

INTISARI

Setiap organisasi diharuskan untuk memiliki kemampuan tata kelola yang baik dalam bekerja, agar membuat karyawan merasa nyaman dan berdampak pada kepuasan kerja mereka yang meningkat. Untuk mencapai kepuasan kerja karyawan, perlu memperhatikan akar penyebab dari stres kerja yang dialami karyawan seperti konflik peran dan ambiguitas peran dan mengidentifikasi pengaruhnya terhadap kepuasan kerja.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk menguji pengaruh konflik peran terhadap kepuasan kerja, pengaruh ambiguitas peran terhadap kepuasan kerja, menguji konflik peran terhadap kepuasan kerja yang dimediasi oleh stres kerja dan menguji ambiguitas peran terhadap kepuasan kerja yang dimediasi oleh stres kerja pada karyawan PT. XYZ. Jumlah kuesioner yang terkumpul adalah 147 responden. Data diperoleh dari kuesioner yang dibagikan secara daring dengan lima skala Likert. Uji statistik yang digunakan adalah Structural Equation Modeling (SEM), menggunakan program smartPLS.

Hasil penelitian menunjukkan Konflik Peran berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja dan Ambiguitas berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja. Selain itu stres kerja dalam memediasi konflik peran berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja dan yang terakhir stres kerja dalam memediasi ambiguitas peran berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja. Penelitian ini memberikan implikasi bagi PT. XYZ terutama terkait bagaimana cara untuk mempertahankan karyawan sehingga memiliki kepuasan kerja yang dapat bekerja lebih efektif dan optimal. Untuk saran pada penelitian selanjutnya disarankan untuk melakukan penelitian secara longitudinal atau berkelanjutan agar mendapatkan pembaharuan mengenai kepuasan kerja pada karyawan. Selain itu, kuesioner merupakan alat dalam penelitian yang disebarkan secara daring atau online sehingga mempunyai keterbatasan dalam penjelasan. Responden mempunyai pemahaman masing-masing atas pernyataan yang terdapat dalam kuesioner. Hal ini dapat berpeluang munculnya bias dan membatasi generalisasi hasil penelitian.

Kata Kunci: Konflik Peran, Ambiguitas Peran, Stres Kerja, Kepuasan Kerja

ABSTRACT

Every organization is required to have the ability to manage a good working environment. To make employees feel comfortable and have an impact on increasing their job satisfaction. To achieve employee job satisfaction, it is necessary to pay attention to the root causes of job stress experienced by employees such as role conflict and role ambiguity and identify their effect on job satisfaction.

This research is a quantitative research that aims to test the effect of role conflict on job satisfaction, the effect of role ambiguity on job satisfaction, testing role conflict on job satisfaction mediated by job stress and testing role ambiguity on job satisfaction mediated by job stress on employees of PT. XYZ.

Number of questionnaires collected are 147 respondents. Data obtained from questionnaires distributed online with five Likert scales. The statistical test used is Structural Equation Modeling (SEM), using the PLS program. The results show that Role Conflict and Role Ambiguity has a negative effect on job satisfaction. In addition, work stress mediates Role conflict into having a negative impact on job satisfaction. This research provides implications for PT. XYZ, primarily concerning how they retain employees so that they have job satisfaction and can work more effectively, productively and optimally. As suggestions for future research, it is recommended to conduct longitudinal or continuous research in order to obtain updates on employee job satisfaction. In addition, the questionnaire is a tool in research that is distributed online so it may have limitations in giving adequate qualitative explanations. Respondents have their own understanding of the statements contained within the questionnaire. This can lead to the emergence of respondent's bias and limit the generalizability of the research results.

Keywords: *Role Conflict, Role Ambiguity, Job Stress, Job Satisfaction*