririn, Ovie, Medina, Bondan yang selalu membantu aku dalam perkuliahan. Dan juga Arif, Jerry Husni Danu yang menjadi teman dimasa masa awal perkuliahan. Sukses selalu buat kalian.
11. Teman-teman dimasa perkuliahan yang menjadi anggota makrab, Iqbal, Ito, Bagas, Ratri, Via, Ria, Kucing, Ardana, Angga, Udin, Febby, dan semua kepanitiaan makrab yang telah memberi kenangan yang tak terlupakan kepada penulis.
12. Teman-teman KKN yang bersama-sama merasakan menjadi keluarga didusun Tirto andika, yuda, hera, mutiara, dan seluruh keluarga dusun tirto yang membantu dan menerima kami untuk melaksanakan KKN disana.
13. Kosan Pak Sumardiko sebagai tempat aku tinggal yang memberikan tempat berlindung, tempat aku mendapatkan banyak pengalaman-pengalaman yang sudah aku hadapi baik suka maupun duka, susah senang semuanya memberikan warna dalam hidupku hingga aku bisa tumbuh menjadi orang yang lebih baik lagi.
14. Semua Karyawan KSU Eka Jaya Mandiri yang rela meluangkan waktu dan pikiran dalam membantu penulis menyelesaikan Skripsi ini.
15. Serta seluruh pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Ahkir kata dengan kerendahan hati, segala hal yang ada didalam penulisan ini tak luput dari kesalahan dan kekurangan. Karena sempurna itu hanya Allah SWT semata. Untuk itu segala keritik dan saran yang membangun sangat diperlukan agar penelitian ini dan penelitian-penelitian yang selanjutnya menjadi lebih baik. Dan yang menjadi kelebihan dalam penelitian ini dapat berguna bagi banyak pihak.

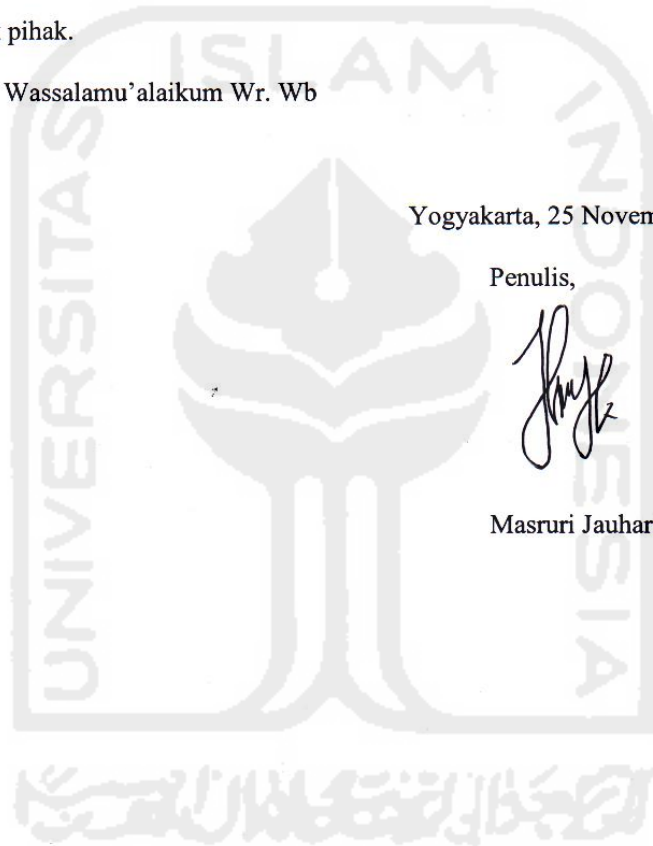
Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Yogyakarta, 25 November 2016

Penulis,



Masruri Jauhari



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh stres kerja dan konflik peran terhadap kepuasan kerja. Pengaruh stres kerja, konflik peran dan kepuasan kerja terhadap kinerja, serta pengaruh stres kerja dan konflik peran terhadap kinerja melalui kepuasan kerja. Penelitian ini dikategorikan sebagai penelitian survei, dimana instrumen penelitian ini berupa kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan Koperasi Serba Usaha (KSU) Eka Jaya Mandiri. Sampel sebanyak 99 responden yang ditentukan dengan teknik sensus. Uji validitas instrumen menggunakan *Pearson Correlation* sedangkan uji reliabilitasnya menggunakan *Alpha Cronbach*. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi berganda dan *Path Analysis*.

Hasil penelitian menemukan bahwa 1) terdapat pengaruh yang negatif stres kerja terhadap kepuasan kerja, 2) terdapat pengaruh yang negatif konflik peran terhadap kepuasan kerja, 3) terdapat pengaruh yang negatif stres kerja terhadap kinerja karyawan, 4) terdapat pengaruh yang negatif konflik peran terhadap kinerja karyawan, 5) terdapat pengaruh yang positif kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan, 6) terdapat pengaruh signifikan stres kerja dan konflik peran secara bersama-sama terhadap kepuasan kerja karyawan, 7) terdapat pengaruh signifikan stres kerja dan konflik peran secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan, 8) Stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja dan 9) Konflik peran berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan Koperasi Serba Usaha (KSU) Eka Jaya Mandiri melalui kepuasan kerja.

Kata kunci: *Stres kerja, konflik peran, kepuasan kerja, kinerja*

This study aims to determine the effect of work stress and role conflict on job satisfaction. The influence of work stress, role conflict and job satisfaction on performance, as well as the effect of work stress and role conflict on performance through job satisfaction. This study is categorized as survey research, where the research instrument in the form of a questionnaire. The population in this study were employees of Business Multipurpose Cooperative (KSU) Eka Jaya Mandiri. A sample of 99 respondents are determined by census techniques. Test the validity of the instrument using Pearson Correlation while the reliability test using Cronbach Alpha. The analysis technique used is multiple regression and Path Analysis.

The results found that 1) there is a negative effect of work stress on job satisfaction, 2) there is a negative influence of role conflict on job satisfaction, 3) there is a negative effect of work stress on employee performance, 4) there is a negative influence of role conflict on performance employees, 5) there is a positive effect of job satisfaction on employee performance, 6) there is a significant effect of work stress and role conflict together on employee job satisfaction, 7) there is a significant effect of work stress and role conflict together on employee performance , 8) job stress negatively affects the performance of employees through job satisfaction and 9) role conflict negatively affects employee performance Business Multipurpose Cooperative (KSU) Eka Jaya Mandiri through job satisfaction.

Keywords: Job satisfaction, Job stres, Performance, Role conflict.

DAFTAR ISI

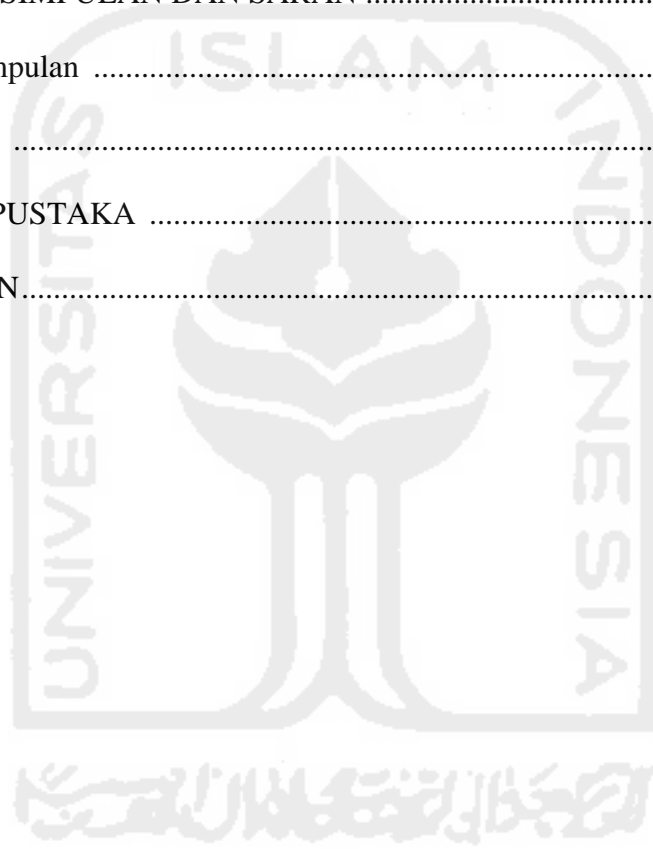
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN SAMPUL DEPAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	iv
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	v
BERITA ACARA SKRIPSI	vi
HALAMAN MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
ABSTRAK.....	ix
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xx
DAFTAR GAMBAR	xxi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Penelitian Terdahulu	10
2.2. Landasan Teori	34
2.2.1. Stres Kerja	34
2.2.1.1. Pengertian Stres	34
2.2.1.2. Faktor yang Mempengaruhi Stres Kerja	36
2.2.1.2. Teori Stres Kerja	39
2.2.2. Konflik Peran	43
2.2.2.1. Pengertian Konflik Peran	43
2.2.2.2. Jenis-jenis Konflik	45
2.2.2.3. Teori Konflik Peran	49
2.2.3. Kepuasan Kerja	50
2.2.3.1. Pengertian Kepuasan Kerja	50
2.2.3.2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja	52
2.2.3.3. Teori Kepuasan Kerja	54
2.2.4. Kinerja Karyawan	57
2.2.4.1. Pengertian Kinerja	57
2.2.4.2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja	59
2.2.4.3. Pengukuran Kinerja	60
2.3. Kerangka Penelitian	66
2.4. Hipotesis Penelitian	67
2.4.1. Pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja	67
2.4.2. Pengaruh konflik peran terhadap kepuasan kerja	68

2.4.3. Pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan	69
2.4.4. Pengaruh konflik peran terhadap kinerja karyawan	70
2.4.5. Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan	71
2.4.6. Pengaruh stres kerja dan konflik peran dapat bersama-sama mempengaruhi kepuasan kerja.....	72
2.4.7. Pengaruh stres kerja dan konflik peran dapat bersama-sama mempengaruhi kinerja karyawan	72
2.4.8. Pengaruh stres kerja secara tidak langsung terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja	73
2.4.9. Pengaruh konflik peran secara tidak langsung terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja	75
BAB III METODE PENELITIAN	77
3.1. Lokasi Penelitian	77
3.2. Jenis Penelitian	81
3.3. Definisi Operasional Variabel Penelitian	81
3.3.1. Identifikasi Variabel	81
3.3.2. Definisi Operasional Variabel	82
3.4. Populasi dan Sampel	88
3.5. Jenis dan Sumber Data	89
3.6. Teknik (Metode) Pengumpulan Data	90
3.7. Skala Likert	92
3.8. Uji Instrumen Penelitian	94
3.9. Analisis Data	95

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	105
4.1. Uji Validitas dan Reliabilitas	105
4.1.1. Uji Validitas	105
4.1.2. Uji Reliabilitas	109
4.2. Analisis Deskripsi	110
4.2.1. Deskripsi Responden Penelitian	110
4.2.2. Analisis Deskriptif Varibel Penelitian	112
4.3. Analisis Regresi Linier Berganda	119
4.4. Analisis Jalur	129
4.5. Uji Asumsi Klasik	133
4.5.1. Uji Multikolinieritas	133
4.5.2. Uji Heteroskedastisitas	134
4.5.3. Uji Normalitas	135
4.6. Pembahasan Hasil Penelitian	136
4.6.1. Pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja	136
4.6.2. Pengaruh konflik peran terhadap kepuasan kerja	137
4.6.3. Pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan	139
4.6.4. Pengaruh konflik peran terhadap kinerja karyawan	140
4.6.5. Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan	142
4.6.6. Pengaruh stres kerja dan konflik peran dapat bersama-sama mempengaruhi kepuasan kerja	143
4.6.7. Pengaruh stres kerja dan konflik peran dapat bersama-sama mempengaruhi kinerja karyawan	144

4.6.8. Pengaruh stres kerja secara tidak langsung terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja	145
4.8.9. Pengaruh konflik peran secara tidak langsung terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja	147
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	149
5.1 Kesimpulan	149
5.2 Saran	151
DAFTAR PUSTAKA	153
LAMPIRAN.....	158



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Telaah Penelitian Sebelumnya	18
Tabel 4.1. Hasil Uji Validitas Stres Kerja	106
Tabel 4.2. Hasil Uji Validitas Konflik Peran	107
Tabel 4.3. Hasil Uji Validitas Kepuasan Kerja	108
Tabel 4.4. Hasil Uji Validitas Kinerja	109
Tabel 4.5. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner	109
Tabel 4.6. Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	110
Tabel 4.7. Klasifikasi Responden Berdasarkan Umur	111
Tabel 4.8. Klasifikasi Responden Berdasarkan Masa Kerja	111
Tabel 4.9. Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan	112
Tabel 4.10. Analisis Deskriptif Stres Kerja (X1).....	113
Tabel 4.11. Analisis Deskriptif Konflik Peran (X2).....	116
Tabel 4.12. Analisis Deskriptif Kepuasan Kerja (Y1).....	117
Tabel 4.13. Analisis Deskriptif Kinerja Karyawan (Y2)	118
Tabel 4.14. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda (1)	120
Tabel 4.15. Hasil Regrsi Linier Berganda (2)	124
Tabel 4.16. Hasil Uji dan Analisis	133
Tabel 4.17. Uji Multikolinieritas	134
Tabel 4.18. Uji Heteroskedastisitas.....	134
Tabel 4.19. Uji Normalitas	135

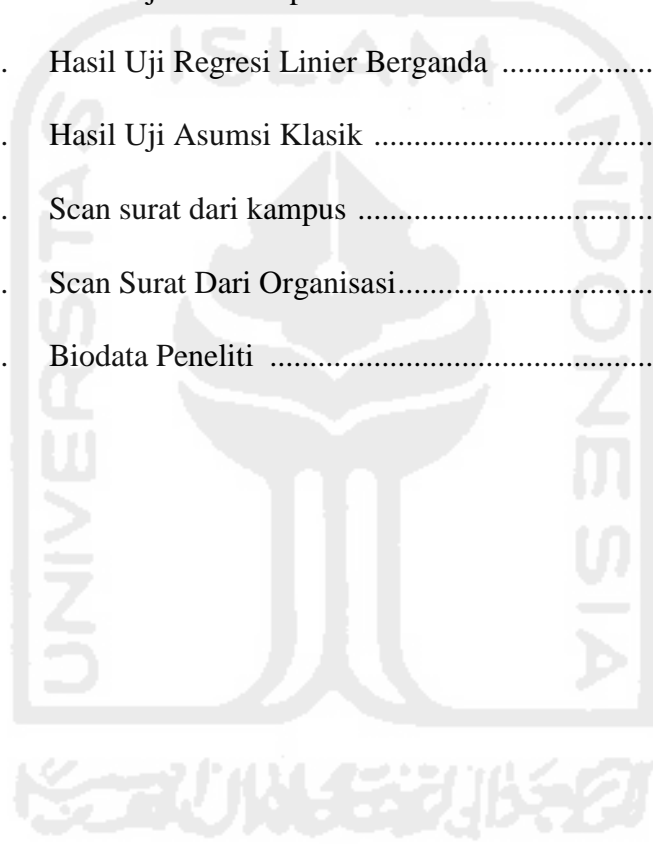
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	66
Gambar 3.1 Struktur Organisasi KSU Eka Jaya Mandiri	79
Gambar 3.2 Analisis Jalur/ <i>Path Analysis</i>	97
Gambar 4.1 Hasil Diagram Jalur	130



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Kuesioner.....	158
Lampiran 2.	Rekapitulasi Data Penelitian	166
Lampiran 3.	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	180
Lampiran 4.	Hasil Uji Data Responden	189
Lampiran 5.	Hasil Uji Regresi Linier Berganda	192
Lampiran 6.	Hasil Uji Asumsi Klasik	195
Lampiran 7.	Scan surat dari kampus	198
Lampiran 8.	Scan Surat Dari Organisasi.....	200
Lampiran 9.	Biodata Peneliti	20



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Asset kunci yang sangat penting untuk pengembangan dan pencapaian tujuan organisasi atau suatu perusahaan adalah sumber daya manusia. Karena sumber daya manusia mempunyai peranan sebagai subyek pelaksana kebijakan dan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan. Pucuk pimpinan organisasi atau perusahaan umumnya terbentur pada banyak kendala dalam upaya peningkatan produktivitas kerja sehingga memerlukan suatu pendekatan khusus yang dapat meningkatkan produktivitas kerja, terutama dari karyawan itu sendiri.

Saat ini rendahnya kualitas sumber daya manusia (SDM) masih terlihat jelas pada kinerja dari setiap karyawan/pegawai di negara ini, sehingga masalah sumber daya manusia ini menjadi aspek pemecahan masalah baik di tingkatan individu maupun kelompok. Tidaklah heran mengapa rendahnya kualitas sumber daya manusia ini, disebabkan pula dengan rendahnya kualitas pendidikan di negeri ini. Sudah saatnya pemerintah untuk lebih memperhatikan kualitas dan kuantitas pendidikan, karena pendidikan sebagai dasar dari meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Dengan rendahnya kualitas sumber daya manusia disertai dengan rendahnya kualitas pendidikan tidak akan menciptakan suatu kinerja yang baik.

Kinerja merupakan salah satu kunci sukses dari seorang pegawai/karyawan dalam tingkatan individu maupun organisasi. Meningkatkan kinerja

pegawai sangat menentukan dalam mengarahkan sikap dan perilaku pribadi seseorang untuk dapat bersikap dan berperilaku sesuai dengan aturan yang ditentukan dalam menunjang tercapainya tujuan organisasi. Suatu ungkapan, betapapun canggih suatu peralatan kerja, tersedianya biaya serta prosedur kerja namun jika pegawai/karyawan berperilaku tidak sesuai misi organisasi maka, akan berakibat pada gagalnya pencapaian tujuan organisasi.

Pastian dkk (2013) menyatakan bahwa kinerja karyawan dipengaruhi oleh konflik peran. Berbeda dengan penelitian Jamal (2011) dan Sanjaya (2012) yang menemukan bahwa stres kerja berpengaruh terhadap kinerja. Penelitian lain menyebutkan bahwa stres kerja dan kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan (Mariskha, 2011). Berbeda dengan penelitian yang dilakukan Novendri, dkk (2013) yang menempatkan kepuasan kerja sebagai mediasi hubungan antara konflik peran dengan kinerja karyawan. Sementara penelitian Nabirye *et al*, (2011) menjelaskan bahwa terdapat pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja dan kinerja.

Fitrina dkk (2013) menemukan bahwa bahwa stres kerja berpengaruh signifikan negatif terhadap kinerja perawat RSUD dr. Rasidin Padang. Sedangkan penelitian Tanjung Sari (2011) menemukan bahwa stres kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan. Selain stres, konflik peran juga berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Tekanan-tekanan pekerjaan yang dialami karyawan mungkin disebabkan karena adanya konflik. Robbins (2008), mendefinisikan konflik sebagai sebuah proses yang dimulai ketika satu pihak memiliki persepsi bahwa pihak lain telah mempengaruhi secara negatif, atau akan memengaruhi

secara negatif, sesuatu yang menjadi perhatian dan kepentingan pihak pertama. Hasil dari konflik yang terjadi di antara pihak-pihak yang terlibat bisa bersifat fungsional yang dapat meningkatkan kinerja organisasi. Namun, konflik juga dapat bersifat disfungsional yang sebaliknya justru menghalangi/menurunkan kinerja kelompok. Hasil penelitian Pastian dkk (2013) menemukan bahwa semakin tinggi konflik peran yang dialami pegawai maka semakin turun tingkat kinerja pegawai Sekretariat Daerah Kota Sungai Penuh.

Konflik peran dan stres kerja akan cepat menurunkan kinerja karyawan jika karyawan tidak merasakan kepuasan atas hasil kerjanya. Dalam hal ini peran kepuasan kerja sebagai mediasi akan terlihat dengan jelas. Salah satu hal yang harus menjadi perhatian utama perusahaan adalah kepuasan kerja para karyawannya, karena karyawan yang dalam bekerja mereka tidak merasakan kenyamanan, kurang dihargai, tidak bisa mengembangkan segala potensi yang mereka miliki, maka secara otomatis karyawan tidak dapat fokus dan berkonsentrasi secara penuh terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja pegawai menurut Hariadja (2002:291) dapat dilihat bahwa “ pekerjaan tidak hanya sekedar melakukan pekerjaan, tetapi terkait juga dengan aspek lain seperti melakukan interaksi dengan teman sekerja, atasan, mengikuti aturan - aturan dan lingkungan kerja tertentu yang seringkali tidak memadai atau kurang disukai, seperti karyawan di Koperasi Serba Usaha (KSU) Eka Jaya Mandiri.

Koperasi Serba Usaha (KSU) Eka Jaya Mandiri, merupakan salah satu organisasi yang bergerak dibidang jasa yang tidak terlepas dari masalah persaingan usaha, keuangan dan anggota. Berdasarkan informasi yang didapat

dari hasil studi lapangan saya dengan beberapa pengurus di KSU Eka Jaya Mandiri, dalam 2 tahun terakhir ini perkembangan KSU Eka Jaya Mandiri mengalami penurunan yang cukup memperhatikan, terutama tentang masalah keanggotaan koperasi, dan keuangan.

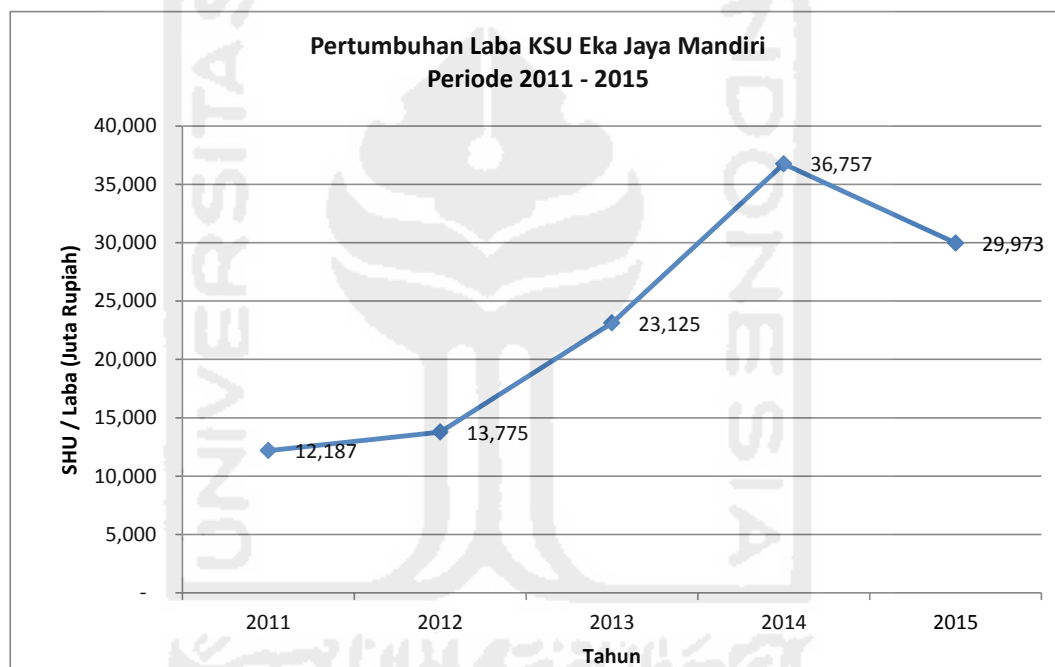
Untuk menjaga kesehatan keuangan koperasi simpan pinjam diperlukan adanya informasi atau keterbukaan koperasi dalam hal laporan keuangan pada anggotanya. Agar terhindar dari kecurangan-kecurangan yang terjadi dalam organisasi. Dalam kegiatannya semua transaksi dicatat dalam pembukuan. Pembukuan ini merupakan laporan yang dapat dibaca dan diketahui oleh anggota. Laporan keuangan ini perlu dianalisis, agar anggota dapat mengetahui sehat tidaknya koperasi tersebut.

Menilik dari studi lapangan saya di KSU Eka Jaya Mandiri, permasalahan yang terjadi disebabkan karena adanya konflik peran diantaranya; pemakaian uang kantor tanpa sepengetahuan kantor, ketika atasan meminta melakukan pekerjaan diluar tugas kantor, jadwal kerja yang tumpang tindih dan lain-lain. Konflik peran merupakan hasil dari tidak konsistennya harapan-harapan berbagai pihak atau persepsi seseorang dengan adanya perbedaan antara tuntutan peran dan kebutuhan, serta nilai-nilai individu dan sebagainya. Sebagai akibatnya seseorang yang mengalami konflik peran akan berada dalam suasana terombang-ambing, terjepit, dan serba salah.

Serta sertes kerja diantaranya: mudah marah ketika ada persaingan yang tidak sehat antara rekan kerja , mudah lelah dengan hasil yang tidak sesuai dengan yang diharapkan , sering bekeringat dengan target kerja, depresi dengan tuntutan

pekerjaan yang berat, dan lain-lain. Stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi proses berpikir, emosi, dan kondisi seseorang, hasilnya stres yang terlalu berlebihan dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan dan pada akhirnya akan mengganggu pelaksanaan tugas-tugasnya.

Konflik peran dan stres yang dialami karyawan akan berdampak pada penurunan kinerja, dan hal ini dapat dilihat dari grafik berikut:



Berdasarkan data kinerja KSU Eka Jaya Mandiri yang diukur dengan Sisa Hasil Usaha (SHU) menunjukkan bahwa pada tahun terakhir (2015) terjadi penurunan laba perusahaan sebesar 18% yaitu dari Rp.36.757,0 juta turun menjadi Rp.29.973 juta. Penurunan ini disebabkan karena banyak pegawai koperasi yang keluar atau turnover, karena beban tugas dan tanggung jawab karyawan yang cukup berat, sehingga menimbulkan stres kerja dan konflik peran. Berdasarkan data sejak tahun 2014 jumlah karyawan KSU Eka Jaya Mandiri sudah mulai

mengalami penurunan dari 159 orang tahun 2013 menjadi 151 orang tahun 2014, dan tercatat pada tahun 2016 hanya tinggal 99 orang.

Dari 99 karyawan yang ada, harapan KSU Eka Jaya Mandiri terhadap para karyawannya yang menangani disegala bidang yaitu karyawan dapat memberikan pelayanan yang baik, ramah profesional kepada masyarakat, baik itu kepada anggota koperasi maupun terhadap nasabah koperasi tersebut. Pada sebuah perusahaan dalam memotivasi para karyawan agar dapat meningkatkan kinerjanya menggunakan berbagai cara diantara adalah dengan memberikan penghargaan (imbalan, insentif) yang memuaskan. Hal ini dilakukan dimaksudkan untuk mempertahankan agar karyawan tetap mau bekerja juga meningkatkan kinerja dalam bekerja.

Sejalan dengan meningkatkan kinerja karyawan dalam bekerja. Handoko (2008) tujuan pemberian insentif adalah untuk meningkatkan motivasi karyawan dalam berupaya mencapai tujuan-tujuan organisasi dengan menawarkan perangsang finansial yang melebihi upah dan gaji dasar sehingga karyawan memperoleh kepuasan kerja. Bagi mayoritas karyawan, pemberian insentif yang memuaskan ini dimaksudkan untuk menghubungkan keinginan karyawan akan mendapatkan finansial tambahan dengan kebutuhan organisasi akan efisiensi produksi. Jadi peningkatan kepuasan kerja karyawan ini lebih merupakan upaya bagi organisasi dalam upaya menurunkan stres kerja dan konflik peran yang terjadi sehingga dapat mempertahankan atau bahkan lebih meningkatkan kinerja karyawan.

Berdasarkan fenomena tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Stres Kerja Dan Konflik Peran Terhadap Kinerja Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi (Studi pada Koperasi Serba Usaha (KSU) Eka Jaya Mandiri”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah penelitian diajukan dalam bentuk pertanyaan sebagai berikut:

1. Apakah stres kerja mempunyai pengaruh terhadap kepuasan kerja?
2. Apakah konflik peran mempunyai pengaruh terhadap kepuasan kerja?
3. Apakah stres kerja mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan?
4. Apakah konflik peran mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan?
5. Apakah kepuasan kerja mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan?
6. Apakah stres kerja dan konflik peran dapat bersama-sama mempengaruhi kepuasan kerja?
7. Apakah stres kerja dan konflik peran dapat bersama-sama mempengaruhi kinerja karyawan?
8. Apakah kepuasan kerja menjadi mediator atas stres kerja dalam mempengaruhi kinerja karyawan?
9. Apakah kepuasan kerja menjadi mediator atas konflik peran dalam mempengaruhi kinerja karyawan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah sebagaimana telah dijelaskan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja.
2. Untuk menganalisis pengaruh konflik peran terhadap kepuasan kerja.
3. Untuk menganalisis pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan.
4. Untuk menganalisis pengaruh konflik peran terhadap kinerja karyawan.
5. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.
6. Untuk menganalisis pengaruh stres kerja dan konflik peran terhadap kepuasan kerja secara bersama-sama.
7. Untuk menganalisis pengaruh stres kerja konflik peran terhadap kinerja karyawan secara bersama-sama.
8. Untuk menganalisis kepuasan kerja sebagai mediator atas stres kerja dalam mempengaruhi kinerja karyawan.
9. Untuk menganalisis kepuasan kerja sebagai mediator atas konflik peran dalam mempengaruhi kinerja karyawan.

1.4 Manfaat penelitian

Penelitian ini dikembangkan dengan harapan dapat member manfaat terhadap pengembangan ilmu manajemen secara akademis dan manfaat praktis sebagai berikut.

1. Secara akademis

- a. Guna Meningkatkan pemahaman dan menambah pengetahuan tentang ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia, serta pengalaman dalam bidang stres kerja, konflik peran dan kepuasan kerja dalam hubungannya dengan kinerja karyawan
 - b. Dapat digunakan sebagai acuan dan perbandingan untuk melakukan penelitian sejenis dalam rangka mendapatkan hasil yang lebih baik dimasa yang akan datang, dan guna menambah referensi dan kajian pustaka.
2. Secara praktis
- a. Penelitian ini dapat menjadi bahan masukan bagi para pengurus KSU, sebagai rumusan strategi untuk meningkatkan kinerja karyawan Koperasi Serba Usaha (KSU) Eka Jaya Mandiri.
 - b. Penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan bagi para pengambil keputusan, bagi para instansi yang relavan untuk perkembangan organisasi sejenis.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Kajian mengenai penelitian ini sangat bermanfaat untuk melihat perbedaan dan kesamaan agar tidak terjadi duplikasi.

Penelitian yang dilakukan oleh Pastian (2013) dengan judul Pengaruh Konflik Peran, Budaya Organisasi dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Sekretariat Daerah Kota Sungai Penuh Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening. Teknik analisis menggunakan Structural Equation Model dengan Program AMOS, menemukan bahwa konflik peran berpengaruh terhadap kinerja tetapi tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Budaya organisasi dan motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan kinerja, serta kepuasan berpengaruh terhadap kinerja.

Penelitian kedua dilakukan oleh Fitriana, dkk (2013) dengan judul Pengaruh Konflik Kerja-Keluarga Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Perawat Rsud Dr. Rasidin Padang Melalui Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening. Teknik analisis menggunakan Structural Equation Model dengan Program AMOS menemukan bahwa konflik dan stres berpengaruh negatif terhadap komitmen, stres berpengaruh negatif terhadap kinerja sedangkan konflik tidak berpengaruh terhadap kinerja dan komitmen berpengaruh positif terhadap kinerja.

Penelitian ketiga dilakukan oleh Jamal (2011) dengan judul *Job Stress, Job Performance and Organizational Commitment in a Multinational Company: An Empirical Study in two Countries*. Teknik analisis menggunakan regresi berganda model hirarkis menemukan bahwa Ada hubungan negatif stres kerja dengan kinerja yang dimoderasi oleh kecerdasan emosional. Penelitian ini menguji peran komitmen organisasi dalam hubungan stres kerja dan prestasi kerja antara karyawan yang bekerja di Amerika Utara perusahaan multinasional besar yang berbasis di Malaysia (N = 305) dan Pakistan (N = 325). Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner terstruktur dari karyawan pada stres kerja dan komitmen organisasi.

Penelitian keempat dilakukan oleh Bemana *et al* (2013) dengan judul *The Relationship among Job Stress and Job Satisfaction in Municipality Personnel in Iran*. Tujuan dari penelitian ini menyelidiki hubungan antara stres kerja dan kepuasan kerja. Sampel terdiri dari personel kota publik dari daerah Shiraz di Iran. Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan negatif yang signifikan antara stres kerja dan kepuasan kerja. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan yang signifikan antara dua jenis kelamin dalam stres kerja dan kepuasan kerja. Menggunakan teknik pengacakan sampel total 200 peserta yang terpilih sebagai sampel dari organisasi itu. Para peserta dalam menjawab pekerjaan stres dan kepuasan kerja kuesioner.

Penelitian kelima dilakukan oleh Mariskha (2011), dengan judul *Pengaruh Stres Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Surat Kabar Harian Lokal Di Kota Palembang*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah

metode survei. Populasi dalam penelitian ini adalah 352 karyawan dan jumlah sampel 117 karyawan. Teknik pengumpulan data adalah dengan menggunakan kuesioner distribusi. Hasilnya sebagian stres kerja secara signifikan mempengaruhi kinerja karyawan dan kepuasan kerja secara signifikan mempengaruhi kinerja karyawan surat kabar harian lokal di kota Palembang.

Penelitian keenam dilakukan oleh Saranani (2015) dengan judul *Role conflict and stress effect on the performance of employees working in public works department*. Penelitiannya menunjukkan bahwa (1) Peran Konflik dan tidak ada efek positif yang signifikan terhadap karyawan kinerja di Departemen Pekerjaan Umum Provinsi Sulawesi Tenggara dengan koefisien korelasi 0,089. Ini berarti bahwa peran konflik tidak dapat mempengaruhi peningkatan kinerja karyawan di Departemen Pekerjaan Umum Sulawesi Tenggara. (2) Bekerja Stres berpengaruh negatif signifikan terhadap karyawan kinerja di Departemen Pekerjaan Umum Provinsi Sulawesi Tenggara dengan koefisien korelasi - 0,401. Ini berarti bahwa semakin tinggi tingkat Stres Kerja itu akan menurunkan kinerja karyawan di Departemen Pekerjaan Umum Sulawesi Tenggara

Penelitian ketujuh dilakukan oleh Novendri, dkk (2013) dengan judul *Pengaruh Konflik Peran, Karakteristik Individu Terhadap Komitmen Organisasi Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening*. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda dan *Path Analisis* menemukan bahwa konflik peran berpengaruh secara signifikan negatif dengan kepuasan kerja dan masing-masing karakteristik berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan kerja. Serta kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi. Kepuasan kerja

berperan sebagai variabel intervening antara konflik peran, karakteristik individu dan komitmen organisasi.

Penelitian kedelapan dilakukan oleh Nabirye *et al* (2011) dengan judul *Occupational stress, job satisfaction and job performance among hospital nurses in Kampala, Uganda*. Metode penelitian korelasional dilakukan dengan 333 perawat dari empat rumah sakit di Kampala, Uganda. Teknik analisis dipilih dengan metode ANAVA. Mereka mengatakan bahwa terdapat pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja dan kinerja serta terdapat perbedaan secara signifikan stres kerja, kepuasan kerja dan kinerja antara rumah sakit pemerintah dan swasta.

Penelitian kesembilan dilakukan oleh Sanjaya (2012) dengan judul *Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kecerdasan Emosional Sebagai Moderating Variabel*. Menggunakan Teknik analisis data menggunakan analisis regresi sederhana dan analisis regresi berganda moderasi. Hasil dari analisis regresi sederhana menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Sedangkan hasil dari analisis regresi sederhana menunjukkan bahwa kecerdasan emosi memoderasi pengaruh stres kerja terhadap kinerja. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa kecerdasan emosi melemahkan pengaruh stres kerja terhadap kinerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dengan kepuasan kerja dan prestasi kerja karyawan. Sementara hubungan antara kecerdasan emosional buruh dan komitmen tidak signifikan.

Penelitian kesepuluh dilakukan oleh Harianto dkk (2008) dengan judul Pengaruh Stres Kerja, Motivasi Kerja Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Tenaga Kerja Pada Proyek Mall Yani Gold Di Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode survey dengan cara menyebarkan kuisioner. Pengambilan sampel dilakukan dengan sistem simpel random sampling. Analisis yang digunakan adalah metode regresi liner berganda. Hasil penelitian menunjukan bahwa stres kerja, motivasi kerja dan gaya kepemimpinan secara parsial maupun simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel kinerja tenaga kerja.

Penelitian kesebelas dilakukan oleh Venny (2014) dengan judul Stres Kerja Ditinjau dari Shift Kerja pada Karyawan Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Subjek penelitian berjumlah 121 karyawan yang diambil dengan teknik purposive sampling. Instrumen pengambilan data menggunakan skala stres kerja. Sedangkan metode analisis data menggunakan metode oneway anova untuk menguji perbedaan antara tiga atau lebih kelompok data yang berasal dari satu variabel yaitu stres kerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada perbedaan stres kerja yang signifikan ditinjau dari shift kerja pada karyawan. $p=0,000$ ($p<0,05$) dimana shift malam lebih tinggi tingkat stresnya dengan mean = 71.25 dibandingkan shift pagi dengan nilai mean = 64.57 dan shift siang dengan mean= 60.72.

Penelitian kedua belas dilakukan oleh Dwi dan Andre (2014) dengan judul Pengaruh Konflik Peran dan Ambiguitas Peran Terhadap Keinginan Keluar Karyawan dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi pada PT. Asuransi Raksa Pratikara Di Surabaya. Metode analisis menggunakan pendekatan equation

modeling struktural (SEM). Dengan sampel yang digunakan sebanyak 153. Pemuan penelitian ini menyimpulkan bahwa konflik peran terbukti mempunyai pengaruh langsung terhadap keinginan keluar kerja karyawan maupun terhadap kepuasan kerja karyawan. Sedangkan hasil pengujian pada pengaruh langsung ambiguitas peran menunjukkan kesimpulan tidak ada pengaruh langsung antara ambiguitas peran terhadap keinginan keluar kerja karyawan, namun ambiguitas peran mempunyai dampak pengaruh langsung terhadap kepuasan kerja karyawan.

Penelitian ketiga belas dilakukan oleh Riza, Mirwan, Wahyu, (2015). Dengan judul Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Pendekatan Kansei Engineering Perusahaan XYZ. Metode yang digunakan dalam penelitian adalah pendekatan Kansei Engineering. Kansei Engineering merupakan metode yang digunakan untuk mengolah nilai Kansei sebagai input menjadi atribut sistem kerja baru sebagai outputnya. Selain itu metode ini juga digunakan untuk mengetahui gap antara respon verbal dan non-verbal. Nilai Kansei diperoleh melalui wawancara yang disertai dengan pemutaran video sebagai sumber imajinasi karyawan. Hasil dari kuesioner kepuasan dan pengukuran beban kerja kemudian dianalisis menggunakan regresi berganda dengan hasil kuesioner kinerja.

Penelitian keempat belas dilakukan oleh Hidayanti dkk (2013) dengan judul Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual Pengaruhnya terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan (Studi di Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan (LPMP) Nusa Tenggara Barat) Alat analisis yang digunakan adalah GSCA (Generalized Structured Component Analysis). Hasilnya menunjukkan

bahwa kecerdasan emosional tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja dan kinerja, sedangkan kecerdasan spiritual memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja dan kinerja. Selanjutnya, kepuasan kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Penelitian kelima belas dilakukan oleh Heri & Sembiring, (2013) Pengaruh Konflik Peran Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Sekretariat Daerah Kabupaten Tulungagung. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif serta menggunakan analisa regresi berganda. Teknik pengambilan sampel sebanyak 150 orang dilakukan dengan teknik random sampling. Hasil penelitiannya menunjukan 1. Bahwa konflik peran berpengaruh positif terhadap stres kerja artinya perubahan nilai konflik peran mempunyai pengaruh searah terhadap perubahan stres kerja, 2. Konflik peran dan stres kerja secara bersama-sama berpengaruh negatif terhadap kinerja pegawai, dan 3. Dilihat dari gambaran indikator masing-masing variabel, menunjukkan bahwa sebagian besar responden cenderung memberikan nilai rendah terhadap indikator-indikator dari variabel konflik peran, demikian pula terhadap indikator-indikator pada stres kerja.

Penelitian ke enam belas dilakukan oleh Rosally dan Jogi (2015), dengan judul Pengaruh Konflik Peran, Ketidakjelasan Peran dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Auditor. Penelitian ini dilakukan untuk memperoleh bukti empiris tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja auditor, yakni konflik peran, ketidakjelasan peran, dan komitmen organisasi pada Kantor Akuntan Publik (KAP) di Surabaya.

Penelitian dilakukan dengan survey dan menggunakan teknik analisa regresi dengan sampel sebanyak 120 sampel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara komitmen organisasi dengan kinerja auditor, sedangkan konflik peran dan ketidakjelasan peran berpengaruh negatif terhadap kinerja auditor.

Penelitian ke tujuh belas penelitian Quarat-ul-ain et al (2013) dengan judul *Impact of Role Conflict on Job Satisfaction, Mediating Role of Job Stress in Private Banking Sector*. Penelitian ini dilakukan untuk mengeksplorasi hubungan langsung dari konflik peran dengan kepuasan kerja dan stress kerja; dan mediasi peran stres kerja dalam konflik peran dan kepuasan kerja antara karyawan sektor perbankan swasta di Pakistan. Sebuah usaha dilakukan untuk mengetahui bagaimana konflik peran bertindak sebagai stres pekerjaan atau untuk kepuasan kerja pengaruh negatif dengan tujuan untuk memberikan pedoman kebijakan untuk manejer dan masyarakat pada umumnya. Analisis data menggunakan statistik untuk ilmu sosial (SPSS), studi ini difokuskan pada korelasi dan regresi berganda. Populasi pada karyawan Perbankan swasta di paksitan dengan sampel 120 sampel. Hasil penelitian menjukan menunjukkan bahwa ada hubungan positif yang signifikan antara konflik peran dan stres pekerjaan sementara konflik peran memiliki hubungan yang negatif dengan kepuasan kerja dan akhirnya stres pekerjaan menengahi antara konflik peran dan kepuasan pekerjaan.

No	Nama peneliti	Variabel	Indikator	Analisis	Hasil
1	Pastian, dkk (2013) Pengaruh Konflik Peran, Budaya Organisasi Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Sekretariat Daerah Kota Sungai Penuh Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening <i>e-Journal Universitas Bung Hatta Vol 3, No 2 (2013)</i>	<u>Independen</u> Konflik Peran Luthan (2006) Budaya Organisasi Robbins (2006) Motivasi Kerja Robbin (2006) <u>Dependen :</u> Kinerja Pegawai Robbins, (2006) <u>Mediasi</u> Kepuasan Herzberg, (1968)	Konflik antar individu Konflik intrarole Konflik interole Ketaatan peraturan Kejelasan tujuan Kebutuhan prestasi Kebutuhan kekuasaan Kebutuhan Afiliasi Kualitas kerja Kuantitas kerja Konsistensi Sikap kerja Faktor intrinsik Faktor ekstrinsik	Structural Equation Model dengan Program AMOS	Konflik peran berpengaruh terhadap kinerja tetapi tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Budaya organisasi dan motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan kinerja, serta kepuasan berpengaruh terhadap kinerja

No	Nama peneliti	Variabel	Indikator	Analisis	Hasil
2	Fitrina, (2013) Pengaruh Konflik Kerja-Keluarga Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Perawat Rsud Dr. Rasidin Padang Melalui Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening <i>e-journal Program Studi Magister Sains Manajemen Universitas Bung Hatta</i>	Independen: Konflik Kerja-Keluarga (Boles, dkk, 2001, dalam Mas'ud, 2004:374) Stres Kerja Kim, (1996) Dependen Var: Kinerja Perawat (Riduwan (2007) Mediasi/intervening: Komitmen Organisasi Meyer (1993) dalam Robbins (2006:284)	Konflik pekerjaan keluarga Konflik keluarga pekerjaan Ketidakjelasan peran Konflik peran, Beban pekerjaan Tingkat bahaya pekerjaan Kualitas kerja Kuantitas kerja Konsistensi Sikap kerja Afektif, normatif continuance	Structural Equation Model dengan Program AMOS	Konflik dan stres berpengaruh negatif terhadap komitmen, stres berpengaruh negatif terhadap kinerja sedangkan konflik tidak berpengaruh terhadap kinerja dan komitmen berpengaruh positif terhadap kinerja

No	Nama peneliti	Variabel	Indikator	Analisis	Hasil
3	Jamal (2011) <i>Job Stress, Job Performance and Organizational Commitment in a Multinational Company: An Empirical Study in two Countries.</i> <i>International Journal of Business and Social Science</i> Vol. 2 No. 20	Independen Job Stress Baba, Jamal & Tourigny, (1998) Dependen Job Performance Glazer & Beehr,(2005) Moderating Organizational Commitment Allen & Meyer (1990)	kelebihan beban kerja ambiguitas konflik ketidak mampuan sumber daya Penilaian organisasi Penilaian karyawan Afektif, normatif continuance	Regresi berganda model hirarkis	Ada hubungan negatif stres kerja dengan kinerja yang dimoderasi oleh kecerdasan emosional

No	Nama peneliti	Variabel	Indikator	Analisis	Hasil
4	Bemana <i>et al</i> (2013) The Relationship among Job Stress and Job Satisfaction in Municipality Personnel in Iran. <i>World Applied Sciences Journal</i> 22 (2): 233-238	Independen Stres kerja Gill, A., A. Flaschner and M. Shachar, (2006) Kepuasan kerja Locke, E., (1983)	Role conflict Workload pressure Role ambiguity Performance pressure Pekerjaan menantang Imbalan kerja Kondisi kerja yang mendukung	Analisis Regresi Linier	Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan negatif yang signifikan antara stres kerja dan kepuasan kerja. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan yang signifikan antara dua jenis kelamin dalam stres kerja dan kepuasan kerja.
5	Mariskha Z (2011), Pengaruh Stres Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Surat Kabar Harian Lokal Di Kota Palembang. <i>Jurnal Ilmiah Orasi Bisnis Edisi Ke-VI, November 2011</i>	Independen Stres Kerja Handoko (2001:201) Kepuasan Kerja Sutrisno (2010) Dependen Kinerja Karyawan Desler, (2006:322)	stres on the job stres of the job psikologis Sosial Fisik Finansial kualitas produktivitas pengetahuan Keterpercayaan Ketersediaan Kebebasan	Analisis Regresi Linier Berganda	Hasilnya sebagian stres kerja secara signifikan mempengaruhi kinerja karyawan dan kepuasan kerja secara signifikan mempengaruhi kinerja koran harian lokal di kota Palembang.

No	Nama peneliti	Variabel	Indikator	Analisis	Hasil
6	<p>Saranani (2015)</p> <p><i>Role conflict and stress effect on the performance of employees working in public works department . The International Journal Of Engineering And Science (IJES) Vol. 4 Issue. 6, No. 1-10, June 2015</i></p>	<p>Independen Konflik peran Robbins (2002)</p> <p>Stres kerja (diusulkan Saranani, 2015)</p> <p>Dependen, Kinerja Mangkunagara (2000)</p>	<p>Adanya tindakan ketidakcocokan dengan harapan, Sebuah konflik antara nilai-nilai kehidupan dengan peran itu.</p> <p><i>Lingkungan fisik, Ambiguitas peran, Peran overload dan, Peran Insufficiency.</i></p> <p>Kualitas kerja Jumlah kerja dan Ketepatan waktu</p>	Analisis regresi linier beranda	<p>(1) Peran Konflik dan tidak ada efek positif yang signifikan terhadap karyawan kinerja di Departemen Pekerjaan Umum Provinsi Sulawesi Tenggara dengan koefisien korelasi 0,089. Ini berarti bahwa peran konflik tidak dapat mempengaruhi peningkatan kinerja karyawan di Departemen Pekerjaan Umum Sulawesi Tenggara.</p> <p>(2) Bekerja Stres berpengaruh negatif signifikan terhadap karyawan kinerja di Departemen Pekerjaan Umum Provinsi Sulawesi Tenggara dengan koefisien korelasi - 0,401. Ini berarti bahwa semakin tinggi tingkat Stres Kerja itu akan menurunkan kinerja karyawan di Departemen Pekerjaan Umum Sulawesi Tenggara</p>

No	Nama peneliti	Variabel	Indikator	Analisis	Hasil
7	Novendri, dkk (2013) Pengaruh Konflik Peran, Karakteristik Individu Terhadap Komitmen Organisasi Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening <i>e-Journal Universitas Bung Hatta Vol 3, No 2 (2013)</i>	Independen : Konflik Peran, Luthans (2006) Karakteristik Individu Dependen Komitmen Organisasi Luthans (2006) Mediasi Kepuasan Kerja Rivai (2009)	Konflik individu Konflik pekerjaan karakteristik pekerjaan faktor personal pengalaman kerja karakteristik struktur afektif, normatif, kontinuan sosial psikologis	Analisis Regresi Linier Berganda dan Path Analisis	Konflik peran berpengaruh secara signifikan negative dengan kepuasan kerja, dan masing-masing karakteristik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja, serta kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan organisasi. Kepuasan kerja berperan sebagai variabel intervening antara konflik peran, karakteristik individu dan komitmen organisasi.

No	Nama peneliti	Variabel	Indikator	Analisis	Hasil
8	<p>Nabirye <i>et al</i> (2011) Occupational stress, job satisfaction and job performance among hospital nurses in Kampala, Uganda</p> <p><i>Journal of Nursing Management, 2011,19,760–768</i></p>	<p>Independen Stres kerja Harris (1989)</p> <p>Dependen kepuasan kerja terbagi 2 faktor yaitu,kepuasan kerja intrinsik dan ekstrinsik. Spector (1997)</p> <p>Kinerja Schwirian (1978)</p>	<p>Tekanan beban kerja dukungan organisasi dan keterlibatan</p> <p>faktor instrinsik yang terdiri dari <i>variety, social status, moral status, security, social service, authority, ability utilization, responsibility, creativity, achievement,</i> dan faktor ekstrinsik yang terdiri dari <i>compensation, advancement, coworkers, human relations supervisions, technical supervisions, company policies and practices, working conditions, recognition.</i></p> <p>efektivitas, peran dan tanggung jawab,kepemimpinan, perawatan kritis, pengajaran / kolaborasi, perencanaan / evaluasi, interpersonal, hubungan / komunikasi dan pengembangan professional</p>	Analisis ANAVA	Terdapat pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja dan kinerja serta terdapat perbedaan secara signifikan stres kerja, kepuasan kerja dan kinerja antara rumah sakit pemerintah dan swasta.

No	Nama peneliti	Variabel	Indikator	Analisis	Hasil
9	Sanjaya (2012) Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kecerdasan Emosional Sebagai Moderating Variable <i>Management Analysis Journal 1 (2) (2012)</i>	Independen Stres Kerja Davis dan Newstorm (2008:198) dan Robbins dan Judge (2008 : 370), Kinerja Karyawan Mathis dan Jackson (2002:78) Dengan Kecerdasan Emosional Salovey dan Meyer (2005)	workload, pressure, conflict, dan role ambiguity. uality, quantity, presence, dan interpersonal impact. self awareness, self management, motivation, emphaty dan relationship management	analisis regresi sederhana dan analisis regresi berganda	Stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan dan kecerdasan emosional memoderasi pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan.

No	Nama peneliti	Variabel	Indikator	Analisis	Hasil
10	Harianto F., Putu A.W., Dedy R., (2008) Pengaruh Stres Kerja, Motivasi Kerja Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Tenaga Kerja Pada Proyek Mall Yani Gold Di Surabaya, <i>Jurnal IPTEL Vol 11, No.3 hal:139-145</i>	<p>Independen Stres Kerja (Beehr dan Newman, 1978)</p> <p>Motivasi Kerja Frederick Herzberg (2000)</p> <p>Gaya kepemimpinan Gary A. Yulk (1994)</p> <p>Dependen Kinerja Mangkunegara, 2000)</p>	<p>Gejala psikologis Gejala Fisik Gejala Perilaku</p> <p>Faktor pemuas Faktor pemelihara</p> <p>memberi atau mencari informasi membuat keputusan Mempengaruhi orang lain membangun hubungan</p> <p>Individu Lingkungan kerja</p>	Analisis Regresi Linier Berganda	Stres kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja sedangkan motivasi kerja dan kepemimpinan berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja

No	Nama Peneliti	Variabel	Indikator	Analisis	Hasil
11	Venny Marchelia, (2014), Stres Kerja Ditinjau Dari Shift Kerja Pada Karyawan, <i>jurnal ilmiah teknologi terapan</i> , ISSN: 2301-8267 Vol. 02, No.01, Januari 2014	Independen Stres Kerja Beehr dan Newman, (1978)	Gejala fisiologis, Gejala psikologis, Gejala perilaku,	Analisis metode <i>oneway anova</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada perbedaan stres kerja yang signifikan ditinjau dari shift kerja pada karyawan. $p=0,000$ ($p<0,05$) dimana shift malam lebih tinggi tingkat stresnya dengan mean = 71.25 dibandingkan shift pagi dengan nilai mean= 64.57 dan shift siang dengan mean= 60.72.

No	Nama Peneliti	Variabel	Indikator	Analisis	Hasil
12	Dwi Irzani dan Andre Dwijanto Witjksono(2014) dengan judul Pengaruh Konflik Peran dan Ambiguitas Peran Terhadap Keinginan Keluar Karyawan dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi pada PT. Asuransi Raksa Pratikara Di Surabaya. <i>Jurnal Ilmu Manajemen/Volume2 Nomor1 pp :266-281.</i>	Konflik peran, Rizzo et al ., (1972) Ambiguitas Peran, Rizzo et al., (1972) Kepuasan kerja, Smith et al., (1969) dan diadaptasi oleh Azeem (2010). Keinginan keluar, Ali & Baloch, (2010).	Kejelasan otoritas, Rencana dan tujuan yang jelas, Pembagian jadwal yang jelas, Kejelasan tanggung jawab, harapan perusahaan atas perannya, dan penjelasan tugas yang jelas. Tugas yang berbeda dengan yang lain, pengaturan pelaksanaan kerja yang jelas, aturan dan kebijakan yang jelas, kerjasama dengan tim kerja yang jelas, permintaan tugas dari bagian lain yang jelas, pekerjaan diterima oleh atasan yang jelas, sumber daya yang tepat, dan pekerjaan yang penting. Nature and content of the job, pay, Supervision, promotion Opportunities, hubungan dengan rekan kerja. Secara aktif mencari pekerjaan lain, berpikir tentang keluar dari pekerjaan, kemungkinan mencari pekerjaan baru nanti.	Teknik Analisis SEM	Hasil analisis pengaruh langsung menyimpulkan bahwa kepuasan kerja memediasi secara parsial antara konflik peran dengan keinginan keluar kerja karyawan. Sementara pada variabel ambiguitas peran mediasi kepuasan kerja menyeluruh (fully).

No	Nama peneliti	Variabel	Indikator	Analisis	Hasil
13	Riza, Mirwan, Wahyu, (2015). Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Pendekatan Kansei Engineering Perusahaan XYZ, <i>AGRITECH, Vol. 35, No. 1, pp, 78-87, Februari 2015</i>	<p>Kepuasan Kerja., Maslow (2010).</p> <p><i>Kansai Engineering</i>, Nagamachi (1995) dan Ushada (2010).</p> <p><i>Kansai Word</i>, Nagamachi (1995) dan Ushada (2010).</p>	<p>Faktor fisiologis, keselamatan keamanan, sosial, penghargaan, dan aktualisasi diri.</p> <p><i>Kansei word</i>, denyut jantung, perbuatan, dan tingkah laku manusia dan ekspresi wajah.</p> <p><i>Kansei word</i>, denyut jantung, perbuatan, dan tingkah laku manusia dan ekspresi wajah.</p>	Analisis regresi berganda	<p>Hasil penelitian diperoleh nilai r square yaitu diketahui bahwa nilai korelasi model regresi linier berganda ini adalah sebesar 77,5%, sedangkan adjusted r square sebesar 44,1% menunjukkan bahwa kinerja karyawan variabel Y dapat dijelaskan oleh variabel X yang meliputi faktor fisiologis, keselamatan dan keamanan, sosial, penghargaan, aktualisasi diri, dan beban kerja sebesar 44,1%. Persentase sisanya sebesar 55,9% dijelaskan oleh variabel lainnya.</p>

No	Nama Peneliti	Variabel	Indikator	Analisis	Hasil
14	Hidayanti Dkk (2013), Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual Pengaruhnya terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan (Studi di Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan (LPMP) Nusa Tenggara Barat). <i>Jurnal Aplikasi Manajemen, Vol 11, No 4, pp: 629-639, Des 2013</i>	Kecerdasan Emosional, Goleman dalam Elliot (2001). Kecerdasan Spritual, Zohar dan Marshall (2007), Kepuasan kerja Luthan (2004). Kinerja, diukur berdasarkan	Kesadaran diri, Pengaturan diri, Motivasi diri, Kesadaran sosial, ketrampilan social. Kemampuan bersikap fleksibel, tingkat kesadaran tinggi, kemampuan mengadaptasi dan memanfaatkan penderitaan, Kemampuan menghadapi dan melampaui rasa sakit, Kualitas hidup yang diilhami oleh visis dan misi, keanggunan untuk menyebabkan kerugian yang tidak perlu, Kecendrungan untuk melihat keterkaitan antar berbagai hal, Kecendrungan nyata untuk bertanya, pemimpin yang penuh pengabdian dan tanggung jawab. Pekerjaan itu sendiri, Kesesuaian pekerjaan dengan kepribadian, Upah dan Promosi, Sikap teman sekerja, atasan, Kondisi lingkungan kerja. Kesetiaan, Prestasi kerja, Tanggung jawab, Ketaatan,	GSCA (Generalized structured component analysis).	Hasilnya menunjukkan bahwa kecerdasan emosional tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja dan kinerja, sedangkan kecerdasan spiritual memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja dan kinerja. Selanjutnya, kepuasan kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

		Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1979 tentang penilaian Pelaksanaan Pekerjaan Pegawai Negeri Sipil	Kejujuran, Kerjasama, Prakarsa, Kepemimpinan.		
15	Heri Setiawan, Murphin J. Sembiring, (2013) Pengaruh Konflik Peran Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Sekretariat Daerah Kabupaten Tulungagung. <i>Jurnal Ilmu Manajemen, REVITALISASI, Vol. 02, Nomor 04, pp :86-98 Des 201.</i>	Konflik peran, Gibson et al (1992) Stress kerja, Ivancevich dan Matteson (1950)	Konflik peran pribadi, Konflik Intra Peran, Konflik Antar peran. Kekaburan peran dan konflik peran, Kelebihan beban kerja, Tanggung jawab atas orang lain, Perkembangan karier, Kurangnya kohesi kelompok, Dukungan kelompok yang tidak memadai, Struktur dan iklim organisasi, Wilayah dalam organisasi, Karakteristik tugas dan Pengaruh kepemimpinan.	Analisis Regresi Berganda	1) Bahwa konflik peran berpengaruh positif terhadap stres kerja artinya perubahan nilai konflik peran mempunyai pengaruh searah terhadap perubahan stres kerja, 2) Konflik peran dan stres kerja secara bersama-sama berpengaruh negatif terhadap kinerja pegawai, 3) Dilihat dari gambaran indikator masing-masing variabel, menunjukkan bahwa sebagian besar responden cenderung memberikan nilai rendah terhadap indikator-indikator dari variabel konflik peran, demikian pula terhadap indikator-indikator pada stres kerja.

No	Nama Peneliti	Variabel	Indikator	Analisis	Hasil
16	<p>Rosally dan Jogi (2015) Pengaruh Konflik Peran, Ketidakjelasan Peran dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Auditor</p> <p><i>BUSINESS ACCOUNTING REVIEW VOL 3 No 2 AGUSTUS 2015 (31-40)</i></p>	<p>Independen Konflik Peran Fanani <i>et al</i> (2008).</p> <p>Ketidakjelasan Peran Rizzo <i>et al</i> (1970).</p> <p>Komitmen Organisasi Mayer dan Allen (1984) dan direplikasi oleh Trisnaningsih (2003)</p> <p>Dependen Kinerja, Kalberes dan Forgarty (1995) dan direplikasi oleh Fanani <i>et al</i> (2008)</p>	<p>Adanya dua perintah berbeda yang diterima secara bersamaan, penugasan didukung dengan material dan sumber daya, bekerja dengan dua kelompok atau lebih.</p> <p>Pengetahuan mengenai arah dan kebijakan organisasi, dan pengetahuan mengenai tanggung jawab, wewenang dan jabatan pekerjaan.</p> <p>Merasa terikat dengan organisasi tempat kerja, dan memiliki kesetiaan pada organisasi.</p> <p>Kemampuan, komitmen profesi, motivasi dan kepuasan kerja</p>	Analisis regresi liner berganda	<p>Variabel konflik peran terbukti berpengaruh signifikan terhadap kinerja auditor. Variabel ketidakjelasan peran terbukti berpengaruh signifikan terhadap kinerja auditor. Variabel komitmen organisasi terbukti berpengaruh signifikan terhadap kinerja auditor.</p>

No	Nama Peneliti	Variabel	Indikator	Analisis	Hasil
17	<p>Quarat-ul-ain <i>et al</i>, (2013) <i>Impact of Role Conflict on Job Satisfaction, Mediating Role of Job Stress in Private Banking Sector</i></p> <p><i>Interdisciplinary Journal Of Contemporary Research In Business Vol 4, No 12, pp 711-722 April 2013.</i></p>	<p>Independen Konflik peran, Rizzo <i>et al</i> (1970)</p> <p>Stres kerja, Jamal dan Baba (1992)</p> <p>Kepuasan kerja, Quinn dan Shepard, (1974) dan dimodifikasi oleh kolam dan Geyer, (1991) dan Beras <i>et al.</i> (1991).</p>	<p>Sumber daya manusia, Tidak sesuai aturan dan arahan tidak jelas</p> <p>Kelelahan, perasaan prustasi, mudah marah, sensitif, ketidakefektidan, kegagalan</p> <p>Pengupahan (gaji) yang adil dan sesuaai, Kondisi kerja yang aman dan sehat/ meyenangkan, Terdapatnya kesempatan untuk menggunakan dan mengembangkan kapasitas diri sebagai manusia, Kesempatan untuk maju dan berkembang, Relasi sosial di tempat kerja, Konstitusionalisme di tempat kerja, berkaitan juga dengan hak-hak pribadi karyawan, Kerja dan ruang kehidupan keseluruhan, Relevansi sosial dari kehidupan kerja</p>	<p>Statistik untuk Ilmu Sosial (SPSS)</p>	<p>Hasil penelitian menjukan menunjukkan bahwa ada hubungan positif yang signifikan antara konflik peran dan stress pekerjaan sementara konflik peran memiliki hubungan yang negatif dengan kepuasan kerja dan akhirnya stres pekerjaan menengahi antara konflik peran dan kepuasan pekerjaan.</p>

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Stres Kerja

2.2.1.1 Pengertian Stres

Stres kerja adalah konsekuensi setiap tindakan dan situasi lingkungan yang menimbulkan tuntutan psikologis dan fisik yang berlebihan pada seseorang. Cartwright dan Cooper (dalam Mangkunegara, 2008) mengemukakan stres kerja sebagai suatu ketegangan atau tekanan yang dialami ketika tuntutan yang dihadapkan melebihi kekuatan yang ada pada diri kita. Robbins (2008) mendefinisikan stres sebagai suatu tanggapan dalam menyesuaikan diri yang dipengaruhi oleh perbedaan individu dan proses psikologis, sbagai konsekuensi dari tindakan. Effendi (2002), mengemukakan bahwa stres kerja adalah ketegangan atau tekanan emosional yang dialami seseorang yang sedang menghadapi tuntutan yang sangat besar, hambatan-hambatan dan adanya kesempatan yang sangat penting yang dapat mempengaruhi emosi, pikiran, dan kondisi fisik seseorang.

Siagian (2001) menyatakan bahwa stres merupakan kondisi ketegangan yang berpengaruh terhadap emosi, jalan pikiran, dan kondisi fisik seseorang. Mangkunegara (2008) mengemukakan stres kerja sebagai perasaan yang menekan atau merasa tertekan yang dialami pegawai dalam menghadapi pekerjaan. Stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi proses berpikir dan kondisi seorang pegawai. Stres yang terlalu berat dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan. Sebagai hasilnya, pada diri para

pegawai berkembang berbagai macam gejala stres yang dapat mengganggu pelaksanaan kerja mereka (Rivai, 2008).

Menurut Parker dan Decotiis (1983) mendefinisikan stres sebagai penyimpangan dari fungsi psikologis atau fisiologis normal yang disebabkan oleh urgensi di lingkungan terdekat individu. Kreitner dan Kinicki (2005) juga mendefinisikan stres sebagai karakteristik respon adaptif dan terhubung oleh individu atau psikologis proses, yang merupakan konsekuensi dari setiap tindakan, situasi, atau peristiwa eksternal yang menempatkan tuntutan psikologis / khusus fisik seseorang.

Sedangkan Beehr dan Newman (1978), mendefinisikan stres kerja sebagai tuntutan pekerjaan yang berlebihan melebihi kemampuan pekerja meliputi interaksi antara kondisi pekerjaan dengan sikap individu, yang mengubah kondisi normal dan fungsi psikologis pekerja sehingga menyebabkan orang merasa sakit, tidak nyaman atau tegang karena pekerjaan, tempat kerja atau situasi kerja yang tertentu. Menurut Beehr dan Newman(1978) gejala stres dikategorikan kedalam beberapa aspek, yaitu :

1. Kecemasan dan ketegangan
2. Bingung, marah, dan sensitif
3. Menunda atau menghindari Pekerjaan
4. Prestasi dan produktivitas menurun
5. Meningkatnya frekuensi absensi
6. Meningkatnya agresifitas
7. Menurunnya kualitas hubungan interpersonal.

Dari definisi-definisi ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa stres kerja adalah interaksi antara kondisi kerja dengan sifat-sifat pegawai yang bekerja, yang merubah fungsi normal secara fisik, psikologis, maupun perilaku. Yang berasal dari tuntutan pekerjaan, yang melebihi kemampuan pegawai, atau kondisi lingkungan yang menimbulkan stres kerja. Sehingga dapat menimbulkan pengaruh negatif bagi pegawai maupun organisasi tempat dia bekerja, yang membutuhkan solusi baik dari personal maupun instansi.

2.2.1.2 Faktor yang Mempengaruhi Stres Kerja

Menurut Robbins (2001) ada tiga sumber utama yang dapat menyebabkan timbulnya stres yaitu :

1. Faktor lingkungan

Keadaan lingkungan yang tidak menentu akan dapat menyebabkan pengaruh pembentukan struktur organisasi yang tidak sehat terhadap karyawan. Dalam faktor lingkungan terdapat tiga hal yang dapat menimbulkan stres bagi karyawan yaitu ekonomi, politik dan teknologi. Perubahan yang sangat cepat karena adanya penyesuaian terhadap ketiga hal tersebut membuat seseorang mengalami ancaman terkena stres. Hal ini dapat terjadi, misalnya perubahan teknologi yang begitu cepat. Perubahan yang baru terhadap teknologi akan membuat keahlian seseorang dan pengalamannya tidak terpakai karena hampir semua pekerjaan dapat terselesaikan dengan cepat dan dalam waktu yang singkat dengan adanya teknologi yang digunakannya.

2. Faktor Organisasi

Didalam organisasi terdapat beberapa faktor yang dapat menimbulkan stres yaitu *role demands*, *interpersonal demands*, *organizational structure* dan *organizational leadership*.

Pengertian dari masing-masing faktor organisasi tersebut adalah sebagai berikut:

a. *Role Demands*

Peraturan dan tuntutan dalam pekerjaan yang tidak jelas dalam suatu organisasi akan mempengaruhi peranan seorang karyawan untuk memberikan hasil akhir yang ingin dicapai bersama dalam suatu organisasi tersebut.

b. *Interpersonal Demands*

Mendefinisikan Faktor ini berhubungan dengan tekanan yang ada pada lingkungan kerja yang dirasakan pekerja akibat dari peran yang dimainkan dalam organisasinya. Hubungan komunikasi yang tidak jelas antara karyawan satu dengan karyawan lainnya akan dapat menyebabkan komunikasi yang tidak sehat. Sehingga pemenuhan kebutuhan dalam organisasi terutama yang berkaitan dengan kehidupan sosial akan menghambat perkembangan sikap dan pemikiran antara karyawan yang satu dengan karyawan lainnya.

c. *Organizational Structure*

Mendefinisikan tingkat perbedaan dalam organisasi dimana keputusan tersebut dibuat dan jika terjadi ketidakjelasan dalam struktur pembuat

keputusan atau peraturan maka akan dapat mempengaruhi kinerja seorang karyawan dalam organisasi.

d. *Organizational Leadership*

Berkaitan dengan peran yang akan dilakukan oleh seorang pimpinan dalam suatu organisasi. Karakteristik pimpinan menurut Robbins (2008) dibagi menjadi dua yaitu karakteristik pimpinan yang lebih mengutamakan atau menekankan pada hubungan yang secara langsung antara pimpinan dengan karyawannya serta karakteristik pimpinan yang hanya mengutamakan atau menekan pada hal pekerjaan saja

Empat faktor organisasi di atas juga akan menjadi batasan dalam mengukur tingginya tingkat stres. Pengertian dari tingkat stres itu sendiri adalah muncul dari adanya kondisi-kondisi suatu pekerjaan atau masalah yang timbul yang tidak diinginkan oleh individu dalam mencapai suatu kesempatan, batasan-batasan, atau permintaan-permintaan dimana semuanya itu berhubungan dengan keinginannya, dan dimana hasilnya diterima sebagai sesuatu yang tidak pasti tapi penting .

3. Faktor Individu

Pada dasarnya, faktor yang terkait dalam hal ini muncul dari dalam keluarga, masalah ekonomi pribadi dan karakteristik pribadi dari keturunan. Hubungan pribadi antara keluarga yang kurang baik akan menimbulkan akibat pada pekerjaan yang akan dilakukan karena akibat tersebut dapat terbawa dalam pekerjaan seseorang. Sedangkan masalah ekonomi tergantung dari bagaimana seseorang tersebut dapat

menghasilkan penghasilan yang cukup bagi kebutuhan keluarga serta dapat menjalankan keuangan tersebut dengan seperlunya.

2.2.1.3 Teori Stres Kerja

Bheer dan Newmen (1978) mengkatagorikan stres kerja dalam beberapa aspek-aspek meliputi:

1. Aspek fisiologis bahwa stres kerja sering ditunjukkan pada simptoms fisiologis. Penelitian dan fakta oleh ahli-ahli kesehatan dan kedokteran menunjukkan bahwa stres kerja dapat mengubah metabolisme tubuh, menaikkan detak jantung, mengubah cara bernapas, meyebabkan sakit kepala dan serangan jantung. beberapa yang teridentifikasi sebagai symptoms Fisiologis adalah:
 - a. Menikatnya detak jantung, tekanan darah dan risiko potensial terkena gangguan radioveskuler
 - b. Mudah lelah fisik
 - c. Kepala pusing sakit kepala
 - d. Ketegangan otot
 - e. Gangguan pernapasan, termasuk akibat sering marah (jengkel)
 - f. Sulit tidur, gangguan tidur
 - g. Sering bekeringat, telapak tangan bekeringat
2. Aspek Piskologis stress kerja dan gangguan psikologis adalah hubungan yang erat dalam kondisi kerja. Symptoms yang terjadi pada aspek psikologis akibat dari stress, meliputi:

- a. Kecemasan, ketegangan
 - b. Mudah marah, sensitif, dan jengkel
 - c. Kebingungan, gelisah
 - d. Deperesi, mengalami ketegangan perasaan
 - e. Kebosanan
 - f. Tidak puas terhadap pekerjaan
 - g. Menurunnya fungsi intelektual
 - h. Kehilangan konsentrasi
 - i. Hilangnya kreatifitas
 - j. Tidak begairah untuk bekerja
 - k. Merasa tidak berdaya
 - l. Merasa gagal
 - m. Mudah lupa
 - n. Rasa percaya diri menurun
3. Aspek tingkah laku (*behavioral*), pada aspek ini stress kerja pada karyawan ditunjukkan pada tingkah laku mereka. Beberapa symptoms perilaku pada aspek tingkah laku adalah:
- a. Penundaan, menghindari pekerjaan dan absensi
 - b. Menurunnya performasi dan produktifitas.
 - c. Makan secara berlebihan/hilang.
 - d. Tindakan berlebihan.
 - e. Menurunnya hubungan dengan teman dan keluarga.
 - f. Tidak berminat berhubungan dengan orang lain.

Menurut Parker, & DeCotiis (1983) indikator stres kerja terdiri dari:

1. Aspek pekerjaan yang terdiri dari:
 - a. Otonomi
 - b. Stabilitas
 - c. Keterbatasan upah
 - d. Berbagai macam tugas
 - e. Peneknan pada pencapaian
 - f. Gaji pokok
 - g. Jam kerja perminggu
2. Struktur, iklim, arus informasi, terdiri dari :
 - a. Pengakuan atas kerja yang baik
 - b. Unsur keadilan
 - c. Formalisasi
 - d. Sentralisasi
 - e. Kualitas pengambilan keputusan
 - f. Kecukupan komunikasi
 - g. Keterbukaan komunikasi
 - h. Orientasi profit dan orang
 - i. Kepedulian terhadap individu
 - j. Sentuhan manajemen
3. Pengembangan Karir, terdiri dari :
 - a. Kualitas pelatihan
 - b. Dasar promosi

- c. Umpan balik kinerja
 - d. Penekanan pada pengembangan individu
4. Hubungan di tempat kerja
- a. Kepercayaan yang diberikan pimpinan
 - b. Dukungan dari pimpinan
 - c. Kesamaan pendapat
5. Aspek peran
- a. Dorongan inovasi
 - b. Konflik peran
 - c. Ketidak jelasan peran
 - d. Orientasi tugas pimpinan
 - e. Kedekatan dengan pengawas

Sedangkan menurut Davis & Newstrom, 2008, Robbins & Judge, 2008;

Sanjaya 2012. Indikator stres kerja antara lain :

1. *Workload* atau beban pekerjaan meliputi dua hal;
 - a. Target pekerjaan yang terlalu tinggi.
 - b. Kelelahan.
2. *Pressure* atau tekanan meliputi dua hal;
 - a. Target pekerjaan yang terlalu tinggi.
 - b. Terbatasnya waktu untuk mencapai target.
3. *Conflict* atau konflik meliputi;
 - a. Masalah keluarga.
 - b. Perbedaan pendapat dengan rekan kerja.

4. *Role Ambiguity* atau ambiguitas peran meliputi;
 - a. Karyawan yang tidak sesuai dengan bidang yang disukai.
 - b. Gaji yang didapatkan oleh karyawan tidak sesuai dengan yang dikerjakan.

2.2.2 Konflik Peran

2.2.2.1 Pengertian konflik peran

Robbins (2008), mendefinisikan konflik sebagai sebuah proses yang dimulai ketika satu pihak memiliki persepsi bahwa pihak lain telah mempengaruhi secara negatif, atau akan mempengaruhi secara negatif, sesuatu yang menjadi perhatian dan kepentingan pihak pertama. Menurut Luthans (2006), seseorang akan mengalami konflik peran jika ia memiliki dua peran atau lebih yang harus dijalankan pada waktu yang bersamaan. Lebih lanjut Luthans (2006) mengatakan peran sebagai suatu posisi yang memiliki harapan yang berkembang dari norma yang dibangun. Seorang individu seringkali memiliki peran ganda (multiple roles), karena selain sebagai karyawan perusahaan misalnya seseorang juga memiliki peran di keluarga, dilingkungannya dan lain-lain. Peran-peran ini seringkali memunculkan konflik-konflik tuntutan dan konflik-konflik harapan.

Menurut Winardi, (dalam Umam, 2010), konflik peran adalah konflik yang terjadi karena seseorang mengemban lebih dari satu peran yang saling bertentangan. Kreitner dan Kinicki (2005) mengatakan bahwa konflik peran adalah orang-orang memiliki pengharapan yang saling bertentangan atau tidak

konsisten. Konflik peran muncul ketika seseorang menerima pesan yang tidak sebanding berkenaan dengan perilaku peran yang sesuai (Ivancevich *et al.* 2007).

Menurut Digilamo (dalam Wirawan, 2010) Konflik adalah suatu proses yang dimulai ketika individu atau kelompok merasa ada perbedaan dan oposisi antara dirinya sendiri dan orang lain atau kelompok tentang kepentingannya dan sumber daya, kepercayaan, nilai-nilai, atau kebiasaan itu berarti bagi mereka. Sedangkan pendapat Sedarmayanti (2000) mengemukakan konflik merupakan perjuangan antara kebutuhan, keinginan, gagasan, kepentingan atau pihak saling bertentangan, sebagai akibat dari adanya perbedaan sasaran (*goals*); nilai (*values*); pikiran (*cognition*); perasaan (*affect*); dan perilaku (*behavior*).

Rizzo *et al.*, (1970) menyatakan bahwa Konflik peran didefinisikan dalam hal dimensi kongruensi dan inkongruensi atau kompatibilitas-ketidakcocokan dalam persyaratan peran, di mana kongruensi atau kompatibilitas dinilai relatif terhadap satu set standar atau ketentuan yang melanggar atas peran kinerja. Rizo *et al.*, (1970) juga mengatakan konflik peran merupakan suatu gejala psikologis yang dialami oleh anggota organisasi yang bisa menimbulkan rasa, tidak nyaman dalam bekerja. Kahn *et al.*, (1964) Konflik peran terjadi ketika seorang karyawan menghadapi harapan yang tidak sesuai dengan yang diharapkan, sehingga apa yang diharapkan tidak tercipta secara efektif.

Beberapa defenisi tentang konflik tersebut, dapat disimpulkan bahwa konflik adalah suatu proses yang terjadi antara manusia dalam interaksinya dengan orang lain disebabkan perbedaan kebutuhan, perbedaan aktivitas dan perbedaan pandangan dalam suatu masalah. Konflik peran muncul ketika

karyawan merasa kesulitan dalam hal menyesuaikan berbagai peran yang dimiliki dalam waktu yang bersamaan, misalnya peran sebagai anggota organisasi yang harus bertanggung jawab pada birokrasi organisasi dan perannya sebagai kepala/ibu rumah tangga yang harus bertanggung jawab pada keluarganya.

2.2.2.2 Jenis-jenis Konflik

Konflik dapat dikelompokkan berdasarkan kriteria diantaranya berdasarkan adalah latar belakang terjadinya konflik, pihak yang terlibat dalam konflik, dan substansi konflik.

a. Konflik Personal dan Konflik Interpersonal

Konflik Personal adalah konflik yang terjadi dalam diri seorang individu karena harus memilih dari sejumlah alternatif pilihan yang ada atau karena mempunyai kepribadian ganda. Konflik ini terdiri dari sebagai berikut : (Luthans, 2006)

1. Konflik pendekatan ke pendekatan. Konflik yang terjadi karena harus memilih dua alternatif yang berbeda, tetapi sama-sama menarik atau sama baik kualitasnya.
2. Konflik menghindar ke menghindar. Konflik yang terjadi karena harus memilih alternatif yang sama-sama harus dihindari.
3. Konflik pendekatan ke menghindar. Konflik yang terjadi karena seseorang mempunyai perasaan positif dan negatif terhadap sesuatu yang sama.

Konflik Interpersonal adalah konflik yang terjadi pada suatu organisasi diantara pihak-pihak yang terlibat konflik dan saling tergantung dalam

melaksanakan pekerjaan untuk mencapai tujuan organisasi. Konflik interpersonal dapat terjadi dalam enam bentuk, antara lain sebagai berikut :

1. Konflik antar manajer.

Bentuk konflik di antara manajer atau birokrat organisasi dalam rangka melaksanakan fungsinya sebagai pimpinan organisasi.

2. Konflik antar pegawai dan manajernya.

Konflik ini terjadi antara manajer unit kerja dengan karyawan dibawahnya. Objek yang menjadi konflik sangat bervariasi tergantung dari aktivitas organisasinya.

3. Konflik hubungan industrial.

Konflik yang terjadi antara organisasi atau perusahaan dan para karyawannya atau dengan serikat pekerja; serta konflik antar serikat pekerja.

4. Konflik antar kelompok kerja.

Dalam organisasi terdapat sejumlah kelompok kerja yang melaksanakan tugas yang berbeda untuk mencapai tujuan organisasi yang sama. Masing-masing kelompok harus memberikan kontribusi untuk mencapai tujuan organisasi. Dalam memberikan kontribusi, kelompok-kelompok kerja tersebut saling memiliki ketergantungan.

5. Konflik antar anggota kelompok kerja dan kelompok kerjanya.

Suatu kelompok kerja mempunyai anggota yang memiliki keragaman pendidikan, agama, latar belakang budaya, pengalaman, dan kepribadian.

Semua perbedaan ini menimbulkan konflik dalam melaksanakan tugas dan fungsi tim kerjanya.

6. Konflik antara organisasi dan pihak luar organisasi.

Konflik yang terjadi antara suatu perusahaan atau organisasi dan pemerintah; perusahaan dan perusahaan lainnya; perusahaan dengan pelanggan; perusahaan dengan lembaga swadaya masyarakat; serta perusahaan dan masyarakat.

b. Konflik of Interest

Duncan Williamson (2002) mengutip definisi conflict of interest oleh McDonald sebagai, suatu situasi dalam mana seseorang, seperti petugas publik, seorang pegawai, atau seorang professional, memiliki kepentingan privat atau pribadi dengan mempengaruhi tujuan dan pelaksanaan dari tugas-tugas kantornya atau organisasinya. Duncan juga menyebutkan bahwa conflict of interest juga sangat erat hubungannya dengan insider dealing yaitu sebuah proses pada mana seseorang menggunakan atau mendorong orang lain untuk menggunakan, informasi mengenai perusahaan yang umumnya tidak tersedia, untuk kepentingan keuntungan keuangan pribadinya (selain kinerja pekerjaannya yang tepat).”

c. Konflik Realistis dan Konflik Nonrealistis

Lewis cowser dikutip oleh Joseph P. Folger dan Marshal S. Poole (1984), (dalam Wirawan, 2010) mengelompokkan konflik menjadi konflik realistis dan konflik nonrealistis, yaitu:

1. Konflik Realistis

Konflik yang terjadi karena perbedaan dan ketidaksepahaman cara pencapaian tujuan atau mengenai tujuan yang akan dicapai. Dalam konflik ini, interaksi konflik memfokuskan pada isu ketidaksepahaman mengenai substansi yang harus diselesaikan oleh pihak yang terlibat konflik. Metode manajemen konflik yang digunakan adalah dialog, persuasi, musyawarah, voting, dan negoisasi.

2. Konflik Nonrealistis.

Konflik yang terjadi tidak berhubungan dengan isu substansi penyebab konflik. Konflik ini dipicu oleh kebencian atau prasangka terhadap lawan konflik yang mendorong melakukan agresi untuk mengalahkan lawan konfliknya.

d. Konflik Destruktif dan Konflik Konstruktif

Konflik konstruktif adalah konflik yang prosesnya mengarah kepada mencari solusi mengenai substansi konflik. Konflik jenis ini membangun sesuatu yang baru atau mempererat hubungan pihak-pihak yang terlibat konflik; atau mereka memperoleh sesuatu yang bermanfaat dari konflik. Dalam konflik konstruktif terjadi siklus konflik konstruktif yaitu siklus dimana pihak-pihak yang terlibat konflik sadar akan terjadinya konflik dan merespon konflik secara positif untuk menyelesaikan konflik secara give and take. Kedua belah pihak berupaya berkompromi atau kolaborasi sehingga tercipta *win & win solution* yang memuaskan kedua belah pihak.

Pihak-pihak yang terlibat konflik destruktif tidak fleksibel atau kaku karena tujuan didefenisikan secara sempit yaitu untuk mengalahkan satu sama

lain. Interaksi pihak-pihak yang terlibat konflik membentuk spiral yang panjang yang makin lama makin menjauhkan jarak pihak-pihak yang terlibat konflik. Pihak-pihak yang terlibat menggunakan teknik manajemen konflik kompetisi, ancaman, konfrontasi, kekuatan, agresi, dan menciptakan *win & lose solution*. Konflik ini merusak kehidupan dan menurunkan kesehatan organisasi.

2.2.2.3 Teori Konflik Peran

Rizzo et al (1972) menggunakan enam indikator pengukuran untuk menilai terjadinya konflik peran terhadap seseorang dalam peranannya dalam perusahaan atau organisasi. Indikator tersebut antara lain:

1. Kejelasan otoritas yaitu adanya pembagian wewenang yang jelas dalam job description.
2. Rencana dan tujuan yang jelas yaitu perusahaan menetapkan rencana dan tujuan pada masing-masing bagian atau karyawan.
3. Pembagian jadwal kerja yang jelas yaitu terdapat pengaturan kerja dan jadwal yang jelas.
4. Kejelasan yang tanggung jawab yaitu tanggung jawab dibebankan secara jelas pada masing-masing bagian atau karyawan.
5. Harapan perusahaan atas perannya yaitu perusahaan memberikan tujuan, dan apa yang hendak dicapai dari peran seseorang.
6. Dan penjelasan tugas yang jelas, yaitu setiap pekerjaan memiliki aturan dan ketentuan yang jelas.

Menurut Luthans (2006), teori dari Konflik peran terdiri dari 3 tipe utama yaitu:

1. Konflik anantara individu dengan perannya. Konflik ini terjadi anantara keperibadian individu dan harapan akan perannya.
2. Konflik Intrarole. Konflik ini dihasilkan oleh harapan yang kontradiktif terhadap bagaimana peran tertentu harus dijalankan.
3. Konflik interrole. Konflik ini dihasilkan dari persyaratan yang berbeda dari dua atau lebih peran yang harus dijalankan pada saat bersamaan.

Sedangkan Menurut Sopiah (dalam Pastian 2013), terdapat beberapa tipe konflik peran dalam *setting organisasional* antara lain:

1. *Inter role conflict*, terjadi ketika seorang pegawai memiliki dua peran yang masing-masing berlawanan.
2. *Intra role conflict*, terjadi ketika individu menerima pesan berlawanan dari orang-orang yang berbeda.
3. *Person role conflict*, terjadi ketika kewajiban-kewajiban pekerjaan dan nilai-nilai organisasional tidak cocok dengan nilai-nilai pribadi.

2.2.3 Kepuasan Kerja

2.2.3.1 Pengertian Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja atau dalam arti yang lebih khusus, kepuasan karyawan dalam bekerja merupakan suatu pengertian yang sulit didefinisikan kendati dengan istilah paling sederhana sekalipun. Menurut Fraser (1985) bahwa bagi karyawan sendiri kepuasan kerja muncul apabila keuntungan yang dirasakan dari

pekerjaannya melampaui biaya marjinal yang dikeluarkan, yang oleh karyawan tersebut dianggap cukup memadai.

Definisi lain menurut Davis dan Newstrom (2000) bahwa kepuasan kerja adalah kumpulan perasaan baik dan tidak baik yang dilakukan karyawan dalam memandang pekerjaan mereka, atau dengan kata lain kepuasan kerja adalah perasaan relatif senang atau tidak senang dari individu terhadap pekerjaannya. Jadi kepuasan kerja karyawan merupakan hasil persepsi karyawan terhadap bagaimana pekerjaan mereka dapat memberikan sesuatu yang dianggap penting. Hal ini berarti kepuasan kerja akan tercapai apabila karyawan merasa bahwa apa yang didapat dalam bekerja sudah memenuhi dengan apa yang dianggap penting.

Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai-nilai yang berlaku pada dirinya. Hal ini disebabkan karena adanya perbedaan pada masing-masing individu (Mundar, 2001). Definisi kepuasan kerja menurut Handoko (2008) bahwa kepuasan kerja (job satisfaction) adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagaimana para karyawan memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya.

Menurut Martoyo (2008) definisi kepuasan kerja adalah keadaan emosional karyawan dimana terjadi atau tidak terjadi titik temu antara nilai balas jasa kerja karyawan dari perusahaan atau organisasi dengan tingkat nilai balas jasa yang memang diinginkan untuk karyawan yang bersangkutan. Spector (2000) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai sikap yang menggambarkan bagaimana perasaan seseorang terhadap pekerjaannya secara keseluruhan maupun aspek-

aspek tertentu pekerjaan, serta sikap dan persepsi yang dipengaruhi oleh tingkat kesesuaian antara individu dan organisasi. Lebih lanjut Menurut Spector (2000) kepuasan kerja juga bukan hanya merupakan respon afektif maupun sikap terhadap aspek-aspek pekerjaan, tetapi juga berasal dari proses kognitif karyawan dalam membandingkan aspek pekerjaan yang ada dengan apa yang dia harapkan.

Menurut Tiffin (dalam As'ad, 2008) mendefinisikan kepuasan kerja adalah sikap karyawan terhadap pekerjaan, situasi kerja, kerjasama diantara pimpinan dan sesama karyawan. Dan pendapat Blum (dalam As'ad, 2008) mendefinisikan kepuasan kerja adalah suatu sikap yang umum sebagai hasil dari berbagai sifat khusus individu terhadap variabel kerja, karakteristik individu dan hubungan sosial individu di luar pekerjaan itu sendiri.

Menurut As'ad (2008) kepuasan kerja yang sederhana dan operasional adalah perasaan seseorang terhadap pekerjaan. Ini berarti bahwa konsepsi kepuasan kerja semacam ini melihat kepuasan kerja itu sebagai hasil interaksi manusia dengan lingkungan kerjanya. Jadi determinasi kepuasan kerja menurut batasan ini meliputi perbedaan individu (individu differences) maupun situasi lingkungan pekerjaan. Di samping itu, perasaan orang terhadap pekerjaan tentulah sekaligus merupakan refleksi dari sikap terhadap pekerjaan.

2.2.3.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Hasibuan (2002) mengemukakan bahwa kepuasan kerja karyawan dipengaruhi oleh:

1. Balas jasa yang adil dan layak

2. Penempatan yang sesuai dengan keahlian
3. Berat ringanya pekerjaan
4. Suasana dan lingkungan pekerjaan
5. Peralatan yang menunjang pelaksanaan pekerjaan
6. Sikap pimpinan dalam kepemimpinannya
7. Sifat pekerjaan yang monoton atau tidak

Sedangkan Robbins (2001) mengemukakan bahwa variabel-variabel yang berhubungan dengan kepuasan kerja adalah:

1. *Mentality Challenging* (kerja yang secara mental menantang), karyawan cenderung lebih menyukai pekerjaan-pekerjaan yang memberi mereka kesempatan untuk menggunakan keterampilan dan kemampuan mereka, dan menawarkan beragam tugas, kebebasan dan umpan balik mengenai betapa baik mereka bekerja.
2. *Equitable rewards* (ganjaran yang pantas), karyawan menginginkan system upah dan kebijakan promosi yang mereka persepsikan sebagai adil, tidak meragukan dan segaris dengan pengharapan mereka.
3. *Supportive working* (Kondisi kerja yang mendukung), karyawan sangat memperhatikan faktor-faktor lingkungan kerja seperti kenyamanan bekerja. Studi fisik mengatakan bahwa karyawan lebih suka lingkungan fisik yang tidak berbahaya dan nyaman.
4. *Supportive colleagues* (Rekan kerja yang mendukung), karyawan tidak hanya membutuhkan uang dan sesuatu yang dapat diukur. Pada dasarnya

karyawan membutuhkan teman sebagai interaksi sosial dan bahkan pimpinan yang dapat bekerja sama dengan karyawan.

2.2.3.3 Teori Kepuasan Kerja

Banyak orang berpendapat bahwa gaji atau upah merupakan variabel utama untuk timbulnya kepuasan kerja. Sampai taraf tertentu hal ini memang bisa diterima, terutama dalam suatu negara yang sedang berkembang di mana uang, merupakan kebutuhan yang vital untuk bisa memenuhi kebutuhan pokok sehari-hari. Akan tetapi kalau masyarakat sudah dapat memenuhi kebutuhan keluarganya secara wajar maka gaji atau upah ini tidak atau bukan variabel yang utama. Menurut Spector (1997) faktor-faktor kepuasan kerja terbagi menjadi 2 faktor yaitu, kepuasan kerja intrinsik dan ekstrinsik.

- a) Kepuasan kerja intrinsik mencerminkan tugas pekerjaan itu sendiri dan bagaimana orang-orang merasakan pekerjaan yang mereka lakukan. Diantaranya terdiri dari :
1. *Social status* merupakan pengakuan masyarakat luas tentang status pekerjaan.
 2. *Moral values* merupakan pekerjaan tidak berhubungan dengan segala sesuatu yang dapat mengganggu hati nurani.
 3. *Security* merupakan kepastian kerja yang diberikan.
 4. *Social service* merupakan kesempatan untuk membantu orang lain mengerjakan tugas.
 5. *Authority* yaitu memiliki kekuasaan terhadap orang lain.

6. *Ability utilization* merupakan kesempatan untuk menggunakan kemampuan yang ada.
 7. *Responsibility* yaitu tanggung jawab dalam membuat keputusan dan tindakan.
 8. *Creativity* adalah kebebasan untuk mengungkapkan ide yang baru.
 9. *Achievement* merupakan perasaan yang didapat ketika menyelesaikan suatu tugas.
- b) Kepuasan kerja ekstrinsik memperhatikan aspek kerja yang tidak berhubungan langsung atau sedikit berhubungan dengan melakukan tugas pekerjaan. Diantaranya terdiri dari :
1. *Compensation* merupakan besarnya imbalan atau upah yang diterima.
 2. *Advancement* yaitu kesempatan untuk memperoleh promosi.
 3. *Coworkers* adalah seberapa baik hubungan antara sesama rekan kerja.
 4. *Human relations supervisions* merupakan kemampuan atasan dalam menjalin hubungan interpersonal.
 5. *Technical supervisions* merupakan kemampuan atau skill atasan menyangkut segala sesuatu yang berhubungan dengan pekerjaan.
 6. *Company policies and practise* yaitu seberapa jauh perusahaan menyenangkan para pekerja.
 7. *Working conditions* adalah kondisi pekerjaan seperti jam kerja, temperatur, perlengkapan kantor serta lokasi pekerjaan.
 8. *Recognition* merupakan pujian yang diperoleh ketika menyelesaikan pekerjaan yang baik.

Sedangkan indikator kepuasan kerja menurut Sutrisno (dalam Mariska, 2011) adalah :

1. Faktor Psikologis

Merupakan faktor yang berhubungan dengan kejiwaan karyawan yang meliputi minat, ketentraman dalam bekerja, sikap terhadap kerja, bakat, dan ketrampilan. Keadaan yang aman akan mempengaruhi perasaan karyawan selama bekerja, (As'ad, 2008).

2. Faktor Sosial

Merupakan faktor yang berhubungan dengan interaksi sosial baik antara sesama karyawan, dengan atasan maupun karyawan yang berbeda dengan jenis pekerjaannya.

3. Faktor Fisik

Merupakan faktor yang berhubungan dengan kondisi fisik lingkungan kerja dan kondisi fisik karyawan meliputi jenis pekerjaan, pengaturan waktu kerja dan waktu istirahat, perlengkapan kerja, keadaan ruangan, suhu, penerangan, pengukuran udara dan kondisi kesehatan karyawan.

4. Faktor Finansial

Merupakan faktor yang berhubungan dengan jaminan serta kesejahteraan karyawan yang meliputi sistem pembayaran gaji, jaminan sosial, macam-macam tunjangan, fasilitas yang diberikan, dan promosi. Faktor finansial merupakan faktor yang berhubungan dengan jaminan serta kesejahteraan karyawan yang meliputi sistem dan besarnya gaji, jaminan sosial, macam tunjangan, fasilitas yang diberikan dan promosi.

Sedangkan menurut Wartawarga (2009), teori kepuasan kerja terdiri dari 2 yaitu intrinsik dan ekstrinsik:

1. Ciri-ciri intrinsik pekerjaan antara lain keragaman keterampilan, jati diri tugas (task identity), tugas yang penting (task significance), otonomi, dan pemberian balikan pada pekerjaan membantu meningkatkan tingkat kepuasan kerja.
2. Ciri-ciri ekstrinsik pekerjaan antara lain gaji, penghasilan, atau imbalan yang dirasakan adil (equitable reward).

2.2.4 Kinerja Karyawan

2.2.4.1 Pengertian Kinerja

Menurut Hasibuan (2002) kinerja merupakan suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugasnya atas kecakapan, usaha dan kesempatan. Berdasarkan paparan diatas kinerja adalah suatu hasil yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu menurut standar dan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya. Dessler (2006) berpendapat, kinerja (prestasi kerja) karyawan adalah prestasi aktual karyawan dibandingkan dengan prestasi yang diharapkan dari karyawan. Prestasi kerja yang diharapkan adalah prestasi standar yang disusun sebagai acuan sehingga dapat melihat kinerja karyawan sesuai dengan posisinya dibandingkan dengan standar yang dibuat. Selain itu dapat juga dilihat kinerja dari karyawan tersebut terhadap karyawan lainnya.

Kinerja karyawan adalah hasil dari proses pekerjaan tertentu secara berencana pada waktu dan tempat dari karyawan serta organisasi bersangkutan (Mangkuprawira dan Hubeis, 2007). Kinerja adalah seperangkat hasil yang dicapai dan merujuk pada tindakan pencapaian serta pelaksanaan sesuatu pekerjaan yang diminta. Kinerja menurut Faustino (2003) kinerja karyawan sebagai ungkapan seperti output, efisiensi serta efektivitas sering dihubungkan dengan produktivitas. Kinerja menurut Simamora (1997) bahwa untuk mencapai agar organisasi berfungsi secara efektif dan sesuai dengan sasaran organisasi, maka organisasi harus memiliki kinerja karyawan yang baik yaitu dengan melaksanakan tugas-tugasnya dengan cara yang handal.

Pengertian kinerja atau prestasi kerja diberi batasan oleh Maier (dalam As'ad, 2008) sebagai kesuksesan seseorang di dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Kinerja adalah *succesfull role achievement* yang diperoleh seseorang dari perbuatan-perbuatannya. Dari batasan tersebut, As'ad menyimpulkan bahwa kinerja adalah hasil yang dicapai seseorang menurut ukuran yang berlaku untuk pekerjaan yang bersangkutan. Meningkatnya kinerja perorangan (*individual performance*) maka kemungkinan besar juga akan meningkatkan kinerja perusahaan.

Kinerja menurut Prawirosentono (1999) adalah hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab. Masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika. Menurut Dessler (2006), dia berpendapat bahwa

yang dimaksud dengan manajemen kinerja adalah proses mengkonsolidasikan penetapan tujuan, penilaian dan pengembangan kinerja ke dalam satu sistem tunggal bersama, yang bertujuan memastikan kinerja karyawan mendukung tujuan strategi perusahaan.

Berdasarkan definisi-definisi di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai oleh karyawan di tempat kerjanya dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya.

2.2.4.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut Habibah (dalam Hidayanti, 2013) faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan tersebut adalah akan membuat manajemen dapat mengambil berbagai kebijakan yang diperlukan, sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan agar sesuai dengan harapan perusahaan/organisasi.

Menurut Mangkunegara (2004) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah faktor kemampuan (ability) dan faktor motivasi (motivation). Secara psikologis kemampuan karyawan terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan reality (knowledge dan skill). Sedangkan motivasi terdiri dari sikap (attitude) seorang dalam menghadapi situasi kerja.

Robbins (1996), menyatakan kinerja sebagai fungsi interaksi antara Kemampuan atau Ability (A), Motivasi atau Motivation (M), dan Kesempatan atau Opportunity (O). yaitu:

$$\mathbf{Kinerja = f(A, M, O)}$$

Artinya, kinerja merupakan fungsi dari kemampuan, motivasi, dan kesempatan. Dengan demikian, kinerja ditentukan oleh faktor-faktor tersebut.

2.2.4.3 Pengukuran Kinerja

Penilaian kinerja adalah salah satu tugas penting untuk dilakukan seseorang manajer atau pimpinan. Walaupun demikian, pelaksanaan penilaian kinerja yang objektif bukanlah tugas yang sederhana. Penilaian harus dihindarkan adanya "like dan dislike" dari penilai, agar objektivitas penilaian dapat terjaga. Kegiatan penilaian ini penting karena dapat digunakan untuk memperbaiki keputusan-keputusan personalia dan memberikan umpan balik kepada para karyawan tentang kinerja mereka. Penilaian kinerja secara objektif merupakan keahlian yang harus dimiliki oleh penilai kinerja. Penilaian yang ditinggalkan atau dikurangi karena berbagai faktor dapat merugikan perusahaan, karyawan dan penilai itu sendiri. Penilai kinerja harus membiasakan diri dengan teknik dasar penilaian, memahami dan menghindari masalah-masalah yang dapat mengacaukan penilaian, dan dapat melakukan dengan adil (Dessler, 2006)

Menurut Dessler (2006) penilaian kinerja berarti mengevaluasi kinerja karyawan saat ini dan atau di masa lalu relatif terhadap standar prestasinya. Penilaian kinerja dapat menjadi sumber informasi utama dan umpan balik untuk karyawan yang merupakan kunci pengembangan bagi mereka di masa yang datang. Di saat atasan mengidentifikasi kelemahan, potensi, dan kebutuhan pelatihan melalui umpan balik penilaian kinerja, mereka dapat memberikan karyawan mengenai kemajuan mereka, mendiskusikan keterampilan apa yang

perlu mereka kembangkan dan melaksanakan perencanaan pengembangan (Mathis dan Jackson, 2002).

Menurut Dessler (2006) indikator dibagi dalam enam (6) aspek indikator yaitu:

1. Kualitas kerja adalah akurasi, ketelitian, tingkat dapat diterimanya pekerjaan yang dilakukan,
2. Produktivitas adalah kuantitas dan efisiensi kerja yang dihasilkan pekerjaan dalam periode waktu tertentu,
3. Pengetahuan mengenai pekerjaan adalah keahlian praktis dan teknik serta informasi yang digunakan dalam pekerjaan,
4. Kepercayaan adalah tingkatan dimana karyawan dapat dipercaya berkaitan dengan penyelesaian pekerjaan dan tindak lanjutnya,
5. Ketersediaan adalah tingkatan dimana karyawan tepat waktu, mengobservasi penentuan waktu istirahat/jam makan, dan keseluruhan catatan kehadiran
6. Kebebasan adalah sejauh mana pekerjaan bisa dilakukan sendiri dengan atau tanpa pengawasan supervisor.

Prawirosentono (1999) menyatakan bahwa kinerja karyawan dapat dibagi menjadi dua (2) aspek, yaitu:

1. Penilaian umum

Penilaian umum merupakan penilaian terhadap kinerja karyawan yang meliputi jumlah pekerjaan, kualitas pekerjaan, pengetahuan atas tugas, kerjasama, tanggung jawab, sikap dan inisiatif.

a. Jumlah pekerjaan

Jumlah pekerjaan berkaitan dengan produktivitas karyawan. Hal ini berkaitan dengan kuantitas (jumlah) hasil pekerjaan yang mampu diselesaikan oleh seorang karyawan. Semakin banyak jumlah pekerjaan yang dapat diselesaikan, tentunya kinerja karyawan bersangkutan harus dinilai baik, selama mutu setiap pekerjaannya juga baik.

b. Kualitas Pekerjaan

Seorang karyawan harus mengetahui standar mutu pekerjaan yang disyaratkan. Misalnya seorang pengetik yang berkinerja baik, dia akan dan harus mengecek ulang hasil pekerjaannya secara teliti sebelum diserahkan kepada atasannya. Pengecekan oleh dirinya sendiri atas hasil pekerjaan adalah bagian dari ketelitian yang dimiliki oleh karyawan bersangkutan, hal ini mempengaruhi kinerja pengetik bersangkutan.

c. Pengetahuan Atas Tugas

Pengetahuan seorang karyawan tentang pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya. Misalnya tugas seorang sekretaris antara lain, selain pengetikan surat yang tidak boleh salah ketik juga melaksanakan sistem dokumentasi (filling system) yang baik. Sistem dokumentasi yang andal untuk surat-surat keluar dan surat-surat yang masuk, untuk memudahkan pencarian kembali dokumen tersebut, bila sewaktu-

waktu diperlukan. Hal ini perlu dinilai karena akan mempengaruhi efisiensi pekerjaan administratif para manajer.

d. Kerjasama

Kemampuan bekerjasama seorang karyawan dengan orang-orang lain sangat berperan dalam menentukan kinerjanya. Seorang karyawan yang tidak dapat bekerjasama dengan karyawan lain cenderung mempunyai kinerja tidak baik. Mengapa? Karena bekerjasama mencerminkan saling percaya antar teman. Seorang karyawan yang tidak dapat bekerjasama secara kolektif dengan koleganya, umumnya berkinerja tidak baik.

e. Tanggung Jawab

Tanggung jawab ialah sifat dari komunikasi atau perintah dalam suatu organisasi formal yang dimiliki oleh seorang peserta organisasi kepada anggota organisasi lain untuk melakukan suatu kegiatan kerja. Kemampuan mengatur pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya, termasuk membuat jadwal kerja, umumnya mempengaruhi kinerja seseorang karyawan. Misalnya, seorang petugas di laboratorium kimia, umumnya mereka mempunyai pekerjaan yang secara simultan harus selesai dalam waktu bersamaan. Bagi karyawan laboratorium yang handal dia mampu mengatur jadwal kerjanya, sehingga hasil pekerjaannya optimal.

f. Sikap

Kemampuan karyawan dalam menyesuaikan diri terhadap perubahan yang terjadi dalam perusahaan, kemampuan menjaga dengan teman sekerja dan kemampuan dalam bekerja sama

g. Inisiatif

Inisiatif seseorang berkaitan dengan daya pikir dan kreativitas dalam bentuk ide untuk suatu tujuan organisasi. Setiap inisiatif sebaiknya mendapat perhatian atau tanggapan positif dari atasan. Bila atasan selalu menjejal inisiatif karyawan maka organisasi akan kehilangan energi atau daya dorong untuk maju.

2. Penilaian Atas Keterampilan

Penilaian keterampilan terdiri dari keterampilan teknis, kemampuan mengambil keputusan, kepemimpinan, administrasi, dan kreatifitas.

a. Keterampilan

Teknis Keterampilan teknis atas pekerjaan yang menjadi tugas seorang karyawan harus dinilai, karena hal ini berkaitan dengan mutu pekerjaan dan kecepatan seorang karyawan menyelesaikan suatu pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya.

b. Kemampuan mengambil keputusan atau penyelesaian masalah

Judgment atau kebijakan yang bersifat naluriah yang dimiliki seorang karyawan dapat mempengaruhi kinerjanya, karena dia mempunyai kemampuan menyesuaikan dan menilai tugasnya dalam menunjang tujuan organisasi.

c. Kepemimpinan

Kepemimpinan menjadi variabel yang harus dinilai dalam menilai kinerja terutama bagi karyawan yang berbakat “memimpin” sekaligus memobilisasi dan memotivasi teman-temannya untuk bekerja lebih baik.

d. Kreatifitas

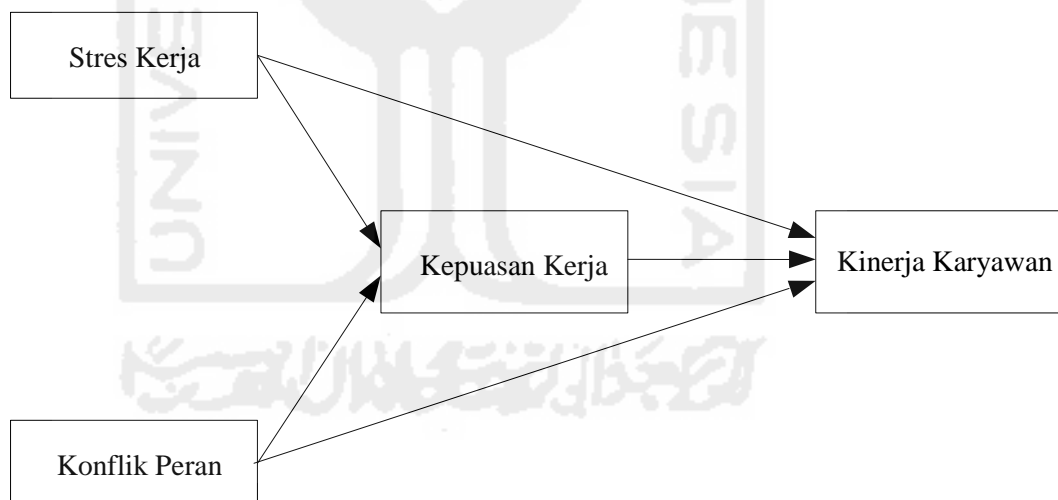
Kehadiran dalam rapat disertai dengan kemampuan menyampaikan gagasan-gagasan kepada orang lain mempunyai nilai tersendiri dalam menilai kinerja seorang karyawan.

Ridwan (2007) juga berpendapat bahwa indikator yang dapat digunakan dalam mengukur kinerja yaitu sebagai berikut :

1. Kualitas kerja dilihat dari pemahaman tentang lingkup pekerjaan uraian tanggung jawab serta wewenang yang diemban.
2. Kuantitas kerja ditunjukkan melalui hasil dan kecepatan dalam melaksanakan pekerjaan.
3. Konsistensi dalam melaksanakan tugas. Dilihat dari usaha untuk selalu mengembangkan kemampuan dan aktualisasi diri memahami dan mengikuti intruksi yang diberikan, mempunyai inisiatif, kejujuran kecerdasan dan kehati-hatian.
4. Sikap kerja. Sikap kerja menunjukkan bagaimana pegawai bersikap dalam melaksanakan pekerjaan tentunya akan memperoleh hasil pekerjaan yang maksimal.

2.3 Kerangka Penelitian

Bab ini berisi konsep hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan variabel stres kerja, konflik peran, kepuasan kerja dengan kinerja karyawan. Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya terjadi perbedaan hasil mengenai hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya, maka dalam bab ini juga akan dijelaskan kerangka pemikiran terkait dengan penelitian ini yang diaktualisasikan dengan model penelitian serta hipotesis penelitian. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu maka akan dikembangkan model kerangka konseptual penelitian sebagaimana gambar berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

Keterangan:

1. Pengaruh stres kerja (X1) terhadap kepuasan kerja (Z) : Bemana *et al* (2013), Mariska Z(2011), Nabirye *et al* (2011).

2. Pengaruh stres kerja (X1) terhadap kinerja karyawan (Y) : Fitriana (2013), Jamal (2011), Harianto *et al* (2008), Heri dkk (2013), Mariska Z (2011), Nabirye *et al* (2011), Sanjaya (2012), Yenny (2010). Saranani (2015)
3. Pengaruh konflik peran (X2) terhadap kepuasan kerja (Z) : Novendri (2013), Pastian (2013), Dwi dan Andre (2014),Quarat et al (2013).
4. Pengaruh konflik peran (X2) terhadap kinerja karyawan (Y) : Fitriana (2013), Heri dkk (2013), Pastian (2013), Rosally *et al*,(2015).
5. Pengaruh kepuasan kerja (Z) terhadap kinerja karyawan (Y) : Hidayanti (2012), Nabirye *et al* (2011), Riza dkk (2015), Pastian (2013).

2.4 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah dan tujuan penelitian serta kerangka konseptual yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian yang akan diuji dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

2.4.1 Pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja

Penelitian Bemana et al (2013), menunjukkan ada hubungan negatif yang signifikan antara stres kerja dan kepuasan kerja. Dalam kesimpulannya, motivasi merupakan faktor kunci juga dalam mempengaruhi stres kerja antara karyawan. Karyawan yang sangat termotivasi akan merasa lebih bahagia dan lebih bersedia untuk bekerja untuk organisasi. Dalam rangka meningkatkan kepuasan pekerjaan dan kehidupan personil kota mereka harus mengimbangiya dengan insentif yang adil. Insentif ini harus mencakup hadiah uang, non moneter (Motivasi),

pengambilan keputusan kunci pengaruh, jalur karir publisitas, perencanaan karir alat ketersediaan dan kriteria kemajuan ekuitas.

Mariska Z (2011), dalam penelitiannya juga menemukan hasil yang sama ada sebagian stres kerja secara signifikan mempengaruhi kepuasan kerja secara signifikan. Mempengaruhi karyawan kinerja koran lokal di kota Palembang. Penelitian Nabirye *et al*, (2011) juga menunjukan hasil yang serupa terdapat pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja serta terdapat perbedaan secara signifikan stres kerja dan kepuasan kerja antara rumah sakit pemerintah dan swasta.

H1 : Stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

2.4.2 Pengaruh konflik peran terhadap kepuasan kerja

Berdasarkan penelitian Dwi dan Andre (2014) bahwa konflik peran berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan tetap PT. Asuransi Raksa Pratikara. Menurut Dwi dan Andre, dalam uji koefisien alur antara variabel konflik peran dan kepuasan kerja sebesar 0,494, artinya semakin tinggi tingkat konflik peran yang dihadapi karyawan PT. Asuransi Raksa Pratikara maka semakin rendah tingkat kepuasan yang dirasakan karyawan dalam bekerja. Sebaliknya semakin rendah tingkat konflik peran yang dirasakan karyawan PT. Asuransi Raksa Pratikara maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan karyawan dalam bekerja.

Penelitian yang dilakukan oleh Quarat et al, (2013), juga memperkuat penelitian sebelumnya, dalam penelitiannya konflik peran memiliki hubungan yang negatif dan signifikan dengan kepuasan kerja. Pendapat sejalan juga dilakukan oleh Novendri (2013) dalam penelitiannya, konflik peran berpengaruh secara negatif dan signifikan dengan kepuasan kerja dan masing-masing karakteristik berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan kerja.

H2 : Konflik peran berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

2.4.3 Pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Fitriana (2013), ditemukan bahwa Stres kerja berpengaruh signifikan negatif terhadap kinerja perawat. Fitriana menyimpulkan, semakin tinggi tingkat stres kerja yang dirasakan perawat tentunya akan menurunkan kinerja perawat RSUD dr. Rasidin Padang dalam melaksanakan tugas. Hal sejalan dilakukan oleh Jamal (2011), dalam penelitiannya ia mendapatkan hubungan negatif dan signifikan antara stres kerja dengan kinerja yang dimoderasi oleh kecerdasan emosional. Jamal menyimpulkan meskipun komitmen organisasi dikelola hanya 50 persen dari hubungan antara stres kerja dan kinerja, namun pola dominan hasil di kedua perbandingan yang signifikan dan tidak signifikan adalah bahwa individu-individu yang memiliki komitmen organisasi yang tinggi tampaknya menjadi lebih baik terhadap konsekuensi yang merugikan dari stres kerja dari individu-individu yang memiliki komitmen organisasi yang rendah.

Penelitian yang sama juga ditunjukkan dalam penelitian Sanjaya (2012), dalam penelitiannya, ditemukan bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, ketika stres kerja tinggi maka kinerja karyawan marketing dan collection akan rendah, ketika stres kerja karyawan rendah maka kinerja karyawan marketing dan collection akan tinggi.

H3 : Stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

2.4.4 Pengaruh konflik peran terhadap kinerja karyawan

Berdasarkan penelitian Rosally dan Jogi (2015) yang menemukan bahwa variabel konflik peran terbukti berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja auditor. Setiap perubahan-perubahan pada konflik peran mempengaruhi perubahan kinerja auditor. artinya semakin tinggi konflik peran maka kinerja auditor semakin menurun dan semakin rendah konflik peran maka kinerja semakin meningkat. Untuk itu, H1 yang menyatakan bahwa konflik peran berpengaruh terhadap kinerja auditor adalah terbukti.

Hal ini didukung dengan penelitian Pastian, dkk (2013) yang menemukan bahwa konflik peran berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. konflik peran berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja pegawai Sekretariat Daerah Kota Sungai Penuh. Artinya, semakin tinggi konflik peran yang dialami pegawai maka semakin turun tingkat kinerja pegawai Sekretariat Daerah Kota Sungai Penuh. . Penelitian Heri dkk (2013), juga memperkuat penelitian sebelumnya dari hasil penelitian mereka bahwa Konflik peran berpengaruh negatif terhadap kinerja

pegawai. Artinya, kenaikan Variabel Konflik peran akan berdampak pada penurunan kinerja pegawai. Berdasarkan hasil uji-t, variabel konflik peran (X1) secara statistik memberikan pengaruh perubahan yang signifikan terhadap kinerja pegawai di Sekretariat Daerah Kabupaten Tulungagung.

H4 : Konflik peran berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

2.4.5 Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Riza dkk (2015), Hasil permodelan menunjukkan kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh lima faktor kepuasan kerja dan beban kerja secara serentak. Berikutnya uji parsial kinerja karyawan hanya dapat dipengaruhi secara parsial oleh faktor fisiologis dan keselamatan keamanan kerja. Sedangkan faktor sosial, penghargaan, aktualisasi diri dan beban kerja diketahui tidak dapat mempengaruhi kinerja karyawan secara parsial.

Hasil yang sama juga ditunjukkan dalam penelitian Hidayanti dkk (2012). Dari hasil analisis menunjukkan bahwa kepuasan kerja mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja. Karena koefisien jalur bertanda positif mengindikasikan bahwa pengaruh keduanya searah. Jika semakin tinggi kepuasan kerja, maka akan mengakibatkan semakin tinggi pula kinerja karyawan. Demikian pula sebaliknya, jika semakin rendah kepuasan kerja maka akan mengakibatkan semakin rendah pula kinerja karyawan. Penelitian mengenai kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan juga dilakukan oleh Pastian (2013), penelitiannya memperkuat

penelitian sebelumnya, dalam hipotesisnya yang ketujuh yang menyatakan kepuasan kerja berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja pegawai Sekretariat Daerah Kota Sungai Penuh. Artinya, semakin tinggi tingkat kepuasan kerja pegawai maka semakin tinggi kinerja pegawai Sekretariat Daerah Kota Sungai Penuh.

H5 : Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

2.4.6 Pengaruh stres kerja dan konflik peran dapat bersama-sama mempengaruhi kepuasan kerja

Berdasarkan penelitian Bemana et al, (2013), Nabirye et al, (2011), Mariska Z (2011) mengenai pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja, dan Dwi dan Andre (2014), Quarat et al (2013), Novendri (2013), mengenai konflik peran mempengaruhi kepuasan kerja. Maka penulis ingin melihat apakah secara bersama-sama stres kerja dan konflik peran berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Maka penulis mengambil hipotesa

H6 : Stres kerja dan konflik peran dapat bersama-sama mempengaruhi kepuasan kerja.

2.4.7 Pengaruh stres kerja dan konflik peran dapat bersama-sama mempengaruhi kinerja karyawan

Berdasarkan penelitian Jamal (2011), Mariska (2011), Yenny (2010), mengenai pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan dan Heri dkk (2013)

pastian (2013) serta Rosally dan Jogi (2015) mengenai pengaruh konflik peran terhadap kinerja karyawan. Adapun penelitian yang dilakukan Heri dkk, (2013) dengan judul Pengaruh Konflik Peran dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai di Sekretariat Daerah Kabupaten Tulungagung. Dalam penelitian mereka menunjukkan bahwa Konflik peran dan stres kerja secara bersama-sama berpengaruh negatif terhadap kinerja pegawai. Maka penulis ingin melihat dan memperkuat penelitian Heri dkk (2013) apakah ada pengaruh stres kerja dan konflik peran terhadap kinerja karyawan di Koperasi Serba Usaha Eka Jaya Mandiri Jawa Tengah. Maka penulis mengambil hipotesa.

H7 : Stres kerja dan konflik peran dapat bersama-sama mempengaruhi kinerja karyawan.

2.4.8 Pengaruh stres kerja secara tidak langsung terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja

Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Menurut teori faktor-faktor kepuasan kerja terdiri dari yang pertama faktor psikologis yang berhubungan dengan kejiwaan karyawan yang meliputi minat, ketentraman dalam kerja, sikap terhadap kerja, bakat dan keterampilan. Kedua, faktor sosial, yaitu yang berhubungan dengan interaksi sosial antar karyawan maupun karyawan dengan atasan. Ketiga, faktor fisik yaitu faktor yang berhubungan dengan kondisi fisik karyawan, meliputi jenis pekerjaan, pengaturan waktu dan waktu istirahat, perlengkapan kerja, keadaan ruangan, suhu, penerangan, pertukaran udara, kondisi kesehatan karyawan, umur, dan

sebagainya. Keempat, faktor finansial yaitu faktor yang berhubungan dengan jaminan serta kesejahteraan karyawan yang meliputi system dan besarnya gaji, jaminan sosial, macam-macam tunjangan, fasilitas yang diberikan, promosi, dan sebagainya.

Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja adalah apabila karyawan merasa puas dalam bekerja akan memberikan kontribusi atau kinerja yang lebih efektif terhadap perusahaan dibandingkan karyawan yang merasa tidak puas. Karyawan yang memiliki kepuasan kerja yang tinggi akan mampu mengelola stres dan konflik peran dalam pekerjaannya sehingga kinerjanya akan semakin meningkat. Dan sebaliknya karyawan yang kurang memiliki kepuasan kerja tidak akan mampu mengelola dan konflik peran dalam pekerjaannya sehingga kinerjanya semakin menurun. Hal ini sesuai dengan penelitian Mariskha (2011) yang menemukan bahwa stres kerja secara signifikan negatif mempengaruhi kinerja karyawan dan kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja. Berdasarkan penelitian yang dilakukan Fitriana (2013), Jamal (2011), Herianto dkk (2008) mengenai stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan dan Bemana et al,(2013) Mariska (2011), Nabirye et al, (2011) mengenai stres kerja terhadap kepuasan kerja. Maka penulis ingin melihat dan memperkuat penelitian sebelumnya apakah kinerja karyawan dipengaruhi stres kerja melalui kepuasan kerja karyawan di KSU Eka Jaya Mandiri. Maka penulis mengambil hipotesa.

H8 : Kepuasan kerja memediasi pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan.

2.4.9 Pengaruh konflik peran sesara tidak langsung terhadap kinerja melalui kepuasan kerja

Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Menurut teori faktor-faktor kepuasan kerja terdiri dari yang pertama faktor psikologis yang berhubungan dengan kejiwaan karyawan yang meliputi minat, ketentraman dalam kerja, sikap terhadap kerja, bakat dan keterampilan. Kedua, faktor sosial, yaitu yang berhubungan dengan interaksi sosial antar karyawan maupun karyawan dengan atasan. Ketiga, faktor fisik yaitu faktor yang berhubungan dengan kondisi fisik karyawan, meliputi jenis pekerjaan, pengaturan waktu dan waktu istirahat, perlengkapan kerja, keadaan ruangan, suhu, penerangan, pertukaran udara, kondisi kesehatan karyawan, umur, dan sebagainya. Keempat, faktor finansial yaitu faktor yang berhubungan dengan jaminan serta kesejahteraan karyawan yang meliputi system dan besarnya gaji, jaminan sosial, macam-macam tunjangan, fasilitas yang diberikan, promosi, dan sebagainya.

Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja adalah apabila karyawan merasa puas dalam bekerja akan memberikan kontribusi atau kinerja yang lebih efektif terhadap perusahaan dibandingkan karyawan yang merasa tidak puas. Karyawan yang memiliki kepuasan kerja yang tinggi akan mampu mengelola stres dan konflik peran dalam pekerjaannya sehingga kinerjanya akan semakin meningkat. Dan sebaliknya karyawan yang kurang memiliki kepuasan kerja tidak akan mampu mengelola dan konflik peran dalam pekerjaannya sehingga kinerjanya semakin menurun. Berdasarkan penelitian yang dilakukan Dwi dan Andre (2014),

Novendri (2013), dan Quarat et al (2013) mengenai konflik peran berpengaruh terhadap kepuasan kerja dan Heri dkk (2013), Pastian (2013), Rosally dan Jogi

(2015) tentang konflik peran berpengaruh terhadap kinerja karyawan, maka penulis ingin melihat apakah kinerja karyawan dipengaruhi konflik peran melalui kepuasan kerja karyawan di KSU Eka Jaya Mandiri. Maka mengambil hipotesa.

H9 : Kepuasan kerja memediasi pengaruh Konflik peran terhadap kinerja karyawan.



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada “Koperasi Serba Usaha (KSU) Eka Jaya Mandiri Jawa Tengah”. Kantor pusat sekarang berada di jalan Lesan Pura RW.01, RT.01 Karang Klesem Purwokerto Selatan Jawa Tengah. KSU Eka Jaya Mandiri bergerak pada bidang simpan pinjam.

KSU Eka Jaya Mandiri dirintis oleh Nurdisan Eka Sari (43), yang berlokasi di Ungaran, Semarang, Jawa Tengah. Awal buka koperasi dengan anggota 5 orang, dengan modal Rp.10.000.000,- pada tahun 2003-2004 saat itu masih menginduk di bawah naungan Mekar Jaya Yogyakarta yang bercabang di Ungaran. Bekerja selama 3 tahun bertahap mencari anggota dan menambah modal disaat itu dapat modal dari luar Rp.100.000.000,- . Dengan anggota 16 orang serta modal yang sudah ada akhirnya melepas dari Mekar Jaya Yogyakarta dan membuka badan hukum provinsi koperasi sendiri. Pada tanggal, 16 April 2007 di Jl. Pembina I RT.01 RW.06 Kelurahan Karang Pucung Kecamatan Purwokerto Selatan Kabupaten Banyumas. Dengan koperasi berbadan Hukum No. BH/Tgl :14126/BH/KDK.11/V/2007. Tgl, 3-5-2007 disahkannya akta pendirian koperasi.

Atas kuasa Rapat Anggota Buku'an KSU Eka Jaya Mandiri Purwokerto yang ke satu, tahun 2007 yang diadakan pada hari : minggu Tgl, 23 maret 2008 yang dipimpin langsung oleh Ketua KSU Eka Jaya Mandiri. Mendirikan koperasi KSU Eka Jaya Mandiri di Jl. Lesanpura, Rt.01 Rw.01 Karangklesem Kecamatan

Purwokerto Selatan Kabupaten Banyumas dengan susunan pengurus seperti berikut :

Susunan Pengurus :

Ketua : Bp. Nurdisan Eka Sari

Sekretaris I : Bp. Bambang Paryanto

Sekretaris II : Bp. Sugeng Purwantoro

Bendahara I : Ibu. Titin Liliana Efrianti

Bendahara II : Bp. Ready Setiawan Intarto

Pengawas : Bp. Setyo Wibowo

Anggota penuh: Seluruh Karyawan KSU Eka Jaya Mandiri yang berjumlah 36 orang.

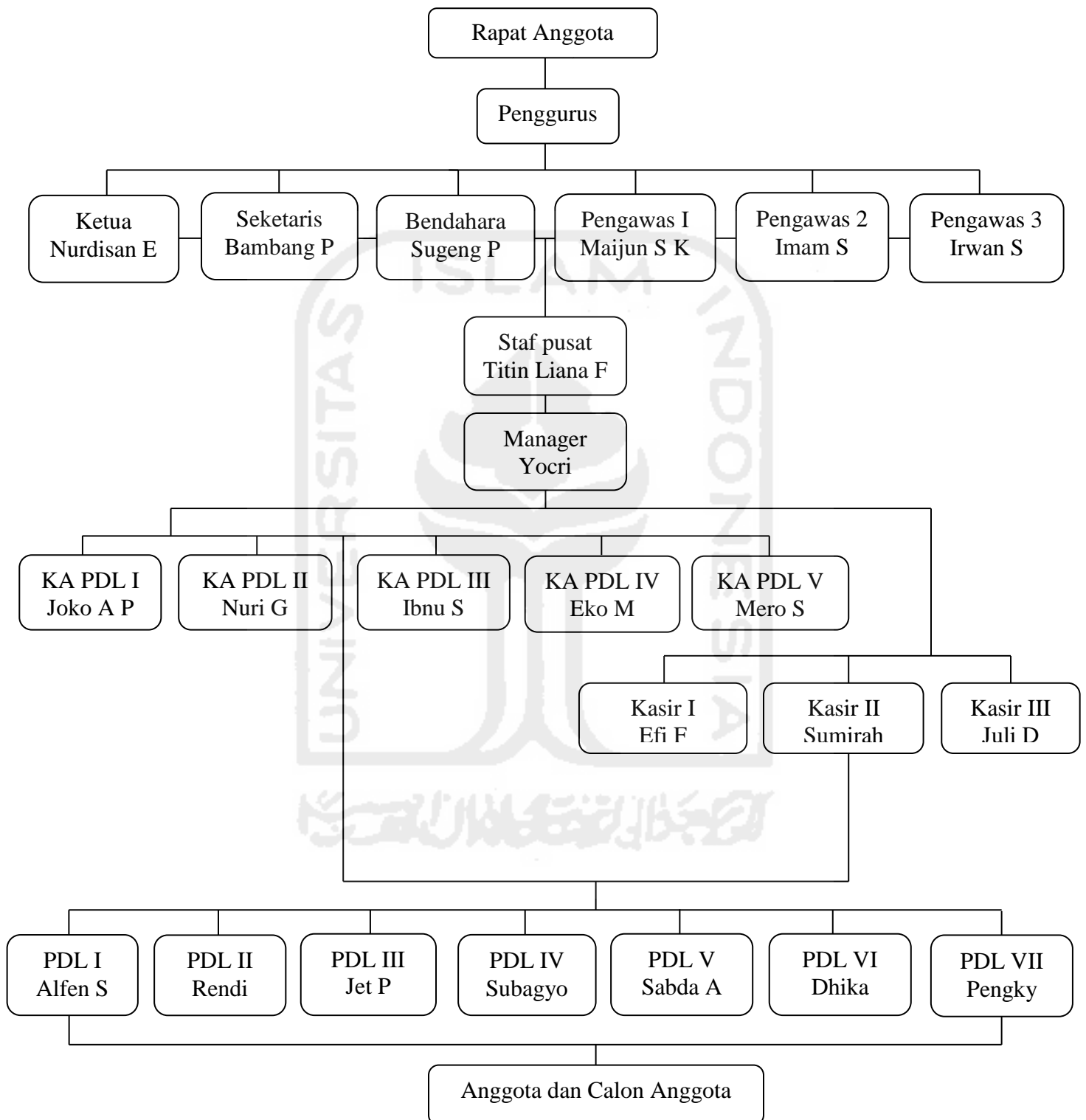
Dalam melakukan fungsinya Dalam melaksanakan fungsinya sebagai lembaga keuangan yang mengutamakan sisi kekeluargaan dan gotong royong, agar dalam pelaksanaan operasionalnya tercapai adapun visi, misi KSU Eka Jaya Mandiri adalah sebagai berikut :

1. Visi KSU Eka Jaya Mandiri
 - a. Koperasi serba usaha “Eka Jaya Mandiri” terus melangkah membangun ekonomi kuat dan anggota sejahtera dengan berlandaskan pada prinsip-prinsip koperasi
 - b. Sebagai penggerak ekonomi rakyat untuk membangun citra terbaik dan menghapus persepsi negatif terhadap gerakan koperasi
2. Misi KSU Eka Jaya Mandiri

- a. Memberikan pelayanan yang terbaik dan memuaskan bagi anggota/calon anggota
- b. Meningkatkan kesejahteraan anggota/calon anggota yang menggunakan jasa KSU Eka Jaya Mandiri
- c. Mengemban amanat anggota/calon anggota dan masyarakat
- d. Menjunjung tinggi keputusan rapat anggota
- e. Mengutamakan kepentingan organisasi dan anggota daripada kepentingan pribadi maupun kelompok

Setelah mengalami perkembangan dari tahun ketahun baik dibidang modal maupun jumlah anggota maka susunan pengurus mengalami perubahan. Terbentuklah struktur organisasi KSU Eka Jaya Mandiri dari beberapa bagian antara lain; ketua, sekretaris, bendahara, pengawas, manager, kepala pekerja lapangan, kasir, staf, pekerja lapangan, anggota yang memeiliki wewenang dan tugas masing-masing dalam menjalankan fungsi dan kewajiban untuk mencapai tujuan organisasi secara bersama-sama. Struktur organisasi merupakan krangka kerja dan pola hubungan antara ketua dan karyawan yang meliputi tugas, wewenang dan tanggung jawab setiap individu dalam organisasi. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar berikut :

Gambar 3.1 Struktur Organisasi KSU Eka Jaya Mandiri



Sumber, Organisasi Koperasi Serba Usaha Eka Jaya Mandiri Tahun 2007

3.2. Jenis Penelitian

Jenis Penelitian yang digunakan adalah eksplanatory research yaitu penelitian yang menjelaskan hubungan kausal antara variabel satu dengan variabel lainnya dengan hipotesis dan pendekatan kuantitatif. Dalam penelitian ini tujuan penelitian adalah untuk menjelaskan pengaruh stres kerja dan konflik peran terhadap kinerja pegawai dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi. Secara umum data yang disajikan dalam bentuk angka-angka yang dihitung melalui uji statistik. Penelitian dengan explanatory research dimaksudkan agar dapat memperoleh data populasi yang telah diambil sampel untuk melihat hubungan-hubungan antara variabel, sehingga nantinya akan diperoleh penjelasan mengenai masalah yang diteliti.

3.3. Definisi Operasional Variabel Penelitian

3.3.1 Identifikasi Variabel

Variabel adalah suatu atribut, sifat atau nilai dari orang, objek, atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang ditetapkan dalam penelitian untuk di pelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2009). Berdasarkan pokok masalah dan perumusan hipotesis yang diajukan, maka variabel-variabel dalam penelitian ini adalah :

1. Variabel Bebas (Independen Variabel)

Variabel bebas atau independen merupakan variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab timbulnya atau berubahnya variabel dependen (variabel terikat) (Sugiyono, 2007:89). Dalam penelitian ini yang

merupakan variabel bebasnya adalah Stres kerja (X_1) dan Konflik peran (X_2)

2. Variabel Terkait (Dependen Variabel)

Variabel terikat atau dependen merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas (independen) (Sugiyono, 2007:90). Dalam penelitian ini yang merupakan variabel terikatnya adalah Kinerja karyawan (Y).

3. Variabel Intervening

Variabel Intervening merupakan variabel yang memediasi hubungan antara variabel bebas (independen) dengan variabel dependen. Dalam penelitian ini yang merupakan variabel intervening adalah Kepuasan kerja (Z).

3.3.2 Devinisi Operasional Pariabel

1. Variabel Stres Kerja

Menurut Beehr & Newman (1978), Stres kerja sebagai tuntutan pekerjaan yang berlebihan melebihi kemampuan pekerja meliputi interaksi antara kondisi pekerjaan dengan sikap individu yang mengubah kondisi normal dan fungsi psikologis pekerja sehingga menyebabkan orang merasa sakit, tidak nyaman atau tegang karena pekerjaan, tempat kerja atau situasi kerja yang tertentu". Adapun Indikator stres kerja menurut Beehr dan Newman (1978) yaitu :

- a. Aspek fisiologis bahwa stres kerja sering ditunjukkan pada simptoms fisiologis. Penelitian dan fakta oleh ahli-ahli kesehatan dan kedokteran menunjukkan bahwa stres kerja dapat mengubah metabolisme tubuh, menaikkan detak jantung, mengubah cara bernapas, meyebabkan sakit kepala dan serangan jantung. beberapa yang teridentifikasi sebagai symptoms Fisiologis adalah:
1. Meningkatnya detak jantung, tekanan darah dan risiko potensial terkena gangguan kardiovaskuler.
 2. Mudah lelah fisik
 3. Kepala pusing, sakit kepala
 4. Ketegangan otot
 5. Gangguan pernapasan, termasuk akibat dari sering marah (jengkel)
 6. Sulit tidur, gangguan tidur
 7. Sering bekeringat, telapak tangan bekeringat.
- b. Aspek psikologis, stres kerja dan gangguan psikologis adalah hubungan yang erat dalam kondisi kerja. Simptoms yang terjadi pada aspek psikologis akibat dari stres adalah :
1. Kecemasan, ketegangan
 2. Mudah marah, sensitif dan jengkel
 3. Kebingungan, gelisah
 4. Depresi, mengalami ketertekanan perasaan
 5. Kebosanan
 6. Tidak puas terhadap pekerjaan

7. Menurunnya fungsi intelektual
 8. Kehilangan konsentrasi
 9. Hilangnya kreatifitas
 10. Tidak begairah untuk bekerja
 11. Merasa tidak berdaya
 12. Merasa gagal
 13. Mudah lupa
 14. Rasa percaya diri menurun
- c. Aspek tingkah laku (behavioral). Pada aspek ini stres kerja pada karyawan ditunjukkan melalui tingkah laku mereka. Beberapa symptoms perilaku pada aspek tingkah laku adalah:
1. Penundaan, menghindari pekerjaan dan absensi.
 2. Menurunnya performasi dan produktifitas.
 3. Makan secara berlebihan/hilang.
 4. Tindakan berlebihan.
 5. Menurunnya hubungan dengan teman dan keluarga.
 6. Tidak berminat berhubungan dengan orang lain.

2. Variabel Konflik Peran

Rizzo et al (1970), menyatakan bahwa Konflik peran didefinisikan dalam hal dimensi kongruensi dan inkongruensi atau kompatibilitas-ketidakcocokan dalam persyaratan peran, di mana kongruensi atau kompatibilitas dinilai relatif terhadap satu set standar atau ketentuan yang

melanggar atas peran kinerja. Rizzo *et al*, menyatakan indikator konflik peran terdiri enam (6) aspek, meliputi :

1. Kejelasan otoritas yaitu adanya pembagian wewenang yang jelas dalam *job description*.
2. Rencana dan tujuan yang jelas adalah perusahaan menetapkan rencana, dan tujuan pada masing-masing peran karyawan.
3. Pembagian jadwal kerja yang jelas adalah terdapat pengaturan kerja, dan jadwal kerja yang jelas.
4. Kejelasan tanggungjawab adalah tanggungjawab dibebankan secara jelas pada masing-masing bagian atau karyawan.
5. Harapan perusahaan atas perannya adalah perusahaan memberikan tujuan, dan apa yang hendak dicapai dari peran seseorang.
6. Dan penjelasan tugas yang jelas adalah setiap pekerjaan memiliki aturan, dan ketentuan yang Jelas.

3. Variabel Kepuasan Kerja

Spector (1997) mendefinsikan kepuasan kerja sebagai sikap yang menggambarkan bagaimana perasaan seseorang terhadap pekerjaannya secara keseluruhan maupun aspek-aspek tertentu pekerjaan, serta sikap dan persepsi yang dipengaruhi oleh tingkat kesesuaian antara individu dan organisasi. Kuesioner kepuasan kerja dikembangkan oleh Spector (1997) kepuasan kerja terbagi 2 faktor yaitu, kepuasan kerja intrinsik dan ekstrinsik.

1. Kepuasan kerja intrinsik mencerminkan tugas pekerjaan itu sendiri dan bagaimana orang-orang merasakan pekerjaan yang mereka lakukan.

Diantaranya terdiri dari :

- a. *Social status* merupakan pengakuan masyarakat luas tentang status pekerjaan.
 - b. *Moral values* merupakan pekerjaan tidak berhubungan dengan segala sesuatu yang dapat mengganggu hati nurani.
 - c. *Security* merupakan kepastian kerja yang diberikan.
 - d. *Social service* merupakan kesempatan untuk membantu orang lain mengerjakan tugas.
 - e. *Authority* yaitu memiliki kekuasaan terhadap orang lain.
 - f. *Abilityutilization* merupakan kesempatan untuk menggunakan kemampuan yang ada.
 - g. *Responsibility* yaitu tanggung jawab dalam membuat keputusan dan tindakan.
 - h. *Creativity* adalah kebebasan untuk mengungkapkan ide yang baru.
 - i. *Achievement* merupakan perasaan yang didapat ketika menyelesaikan suatu tugas.
2. Kepuasan kerja ekstrinsik memperhatikan aspek kerja yang tidak berhubungan langsung atau sedikit berhubungan dengan melakukan tugas pekerjaan. Daintaranya terdiri dari :
 - a. *Compensation* merupakan besarnya imbalan atau upah yang diterima.
 - b. *Advancement* yaitu kesempatan untuk memperoleh promosi.

- c. *Coworkers* adalah seberapa baik hubungan antara sesama rekan kerja.
- d. *Human relations supervisions* merupakan kemampuan atasan dalam menjalin hubungan interpersonal.
- e. *Technical supervisions* merupakan kemampuan atau skill atasan menyangkut segala sesuatu yang berhubungan dengan pekerjaan.
- f. *Company policies and practise* yaitu seberapa jauh perusahaan menyenangkan para pekerja.
- g. *Working conditions* adalah kondisi pekerjaan seperti jam kerja, temperatur, perlengkapan kantor serta lokasi pekerjaan.
- h. *Recognition* merupakan pujian yang diperoleh ketika menyelesaikan pekerjaan yang baik.

4. Varabel Kinerja

Dessler (2006) berpendapat, Kinerja (prestasi kerja) karyawan adalah prestasi aktual karyawan dibandingkan dengan prestasi yang diharapkan dari karyawan. Prestasi kerja yang diharapkan adalah prestasi standar yang disusun sebagai acuan sehingga dapat melihat kinerja karyawan sesuai dengan posisinya dibandingkan dengan standar yang dibuat. Selain itu dapat juga dilihat kinerja dari karyawan tersebut terhadap karyawan lainnya. Indikator Kinerja karyawan menurut Dessler (2006) yaitu:

1. Kualitas kerja adalah akurasi, ketelitian, tingkat dapat diterimanya pekerjaan yang dilakukan.

2. Produktivitas adalah kuantitas, dan efisiensi kerja yang dihasilkan pekerjaan dalam periode waktu tertentu.
3. Pengetahuan mengenai pekerjaan adalah keahlian praktis, dan teknik, serta informasi yang digunakan dalam pekerjaan.
4. Kepercayaan adalah tingkatan dimana karyawan dapat dipercaya berkaitan dengan penyelesaian pekerjaan, dan tindak lanjutnya.
5. Ketersediaan adalah tingkatan dimana karyawan tepat waktu, mengobservasi penentuan waktu istirahat/jam makan, dan keseluruhan catatan kehadiran.
6. Kebebasan adalah sejauh mana pekerjaan bisa dilakukan sendiri dengan atau tanpa pengawasan supervisor.

3.4. Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2009) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas : obyek / subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam hal ini yang menjadi obyek penelitian adalah karyawan Koperasi Serba Usaha (KSU) Eka Jaya Mandiri berjumlah sebanyak 99 pegawai.

Berdasarkan sifatnya, populasi dapat digolongkan menjadi populasi homogen dan populasi heterogen. Populasi homogen adalah sumber data yang unsurnya memiliki sifat yang sama sehingga tidak perlu mempersoalkan jumlahnya secara kuantitatif. Sedangkan populasi heterogen adalah sumber data yang unsurnya memiliki sifat atau keadaan yang berbeda (bervariasi) sehingga

perlu ditetapkan batas-batasnya baik secara kualitatif maupun kuantitatif (Akdon, 2008). Jenis populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah populasi homogen.

Menurut Sugiyono (2009), sampel adalah bagian dari populasi yang masih memiliki karakteristik utama populasi dan ditetapkan sebagai subjek untuk diteliti. Teknik pengambilan sampel atau teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada Sugiyono (2009), bahwa seluruh anggota populasi dapat ditetapkan sebagai sampel (sampel jenuh), sehingga sampel penelitian ini adalah Koperasi Serba Usaha (KSU) Eka Jaya Mandiri yang berjumlah 99 orang.

3.5. Jenis dan Sumber Data

Berdasarkan tipe dan sifatnya, data dibedakan menjadi dua, kualitatif dan kuantitatif.

1. Data Kualitatif

Yaitu data yang bukan dalam bentuk angka-angka atau tidak dapat dihitung, dan diperoleh dari hasil wawancara dengan pimpinan perusahaan dan karyawan dalam perusahaan serta informasi-informasi yang diperoleh dari pihak lain yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

2. Data Kuantitatif

Yaitu data yang diperoleh dalam bentuk angka-angka yang dapat dihitung, yang diperoleh dari kuesioner yang dibagikan dan berhubungan dengan masalah yang diteliti.

Berdasarkan sumbernya, data dapat dibedakan menjadi data internal atau berasal dari dalam institusi penulis sendiri, sedangkan data eksternal berasal dari luar institusi penulis. Data eksternal dibagi menjadi dua sumber yaitu data primer dan data sekunder. Maka dari itu, peneliti mengambil data dari data eksternal yang dibagi menjadi dua sumber yaitu :

1. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subyek penelitian dengan menggunakan alat pengukuran atau alat pengambilan data pada subjek sebagai sumber informasi yang dicari. Data primer ini disebut juga dengan data tangan pertama. Sumber obyek yang diteliti dalam penelitian ini melalui pengamatan atau observasi, kuesioner dan wawancara atau interview langsung dengan pimpinan dan staf perusahaan, sesuai dengan kebutuhan dalam penelitian ini.
2. Data sekunder adalah data yang bukan diusahakan sendiri pengumpulannya oleh peneliti dan diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari sumber berita yang telah dipublikasikan melalui media sosial yang meliputi dokumen-dokumen perusahaan, dan buku-buku literatur yang memberikan informasi tentang proses rekrutmen dan seleksi serta kinerja karyawan.

3.6. Teknik (Metode) Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengumpulkan data-data yang dibutuhkan oleh peneliti melalui dua tahap penelitian adalah :

1. Studi Kepustakaan (*Liberary research*)

Studi kepustakaan digunakan untuk mengumpulkan data sekunder dari perusahaan, landasan teori dan informasi yang berkaitan dengan penelitian ini dengan cara dokumentasi. Studi dilakukan antara lain dengan mengumpulkan data yang bersumber dari literatur-literatur, bahan kuliah, dan hasil penelitian lainnya yang ada hubungannya dengan objek penelitian. Hal ini dilakukan untuk mendapatkan tambahan pengetahuan mengenai masalah yang sedang dibahas.

2. Studi Lapangan (*Field Research*)

Dalam penelitian ini penulis mengumpulkan data yang diperlukan dengan cara melakukan pengamatan langsung pada perusahaan yang bersangkutan, baik melalui observasi/pengamatan, wawancara dan penyebaran kuesioner kepada para pegawai. Penelitian lapangan dilakukan dengan cara :

- a. Observasi/Pengamatan

Observasi adalah suatu cara pengumpulan data dengan mengadakan pengamatan langsung terhadap suatu obyek dalam suatu periode tertentu dan mengadakan pencatatan secara sistematis tentang hal-hal tertentu yang diamati. Kegiatan ini dilakukan pada saat peneliti turun ke lapangan untuk mengamati perilaku dan aktivitas individu-individu di lokasi penelitian dan kemudian merekam atau mencatat segala aktivitas-aktivitas yang terjadi dalam lokasi penelitian (Moleong, 2005).

b. Wawancara

Wawancara adalah suatu cara pengumpulan data dengan cara mengajukan pertanyaan langsung oleh pewawancara (interviewer) kepada narasumber (interview) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Teknik ini digunakan untuk mengadakan komunikasi dengan narasumber penelitian sehingga peneliti memperoleh data-data yang diperlukan. Teknik wawancara dalam penelitian kualitatif adalah wawancara mendalam dimana, data yang diperoleh merupakan data primer yaitu data yang langsung berasal dari subyek penelitian melalui serangkaian tanya jawab dengan pihak-pihak yang bersangkutan dengan pokok permasalahan (Moleong, 2005).

c. Kuesioner

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan dan pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas. Kuesioner dapat berupa pertanyaan-pertanyaan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung (Sugiyono, 2009).

3.7. Skala Likert

Menurut Sugiyono (2009), skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial.

Dalam penelitian fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti yang mana menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner dengan metode skala likert.

Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel, kemudian indikator variabel tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Menurut Sugiyono (2009), instrumen penelitian yang menggunakan skala likert dapat dibuat dalam bentuk checklist. Berikut ini kategori-kategori dari skala likert :

- | | | |
|------------------------|-------|------------------|
| 1. Sangat Setuju | (SS) | diberi bobot = 4 |
| 2. Setuju | (S) | diberi bobot = 3 |
| 3. Tidak setuju | (TS) | diberi bobot = 2 |
| 4. Sangat Tidak Setuju | (STS) | diberi bobot = 1 |

Skala likert ini kemudian manakala individu yang bersangkutan dengan menambahkan bobot dari jawaban yang dipilih. Nilai rata-rata dari masing-masing responden dari kelas interval dengan jumlah kelas sama dengan 4 sehingga dapat dihitung sebagai berikut :

$$\text{Interval} = \frac{\text{Nilai Max} - \text{Nilai Min}}{\text{Jumlah Kelas}}$$

$$\text{Interval} = \frac{4 - 1}{4} = 0,7$$

Adapun kategori penilaian dari masing-masing interval adalah sebagai berikut:

Tabel I
Interval Sekala

Interval	Keterangan
1,00 s/d 1,74	Sangat Tidak Setuju
1,75 s/d 2, 94	Tidak Setuju
2, 95 s/d 3,25	Setuju
3,26 s/d 4,00	Sangat Setuju

3.8. Uji Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalid'an suatu instrumen. Instrumen yang valid atau yang sah mempunyai validitas yang tinggi, sebaliknya instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas yang rendah. Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang dimaksud.

Sedangkan untuk pengujian validitas empirik menggunakan analisa butir yaitu mengkorelasi setiap butir dengan skor totalnya. Sehingga dapat diperoleh indeks validitas tiap butir dengan skor totalnya, kemudian dapat diperoleh indeks validitas tiap butir (r).

Untuk menguji validitas dalam penelitian ini menggunakan korelasi pearson product moment (Sugiyono, 2009) dengan rumus :

$$r = \frac{N(\sum xy) - (\sum x \sum y)}{\sqrt{N \sum x^2 - (\sum x)^2 \quad N \sum y^2 - (\sum y)^2}}$$

Yang mana :

r = Koefisien validitas

X = Skor pada subjek item n

Y = Skor total subjek

XY = Skor pada subjek item n dikalikan dengan skor total

n = Banyaknya subyek

sebuah instrument dinyatakan valid, jika nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel}

2. Uji Realibilitas

Reliabilitas menunjukkan pada suatu pengertian bahwa suatu instrumen dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data (Arikunto, 1996:160). Instrumen yang handal berarti yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur suatu obyek yang sama akan menghasilkan data yang sama. Ada beberapa teknik yang digunakan untuk menguji reliabilitas instrumen antara lain dengan *Cronbach's coefficient alpha*. Suatu instrumen dinyatakan reliabel jika memiliki koefisien Alpha Cronbach's $> 0,6$ (Ghozali, 2005:42).

3.9. Analisis Data

Analisis data adalah proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih muda dibaca dan diinterpretasikan. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Analisis Deskriptif

Tujuan analisis ini adalah untuk menjelaskan/mendiskripsikan karakteristik masing-masing variabel yang diteliti. Bentuknya tergantung dari jenis datanya. Untuk data numerik digunakan nilai mean (rata-rata), median, standar deviasi, dll. Sedangkan untuk data katagori tentunya hanya dapat menjelaskan angka/nilai jumlah dan persentase masing-masing kelompok.

2. Analisis Regresi

a. Analisis regresi tahap I

Analisis regresi tahap I digunakan untuk mengetahui stres kerja dan konflik peran terhadap kepuasan kerja. Adapun persamaan regresi linier berganda tahap I adalah sebagai berikut :

$$Z = a + b_1X_1 + b_2X_2 \dots \dots \dots (1)$$

Dimana :

Z = Kepuasan kerja

a = Konstanta

$b_{1,2}$ = Koefisien regresi X_1, X_2

X_1 = Stres Kerja

X_2 = Konflik Peran

b. Analisis Regresi Tahap II

Analisis regresi tahap II digunakan untuk mengetahui pengaruh stres kerja, konflik peran dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai. Adapun persamaan regresi linier berganda tahap II adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_3X_1 + b_4X_2 + b_5Z \dots \dots \dots (2)$$

Dimana :

Y = Kinerja Karyawan

a = Konstanta

$b_{3,4,5}$ = Koefisien regresi X_1, X_2, Z

X_1 = Stres Kerja

X_2 = Konflik Peran

Z = Kepuasan kerja

3. Analisis Jalur

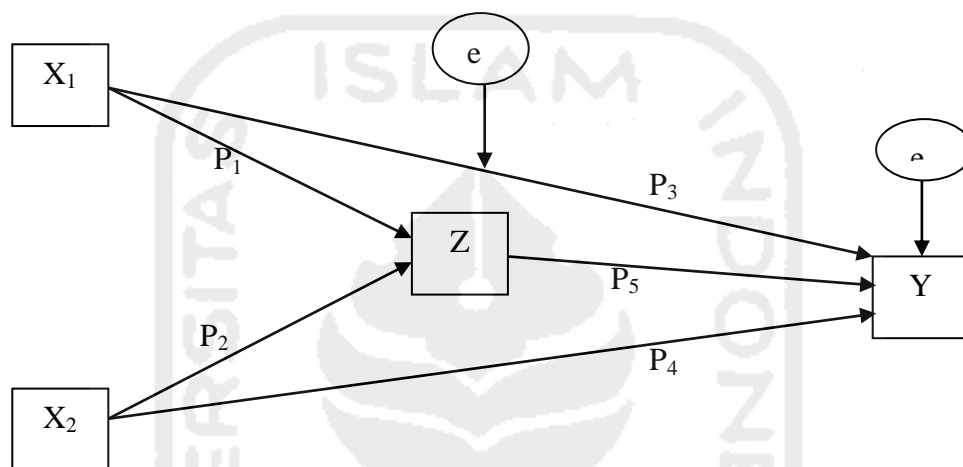
Analisis jalur (*path analysis*) digunakan dalam penelitian ini untuk mengetahui pengaruh sebuah variabel atau seperangkat variabel terhadap sebuah variabel lainnya, baik pengaruh langsung maupun tidak langsung (Sitepu, 1994:1-4). Akibat langsung berarti arah hubungan antara satu variabel langsung tanpa melalui variabel lain, sementara hubungan tidak langsung harus melalui variabel yang lain. Pada analisis jalur ini untuk mengetahui sokongan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, dapat menggunakan regresi linier berganda (Solimun, 2002:47). Dalam analisis jalur (*Path Analysis*) terdapat beberapa langkah sebagai berikut (Solimun, 2002) ;

A. Model diagram jalur

Model diagram jalur langkah pertama dalam analisis jalur adalah merancang model berdasarkan konsep teori. Secara teoritis dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Stres kerja dan konflik peran berpengaruh terhadap kepuasan kerja
- b. Stres kerja, konflik peran dan kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja

Berdasarkan pengaruh antara variabel secara teoritis dapat dibuat model dalam bentuk diagram pada berikut;



Gambar 3.2. Analisis Jalur / *Path Analysis*

Keterangan :

X₁ = Stres kerja

X₂ = Konflik peran

Z = Kepuasan kerja

Y = Kinerja Pegawai

P₁ = Koefisien pengaruh stres terhadap kepuasan kerja

P₂ = Koefisien pengaruh konflik peran terhadap kepuasan kerja

P₃ = Koefisien pengaruh stres terhadap kinerja pegawai

P₄ = Koefisien pengaruh konflik peran terhadap kinerja pegawai

P₅ = Koefisien pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai

E = Standar error ($\sqrt{1-R^2}$)

Model tersebut dapat juga dinyatakan dalam bentuk persamaan, sehingga membentuk sistem persamaan jalur:

$$Z = p_1X_1 + p_2X_2 \dots \dots \dots (1)$$

$$Y = p_3X_1 + p_4X_2 + p_5Z \dots \dots \dots (2)$$

B. Pemeriksaan terhadap asumsi yang melandasi

Asumsi-asumsi yang melandasi *analisis path* ini adalah :

- a. Didalam analisis *path*, hubungan antara variabel adalah linier dan adiktif
- b. Hanya rekrusif dapat dipertimbangkan yaitu hanya sistem kausal kesatu arah. Sedangkan pada model yang mengandung respiokal tidak dilakukan analisis *path*.
- c. Variabel endogen minimal dalam skala interval.
- d. Observed variabel diukur tanpa kesalahan (instrumen pengukuran valid dan reliabel).
- e. Model yang dianalisis dispesifikasikan (diidentifikasi) dengan benar berdasarkan teori-teori yang relevan.

C. Pemeriksaan validitas model

Langkah ketiga dalam analisis *path* adalah pemeriksaan validitas model. Valid tidaknya tergantung pada terpenuhi atau tidaknya asumsi yang melandasi. Asumsi analisis *path* memiliki dua indikator validitas model, yaitu koefisien dterminasi total dan *theory trimming*.

a. Koefisien Determinasi Total

Total keragaman data yang dapat dijelaskan oleh model diukur dengan.

$$R^2_m = 1 - P_{e1}^2 P_{e2}^2 \dots P_{ep}^2$$

Dalam hal ini, interpretasi terhadap R^2_m , sama dengan interpretasi (R^2) pada analisis regresi. Untuk uji R^2 (Koefisien determinasi). Koefisien determinasi ini mencari seberapa besar pengaruh variabel independen dalam menerangkan keseluruhan terhadap variabel dependen serta pengaruhnya secara parsial. Jadi koefisien determinasi hanya mengukur seberapa besar sumbangan variabel dependen secara keseluruhan terhadap naik turunnya variasi nilai dependen. Nilai R^2 ini akan mempunyai range 0-1

b. *Trimming theory*

Uji Validitas koefisien *path* pada setiap jalur pengaruh langsung adalah sama dengan pada regresi, menggunakan nilai p dari uji t, yaitu pengujian koefisien regresi variabel dibakukan secara parsial.

Berdasarkan *Trimming Theory*, maka jalur-jalur nonsignifikan dibuang.

Uji t regresi ini adalah sebagai berikut :

$$t = \frac{b_1}{S_e}$$

Keterangan :

t = Nilai t hitung

b_1 = Nilai koefisien dari variabel ke 1

S_e = Nilai standar error

Tingkat signifikansi ditentukan 0,05

Jika $p\text{-value} \leq 0,05$, maka H_0 ditolak yang berarti variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen

Jika $p\text{-value} > 0,05$, maka H_0 diterima yang berarti variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

D. Melakukan interpretasi hasil analisis

Langkah keempat dalam analisis *path* adalah melakukan interpretasi hasil analisis. Pertama dengan memperhatikan hasil validitas model. Kedua, menghitung pengaruh total dari tiap variabel yang mempunyai kausal ke variabel endogen. Didalam analisis *path*, disamping ada pengaruh langsung juga ada pengaruh tidak langsung dan pengaruh total. Koefisien P_1 dinamakan koefisien *path* pengaruh langsung. Sedangkan koefisien pengaruh tidak langsung dan pengaruh total dihitung dengan cara:

- a. Pengaruh langsung X1 ke Z = p_1
- b. Pengaruh langsung Z ke Y = p_5
- c. Pengaruh tidak langsung X1 ke Z ke Y = $p_1 \times p_5$
- d. Pengaruh langsung X2 ke Z = p_2
- e. Pengaruh tidak langsung X2 ke Z ke Y = $p_2 \times p_5$

4. Uji Asumsi Klasik

Model di dalam analisis *path* harus memenuhi model rekursif, dimana pendugaan parameternya dapat dilakukan dengan OLS pada masing-masing persamaan yang menyusunnya secara sendiri-sendiri (parsial) (Solimun, 2002).

Sedangkan OLS bersifat baik dan tak bias bilamana memenuhi asumsi-asumsi diantaranya:

1. Hubungan antara variabel independen dan dependen adalah tepat (missal linier)
2. Error memiliki nilai harapan nol, $E(\varepsilon) = 0$, dan ragam konstan, $E(\varepsilon^2) = \sigma^2$ (homoskedastisitas);
3. Antar ε_i tidak berkorelasi (tidak autokorelasi);
4. Variabel ε_i menyebar normal;

Untuk itu model perlu dilakukan Uji asumsi klasik, meliputi;

a. Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas adalah keadaan adanya korelasi linier yang sempurna diantara variabel-variabel independen dalam model. Konsekuensinya apabila model regresi mengandung multikolinieritas adalah kesalahan standar estimasi akan cenderung meningkat dengan bertambahnya variabel independen. Akibatnya, model regresi yang diperoleh tidak sah (valid) untuk menaksir variabel independen. Untuk mendeteksi keberadaan multikolinieritas dilakukan dengan melihat VIF (variance inflation factor), jika $VIF < 10$ berarti tidak terjadi multikolinieritas (Gujarati, 1995);

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda

disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2005:105). Uji statistik yang dapat digunakan untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas yaitu menggunakan uji Glejser. Uji Glejser mengusulkan untuk nilai absolut residual terhadap variabel independen (Gujarati, 1995; Ghozali, 2005:108) dengan persamaan regresi, Jika variabel independen signifikan secara statistik mempengaruhi variabel independen, maka ada indikasi terjadi heteroskedastisitas (probabilitas sig. $< 0,05$) (Ghozali, 2005:109).

c. Uji Autokorelasi

Autokorelasi artinya adanya korelasi antara anggota serangkaian observasi yang diurutkan menurut waktu (seperti dalam time series) atau ruang (seperti dalam cross section) (Gujarati, 1995). Konsekuensi dari adanya autokorelasi adalah model regresi yang dihasilkan tidak dapat digunakan untuk menaksir nilai variabel dependen pada nilai independen tertentu. Untuk menguji adanya autokorelasi dilakukan melalui pengujian terhadap nilai uji durbin watson (uji Dw). Dimana nilai DW (d) yang diperoleh terletak pada $d_l < d < 4 - d_u$, dimana d_l adalah nilai kritis batas bawah, d adalah nilai durbin watson dan d_u adalah nilai kritis batas atas.

d. Uji Normalitas

Uji Normalitas distribusi data dengan menguji residual-residual untuk melihat apakah data terdistribusi secara normal. Untuk uji normalitas ini menggunakan uji one sample kolmogorov smirnov, yaitu memperhatikan

hasil nilai probabilitas yang ada apakah lebih besar dari α 0,05 (Santoso, 2001:392; Ghozali, 2005:110-115).

5. Pengujian Hipotesis

Untuk menguji hipotesis pengaruh langsung digunakan uji t, dengan cara membandingkan nilai probabilitas (sig) variabel yang bersangkutan dengan taraf signifikansi 0,05. Jika nilai sig < 0,05, maka H_0 ditolak dan H_a didukung berarti variabel independen berpengaruh secara langsung dan signifikan terhadap variabel dependen. Sedangkan untuk menguji pengaruh tidak langsung (indirect effect) stres kerja dan konflik peran terhadap kinerja melalui kepuasan kerja dengan statistik Z (Zhitung) dapat dihitung dengan formula sebagai berikut:

$$Z \text{ hitung} = \frac{p_1 p_5}{\sqrt{p_5^2 S_{p_1}^2 + p_1^2 S_{p_5}^2 - S_{p_1}^2 S_{p_5}^2}}$$

Keterangan :

p_1 adalah koefisien *direct effect* variabel independen terhadap variabel mediasi

p_5 adalah koefisien *direct effect* variabel mediasi terhadap variabel dependen

sp_1 adalah *standar error* dari koefisien p_1

sp_5 adalah *standar error* dari koefisien p_2

Jika nilai Z hitung > 1,96 (Z tabel) maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti variabel stres kerja atau konflik peran berpengaruh tidak langsung terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja.

BAB IV

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini penulis telah menganalisis data yang telah terkumpul, data yang telah dikumpulkan berupa hasil jawaban responden yaitu pada karyawan Koperasi Serba Usaha (KSU) Eka Jaya Mandiri. Hasil pengolahan data berupa informasi untuk mengetahui apakah Kinerja karyawan dipengaruhi oleh Variabel Stres kerja dan Konflik peran dengan Kepuasan kerja sebagai Variabel Mediasi. Jumlah kuesioner yang disebar sebanyak 99, dan kuesioner yang kembali sebanyak 99 eksemplar. Teknik perhitungan yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda.

4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

4.1.1 Uji Validitas

Perhitungan validitas dilakukan dengan rumus teknik *korelasi product moment*. Jika r hitung lebih besar dari pada r tabel maka butir-butir pertanyaan tersebut dikatakan valid atau sah. Sebaliknya jika harga r perhitungan lebih kecil daripada r pada tabel berarti butir-butir pertanyaan dinyatakan tidak valid. Sampel sebanyak 99 maka nilai r tabel adalah sebesar 0,1975. Jika nilai $r_{xy} > 0,1975$ maka valid, dan jika nilai $r_{xy} < 0,1975$ maka item tersebut dinyatakan gugur. Hasil uji validitas dijabarkan dalam Tabel 4.1 berikut ini :

Tabel 4.1
Hasil Uji Validitas Stres Kerja

Variabel	Item indikator	r hitung	r tabel	Keterangan
Stres kerja	SK-1	0.559	0.1975	Valid
	SK-2	0.681	0.1975	Valid
	SK-3	0.666	0.1975	Valid
	SK-4	0.497	0.1975	Valid
	SK-5	0.545	0.1975	Valid
	SK-6	0.548	0.1975	Valid
	SK-7	0.709	0.1975	Valid
	SK-8	0.366	0.1975	Valid
	SK-9	0.408	0.1975	Valid
	SK-10	0.568	0.1975	Valid
	SK-11	0.530	0.1975	Valid
	SK-12	0.446	0.1975	Valid
	SK-13	0.603	0.1975	Valid
	SK-14	0.634	0.1975	Valid
	SK-15	0.616	0.1975	Valid
	SK-16	0.562	0.1975	Valid
	SK-17	0.602	0.1975	Valid
	SK-18	0.615	0.1975	Valid
	SK-19	0.619	0.1975	Valid
	SK-20	0.622	0.1975	Valid
	SK-21	0.553	0.1975	Valid
	SK-22	0.639	0.1975	Valid
	SK-23	0.581	0.1975	Valid
	SK-24	0.668	0.1975	Valid
	SK-25	0.555	0.1975	Valid
	SK-26	0.367	0.1975	Valid
	SK-27	0.678	0.1975	Valid
	SK-28	0.380	0.1975	Valid
	SK-29	0.576	0.1975	Valid
	SK-30	0.670	0.1975	Valid
	SK-31	0.604	0.1975	Valid
	SK-32	0.506	0.1975	Valid
	SK-33	0.564	0.1975	Valid
	SK-34	0.593	0.1975	Valid
	SK-35	0.422	0.1975	Valid
	SK-36	0.418	0.1975	Valid
	SK-37	0.586	0.1975	Valid
	SK-38	0.688	0.1975	Valid
	SK-39	0.618	0.1975	Valid
	SK-40	0.639	0.1975	Valid

Sumber: Data primer diolah tahun 2016 (Lampiran 3, Hal 178)

Berdasarkan hasil uji validitas pada Tabel 4.1, menunjukkan bahwa semua nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} (0,1975) pada taraf signifikansi 5 persen. Dapat disimpulkan seluruh butir pertanyaan pada variabel stres kerja dinyatakan valid.

Hasil uji validitas pada kuesioner konflik peran dapat dilihat pada tabel 4.2 berikut.

Tabel 4.2
Hasil Uji Validitas Konflik Peran

Variabel	Item indikator	r hitung	r tabel	Keterangan
Konflik peran	KP-1	0.597	0.1975	Valid
	KP-2	0.604	0.1975	Valid
	KP-3	0.687	0.1975	Valid
	KP-4	0.566	0.1975	Valid
	KP-5	0.518	0.1975	Valid
	KP-6	0.517	0.1975	Valid
	KP-7	0.708	0.1975	Valid
	KP-8	0.713	0.1975	Valid
	KP-9	0.724	0.1975	Valid

Sumber : Data primer diolah tahun 2016. (Lampiran 3, Hal 181)

Berdasarkan hasil uji validitas pada Tabel 4.2, menunjukkan bahwa semua nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} (0,1975) pada taraf signifikansi 5 persen. Dapat disimpulkan seluruh butir pertanyaan pada variabel konflik peran dinyatakan valid.

Hasil uji validitas pada kuesioner kepuasan kerja dapat dilihat pada tabel 4.3 berikut.

Tabel 4.3
Hasil Uji Validitas Kepuasan Kerja

Variabel	Item indikator	r hitung	r tabel	Keterangan
Kepuasan	KEP-1	0.727	0.1975	Valid
	KEP-2	0.577	0.1975	Valid
	KEP-3	0.765	0.1975	Valid
	KEP-4	0.656	0.1975	Valid
	KEP-5	0.223	0.1975	Valid
	KEP-6	0.656	0.1975	Valid
	KEP-7	0.620	0.1975	Valid
	KEP-8	0.575	0.1975	Valid
	KEP-9	0.736	0.1975	Valid
	KEP-10	0.632	0.1975	Valid
	KEP-11	0.697	0.1975	Valid
	KEP-12	0.668	0.1975	Valid
	KEP-13	0.771	0.1975	Valid
	KEP-14	0.758	0.1975	Valid
	KEP-15	0.747	0.1975	Valid
	KEP-16	0.741	0.1975	Valid
	KEP-17	0.668	0.1975	Valid
	KEP-18	0.253	0.1975	Valid
	KEP-19	0.648	0.1975	Valid
	KEP-20	0.426	0.1975	Valid

Sumber : Data primer diolah tahun 2016. (Lampiran 3, Hal 182)

Berdasarkan hasil uji validitas pada Tabel 4.3, menunjukkan bahwa semua nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} (0,1975) pada taraf signifikansi 5 persen. Dapat disimpulkan seluruh butir pertanyaan pada variabel kepuasan kerja dinyatakan valid.

Hasil uji validitas pada kuesioner kinerja dapat dilihat pada tabel 4.4 berikut.

Tabel 4.4
Hasil Uji Validitas Kinerja

Variabel	Item indikator	r hitung	r tabel	Keterangan
Kinerja	KIN-1	0.733	0.1975	Valid
	KIN-2	0.813	0.1975	Valid
	KIN-3	0.728	0.1975	Valid
	KIN-4	0.738	0.1975	Valid
	KIN-5	0.792	0.1975	Valid
	KIN-6	0.852	0.1975	Valid
	KIN-7	0.756	0.1975	Valid
	KIN-8	0.780	0.1975	Valid
	KIN-9	0.789	0.1975	Valid
	KIN-10	0.741	0.1975	Valid
	KIN-11	0.763	0.1975	Valid
	KIN-12	0.702	0.1975	Valid
	KIN-13	0.574	0.1975	Valid

Sumber : Data primer diolah tahun 2016. (Lampiran 3, Hal 184)

Berdasarkan hasil uji validitas pada Tabel 4.4, menunjukkan bahwa semua nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} (0,1975) pada taraf signifikansi 5 persen. Dapat disimpulkan seluruh butir pertanyaan pada variabel kinerja dinyatakan valid.

4.1.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas penelitian ini menggunakan rumus *Alfa Cronbach*. Instrument dikatakan reliabel apabila nilai koefisien reliabilitasnya $> 0,6$. Hasil uji reliabilitas instrumen penelitian dapat dilihat pada Tabel 4.5 berikut.

Tabel 4.5
Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Kinerja	0,936	Reliabel
Kepuasan Kerja	0,905	Reliabel
Konflik peran	0,792	Reliabel
Stres kerja	0,943	Reliabel

Sumber : Data primer diolah, 2016 (Lampiran 3)

Hasil dari uji reliabilitas memperoleh nilai koefisien reliabilitas (*Crobach Alpha*) yang lebih besar dari 0,6. Sesuai dengan pendapat Ghozali (2005) bahwa instrumen dinyatakan reliabel jika nilai *Crobach Alpha* lebih besar dari 0,6. Dapat disimpulkan bahwa instrument penelitian ini reliabel (dapat diandalkan).

4.2 Analisis Deskripsi

4.2.1 Deskripsi Responden Penelitian

Hasil analisis deskriptif karakteristik responden penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Jenis Kelamin

Berdasarkan data angket yang telah disebar, diperoleh hasil klasifikasi responden berdasarkan jenis kelamin seperti terlihat pada Tabel 4.6 berikut ini :

Tabel 4.6

Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Keterangan	Frekuensi	Persentase
Pria	79	79.8%
Wanita	20	20.2%
Total	99	100.0%

Sumber : Data primer diolah, 2016 (Lampiran 4, Hal 187)

Berdasarkan Tabel 4.6 menunjukkan bahwa responden yang merupakan karyawan KSU Eka Jaya Mandiri mayoritas adalah pria yaitu sebesar 79,8% dan sisanya perempuan sebesar 20,2%.

2. Umur

Berdasarkan data angket yang telah disebar, diperoleh hasil klasifikasi responden berdasarkan umur seperti terlihat pada Tabel 4.7 berikut ini :

Tabel 4.7
Klasifikasi Responden Berdasarkan Umur

Keterangan	Frekuensi	Persentase
< 20 tahun	16	16.2%
21 - 30 tahun	73	73.7%
31 - 40 tahun	8	8.1%
41 - 50 tahun	2	2.0%
Total	99	100.0%

Sumber : Data primer diolah, 2016 (Lampiran 4, Hal 187)

Berdasarkan Tabel 4.7, menunjukkan bahwa mayoritas responden berusia antara 21 - 30 tahun yaitu sebesar 73,7%, berusia kurang dari 20 tahun sebesar 16,2%, antara 31 - 40 tahun sebesar 8,1%, dan 41 - 50 tahun sebesar 2%. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas karyawan KSU Eka Jaya Mandiri masih berusia muda.

3. Masa Kerja

Berdasarkan data angket yang telah disebarkan, diperoleh hasil klasifikasi responden berdasarkan masa kerja seperti terlihat pada Tabel 4.8 berikut ini :

Tabel 4.8
Klasifikasi Responden Berdasarkan Masa Kerja

Keterangan	Frekuensi	Persentase
Kurang dari 5 tahun	70	70.7%
5 - 10 tahun	23	23.2%
11 - 15 tahun	4	4.0%
16 - 20 tahun	2	2.0%
Total	99	100.0%

Sumber : Data primer diolah, 2016 (lampiran 4, Hal 188)

Tabel 4.8 menunjukkan klasifikasi responden berdasarkan masa kerja diketahui mayoritas kurang dari 5 tahun yaitu sebanyak 70 orang atau 70,7%, antara 5 - 10 tahun sebesar 23,2%, antara 11 - 15 tahun sebesar 4%, dan antara 16

- 20 tahun sebesar 2%. Hal ini menunjukkan mayoritas karyawan belum lama bekerja di KSU Eka Jaya Mandiri.

4. Pendidikan Terakhir

Berdasarkan data angket yang telah disebar, diperoleh hasil klasifikasi responden berdasarkan pendidikan seperti terlihat pada Tabel 4.9 berikut ini :

Tabel 4.9
Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan

Keterangan	Frekuensi	Persentase
SLTP	2	2%
SMA	95	96%
Diploma	2	2%
Total	99	100%

Sumber : Data primer diolah, 2016 (lampiran 4, Hal 187)

Tabel 4.9, menunjukkan klasifikasi responden berdasarkan pendidikan diketahui mayoritas adalah SMA yaitu sebanyak 95 orang atau 96%. Sedangkan yang tamat SLTP sebesar 2% dan diploma sebesar 2%. Hal ini menunjukkan mayoritas karyawan di KSU Eka Jaya Mandiri berpendidikan menengah keatas.

4.2.2 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

Analisis deskriptif untuk mengetahui persepsi atau penilaian responden pada variabel stres kerja, konflik peran, kepuasan dan kinerja. Nilai distribusi frekuensi dilakukan dengan menggunakan kategori jawaban sebagai berikut :

$$\text{Interval} = \frac{\text{Nilai tertinggi} - \text{nilai terendah}}{\text{Jumlah interval}}$$

$$\text{Interval} = \frac{4 - 1}{4} = 0,75$$

Berdasarkan perhitungan di atas, maka diperoleh batasan kategori penilaian data sebagai berikut :

1,00 - 1,74 = Penilaian sangat tidak setuju

1,75 - 2,49 = Penilaian tidak setuju

2,50 - 3,24 = Penilaian setuju

3,25 - 4,00 = Penilaian sangat setuju

3. Analisis Deskriptif Stres Kerja

Variabel stres kerja diukur menggunakan 40 butir pertanyaan yang ditunjukkan pada Tabel 4.10 berikut:

Tabel 4.10
Analisis Deskriptif Stres Kerja (X_1)

Indikator Stres Kerja	Rata - rata	Keterangan
Banyaknya pekerjaan yang harus diselesaikan dengan tepat waktu, sering membuat detak jantung meningkat	2.16	Tidak setuju
Target perusahaan yang berlebihan membuat tekanan darah meningkat	2.05	Tidak setuju
Resiko potensial terkena penyakit jantung meningkat saat tuntutan tugas yang diberikan melebihi kemampuan.	1.61	Sangat Tidak setuju
Akhir-akhir ini mudah lelah fisik dengan tuntutan pekerjaan yang berlebihan	2.45	Tidak setuju
Sering merasakan kepala pusing ketika ada tekanan dalam pekerjaan.	2.42	Tidak setuju
Sering merasakn ketegangan otot dalam mengerjakan tuntutan tugas yang berlebihan.	2.38	Tidak setuju
Sering mengalami gangguan pernapasan saat bekerja.	1.59	Sangat Tidak setuju
Sering marah bila ada persaingan yang tidak sehat diantara rekan kerja	2.93	Setuju
Di malam hari sulit tidur mengingat tugas di perusaaan masih menumpuk.	2.35	Tidak setuju
Tuntutan tugas yang memberatkan sering mengganggu tidur	2.09	Tidak setuju
Telapak tangan sering berkeringat dingin ketika pekerjaan yang dikerjakan, dikejar dengan batas waktu yang telah ditentukan.	2.25	Tidak setuju

Sering berkeringat ketika dihadapkan pada masalah-masalah yang pelik dalam bekerja	2.38	Tidak setuju
Merasa cemas dalam menghadapi masalah pekerjaan sehari-hari.	2.19	Tidak setuju
Persaingan yang dilakukan antar rekan kerja membuat tegang	2.00	Tidak setuju
Akhir-akhir ini mudah marah ketika tugas yang diberikan tidak kunjung selesai.	2.27	Tidak setuju
Mersa sensitif dengan teriakan dan makian para konsumen	2.29	Tidak setuju
Merasa jengkel bila ada rekan kerja yang menegur kesalahan	1.69	Sangat Tidak setuju
Merasa bingung dengan informasi dari perusahaan mengenai tugas	2.07	Tidak setuju
Dengan tuntutan tugas yang diberikan lebih berat dari sebelum-sebelumnya, membuat merasa gelisah bila menerimanya	2.05	Tidak setuju
Mengalami tekanan yang lebih berat diperusahaan dibandingkan karyawan lain.	1.61	Sangat Tidak setuju
Pekerjaan dan tugas terasa membosankan	1.59	Sangat Tidak setuju
Tidak puas terhadap pekerjaan saat ini	1.72	Sangat Tidak setuju
Merasa mengalami penurunan fungsi intelektual, karena sudah lama bekerja di perusahaan, tetapi tidak mengalami peningkatan posisi dalam bekerja.	1.78	Tidak setuju
Merasa suara-saura yang berasal dari peralatan kerja membuat kosentarasi hilang.	1.69	Sangat Tidak setuju
Pengurangan fasilitas dan tunjangan kesejahteraan karyawan menghilangkan kreatifitas dalam bekerja	2.37	Tidak setuju
Tidak begairah untuk bekerja melakukan pekerjaan yang monoton	2.32	Tidak setuju
Merasa tidak berdaya dengan prosedur yang ada diperusahaan yang memberatkan tugas	1.95	Tidak setuju
Merasa gagal ketika pekerjaan tak kunjung selesai	2.67	Tidak setuju
Dalam bekerja merasa mudah lupa terhadap apa yang kerjakan	1.99	Tidak setuju
Merasa rasa percaya diri menurun ketika bekerja, melihat banyaknya karyawan yang diberhentikan	1.96	Tidak setuju
Sering menunda pekerjaan mengingat gaji yang tidak mencukupi kebutuhan .	1.82	Tidak setuju
Sering menghindari pekerjaan yang menantang.	1.96	Tidak setuju
Sering absen jika ada masalah-masalah yang terjadi dalam perusahaan	1.80	Tidak setuju
Merasa performa kerja menurun mengingat hasil kerja keras tidak sebanding dengan keuntungan yang terima.	1.91	Tidak setuju
Seringnya terjadi perubahan shift kerja membuat produktifitas kerja menurun.	1.92	Tidak setuju

Selera makan hilang bila melihat ruangan kantor yang masih berserakan.	2.43	Tidak setuju
Sering melakukan tindakan berlebihan, sehingga sering dihadapkan pada masalah-masalah yang pelik.	1.82	Tidak setuju
Target perusahaan dan tuntutan tugas yang tinggi membuat hubungan dengan teman menurun	1.59	Sangat Tidak setuju
Hubungan dengan keluarga menurun, seiring dengan peran yang terima diperusahaan.	1.67	Sangat Tidak setuju
Tidak berminat berhubungan dengan orang lain mengingat banyaknya peraturan dalam bekerja.	1.69	Sangat Tidak setuju
Rata - rata total	2.04	Tidak setuju

Sumber : Data primer diolah, 2016 (lampiran 2, Hal 166)

Berdasarkan Tabel 4.10 di atas dapat dilihat bahwa dari 99 responden, mayoritas karyawan telah memberikan penilaian tidak setuju pada variabel stres kerja dengan rata-rata skor sebesar 2,04, yaitu pada interval antara 1,75 - 2,49 yang dapat dikategorikan tidak setuju. Stres kerja tertinggi pada item sering marah bila ada persaingan yang tidak sehat diantara rekan kerja, dengan rata - rata sebesar 2,93(setuju). Stres kerja terendah pada item sering mengalami gangguan pernapasan saat bekerja, target perusahaan dan tuntutan tugas yang tinggi membuat hubungan dengan teman menurun nilai rata-rata sebesar, pekerjaan dan tugas terasa membosankan, 1,59 (sangat tidak setuju). Hal ini menunjukkan bahwa karyawan KSU Eka Jaya Mandiri stres kerjanya rendah.

4. Analisis Deskriptif Konflik peran

Variabel konflik peran diukur menggunakan 9 butir pertanyaan yang ditunjukkan pada Tabel 4.11 berikut:

Tabel 4.11
Analisis Deskriptif Variabel Konflik peran (X₂)

Indikator Konflik peran	Rata - rata	Keterangan
Tidak memahami tentang wewenang yang diberikan perusahaan	1.96	Tidak Setuju
Sering melanggar rencana yang ditetapkan perusahaan untuk mendapatkan hasil pekerjaan yang lebih baik	2.05	Tidak Setuju
Merasa tujuan pada masing-masing peran karyawan tidak dikoordinasikan dengan baik oleh perusahaan.	1.93	Tidak Setuju
Merasa bingung dengan jadwal kerja yang tumpang tindih	2.22	Tidak Setuju
Pernah melanggar pengaturan waktu kerja untuk menyelesaikan suatu penugasan.	2.12	Tidak Setuju
Merasa bingung ketika Supervisor meminta untuk melaksanakan tugas diluar tanggung jawab	2.37	Tidak Setuju
Peran dipusahaan bertentangan dengan tujuan yang inginkan	1.88	Tidak Setuju
Peran sebagai karyawan di perusahaan, sering tidak sesuai dengan aktifitas sehari-hari	1.82	Tidak Setuju
Bekerja dengan dua kelompok atau lebih yang menerapkan aturan yang berbeda	1.73	Sangat Tidak Setuju
Rata - rata total	2.01	Tidak Setuju

Sumber : Data primer diolah, 2016 (Lampiran 2, Hal 170)

Berdasarkan Tabel 4.11 di atas diketahui mayoritas karyawan telah memberikan penilaian tidak setuju terhadap variabel konflik peran dengan rata-rata skor sebesar 2,01, yaitu pada interval antara 1,75 - 2,49 yang dapat dikategorikan tidak setuju. Penilaian tertinggi pada item merasa bingung ketika Supervisor meminta untuk melaksanakan tugas diluar tanggungjawab rata - rata sebesar 2,37, (tidak setuju). Sedangkan penilaian terendah pada item bekerja dengan dua kelompok atau lebih yang menerapkan aturan yang berbeda, dengan rata-rata sebesar 1,73 (sangat tidak setuju). Hal ini menunjukkan bahwa konflik peran karyawan KSU Eka Jaya Mandiri dalam kategori rendah.

5. Analisis Deskriptif Kepuasan kerja

Variabel kepuasan kerja diukur menggunakan 20 butir pertanyaan yang ditunjukkan pada Tabel 4.12 berikut:

Tabel 4.12
Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan kerja (Y₁)

Indikator Kepuasan kerja	Rata – rata	Keterangan
Puas dengan status pekerjaan saat ini yang dapat berkontribusi banyak untuk masyarakat luas.	3.45	Sangat setuju
Puas dengan nilai moral yang melekat pada pekerjaan	3.27	Sangat setuju
Puas dengan kepastian kerja yang diberikan perusahaan .	3.46	Sangat setuju
Senang dapat membantu orang lain mengerjakan tugas.	3.44	Sangat setuju
Memiliki kekuasaan untuk dapat mengendalikan orang lain.	2.16	Tidak setuju
Memiliki kesempatan untuk menggunakan kemampuan yang ada.	3.33	Sangat setuju
Bertanggung jawab dalam membuat keputusan.	2.92	Setuju
Memiliki kebebasan untuk mengungkapkan ide yang baru.	3.18	Setuju
Puas dapat menyelesaikan suatu tugas tepat dengan waktu yang ditentukan.	3.26	Sangat setuju
Besarnya imbalan atau upah yang terima sesuai dengan prestasi .	3.30	Sangat setuju
Mempunyai kontribusi yang memberikan kesempatan untuk memperoleh promosi.	3.01	Setuju
Memiliki hubungan yang baik dengan sesama rekan kerja.	3.52	Sangat setuju
Mampu menjalin hubungan baik dengan atasan.	3.37	Sangat setuju
Puas dengan atasan dalam mengarahkan pekerjaan.	3.44	Sangat setuju
Senang bekerja di perusahaan ini.	3.41	Sangat setuju
Sangat senang dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan standar jam yang sudah ditentukan.	3.33	Sangat setuju
Sangat nyaman bekerja dengan temperatur ruangan yang kondusif.	3.40	Sangat setuju
Lokasi pekerjaan dekat dengan rumah membuat senang.	2.56	Setuju
Perlengkapan kantor yang memadai membuat pekerjaan terasa ringan.	3.25	Setuju
Sering mendapatkan pujian dari pimpinan ketika menyelesaikan pekerjaan dengan baik.	2.82	Setuju
Rata - rata total	3.20	Setuju

Sumber : Data primer diolah, 2016 (Lampiran 2, Hal 173)

Berdasarkan Tabel 4.12 di atas diketahui mayoritas karyawan telah memberikan penilaian setuju terhadap variabel kepuasan kerja dengan rata-rata skor sebesar 3,20, yaitu pada interval antara 2,50 - 3,24 yang dapat dikategorikan setuju. Memiliki hubungan yang baik dengan sesama rekan kerja dengan rata-rata sebesar 3,52 (sangat setuju). Sedangkan penilaian terendah pada item memiliki kekuasaan untuk dapat mengendalikan orang lain dengan rata-rata sebesar 2,16 (tidak setuju). Hal ini menunjukkan bahwa karyawan telah merasa puas bekerja di KSU Eka Jaya Mandiri.

6. Analisis Variabel Kinerja Karyawan

Variabel kinerja diukur menggunakan 13 butir pertanyaan yang ditunjukkan pada Tabel 4.13 berikut:

Tabel 4.13
Analisis Deskriptif Kinerja Karyawan (Y₂)

Indikator Konflik peran	Rata - rata	Keterangan
Akurasi dalam pengambilan keputusan.	2.82	Setuju
Sangat teliti dengan pekerjaan yang kerjakan.	3.24	Setuju
Tugas pekerjaan sesuai tingkat kemampuan	3.33	Sangat setuju
Mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai target	3.06	Setuju
Efisien dalam bekerja	3.10	Setuju
Memiliki kompetensi dan pengetahuan	3.22	Setuju
Berusaha meningkatkan teknik kerja	3.46	Sangat setuju
Dipercaya oleh atasan	3.03	Setuju
Diberi tanggung jawab tugas perusahaan.	2.95	Setuju
Menyelesaikan pekerjaan tepat waktu.	2.96	Setuju
Memanfaatkan waktu istirahat jam makan siang, sehingga tidak mengganggu pekerjaan.	3.10	Setuju
Bertanggung jawab dengan keseluruhan catatan kehadiran	3.32	Sangat setuju
Mampu menyelesaikan masalah dalam pekerjaan tanpa pengawasan dari supervisor	3.39	Sangat Setuju
Rata - rata total	3.15	Setuju

Sumber : Data primer diolah, 2016 (Lampiran 2, Hal 175).

Berdasarkan Tabel 4.13 di atas dapat dilihat bahwa dari 99 responden, mayoritas karyawan telah mempunyai kinerja yang tinggi yaitu dengan rata-rata skor sebesar 3,15 berada pada interval antara 2,50 - 3,24 yang dapat dikategorikan setuju. Penilaian tertinggi pada item berusaha meningkatkan teknik kerja yaitu dengan rata - rata sebesar 3,46 (sangat setuju). Penilaian terendah pada item Akurasi dalam pengambilan keputusan yaitu dengan rata-rata sebesar 2,82 (setuju). Hal ini menunjukkan bahwa karyawan KSU Eka Jaya Mandiri memiliki kinerja yang tinggi.

4.3. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis statistik dalam penelitian ini menggunakan 2 tahap analisis regresi. Analisis regresi tahap I merupakan analisis regresi tentang pengaruh stres kerja dan konflik peran terhadap kepuasan kerja, dan analisis regresi tahap II yaitu pengaruh stres kerja, konflik peran dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.

1. Pengaruh Stres Kerja dan Konflik Peran terhadap Kepuasan Kerja

Pengujian hipotesis dilakukan dengan melakukan analisis regresi linier berganda. Pengujian hipotesis pertama untuk mengetahui pengaruh stres kerja dan konflik peran terhadap kepuasan kerja. Hasil rangkuman hasil analisis regresi linear berganda dapat ditunjukkan seperti pada Tabel 4.14 sebagai berikut:

Model persamaannya

$$Z = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Hasil regresi linier berganda model I adalah sebagai berikut :

Tabel 4.14
Hasil Regresi Linier Berganda

Variabel	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t hitung	Sig-t	Kesimpulan
Stres kerja (X_1)	-0.212	-0.237	-2.338	0.021	Ha diterima
Konflik peran (X_2)	-0.238	-0.245	-2.416	0.018	Ha diterima
Konstanta	4.106		19.042	0.000	
Koefisien Determinasi (R^2)	0,161				
Korelasi Berganda (R)	0,401				
F hitung	9,186				
Sig F	0,000				

Sumber : Data primer diolah, 2016 (Lampiran 5, Hal 190)

$$Z = 4,106 - 0,212X_1 - 0,238X_2$$

Berdasarkan koefisien regresi dalam persamaan regresi mengenai variabel-variabel yang mempengaruhi Kepuasan kerja, maka dapat diberikan interpretasi sebagai berikut:

a. Interpretasi Persamaan Regresi

1. Nilai konstanta sebesar 4,106 yang berarti jika variabel Stres kerja (X_1), dan Konflik peran (X_2) nilainya tetap atau sama dengan nol (0), maka Kepuasan kerja sebesar 4,106.
2. Variabel Stres kerja (X_1) mempunyai koefisien regresi sebesar -0,212. Variabel ini mempunyai pengaruh yang negatif terhadap Kepuasan kerja, dengan koefisien regresi sebesar -0,212 artinya apabila variabel Stres kerja meningkat sebesar 1 satuan, maka Kepuasan kerja akan menurun sebesar 0,212 satuan dengan asumsi bahwa pada variabel Konflik peran (X_2) dalam kondisi konstan. Dengan adanya pengaruh yang negatif ini, berarti bahwa antara variabel Stres kerja dan

Kepuasan kerja menunjukkan hubungan yang berlawanan. Artinya jika variabel Stres kerja semakin meningkat mengakibatkan Kepuasan kerja akan menurun, begitu pula sebaliknya jika pada variabel Stres kerja semakin menurun maka Kepuasan kerja akan semakin meningkat.

3. Variabel Konflik peran (X_2) mempunyai koefisien regresi sebesar -0,238. Variabel ini mempunyai pengaruh yang negatif terhadap Kepuasan kerja, dengan koefisien regresi sebesar -0,238 artinya apabila pada variabel Konflik peran meningkat sebesar 1 satuan, maka Kepuasan kerja akan menurun sebesar 0,238 satuan dengan asumsi bahwa pada variabel Stres kerja (X_1) dalam kondisi konstan. Dengan adanya pengaruh yang negatif ini, berarti bahwa antara variabel Konflik peran dan Kepuasan kerja menunjukkan hubungan yang berlawanan. Artinya jika variabel konflik peran semakin meningkat mengakibatkan Kepuasan kerja akan menurun, begitu pula sebaliknya jika pada variabel Konflik peran semakin menurun maka Kepuasan kerja akan semakin meningkat.

b. Uji Regresi Parsial (Uji t)

Hasil antara p value dengan tingkat signifikan 5% akan dijadikan dasar untuk mengambil keputusan apakah hipotesis diterima atau ditolak. Tabel 4.14 merupakan ringkasan hasil penelitian yang memperlihatkan hasil dari p value.

Untuk menginterpretasikan data pada Tabel 4.14 hipotesis yang digunakan :

Ho : Tidak ada pengaruh yang signifikan antara Stres kerja (X_1), dan Konflik peran (X_2) secara parsial terhadap Kepuasan kerja (Y).

Ha : Ada pengaruh yang signifikan antara Stres kerja (X_1), dan Konflik peran (X_2), secara parsial terhadap Kepuasan kerja (Y).

Kriteria pengujian hipotesis :

- Jika probabilitas $< 0,05$ maka Ho ditolak dan Ha diterima, artinya ada pengaruh yang signifikan secara parsial variabel Stres kerja, dan Konflik peran terhadap Kepuasan kerja karyawan.
- Jika probabilitas $> 0,05$ maka Ho diterima atau Ha ditolak, artinya tidak ada pengaruh yang signifikan secara parsial Stres kerja, dan Konflik peran terhadap Kepuasan kerja karyawan.

1. Pengujian terhadap koefisien regresi pada variabel Stres kerja (X_1)

Hasil perhitungan pada regresi linier berganda diperoleh nilai t_{hitung} sebesar -2,338 dan probabilitas sebesar 0,021. Dengan demikian probabilitas lebih kecil dari 0,05 ($0,021 < 0,05$) sehingga Ho ditolak dan Ha diterima, artinya variabel Stres kerja secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan kerja.

2. Pengujian terhadap koefisien regresi pada variabel Konflik peran (X_2).

Hasil perhitungan pada regresi linier berganda diperoleh nilai t_{hitung} sebesar -2,416 dan probabilitas sebesar 0,018. Dengan demikian probabilitas lebih kecil dari 0,05 ($0,018 < 0,05$) sehingga Ho ditolak dan

Ha diterima, artinya pada variabel Konflik peran secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan kerja.

c. Uji Regresi Serentak (Uji F)

Untuk menginterpretasikan data pada tabel 4.14 hipotesis yang digunakan:

Ho : Tidak ada pengaruh yang signifikan antara Stres kerja (X_1), dan Konflik peran (X_2) secara bersama-sama terhadap Kepuasan kerja.

Ha : Ada Pengaruh yang signifikan antara Stres kerja (X_1), dan Konflik peran (X_2) secara bersama-sama terhadap Kepuasan kerja.

Kriteria pengujian hipotesis :

- Jika p value < 0.05 maka Ho ditolak dan Ha diterima.
- Jika p value $> 0,05$ maka Ho diterima dan Ha ditolak.

Berdasarkan Tabel 4.14 dapat diketahui besarnya F_{hitung} sebesar 9,186 dan probabilitas sebesar 0,000, hal ini menunjukkan bahwa sig F_{hitung} lebih kecil dari 0,05. Karena sig F_{hitung} lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), maka Ha diterima dan Ho ditolak. Ini menunjukkan bahwa variabel Stres kerja (X_1), dan Konflik peran (X_2), secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan kerja pegawai pada KSU Eka Jaya Mandiri Jawa Tengah.

Berdasarkan Tabel 4.14 di atas juga dapat diketahui koefisien determinasi (R^2 square) sebesar 0,161. Nilai koefisien determinasi sebesar 0,161, maka dapat diartikan bahwa 16,1% Kepuasan kerja dapat dijelaskan oleh kedua variabel bebas yang terdiri dari variabel Stres kerja (X_1), dan

Konflik peran (X_2). Sedangkan sisanya sebesar 83,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian.

2. Pengaruh Stres Kerja, Konflik Peran, dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja

Pengujian hipotesis dilakukan dengan melakukan analisis regresi linier berganda. Analisis regresi linier berganda kedua untuk mengetahui pengaruh stres kerja, konflik peran, dan kepuasan kerja terhadap kinerja. Hasil rangkuman hasil analisis regresi linear berganda dapat ditunjukkan seperti pada Tabel 4.15 sebagai berikut:

Model persamanya

$$Y = a + b_3X_1 + b_4X_2 + b_5Z$$

Hasil regresi linier berganda model II adalah sebagai berikut :

Tabel 4.15

Hasil Regresi Linier Berganda

Variabel	Unstandardized Koefisien	Standardized koefisien	t hitung	Sig-t	Kesimpulan
Stres kerja (X_1)	-0.230	-0.188	-2.082	0.040	Ha diterima
Konflik peran (X_2)	-0.299	-0.226	-2.491	0.014	Ha diterima
Kepuasan kerja (Z)	0.526	0.385	4.344	0.000	Ha diterima
Konstanta	2.545		4.555	0.000	
Koefisien Determinasi (R^2)	0,374				
Korelasi Berganda (R)	0,611				
F hitung	18,897				
Sig F	0,000				

Sumber : Data primer diolah, 2016 (Lampiran 5, hal 191)

$$Y = 2,545 - 0,230X_1 - 0,299X_2 + 0,526Z$$

Berdasarkan koefisien regresi dalam persamaan regresi mengenai variabel-variabel yang mempengaruhi Kinerja, maka dapat diberikan interpretasi sebagai berikut:

a. Interpretasi Persamaan Regresi

1. Nilai konstanta sebesar 2,545 yang berarti jika variabel Stres kerja (X_1), Konflik peran (X_2), dan Kepuasan kerja (Z) nilainya tetap atau sama dengan nol (0), maka Kinerja sebesar 2,545.
2. Variabel Stres kerja (X_1) mempunyai koefisien regresi sebesar -0,230. Variabel ini mempunyai pengaruh yang negatif terhadap Kinerja, dengan koefisien regresi sebesar -0,230 artinya apabila variabel Stres kerja meningkat sebesar 1 satuan, maka Kinerja akan menurun sebesar 0,230 satuan dengan asumsi bahwa pada variabel Konflik peran (X_2), dan Kepuasan kerja (Z) dalam kondisi konstan. Dengan adanya pengaruh yang negatif ini, berarti bahwa antara variabel Stres kerja dan Kinerja menunjukkan hubungan yang berlawanan. Artinya jika variabel Stres kerja semakin meningkat mengakibatkan Kinerja akan menurun, begitu pula sebaliknya jika pada variabel Stres kerja semakin menurun maka Kinerja akan semakin meningkat.
3. Variabel Konflik peran (X_2) mempunyai koefisien regresi sebesar -0,299. Variabel ini mempunyai pengaruh yang negatif terhadap Kinerja, dengan koefisien regresi sebesar -0,299 artinya apabila pada variabel Konflik peran meningkat sebesar 1 satuan, maka Kinerja akan menurun sebesar 0,299 satuan dengan asumsi bahwa pada variabel

Stres kerja (X_1), dan Kepuasan kerja (Z) dalam kondisi konstan. Dengan adanya pengaruh yang negatif ini, berarti bahwa antara variabel Konflik peran dan Kinerja menunjukkan hubungan yang berlawanan. Artinya jika variabel Konflik peran semakin meningkat mengakibatkan Kinerja akan menurun, begitu pula sebaliknya jika pada variabel konflik peran semakin menurun maka Kinerja akan semakin meningkat.

4. Variabel Kepuasan kerja (Z) mempunyai koefisien regresi sebesar 0,526. Variabel ini mempunyai pengaruh yang positif terhadap Kinerja, dengan koefisien regresi sebesar 0,526 artinya apabila pada variabel kepuasan kerja meningkat sebesar 1 satuan, maka Kinerja akan meningkat sebesar 0,526 satuan dengan asumsi bahwa pada variabel Stres kerja (X_1), dan Konflik peran (X_2) dalam kondisi konstan. Dengan adanya pengaruh yang positif ini, berarti bahwa antara variabel kepuasan kerja dan kinerja menunjukkan hubungan yang searah. Artinya jika variabel kepuasan kerja semakin meningkat mengakibatkan Kinerja akan meningkat, begitu pula sebaliknya jika pada variabel kepuasan kerja semakin menurun maka Kinerja akan semakin menurun.

b. Uji Regresi Parsial (Uji t)

Hasil perbandingan antara p value dengan tingkat signifikansi 5% akan dijadikan dasar untuk mengambil keputusan apakah hipotesis di

terima atau ditolak. Tabel 4.15 merupakan ringkasan hasil penelitian yang memperlihatkan hasil dari *p value*.

Untuk menginterpretasikan data pada Tabel 4.15 hipotesis yang digunakan:

Ho : Tidak ada pengaruh yang signifikan antara Stres kerja (X_1), Konflik peran (X_2), dan Kepuasan kerja (Z) secara parsial terhadap Kinerja (Y).

Ha : Ada pengaruh yang signifikan antara Stres kerja (X_1), Konflik peran (X_2), dan Kepuasan kerja (Z) secara parsial terhadap Kinerja (Y).

Kriteria pengujian hipoteses :

- Jika probabilitas $< 0,05$ maka Ho ditolak dan Ha diterima, artinya ada pengaruh yang signifikan secara parsial variabel stres kerja, dan konflik peran terhadap Kinerja pegawai.
- Jika probabilitas $> 0,05$ maka Ho diterima atau Ha ditolak, artinya tidak ada pengaruh yang signifikan secara parsial stres kerja, dan konflik peran terhadap Kinerja karyawan.

1. Pengujian terhadap koefisien regresi pada variabel Stres kerja (X_1)

Hasil perhitungan pada regresi berganda diperoleh nilai t_{hitung} sebesar $-2,082$ dan probabilitas sebesar $0,040$. Dengan demikian probabilitas lebih kecil dari $0,05$ ($0,040 < 0,05$) sehingga Ho ditolak dan Ha diterima, artinya variabel Stres kerja secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja.

2. Pengujian terhadap koefisien regresi pada variabel Konflik peran (X_2).

Hasil perhitungan pada regresi linier berganda diperoleh nilai t_{hitung} sebesar -2,491 dan probabilitas sebesar 0,014. Dengan demikian probabilitas lebih kecil dari 0,05 ($0,014 < 0,05$) sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya pada variabel Konflik peran secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja.

3. Pengujian terhadap koefisien regresi pada variabel Kepuasan kerja (Z).

Hasil perhitungan pada regresi linier berganda diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 4,344 dan probabilitas sebesar 0,000. Dengan demikian probabilitas lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$) sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya pada variabel Kepuasan kerja secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja.

c. Uji Regresi Serentak (Uji F)

Untuk menginterpretasikan data di atas hipotesis yang digunakan:

H_0 : Tidak ada pengaruh yang signifikan antara Stres kerja (X_1), Konflik peran (X_2), dan Kepuasan kerja (Z) secara bersama-sama terhadap Kinerja.

H_a : Ada pengaruh yang signifikan antara Stres kerja (X_1), Konflik peran (X_2), dan Kepuasan kerja (Z) secara bersama-sama terhadap Kinerja.

Kriteria pengujian hipotesis :

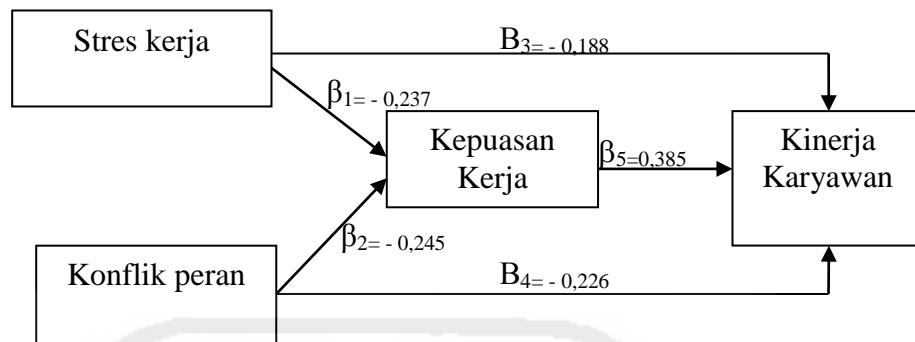
- Jika p value $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima
- Jika p value $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak

Berdasarkan Tabel 4.15 dapat diketahui besarnya F_{hitung} sebesar 18,897 dan probabilitas sebesar 0,000, hal ini menunjukkan bahwa $\text{sig } F_{hitung}$ lebih kecil dari 0,05. Karena $\text{sig } F_{hitung}$ lebih kecil dari 0,05 (0,000 < 0,05), maka H_a diterima dan H_o ditolak. Ini menunjukkan bahwa variabel Stres kerja (X_1), Konflik peran (X_2), dan Kepuasan kerja (Z) secara bersama - sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja pegawai pada KSU Eka Jaya Mandiri Jawa Tengah.

Berdasarkan Tabel 4.15 di atas juga dapat diketahui koefisien determinasi ($R^2square$) sebesar 0,374. Nilai koefisien determinasi sebesar 0,374, maka dapat diartikan bahwa 37,4% Kinerja dapat dijelaskan oleh ketiga variabel bebas yang terdiri dari variabel Stres kerja (X_1), Konflik peran (X_2), dan Kepuasan kerja (Z). Sedangkan sisanya sebesar 62,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian.

4.4. Analisis Jalur

Analisis jalur untuk mengetahui pengaruh variabel stres kerja dan konflik peran terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja, dapat dilakukan dengan mengalikan hasil koefisien beta seperti digambarkan sebagai berikut ;



Gambar 4.1. Hasil Diagram Jalur

Berdasarkan ilustrasi seperti pada gambar diatas, maka besarnya pengaruh tidak langsung dan pengaruh langsung variabel bebas ke variabel terikat adalah :

a. Pengaruh variabel stres kerja terhadap kinerja melalui kepuasan kerja adalah sebagai berikut ;

- Pengaruh langsung X_1 ke $Z = \beta_1$

Pengaruh variabel stres kerja (X_1) terhadap variabel kepuasan kerja (Z) adalah sebesar -0,237 atau 23,7%.

- Pengaruh langsung Z ke $Y = \beta_5$

Pengaruh variabel kepuasan kerja (Z) terhadap variabel kinerja (Y) adalah sebesar 0,385 atau 38,5%.

- Pengaruh tidak langsung X_1 ke Y melalui $Z = \beta_1 \times \beta_5$

Pengaruh variabel Stres kerja (X_1) terhadap kinerja (Y) melalui kepuasan kerja (Z) adalah sebesar $-0,237 \times 0,385 = -0,091$ atau sebesar 9,1%.

Hasil uji *path* menunjukkan bahwa pengaruh langsung stres kerja terhadap

kinerja yaitu sebesar sebesar -0,188 atau sebesar 18,8%, nilai ini lebih kecil dibandingkan pengaruh tidak langsung stres kerja terhadap kinerja melalui kepuasan kerja yang hanya sebesar -0,091 atau 9,1%. Sedangkan besarnya pengaruh total stres kerja terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja adalah sebesar $-0,091 + -0,188 = -0,279$ atau 27,9%. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat dinyatakan bahwa pengaruh langsung (-0,188) lebih kecil dibandingkan dengan pengaruh tidak langsung (-0,091). Dengan demikian hipotesis kedelapan yang menyatakan bahwa “Kepuasan kerja memediasi pengaruh Stres kerja terhadap kinerja karyawan”, **terbukti**

b. Pengaruh variabel konflik peran terhadap kinerja melalui kepuasan kerja adalah sebagai berikut ;

- Pengaruh langsung X_2 ke $Z = \beta_2$

Pengaruh variabel konflik peran (X_2) terhadap variabel kepuasan kerja (Z) adalah sebesar -0,245 atau 24,5%.

- Pengaruh langsung Z ke $Y = \beta_5$

Pengaruh variabel kepuasan kerja (Z) terhadap variabel Kinerja (Y) adalah sebesar 0,385 atau 38,5%.

- Pengaruh tidak langsung X_2 ke Y melalui $Z = \beta_2 \times \beta_5$

Pengaruh variabel Konflik peran (X_2) terhadap Kinerja (Y) melalui Kepuasan kerja (Z) adalah sebesar $-0,245 \times 0,385 = -0,094$ atau sebesar 9,4%.

Hasil uji *path* menunjukkan bahwa pengaruh langsung konflik peran

terhadap kinerja yaitu sebesar sebesar -0,226 atau sebesar 22,6%, nilai ini lebih kecil dibandingkan pengaruh tidak langsung konflik peran terhadap kinerja melalui kepuasan kerja yang hanya sebesar -0,094 atau 9,4%. Sedangkan besarnya pengaruh total konflik peran terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja adalah sebesar $-0,094 + -0,226 = -0,320$ atau 32%. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat dinyatakan bahwa pengaruh langsung lebih kecil (-0,226) dibandingkan dengan pengaruh tidak langsung (-0,094). Dengan demikian hipotesis kesembilan yang menyatakan bahwa “Kepuasan kerja memediasi pengaruh Konflik peran terhadap kinerja karyawan”, **terbukti**.

Dari hasil analisis di atas dapat dilihat bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel Stres kerja (X_1), dan Konflik peran (X_2) terhadap variabel Kinerja (Y) melalui variabel Kepuasan kerja (Z) terbukti.

Sedangkan besarnya koefisien dan determinasi total dapat dihitung dengan formulasi sebagai berikut:

$$\begin{aligned} R_{\text{total}}^2 &= 1 - \{ (1 - R_1^2) (1 - R_2^2) \} \\ &= 1 - \{ (1 - 0.161) \times (1 - 0.374) \} \\ &= 0.475 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil koefisien determinasi total menunjukkan bahwa pengaruh total variabel Stres kerja (X_1), dan Konflik peran (X_2) terhadap variabel Kinerja (Y) melalui variabel Kepuasan kerja (Z) adalah sebesar 47,5 persen.

Dengan hasil analisis serta uji yang telah dilakukan dapat diketahui hasil-hasil hipotesisnya dapat dilihat pada tabel 4.16 berikut :

Teabel 4.16
Hasil Uji dan Analisis

No	Hipotesis	Hasil
1	Pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja	Terbukti negatif dan signifikan
2	Pengaruh konflik peran terhadap kepuasan kerja	Terbukti negatif dan signifikan
3	Pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan	Terbukti negatif dan signifikan
4	Pengaruh konflik peran terhadap kinerja karyawan	Terbukti negatif dan signifikan
5	Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan	Terbukti positif dan signifikan
6	Pengaruh stres kerja dan konflik peran dapat bersama-sama mempengaruhi kepuasan kerja	Terbukti signifikan
7	Pengaruh stres kerja dan konflik peran dapat bersama-sama mempengaruhi kinerja	Terbukti signifikan
8	pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja	Terbukti signifikan
9	Pengaruh konflik peran terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja	Terbukti signifikan

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan hasil hipotesis terbukti dan signifikan.

4.5. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dalam penelitian ini meliputi Uji Multikolinieritas, Uji Heteroskedastisitas, dan Uji Normalitas.

4.5.1 Uji Multikolinieritas

Kriteria pengujian yaitu jika nilai VIF kurang dari 10 dan nilai tolerance lebih dari 0,10, maka model regresi yang diajukan tidak mengandung gejala multikolinieritas. Hasil uji multikolinieritas dapat ditunjukkan pada Tabel 4.16 berikut :

Tabel 4.17
Uji Multikolinieritas

Variabel	Model I	Model II	Keterangan
	VIF	VIF	
Stres kerja	1.174	1.241	Tidak terjadi multikolinieritas
Konflik peran	1.174	1.245	Tidak terjadi multikolinieritas
Kepuasan kerja	-	1.191	Tidak terjadi multikolinieritas

Sumber : data primer diolah, 2016 (Lampiran 6, Hal 193)

Berdasarkan Tabel 4.17 menunjukkan bahwa seluruh variabel *independent* memiliki nilai VIF kurang dari 10. Dengan demikian model regresi yang digunakan dalam penelitian ini tidak mengandung gejala multikolinieritas atau dengan kata lain H_0 diterima dan H_a ditolak.

4.5.2 Uji Heteroskedastisitas

Analisis asumsi klasik pada uji heteroskedastisitas dilakukan dengan menggunakan uji *glejtsjer*. Hasil pengujian heteroskedastisitas ditunjukkan pada Tabel 4.18 berikut :

Tabel 4.18
Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Model I	Model II	Keterangan
	P value	P value	
Stres kerja	0.578	0.0840	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Konflik peran	0.471	0.175	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Kepuasan kerja		0.424	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Sumber : data primer diolah, 2016 (Lampiran 6, Hal 194)

Berdasarkan Tabel 4.18 terlihat nilai p value kedua model regresi lebih besar dari 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan model regresi yang diajukan dalam penelitian ini tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

4.5.3 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal (Ghozali, 2005). Pada penelitian ini analisis grafik digunakan sebagai analisis statistik untuk mendeteksi residual berdistribusi normal atau tidak. Hasil pengujian normalitas dapat ditunjukkan pada Tabel 4.19 berikut :

Tabel 4.19
Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Standardized Residual
N		99
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.98974332
Most Extreme Differences	Absolute	.100
	Positive	.100
	Negative	-.088
Kolmogorov-Smirnov Z		.995
Asymp. Sig. (2-tailed)		.275

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Standardized Residual
N		99
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.98457491
Most Extreme Differences	Absolute	.121
	Positive	.076
	Negative	-.121
Kolmogorov-Smirnov Z		1.207
Asymp. Sig. (2-tailed)		.109

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber : data primer diolah, 2016 (lampiran 6, Hal 193)

Berdasarkan Tabel 4.19 menunjukkan bahwa nilai p value model I sebesar $0,275 > 0,05$ dan model II sebesar $0,109 > 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa

sebaran data pada persamaan model regresi berdistribusi normal sehingga memenuhi asumsi normalitas.

4.6. Pembahasan Hasil Penelitian

4.6.1. Pengaruh Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda model I menunjukkan bahwa variabel stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Dibuktikan dengan hasil perhitungan pada regresi berganda diperoleh nilai t_{hitung} sebesar -2,338 dan probabilitas sebesar 0,021. Dengan demikian probabilitas lebih kecil dari 0,05 ($0,021 < 0,05$) sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima, Artinya semakin tinggi stres kerja yang dialami karyawan maka kepuasan kerjanya akan semakin menurun. Stres kerja sebagai tuntutan pekerjaan yang berlebihan melebihi kemampuan pekerja meliputi interaksi antara kondisi pekerjaan dengan sikap individu yang mengubah kondisi normal dan fungsi psikologis pekerja sehingga menyebabkan orang merasa sakit, tidak nyaman atau tegang karena pekerjaan, tempat kerja atau situasi kerja yang tertentu (Beehr dan Newman, 1979). Karyawan akan merasakan kepuasan dalam bekerja jika besarnya stres kerja yang dirasakan rendah. Sebaliknya jika stres kerja yang dirasakan karyawan tinggi, maka kepuasan kerja akan berkurang, bahkan karyawan akan memiliki kejenuhan dalam bekerja.

Hasil penelitian ini didukung hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Bemana *et al* (2013), menunjukkan ada hubungan negatif yang signifikan antara stres kerja dan kepuasan kerja. Dalam kesimpulannya, motivasi merupakan faktor kunci juga dalam mempengaruhi stres kerja antara karyawan. Karyawan

yang sangat termotivasi akan merasa lebih bahagia dan lebih bersedia untuk bekerja untuk organisasi. Dalam rangka meningkatkan kepuasan pekerjaan dan kehidupan personil kota mereka harus mengimbangi mereka dengan insentif yang adil. Ini insentif harus mencakup hadiah uang, non moneter (Motivasi) imbalan, pengambilan keputusan kunci pengaruh, jalur karir publisitas, perencanaan karir alat ketersediaan dan kriteria kemajuan ekuitas.

Dikuatkan dengan penilaian Mariska Z (2011), dalam penelitiannya menemukan hasil yang sama ada sebagian stres kerja secara signifikan mempengaruhi kepuasan kerja secara signifikan. Mempengaruhi karyawan kinerja koran lokal di kota Palembang. Penelitian Nabirye *et al* (2011), juga menunjukan hasil yang serupa terdapat pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja serta terdapat perbedaan secara signifikan stres kerja dan kepuasan kerja antara rumah sakit pemerintah dan swasta.

4.6.2. Pengaruh Konflik Peran terhadap Kepuasan Kerja

Berdasarkan hasil analisis regresi model 1 menemukan bahwa konflik peran berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan Koperasi Serba Usaha Eka Jaya Mandiri. Dibuktikan dengan hasil perhitungan pada regresi linier berganda diperoleh nilai t_{hitung} sebesar -2,491 dan probabilitas sebesar 0,014. Dengan demikian probabilitas lebih kecil dari 0,05 ($0,014 < 0,05$) sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini berarti semakin tinggi konflik peran semakin rendah kepuasan kerja karyawan. Tekanan-tekanan pekerjaan yang dialami karyawan mungkin disebabkan karena adanya konflik. Rizzo *et al* (1970),

menyatakan bahwa Konflik peran didefinisikan dalam hal dimensi kongruensi dan inkongruensi atau kompatibilitas-ketidakcocokan dalam persyaratan peran, di mana kongruensi atau kompatibilitas dinilai relatif terhadap satu set standar atau ketentuan yang melanggar atas peran kinerja. Hasil dari konflik yang terjadi di antara pihak-pihak yang terlibat bisa bersifat fungsional yang dapat meningkatkan kinerja organisasi. Namun, konflik juga dapat bersifat disfungsional yang sebaliknya justru menghalangi atau menurunkan kinerja kelompok.

Hasil penelitian ini sama hasilnya dengan penelitian yang dilakukan Pastian (2013), bahwa konflik peran berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan tetap PT. Asuransi Raksa Pratikara. Menurut Dwi dan Andre, dalam uji koefisien alur antara variabel konflik peran dan kepuasan kerja sebesar 0,494, artinya semakin tinggi tingkat konflik peran yang dihadapi karyawan PT. Asuransi Raksa Pratikara maka semakin rendah tingkat kepuasan yang dirasakan karyawan dalam bekerja. Sebaliknya semakin rendah tingkat konflik peran yang dirasakan karyawan PT. Asuransi Raksa Pratikara maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan karyawan dalam bekerja.

Penelitian ini didukung penelitian yang dilakukan oleh Quarat *et al*, (2013), dalam penelitiannya konflik peran mempengaruhi kepuasan kerja secara negatif dan signifikan. Pendapat sejalan juga dilakukan oleh Novendri (2013) dalam penelitiannya, konflik peran berpengaruh secara negatif dan signifikan dengan kepuasan kerja dan masing-masing karakteristik berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan kerja.

4.6.3. Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil analisis regresi model II menemukan bahwa stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini berarti semakin tinggi stres kerja yang dialami karyawan Koperasi Serba Usaha Eka Jaya Mandiri semakin rendah kinerja karyawan. Ini dibuktikan dengan hasil perhitungan pada regresi berganda diperoleh nilai t_{hitung} sebesar -2,082 dan probabilitas sebesar 0,040. Dengan demikian probabilitas lebih kecil dari 0,05 ($0,040 < 0,05$) sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Bagi karyawan (personel) dapat merupakan tantangan, rangsangan, dan pesona, namun bisa pula berarti kekhawatiran, konflik, ketegangan, dan ketakutan tergantung bagaimana karyawan cara memandangnya. Stres dapat timbul sebagai akibat tekanan atau ketegangan yang bersumber dari ketidakselarasan antara seseorang dengan lingkungannya. Dengan perkataan lain, apabila sarana dan tuntutan tugas tidak selaras dengan kebutuhan dan kemampuan seseorang, ia akan mengalami stres.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Fitriana (2013), ditemukan bahwa Stres kerja berpengaruh signifikan negatif terhadap kinerja perawat. Fitriana menyimpulkan, semakin tinggi tingkat stres kerja yang dirasakan perawat tentunya akan menurunkan kinerja perawat RSUD dr. Rasidin Padang dalam melaksanakan tugas. Hal sejalan dilakukan oleh Jamal (2011), dalam penelitiannya ia mendapatkan hubungan negatif dan signifikan antara stres kerja dengan kinerja yang dimoderasi oleh kecerdasan emosional. Jamal menyimpulkan meskipun komitmen organisasi dikelola hanya 50 persen dari hubungan antara stres kerja dan kinerja, namun pola dominan hasil di kedua perbandingan yang signifikan dan

tidak signifikan adalah bahwa individu-individu yang memiliki komitmen organisasi yang tinggi tampaknya menjadi lebih baik terhadap konsekuensi yang merugikan dari stres kerja dari individu-individu yang memiliki komitmen organisasi yang rendah.

Penelitian yang sama juga ditunjukkan dalam penelitian Sanjaya (2012), dalam penelitiannya, ditemukan bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, ketika stres kerja tinggi maka kinerja karyawan marketing dan collection akan rendah, ketika stres kerja karyawan rendah maka kinerja karyawan marketing dan collection akan tinggi.

4.6.4. Pengaruh Konflik Peran terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil analisis regresi model II menemukan bahwa konflik peran berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Koperasi Serba Usaha Eka Jaya Mandiri. Hal ini berarti semakin tinggi konflik peran semakin rendah kinerja karyawan. Ini dibuktikan dengan hasil perhitungan pada regresi linier berganda diperoleh nilai t_{hitung} sebesar -2,491 dan probabilitas sebesar 0,014. Dengan demikian probabilitas lebih kecil dari 0,05 ($0,014 < 0,05$) sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Konflik adalah suatu proses yang terjadi antara manusia dalam interaksinya dengan orang lain disebabkan perbedaan kebutuhan, perbedaan aktivitas dan perbedaan pandangan dalam suatu masalah. Konflik peran muncul ketika karyawan merasa kesulitan dalam hal menyesuaikan berbagai peran yang dimiliki dalam waktu yang bersamaan, misalnya peran sebagai anggota organisasi

yang harus bertanggung jawab pada birokrasi organisasi dan perannya sebagai kepala/ibu rumah tangga yang harus bertanggung jawab pada keluarganya.

Hal ini sesuai dengan penelitian Rosally dan Jogi (2015) yang menemukan bahwa variabel konflik peran terbukti berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja auditor. Setiap perubahan-perubahan pada konflik peran mempengaruhi perubahan kinerja auditor. artinya semakin tinggi konflik peran maka kinerja auditor semakin menurun dan semakin rendah konflik peran maka kinerja semakin meningkat. Untuk itu, H1 yang menyatakan bahwa konflik peran berpengaruh terhadap kinerja auditor adalah terbukti.

Hal ini didukung dengan penelitian Pastian, dkk (2013) yang menemukan bahwa konflik peran berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. konflik peran berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja pegawai Sekretariat Daerah Kota Sungai Penuh. Artinya, semakin tinggi konflik peran yang dialami pegawai maka semakin turun tingkat kinerja pegawai Sekretariat Daerah Kota Sungai Penuh. Penelitian Heri dkk (2013), juga memperkuat penelitian sebelumnya dari hasil penelitian mereka bahwa Konflik peran berpengaruh negatif terhadap kinerja pegawai. Artinya, kenaikan Variabel Konflik peran akan berdampak pada penurunan kinerja pegawai. Berdasarkan hasil uji-t, variabel konflik peran (X_1) secara statistik memberikan pengaruh perubahan yang signifikan terhadap kinerja pegawai di Sekretariat Daerah Kabupaten Tulungagung.

4.6.5. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil analisis regresi model II menemukan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Koperasi Serba Usaha Eka Jaya Mandiri. Hal ini berarti semakin tinggi kepuasan kerja karyawan semakin tinggi pula kinerja karyawan. Dengan hasil perhitungan pada regresi linier berganda diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 4,344 dan probabilitas sebesar 0,000. Dengan demikian probabilitas lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$) sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Kepuasan kerja (*job satisfaction*) adalah sebagai suatu sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya.

Salah satu elemen penting yang mempengaruhi kinerja dalam perusahaan yaitu bagaimana memenuhi harapan karyawan, agar kepuasan karyawan dapat tercapai. Kepuasan yang tinggi ditunjukkan dengan adanya tanggung jawab yang tinggi pada setiap pekerjaan, merasa tenang dalam bekerja, memiliki hubungan yang akrab antara karyawan dengan rekan kerja atau pimpinan, adanya ruang kerja yang nyaman, memperoleh gaji yang memuaskan, adanya fasilitas-fasilitas sehingga mampu menunjang kinerja. Apabila kepuasan karyawan semakin besar maka pegawai akan termotivasi untuk melaksanakan kewajibannya dengan baik sehingga dapat dicapai tingkat kinerja perusahaan yang relevan. Dalam penelitian Riza dkk (2015) Berdasarkan hasil analisis regresi berganda, diperoleh nilai adjusted r square sebesar 44,1% yang menunjukkan bahwa kinerja karyawan sebagai variabel Y dipengaruhi oleh kepuasan dan beban kerja sebagai variabel X sebesar 44,1%. Persentase sisanya sebesar 55,9% dijelaskan oleh variabel lainnya.

Jadi dapat disimpulkan terdapat pengaruh yang cukup signifikan antara kinerja karyawan dengan kepuasan dan beban kerja.

Hasil yang sama juga ditunjukkan dalam penelitian Hidayanti, dkk. (2012) Dari hasil analisis menunjukkan bahwa kepuasan kerja mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja. Karena koefisien jalur bertanda positif mengindikasikan bahwa pengaruh keduanya searah. Jika semakin tinggi kepuasan kerja, maka akan mengakibatkan semakin tinggi pula kinerja karyawan. Demikian pula sebaliknya, jika semakin rendah kepuasan kerja maka akan mengakibatkan semakin rendah pula kinerja karyawan. Penelitian mengenai kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan juga dilakukan oleh Pastian (2013), penelitiannya memperkuat penelitian sebelumnya, dalam hipotesisnya yang ketujuh yang menyatakan kepuasan kerja berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja pegawai Sekretariat Daerah Kota Sungai Penuh. Artinya, semakin tinggi tingkat kepuasan kerja pegawai maka semakin tinggi kinerja pegawai tersebut.

4.6.6. Pengaruh Stres Kerja dan Konflik Peran dapat Bersama-sama Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda model I menunjukkan bahwa variabel stres terjadinya konflik peran berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. dapat diketahui besarnya F_{hitung} sebesar 9,186 dan probabilitas sebesar 0,000, hal ini menunjukkan bahwa $\text{sig } F_{hitung}$ lebih kecil dari 0,05. Karena $\text{sig } F_{hitung}$ lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), maka H_a diterima dan H_o ditolak. Ini menunjukkan bahwa variabel Stres kerja (X_1), dan Konflik peran (X_2), secara

bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan kerja pegawai pada Koperasi Serba Usaha Eka Jaya Mandiri Jawa Tengah. Hasil penelitian ini mendukung penelitian Bemana *et al* (2013), Nabirye *et al* (2011), Mariska Z (2011) mengenai pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja, dan Dwi & Andre (2014), Quarat *et al*, (2013), Novendri (2013), mengenai konflik peran mempengaruhi kepuasan kerja. Dengan adanya pengaruh-pengaruh negatif yang saling berhubungan antara stres kerja dan konflik peran, ini berarti bahwa antara stres kerja dan konflik peran saling berlawanan dengan Kepuasan kerja artinya jika variabel stres kerja dan konflik peran saling berhubungan mengakibatkan semakin turunnya Kepuasan kerja.

4.6.7. Pengaruh Stres Kerja dan Konflik Peran dapat Bersama-sama Mempengaruhi Kinerja

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda model II menunjukkan bahwa variabel stres kerja dan konflik peran berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Dibuktikan dengan besarnya F_{hitung} sebesar 18,897 dan probabilitas sebesar 0,000, hal ini menunjukkan bahwa $\text{sig } F_{hitung}$ lebih kecil dari 0,05. Karena $\text{sig } F_{hitung}$ lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), maka H_a diterima dan H_o ditolak. Ini menunjukkan bahwa variabel Stres kerja (X_1), Konflik peran (X_2), dan Kepuasan kerja (Z) secara bersama - sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja pegawai pada KSU Eka Jaya Mandiri Jawa Tengah. Hasil penelitian ini mendukung dan penelitian yang dilakukan oleh Jamal (2011), Mariska (2011), Yenny (2010), mengenai pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan dan Heri

dkk (2013) pastian (2013) serta Rosally dan Jogi (2015) mengenai pengaruh konflik peran terhadap kinerja karyawan. Serta memperkuat penelitian yang dilakukan Heri dkk, (2013) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa Konflik peran dan stres kerja secara bersama-sama berpengaruh negatif terhadap kinerja pegawai, artinya perubahan nilai konflik peran dan stres kerja mempunyai pengaruh yang berbanding terbalik terhadap kinerja pegawai atau dengan kata lain apabila terjadi peningkatan konflik peran dan atau stres kerja pada pegawai, maka akan menyebabkan penurunan pada kinerja pegawai atau sebaliknya apabila konflik peran dan atau stres kerja pegawai rendah maka kinerja pegawai akan tinggi.

4.6.8. Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan melalui Kepuasan Kerja

Berdasarkan hasil analisis regresi linier jalur menunjukkan bahwa variabel stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja. Dibuktikan dengan hasil analisis diketahui pengaruh langsung adalah -0,188 sedangkan pengaruh tidak langsung harus diketahui dengan hasil analisis diketahui Stres kerja (X_1) terhadap Kinerja (Y) melalui Kepuasan kerja (Z) adalah sebesar $-0,237 \times 0,385 = -0,091$ atau sebesar 9,1% jadi total stres kerja terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja adalah sebesar $-0,091 + -0,188 = -0,279$ atau 27,9%. Semakin tinggi stres kerja yang dialami karyawan semakin rendah kepuasan yang dirasakan karyawan sehingga hal ini akan menurunkan kinerja karyawan. Hasil ini sesuai dengan penelitian Mariskha (2011) yang menemukan

bahwa stres kerja secara signifikan negatif mempengaruhi kinerja karyawan dan kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja. Serta hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan Fitriana (2013), Jamal (2011), Herianto dkk (2008) mengenai stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan dan Bemana *et al* (2013), Mariska (2011), Nabirye *et al* (2011) mengenai stres kerja terhadap kepuasan kerja. Jadi dapat dikatakan bahwa variabel stres kerja berpengaruh signifikan negatif terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya.

Menurut teori faktor-faktor kepuasan kerja terdiri dari yang pertama faktor psikologis yang berhubungan dengan kejiwaan karyawan yang meliputi minat, ketentraman dalam kerja, sikap terhadap kerja, bakat dan keterampilan. Kedua, faktor sosial, yaitu yang berhubungan dengan interaksi sosial antar karyawan maupun karyawan dengan atasan. Ketiga, faktor fisik yaitu faktor yang berhubungan dengan kondisi fisik karyawan, meliputi jenis pekerjaan, pengaturan waktu dan waktu istirahat, perlengkapan kerja, keadaan ruangan, suhu, penerangan, pertukaran udara, kondisi kesehatan karyawan, umur, dan sebagainya. Keempat, faktor finansial yaitu faktor yang berhubungan dengan jaminan serta kesejahteraan karyawan yang meliputi system dan besarnya gaji, jaminan sosial, macam-macam tunjangan, fasilitas yang diberikan, promosi, dan sebagainya.

Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja adalah apabila karyawan merasa puas dalam bekerja akan memberikan kontribusi atau kinerja yang lebih efektif terhadap perusahaan dibandingkan karyawan yang merasa tidak puas. Karyawan

yang memiliki kepuasan kerja yang tinggi akan mampu mengelola stres sehingga kinerjanya akan semakin meningkat.

4.6.9. Pengaruh Konflik Peran terhadap Kinerja Karyawan melalui Kepuasan Kerja

Berdasarkan hasil analisis regresi linier jalur menunjukkan bahwa variabel konflik peran berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja. Dibuktikan dengan hasil analisis diketahui pengaruh langsung adalah -0,226 sedangkan pengaruh tidak langsung harus diketahui dengan hasil analisis diketahui Konflik peran (X_2) terhadap Kinerja (Y) melalui Kepuasan kerja (Z) adalah sebesar $-0,245 \times 0,385 = -0,094$ atau sebesar 9,4%. Jadi total stres kerja terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja adalah sebesar $-0,094 + -0,226 = -0,320$ atau 32%. Semakin tinggi kondisi konflik maka kepuasan yang dirasakan karyawan akan rendah, sehingga hal ini akan menurunkan kinerja karyawan. Hal ini disebabkan karena Konflik peran akan cepat menurunkan kinerja karyawan jika karyawan tidak merasakan kepuasan atas hasil kerjanya.

Dalam hal ini peran kepuasan kerja sebagai mediasi akan terlihat dengan jelas. Salah satu hal yang harus menjadi perhatian utama perusahaan adalah kepuasan kerja para karyawannya, karena karyawan yang dalam bekerja mereka tidak merasakan kenyamanan, kurang dihargai, tidak bisa mengembangkan segala potensi yang mereka miliki, maka secara otomatis karyawan tidak dapat fokus dan berkonsentrasi secara penuh terhadap pekerjaannya.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan Dwi dan Andre (2014), Novendri (2013), dan Quarat *et al*, (2013), mengenai konflik peran

berpengaruh terhadap kepuasan kerja dan Heri dkk (2013), Pastian (2013), Rosally dan Jogi (2015) tentang konflik peran berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Jadi dapat dikatakan bahwa variabel Konflik peran berpengaruh signifikan negatif terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian seperti tentang pengaruh stres kerja dan konflik terhadap kinerja dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi pada karyawan Koperasi Serba Usaha (KSU) Eka Jaya Mandiri Jawa Tengah maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh yang negatif stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan Koperasi Serba Usaha (KSU) Eka Jaya Mandiri. Hal ini berarti semakin tinggi stres kerja maka kepuasan karyawan akan semakin menurun.
2. Terdapat pengaruh yang negatif konflik peran terhadap kepuasan kerja karyawan Koperasi Serba Usaha (KSU) Eka Jaya Mandiri. Hal ini berarti semakin tinggi konflik peran maka kepuasan karyawan akan semakin menurun.
3. Terdapat pengaruh yang negatif stres kerja terhadap kinerja karyawan Koperasi Serba Usaha (KSU) Eka Jaya Mandiri. Hal ini berarti semakin tinggi stres kerja maka kinerja karyawan akan semakin menurun.
4. Terdapat pengaruh yang negatif konflik peran terhadap kinerja karyawan Koperasi Serba Usaha (KSU) Eka Jaya Mandiri. Hal ini berarti semakin meningkat konflik peran maka kinerja karyawan akan semakin menurun.

5. Terdapat pengaruh yang positif kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan Koperasi Serba Usaha (KSU) Eka Jaya Mandiri. Hal ini berarti tinggi kepuasan kerja karyawan maka kinerja karyawan akan semakin meningkat.
6. Terdapat pengaruh signifikan stres kerja dan konflik peran secara bersama-sama terhadap kepuasan kerja karyawan Koperasi Serba Usaha (KSU) Eka Jaya Mandiri.
7. Terdapat pengaruh signifikan stres kerja dan konflik peran secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan Koperasi Serba Usaha (KSU) Eka Jaya Mandiri.
8. Stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan Koperasi Serba Usaha (KSU) Eka Jaya Mandiri melalui kepuasan kerja. Hal ini berarti stres kerja yang semakin tinggi menurunkan kepuasan kerja dan pada akhirnya kinerja karyawan Koperasi Serba Usaha (KSU) Eka Jaya Mandiri juga semakin menurun.
9. Konflik peran berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan Koperasi Serba Usaha (KSU) Eka Jaya Mandiri melalui kepuasan kerja. Hal ini berarti konflik peran yang semakin tinggi menurunkan kepuasan kerja dan pada akhirnya kinerja karyawan Koperasi Serba Usaha (KSU) Eka Jaya Mandiri juga semakin menurun.

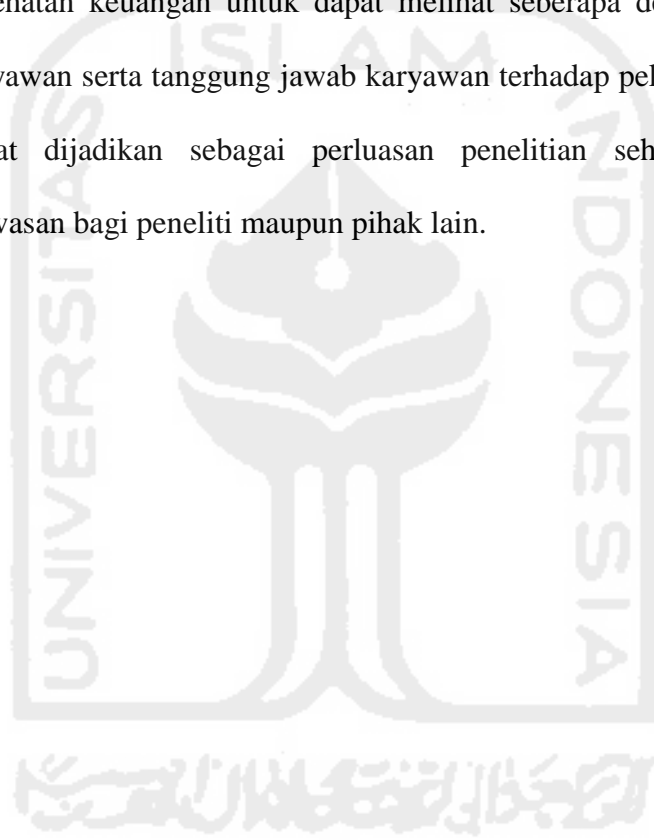
5.2. Saran

Berdasar kesimpulan di atas, selanjutnya dapat diusulkan saran yang diharapkan akan bermanfaat bagi perusahaan dan penelitian selanjutnya.

1. Pihak manajemen Koperasi Serba Usaha (KSU) Eka Jaya Mandiri mengelola stres kerja karyawan agar tidak berdampak pada penurunan kepuasan kerja dan kinerja karyawan, terutama pada item sering marah bila ada persaingan yang tidak sehat diantara rekan kerja, karena dinilai paling tinggi sebagai faktor stres kerja. Pimpinan hendaknya mendorong karyawan untuk bersaing secara sehat dan menggunakan cara jujur, serta profesional dalam menyelesaikan tugas atau tanggung jawab di perusahaan, sehingga iklim kerja di perusahaan lebih kondusif.
2. Pihak manajemen Koperasi Serba Usaha (KSU) Eka Jaya Mandiri dapat mengelola konflik peran karyawan agar tidak berdampak pada penurunan kepuasan kerja dan kinerja karyawan, terutama pada item merasa bingung ketika Supervisor meminta untuk melaksanakan tugas diluar tanggung jawab, karena dinilai paling tinggi sebagai faktor timbulnya konflik peran. Pimpinan hendaknya memberikan arahan, pengawasan, dan bimbingan kepada karyawan untuk menyelesaikan tugas-tugas baru, sehingga mereka dapat bekerja dengan baik dan semua tugas atau tanggung jawab sesuai target perusahaan.
3. Dalam hal kepuasan, yang perlu diperhatikan peningkatan dilakukan pada kekuasaan untuk dapat mengendalikan orang lain karena merupakan indikator yang dinilai paling rendah oleh karyawan, sebaiknya Koperasi

KSU Eka Jaya Mandiri lebih tegas dalam anggota dan calon anggota sehingga dapat memberikan kepercayaan serta dapat mengendalikan anggotanya dengan baik.

4. Untuk penelitian selanjutnya sebaiknya melakukan penelitian mengenai gaya kepemimpinan, tanggung jawab terhadap pekerjaan serta tingkat kesehatan keuangan untuk dapat melihat seberapa dekat pemimpin dan karyawan serta tanggung jawab karyawan terhadap pekerjaannya. Sehingga dapat dijadikan sebagai perluasan penelitian sehingga memperluas wawasan bagi peneliti maupun pihak lain.



DAFTAR PUSTAKA

- Ain-ul-Quarat, Khattak Arif Muhammad, Iqbal Nadeem. 2013. *Impact of Role Conflict on Job Satisfaction, Mediating Role of Job Stress in Private Banking Sector*. Pakistan: IJCRB. Vol 4, No 2, Hal 711-722.
- Akdon. (2008). *Aplikasi Statistika dan Metode Penelitian untuk Administrasi & Manajemen*. Bandung : Dewa Ruchi.
- Arikunto, Suharsimi. (1996). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rineka Cipta.
- As'ad. (2008). *Seri Ilmu Sumber Daya Manusia, Psikologi Industri*, Yogyakarta: Liberty.
- Beehr, T.A. (1987). *Psychological Stress In The Workplace*. London : Rotledge.
- Beehr.T.A dan J.E. Newman.(1978). *Job Stress. Employee Health, And Organizational Effectiveness. A Facet Analysis, Model and Literature review*, *Personel Psychology*. 665-669
- Bemana S, Hamideh M, Mohsen G, Sayed M.T, Amir H.G, (2013). *The Relationship among Job Stress and Job Satisfaction in Municipality Personnel in Iran*, *World Applied Sciences Journal* 22 (2): 233-238.
- Catherina Rosally dan Yulius Jogi. 2015. *Pengaruh Konflik Peran, Ketidaktepatan Peran, Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Auditor*. Universitas Kristen Petra. *Business Accounting Review* Vol 3, No 2, pp 31-40, Agustus 2015.
- Davis, Keith dan Newstrom. (2000) *Perilaku Dalam Organisasi*, Edisi ketujuh, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Dessler, Gary (2006). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Kesembilan, PT. IndeksKelompok Gramedia.
- Dwi Irzani, Andre Dwijanto Witjaksono (2014). *Pengaruh Konflik Peran dan Ambiguitas Peran terhadap Keinginan Keluar Karyawan dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Mediasi pada PT. Asuransi Raksa Pratikara di Surabaya*, *Jurnal Ilmu Manajemen (JIM)* | Vol 2, No 1, pp 266-281(2014).
- Effendi Marihot Tua, Hariandja (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Pertama. Jakarta : PT. Gramedia Widiasarana Indonesia

- Faustino Gomes Cardoso (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Penerbit Andi, Yogyakarta
- Fitrina Zulfa, Nelmidia, Ice Kamela, (2013), *Pengaruh Konflik Kerja-Keluarga Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Perawat Rsud Dr. Rasidin Padang Melalui Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening*, e-journal Program Studi Magister Sains Manajemen Universitas Bung Hatta. 1-11
- Fraser, T.M. (1985). *Stres dan Kepuasan Kerja (terjemahan Mulyono)*. Jakarta: Arcan
- Ghozali, Imam. (2005). *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS*, BP-UNDIP, Semarang.
- Gujarati, Damodar. 1995, *Ekonometrika Dasar*. Jakarta: Erlangga.
- Gunadarma. 2009. Teori-teori Kepuasan Kerja.
<http://wartawarga.gunadarma.ac.id/2009/12/teori-teori-kepuasan-kerja-2/>.
- Hariandja, Marihot T.E, 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Grasindo
- Harianto F., Putu A.W., Dedy R., 2008, *Pengaruh Stres Kerja, Motivasi Kerja Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Tenaga Kerja Pada Proyek Mall Yani Gold Di Surabaya*, Jurnal IPTEL Vol 11, No.3 hal:139-145
- Handoko T. Hani. 2008. *Manajemen*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Hasibuan, MSP., 2002. *Manajemen: Dasar, Pengertian Dan Masalah*, Edisi Ke-6, Penerbit PT. Bumi Aksara, Jakarta
- Hasibuan, Malayu S.P., 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.
- Heri Setiawan, Murphin J. Sembiring, (2013) *Pengaruh Konflik Peran Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Sekretariat Daerah Kabupaten Tulungagung*, *Jurnal Ilmu Manajemen, REVITALISASI*, Vol. 02, Nomor 04, pp 86-98, Desember 2013.
- Hidayati Ida Nur , Margono Setiawan, Solimun (2013), *Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual Pengaruhnya terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan (Studi di Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan (LPMP) Nusa Tenggara Barat) Alat analisis yang digunakan adalah GSCA (Generalized structured component analysis*, *Jurnal Aplikasi Manajemen | Volume 11 | Nomor 4 | Desember 2013*
- Ivancevich, J. M., Konopaste, dan Matteson, M. T. 2007. *Perilaku dan Manajemen Organisasi*. Jakarta: Erlangga

- Jamal Muhammad, 2011, *Job Stress, Job Performance and Organizational Commitment in a Multinational Company: An Empirical Study in two Countries*, International Journal of Business and Social Science Vol. 2 No. 20 pp 20-30
- Kahn, R.L., Wolfe, R.P., Quinn, J.D., & Snoek. (1964). *Organizational Stress: Studies in Role Conflict and Ambiguity*
- Kreitner, Robert; dan Kinicki, Angelo, 2005, ”Perilaku Organisasi”, Buku 1, Edisi Kelima, Salemba Empat, Jakarta.
- Luthans, Fred. 2006. *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta : Andi.
- Mariskha Z (2011), *Pengaruh Stres Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Surat Kabar Harian Lokal Di Kota Palembang*, Jurnal Ilmiah Orasi Bisnis Edisi Ke-VI, pp 36-45, November 2011.
- Mangkunegara, AA. Anwar Prabu. 2008. *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Cetakan Ketiga. Bandung: PT. Rafika Aditama.
- Mangkunegara, A.P. 2009. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Mangkuprawira, S., dan A.V. Hubeis, (2007) *Manajemen Mutu Sumber Daya Manusia*. Penerbit Ghalia Indonesia, Bogor
- Martoyo Susilo, 2008, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi 5, Yogyakarta: BPFE
- Mathis Robert L dan Jackson John H. 2002. *Human Resource Management*, Alih Bahasa. Jakarta : Salemba Empat
- Moleong. 2005. *Metodologi Kualitatif* Edisi Revisi. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Munandar, A.S. 2001. *Psikologi Industri dan Organisasi*. Jakarta: Universitas Indonesia (UI-Press).
- Nabirye R.C., Kathleen C.B., Erica R.P., Elizabeth H. M., Occupational stress, job satisfaction and job performance among hospital nurses in Kampala, Uganda, *Journal of Nursing Management*, 2011,19,760–768
- Nofendri, Nelmidia, Erni Febrina Harahap. 2013. *Pengaruh Konflik Peran, Karakteristik Individu Terhadap Komitmen Organisasi Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening*, e-Journal Universitas Bung Hatta Vol 3, No 2 pp 01-13 (2013).
- Parker, D. F., & DeCotiis, T. A. (1983). Organizational determinants of job stress. *Organizational behavior and human performance*, 32(2), 160-177.

- Pastian Nina, Chan Syafrizal, Kamela Ice, 2013, *Pengaruh Konflik Peran, Budaya Organisasi Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Sekretariat Daerah Kota Sungai Penuh Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening*, e-Journal Universitas Bung Hatta Vol 3, No 2, pp 01-18 (2013)
- Prawirosentono, Suryadi. 1999. *Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: BPFE.
- Riduwan, 2007. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Riza Ovita Risqi; Mirwan Ushada; Wahyu Supartono, 2015, *Analisis pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan dengan pendekatan kansei engineering perusahaan XYZ*, Indonesian Scientific Journal Database ISJD, 78-87.
- Rivai Veithzal, 2008, *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan : dari Teori dan Praktik*, PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta.
- Rizzo, R. J. et al., 1972. *Role Conflict and Ambiguity in Complex Organizations*. *Administrative Science Quarterly*, 15, 150-162.
- Rizzo, J. R., House, R. J., & Lirtzman, S. I. (June 1970). *Role Conflict and Ambiguity in Complex Organizations*. *Administrative Science Quarterly*, 150-163.
- Robbins, Stephen P, 1996. *Perilaku Organisasi, Konsep, Kontroversi dan Aplikasi. Alih Bahasa : Hadyana Pujaatmaka*. Edisi Keenam. Penerbit PT. Bhuanal Ilmu Populer, Jakarta.
- Robbins, Stephen P. 2001. *Perilaku Organisasi*, Edisi 8. Prentice Hall, Jakarta.
- Robbins, Stephen P. 2006. *Perilaku Organisasi Edisi Bahasa Indonesia*. Trj. Benyamin Molan. Jakarta: PT. Indeks, Kelompok Gramedia.
- Robbins, Stephen P. dan Judge, Timothy A., 2008, *Organizational Behaviour* 12th edition. Jakarta : Salemba Empat.
- Sanjaya Frengky. 2012. *Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kecerdasan Emosional Sebagai Moderating Variable*, *Management Analysis Journal* 1 (2) pp 11-17, 2012.
- Saranani Fajar. 2015. *Role conflict and stress effect on the performance of employees working in public works department*. Universitas Oleo Halu Kendari, Sulawesi Tenggara. The IJES. Vol 4, Issue 6, pp 1-10.

- Sedarmayanti. 2000. *Restrukturisasi dan Pemberdayaan Organisasi untuk Menghadapi Dinamika Perubahan Lingkungan Ditinjau dari Beberapa Aspek Esensial dan Aktual*, CV Mandar Maju, Bandung.
- Simamora, H., 1997, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi 2, STIE YKPN, Yokyakarta
- Sitepu, Nirwana, SK, 1994, *Analisis Jalur*, Universitas Padjajaran, Bandung.
- Spector, P. E. (1997). *Job Satisfaction: Application, assessment, causes, and consequences*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Spector, P. E., 2000. *Industrial and Organizational Psychology Research and Practice (second edition)*. New York : Jhon Wily & Sons, Inc.
- Spector, P. E., 2007. *Job Satisfaction* . USA : SAGE Publications, Inc.
- Siagian Sondang P., 2001, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Singgih Santoso. (2001). *SPSS Versi 10 : Mengelola Data Statistik Secara Profesional*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo.
- Solimun. 2002. *Structural Equation Modeling (SEM) Lisrel dan Amos*, Penerbit Universitas Negeri Malang. Malang.
- Sugiyono. 2007. *Metodologi Penelitian Bisnis*, PT. Gramedia, Jakarta.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Tanjungsari Peni. 2011. *Pengaruh Stress Kerja Terhadap Stres kerja Karyawan Pada Kantor Pusat PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung*, Jurnal Universitas Komputer Indonesia, Vol. 1 No. 1, pp 01-14 Maret 2011.
- Umam, Khaerul. 2010. *Perilaku Organisasi*. Pustaka Setia, Bandung.
- Venny Marchelia. 2014. *Stres Kerja Di Tinjau Dari Shift Kerja Pada Karyawan*. Jurnal Ilmiah Psikologi Terapan, 02(01),130-142.
- Williamson, Duncan. (1996). *Cost & Management Accounting*. First Edition. Prentice Hall, Europe.
- Wirawan. 2010. *Konflik dan manajemen konflik : Teori, aplikasi dan penelitian* . Jakarta: Salemba Humanika.



Kepada Yth:

Bapak/Ibu/Saudara/Saudari

Karyawan Koperasi Serba Usaha (KSU) Eka Jaya Mandiri

Di Tempat

Assalamualaikum Wr.Wb.

Bapak/Ibu/Saudara/Saudari yang saya hormati, dalam rangka penelitian tugas akhir, saya bermaksud mengadakan penelitian dalam menyusun skripsi mengenai **“Pengaruh Stres Kerja Dan Konflik Peran Terhadap Kinerja Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi (Studi pada KSU Eka Jaya Mandiri Jawa Tengah).**

Berkenaan dengan maksud diatas, saya selaku penyusun sangat mengharapkan bantuan Bapak/Ibu/Saudara/Saudari untuk bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner yang saya buat. Dengan memberikan jawaban yang sesuai dengan keadaan/pengalaman Bapak/Ibu/Saudara/Saudari sebagai Karyawan KSU Eka Jaya Mandiri Jawa Tengah. Kuesioner ini bertujuan murni untuk penelitian dalam rangka penyelesaian tugas akhir dan bukan untuk tujuan lainya, serta kerahasiaan identitas dan jawaban terjamin.

Akhir kata, atas kesedian dan kesungguhan Bapak/ibu/Saudara/Saudari dalam mengisi kuesioner ini saya ucapkan banyak terimakasih.

Wassalamualaikum Wr.Wb.

Hormat saya,
Masruri Jauhari

(Peneliti)

KUESIONER PENELITIAN

A. Penilaian Variabel Penelitian

Bapak/Ibu/Saudara/Saudari diminta memberikan penilaian terhadap perusahaan yang berkaitan dengan Stres Kerja, Konflik Peran, Kepuasan Kerja Dan Kinerja Pada Koperasi Serba Usaha Eka Jaya Mandiri. Dengan memberi jawaban/tanggapan terhadap pernyataan-pernyataan di bawah ini sesuai dengan yang dialami yang menurut anda paling benar, dan berilah tanda (X) pada salah satu jawaban berikut:

Keterangan Jawaban:

1. Jawaban STS (Sangat Tidak Setuju) diberi nilai 1
2. Jawaban TS (Tidak Setuju) diberi nilai 2
3. Jawaban S (Setuju) diberi nilai 3
4. Jawaban SS (Sangat Setuju) diberi nilai 4

No	Pernyataan stres kerja (X1)	Pilihan Jawaban			
		STS	TS	S	SS
	Aspek fisiologis				
1	Banyaknya pekerjaan yang harus diselesaikan dengan tepat waktu, sering membuat detak jantung saya meningkat				
2	Target organisasi yang berlebihan membuat tekanan darah saya meningkat				
3	Resiko potensial terkena penyakit jantung saya meningkat saat tuntutan tugas yang diberikan melebihi kemampuan saya.				
4	Akhir-akhir ini saya mudah lelah fisik dengan tuntutan pekerjaan yang berlebihan				
5	Saya sering merasakan kepala pusing ketika ada tekanan dalam pekerjaan.				
6	Saya sering merasakan ketegangan otot dalam mengerjakan tuntutan tugas yang berlebihan.				

7	Saya sering mengalami gangguan pernapasan saat bekerja.				
8	Saya sering marah bila ada persaingan yang tidak sehat diantara rekan kerja				
9	Di malam hari saya sulit tidur mengingat tugas di perusahaan masih menumpuk.				
10	Tuntutan tugas yang memberatkan sering mengganggu tidur saya				
11	Telapak tangan saya sering berkeringat dingin ketika pekerjaan yang saya kerjakan dikejar dengan batas waktu yang telah ditentukan.				
12	Saya sering berkeringat ketika saya dihadapkan pada masalah-masalah yang pelik dalam bekerja				
	Aspek psikologis				
13	Saya merasa cemas dalam menghadapi masalah pekerjaan sehari-hari.				
14	Persaingan yang dilakukan antar rekan kerja membuat saya tegang				
15	Akhir-akhir ini saya mudah marah ketika tugas yang diberikan tidak kunjung selesai.				
16	Saya mersa sensitif dengan teriakan dan makian para konsumen				
17	Saya merasa jengkel bila ada rekan kerja yang menegur kesalahan saya				
18	Saya merasa bingung dengan informasi dari organisasi mengenai tugas saya				
19	Dengan tuntutan tugas yang diberikan lebih berat dari sebelum-sebelumnya, membuat saya merasa gelisah bila menerimanya				
20	Saya mengalami tekanan yang lebih berat diperusahaan dibandingkan karyawan lain.				
21	Pekerjaan dan tugas saya terasa membosankan				
22	Saya tidak puas terhadap pekerjaan saat ini				
23	Saya merasa mengalami penurunan fungsi intelektual, karena sudah lama bekerja di perusahaan, tetapi tidak mengalami peningkatan posisi dalam bekerja.				
24	Saya merasa suara-saura yang berasal dari peralatan kerjamembuat kosentarasi saya hilang.				
25	Pengurangan fasilitas dan tunjangan kesejahteraan karyawan menghilangkan kreatifitas saya dalam bekerja				
26	Saya tidak begairah untuk bekerjamelakukan pekerjaan yang monoton				
27	Saya merasa tidak berdaya dengan prosedur yang ada di organisasi yang memberatkan tugas saya				

28	Saya merasa gagal ketika pekerjaan tak kunjung selesai				
29	Dalam bekerja saya merasa mudah lupa terhadap apa yang saya kerjakan				
30	Saya merasa rasa percaya diri saya menurun ketika bekerja, melihat banyaknya karyawan yang diberhentikan				
	Aspek tingkah laku				
31	Saya sering menunda pekerjaan mengingat gaji yang tidak mencukupi kebutuhan saya.				
32	Saya sering menghindari pekerjaan yang menantang.				
33	Saya sering absen jika ada masalah-masalah yang terjadi dalam perusahaan				
34	Saya merasa performa kerja saya menurun mengingat hasil kerja keras tidak sebanding dengan keuntungan yang saya terima.				
35	Seringnya terjadi perubahan shift kerja membuat produktifitas kerja saya menurun.				
36	Selera makan saya hilang bila melihat ruangan kantor yang masih berserakan.				
37	Saya sering melakukan tindakan berlebihan, sehingga saya sering dihadapkan pada masalah-masalah yang pelik.				
38	Target organisasi dan tuntutan tugas yang tinggi membuat hubungan saya dengan teman menurun				
39	Hubungan saya dengan keluarga menurun, seiring dengan peran yang saya terima diperusahaan.				
40	Saya tidak berminat berhubungan dengan orang lain mengingat banyaknya peraturan dalam bekerja.				

No	Pernyataan Konflik Peran (X2)	Pilihan Jawaban			
		STS	TS	S	SS
1	Saya tidak memahami tentang wewenang yang diberikan organisasi untuk memutuskan hal-hal yang berkaitan dalam penugasan.				
2	Saya sering melanggar rencana yang ditetapkan perusahaan untuk mendapatkan hasil pekerjaan yang lebih baik				
3	Saya merasa tujuan pada masing-masing peran karyawan tidak dikordinasikan dengan baik oleh perusahaan.				
4	Saya merasa bingung dengan jadwal kerja yang tumpang tindih				
5	Saya pernah melanggar pengaturan waktu kerja untuk menyelesaikan suatu penugasan.				

6	saya merasa bingung ketika atasan meminta saya untuk melaksanakan tugas diluar tanggung jawab saya				
7	Peran saya di organisasi bertentangan dengan tujuan yang saya inginkan				
8	Peran saya sebagai karyawan diorganisasi, sering tidak sesuai dengan aktifitas saya sehari-hari				
9	Saya bekerja dengan dua kelompok atau lebih yang menerapkan aturan dan ketentuan yang berbeda				

No	Pernyataan kepuasan kerja (Z)	Pilihan Jawaban			
		STS	TS	S	SS
	Kepuasan kerja intrinsik				
1	Saya merasa puas dengan status pekerjaan saat ini yang dapat berkontribusi banyak untuk masyarakat luas.				
2	Saya merasa puas dengan nilai moral yang melekat pada pekerjaan saya				
3	Saya puas dengan kepastian kerja yang diberikan perusahaan.				
4	Saya merasa senang dapat membantu orang lain mengerjakan tugas.				
5	Saya memiliki kekuasaan untuk dapat mengendalikan orang lain.				
6	Saya memiliki kesempatan untuk menggunakan kemampuan yang ada.				
7	Saya bertanggung jawab dalam membuat keputusan.				
8	Saya memiliki kebebasan untuk mengungkapkan ide yang baru untuk kemajuan perusahaan.				
9	Saya merasa puas dapat menyelesaikan suatu tugas tepat dengan waktu yang ditentukan.				
	Kepuasan kerja ekstrinsik				
10	Besarnya imbalan atau upah yang saya terima sesuai dengan prestasi saya.				
11	Saya mempunyai kontribusi yang memberikan saya kesempatan untuk memperoleh promosi.				
12	Saya memiliki hubungan yang baik dengan sesama rekan kerja.				
13	Saya mampu menjalin hubungan baik dengan atasan.				
14	Saya puas dengan atasan dalam mengarahkan pekerjaan.				
15	Saya sangat senang bekerja di organisasi ini.				

16	Saya sangat senang dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan standar jam yang sudah ditentukan.				
17	Saya sangat nyaman bekerja dengan temperatur ruangan yang kondusif.				
18	Lokasi pekerjaan dekat dengan rumah membuat saya senang.				
19	Perlengkapan kantor yang memadai membuat pekerjaan saya terasa ringan.				
20	Saya sering mendapatkan pujian dari pimpinan ketika menyelesaikan pekerjaan dengan baik.				

No	Pernyataan Kinerja	Pilihan Jawaban			
		STS	TS	S	SS
1	Saya mampu memberikan akurasi yang baik dalam pengambilan keputusan.				
2	Saya sangat teliti dengan pekerjaan yang saya kerjakan.				
3	Tugas pekerjaan yang diberikan sesuai dengan tingkat kemampuan saya.				
4	Saya mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan target yang telah ditentukan (kuantitas).				
5	Saya sangat efisien dalam bekerja untuk periode waktu tertentu.				
6	Saya cukup kompeten dalam menyelesaikan suatu pekerjaan.				
7	Saya selalu berusaha meningkatkan teknik kerja saya mengenai suatu pekerjaan				
8	Saya dipercaya oleh atasan dalam penyelesaian tugas-tugas perusahaan.				
9	Saya diberi tanggung jawab untuk mentindak lanjuti tugas-tugas organisasi.				
10	Saya mampu menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu.				
11	Saya dapat memanfaatkan waktu istirahat jam makan siang, sehingga tidak mengganggu pekerjaan.				
12	Saya bertanggung jawab dengan keseluruhan catatan kehadiran saya				
13	Saya mampu menyelesaikan masalah dalam pekerjaan tanpa pengawasan dari atasan.				

B. Identitas Responden

Untuk kelengkapan data penelitian, Responden diminta untuk memberi jawaban/tanggapan terhadap pernyataan-pernyataan di bawah ini sesuai kenyataan yang dialami, dengan memberikan tanda silang (X) pada salah satu jawaban berikut:

Jabatan : _____

Jenis Kelamin : Pria/Wanita (coret yang tidak perlu)

Usia Bapak/Ibu/Saudara/Saudari:

- | | |
|-------------------------|------------------------|
| a. Kurang dari 20 tahun | d. 41-50 tahun |
| b. 21-30 tahun | e. Lebih dari 50 tahun |
| c. 31-40 tahun | |

Pendidikan Terakhir

- | | |
|------------|-----------------------|
| a. SLTP | d. Sarjana (S1) |
| b. SMA | e. Pasca Sarjana (S2) |
| c. Diploma | f. Lain-Lain |

Lama Bekerja di Perusahaan:

- | | |
|------------------------|------------------------|
| a. Kurang dari 5 tahun | e. 21-25 tahun |
| b. 5-10 tahun | f. 26-30 tahun |
| c. 11-15 tahun | g. 31-35 tahun |
| d. 16-20 tahun | h. lebih dari 35 tahun |



Data Responden Karyawan KSU Eka Jaya Mandiri Jawah Tengah

No	Jabatan	Jenis Kelamin	usia	Pendidikan	Lama bekerja
1	Mantri	Laki-laki	21-30 th	SMA	< 5 th
2	Mantri	Laki-laki	21-30 th	SMA	< 5 th
3	Mantri	Laki-laki	21-30 th	SMA	< 5 th
4	Mantri	Laki-laki	21-30 th	SMA	5-10 th
5	Mantri	Laki-laki	21-30 th	SMA	< 5 th
6	Mantri	Laki-laki	21-30 th	SMA	< 5 th
7	Mantri	Laki-laki	21-30 th	SMA	< 5 th
8	Mantri	Laki-laki	21-30 th	SMA	< 5 th
9	Mantri	Laki-laki	21-30 th	SMA	< 5 th
10	Mantri	Laki-laki	21-30 th	SMA	< 5 th
11	Mantri	Laki-laki	21-30 th	SMA	< 5 th
12	Mantri	Laki-laki	21-30 th	SMA	< 5 th
13	Mantri	Laki-laki	< 20 th	SMA	< 5 th
14	Mantri	Laki-laki	21-30 th	SMA	< 5 th
15	Mantri	Laki-laki	< 20 th	SMA	< 5 th
16	Mantri	Laki-laki	< 20 th	SMA	< 5 th
17	Mantri	Laki-laki	< 20 th	SMA	< 5 th
18	Mantri	Laki-laki	21-30 th	SMA	< 5 th
19	Mantri	Laki-laki	21-30 th	SMA	< 5 th
20	Mantri	Laki-laki	31-40 th	SMA	< 5 th
21	Mantri	Laki-laki	< 20 th	SMA	5-10 th
22	Mantri	Laki-laki	< 20 th	SMA	< 5 th
23	Mantri	Laki-laki	21-30 th	SMA	< 5 th
24	Mantri	Laki-laki	21-30 th	SMA	< 5 th
25	Mantri	Laki-laki	21-30 th	SMA	< 5 th
26	Mantri	Laki-laki	21-30 th	SMA	< 5 th
27	Mantri	Laki-laki	21-30 th	SMA	< 5 th
28	Mantri	Laki-laki	21-30 th	SMA	< 5 th
29	Mantri	Laki-laki	21-30 th	SMA	< 5 th
30	Mantri	Laki-laki	21-30 th	SMA	< 5 th
31	Mantri	Laki-laki	21-30 th	SMA	< 5 th
32	Mantri	Laki-laki	< 20 th	SMA	< 5 th
33	Mantri	Laki-laki	< 20 th	SMA	< 5 th
34	Mantri	Laki-laki	< 20 th	SMA	< 5 th
35	Mantri	Laki-laki	< 20 th	SMA	< 5 th
36	Mantri	Laki-laki	< 20 th	SMA	< 5 th
37	Mantri	Laki-laki	< 20 th	SMA	< 5 th
38	Mantri	Laki-laki	< 20 th	SMA	< 5 th
39	Mantri	Laki-laki	21-30 th	SLTP	< 5 th
40	Mantri	Laki-laki	21-30 th	SMA	< 5 th
41	Mantri	Laki-laki	21-30 th	SMA	< 5 th
42	Mantri	Laki-laki	< 20 th	SMA	< 5 th

43	Mantri	Laki-laki	21-30 th	SMA	5-10 th
44	Kepala Mantri	Laki-laki	21-30 th	SMA	11-15 th
45	Kepala Mantri	Laki-laki	21-30 th	SMA	5-10 th
46	Kepala Mantri	Laki-laki	21-30 th	SMA	< 5 th
47	Kepala Mantri	Laki-laki	21-30 th	SMA	5-10 th
48	Kepala Mantri	Laki-laki	21-30 th	SMA	< 5 th
49	Kepala Mantri	Laki-laki	21-30 th	SMA	< 5 th
50	Kepala Mantri	Laki-laki	< 20 th	SMA	< 5 th
51	Kepala Mantri	Laki-laki	< 20 th	SMA	< 5 th
52	Kepala Mantri	Laki-laki	21-30 th	SMA	< 5 th
53	Kepala Mantri	Laki-laki	21-30 th	SMA	< 5 th
54	Kepala Mantri	Laki-laki	21-30 th	SMA	5-10 th
55	Kepala Mantri	Laki-laki	21-30 th	SMA	< 5 th
56	Kepala Mantri	Laki-laki	21-30 th	SMA	< 5 th
57	Kepala Mantri	Laki-laki	21-30 th	SLTP	< 5 th
58	Kepala Mantri	Laki-laki	21-30 th	SMA	< 5 th
59	Kepala Mantri	Laki-laki	21-30 th	SMA	< 5 th
60	Kepala Mantri	Laki-laki	21-30 th	SMA	5-10 th
61	Kepala Mantri	Laki-laki	21-30 th	SMA	5-10 th
62	Kepala Mantri	Laki-laki	21-30 th	SMA	< 5 th
63	Kepala Mantri	Laki-laki	31-40 th	Diploma	5-10 th
64	Kasir	Perempuan	2130 th	SMA	< 5 th
65	Kasir	Perempuan	2130 th	SMA	< 5 th
66	Kasir	Perempuan	2130 th	SMA	< 5 th
67	Kasir	Perempuan	2130 th	SMA	< 5 th
68	Kasir	Perempuan	2130 th	SMA	< 5 th
69	Kasir	Perempuan	2130 th	SMA	5-10 th
70	Kasir	Perempuan	2130 th	SMA	< 5 th
71	Kasir	Perempuan	2130 th	SMA	<5 th
72	Kasir	Perempuan	31-40 th	SMA	5-10 th
73	Kasir	Perempuan	21-30 th	SMA	< 5 th
74	Staf	Perempuan	21-30 th	SMA	5-10 th
75	Staf	Perempuan	21-30 th	SMA	< 5 th
76	Staf	Perempuan	21-30 th	SMA	5-10 th
77	Staf	Perempuan	21-30 th	SMA	< 5 th
78	Staf	Perempuan	31-40 th	SMA	5-10 th
79	Staf	Perempuan	21-30 th	SMA	< 5 th
80	Staf	Perempuan	21-30 th	SMA	< 5 th
81	Staf	Perempuan	31-40 th	SMA	< 5 th
82	Staf	Perempuan	21-30 th	SMA	< 5 th
83	Staf	Perempuan	21-30 th	SMA	5-10 th
84	Pimpinan	Laki-laki	31-40 th	SMA	5-10 th
85	Pimpinan	Laki-laki	21-30 th	SMA	5-10 th
86	Pimpinan	Laki-laki	21-30 th	SMA	5-10 th

87	Pimpinan	Laki-laki	21-30 th	SMA	5-10 th
88	Pimpinan	Laki-laki	21-30 th	SMA	< 5 th
89	Pimpinan	Laki-laki	21-30 th	SMA	< 5 th
90	Pimpinan	Laki-laki	21-30 th	SMA	5-10 th
91	Pimpinan	Laki-laki	21-30 th	SMA	5-10 th
92	Pimpinan	Laki-laki	21-30 th	SMA	< 5 th
93	Pimpinan	Laki-laki	21-30 th	SMA	< 5 th
94	Pengawas	Laki-laki	41-50 th	SMA	16-20 th
95	Pengawas	Laki-laki	21-30 th	Diploma	5-10 th
96	Pengawas	Laki-laki	41-50 th	SMA	5-10 th
97	Pengawas	Laki-laki	31-40 th	SMA	16-20 th
98	Pengawas	Laki-laki	31-40 th	SMA	11-15 th
99	Pengawas	Laki-laki	21-30 th	SMA	11-15 th

Data Penelitian Variabel Stres Kerja

No	SK1	SK2	SK3	SK4	SK5	SK6	SK7	SK8	SK9	SK10	SK11	SK12	SK13	SK14	SK15	SK16	SK17	SK18	SK19
1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1
2	2	1	1	3	1	3	1	3	1	1	2	2	3	1	1	1	1	1	1
3	3	2	1	3	2	3	2	4	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2
4	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3
5	3	2	1	2	2	3	2	3	2	1	3	3	3	3	3	2	2	3	2
6	1	1	1	2	2	2	2	3	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2
7	2	2	1	3	2	2	1	3	1	1	3	3	3	2	2	2	1	3	3
8	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3
9	2	1	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	3	2	3	2	2
10	2	2	2	1	1	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2
11	2	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2
12	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3
13	2	1	1	4	3	3	1	4	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2
14	2	1	1	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	1	1	1
15	1	2	1	3	3	2	1	3	4	3	2	2	2	1	2	4	1	2	2
16	2	2	1	3	3	3	1	4	3	1	3	4	1	1	1	3	1	3	1
17	1	3	1	1	2	4	1	4	3	2	4	3	1	1	1	1	1	2	1
18	2	2	2	3	3	1	1	4	4	2	2	2	1	1	1	4	1	1	2
19	2	3	3	3	3	1	1	4	3	3	2	2	2	2	1	4	4	2	2
20	3	3	2	3	4	4	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
21	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4	3
22	3	3	1	1	3	2	1	3	3	2	2	3	1	1	1	2	1	2	2
23	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	4	3	4	1	3	2
24	2	1	1	2	2	1	1	3	3	1	1	1	3	2	2	2	1	2	2
25	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3
26	3	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	3	2	2	2	1
27	4	2	2	3	2	2	1	1	3	3	2	2	3	2	2	1	3	2	2
28	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	1	2	2	3	2	3	2	1	3
29	2	1	1	1	2	1	1	3	3	3	1	2	2	2	2	3	1	1	2
30	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
31	1	3	1	2	3	3	2	4	4	3	2	2	2	2	3	3	1	2	3
32	2	2	2	3	3	2	2	4	2	2	3	2	2	3	2	4	1	2	2
33	2	2	2	3	4	2	2	4	2	1	4	2	2	2	3	4	1	2	2
34	2	3	2	4	3	3	1	3	4	2	2	1	2	2	1	4	1	2	3
35	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2
36	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2
37	1	1	1	1	3	1	1	4	1	1	3	4	1	1	1	1	1	1	3

38	1	1	1	3	1	3	1	4	3	3	3	4	1	1	1	1	1	1	1	
39	2	2	1	1	1	2	1	3	3	3	2	3	2	2	2	3	1	2	2	
40	2	1	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	
41	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	
42	2	1	1	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	
43	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	
44	2	2	2	2	3	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	3	1	2	1	
45	2	3	2	4	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	4	3	2	1	
56	3	2	2	4	2	3	2	3	2	1	2	2	3	2	2	2	1	2	2	
47	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	
48	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	
49	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	
50	1	1	2	3	3	3	1	4	2	2	1	2	2	1	3	2	1	2	2	
51	3	2	1	4	3	3	1	3	4	2	2	2	2	1	2	2	4	1	2	2
52	1	2	1	3	3	3	1	4	2	2	1	2	2	3	3	1	1	2	1	
53	3	2	3	2	2	1	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	
54	2	1	1	3	3	3	1	4	2	2	2	2	1	1	3	2	1	2	1	
55	2	2	1	3	2	3	1	4	3	2	1	2	1	2	3	1	2	2	2	
56	2	1	1	3	4	2	1	1	2	2	2	3	2	2	3	1	1	2	2	
57	2	3	1	2	2	2	1	2	1	2	3	3	1	1	1	1	1	2	2	
58	2	2	1	3	2	3	1	3	2	2	2	2	3	3	3	2	1	2	2	
59	2	2	1	3	3	3	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	
60	1	1	2	3	3	2	2	3	2	2	1	1	2	1	3	1	1	1	1	
61	2	2	3	3	2	3	2	1	3	3	2	2	2	1	3	1	1	2	1	
62	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	1	
63	2	1	1	1	1	3	1	4	3	1	3	3	1	1	1	3	1	4	1	
64	2	2	2	2	4	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	
65	3	2	2	3	3	4	2	4	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	
66	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	
67	4	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	4	2	2	3	3	3	3	
68	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	
69	3	2	1	2	3	3	1	3	3	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	
70	2	1	1	3	3	3	1	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	
71	2	1	1	1	3	1	2	4	2	2	2	2	1	1	3	1	1	3	3	
72	3	3	2	3	4	3	2	4	3	3	4	3	3	2	4	2	3	4	4	
73	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	
74	1	1	1	3	3	1	1	4	3	3	3	4	1	1	1	3	1	3	1	
75	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	1	2	2	
76	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
77	2	2	1	2	2	2	1	3	2	2	3	2	2	2	3	2	1	1	2	
78	2	4	2	2	2	2	1	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	
79	2	2	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	2	3	
80	4	2	2	3	4	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	1	2	2	
81	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
82	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	
83	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	
84	4	4	2	4	4	4	1	4	3	1	3	4	1	1	1	1	1	1	3	
85	2	2	1	2	2	2	1	3	2	2	3	4	3	2	2	2	2	2	3	
86	3	3	1	3	2	3	2	4	2	2	3	3	3	3	3	3	1	1	3	
87	1	2	1	2	1	3	1	3	1	2	3	3	3	2	3	2	1	1	2	
88	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	
89	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	
90	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	
91	4	4	2	4	4	4	2	4	3	1	2	3	2	2	2	1	1	1	2	
92	1	2	1	2	2	3	1	3	2	2	1	2	3	2	3	2	2	2	3	
93	2	2	1	2	2	2	1	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	
94	3	3	1	3	2	3	2	1	4	3	2	2	1	2	4	2	1	2	2	
95	3	3	1	3	3	3	1	4	3	3	3	4	1	1	1	1	1	3	1	
96	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	
97	3	3	2	4	3	3	1	4	3	4	3	3	2	2	3	2	2	1	1	
98	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	
99	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	
Mean	2.16	2.05	1.61	2.45	2.42	2.38	1.59	2.93	2.35	2.09	2.25	2.38	2.19	2.00	2.27	2.29	1.69	2.07	2.05	

SK20	SK21	SK22	SK23	SK24	SK25	SK26	SK27	SK28	SK29	SK30	SK31	SK32	SK33	SK34	SK35	SK36	SK37	SK38	SK39	SK40	X1
1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1.23
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.28
2	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1.95
1	2	2	1	1	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2.30
1	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	1	1	1	2.23
1	2	2	1	1	3	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1.68
2	2	2	1	1	4	2	2	4	1	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2.08
1	2	2	2	1	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	1	1	2.25
2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1.80
1	1	1	1	1	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2.10
2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1.48
2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	2	3	4	2	3	3	2.73
1	1	1	2	1	3	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	3	2	2	2	2	2.00
1	2	2	1	1	3	1	1	1	2	2	3	3	3	2	2	2	2	1	1	1	1.98
1	1	2	2	3	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	4	1	1	1	2	1.90
1	1	1	1	1	1	4	1	4	3	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1.80
1	1	1	1	1	2	4	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.63
1	2	2	2	1	3	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	4	1	1	1	2	1.88
1	1	2	3	2	3	4	2	3	2	3	3	1	1	3	2	2	2	1	3	1	2.30
3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2.73
2	2	2	2	4	3	3	4	2	3	4	4	4	2	2	2	3	2	4	4	4	3.28
1	1	1	1	1	1	3	1	4	2	1	1	2	2	2	3	1	2	1	1	1	1.75
2	1	2	4	3	4	1	1	3	3	2	1	1	1	3	2	3	2	3	3	3	2.48
1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1.70
2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	1	1	1	1	2.08
1	2	2	2	2	3	2	2	4	2	2	2	1	1	2	1	3	2	2	2	2	1.98
2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1.85
1	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	1	1	1	2	1	1.93
2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	3	2	1.80
3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3.45
3	1	2	2	1	3	3	2	4	1	2	2	1	2	2	2	3	2	2	1	1	2.20
2	1	1	3	2	3	2	2	3	2	3	1	1	1	3	1	2	2	2	3	2	2.18
2	2	3	4	3	3	2	2	3	2	3	1	1	1	4	1	3	3	2	3	3	2.43
1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	4	1	1	1	2	1.98
1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1.60
2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	4	2	3	2	1	1	1	2.10
1	1	1	1	1	1	4	1	4	3	1	1	4	1	1	1	3	1	1	1	1	1.63



1	1	1	1	1	3	4	1	3	4	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1.70
2	2	2	2	2	2	1	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	4	3	2.15
1	1	1	1	1	3	3	2	4	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1.85
1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1.43
2	2	2	1	1	3	2	2	3	2	2	1	2	1	2	1	3	2	1	1	1	2.00
3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2.60
2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1.75
2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2.55
1	2	2	2	1	4	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2.08
4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	2	3	2	3	4	3	3	3.33
4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3.63
2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2.35
2	1	1	2	2	1	3	2	4	2	2	2	1	2	2	1	4	2	2	1	2	1.98
1	2	2	2	1	2	2	2	3	1	1	2	1	2	2	2	4	1	1	1	2	2.03
2	2	1	1	2	2	1	2	3	2	1	1	2	2	2	2	1	4	2	2	1	1.90
3	1	1	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2.50
2	1	2	1	2	2	3	2	4	1	1	1	2	1	2	1	3	2	1	1	1	1.83
1	1	1	2	1	2	3	3	4	2	2	2	2	1	2	1	4	2	2	1	1	1.98
2	1	2	1	2	2	3	3	1	2	2	1	2	1	2	2	4	2	1	1	2	1.90
2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	3	3	1	3	1	1	1	1	3	1.70
2	2	2	1	1	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	1	1	2.18
1	1	1	1	1	3	2	2	3	2	2	1	3	2	2	2	2	3	1	1	1	1.90
2	2	2	1	1	2	1	2	3	1	1	2	1	2	2	2	3	2	1	1	1	1.70
2	1	2	1	2	1	3	2	4	2	2	2	1	2	1	4	2	2	1	1	2	1.95
2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	3	2	2	1.73
1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1.53
2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2.25
1	1	1	3	2	3	3	2	4	2	2	1	3	2	2	3	3	2	1	1	1	2.38
2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2.18
3	3	3	2	2	4	4	2	4	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2.85
1	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1.88
1	1	1	1	1	3	3	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2.00
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	3	2	2	2	2	1.98
1	2	2	2	1	4	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1.65
2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2.60
2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	4	2	1	1	1	2.33
1	1	1	1	1	1	3	1	4	3	1	1	4	1	1	3	4	1	1	1	1	1.88
1	1	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2.05
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1.93
1	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1.93
2	2	2	2	2	1	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2.23
1	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	1	1	1	2.35
1	2	2	2	2	4	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2.28
2	2	3	2	2	3	3	3	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2.70
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2.08
1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1.43
1	1	1	1	1	1	4	2	4	3	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	2.00
1	1	1	2	1	3	2	2	3	1	3	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1.88
1	1	1	2	1	3	3	1	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	1	2	2.25
1	1	1	2	1	4	3	2	2	2	2	1	2	2	2	1	3	1	1	1	1	1.83
1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1.40
1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1.53
1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1.35
2	1	1	1	1	1	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	1	1	1	2.15
2	2	2	2	1	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	1	4	3	2	2	2	2.15
2	2	2	1	1	3	3	2	4	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	2	1	2.15
1	1	1	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	1	3	4	2	2	2	2	2.18
1	1	1	1	1	3	4	1	4	1	1	1	2	1	1	3	1	2	1	1	3	1.95
2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1.28
3	2	2	1	2	1	2	1	4	1	1	1	1	1	1	4	3	2	1	1	1	2.13
1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1.43
1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1.30
1.61	1.59	1.72	1.78	1.69	2.37	2.32	1.95	2.67	1.99	1.96	1.82	1.96	1.80	1.91	1.92	2.43	1.82	1.59	1.67	1.69	2.04

Data Penelitian Variabel Konflik Peran

No	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	X2
1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1.44
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2.00
3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2.11
4	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2.22
5	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2.56
6	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2.44
7	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2.33
8	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2.00
9	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2.33
10	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2.11
11	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2.22
12	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2.56
13	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1.67
14	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1.67
15	2	2	1	3	1	3	2	1	2	1.89
16	1	1	1	3	4	4	1	1	1	1.89
17	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1.22
18	2	1	2	3	2	3	2	1	1	1.89
19	2	1	2	3	2	3	2	2	1	2.00
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
21	4	2	2	4	2	4	4	2	4	3.11
22	2	1	1	3	3	2	1	1	1	1.67
23	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2.22
24	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1.56
25	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2.00
26	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1.22
27	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1.78
28	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2.11
29	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2.22
30	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2.56
31	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1.11
32	2	2	2	1	2	3	2	2	1	1.89
33	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2.22
34	2	3	2	2	1	2	2	2	1	1.89
35	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2.00
36	1	2	2	2	3	2	2	2	1	1.89
37	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1.22

78	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2.00
79	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2.00
80	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2.11
81	4	2	3	2	3	4	2	2	2	2.67
82	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2.11
83	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1.89
84	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1.44
85	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2.22
86	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2.44
87	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2.22
88	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2.00
89	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1.89
90	2	3	2	2	3	3	1	1	1	2.00
91	1	2	1	2	3	2	1	2	1	1.67
92	2	4	2	1	3	2	2	2	1	2.22
93	2	3	2	3	3	2	1	2	4	2.44
94	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
95	1	4	2	3	3	3	1	1	1	2.11
96	2	2	3	3	1	2	2	2	2	2.11
97	1	3	2	3	3	2	2	1	1	2.00
98	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2.22
99	1	4	2	2	4	2	1	1	1	2.00
Mean	1.96	2.05	1.93	2.22	2.12	2.37	1.88	1.82	1.73	2.01

Data Penelitian Variabel Kepuasan Kerja

No	KEP1	KEP2	KEP3	KEP4	KEP5	KEP6	KEP7	KEP8	KEP9	KEP10	KEP11	KEP12	KEP13	KEP14	KEP15	KEP16	KEP17	KEP18	KEP19	KEP20	Z
1	4	3	4	3	1	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	3	3.25
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	2	3.75
3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2.75
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
5	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	3.70
6	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.10
7	4	4	4	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3.00
8	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	3.10
9	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2.95
10	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3.20
11	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	2.95
12	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2.60
13	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3.10
14	4	4	4	4	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	2	3	2	3.05
15	3	4	3	3	1	4	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3.15
16	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3.85
17	4	4	4	4	1	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3.65
18	3	3	3	2	1	3	1	2	3	3	2	4	4	3	3	4	3	3	4	2	2.80
19	3	3	3	3	1	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	2	2.85
20	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2.75
21	4	3	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3.50
22	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3.70
23	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	4	2	3	3	3	3	3	1	3	2	2.70
24	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	1	4	2	2.70
25	4	3	3	4	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.05
26	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	2	3	2	3.25
27	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2.95
28	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2.95
29	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3.10
30	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2.50
31	4	2	4	3	2	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	1	3	3	3.20
32	4	3	3	3	2	2	2	2	3	4	2	3	3	4	3	3	4	2	3	2	2.85
33	4	4	3	2	1	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	1	3	3	2.85
34	3	4	3	3	1	4	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	1	4	4	3.10
35	2	2	4	3	2	3	3	4	4	3	2	4	3	4	4	3	3	1	2	1	2.85
36	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2.85
37	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	1	4	4	3.70
38	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	1	3	4	3.45
39	3	3	3	4	2	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3.05
40	4	3	3	4	1	4	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	4	3	2.90



41	4	3	4	3	2	3	2	3	2	3	2	4	4	4	4	4	2	4	3	3.20	
42	3	2	3	3	2	4	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	2	2.80	
43	2	3	3	4	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2.65	
44	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3	3.00		
45	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2.55		
46	4	4	4	4	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3.30		
47	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2.65		
48	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3.05		
49	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2.95		
50	3	3	4	4	1	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	1	3.15		
51	3	4	3	3	1	4	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	1	3.05		
52	3	3	4	4	2	4	2	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3.25		
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2.95		
54	3	3	4	4	2	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	2	3	3.25		
55	4	3	3	4	2	4	2	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	1	3.15		
56	3	4	4	3	1	4	3	4	4	3	2	4	3	4	4	3	3	1	3.10		
57	4	4	3	4	1	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3.70		
58	4	4	4	4	2	3	3	2	3	4	2	3	3	4	4	3	3	2	3.15		
59	3	3	4	4	2	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3.20		
60	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	1	3.05		
61	3	4	3	4	2	3	2	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	1	3.15		
62	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	4	4	4	3	2	3	3	2.95		
63	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3.70		
64	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2.80		
65	4	4	4	4	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3.00		
66	4	4	4	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.80		
67	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2.75		
68	3	3	4	4	1	3	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3.25		
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00		
70	4	4	4	4	2	4	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3.05		
71	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2.85		
72	4	4	4	4	2	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3.70		
73	4	3	4	4	2	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3.45		
74	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3.80		
75	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1.65		
76	4	4	4	4	1	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3.50		
77	4	4	4	4	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3.50		
78	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2.85		
79	4	4	4	4	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.65		
80	3	2	4	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3.25		
81	4	4	4	4	1	3	1	1	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3.15		
82	4	4	4	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.75		
83	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3.65		
84	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3.85		
85	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.95		
86	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3.65		
87	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.85		
88	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.85		
89	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.75		
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00		
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3.80		
92	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	2	3.30		
93	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	1	3.10		
94	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	2	3	3.40		
95	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3.85		
96	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	1	3.30		
97	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	2	3.60		
98	3	3	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	1	3.35		
99	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3.70		
mean	3.45	3.27	3.46	3.44	2.16	3.33	2.92	3.18	3.26	3.30	3.01	3.52	3.37	3.44	3.41	3.33	3.40	2.56	3.25	2.82	3.20

49	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2.85
50	3	3	4	3	2	3	3	2	2	3	3	4	3	2.92
51	2	4	3	3	2	3	4	3	3	3	4	4	4	3.23
52	3	2	4	3	2	3	4	2	2	3	2	4	4	2.92
53	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3.31
54	3	2	3	3	3	3	4	2	2	3	2	4	4	2.92
55	3	3	3	3	2	3	4	2	2	3	2	4	3	2.85
56	3	2	4	3	3	3	3	4	2	2	1	4	3	2.85
57	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3.62
58	3	4	4	4	4	4	4	2	2	3	3	3	3	3.31
59	3	3	4	3	2	3	3	2	2	3	3	4	4	3.00
60	3	2	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3.23
61	3	2	4	3	3	2	3	2	2	3	2	4	3	2.77
62	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2.77
63	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3.54
64	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	2.77
65	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	2.92
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4	3.08
67	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1.15
68	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3.54
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
71	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.08
72	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3.08
73	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3.46
74	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3.69
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
76	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3.46
77	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3.69
78	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2.92
79	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3.69
80	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.08
81	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1.15
82	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3.69
83	3	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	3	3.54
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3.77
85	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3.69
86	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1.77
87	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3.85
88	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3.69
89	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3.54
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3.08
91	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3.23
92	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3.69
93	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	4	3	3	3.15
94	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3.54
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3.92
96	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3.38
97	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3.85
98	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.85
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
mean	2.82	3.24	3.33	3.06	3.10	3.22	3.46	3.03	2.95	2.96	3.10	3.32	3.39	3.15



LAMPIRAN 3
HASIL UJI VALIDITAS DAN
RELIABILITAS

Uji Validitas dan Reliabilitas Terhadap Variabel Stres Kerja

Correlations

		Tot
SK1	Pearson Correlation	.559(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	99
SK2	Pearson Correlation	.681(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	99
SK3	Pearson Correlation	.666(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	99
SK4	Pearson Correlation	.497(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	99
SK5	Pearson Correlation	.545(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	99
SK6	Pearson Correlation	.548(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	99
SK7	Pearson Correlation	.709(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	99
SK8	Pearson Correlation	.366(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	99
SK9	Pearson Correlation	.408(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	99
SK10	Pearson Correlation	.568(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	99
SK11	Pearson Correlation	.530(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	99
SK12	Pearson Correlation	.446(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	99
SK13	Pearson Correlation	.603(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	99
SK14	Pearson Correlation	.634(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	99

SK15	Pearson Correlation	.616(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	99
SK16	Pearson Correlation	.562(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	99
SK17	Pearson Correlation	.602(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	99
SK18	Pearson Correlation	.615(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	99
SK19	Pearson Correlation	.619(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	99
SK20	Pearson Correlation	.622(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	99
SK21	Pearson Correlation	.553(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	99
SK22	Pearson Correlation	.639(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	99
SK23	Pearson Correlation	.581(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	99
SK24	Pearson Correlation	.668(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	99
SK25	Pearson Correlation	.555(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	99
SK26	Pearson Correlation	.367(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	99
SK27	Pearson Correlation	.678(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	99
SK28	Pearson Correlation	.380(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	99
SK29	Pearson Correlation	.576(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	99
SK30	Pearson Correlation	.670(**)
	Sig. (2-tailed)	.000

	N	99
SK31	Pearson Correlation	.604(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	99
SK32	Pearson Correlation	.506(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	99
SK33	Pearson Correlation	.564(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	99
SK34	Pearson Correlation	.593(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	99
SK35	Pearson Correlation	.422(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	99
SK36	Pearson Correlation	.418(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	99
SK37	Pearson Correlation	.586(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	99
SK38	Pearson Correlation	.688(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	99
SK39	Pearson Correlation	.618(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	99
SK40	Pearson Correlation	.639(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	99
Tot	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	99

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	99	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	99	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.943	40

Uji Validitas dan Reliabilitas Terhadap Variabel Konflik Peran

Correlations

		KP 1	KP 2	KP 3	KP 4	KP 5	KP 6	KP 7	KP 8	KP 9	Tot
KP1	Pearson Correlation	1	.174	.441**	.256*	.066	.188	.469**	.411**	.424**	.597**
	Sig. (2-tailed)		.086	.000	.011	.517	.062	.000	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
KP2	Pearson Correlation	.174	1	.414**	.153	.484**	.110	.265**	.340**	.331**	.604**
	Sig. (2-tailed)	.086		.000	.130	.000	.280	.008	.001	.001	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
KP3	Pearson Correlation	.441**	.414**	1	.161	.250*	.123	.618**	.602**	.454**	.687**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.112	.013	.225	.000	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
KP4	Pearson Correlation	.256*	.153	.161	1	.201*	.424**	.304**	.234*	.392**	.566**
	Sig. (2-tailed)	.011	.130	.112		.046	.000	.002	.020	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
KP5	Pearson Correlation	.066	.484**	.250*	.201*	1	.314**	.056	.141	.168	.518**
	Sig. (2-tailed)	.517	.000	.013	.046		.002	.580	.163	.097	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
KP6	Pearson Correlation	.188	.110	.123	.424**	.314**	1	.228*	.209*	.172	.517**
	Sig. (2-tailed)	.062	.280	.225	.000	.002		.023	.038	.089	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
KP7	Pearson Correlation	.469**	.265**	.618**	.304**	.056	.228*	1	.638**	.617**	.708**
	Sig. (2-tailed)	.000	.008	.000	.002	.580	.023		.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
KP8	Pearson Correlation	.411**	.340**	.602**	.234*	.141	.209*	.638**	1	.626**	.713**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.020	.163	.038	.000		.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
KP9	Pearson Correlation	.424**	.331**	.454**	.392**	.168	.172	.617**	.626**	1	.724**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000	.097	.089	.000	.000		.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
Tot	Pearson Correlation	.597**	.604**	.687**	.566**	.518**	.517**	.708**	.713**	.724**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	99	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	99	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.792	9

Uji Validitas dan Reliabilitas Terhadap Variabel Kepuasan Kerja

Correlations

		Tot
KEP1	Pearson Correlation	.727(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	99
KEP2	Pearson Correlation	.577(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	99
KEP3	Pearson Correlation	.765(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	99
KEP4	Pearson Correlation	.656(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	99
KEP5	Pearson Correlation	.223(*)
	Sig. (2-tailed)	.027
	N	99
KEP6	Pearson Correlation	.656(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	99
KEP7	Pearson Correlation	.620(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	99
KEP8	Pearson Correlation	.575(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	99
KEP9	Pearson Correlation	.736(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	99
KEP10	Pearson Correlation	.632(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	99
KEP11	Pearson Correlation	.697(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	99
KEP12	Pearson Correlation	.668(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	99

	Sig. (2-tailed)	.000
	N	99
KEP13	Pearson Correlation	.771(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	99
KEP14	Pearson Correlation	.758(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	99
KEP15	Pearson Correlation	.747(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	99
KEP16	Pearson Correlation	.741(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	99
KEP17	Pearson Correlation	.668(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	99
KEP18	Pearson Correlation	.253(*)
	Sig. (2-tailed)	.011
	N	99
KEP19	Pearson Correlation	.648(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	99
KEP20	Pearson Correlation	.426(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	99
Tot	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	99

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	99	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	99	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.905	20

Uji Validitas dan Reliabilitas Terhadap Variabel Kinerja

Correlations

		KIN 1	KIN 2	KIN 3	KIN 4	KIN 5	KIN 6	KIN 7	KIN 8	KIN 9	KIN 10	KIN 11	KIN 12	KIN 13	Tot
KIN1	Pearson Correlation	1	.559**	.433**	.534**	.564**	.580**	.438**	.579**	.581**	.601**	.486**	.459**	.376**	.733**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
KIN2	Pearson Correlation	.559**	1	.491**	.571**	.576**	.674**	.597**	.603**	.593**	.574**	.710**	.490**	.469**	.813**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
KIN3	Pearson Correlation	.433**	.491**	1	.512**	.556**	.570**	.669**	.435**	.530**	.439**	.501**	.585**	.415**	.728**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
KIN4	Pearson Correlation	.534**	.571**	.512**	1	.583**	.690**	.493**	.554**	.445**	.729**	.397**	.396**	.322**	.738**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
KIN5	Pearson Correlation	.564**	.576**	.556**	.583**	1	.690**	.546**	.657**	.694**	.504**	.560**	.497**	.239*	.792**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.017	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
KIN6	Pearson Correlation	.580**	.674**	.570**	.690**	.690**	1	.589**	.678**	.627**	.666**	.556**	.549**	.459**	.852**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
KIN7	Pearson Correlation	.438**	.597**	.669**	.493**	.546**	.589**	1	.443**	.538**	.446**	.582**	.620**	.432**	.756**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
KIN8	Pearson Correlation	.579**	.603**	.435**	.554**	.657**	.678**	.443**	1	.730**	.589**	.553**	.427**	.289**	.780**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.004	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
KIN9	Pearson Correlation	.581**	.593**	.530**	.445**	.694**	.627**	.538**	.730**	1	.487**	.622**	.413**	.349**	.789**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
KIN10	Pearson Correlation	.601**	.574**	.439**	.729**	.504**	.666**	.446**	.589**	.487**	1	.416**	.427**	.375**	.741**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
KIN11	Pearson Correlation	.486**	.710**	.501**	.397**	.560**	.556**	.582**	.553**	.622**	.416**	1	.538**	.481**	.763**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
KIN12	Pearson Correlation	.459**	.490**	.585**	.396**	.497**	.549**	.620**	.427**	.413**	.427**	.538**	1	.528**	.702**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
KIN13	Pearson Correlation	.376**	.469**	.415**	.322**	.239*	.459**	.432**	.289**	.349**	.375**	.481**	.528**	1	.574**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.001	.017	.000	.000	.004	.000	.000	.000	.000		.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
Tot	Pearson Correlation	.733**	.813**	.728**	.738**	.792**	.852**	.756**	.780**	.789**	.741**	.763**	.702**	.574**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability

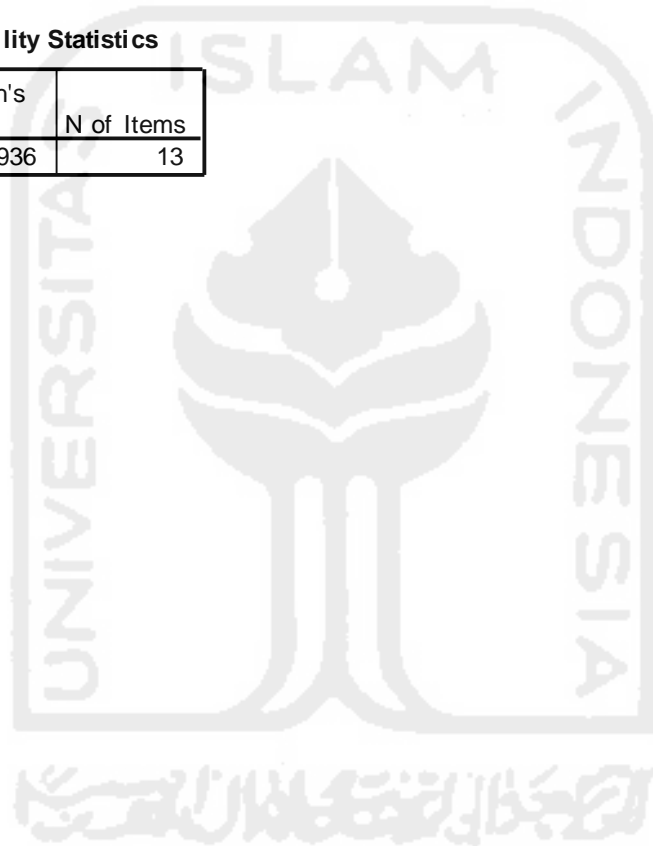
Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	99	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	99	100.0

- a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.936	13





LAMPIRAN 4

HASIL UJI DATA RESPONDEN

Frekuensi Klarifikasi Responden Keseluruhan

Statistics

		jenis kelamin	usia	pendidikan terakhir	lama bekerja
N	Valid	99	99	99	99
	Missing	0	0	0	0

Frekuensi Klarifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

jenis kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pria	79	79.8	79.8	79.8
	Wanita	20	20.2	20.2	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

Frekuensi Klarifikasi Responden Berdasarkan Usia

usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 20 tahun	16	16.2	16.2	16.2
	21 - 30 tahun	73	73.7	73.7	89.9
	31 - 40 tahun	8	8.1	8.1	98.0
	41 - 50 tahun	2	2.0	2.0	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

Frekuensi Klarifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

pendidikan terakhir

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SLTP	2	2.0	2.0	2.0
	SMA	95	96.0	96.0	98.0
	Diploma	2	2.0	2.0	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

Frekuensi Klarifikasi Berdasarkan Masa Kerja

lama bekerja

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang dari 5 tahun	70	70.7	70.7	70.7
5 - 10 tahun	23	23.2	23.2	93.9
11 - 15 tahun	4	4.0	4.0	98.0
16 - 20 tahun	2	2.0	2.0	100.0
Total	99	100.0	100.0	





Regression I

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X2, X1 ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Z

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.401 ^a	.161	.143	.36954

a. Predictors: (Constant), X2, X1

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2.509	2	1.254	9.186	.000 ^a
	Residual	13.110	96	.137		
	Total	15.618	98			

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Z

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.106	.216		19.042	.000
	X1	-.212	.091	-.237	-2.338	.021
	X2	-.238	.098	-.245	-2.416	.018

a. Dependent Variable: Z

Regression II

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Z, X1, X2 ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Y

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.611 ^a	.374	.354	.43805

a. Predictors: (Constant), Z, X1, X2

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	10.878	3	3.626	18.897	.000 ^a
	Residual	18.229	95	.192		
	Total	29.107	98			

a. Predictors: (Constant), Z, X1, X2

b. Dependent Variable: Y

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.545	.559		4.555	.000
	X1	-.230	.110	-.188	-2.082	.040
	X2	-.299	.120	-.226	-2.491	.014
	Z	.526	.121	.385	4.344	.000

a. Dependent Variable: Y



LAMPIRAN 6

HASIL UJI ASUMSI KELASIK

Uji Normalitas I

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Standardized Residual
N		99
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.98974332
Most Extreme Differences	Absolute	.100
	Positive	.100
	Negative	-.088
Kolmogorov-Smirnov Z		.995
Asymp. Sig. (2-tailed)		.275

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Uji Normalitas II

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Standardized Residual
N		99
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.98457491
Most Extreme Differences	Absolute	.121
	Positive	.076
	Negative	-.121
Kolmogorov-Smirnov Z		1.207
Asymp. Sig. (2-tailed)		.109

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Uji Multikolinieritas I

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	4.106	.216		19.042	.000		
	X1	-.212	.091	-.237	-2.338	.021	.852	1.174
	X2	-.238	.098	-.245	-2.416	.018	.852	1.174

a. Dependent Variable: Z

Uji Multikolinieritas II

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.545	.559		4.555	.000		
	X1	-.230	.110	-.188	-2.082	.040	.806	1.241
	X2	-.299	.120	-.226	-2.491	.014	.803	1.245
	Z	.526	.121	.385	4.344	.000	.839	1.191

a. Dependent Variable: Y

Uji Heterokedasitas I

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.711	.358		1.987	.050
	X1	-.084	.150	-.062	-.558	.578
	X2	.118	.163	.080	.723	.471

a. Dependent Variable: abs_res

Uji Heterokedasitas II

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.494	.536		-.921	.359
	X1	.185	.106	.192	1.746	.084
	X2	.158	.115	.151	1.366	.175
	Z	.093	.116	.087	.804	.424

a. Dependent Variable: abs_res





UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI

Condong Catur, Depok, Sleman, Yogyakarta 55283
Telepon (0274) 881546 - 883087 - 885376 Fax. : 882589

Nomor : 293/DEK/10/Div.SDM/X/2016
Hal : PERMOHONAN IJIN PENELITIAN

07 Oktober 2016

Kepada Yth.

Ketua KSU
Eka Jaya Mandiri
Provinsi Jawa Tengah
Purwokerto
Assalamu'alaikum wr.wb.

Diberitahukan dengan hormat, bahwa mahasiswa sebelum mengakhiri pendidikan di Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta diwajibkan membuat karya ilmiah berupa riset/penelitian. Sehubungan dengan hal itu mahasiswa kami :

Nama : Masruri Jauhari
No. Mahasiswa : 10311626
Jurusan : Manajemen
Alamat : Jl. Tambak Boyo No. 36 A Perum MBS , Depok , Sleman

Bermaksud mohon keterangan/data pada Instansi/Perusahaan yang Saudara pimpin untuk keperluan menyusun skripsi dengan judul :

"Pengaruh Stres Kerja Dan Konflik Peran Terhadap Kinerja Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasinya"

Dosen Pembimbing : Arif Hartono, S.E., MHRM., Ph.D.

Hasil karya ilmiah tersebut semata-mata bersifat dan bertujuan keilmuan dan tidak disajikan kepada pihak luar. Oleh karena itu kami mohon perkenan Saudara untuk dapat memberikan data /keterangan yang diperlukan oleh mahasiswa tersebut.

Atas perkenan dan bantuan Saudara, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr.wb





LAMPIRAN 8

SCAN SURAT DARI ORGANISASI



KOPERASI SERBA USAHA
KSU "EKA JAYA MANDIRI" PURWOKERTO
BADAN HUKUM NO : 14126/BH/KDK.II/V/2007 TGL 8-5-2007
Jl. Lesanpura RT.01 RW.01 Karanglesem Purwokerto Selatan



SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nurdian Eka Sari
 Jabatan : Ketua KSU EKA JAYA MANDIRI

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Masruri Jauhari
 NIM : 10311626
 Jurusan : Manajemen
 Universitas : Universitas Islam Indonesia
 Judul : Pengaruh Stres Kerja Dan Konflik Peran Terhadap Kinerja Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi

Buwa yang bersangkutan telah melakukan penelitian di Koperasi Serba Usaha KSU "EKA JAYA MANDIRI". Dimulai tanggal 11 Oktober 2016 s/d 14 Oktober 2016, Dengan melakukan observasi dan menyebarkan kuesioner kepada pihak-pihak yang terlibat guna pengambilan data penelitian. Demikian surat keterangan ini kami buat dengan sebenarnya agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Purwokerto, 15 Oktober 2016



Nurdian Eka Sari
 Ketua KSU EKA JAYA MANDIRI



Nama : Masruri Jauhari

Tempat, tanggal lahir : Manna, 20 Juni 1990

Jenis Kelamin : Laki-laki

NIM : 10311626

Perguruan Tinggi : Universitas Islam Indonesia

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Kosenterasi : Sumber Daya Manusia

Alamat Asal : Jalan Kolonel Barlian NO 109 RT 09 Kec. Kota
Medan Kab. Kota Manna, Bengkulu Selatan.

Email : Ari.belagu1@gmail.com

