

**ANALISIS KONFLIK PERAN DAN AMBIGUITAS PERAN TERHADAP STRES  
KERJA KARYAWAN PADA PT. SINERGI MAKMUR SENTOSA**

**SKRIPSI**

**SEBAGAI SALAH SATU SYARAT UNTUK MEMPEROLEH GELAR SARJANA  
ADMINISTRASI BISNIS PRODI ADMINISTRASI BISNIS SEKOLAH TINGGI  
ILMU ADMINISTRASI DAN MANAJEMEN KEPELABUHAN BARUNAWATI  
SURABAYA**



**Disusun Oleh :**

**Nama : Bella Purnamaningsih**  
**NIM : 151011232**  
**Program Studi : Administrasi Bisnis**  
**Pembimbing : JULI PRASTYORINI, S.Sos, MM**

**STIA DAN MANAJEMEN KEPELABUHAN BARUNAWATI**

**SURABAYA**

**2019**

## LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : **BELLA PURNAMANINGSIH**

N.P.M : 151011232

Program Studi : Administrasi Bisnis

Judul Skripsi : Analisis Konflik Peran dan Ambiguitas Peran Terhadap Stres Kerja Karyawan PT. Sinergi Makmur Sentosa

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap orang lain, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di STIA Dan Manajemen Kepelabuhan Barunawati Surabaya.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

**Penulis,**

Bella Purnamaningsih

**LEMBAR PENGESAHAN**

**SKRIPSI**

**ANALISIS KONFLIK PERAN DAN AMBIGUITAS PERAN TERHADAP  
STRES KERJA KARYAWAN**

**DISUSUN OLEH:**

**NAMA : BELLA PURNAMANINGSIH**

**NIM : 151011232**

Telah dipresentasikan di depan Dewan Penguji dan dinyatakan LULUS pada  
Tanggal 12 Agustus 2019

**DEWAN PENGUJI :**

**KETUA : Dr. CHAIRUL ANAM , SE, M.Si** (.....)

**SEKRETARIS : SOEDARMANTO, SE,MM** (.....)

**ANGGOTA : Dr. BAMBANG SURYANTORO, M.Si** (.....)

Mengetahui,

**KETUA**

**STIA DAN MANAJEMEN KEPELABUHAN BARUNAWATI**

**NUGROHO DWI PRIYOHADI, S.Psi,M.Sc**

**SKRIPSI**

**ANALISIS KONFLIK PERAN DAN AMBIGUITAS PERAN TERHADAP  
STRES KERJA KARYAWAN**

**DIAJUKAN OLEH:**

**NAMA : BELLA PURNAMANINGSIH**

**NIM : 151011232**

**TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH:**

Mengetahui, Tanggal : 23 Juli 2019

Ketua Program Studi

**SOEDARMANTO, SE, MM**

Mengetahui, Tanggal : 23 Juli 2019

Pembimbing

**JULI PRASTYORINI, S.Sos,MM**

Mengetahui,

**K E T U A**

**STIA DAN MANAJEMEN KEPELABUHAN BARUNAWATI**

**NUGROHO DWI PRIYOHADI, S.Psi,M.Sc**

## ABSTRAK

BELLA PURNAMANINGSIH . 15101123

### ANALISIS KONFLIK PERAN DAN AMBIGUITAS PERAN TERHADAP STRES KERJA KARYAWAN

Skripsi . Program Studi Administrasi Bisnis. 2019

Kata kunci : Konflik Peran, Ambiguitas Peran dan Stres Kerja

Seiring dengan perkembangan teknologi yang begitu pesat, menyebabkan bertambahnya beban kerja karyawan untuk dapat bekerja secara maksimal dan mampu menyelesaikannya dengan batas waktu yang telah ditentukan perusahaan kepadanya. Beban kerja yang berlebih tersebut menyebabkan benturan-benturan atau tekanan-tekanan terjadi yang dapat menimbulkan stres bagi karyawan.

Penelitian ini bersifat kuantitatif, dengan sampel 34 orang. Data yang digunakan adalah primer dan sekunder. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda, dengan sebelumnya menguji kualitas data yang diperoleh dengan menggunakan uji validitas dan uji realibilitas. Dan menggunakan uji penyimpangan asumsi klasik serta uji hipotesis.

Variabel Konflik Peran (X1) memiliki hubungan yang signifikan terhadap variabel Stres Kerja (Y) dengan hasil dari t hitung sebesar 2,717 lebih besar dari t tabel sebesar 2,040. Variabel Ambiguitas Peran (X2) memiliki hubungan yang signifikan terhadap variabel Stres Kerja (Y) dengan Nilai t hitung sebesar 2,156 lebih besar dari t tabel sebesar 2,040. Variabel Konflik Peran (X1), dan variabel Ambiguitas Peran (X2) terdapat pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap variabel Stres Kerja (Y). Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikan Fhitung 13,481 lebih besar dari dari Ftabel 2,91. Dari kedua variabel yang diteliti yaitu Konflik Peran (X1) dan Ambiguitas Peran (X2). Variabel Konflik Peran (X1) yang paling dominan berpengaruh terhadap Stres Kerja (Y).

Daftar Pustaka (2009-2019)

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT berkat Rahmat, hidayah, dan karunia-Nya kepada kita semua sehingga peneliti dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul **“Analisis Konflik Peran dan Ambiguitas Peran Terhadap Stres Kerja Karyawan”** sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi (S1) Jurusan Administrasi Bisnis STIA Dan Manajemen Kepelabuhanan Barunawati.

Dalam penulisan Skripsi ini penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan keterbatasan kemampuan dan semoga saja hal tersebut tidak mengurangi makna dan isi dari penulisan Skripsi ini.

Pada kesempatan ini dengan kerendahan hati diucapkan rasa terimakasih kepada semua pihak atas segala bantuan petunjuk serta bimbingannya sehingga penulisan Skripsi ini dapat terwujud. Rasa terimakasih dan penghargaan yang tinggi kami sampaikan kepada :

1. Nugroho Dwi Priyohadi, S.Psi,M.Sc selaku Ketua STIA Dan Manajemen Kepelabuhanan.
2. Soedarmanto, SE, MM selaku Ketua Program Studi STIA Dan Manajemen Kepelabuhanan.
3. Juli Prastyorini, S.Sos, M.M selaku Dosen Pembimbing Skripsi, yang telah memberikan bimbingan, ilmu, serta arahan sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Nur Widyawati, S.Si, MSM selaku Dosen Pembimbing Skripsi, yang telah memberikan bimbingan, ilmu, serta arahan sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen pengajar dan Staff STIA Dan Manajemen Kepelabuhanan.
6. Loekito dan Endah Soepomo, selaku pimpinan yang telah mengizinkan untuk penelitian dan memberikan motivasi agar terus belajar untuk masa depan yang lebih baik lagi.

7. Arik Yuniawan, Ach. Syaiful dan Wahyu Chandra P, yang telah membantu dan memfasilitasi penulis selama melakukan penelitian.
8. Kedua orangtua Bapak Ferry Purwanto dan Ibu Almh. Sukini Ravianingsih yang selalu memberikan kasih sayang suka dan duka moril maupun materil dan doa yang selalu menyertai perjalananku sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini.
9. Adekku tercinta Selly Dewi Puspita dan Ach. Zaini Arifin dan saudara-saudara saya yang selalu memberikan kasih sayang, semangat, dukungan, nasehat dan doa dalam menyelesaikan Skripsi ini.
10. Teman-temanku angkatan 2015, teman seperjuangan dari semester 1 hingga saat ini selalu bersama-sama melewati suka dan duka menjadi mahasiswa STIA Dan Manajemen Kepelabuhanan, terima kasih atas motivasi, semangat dan dukungannya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini tepat pada waktunya.
11. Semua pihak yang terkait yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan bagi kelancaran penulisan Skripsi ini.

Peneliti menyadari laporan magang ini tidak luput dari berbagai kekurangan. Peneliti mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan dan perbaikannya sehingga akhirnya laporan ini dapat memberikan manfaat bagi bidang pendidikan serta bisa dikembangkan lagi lebih lanjut. Aamiin..

Surabaya, 19 Juli 2019

Penulis

Bella Purnamaningsih  
Nim : 15.1011232

## DAFTAR ISI

JUDUL .....	i
LEMBAR PERNYATAAN .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN .....	iv
ABSTRAKSI .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3* Batasan Masalah .....	3
1.4 Tujuan Penelitian .....	4
1.5 Manfaat Penelitian .....	4
1.6 Sistemstika Penulisan .....	5
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Konflik Peran .....	7
2.1.1 Jenis-Jenis Konflik Peran .....	7
2.1.2 Faktor Konflik Peran .....	8
2.1.3 Upaya-Upaya Menghindari Konflik Peran .....	8
2.1.4 Indikator Konflik Peran .....	12
2.2 Ambiguitas Peran .....	12



2.3 Pengertian Stres .....	14
2.3.1 Pengertian Stres Kerja .....	15
2.3.2 Penyebab Stres Kerja .....	16
2.3.3 Gejala-Gejala Stres Kerja .....	16
2.3.4 Indikator Stres Kerja .....	17
2.4 Hubungan Antar Variabel .....	19
2.4.1 Hubungan Konflik Peran dengan Stres Kerja .....	19
2.4.2 Hubungan Ambiguitas Peran dengan Stres Kerja .....	20
2.4.3 Hubungan Konflik Peran dan Ambiguitas Peran Terhadap Stres Kerja .....	21
2.5 Hubungan Antar Variabel .....	21
2.6 Kerangka Konseptual.....	25
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Jenis Penelitian .....	26
3.2 Populasi dan Sampel .....	26
3.2.1 Populasi .....	26
3.2.2 Sampel .....	26
3.3 Variabel dan Definisi Operasional.....	27
3.3.1 Variabel Independen (Variabel Bebas) .....	27
3.3.2 Variabel Terikat (Variabel Dependen) .....	28
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	29
3.5 Jenis dan Sumber Data .....	30
3.6 Teknik Analisis Data.....	31
3.6.1 Uji Kualitas Data.....	31

3.6.2 Uji Asumsi Klasik .....	32
3.6.3 Uji Regresi Linier Berganda .....	35
3.6.4 Uji Hipotesis .....	36
<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Gambaran Umum PT. Sinergi Makmur Sentosa .....	39
4.1.1 Sejarah Singkat PT. Sinergi Makmur Sentosa .....	39
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan .....	39
4.1.3 Struktur Organisasi dan Wewenang .....	40
4.1.4 Aktivitas PT. Sinergi Makmur Sentosa .....	44
4.2 Karakteristik Responden Penelitian .....	45
4.3 Deskripsi Variabel Penelitian .....	46
4.4 Analisis Data .....	52
4.4.1 Uji Validitas dan Realibilitas .....	52
4.4.2 Uji Asumsi Klasik .....	56
4.4.3 Analisis Regresi Linier Berganda .....	62
4.5* Pembahasan .....	66
<b>BAB V PENUTUP</b>	
5.1 Kesimpulan .....	70
5.2 Saran .....	70
5.2.1 Bagi PT. Sinergi Makmur Sentosa .....	70
5.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya .....	71
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	72
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 2.1	Definisi dan Indikator .....	18
Tabel 2.2	Penelitian Terdahulu .....	22
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	45
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	45
Tabel 4.3	Distribusi Frekuensi Penilaian Responden Terhadap Variabel Konflik Peran (X1) .....	46
Tabel 4.4	Distribusi Frekuensi Penilaian Responden Terhadap Variabel Ambiguitas Peran (X2) .....	48
Tabel 4.5	Distribusi Frekuensi Penilaian Responden Terhadap Variabel Stres Kerja Karyawan (Y) .....	50
Tabel 4.6	Hasil Pengujian Validitas Variabel Konflik Peran (X1) .....	53
Tabel 4.7	Hasil Pengujian Validitas Variabel Ambiguitas Peran (X2) .....	54
Tabel 4.8	Hasil Pengujian Validitas Variabel Stres Kerja Karyawan (Y) .....	54
Tabel 4.9	Hasil Uji Reliabilitas .....	55
Tabel 4.10	Hasil Uji One-Sample Kolmogrov-Smirnov Test .....	58
Tabel 4.11	Hasil Uji Multikolinieritas .....	60
Tabel 4.12	Hasil Uji Autokorelasi .....	60
Tabel 4.13	Hasil Uji Linieritas-Konflik Peran .....	61
Tabel 4.14	Hasil Uji Linieritas-Ambiguitas Peran .....	62
Tabel 4.15	Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	63
Tabel 4.16	Hasil Uji F pada Taraf Signifikansi 0,05 .....	64
Tabel 4.17	Hasil Perhitungan Uji Koefisiensi R dan R <sup>2</sup> .....	65
Tabel 4.18	Nilai Koefisien Beta .....	66

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
<b>Tabel 4.1</b> Struktur Organisasi .....	40
<b>Tabel 4.2</b> Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual .....	57
<b>Tabel 4.3</b> Uji Heteroskedastisitas .....	59



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan teknologi yang begitu pesat, menyebabkan bertambahnya beban kerja karyawan untuk dapat bekerja secara maksimal dan mampu menyelesaikannya dengan batas waktu yang telah ditentukan perusahaan kepadanya. Beban kerja yang berlebih tersebut menyebabkan benturan-benturan atau tekanan-tekanan terjadi yang dapat menimbulkan stres bagi karyawan. Para karyawan dituntut untuk berperan dalam segala posisi yang ada di dalam perusahaan. Sementara kemampuan dan keahlian karyawan terbatas, mengingat bahwa mereka diterima sesuai dengan posisi yang mereka pilih. Oleh karena itu, banyak karyawan tidak mengetahui peran mereka serta harapan pada peran yang mereka ambil di dalam perusahaan. Pemilik perusahaan pun kurang mengontrol pekerjaan karyawan dan hanya menyerahkan kepada kepala proyek yang ada di lapangan dan hanya menerima laporan dari kepala proyek. Hasil wawancara saya dengan karyawan-karyawan di dalam perusahaan, mereka mengeluh tentang pekerjaan yang harus mereka selesaikan sedangkan *deadline* terlalu cepat, sehingga mereka harus sering lembur. Kurangnya informasi dan kejelasan peran serta tugas-tugas bagi orang-orang dalam peranan kerja mereka juga dapat menimbulkan timbulnya stres dan cenderung menimbulkan konflik peran.

Tekanan-tekanan pekerjaan yang dialami karyawan mungkin disebabkan karena adanya konflik. Konflik peran adalah orang-orang memiliki pengharapan yang saling bertentangan atau tidak konsisten. Seseorang akan mengalami konflik peran jika ia memiliki dua peran atau lebih yang harus dijalankan pada waktu yang bersamaan. Konflik peran muncul jika para karyawan merasa sulit untuk menyesuaikan kedua peran.

Ambiguitas peran dapat timbul pada lingkungan kerja saat seseorang kurang mendapat informasi yang cukup mengenai kinerja yang efektif dari sebuah peran. Kurangnya informasi dan kejelasan peran serta tugas-tugas bagi orang-orang dalam peranan kerja mereka dapat menyebabkan timbulnya situasi penuh stres dan cenderung penuh konflik. Konflik peran dan ambiguitas peran mengakibatkan stres bagi karyawan yang tentu saja akan menghasilkan sesuatu yang tidak diinginkan, baik untuk dirinya maupun organisasinya.

Stress kerja menurut Rivai dan Deddy (2010), bahwa stress kerja dikarenakan adanya ketidakseimbangan antara karakteristik kepribadian karyawan dengan karakteristik aspek-aspek pekerjaannya dan dapat terjadi pada semua kondisi pekerjaan. Stres di tempat kerja disebabkan oleh beberapa faktor yang dapat diidentifikasi oleh banyak peneliti, Usman *et al* (2011) seperti ketidakamanan pekerjaan, konflik peran, ambiguitas peran, tekanan waktu, konflik interpersonal, jumlah pekerjaan yang berlebihan, tekanan performansi.

Usman (2011) menemukan bahwa faktor-faktor penentu stres kerja yang kurang atau tidak didukung dari manajemen, yaitu kurangnya apresiasi dan keuntungan, terbatasnya partisipasi dalam pengambilan keputusan, jumlah pekerjaan yang berlebihan dan kurangnya kepedulian dari pimpinan dalam membimbing bagaimana cara mengatasi stres.

PT Sinergi Makmur Sentosa adalah perusahaan jasa rekayasa generasi baru yang mengkhususkan diri dalam sistem mekanis-listrik-pipa (MEP). Meskipun perusahaan kami relatif muda (tergabung dalam tahun 2012), tim kami memiliki lebih dari 30 tahun pengalaman di bawah ikat pinggang mereka yang menyediakan solusi MEP. Tim ahli kami yang berdedikasi siap memberikan solusi teknis yang sesuai untuk Anda.

PT Sinergi Makmur Sentosa memulai sebagai produsen panel *switchboard* yang dikenal sebagai PT Metro Abdibina Sentosa. Karena

pelanggan kami semakin percaya pada kami, kami menerima banyak permintaan untuk solusi sistem menyeluruh, yang meliputi: pemasangan, pengujian, dan persiapan untuk instrumen listrik mereka. Kami memutuskan untuk mengambil permintaan mereka dan memperluas penawaran layanan kami ke instrumentasi listrik, dan kemudian ke sistem mekanis dan plambing. Sementara jangkauan layanan kami meluas, selama bertahun-tahun kami tetap berkomitmen terhadap nilai-nilai inti awal kami, yaitu: mendengarkan dengan penuh perhatian, kelayakan ekonomi, solusi *turn-key*, pengiriman tepat waktu, dan efisiensi energi.

Untuk mengatasi permasalahan diatas maka perlu diberikan kepastian mengenai peran masing-masing karyawan yang dimiliki perusahaan agar tidak terjadi lagi adanya konflik peran dan ambiguitas peran yang dapat menyebabkan stres kerja karyawan itu sendiri.

Dari uraian latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan sebuah penelitian di perusahaan PT. Sinergi Makmur Sentosa selaku perusahaan jasa rekayasa generasi baru dan nantinya penulis akan mengambil responden dari seluruh karyawan. Sehingga penulis menyusun penelitian ini dengan judul **“Analisis Konflik Peran dan Ambiguitas Peran Terhadap Stres Kerja Karyawan”**

### 1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pengaruh konflik peran terhadap stres kerja karyawan ?
2. Bagaimana pengaruh ambiguitas peran terhadap stres kerja karyawan ?
3. Bagaimana pengaruh konflik peran dan ambiguitas peran terhadap stres kerja karyawan ?

### 1.3 Batasan Masalah

Untuk memfokuskan penelitian ini agar masalah yang di teliti memiliki ruang lingkup dan arah yang jelas, penulis membatasi ruang lingkup

pembahasan hanya pada karyawan PT. Sinergi Makmur Sentosa sesuai dengan kemampuan pemahaman mereka terhadap konflik peran dan ambiguitas peran.

#### 1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang dilakukan penulis adalah :

1. Untuk menganalisis pengaruh konflik peran terhadap stres kerja karyawan.
2. Untuk menganalisis pengaruh ambiguitas peran terhadap stres kerja karyawan.
3. Untuk menganalisis pengaruh konflik peran dan ambiguitas peran terhadap stres kerja karyawan.

#### 1.5 Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian yang akan dilakukan, diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang bersangkutan yang dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Bagi Penulis
  - a. Menambah pengetahuan dan kemampuan penulis dalam bidang penelitian, serta menambah wawasan penulis tentang penerapan ilmu baik secara teori maupun praktik.
  - b. Untuk mengetahui analisis dan konflik peran dan ambiguitas peran terhadap stres kerja karyawan.
2. Bagi Perusahaan
  - a. Digunakan sebagai bahan pertimbangan atau masukan yang dapat digunakan sebagai peningkatan kualitas sumber daya manusia dalam hal kinerja karyawan yang lebih baik.
  - b. Sebagai gambaran perusahaan untuk memutuskan suatu kebijakan di dalam perusahaan.
3. Bagi Pembaca
  - a. Sebagai sarana pembaca untuk meningkatkan pemahaman dan wawasan terhadap sumber informasi.



- b. Sebagai bahan referensi bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian pada objek atau masalah yang sama.

### 1.6 Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini, sistematika yang digunakan oleh penulis dikelompokkan menjadi beberapa sub bab, yaitu sebagai berikut :

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah yang menjadi acuan penelitian, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metode penelitian, dan sistematika penulisan atau uraian singkat proses penulisan skripsi ini.

#### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini berisi teori yang berupa pengertian dan definisi yang diambil dari kutipan buku yang berkaitan dengan penyusunan laporan skripsi serta beberapa literatur *review* yang berhubungan dengan penelitian yang sedang di bahas.

#### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi cara pengambilan dan pengolahan data penentuan populasi beserta jumlah sampel, jenis penelitian, jenis sumber data, teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian.

#### **BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

Bab ini membahas tentang keterkaitan antar faktor-faktor dari data yang di peroleh dari masalah yang di ajukan kemudian menyelesaikan masalah tersebut dengan metode yang diajukan dan menganalisa proses dan hasil penyelesaian masalah.

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisikan kesimpulan dari pokok pembahasan dan disertai dengan saran-saran bagi pihak yang terkait sebagai objek pajak penelitian untuk memperbaiki kekurangan yang ada serta untuk pengembangan di masa yang akan datang.



## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### 2.1 Konflik Peran

Konflik peran adalah orang-orang memiliki pengharapan yang saling bertentangan atau tidak konsisten. Seseorang akan mengalami konflik peran jika ia memiliki dua peran atau lebih yang harus dijalankan pada waktu yang bersamaan. Menurut Robbins & Judge (2015), konflik peran adalah keadaan seseorang yang berhadapan dengan harapan peran yang berbeda. Konflik peran dapat menghasilkan dampak buruk seperti stres kerja, kepuasan, komitmen, dan *turnover* karyawan.

Konflik peran harus dikelola dengan baik karena jika diabaikan dapat meningkatkan ketidakpastian dan menyebabkan terjadinya stres saat bekerja. Semakin kompleks konflik peran yang terjadi akan semakin meningkatkan stres kerja karyawan yang berarti ada interaksi positif antara konflik peran dan stres kerja, Yasa (2017). Selain itu, saat konflik peran naik biasanya kepuasan kerja karyawan cenderung menurun.

##### 2.1.1 Jenis-Jenis Konflik Peran

Konflik peran dapat terjadi dimana dan kapan pun pada manusia baik dalam kedudukannya sebagai makhluk individu maupun sebagai makhluk sosial. Konflik peran yang terjadi tersebut banyak bentuknya dan beragam pula jenisnya. Menurut Wijono (2010) konflik dapat dikelompokkan dalam dua unsur yaitu :

##### 1. Konflik Antar Individu Dengan Dirinya Sendiri

Konflik antar individu dengan dirinya sendiri terjadi jika ada satu pertentangan yang terjadi di dalam diri individu yang diakibatkan oleh adanya unsur-unsur yang saling bertentangan

yang mengakibatkan individu tersebut mengalami kesulitan dalam menentukan sikap.

## 2. Konflik Antar Individu Dengan Lingkungan Organisasi

Konflik antara individu dengan lingkungan dalam organisasi muncul ketika individu mengalami ketidakcocokan antara kepentingan diri sendiri dengan kepentingan orang lain atau kelompok yang mempunyai tujuan yang sama dalam organisasi tersebut.

### 2.1.2 Faktor Konflik Peran

Menurut Siswanto (2013), terdapat beberapa faktor yang menyebabkan terjadinya konflik peran yaitu :

1. Masalah komunikasi yang dikarenakan kesalahpahaman yang terjadi terkait kalimat, bahasa, atau informasi yang kurang lengkap serta gaya komunikasi yang tidak konsisten.
2. Masalah struktur organisasi karena adanya pertentangan antar divisi yang memiliki kepentingan atau sistem penilaian yang bertentangan, persaingan memperebutkan sumber daya yang langka atau saling ketergantungan antar tim kegiatan kerja untuk mencapai tujuan.
3. Masalah pribadi karena merasa ada ketidaksesuaian antara tujuan atau nilai sosial individu dengan tingkah laku dan ketidaksesuaian persepsi.

### 2.1.3 Upaya-Upaya Menghindari Konflik Peran

Menurut para ahli, individu yang mengalami konflik antara peran yang berkepanjangan akan bersaing mencari metode untuk mengurangi konflik atau mengurangi ketegangan dirasakan antara

peran. Bruening and Dixon dalam Lubis (2014) mengemukakan bahwa metode tersebut mencakup:

1. Penyesuaian waktu atau usaha yang terlibat dalam peran sehingga mereka yang berada dalam konflik langsung kurang antara konflik satu dengan konflik lainnya. Sebagai contoh, seseorang mungkin berhenti bekerja untuk mencurahkan lebih banyak waktu untuk keluarga dan dapat mengurangi ketegangan.
2. Metode lain yaitu mengubah sikap seseorang terhadap konflik dari pada mengurangi konflik itu sendiri. Misalnya, memutuskan untuk merasa kurang bersalah dengan kurangnya waktu yang dihabiskan untuk anak-anak.
3. Mencari dan mengandalkan dukungan organisasi juga merupakan metode untuk mengatasi dan mengurangi konflik peran. Misalnya, organisasi memberikan tunjangan keluarga seperti cuti keluarga.

Menurut Horton dan Hunt dalam Liliweri (2011), resolusi konflik adalah sekumpulan teori dan penyelidikan yang bersifat eksperimental dalam memahami sifat-sifat konflik, meneliti strategi terjadinya konflik, kemudian membuat penyelesaian terhadap konflik. Resolusi konflik yang dapat diartikan sebagai penyelesaian konflik (*Conflict Resolution*) adalah usaha yang dilakukan untuk menyelesaikan konflik dengan cara mencari kesepakatan antara pihak-pihak yang terlibat di dalam konflik. Resolusi konflik memiliki tujuan agar kita mengetahui bahwa konflik itu ada dan diarahkan pada keterlibatan berbagai pihak dalam isu-isu mendasar sehingga dapat diselesaikan secara efektif. Selain itu, agar kita memahami gaya dari resolusi konflik dan mendefinisikan kembali jalan pintas kearah pembaharuan penyelesaian konflik.

Menurut Horton dan Hunt dalam Liliweri (2011), seseorang mungkin tidak memandang suatu peran dengan cara yang sama sebagaimana orang lain memandangnya. Sifat kepribadian seseorang mempengaruhi bagaimana orang itu merasakan peran tersebut. Tidak semua orang yang mengisi suatu peran merasa sama terikatnya kepada peran tersebut, karena hal ini dapat bertentangan dengan peran lainnya. Semua faktor ini terpadu sedemikian rupa, sehingga tidak ada dua individu yang memerankan satu peran tertentu dengan cara yang benar-benar sama. Ada beberapa proses yang umum untuk penyelesaian konflik peran, yaitu antara lain:

#### 1. Rasionalisasi

Rasionalisasi yakni suatu proses defensif untuk mendefinisikan kembali suatu situasi yang menyakitkan dengan istilah-istilah yang secara sosial dan pribadi dapat diterima. Rasionalisasi menutupi kenyataan konflik peran, yang mencegah kesadaran bahwa ada konflik. Misalnya, orang yang percaya bahwa "semua manusia sederajat" tapi tetap merasa tidak berdosa memiliki budak, dengan dalih bahwa budak bukanlah "manusia" tetapi "benda milik."

#### 2. Pengkotakan (*Compartmentalization*)

Pengkotakan (*Compartmentalization*) yakni memperkecil ketegangan peran dengan memagari peran seseorang dalam kotak-kotak kehidupan yang terpisah, sehingga seseorang hanya menanggapi seperangkat tuntutan peran pada satu waktu tertentu. Misalnya, seorang politisi yang di acara seminar bicara berapi-api tentang pembelaan kepentingan rakyat, tapi di kantornya sendiri ia terus melakukan korupsi dan merugikan kepentingan rakyat.

### 3. Ajudikasi (*Adjudication*)

Ajudikasi yakni prosedur yang resmi untuk mengalihkan penyelesaian konflik peran yang sulit kepada pihak ketiga, sehingga seseorang merasa bebas dari tanggung jawab dan dosa.

### 4. Kedirian (*Self*)

Kadang-kadang orang membuat pemisahan secara sadar antara peranan dan "kedirian" (*self*), sehingga konflik antara peran dan kedirian dapat muncul sebagai satu bentuk dari konflik peran. Bila orang menampilkan peran yang tidak disukai, mereka kadang-kadang mengatakan bahwa mereka hanya menjalankan apa yang harus mereka perbuat. Sehingga secara tak langsung mereka mengatakan, karakter mereka yang sesungguhnya tidak dapat disamakan dengan tindakan-tindakan mereka itu. Mereka melakukan komunikasi-komunikasi yang tidak sesuai dengan sifat dari peranannya untuk menunjukkan bahwa ia lebih dari sekadar peran yang dimainkannya. Seperti, pelayan toko yang mengusulkan pembeli untuk pergi ke toko lain karena mungkin bisa mendapatkan harga yang lebih murah. Ini merupakan tindakan mengambil jarak dari peran yang mereka lakukan dalam suatu situasi. Penampilan "jarak peran" menunjukkan adanya perasaan kurang terikat terhadap peranan. Pada sisi lain, "penyatuan diri" dengan peranan secara total merupakan kebalikan dari "jarak peran." Penyatuan diri terhadap peran tidak dilihat dari sikap seseorang terhadap perannya, tetapi dari tindakan nyata yang dilakukannya. Seorang individu menyatu dengan perannya bila ia menunjukkan semua kemampuan yang diperlukan dan secara penuh melibatkan diri dalam penampilan peran tersebut.

### 2.1.4 Indikator Konflik Peran

Indikator konflik peran menurut Rizzo, House dan Lirtzman (2013):

1. Sumber daya manusia

Melakukan suatu pekerjaan dengan cara yang berbeda-beda dan menerima penugasan tanpa sumber daya manusia yang cukup untuk menyelesaikannya.

2. Mengesampingkan aturan

Mengesampingkan aturan agar dapat menyelesaikan tugas dan menerima permintaan dua pihak lain atau lebih yang tidak sesuai satu sama lain.

3. Kegiatan yang tidak perlu

Melakukan pekerjaan yang cenderung diterima oleh satu pihak tetapi tidak diterima pihak lain dan melakukan kegiatan yang sebenarnya tidak perlu.

4. Arahan yang tidak jelas

\* Bekerja di bawah arahan yang tidak pasti dan perintah yang tidak jelas.

### 2.2 Ambiguitas Peran

Konflik peran yang dialami para karyawan kemungkinan dikarenakan mereka mengalami kesulitan dalam hal memenuhi tuntutan atas peranannya, akan tetapi setidaknya mereka mengetahui apa yang menjadi harapan mereka. Berbeda halnya dengan ambiguitas peran yang kekurangan informasi dalam hal tugas-tugas yang harus mereka kerjakan.

Ambiguitas peran adalah pengharapan orang lain yang tidak diketahui. Ambiguitas peran muncul karena kurangnya informasi atau karena tidak adanya informasi sama sekali atau informasinya tidak disampaikan. Ambiguitas peran dirasakan jika seorang karyawan tidak memiliki cukup



informasi untuk dapat melaksanakan tugasnya, atau tidak mengerti atau merealisasi harapan-harapan yang berkaitan dengan peran tertentu.

Para karyawan baru organisasi seringkali mengeluhkan deskripsi kerja dan kriteria promosi mereka yang tidak jelas. Ambiguitas peran berkepanjangan dapat mendorong terjadinya ketidakpuasan kerja, mengikis rasa percaya diri, dan menghambat kinerja pekerjaan. Ambiguitas peran dapat timbul pada lingkungan kerja saat seseorang kurang mendapat informasi yang cukup mengenai kinerja yang efektif dari sebuah peran. Dalam suatu organisasi sebaiknya memiliki keterangan yang jelas mengenai tugas dan tanggung jawab pekerjaan yang akan dilaksanakan oleh karyawan.

Ambiguitas peran diperlukan untuk menghasilkan *performance* yang baik, karena karyawan perlu mengetahui tujuan dari pekerjaan, apa yang diharapkan untuk dikerjakan serta skope dan tanggung jawab dari pekerjaan mereka. Saat tidak ada kepastian tentang definisi kerja dan apa yang diharapkan dari pekerjaannya maka akan timbul ambiguitas peran. Dari beberapa uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa ambiguitas peran terjadi saat karyawan tidak memiliki informasi, arahan dan tujuan yang jelas mengenai peran atau tugas-tugas yang harus dilaksanakannya.

Indikator konflik peran menurut Rizzo, House dan Lirtzman dalam Pratina (2013):

1. Wewenang

Merasa pasti dengan seberapa besar wewenang yang dimiliki dan mempunyai rencana yang jelas untuk pekerjaan.

2. Tanggung jawab

Mengetahui apa yang menjadi tanggung jawab dan penjelasan tentang apa yang harus dikerjakan jelas.

3. Kejelasan tujuan

Mempunyai tujuan yang jelas untuk pekerjaan dan mengetahui bahwa perlunya membagi waktu dengan tepat.

#### 4. Cakupan pekerjaan

Mengetahui cakupan dari pekerjaan dari bagaimana kinerja dievaluasi.

### 2.3 Pengertian Stres

Pada hakikatnya, tentunya kata ini merujuk pada sebuah kondisi seseorang yang mengalami tuntutan emosi berlebihan dan atau waktu yang membuatnya sulit memfungsikan secara efektif semua wilayah kehidupan. Keadaan ini dapat mengakibatkan munculnya cukup banyak gejala, seperti depresi, kelelahan kronis, mudah marah, gelisah, impotensi, dan kualitas kerja yang rendah (Richards, 2010).

Menurut Richard (2010) stres adalah suatu proses yang menilai suatu peristiwa sebagai sesuatu yang mengancam, ataupun membahayakan dan individu merespon peristiwa itu pada level fisiologis, emosional, kognitif dan perilaku. Peristiwa yang memunculkan stres dapat saja positif (misalnya merencanakan perkawinan) atau negatif (contoh : kematian keluarga). Sesuatu didefinisikan sebagai peristiwa yang menekan (*stressful event*) atau tidak, bergantung pada respon yang diberikan oleh individu terhadapnya.

Preece (2011) berpendapat bahwa stres adalah suatu konsep yang mengancam dan konsep tersebut terbentuk dari perspektif lingkungan dan pendekatan yang ditransaksikan. Stres sebagai pengalaman emosional yang negatif yang disertai dengan perubahan-perubahan biokimia, fisik, kognitif, dan tingkah laku yang diarahkan untuk mengubah peristiwa stres tersebut atau mengakomodasikan dampak-dampaknya.

Syahabuddin (2010) stres adalah suatu perasaan yang dialami apabila seseorang menerima tekanan. Tekanan atau tuntutan yang diterima mungkin datang dalam bentuk mengekalkan jalinan perhubungan,

memenuhi harapan keluarga dan untuk pencapaian akademik. Evanjeli (2012) yang menjelaskan stres sebagai kondisi individu yang dipengaruhi oleh lingkungan. Kondisi stres terjadi karena ketidakseimbangan antara tekanan yang dihadapi individu dan kemampuan untuk menghadapi tekanan tersebut. Individu membutuhkan energi yang cukup untuk menghadapi situasi stres agar tidak mengganggu kesejahteraan mereka.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa stres adalah suatu peristiwa atau pengalaman yang negatif sebagai sesuatu yang mengancam, ataupun membahayakan dan individu yang berasal dari situasi yang bersumber pada sistem biologis, psikologis dan sosial dari seseorang.

### 2.3.1 Pengertian Stres Kerja

Stres kerja adalah perasaan yang menekan atau merasa tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan. Stres kerja tampak dari gejala antara lain emosi tidak stabil, perasaan tidak tenang., suka menyendiri., sulit tidur, merokok yang berlebihan, tidak bisa rileks, cemas, tegang, gugup, tekanan darah meningkat dan mengalami gangguan pencernaan.

Stress kerja menurut Rivai dan Deddy (2010), bahwa stress kerja dikarenakan adanya ketidakseimbangan antara karakteristik kepribadian karyawan dengan karakteristik aspek-aspek pekerjaannya dan dapat terjadi pada semua kondisi pekerjaan. Usman *et al.*, (2011), mendefinisikan stress kerja sebagai fisik yang berbahaya dan emosional respon yang terjadi ketika persyaratan dari pekerjaan tidak sesuai dengan kemampuan, sumber daya atau kebutuhan pekerja. Dari beberapa uraian dari di atas, maka dapat disimpulkan bahwa stress kerja timbul karena adanya tuntutan-tuntutan lingkungan berlebihan dari perusahaan

yang melebihi kemampuan karyawan dan tanggapan yang ditunjukkan dalam menghadapi tuntutan-tuntutan tersebut dapat berbeda-beda.

### 2.3.2 Penyebab Stres Kerja

Menurut Hasibuan (2012) faktor-faktor penyebab stres karyawan, antara lain sebagai berikut :

1. Beban kerja yang sulit dan berlebihan.
2. Tekanan dan sikap pemimpin yang kurang adil dan wajar.
3. Waktu dan peralatan kerja yang kurang memadai.
4. Konflik antar pribadi dengan pemimpin atau kelompok kerja.
5. Balas jasa yang terlalu rendah.
6. Masalah-masalah keluarga seperti anak, istri, mertua, dan lain-lain.

### 2.3.3 Gejala-Gejala Stres Kerja

Rivai dan Deddy (2010), mengemukakan gejala-gejala stress di tempat kerja antara lain:

1. Kepuasan kerja rendah
2. Kinerja yang menurun
3. Semangat dan energi menjadi hilang
4. Komunikasi tidak lancar
5. Pengambilan keputusan yang jelek
6. Kreativitas dan inovasi kurang

Semua yang disebutkan di atas perlu dilihat dalam hubungannya dengan kualitas kerja dan interaksi normal individu sebelumnya. Menurut Rivai dan Deddy (2010), gejala stress dapat berupa tanda-tanda berikut ini:

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

Dari beberapa uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa stres merupakan suatu kondisi ketegangan yang dapat mempengaruhi emosi, proses berfikir dan kondisi seseorang di mana ia harus menyelesaikan beban kerja berlebihan yang melebihi kemampuan penyesuaian dirinya terhadap tuntutan-tuntutan yang diberikan oleh perusahaan kepadanya. Stress yang berlebihan dapat mengancam kemampuan seseorang dalam menghadapi lingkungannya sehingga dalam diri para karyawan akan berkembang berbagai macam gejala stress yang dapat mengganggu pelaksanaan kerja mereka.

### 2.3.4 Indikator Stres Kerja

Indikator stres kerja menurut Aamodt (Margianti, 2011)

1. Tuntutan atau tekanan dari atasan
2. Ketegangan dan kesalahan
3. Menurunnya tingkat interpersonal
4. Perbedaan konsep pekerjaan dengan atasan
5. Ketersediaan waktu yang tidak proporsional untuk menyelesaikan pekerjaan
6. Jumlah pekerjaan yang berlebihan
7. Tingkat kesulitan pekerjaan

**Tabel 2.1 - Definisi dan Indikator**

Variabel Variabel	Definisi Operasional	Indikator
Konflik Peran	Konflik peran adalah pertentangan atau perbedaan sudut pandang, gagasan dan pendapat yang dirasakan pegawai tentang tugas, tanggungjawab, wewenang, rekan kerja, nilai-nilai pribadi, dan keyakinan.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ketidak sesuaian tugas dengan tanggung jawab</li> <li>2. Pertentangan dengan atasan</li> <li>3. Ketidak sesuaian tanggung jawab dengan wewenang</li> <li>4. Pertentangan dengan rekan kerja.</li> <li>5. Ketidak sesuaian tugas dengan prinsip individu.</li> </ol>

Ambiguitas Peran	Ambiguitas peran sebagai keadaan kurangnya informasi yang jelas mengenai tanggungjawab dan harapan dari suatu jabatan, yang dibutuhkan bagi pemegang peran untuk dapat berkinerja dengan memadai sesuai peran yang dipegangnya.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ketidak jelasan tujuan peran.</li> <li>2. Ketidak jelasan pertanggungjawaban</li> <li>3. Ketidakcukupan wewenang dengan tugas yang diberikan</li> <li>4. Ketidak pahaman apa yang diharapkan</li> <li>5. Ketidak pahaman peranan pekerjaan dalam mencapai tujuan</li> </ol>
Stres Kerja	Stres kerja merupakan kondisi psikis dan fisik pegawai yang meliputi semangat kerja menurun, komunikasi tidak lancar, sering keliru dalam mngambil keputusan, tidak kreatif dan penurunan kesehatan.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kurangnya semangat kerja</li> <li>2. Ketidak lancar komunikasi</li> <li>3. Kesalahan mengambil keputusan</li> <li>4. Hilangnya kreativitas dan inovasi</li> <li>5. Penurunan kesehatan</li> </ol>

Sumber : data di olah (2019)

## 2.4 Hubungan Antar Variabel

### 2.4.1 Hubungan Konflik Peran dengan Stres Kerja

Konflik memiliki kaitan yang erat dengan stres kerja. Seseorang akan mengalami konflik peran jika ia memiliki dua tekanan atau lebih yang terjadi secara bersamaan dan jika ia berusaha mematuhi satu diantaranya, maka ia akan mengalami kesulitan. Tekanan yang dimaksud disini adalah stres yang berlebihan. Stres di tempat kerja disebabkan oleh beberapa faktor yang dapat diidentifikasi oleh banyak peneliti Usman *et al.*; (2011) seperti: ketidakamanan pekerjaan, konflik peran, ambiguitas peran, tekanan waktu, konflik interpersonal, jumlah pekerjaan yang berlebihan, tekanan performansi.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Usman *et al.* (2011) konflik peran memiliki pengaruh positif terhadap stress kerja.

**H1: Konflik peran berpengaruh positif terhadap stress kerja.**

### 2.4.2 Hubungan Ambiguitas Peran dengan Stres Kerja

Ambiguitas peran muncul karena kurangnya informasi atau karena tidak adanya informasi sama sekali atau informasinya tidak disampaikan. Kurangnya pengarahan yang cukup atau kejelasan tujuan-tujuan serta tugas-tugas bagi orang-orang dalam peranan kerja mereka dapat menyebabkan timbulnya situasi penuh stress dan yang cenderung menimbulkan konflik. Menurut Schermerhorn *et al.*, (2011), stres kerja dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti tinggi rendahnya tuntutan tugas, konflik peran atau ambiguitas peran, hubungan antar pribadi yang buruk, atau cepat lambatnya kemajuan karir.



Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Usman *et al.* (2011), Ram *et al.*, (2011) dan Indriyani (2009) menunjukkan hasil bahwa ambiguitas peran memiliki pengaruh positif terhadap stres kerja.

**H2: Ambiguitas peran berpengaruh positif terhadap stres kerja.**

### 2.4.3 Hubungan Konflik Peran dan Ambiguitas Peran dengan Stres Kerja

konflik peran memiliki kaitan yang erat terhadap stres kerja. Sehingga apabila perusahaan mampu mengatasi terjadinya konflik peran tersebut dengan baik dan benar dengan kata lain memberikan tugas sesuai dengan yang seharusnya, maka stres kerja pada karyawan dapat menurun. Berdasarkan penelitian Ram, Nanik, Mammudin Khoso, Asif Ali Shah, Fayaz R.C., & Faiz M.S (2011) Konflik peran dan ambiguitas peran berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap stress kerja

**H3: Konflik Peran dan Ambiguitas peran berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja.**

## 2.5 Penelitian Terdahulu

Di bawah ini akan diuraikan secara singkat penelitian-penelitian terdahulu dengan hasil penelitian yang relevan dengan penelitian ini.

Penelitian-penelitian terdahulu akan disajikan dalam tabel berikut:

**Tabel 2.2 - Penelitian Terdahulu**

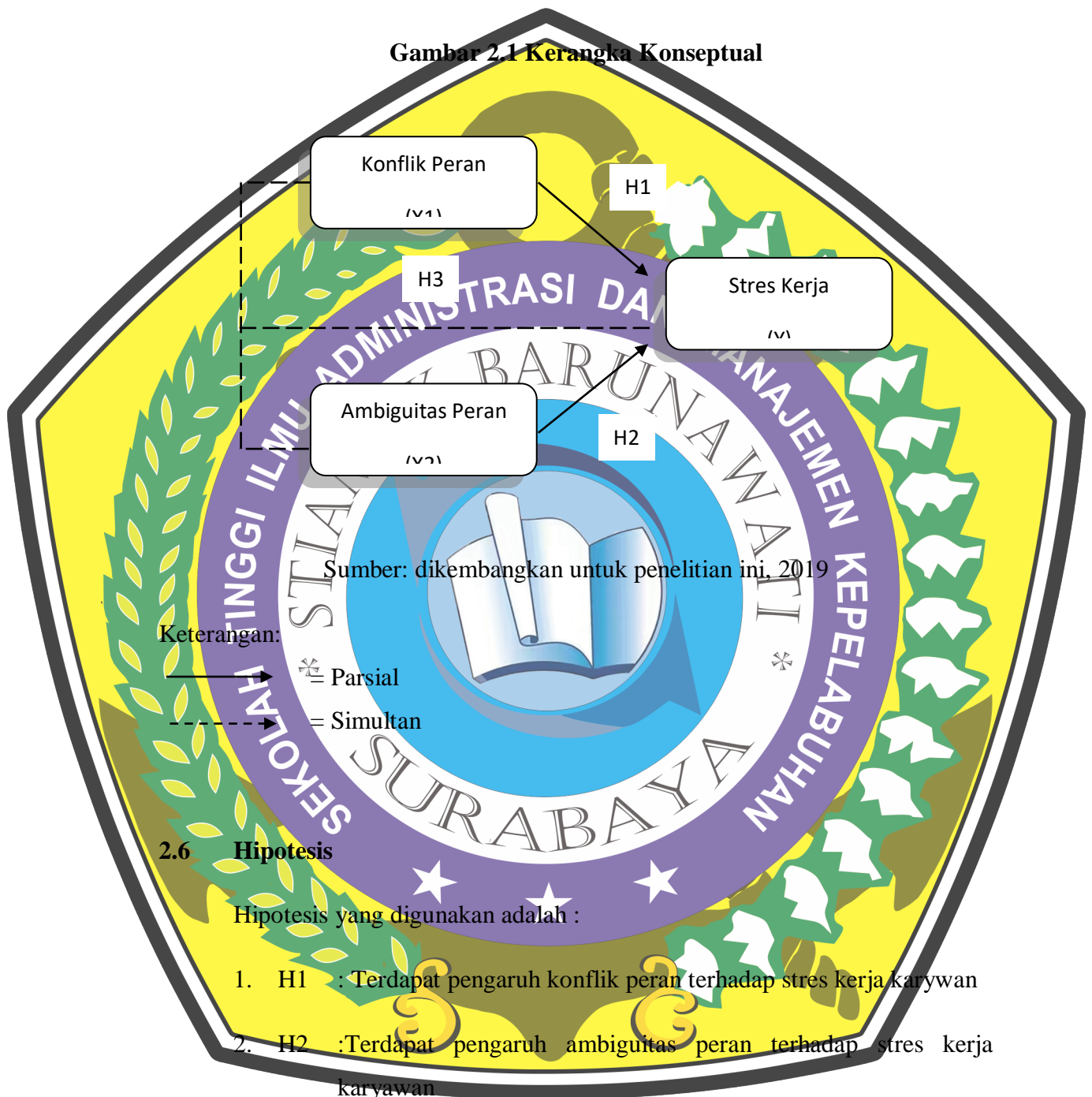
No	Judul	Peneliti	Variabel		Alat Analisis	Sampel	Hasil
			Dependen	Independent			
1.	<i>Role Conflict and Role Ambiguity as Factors in Work Stress among Managers: A Case Study of Manufacturing Sector in Pakistan</i>	Ram, Nanik, Immamudin Khoso, Asif Ali Shah, Fayaz R.C., & Faiz M.S (2011)*	Stres kerja	Konflik Peran dan Ambiguitas Peran	Analisis regresi	100 manajer atau asisten manajer	Konflik peran dan ambiguitas peran secara positif dan signifikan terhadap stress kerja
2.	<i>Role Ambiguity, Role Conflict, the Role of Job Insecurity as Mediator toward Job Stress among Malay</i>	Safaria, Ahmad dan Muhammad Nubli (2011)	Stres kerja	Konflik Peran dan Ambiguitas Peran	Analisis Jalur	124 karyawan	Konflik peran dan ambiguitas peran secara positif dan tidak signifikan berhubungan dengan stress kerja

	<i>Academic Staff: A SEM Analysis</i>						
3.	Pengaruh Konflik Peran dan Ambiguitas Peran terhadap Kinerja Karyawan pada Departemen Call Center PT. Excelcomindo Pratama Jakarta	Catharina (2001)	Kinerja	Konflik peran dan ambiguitas peran	Analisis Regresi Berganda	63 karyawan	Konflik peran pengaruhnya positif terhadap kinerja karyawan dan ambiguitas peran pengaruhnya negatif terhadap kinerja karyawan
4.	<i>Work Stress Experienced by the Teaching Staff of University of the Punjab</i>	Usman, Ahmad, Zulfiqar A., Ishfaq A., & Zeeshan A (2011)	Stres Kerja, Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi	Konflik peran dan ambiguitas peran	SEM	160 karyawan	Konflik peran dan ambiguitas peran pengaruhnya positif dengan stress kerja
5.	Pengaruh Stress Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Bagian	Habibullah, Jimad dan In Apriyani	Kinerja	Stres kerja	Analisis Regresi	24 karyawan	Stress kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan

	Pelayanan Pada Dinas Kependidikan Kota Bandar Lampung	(2009)					
6.	Pengaruh Konflik Peran Dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Bank Pemerintah di Kota Malang	Rozikin (2006)	Kinerja	Konflik Peran dan Stres Kerja	Analisis Jalur	72 karyawan	Konflik peran pengaruhnya signifikan positif terhadap stress kerja, konflik peran pengaruhnya signifikan negatif terhadap kinerja karyawan, dan stress kerja pengaruhnya signifikan negatif terhadap kinerja karyawan
7.	Pengaruh Konflik Peran Ganda dan Stress Kerja terhadap Kinerja Perawat Wanita Rumah Sakit	Indriyani (2009)	Kinerja	Konflik peran ganda dan stress kerja	Analisis jalur	115 karyawan	Konflik peran ganda berpengaruh signifikan positif terhadap stress kerja dan Stress kerja berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja

## 2.6 Kerangka Konseptual

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2013) yang dimaksud metode kuantitatif adalah “Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.” Penelitian ini terdiri atas tiga variabel, yaitu konflik peran dan ambiguitas peran sebagai variabel independen. Sedangkan hasil stres kerja karyawan sebagai variabel dependen.

#### 3.2 Populasi dan Sampel

##### 3.2.1 Populasi

Menurut Sugiyono(2013) mengatakan populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi penelitian dalam penyusunan skripsi ini adalah seluruh karyawan PT. Sinergi Makmur Sentosa. Dengan jumlah populasi sebanyak 49 orang karyawan.

##### 3.2.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2013) menyatakan Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Untuk menghitung penentuan jumlah sampel dari populasi tertentu yang

dikembangkan, maka teknik pengambilan sampel pada penelitian ini dengan menggunakan rumus slovin dengan cara sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

Dimana :

$n$  = jumlah sampel

$N$  = jumlah total populasi

$e$  = batas toleransi eror atau tingkat kesalahan

Perhitungan rumus slovin:

$$= \frac{49}{1 + (49 \cdot 0,1^2)}$$

$$= \frac{68}{1,68} = 34$$

Setelah diketahui populasi yang diteliti adalah 49 responden dari PT. Sinergi Makmur Sentosa maka dengan memasukkan jumlah tersebut kedalam rumus di atas, didapatkan jumlah sampel yaitu sebesar 34 responden.

### 3.3 Variabel dan Definisi Operasional

Variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel independen dan variabel dependen.

#### 3.3.1 Variabel Independen (Variabel Bebas)

Variabel ini sering disebut sebagai variabel *stimulus*, *prediktor*, *antecedent*. Dalam bahasa Indonesia sering disebut variabel bebas. Menurut Sugiyono (2013) yang dimaksud variabel bebas adalah :

“Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat)”. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah :

a. Konflik Peran ( $X_1$ )

Indikator konflik peran menurut Rizzo, House dan Lirtzman (2013):

5. Sumber daya manusia
6. Mengesampingkan aturan
7. Kegiatan yang tidak perlu
8. Arahan yang tidak jelas

b. Ambiguitas Peran ( $X_2$ )

Indikator konflik peran menurut Rizzo, House dan Lirtzman (2013):

5. Wewenang
6. Tanggung jawab
7. Kejelasan tujuan
8. Cakupan pekerjaan

### 3.3.2 Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Variabel dependen sering disebut sebagai variabel output, kriteria, konsekuen. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terikat. Menurut Sugiyono (2013) yang dimaksud variabel terikat adalah “variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas”.

Variabel terikat (*dependent variable*) dalam penelitian ini adalah :

a. Stres Kerja (Y)

Indikator stres kerja menurut Margianti (2011) :



8. Tuntutan atau tekanan dari atasan
9. Ketegangan dan kesalahan
10. Menurunnya tingkat interpersonal
11. Perbedaan konsep pekerjaan dengan atasan
12. Ketersediaan waktu yang tidak proporsional untuk menyelesaikan pekerjaan
13. Jumlah pekerjaan yang berlebihan
14. Tingkat kesulitan pekerjaan

#### 3.4 Metode Pengumpulan Data

##### a. Observasi

“Menurut Harbani Pasolong (2013) observasi merupakan suatu pengamatan secara langsung dan sistematis terhadap gejala-gejala yang hendak di teliti”. Dengan menggunakan metode observasi, penulis melakukan pengamatan secara langsung mengenai keadaan PT. Sinergi Makmur Sentosa.

##### b. Kuesioner

“Menurut Arikunto (2010) kuesioner adalah sejumlah pertanyaan atau pernyataan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadi atau hal-hal yang diketahui”. Pada penelitian ini peneliti menyebarkan data berupa pertanyaan yang dibuat secara tertulis yang berisi pilihan tertentu yang menggambarkan keadaan di PT. Sinergi Makmur Sentosa tentang konflik peran dan ambiguitas peran terhadap stres kerja karyawan. Berikut skala likert yang digunakan dalam penelitian ini :

- |                              |        |
|------------------------------|--------|
| a. Sangat Setuju (SS)        | skor 5 |
| b. Setuju (S)                | skor 4 |
| c. Cukup Setuju (CS)         | skor 3 |
| d. Tidak Setuju (TS)         | skor 2 |
| e. Sangat Tidak Setuju (STS) | skor 1 |

c. Dokumentasi

“Menurut Arikunto (2010) metode dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah dan sebagainya”. Dalam penelitian ini metode dokumentasi untuk mengumpulkan data yang di dapat dari PT. Sinergi Makmur Sentosa.

d. Wawancara

“Menurut Sugiyono (2010), wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden, yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil. Wawancara yang digunakan peneliti ini dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan tidak terstruktur karena peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang disusun secara sistematis dan lengkap untuk mengumpulkan datanya sehingga wawancara bebas. Dalam metode ini wawancara digunakan untuk memperkuat dan mempelajari data yang diperoleh yaitu data tentang konflik peran dan ambiguitas peran terhadap stres kerja karyawan. \*

e. Studi Kepustakaan

Dalam penelitian ini penulis berusaha memperoleh beberapa informasi dari pengetahuan yang dapat dijadikan pegangan dalam penelitian yaitu dengan cara studi kepustakaan untuk mempelajari, meneliti, mengkaji, dan menelaah literatur-literatur berupa buku, jurnal yang berhubungan dengan penelitian untuk memperoleh bahan-bahan yang akan dijadikan landasan teori.

### 3.5 Jenis dan Sumber Data

Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Sedangkan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

a. Data Primer

Data primer adalah data yang berasal langsung dari responden. Pengumpulan data ini biasanya dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada objek peneliti dan di isi secara langsung oleh responden.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung atau melalui media perantara. Data yang didapatkan dari arsip yang dimiliki organisasi instansi, studi pustaka, penelitian terdahulu, literatur, dan jurnal yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti.

### 3.6 Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam katagori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah difahami oleh diri sendiri maupun orang lain (Sugiyono, 2011).

Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda, dengan sebelumnya menguji kualitas data yang diperoleh dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Dan menggunakan uji penyimpangan asumsi klasik serta uji hipotesis. Analisis data kuantitatif adalah metode analisa data yang memerlukan perhitungan statistik dan matematis.

#### 3.6.1 Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

Uji validitas data digunakan untuk mengukur sah tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dapat dikatakan valid jika terdapat

kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti (Sugiyono,2011)

Uji validitas dilakukan dengan cara membandingkan nilai rhitung (untuk tiap butir pertanyaan dapat dilihat pada kolom *corrected item-total correlations*, dengan rtabel dengan mencari *degree of freedom (df) = N-k*, dalam hal ini adalah jumlah sampel, dan k adalah jumlah variabel independen penelitian. Jika rhitung > rtabel, dan bernilai positif, maka pertanyaan (indikator) tersebut dikatakan valid (Ghozali dalam Simanjuntak, 2013)

b. Uji Realibilitas

Uji reliabilitas merupakan alat yang digunakan untuk mengukur kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas akan digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan fasilitas SPSS, yakni dengan uji statistik *Cronbach Alpha*. Hasilnya jika suatu konstruk atau variabel dinyatakan reliabel apabila nilai *cronbach alpha* > 0,60 (Ghozali,2011)

**3.6.2 Uji Asumsi Klasik**

Uji asumsi klasik digunakkan untuk mendeteksi ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik atau persamaan regresi berganda yang digunakan, terdiri dari :

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal.Seperti diketahui bahwa uji T dan uji f mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi

normal. Untuk mendeteksi apakah nilai residual terdistribusi secara normal atau tidak dapat dilihat dari hasil kolmogrov-Smirnov. Dikatakan memenuhi normalitas jika nilai residual yang dihasilkan lebih besar dari 0,05 (Ghozali, 2013). Dimana dalam uji pedoman yang digunakan dalam pengambilan keputusan yaitu :

1. Jika nilai signifikansi  $< 0,05$  maka distribusi data tidak normal.
2. Jika nilai signifikansi  $> 0,05$  maka distribusi data normal.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol (Ghozali, 2016). Dalam penelitian ini, multikolonieritas dapat dilihat dari nilai tolerance dan lawannya variance inflation factor (VIF). Nilai cutoff yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolonieritas adalah nilai Tolerance  $\leq 0,10$  atau sama dengan nilai VIF  $\geq 10$  (Ghozali, 2016).

c. Uji Heteroskedastisitas

Metode yang dipakai dalam penelitian ini untuk menguji heteroskedastisitas adalah grafik *Scatterplot* antara nilai prediksi variabel terikat, yaitu ZPRED (sumbu X) dengan residualnya SPRESID (sumbu Y). Apabila titik-titik menyebar secara acak dan tersebar baik di atas ataupun di bawah angka 0 (nol) pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga

layak dipakai untuk memprediksi variabel terikat berdasarkan masukan variabel bebas (Imam Ghozali, 2013).

d. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan menguji apakah dalam model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode  $t$  dengan kesalahan pengganggu pada periode  $t-1$  (sebelumnya) (Imam Ghozali, 2013). Autokorelasi muncul karena observasi yang berurutan sepanjang waktu berkaitan satu sama lainnya. Hal ini sering ditemukan pada data runtut waktu (time series) karena “gangguan” pada seseorang individu atau kelompok cenderung mempengaruhi “gangguan” pada individu atau kelompok yang sama pada periode berikutnya. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan Durbin-Watson (DW test), dikarenakan sampel yang digunakan dibawah 100. Sedangkan jika sampel diatas 100 maka harus menggunakan pendekatan Lagrange Multiplier (LM test). Uji Durbin-Watson hanya digunakan untuk autokorelasi tingkat satu\* dan mensyaratkan adanya konstanta dalam model regresi dan tidak ada variabel lag diantara variabel independen (Imam Ghozali, 2013).

e. Uji Linieritas

Digunakan untuk melihat apakah spesifikasi model yang digunakan sudah benar atau tidak. Dengan uji linearitas akan diperoleh informasi apakah model empiris sebaiknya linear, kuadrat atau kubik (Ghozali, 2011). Dalam penelitian ini menggunakan bantuan program SPSS dengan Test for Linearity pada taraf signifikansi 0,05. Metode pengambilan keputusan yaitu:

- a. Jika signifikansi pada Deviation from Linierity  $> 0,05$ , maka hubungan antara dua variabel linier.

- b. Jika signifikansi pada Deviation from Linierity  $< 0,05$  , maka hubungan antara dua variabel tidak linier.

### 3.6.3 Uji Regresi Linear Berganda

Metode analisis yang digunakan adalah model regresi linier berganda. Menurut Sugiyono (2014) bahwa : "Analisis regresi linier berganda bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (kriterium), bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediator dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya). Jadi analisis regresi berganda akan dilakukan bila jumlah variabel independennya minimal 2".

Persamaan regresi linier berganda pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan :

Y = Variabel dependen, stres kerja karyawan

$\alpha$  = Intercept / koefisien yang menyatakan perubahan rata-rata variabel dependen untuk setiap variabel independen sebesar satu atau yang disebut konstanta.

$\beta_1$  = Koefisien regresi konflik peran

$\beta_2$  = Koefisien regresi ambiguitas peran

X1 = Konflik peran

X2 = Ambiguitas peran

e = Estimasi error

### 3.6.4 Uji Hipotesis

#### a. Uji Simultan (F-test)

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau terikat (Ghozali, 2011).

##### 1) Menentukan H<sub>0</sub> dan H<sub>a</sub>

H<sub>0</sub> = Konflik Peran (X<sub>1</sub>) dan Ambiguitas Peran (X<sub>2</sub>) secara bersama-sama (simultan) tidak berpengaruh terhadap Stres Kerja (Y)

H<sub>a</sub> = Konflik Peran (X<sub>1</sub>) dan Ambiguitas Peran (X<sub>2</sub>) secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap Stres Kerja (Y)

##### 2) Menentukan *level of significance* ( $\alpha$ )

\*Nilai dari *level of significance* adalah 5% \*

##### 3) Pengambilan keputusan :

- a) Jika nilai signifikansi < dari 0,05 maka H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>1</sub> diterima, artinya secara simultan seluruh variabel konflik peran dan ambiguitas peran berpengaruh secara signifikan terhadap variabel stres kerja.
- b) Jika nilai signifikansi > dari 0,05 maka H<sub>0</sub> diterima dan H<sub>1</sub> ditolak, artinya secara simultan seluruh variabel konflik peran dan ambiguitas peran tidak berpengaruh terhadap variabel stres kerja.

##### 4) Pengambilan Keputusan dengan nilai F-tabel

$$\text{Rumus F-tabel} = F(k ; n - k - 1)$$



- a)  $F_{\text{hitung}} < F_{\text{tabel}}$  maka tidak terdapat pengaruh variabel konflik peran dan ambiguitas peran secara simultan terhadap variabel stres kerja.
- b)  $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$  maka terdapat pengaruh variabel konflik peran dan ambiguitas peran secara simultan terhadap variabel stres kerja.

b. Uji Parsial (t-test)

Uji T dimaksudkan untuk mengetahui tingkat signifikansi pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat dengan asumsi variabel bebas yang lain tidak berubah. Menurut Sugiyono (2013), menggunakan rumus:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan :

- $t$  = Nilai uji t  
 $r$  = Koefisien korelasi  
 $r^2$  = Koefisien determinasi  
 $n$  = Jumlah sampel

1) Menentukan  $H_0$  dan  $H_a$

$H_0$  = artinya tidak terdapat pengaruh variabel Konflik Peran ( $X_1$ ) dan Ambiguitas Peran ( $X_2$ ) terhadap variabel Stres Kerja ( $Y$ ) secara parsial.

$H_a$  = artinya variabel variabel Konflik Peran ( $X_1$ ) dan Ambiguitas Peran ( $X_2$ ) terhadap variabel Stres Kerja ( $Y$ ) secara parsial.

## 2) Pengambilan Keputusan

a) Jika nilai signifikansi  $< \alpha$  0,05 maka ada pengaruh antara variabel konflik peran dan ambiguitas peran terhadap variabel stres kerja secara parsial atau hipotesis nol di tolak.

b) Jika nilai signifikansi  $> \alpha$  0,05 maka tidak ada pengaruh antara variabel konflik peran dan ambiguitas peran terhadap variabel stres kerja secara parsial atau hipotesis nol diterima.

## 3) Pengambilan keputusan dengan t-tabel

a) Jika  $T_{hitung} > T_{tabel}$ , atau  $-T_{hitung} < -T_{tabel}$  maka  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak

b) Jika  $-T_{tabel} \leq T_{hitung} \leq T_{tabel}$ , maka  $H_1$  ditolak dan  $H_0$  diterima.

## c. Koefisien Determinasi (Adjusted $R^2$ )

Koefisien determinasi (Adjusted  $R^2$ ) mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai adjusted  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memprediksi variasi variabel dependen (Ghozali, 2013).

## BAB IV

### ANALISIS DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Gambaran Umum PT Sinergi Makmur Sentosa

##### 4.1.1 Sejarah Singkat PT Sinergi Makmur Sentosa

PT Sinergi Makmur Sentosa adalah perusahaan jasa rekayasa generasi baru yang mengkhususkan diri dalam sistem mekanis-listrik-pipa (MEP). Meskipun perusahaan kami relatif muda (tergabung dalam tahun 2012), tim kami memiliki lebih dari 30 tahun pengalaman di bawah ikat pinggang mereka yang menyediakan solusi MEP. Tim ahli kami yang berdedikasi siap memberikan solusi teknis yang sesuai untuk Anda.

PT Sinergi Makmur Sentosa memulai sebagai produsen panel *switchboard* yang dikenal sebagai PT Metro Abdibina Sentosa. Karena pelanggan kami semakin percaya pada kami, kami menerima banyak permintaan untuk solusi sistem menyeluruh, yang meliputi: pemasangan, pengujian, dan persiapan untuk instrumen listrik mereka. Kami memutuskan untuk mengambil permintaan mereka dan memperluas penawaran layanan kami ke instrumentasi listrik, dan kemudian ke sistem mekanis dan plambing. Sementara jangkauan layanan kami meluas, selama bertahun-tahun kami tetap berkomitmen terhadap nilai-nilai inti awal kami, yaitu: mendengarkan dengan penuh perhatian, kelayakan ekonomi, solusi *turn-key*, pengiriman tepat waktu, dan efisiensi energi.

##### 4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

Misi kami adalah menyediakan layanan rekayasa berbasis nilai yang memenuhi atau melampaui harapan klien. Setiap elemen dari pernyataan misi kami ditambahkan dengan makna:

1. Berorientasi Nilai

Nilai yang didorong berarti kami mencurahkan bakat dan sumber daya kami untuk merancang sistem yang mengoptimalkan

laba atas investasi klien dengan merancang untuk efisiensi energi dan keberlanjutan jangka panjang, sambil bekerja dalam sarana keuangan klien kami.

## 2. Layanan Rekayasa

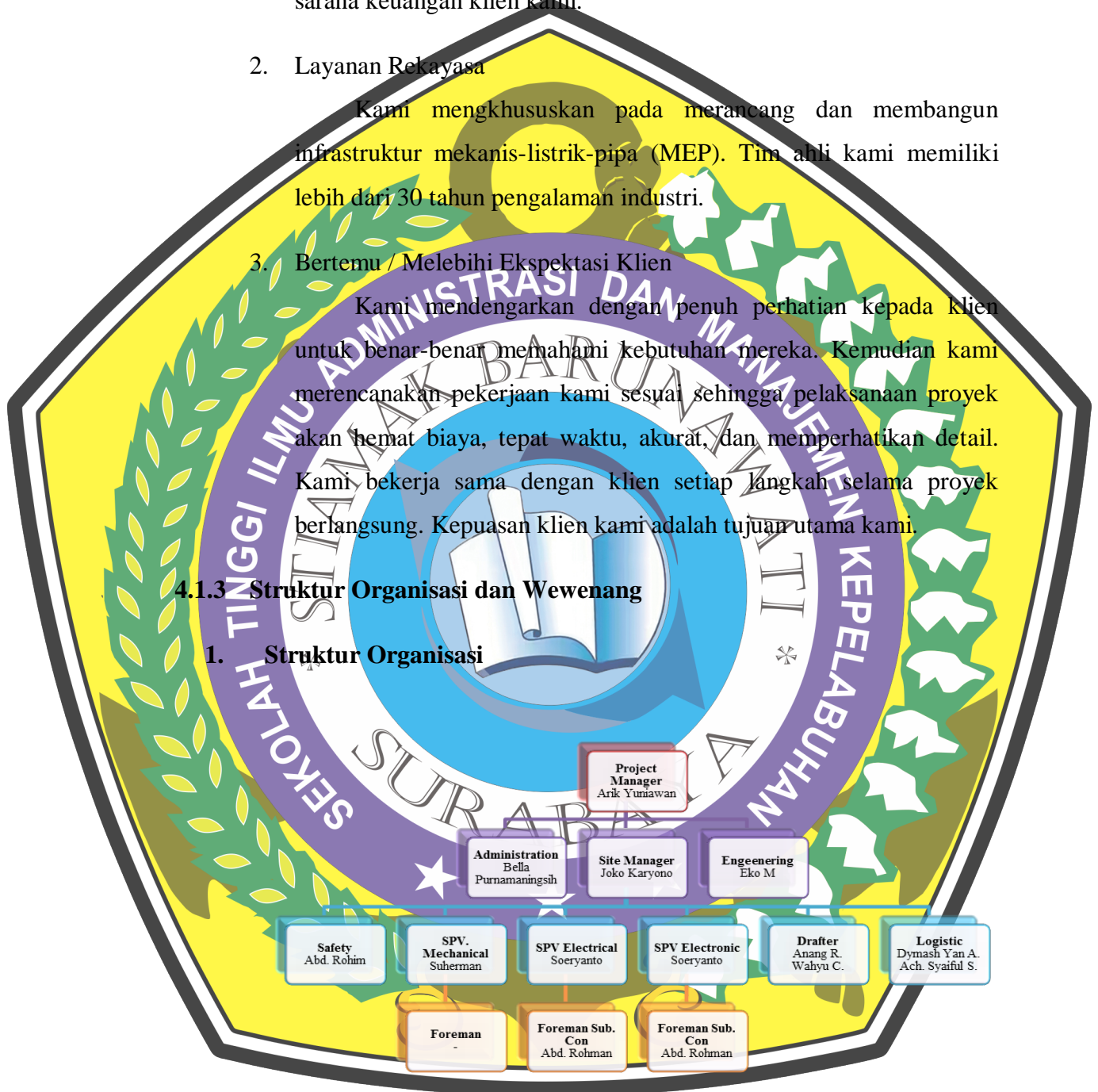
Kami mengkhususkan pada merancang dan membangun infrastruktur mekanis-listrik-pipa (MEP). Tim ahli kami memiliki lebih dari 30 tahun pengalaman industri.

## 3. Bertemu / Melebihi Ekspektasi Klien

Kami mendengarkan dengan penuh perhatian kepada klien untuk benar-benar memahami kebutuhan mereka. Kemudian kami merencanakan pekerjaan kami sesuai sehingga pelaksanaan proyek akan hemat biaya, tepat waktu, akurat, dan memperhatikan detail. Kami bekerja sama dengan klien setiap langkah selama proyek berlangsung. Kepuasan klien kami adalah tujuan utama kami.

### 4.1.3 Struktur Organisasi dan Wewenang

#### 1. Struktur Organisasi



**Gambar 4.1 – Struktur Organisasi**

Sumber : PT. Sinergi Makmur Sentosa

## 2. Tugas dan Tanggung Jawab

### a. Project Manager

- 1) Mengidentifikasi dan menyelesaikan potensi masalah yang akan timbul agar dapat diantisipasi secara dini.
- 2) Melakukan koordinasi ke dalam (tim proyek, manajemen, dll) dan keluar. Dibantu semua koordinator menyiapkan rencana kerja operasi proyek, meliputi aspek teknis, waktu, administrasi dan keuangan proyek.
- 3) Melaksanakan dan mengontrol operasional proyek sehingga operasi proyek dapat berjalan sesuai dengan rencana (*on track*)
- 4) Mengkomunikasikan dalam bentuk lisan dan tertulis (Laporan Kemajuan Pekerjaan).
- 5) Seorang Project Manager harus mengontrol proyek yang ditanganinya. Proyek harus selesai sesuai dengan *budget*, sesuai dengan spesifikasi, dan waktu.
- 6) Proyek yang ditangani harus mempunyai *return* yang nyata terhadap organisasi.
- 7) Taat kepada setiap kebijakan yang di keluarkan organisasi, harus mengambil keputusan dengan wewenang yang terbatas dari organisasi.

### b. Site Manager

- 1) Merencanakan "*Time Schedule*" pelaksanaan proyek sesuai dengan kewajiban dari perusahaan terhadap pemilik proyek atau kepentingan perusahaan sendiri.
- 2) Merencanakan pemakaian bahan dan alat dan pekerjaan instalasi untuk setiap proyek yang ditangani sesuai dengan *volume* dan waktu penggunaannya.
- 3) Memberikan instruksi pekerjaan dan pengarahan kepada pelaksana dalam menunjang pelaksanaan proyek. Instruksi-instruksi pekerjaan secara umum dapat diberikan secara lisan dan yang bersifat khusus dibukukan dalam buku instruksi pengawas.

- 4) Mengadakan kontrol terhadap pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan instruksi-instruksi yang diberikan baik segi teknis, kualitas pekerjaan, maupun *time schedulanya*.
- 5) Mengadakan kontrol disiplin kerja dari pelaksana-pelaksana proyek, mandor maupun tenaga kerja sesuai dengan tugas, kewajiban dan wewenang masing-masing.

**c. Engineering**

- 1) Mengkoordinir pembuatan master *schedule* dan *breakdown* aktivitas bulanan dan mingguan.
- 2) Mengkoordinir penentuan *schedule* material dan persetujuan material dari *owner*.
- 3) Mengkoordinir pembuatan *shop drawing*.
- 4) Memaksimalkan kemungkinan pemanfaatan *value engineering* (VE).
- 5) Mengkoordinir pembuatan laporan progres pelaksanaan proyek secara periodik.

**d. Administrasi**

- 1) Membuat laporan harian pekerjaan
- 2) Mencatat dan mengirim pengajuan *shop drawing*\* (PSD)
- 3) Membuat dan mengirim Izin Pelaksanaan Pekerjaan
- 4) Membuat dan mengirim Permintaan Informasi
- 5) Membuat dan mengirim Surat Keluar
- 6) Membuat dan mengirim *form* barang masuk dan keluar
- 7) Memastikan semua dokumen tersip dengan baik. Baik dikomputer ataupun di lemari.
- 8) Mengirim laporan progress bulanan.
- 9) Menerima pengajuan *shop drawing* (PSD) yang kembali (*approve / reject*)

**e. Safety (K3)**

- 1) Mengidentifikasi dan memetakan potensi bahaya yang mungkin terjadi di lingkungan kerja. Hal ini termasuk membuat tingkatan

dampak dari bahaya (*impact*) dan kemungkinan terjadinya bahaya tersebut (*probability*)

- 2) Menyusun rencana program keselamatan dan kesehatan kerja yang meliputi upaya preventif dan upaya korektif. Upaya preventif bertujuan untuk mengurangi terjadinya bahaya atau kecelakaan di lingkungan kerja. Upaya korektif bertujuan untuk menanggulangi kecelakaan yang terjadi di lingkungan kerja.
- 3) Membuat dan memelihara dokumen terkait kesehatan dan keselamatan kerja. Dokumentasi yang baik termasuk faktor penting dalam mencegah dan menanggulangi bahaya. Hal ini termasuk merancang prosedur baku dan memelihara borang atau catatan terkait kesehatan dan keselamatan kerja.
- 4) Mengevaluasi insiden kecelakaan yang mungkin terjadi, serta menganalisis akar masalah termasuk tindakan preventif dan korektif yang diambil.
- 5) *Safety officer* bertugas untuk memantau efektivitas program yang berjalan serta merencanakan perubahan atau perbaikan program secara berkesinambungan. Hal ini termasuk mengelola laporan yang diperlukan untuk manajemen perusahaan.
- 6) Seorang *safety officer* merupakan penghubung antara regulasi pemerintah dan kebijakan perusahaan. Dia harus memastikan bahwa persyaratan yang telah ditentukan oleh pemerintah setempat dipenuhi oleh perusahaan.

**f. Supervisor**

- 1) Menyelesaikan masalah yang terjadi di perusahaan semaksimal mungkin tanpa harus terlebih dahulu sang manajer atau atasannya turun tangan.
- 2) Menghubungkan komunikasi antara Manajer dengan Staff atau sebaliknya.
- 3) Membantu tugas-tugas para Staff di bawahnya.

- 4) Menampung segala kritik, saran, dan keluhan dari tamu dan customer yang disampaikan kepada staff untuk selanjutnya disampaikan kembali kepada manajer atau atasannya.
- 5) Menyampaikan kebijakan-kebijakan yang sebelumnya telah dirancang dan disetujui oleh pejabat di atasnya kepada seluruh staff-staff di bawahnya
- 6) Mengatur kelompok kerja pada divisi yang berada di bawah wewenangnya
- 7) Melaksanakan tugas, proyek dan pekerjaan lain secara langsung
- 8) Memberikan training dan memberikan tugas kepada subordinatnya
- 9) Menegakkan seluruh aturan perusahaan, dll.

**g. Logistik**

- 1) Membuat perencanaan pengadaan barang dan distribusinya
- 2) Mengawasi dan mengontrol operasional gudang
- 3) Mengawasi dan mengontrol semua barang yang masuk dan keluar sesuai dengan SOP
- 4) Melakukan pengecekan pada barang yang diterima sesuai SOP
- 5) Membuat perencanaan, pengawasan dan laporan pergudangan
- 6) Memastikan ketersediaan barang sesuai dengan kebutuhan
- 7) Memastikan aktivitas keluar masuk barang berjalan lancar
- 8) Melaporkan semua transaksi keluar masuk barang dari dan ke gudang

**4.1.4 Aktivitas PT Sinergi Makmur Sentosa**

Aktivitas/ kegiatan perusahaan PT. Sinergi Makmur Sentosa, sebagai berikut:

- a. Melakukan perencanaan dan pengendalian aspek biaya, jadwal dan mutu.
- b. Melakukan pekerjaan desain *engineering* terinci, pengadaan material, pabrikasi, instalasi atau konstruksi.
- c. Penyelesaian administrasi dan keuangan proyek seperti asuransi dan klaim.



- d. Seleksi dan kompilasi dokumen proyek untuk diserahkan kepada pemilik atau kepada induk perusahaan.

#### 4.2 Karakteristik Responden Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada 34 responden karyawan PT. Sinergi Makmur Sentosa, maka dapat diambil beberapa gambaran tentang karakteristik responden yang diteliti meliputi usia dan jenis kelamin. Adapun karakteristik responden tersebut sebagai berikut:

**Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

No	Usia	Jumlah	Persentase (%)
1	21-30 Tahun	9	26%
2	31-40 Tahun	13	38%
3	41-55 Tahun	12	35%
	<b>* Jumlah</b>	<b>34</b>	<b>* 100%</b>

Sumber: data primer diolah (2019)

Berdasarkan usia dapat diketahui responden yang berasal dari usia 21-30 Tahun sebanyak 9 orang atau sebesar 26% dari usia 31-40 Tahun sebanyak 13 orang atau sebesar 38% dan dari usia 41-55 Tahun sebanyak 12 orang atau sebesar 35%. Jadi, dapat disimpulkan bahwa responden paling banyak berasal dari usia 31-40 Tahun.

**Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	Laki-Laki	31	91%

2	Perempuan	3	9%
<b>Jumlah</b>		<b>34</b>	<b>100%</b>

Sumber: data primer diolah (2019)

Berdasarkan hasil data responden yang ada, karakteristik berdasarkan jenis kelamin, responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 31 orang atau sebesar 91%, yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 3 orang atau sebesar 9%. Jadi, dapat disimpulkan bahwa responden paling banyak berjenis kelamin laki-laki.

#### 4.3 Deskripsi Variabel Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan objek penelitian pada 34 karyawan PT. Sinergi Makmur Sentosa untuk mengetahui hubungan konflik peran dan ambiguitas peran terhadap stres kerja karyawan. Hasil penyebaran kuesioner yang ditujukan kepada 34 responden, sebagai berikut :

#### Distribusi frekuensi penelitian responden terhadap variabel konflik peran (X<sub>1</sub>)

Dalam penelitian ini variabel konflik peran ini terdapat 5 item pernyataan yang diajukan kepada responden. Hasil penelitian responden terhadap variabel konflik peran (X<sub>1</sub>) adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Penilaian Responden Terhadap Variabel Konflik Peran (X<sub>1</sub>)**

No.	Pernyataan	Skala Nilai					Total
		SS	S	CS	TS	STS	
1	Pernyataan X1.1 Saya melakukan tugas-tugas yang harus dilakukan diluar kebiasaan dalam penugasan	0	13	19	13	0	34
		0%	38%	56%	38%	0%	100%
2	Pernyataan X1.2	0	12	22	0	0	34

	Saya perlu melanggar peraturan atau kebijakan perusahaan untuk bisa melaksanakan suatu penugasan	9%	35%	65%	0%	0%	100%
	Pernyataan X1.3	0	11	23	0	0	34
3	Saya menerima dari dua atau lebih senior yang saling bertentangan secara prinsip	0%	32%	68%	0%	0%	100%
	Pernyataan X1.4	0	12	21	1	0	34
4	Saya menerima penugasan tanpa di dukung sumber daya yang memadai misalnya rekan kerja yang kurang kompeten/sulit bekerja sama	0%	35%	62%	3%	0%	100%
	Pernyataan X1.5	0	12	22	0	0	34
5	Saya menerima penugasan tanpa sumber daya yang cukup, misalnya peralatan elektronik, transportasi,dll.	0%	35%	65%	0%	0%	100%

Sumber: data primer diolah (2019)

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa tanggapan responden terhadap variabel konflik peran ( $X_1$ ) sebagian besar menjawab cukup setuju. Apabila disusun berdasarkan jumlah responden yang menjawab cukup setuju yang

diperoleh untuk pernyataan 1 responden yang menjawab cukup setuju sebanyak 19 orang atau 56%, untuk pernyataan 2 responden yang menjawab cukup setuju sebanyak 22 orang atau 65%, untuk pernyataan 3 responden yang menjawab cukup setuju sebanyak 23 orang atau 68%, untuk pernyataan 4 responden yang menjawab cukup setuju sebanyak 21 orang atau 62%, dan untuk pernyataan 5 responden yang menjawab cukup setuju sebanyak 22 orang atau 65%.

#### Distribusi frekuensi penilaian responden terhadap ambiguitas peran (X<sub>2</sub>)

Dalam penelitian ini variabel ambiguitas peran merupakan salah satu variabel yang berhubungan dengan stres kerja karyawan, pernyataan yang diajukan kepada responden sebanyak 6 pernyataan dan hasil penelitian responden terhadap ambiguitas peran (X<sub>2</sub>) adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Penilaian Responden Terhadap Variabel Ambiguitas Peran (X<sub>2</sub>)**

No.	Pernyataan	Skala Nilai					Total
		SS	S	CS	TS	STS	
1	Pernyataan X2.1 Saya kurang mengetahui dengan jelas tanggung jawab yang ditetapkan dalam perusahaan.	0	14	20	0	0	34
		0%	41%	59%	0%	0%	100%
2	Pernyataan X2.2 Saya kurang yakin tentang wewenang yang saya miliki saat ini. Misalnya, untuk memutuskan hal-hal yang berkaitan dengan penugasan.	0	11	22	1	0	34
		0%	32%	65%	3%	0%	100%

3	Pernyataan X2.3	0	7	24	3	0	34
	Saya merasa kurang mengetahui dengan jelas apa yang diharapkan organisasi dari saya	0%	21%	71%	9%	0%	100%
4	Pernyataan X2.4	0	13	19	2	0	34
	Saya merasa kurang jelas mengenai pekerjaan/apa yang seharusnya saya lakukan dalam perusahaan.	0%	38%	56%	6%	0%	100%
5	Pernyataan X2.5	0	20	12	2	0	34
	Saya merasa rencana dan tujuan pekerjaan saya kurang jelas. Misalnya, untuk mencari adanya kecurangan, dll.	0%	59%	35%	6%	0%	100%
6	Pernyataan X2.6	0	7	24	3	0	34
	Saya merasa kurang dapat membagi waktu dengan baik antara harus menyelesaikan penugasan di lapangan dengan menyelesaikan laporan yang diminta atasan maupun klien.	0%	21%	71%	9%	0%	100%

Sumber: data primer diolah (2019)

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa tanggapan responden terhadap variabel ambiguitas peran (X<sub>2</sub>) sebagian besar menjawab cukup setuju. Apabila disusun berdasarkan jumlah responden yang menjawab setuju yang diperoleh untuk pernyataan 1 responden yang menjawab cukup setuju sebanyak 20 orang atau 59%, untuk pernyataan 2 responden yang menjawab cukup setuju sebanyak 22 orang atau 65%, untuk pernyataan 3 responden yang menjawab cukup setuju sebanyak 24 orang atau 71%, untuk pernyataan 4 responden yang menjawab cukup setuju sebanyak 19 orang atau 56%, untuk pernyataan 5 responden yang menjawab cukup setuju sebanyak 12 orang atau 35%, dan untuk pernyataan 6 responden yang menjawab cukup setuju sebanyak 24 orang atau 71%.

#### Distribusi frekuensi penilaian responden terhadap stres kerja karyawan (Y)

Stres kerja karyawan merupakan variabel dependen atau terikat yang akan dilihat hubungannya dengan variabel independen atau bebas yaitu konflik peran dan ambiguitas peran. Data hasil penilaian responden terhadap variabel stres kerja karyawan (Y) adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Penilaian Responden**

**\* Terhadap Variabel Stres Kerja Karyawan (Y)**

No.	Pernyataan	Skala Nilai					Total
		SS	S	CS	TS	STS	
1	Pernyataan Y.1 Saya tidak memiliki ruangan kantor yang cukup luas untuk menjalankan pekerjaan saya.	0	13	21	0	0	34
		0%	38%	62%	0%	0%	100%
2	Pernyataan Y.2 Saya memperoleh peralatan kantor yang memadai untuk bekerja	0	9	24	1	0	34
		0%	26%	71%	3%	0%	100%

3	Pernyataan Y.3	0	12	20	1	1	34
	Saya mendapat dukungan layanan yang cukup untuk melakukan pekerjaan saya	0%	35%	59%	3%	0%	100%
4	Pernyataan Y.4	0	12	20	1	1	34
	Saya tidak tahu dengan pasti apa yang diharapkan perusahaan dari saya sehubungan dengan posisi pekerjaan yang saya terima.	0%	35%	59%	3%	3%	100%
5	Pernyataan Y.5	0	12	22	0	0	34
	Saya merasakan konflik dari tugas pekerjaan yang dibebankan atasan langsung pada saya.	0%	35%	65%	0%	0%	100%
6	Pernyataan Y.6	0	9	25	0	0	34
	Target perusahaan dan tuntutan tugas terlalu tinggi sehingga memberatkan tugas-tugas saya.	0%	26%	74%	0%	0%	100%

Sumber: data primer diolah (2019)

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa tanggapan responden terhadap variabel stres kerja karyawan (Y) sebagian besar menjawab cukup setuju. Apabila disusun berdasarkan jumlah responden yang menjawab setuju yang diperoleh untuk pernyataan 1 responden yang menjawab cukup setuju sebanyak 21 orang atau 62%, untuk pernyataan 2 responden yang menjawab cukup setuju sebanyak 24 orang

atau 71%, untuk pernyataan 3 responden yang menjawab cukup setuju sebanyak 20 orang atau 59%, untuk pernyataan 4 responden yang menjawab cukup setuju sebanyak 20 orang atau 59%, untuk pernyataan 5 responden yang menjawab cukup setuju sebanyak 22 orang atau 65%, dan untuk pernyataan 6 responden yang menjawab cukup setuju sebanyak 25 orang atau 74%.

#### 4.4 Analisis Data

Dalam penelitian ini, dilakukan penyebaran kuesioner terhadap 34 responden sehingga diperoleh data yang bersifat data primer, data yang diperoleh perlu diuji dengan beberapa pengujian. Hal ini bertujuan agar penelitian ini dapat menyajikan data yang akurat. Uji yang pertama adalah uji kuesioner yang meliputi uji validitas dan uji reliabilitas. Uji yang kedua adalah uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas, uji autokorelasi, dan uji linieritas. Uji yang ketiga adalah analisis regresi linier berganda dan uji yang keempat adalah uji hipotesis dengan menggunakan uji F untuk mengetahui secara bersama-sama (simultan) dan uji t untuk mengetahui secara parsial. Hasil uji adalah sebagai berikut:

##### 4.4.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Berdasarkan data dari penyebaran kuesioner kepada 34 responden, maka dapat dikatakan valid ataupun reliabel apabila instrumen atau indikator yang digunakan dalam memperoleh data adalah valid atau reliabel. Sehingga perlu dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan metode koefisien korelasi *Product Moment* dengan taraf signifikansi 0,05 sedangkan untuk uji reliabilitas digunakan metode *Crobanck's Alpha*.

##### 1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan melihat r hitung dan r tabel dari setiap item pernyataan melalui pengolahan data yang dilakukan dengan program SPSS. Setiap item pernyataan dikatakan valid jika  $r \text{ hitung} > r$



tabel. Hasil uji validitas dalam penelitian ini dari setiap item pernyataan adalah sebagai berikut:

**a. Uji Validitas Variabel Konflik Peran ( $X_1$ )**

Berdasarkan hasil pengolahan data maka uji validitas variabel konflik peran ( $X_1$ ) dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.6 Hasil Pengujian Uji Validitas Variabel  
Konflik Peran ( $X_1$ )**

Item Pernyataan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
X1.1	0.499	0.339	Valid
X1.2	0.827	0.339	Valid
X1.3	0.613	0.399	Valid
X1.4	0.609	0.399	Valid
X1.5	0.827	0.399	Valid

Sumber: data primer diolah dengan SPSS 22 (2019)

Variabel konflik peran terdiri dari 5 item pernyataan. Korelasi setiap item pernyataan mempunyai nilai r hitung lebih besar dari r tabel, sehingga berdasarkan uji validitas menunjukkan bahwa pada semua item pernyataan pada variabel konflik peran dinyatakan valid dan dapat dijadikan sebagai instrumen penelitian.

**b. Uji Validitas Variabel Ambiguitas Peran ( $X_2$ )**

Berdasarkan hasil pengolahan data maka uji validitas variabel ambiguitas peran ( $X_2$ ) dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.7 Hasil Penujian Uji Validitas  
Variabel Ambiguitas Peran ( $X_2$ )**

Item Pernyataan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
X <sub>2.1</sub>	0.595	0.339	Valid
X <sub>2.2</sub>	0.458	0.339	Valid
X <sub>2.3</sub>	0.774	0.339	Valid
X <sub>2.4</sub>	0.591	0.339	Valid
X <sub>2.5</sub>	0.504	0.339	Valid
X <sub>2.6</sub>	0.774	0.339	Valid

Sumber: data primer diolah dengan SPSS 22 (2019)

Variabel ambiguitas peran terdiri dari 6 item pernyataan. Korelasi setiap item pernyataan mempunyai nilai r hitung lebih besar dari r-tabel, sehingga berdasarkan uji validitas menunjukkan bahwa pada semua item pernyataan pada variabel ambiguitas peran dinyatakan valid dan dapat dijadikan sebagai instrumen penelitian.

**c. Uji Validitas Variabel Stres Kerja Karyawan (Y)**

Berdasarkan hasil pengolahan data maka uji validitas variabel stres kerja karyawan (Y) dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.8 Hasil Pengujian Uji Validitas Variabel  
Stres Kerja Karyawan (Y)**

Item Pernyataan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
Y.1	0.437	0.339	Valid

Y.2	0.660	0.339	Valid
Y.3	0.819	0.339	Valid
Y.4	0.819	0.339	Valid
Y.5	0.496	0.339	Valid
Y.6	0.547	0.339	Valid

Sumber: data primer diolah dengan SPSS 22 (2019)

Variabel stres kerja karyawan terdiri dari 6 item pernyataan. Korelasi setiap item pernyataan mempunyai nilai r-hitung lebih besar dari r-tabel, sehingga berdasarkan uji validitas menunjukkan bahwa pada semua item pernyataan pada variabel stres kerja karyawan dinyatakan valid dan dapat dijadikan sebagai instrumen penelitian.

## 2. Uji Reliabilitas

Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas akan digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan fasilitas SPSS, yakni dengan uji statistik *Cronbach Alpha*. Hasilnya jika suatu konstruk atau variabel dinyatakan reliabel apabila nilai *cronbach alpha* > 0,60 (Ghozali, 2011). Hasil uji reliabilitas dari variabel-variabel yang diteliti dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Kriteria	Keterangan
Konflik Peran(X <sub>1</sub> )	0.667	0.6	Reliabel

Ambiguitas Peran ( $X_2$ )	0.667	0.6	Reliabel
Stres Kerja Karyawan (Y)	0.716	0.6	Reliabel

Sumber: data primer diolah dengan SPSS 22 (2019)

Berdasarkan tabel 4.9 diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* dari variabel Konflik Peran ( $X_1$ ), Ambiguitas Peran ( $X_2$ ), dan Stres Kerja Karyawan (Y) lebih besar dari 0,6 sehingga dapat disimpulkan data telah reliabel yang berarti bahwa kuesioner dapat digunakan dalam penelitian.

#### 4.4.2 Uji Asumsi Klasik

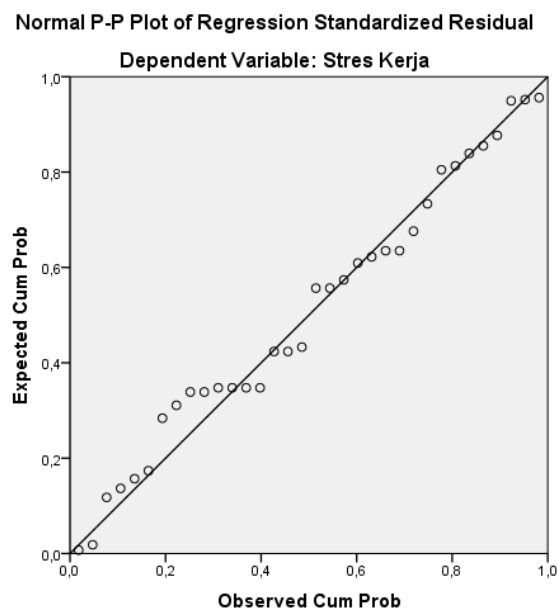
##### 1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal seperti diketahui bahwa uji t dan F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik (Ghozali, 20011).

Uji normalitas merupakan uji untuk mengetahui normalitas (normal atau tidaknya) faktor pengganggu et (*error terms*). Sebagaimana telah diketahui bahwa faktor pengganggu tersebut diasumsikan memiliki distribusi normal, sehingga uji t (parsial) dapat dilakukan. Untuk dapat menguji normalitas model regresi, penelitian ini menggunakan metode *Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual*. Dasar pengambilan keputusan adalah jika data menyebar jauh dari garis diagonal atau tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas. Sebaliknya, jika data tidak menyebar jauh dari garis diagonal atau mengikuti arah garis

diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas dari hasil statistik, dapat dilihat pada gambar 4.2.

Pada gambar 4.2 Hasil uji normalitas pada gambar grafik terlihat bahwa penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal grafik tidak menyebar jauh dari garis diagonal atau mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.



**Gambar 4.2 Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual**

Sumber: data primer diolah dengan SPSS 22 (2019)

Disamping menggunakan uji grafik dilengkapi dengan uji statistik, salah satunya dengan menggunakan uji statistik non-parametik *Kolmogorof-Smirnov*. Jika hasil K-S mempunyai nilai  $p \geq 0,05$ , maka dapat dikatakan *unstandardized residual* normal. Hasil uji tersebut disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.10 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		34
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,54936645
	Most Extreme Differences	
	Absolute	,101
	Positive	,069
	Negative	-,101
Test Statistic		,101
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 <sup>c,d</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

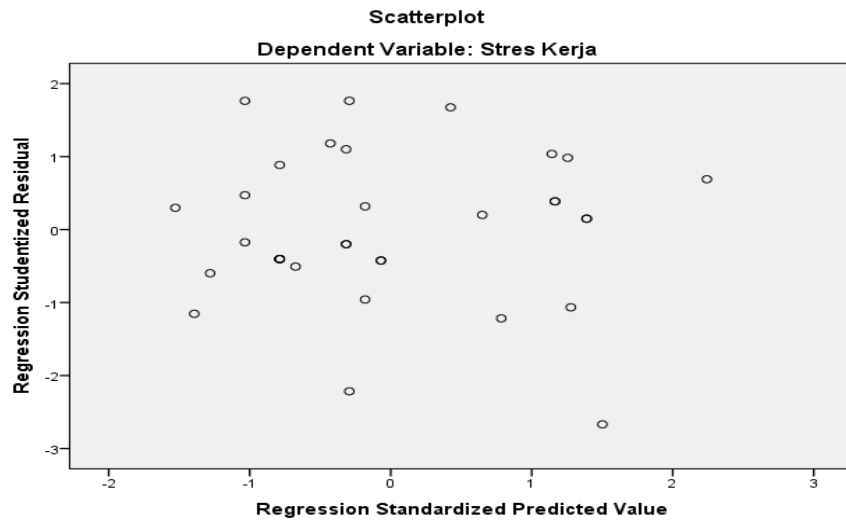
d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber: data primer diolah dengan SPSS 22 (2019)

Berdasarkan tabel 4.10 di atas terlihat bahwa nilai *Kolmogorov-Smirnov Z* sebesar 0,101 dengan tingkat signifikan 0,200 berarti hal itu menunjukkan bahwa model regresi terdistribusi normal karena tingkat signifikansinya  $\geq 0,05$ .

## 2. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mendeteksi terjadinya nilai relevan yang berbeda dari setiap varian variabel bebas yaitu konflik peran dan ambiguitas peran dalam model regresi. Masalah heteroskedastisitas dalam penelitian ini dideteksi dengan menggunakan *scatterplot* yaitu dengan memplotkan *standardized predictors* dengan *standardized residual* model. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Berikut hasil *scatterplot* yang didapatkan dari output SPSS.



**Gambar 4.3 Uji Heteroskedastisitas**

Sumber: data primer diolah dengan SPSS 22 (2019)

Pada gambar 4.3 Hasil uji heteroskedastisitas pada gambar diatas terlihat bahwa *scatterplot* tidak membentuk suatu pola tertentu serta titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

### 3. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya kolerasi antar variabel bebas yaitu konflik peran dan ambiguitas peran. Multikolinieritas dapat diketahui dari nilai *Tolerance* dan *Variance Invlation Factor* (VIF). Apabila nilai *Tolerance*  $< 0.1$  atau *Variance Invlation Factor* (VIF)  $> 10$ , maka terjadi multikolinieritas. Jika nilai *Tolerance*  $> 0.1$  dan nilai *Variance Invlation Factor* (VIF)  $< 10$ , maka tidak terjadi multikolinieritas.

Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinieritas

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	4,067	3,048		1,334	,192		
Konflik Peran	,519	,191	,430	2,717	,011	,689	1,452
Ambiguitas Peran	,357	,165	,341	2,156	,039	,689	1,452

a. Dependent Variable: Stres Kerja

Sumber: data primer diolah dengan SPSS 22 (2019)

Berdasarkan tabel 4.11 diatas, nilai *tolerance* semua variabel lebih dari 0,1 dan nilai *variance inflation factor* (VIF) kurang dari 10. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa data penelitian ini tidak mengalami *multikolinieritas* antar variabel bebas.

#### 4. Uji Autokorelasi

Masalah autokorelasi diuji melalui tabel Durbin Watson dengan menggunakan tabel batas bawah (dL) dan batas atas (dU) untuk mengetahui daerah autokorelasi dari nilai durbin watsn, dalam penelitian ini autokorelasi dapat dilihat dari tabel di bawah ini :

Tabel 4.12 Uji Autokorelasi

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin - Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	,682 <sup>a</sup>	,465	,431	1,599	,465	13,481	2	31	,000	2,432

a. Predictors: (Constant), Ambiguitas Peran, Konflik Peran

b. Dependent Variable: Stres Kerja

Sumber: data primer diolah dengan SPSS 22 (2019)



Dari data diatas, dapat dilihat nilai DW dari model regresi adalah 2,432. Sedangkan dari tabel DW signifikansi 0.05 dan  $n=34$  serta  $k=2$  diperoleh nilai  $dL$  sebesar 1.3325 dan  $dU$  sebesar 1.5805. Berdasarkan penjelasan diatas, maka dapat dikatakan tidak ada autokorelasi bila nilai  $dL < DW > dU$  atau  $1.3325 < 2.432 > 1.5805$ .

### 5. Uji Linieritas

Berdasarkan hasil uji linieritas pada output tabel "ANOVA Table" di bawah (Tabel 4.13), diketahui bahwa nilai Sig. Deviation from Linearity sebesar 0,638. Karena nilai Sig.  $0,638 > 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan linier variabel Konflik Peran (X1) dan Stres Kerja (Y).

**Tabel 4.13 Uji Linieritas-Konflik Peran**

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Stres Kerja * Konflik Peran	Between	(Combi	67,284	6	11,214	3,746	,008
	Groups	ned)					
		Linearit	57,022	1	57,022	19,047	,000
		y					
		Deviation	10,262	5	2,052	,686	,638
		from					
		Linearit					
		y					
	Within Groups		80,833	27	2,994		
	Total		148,118	33			

Sumber: data primer diolah dengan SPSS 22 (2019)

Tabel 4.14 Uji Linieritas-Ambiguitas Peran

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Stres Kerja * Ambiguitas Peran	Between Groups	(Combined)	58,187	8	7,273	2,022	,085
		Linearity	50,030	1	50,030	13,908	,001
		Deviation from Linearity	8,157	7	1,165	,324	,936
	Within Groups		89,931	25	3,597		
Total			148,118	33			

Sumber: data primer diolah dengan SPSS 22 (2019).

Berdasarkan hasil uji linieritas pada output tabel "ANOVA Table" di atas (Tabel 4.14 Uji Linieritas-Ambiguitas Peran), diketahui bahwa nilai Sig. Deviation from Linearity sebesar 0,936. Karena nilai Sig.  $0,936 > 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan linier variabel Ambiguitas Peran (X2) dan Stres Kerja (Y).

#### 4.4.3 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi digunakan untuk mengetahui sejauh mana hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Berdasarkan analisis regresi dengan menggunakan SPSS diperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel 4.15 Hasil Uji Regresi Linier Berganda**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	4,067	3,048		1,334	,192		
Konflik Peran	,519	,191	,430	2,717	,011	,689	1,452
Ambiguitas Peran	,357	,165	,341	2,156	,039	,689	1,452

a. Dependent Variable: Stres Kerja

Sumber: data primer diolah dengan SPSS 22 (2019)

Berdasarkan tabel 4.15 diatas, maka persamaan regresi yang terbentuk adalah sebagai berikut:

$$Y = 4,067 + 0,519 X_1 + 0,357 X_2 + e$$

Keterangan:

$X_1$  : Konflik Peran

$\beta_1$  : Koefisien arah regresi variabel Konflik Peran

$X_2$  : Ambiguitas Peran

$\beta_2$  : Koefisien arah regresi variabel Ambiguitas Peran

$Y$  : Stres Kerja Karyawan

$e$  : Residual Error

Dari hasil pengujian regresi linier berganda terdapat persamaan yang menunjukkan koefisien regresi dari kedua variabel bebas ( $\beta_1, \beta_2$ ) bertanda positif (+) hal ini berarti bahwa bila variabel konflik peran dan ambiguitas meningkat, maka stres kerja karyawan akan meningkat. Dari persamaan tersebut dapat dijelaskan bahwa:

- a. Apabila nilai variabel yang terdiri dari konflik peran dan ambiguitas peran mempunyai nilai nol, maka variabel stres kerja karyawan akan tetap sebesar 4,067, karena nilai konstanta menunjukkan nilai sebesar 4,067.
- b. Nilai koefisien konflik peran ( $X_1$ ) sebesar 0.519 artinya setiap ada kenaikan 1% pada variabel konflik peran, maka akan terjadi kenaikan sebesar 0.519 pada variabel stres kerja karyawan.
- c. Nilai koefisien ambiguitas peran ( $X_2$ ) sebesar 0,357 artinya setiap ada kenaikan 1% pada variabel ambiguitas peran, maka akan terjadi kenaikan sebesar 0,357 pada variabel kinerja karyawan.

## 1. Uji Hipotesis

### a) Uji F (Simultan)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen dalam hal ini konflik peran ( $X_1$ ), dan ambiguitas peran ( $X_2$ ) secara bersama-sama (simultan) memiliki hubungan yang signifikan terhadap variabel dependen yaitu stres kerja karyawan (Y).

Berdasarkan tabel 4.16 dibawah, diketahui bahwa konflik peran ( $X_1$ ), dan ambiguitas peran ( $X_2$ ) terdapat pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap variabel dependen (Y). Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikan Fhitung 13,481 lebih besar dari dari Ftabel 2.91 dan tingkat signifikansi 0,000 lebih kecil dari  $\alpha$  0.05.

**Tabel 4.16 Perhitungan Uji F Pada Taraf Signifikansi 0,05**

ANOVA <sup>a</sup>					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	68,900	2	34,450	13,481	,000 <sup>b</sup>
Residual	79,218	31	2,555		
Total	148,118	33			

a. Dependent Variable: Stres Kerja

b. Predictors: (Constant), Ambiguitas Peran, Konflik Peran

Sumber: data primer diolah dengan SPSS 22 (2019)

### b) Uji t (Parsial)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel independen secara parsial memiliki hubungan yang signifikan terhadap variabel dependen. Berdasarkan hasil uji t dengan SPSS yang disajikan pada tabel 4.15 diatas, maka diketahui bahwa variabel konflik peran ( $X_1$ ) memiliki hubungan yang signifikan terhadap stres kerja (Y). Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil dari  $t$  hitung sebesar 2,717 lebih besar dari  $t$  tabel sebesar 2,040, dengan tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel konflik peran memiliki hubungan yang signifikan terhadap variabel stres kerja secara parsial. Nilai  $t$  hitung untuk variabel ambiguitas peran sebesar 2,156 lebih besar dari  $t$  tabel sebesar 2,040, dengan tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel ambiguitas peran memiliki hubungan yang signifikan terhadap variabel stres kerja secara parsial.

### 2. Analisa Koefisien Determinasi Berganda

Pengukuran koefisien determinasi berganda bertujuan untuk mengetahui besarnya korelasi dan hubungan variabel dari model regresi pada penelitian ini serta mengukur seberapa dekat garis regresi yang diestimasi terhadap data yang sebenarnya. Hal ini dapat dilihat melalui koefisien R dan  $R^2$ . Hasil pengukuran koefisien korelasi berganda penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.17 Hasil Perhitungan Uji Koefisiensi R dan  $R^2$**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,682 <sup>a</sup>	,465	,431	1,599

a. Predictors: (Constant), Ambiguitas Peran, Konflik Peran

b. Dependent Variable: Stres Kerja

Sumber: data primer diolah dengan SPSS 22 (2019)

Dari tabel 4.17 *output* “Model Summary” di atas, hasil menunjukkan R sebesar 0,682 menunjukkan bahwa hubungan korelasi antara variabel stres kerja dengan variabel konflik peran dan ambiguitas peran cukup kuat. Hal ini dapat dilihat dari perhitungan adjusted R square adalah 0,431 atau sebesar 43,1%. Nilai ini menunjukkan bahwa stres kerja dapat dijelaskan oleh variabel konflik peran dan ambiguitas peran sebesar 43,1%. Dan sisanya sebesar 56,9% adalah variabel yang tidak diteliti.

### 3. Pengujian Hipotesis Penentuan Variabel yang Berpengaruh Dominan

Pengujian secara parsial menunjukkan bahwa seluruh variabel bebas berpengaruh secara signifikan terhadap stres kerja karyawan. Penentu variabel yang berpengaruh dominan adalah dengan nilai-nilai beta yang mempunyai nilai tertinggi.

Berikut hasil pengujian nilai beta pada seluruh variabel penelitian.

**Tabel 4.18 Nilai Koefisien Beta**

Variabel	Standardized Coefficients (Beta)
Konflik Peran ( $X_1$ )	0,430
Ambiguitas Peran ( $X_2$ )	0,341

Sumber: data primer diolah dengan spss 22 (2019)

Dari tabel 4.18 di atas, menunjukkan bahwa nilai beta tertinggi adalah variabel Konflik Peran ( $X_1$ ) sebesar 0,430 dengan demikian hipotesis ke 3 dalam penelitian ini terbukti kebenarannya.

### 4.5 Pembahasan

Setelah menilai model secara keseluruhan dan menguji hubungan antar variabel konflik peran ( $X_1$ ) dan ambiguitas peran ( $X_2$ ) terhadap stres kerja karyawan ( $Y$ ), tahap selanjutnya adalah pembahasan hasil penelitian sebagai berikut :

### 1. Hubungan Konflik Peran ( $X_1$ ) terhadap Stres Kerja Karyawan (Y)

Penelitian yang dilakukan pada karyawan PT. Sinergi Makmur Sentosa menunjukkan dampak konflik peran pada peningkatan stres kerja karyawan yang berarti apabila semakin sering mengerjakan beberapa tugas yang harus diselesaikan dalam waktu yang sama sehingga mengalami stres karena dirasa tidak begitu efektif dari sisi waktu dan tenaga. Contoh kasus yang terjadi adalah seorang individu harus mengerjakan pengajuan *shop drawing*, namun pada saat yang sama, pimpinan memberi tugas untuk mengerjakan metode kerja yang seharusnya dikerjakan oleh *supervisor*. Dalam kasus ini, terlihat ada dua hal yang harus dikerjakan secara bersamaan sehingga membuat individu tersebut harus membuat keputusan mana yang harus dikerjakan terlebih dahulu.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa variabel Konflik Peran ( $X_1$ ) memiliki hubungan yang signifikan terhadap stres kerja karyawan (Y) dengan hasil dari  $t$  hitung sebesar 2,717 lebih besar dari  $t$  tabel sebesar 2,040, dengan tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Usman *et al.* (2011) konflik peran memiliki pengaruh positif terhadap stress kerja. Konflik memiliki kaitan yang erat dengan stres kerja. Seseorang akan mengalami konflik peran jika ia memiliki dua tekanan atau lebih yang terjadi secara bersamaan dan jika ia berusaha mematuhi satu diantaranya, maka ia akan mengalami kesulitan. Tekanan yang dimaksud disini adalah stres yang berlebihan. Stres di tempat kerja disebabkan oleh beberapa faktor yang dapat diidentifikasi oleh banyak peneliti (Usman *et al.*; 2011) seperti: ketidakamanan pekerjaan, konflik peran, ambiguitas peran, tekanan waktu, konflik interpersonal, jumlah pekerjaan yang berlebihan, tekanan performansi.

### 2. Hubungan Ambiguitas Peran ( $X_2$ ) Terhadap Stres Kerja Karyawan (Y)

Penelitian yang dilakukan pada karyawan PT. Sinergi Makmur Sentosa menunjukkan dampak ambiguitas peran pada peningkatan stres kerja karyawan yang berarti apabila semakin sering mengerjakan beberapa tugas yang kurang

memiliki informasi atau tidak adanya informasi sama sekali harus diselesaikan maka akan mengalami stres karena dirasa tidak begitu efektif dari sisi waktu dan tenaga.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Ambiguitas Peran ( $X_2$ ) memiliki hubungan yang signifikan terhadap Stres Kerja karyawan (Y) dengan Nilai t hitung sebesar 2,156 lebih besar dari t tabel sebesar 2,040, dengan tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05. Hal ini membuktikan bahwa apabila ambiguitas peran yang ada sudah tinggi, maka stres kerja karyawan PT. Sinergi Makmur Sentosa akan tinggi pula dan itu artinya bahwa hipotesis ke-2 dalam penelitian ini terbukti kebenarannya atau dapat di terima.

Kurangnya pengarahan yang cukup atau kejelasan tujuan-tujuan serta tugas-tugas bagi orang-orang dalam peranan kerja mereka dapat menyebabkan timbulnya situasi penuh stress dan yang cenderung menimbulkan ambiguitas. Menurut Schermerhorn *et al.*, (2011), stres kerja dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti tinggi rendahnya tuntutan tugas, konflik peran atau ambiguitas peran, hubungan antar pribadi yang buruk, atau cepat lambatnya kemajuan karir. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Usman *et al.* (2011), Ram *et al.*, (2011) dan Indriyani (2009) menunjukkan hasil bahwa ambiguitas peran memiliki pengaruh positif terhadap stres kerja.

### **3. Hubungan Konflik Peran ( $X_1$ ) dan Ambiguitas Peran ( $X_2$ ) Terhadap Stres Kerja Karyawan (Y)**

Penelitian yang dilakukan pada karyawan PT. Sinergi Makmur Sentosa menunjukkan dampak konflik peran dan ambiguitas peran pada peningkatan stres kerja karyawan yang berarti apabila semakin sering mengerjakan beberapa tugas yang harus diselesaikan dalam waktu yang sama dan mengerjakan tugas yang kurang mendapat informasi maka akan mengalami stres karena dirasa tidak begitu efektif dari sisi waktu dan tenaga.

Hasil penelitian berdasarkan tabel 4.16 di atas, diketahui bahwa variabel konflik peran ( $X_1$ ), dan variabel ambiguitas peran ( $X_2$ ) terdapat pengaruh yang



signifikan secara bersama-sama terhadap variabel stres kerja (Y). Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikan Fhitung 13,481 lebih besar dari dari Ftabel 2,91 dan tingkat signifikansi 0.000 lebih kecil dari *alpha* 0.05.

Konflik peran merupakan awal terjadinya stres kerja pada karyawan. Terjadinya konflik peran sangat sering terjadi, umumnya karena individu tersebut memiliki tekanan dan mengalami kesulitan untuk menyelesaikannya. Kurangnya pengarahan yang cukup atau kejelasan tujuan serta tugas bagi orang-orang dalam peranan kerja mereka dapat menyebabkan timbulnya ambiguitas dan situasi penuh stress. Hal tersebut diperkuat seperti pada penelitian Ram, Nanik, Immamudin Khoso, Asif Ali Shah, Fayaz R.C., & Faiz M.S (2011) Konflik peran dan ambiguitas peran berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap stress kerja. Variabel yang memiliki hubungan paling dominan terhadap variabel Stres Kerja (Y) adalah variabel Konflik Peran ( $X_1$ ), karena konflik peran merupakan awal terjadinya stres kerja. Sehingga apabila perusahaan mampu meminimalisir terjadinya konflik peran, maka stres kerja pada karyawan akan semakin menurun.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dengan metode kuantitatif, maka dapat peneliti simpulkan sebagai berikut :

1. Variabel Konflik Peran (X1) memiliki hubungan yang signifikan terhadap variabel Stres Kerja (Y) dengan hasil dari t hitung sebesar 2,717 lebih besar dari t tabel sebesar 2,040, dengan tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05.
2. Variabel Ambiguitas Peran (X2) memiliki hubungan yang signifikan terhadap variabel Stres Kerja (Y) dengan Nilai t hitung sebesar 2,156 lebih besar dari t tabel sebesar 2,040, dengan tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05.
3. Variabel Konflik Peran (X1), dan variabel Ambiguitas Peran (X2) terdapat pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap variabel Stres Kerja (Y). Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikan Fhitung 13,481 lebih besar dari dari Ftabel 2,91 dan tingkat signifikansi 0.000 lebih kecil dari alpha 0,05. Dari kedua variabel yang diteliti yaitu Konflik Peran (X1) dan Ambiguitas Peran (X2), Variabel Konflik Peran (X1) yang paling dominan berpengaruh terhadap Stres Kerja (Y).

#### 5.2 Saran

Beberapa saran yang dapat dikemukakan sebagai pertimbangan bagi perusahaan dan penelitian lebih lanjut antara lain :

##### 5.2.1 Bagi PT. Sinergi Makmur Sentosa

1. Hendaknya pimpinan lebih memperhatikan faktor konflik peran dan ambiguitas peran yang terjadi agar stres kerja pada karyawan tidak semakin meningkat

2. Hendaknya pimpinan menerapkan aturan baku mengenai tugas dan wewenang terhadap karyawan baik yang berada di kantor ataupun di lapangan.

### 5.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti yang akan melakukan penelitian selanjutnya, penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai referensi, pendukung, pedoman, pembanding, dan diharapkan untuk menambah variabel lain yang dapat dijadikan indikator dalam penelitian lanjutan. Hal ini karena masih adanya variabel-variabel yang belum ditemukan peneliti yang masih memiliki hubungan yang berkaitan dengan stres kerja karyawan.



## DAFTAR PUSTAKA

- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian : Teknik Pengambilan Sampel dan Variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.77
- \_\_\_\_\_. 2013. *Metode Pengumpulan Data*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2013. *Pengertian Variabel Dependent dan Independent*. Bandung: Alfabeta.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- \_\_\_\_\_. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Edisi Ketujuh. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handoko, T. Hani. 2012. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia Edisi Ketujuh*. Penerbit BPFE, Yogyakarta.
- Christine W.S., Oktorina, M. & Mula, I. 2010. *Pengaruh konflik pekerjaan dan konflik keluarga terhadap kinerja dengan konflik pekerjaan keluarga sebagai intervening variabel (studi pada dual career couple di Jabodetabek)*. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. Vol.12. No.2. Hal.121-132.
- Hamadi. 2015. *Pengaruh Konflik Peran dan Wewenang Pekerjaan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pengrajin Batik Berkah Lestari di Desa Giriloyo Wukirsari Imogiri Bantul*. *Jurnal Manajemen*.
- Madziatul, Churiyah. 2011. *Pengaruh Konflik Peran, Kelelahan Emosional terhadap Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi*. *Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Malang. Jurnal Ekonomi Bisnis*, No. 2. <http://fe.um.ac.id/wp-content/uploads/2009/10/8-Madziatul-Churiyah1.pdf>. Di akses tahun 2011. Hal. 145-154.

Christine,dkk. 2010. *Pengaruh Konflik Pekerjaan Dan Konflik Keluarga Terhadap Kinerja Dengan Konflik Pekerjaan Keluarga Sebagai Intevening Variabel ( Studi Padadual Career Coupled di Jabodetabek)*. Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan.

Febrianti. 2012. *Pengaruh Role Conflict, Role Ambiguity, dan Work Family Conflict terhadap Komitmen Organisasional (Studi KAP di bagian Sumatra Selatan)*. Jurnal Ekonomi dan Informasi Akutansi (jenius). Vol. 2 No.3 Sept 2012.

**Situs Online :**

[www.sinergimakmursentosa.com](http://www.sinergimakmursentosa.com) Diakses April 2019

[www.google scholar.com](http://www.google scholar.com) Diakses 2 Mei 2019

<https://scholar.google.co.id/ambiguitas> Diakses tanggal 10 Mei 2019

[www.wikipedia.org/wiki/Konflik\\_peran](http://www.wikipedia.org/wiki/Konflik_peran) Diakses 5 Juni 2019



LAMPIRAN 1 :

**SURAT KETERANGAN**

Hal : Surat Keterangan Kegiatan Penelitian

Nomor : /SK-P/VII/2019

Yang bertanda tangan dibawah ini Manger Personalia PT. Sinergi Makmur Sentosa, menerangkan bahwa :

Nama : Bella Purnamaningsih

NIM : 151011232

Mahasiswa tersebut benar-benar melaksanakan kegiatan penelitian di PT. Sinergi Makmur Sentosa, pada tanggal 29 April 2019, Dengan judul penelitian :

**“ANALISIS KONFLIK PERAN DAN AMBIGUITAS PERAN TERHADAP STRES KERJA KARYAWAN”**

Demikian surat keterangan ini kami buat, agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 16 Juli 2019

**Manager Personalia**

**PT. Sinergi Makmur Sentosa**

## LAMPIRAN 2. :KUESIONER PENELITIAN

### KUESIONER

#### "ANALISIS KONFLIK PERAN DAN AMBIGUITAS PERAN TERHADAP STRES KERJA KARYAWAN"

( Studi Pada Karyawan PT. Sinergi Makmur Sentosa )

Responden yang terhormat,

Saya memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk meluangkan waktu sejenak guna mengisi Kuesioner guna Memenuhi Data Skripsi. Saya berharap Bapak/Ibu menjawab dengan leluasa, sesuai dengan apa yang Bapak/Ibu rasakan, lakukan dan alami, bukan apa yang seharusnya / yang ideal. Bapak/Ibu di harapkan menjawab dengan jujur dan terbuka, sebab tidak ada jawaban yang benar atau salah. Sesuai dengan kode etik penelitian, saya menjamin kerahasiaan semua data. Kesediaan Bapak/Ibu dalam mengisi kuesioner ini adalah bantuan tak ternilai bagi saya.

Akhirnya, peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas Kesediaan Bapak/Ibu yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini, dan peneliti mohon maaf apabila ada pernyataan yang tidak berkenan di hati Bapak/Ibu.

Hormat Saya,

Peneliti,

Bella Purnamaningsih

## Identitas Responden

Nama :

Jenis Kelamin : Laki-laki / Perempuan

Umur : Tahun

Pendidikan : Sarjana / S1 Diploma / D III / SMA-Sederajat

## Cara Pengisian Kuesioner

1. Mohon diberi tanda (  $\checkmark$  ) pada jawaban yang Bapak/Ibu anggap paling sesuai.
2. Setiap pernyataan hanya membutuhkan satu jawaban saja.
3. Setelah melakukan pengisian mohon Bapak/Ibu Mengembalikan kepada yang menyerahkan kuesioner.

keterangan :

Sangat Setuju : Skor 5

Setuju : Skor 4

Cukup Setuju \* : Skor 3

Tidak Setuju : Skor 2

Sangat Tidak Setuju : Skor 1





**A. Konflik Peran (X<sub>1</sub>)**

No	Pernyataan	Pilihan				
		SS	S	CS	TS	STS
1	Saya melakukan tugas-tugas yang harus dilakukan diluar kebiasaan dalam penugasan					
2	Saya perlu melanggar peraturan atau kebijakan perusahaan untuk bisa melaksanakan suatu penugasan					
3	Saya menerima dari dua atau lebih senior yang saling bertentangan secara prinsip					
4	Saya menerima penugasan tanpa di dukung sumber daya yang memadai misalnya rekan kerja yang kurang kompeten/sulit bekerja sama					
5	Saya menerima penugasan tanpa sumber daya yang cukup, misalnya peralatan elektronik, transportasi,dll					

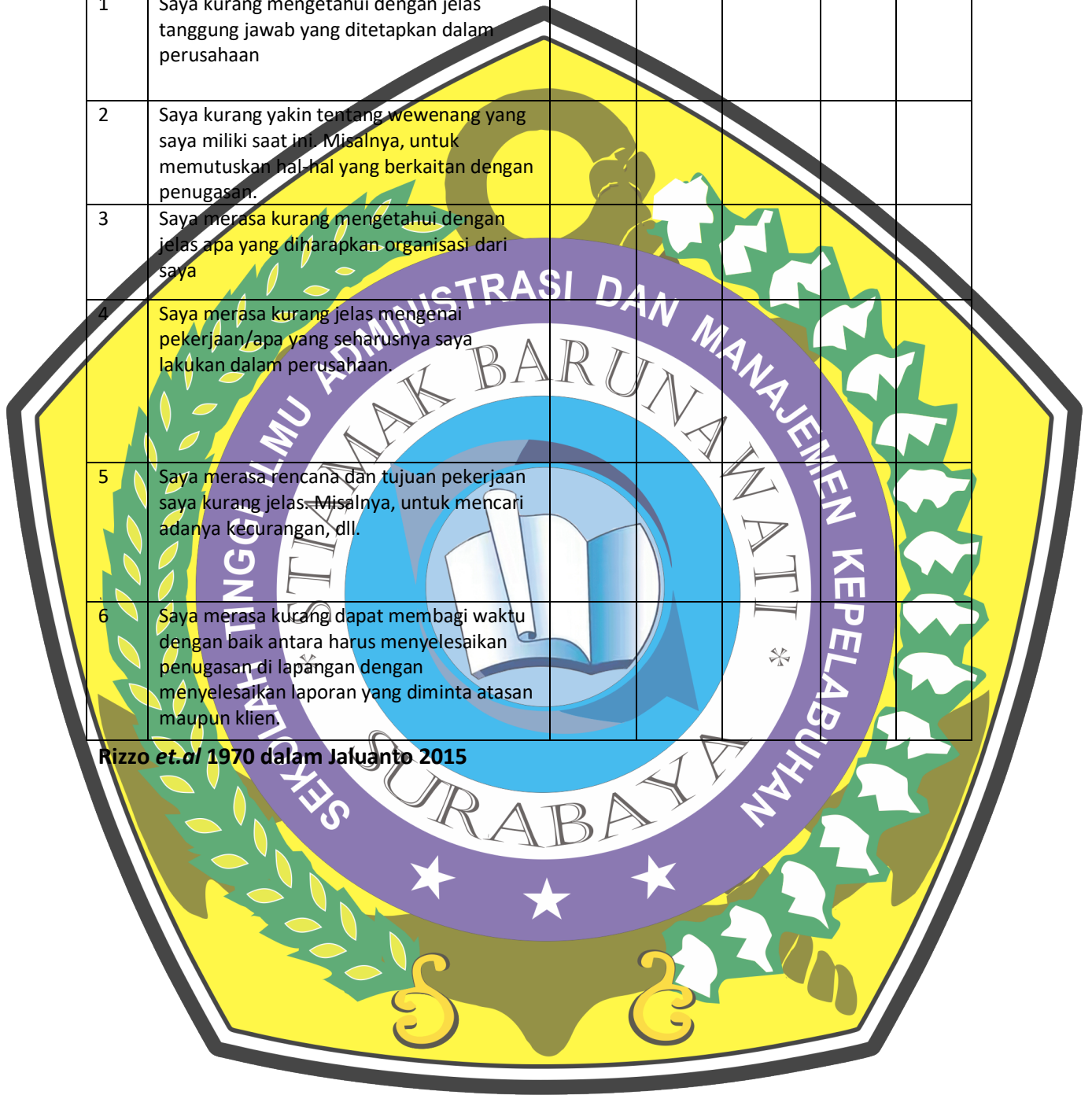
Rizzo et.al 1970 dalam Jaluanto 2015



**B. Ambiguitas Peran (X<sub>2</sub>)**

No	Pernyataan	Pilihan				
		SS	S	CS	TS	STS
1	Saya kurang mengetahui dengan jelas tanggung jawab yang ditetapkan dalam perusahaan					
2	Saya kurang yakin tentang wewenang yang saya miliki saat ini. Misalnya, untuk memutuskan hal-hal yang berkaitan dengan penugasan.					
3	Saya merasa kurang mengetahui dengan jelas apa yang diharapkan organisasi dari saya					
4	Saya merasa kurang jelas mengenai pekerjaan/apa yang seharusnya saya lakukan dalam perusahaan.					
5	Saya merasa rencana dan tujuan pekerjaan saya kurang jelas. Misalnya, untuk mencari adanya kecurangan, dll.					
6	Saya merasa kurang dapat membagi waktu dengan baik antara harus menyelesaikan penugasan di lapangan dengan menyelesaikan laporan yang diminta atasan maupun klien.					

Rizzo et.al 1970 dalam Jaluanto 2015



### C. Stres Kerja (Y)

No	Pernyataan	Pilihan				
		SS	S	CS	TS	STS
1	Saya tidak memiliki ruangan kantor yang cukup luas untuk menjalankan pekerjaan saya.					
2	Saya memperoleh peralatan kantor yang memadai untuk bekerja					
3	Saya mendapat dukungan layanan yang cukup untuk melakukan pekerjaan saya					
4	Saya tidak tahu dengan pasti apa yang diharapkan perusahaan dari saya sehubungan dengan posisi pekerjaan yang saya terima.					
5	Saya merasakan konflik dari tugas pekerjaan yang dibebankan atasan langsung pada saya.					
6	Target perusahaan dan tuntutan tugas terlalu tinggi sehinggannya memberatkan tugas-tugas saya.*					

Sumber: Diturunkan dari teori Gibson (dalam Istijanto, 2010 dan Robbins, 2006)

**Lampiran 3 : Hasil Olahan Data Kuesioner**

**Variabel Konflik Peran (X<sub>1</sub>)**

RES	1	2	3	4	5	JMLH
1	3	3	3	3	3	15
2	4	3	4	3	3	17
3	3	4	3	4	4	18
4	4	3	3	3	3	16
5	3	3	3	4	3	16
6	3	3	3	4	3	16
7	4	3	3	2	3	15
8	1	3	4	4	3	15
9	3	4	3	3	4	17
10	4	4	4	3	4	19
11	2	3	3	3	3	14
12	3	4	3	3	4	17
13	4	3	4	3	3	17
14	3	4	4	4	4	19
15	4	3	3	3	3	16
16	3	3	3	3	3	15
17	3	4	3	4	4	18
18	4	3	4	3	3	17
19	4	4	4	4	4	20
20	3	3	3	3	3	15
21	3	3	3	3	3	15
22	4	4	4	4	4	20
23	3	4	4	4	4	19
24	4	3	3	4	3	17
25	3	4	3	3	4	17
26	3	3	3	3	3	15
27	3	3	3	3	3	15
28	4	4	3	4	4	19
29	3	3	3	3	3	15
30	3	3	3	3	3	15
31	4	3	4	3	3	17
32	4	4	4	4	4	20
33	3	3	3	3	3	15
34	3	3	3	3	3	15

Variabel Ambiguitas Peran (X<sub>2</sub>)

RES	1	2	3	4	5	6	JMLH
1	3	3	3	3	4	3	19
2	3	3	3	3	3	3	18
3	4	3	3	4	4	3	21
4	3	4	3	3	3	3	19
5	4	3	3	4	3	3	20
6	3	3	3	4	2	3	18
7	4	4	2	2	4	2	18
8	4	3	3	4	4	3	21
9	3	3	3	3	4	3	19
10	3	4	3	3	4	3	21
11	3	3	3	3	3	3	18
12	3	3	3	3	4	3	19
13	4	4	4	4	4	4	24
14	3	3	3	3	4	3	19
15	4	3	4	3	2	4	20
16	3	3	3	3	4	3	19
17	4	3	4	4	4	4	23
18	4	4	3	3	4	3	21
19	4	4	4	4	4	4	24
20	3	2	3	3	3	3	17
21	3	3	3	3	3	3	18
22	4	3	3	4	3	3	20
23	3	4	4	3	4	4	22
24	4	4	4	4	4	4	24
25	3	3	3	3	3	3	18
26	3	3	2	3	3	2	16
27	3	3	3	4	3	3	19
28	4	3	4	3	4	4	22
29	3	4	3	3	3	3	19
30	3	3	3	3	3	3	18
31	4	4	2	2	4	2	18
32	4	3	3	4	4	3	21
33	3	3	3	3	4	3	19
34	3	4	3	4	4	3	21

### Variabel Stres Kerja (Y)

RES	1	2	3	4	5	6	JMLH
1	3	3	3	3	3	3	18
2	3	3	4	4	3	4	21
3	4	3	3	3	3	3	19
4	3	4	4	4	3	3	21
5	3	3	3	3	3	3	18
6	3	3	3	3	3	3	18
7	3	4	4	4	3	3	21
8	3	3	3	3	4	4	16
9	4	3	3	3	3	3	19
10	4	4	4	4	3	4	23
11	3	3	2	2	3	3	16
12	4	3	3	3	3	3	19
13	3	4	4	4	3	4	22
14	4	3	3	3	4	4	21
15	3	3	4	4	3	3	20
16	3	3	3	3	3	3	18
17	4	3	3	3	4	3	20
18	3	4	4	4	4	4	23
19	4	4	4	4	4	4	24
20	3	2	3	3	3	3	17
21	3	3	3	3	4	3	19
22	4	3	4	4	4	4	23
23	4	4	3	3	4	4	22
24	3	4	4	4	4	3	22
25	4	3	3	3	3	3	19
26	3	3	3	3	3	3	18
27	3	3	3	3	3	3	18
28	4	3	4	4	4	3	22
29	3	4	3	3	4	3	20
30	3	3	3	3	3	3	18
31	4	3	3	3	3	3	19
32	3	3	3	3	3	3	18
33	3	3	3	3	3	3	18
34	4	3	4	4	4	3	22

**LAMPIRAN 4 : Hasil Uji Validitas dan Realibilitas**

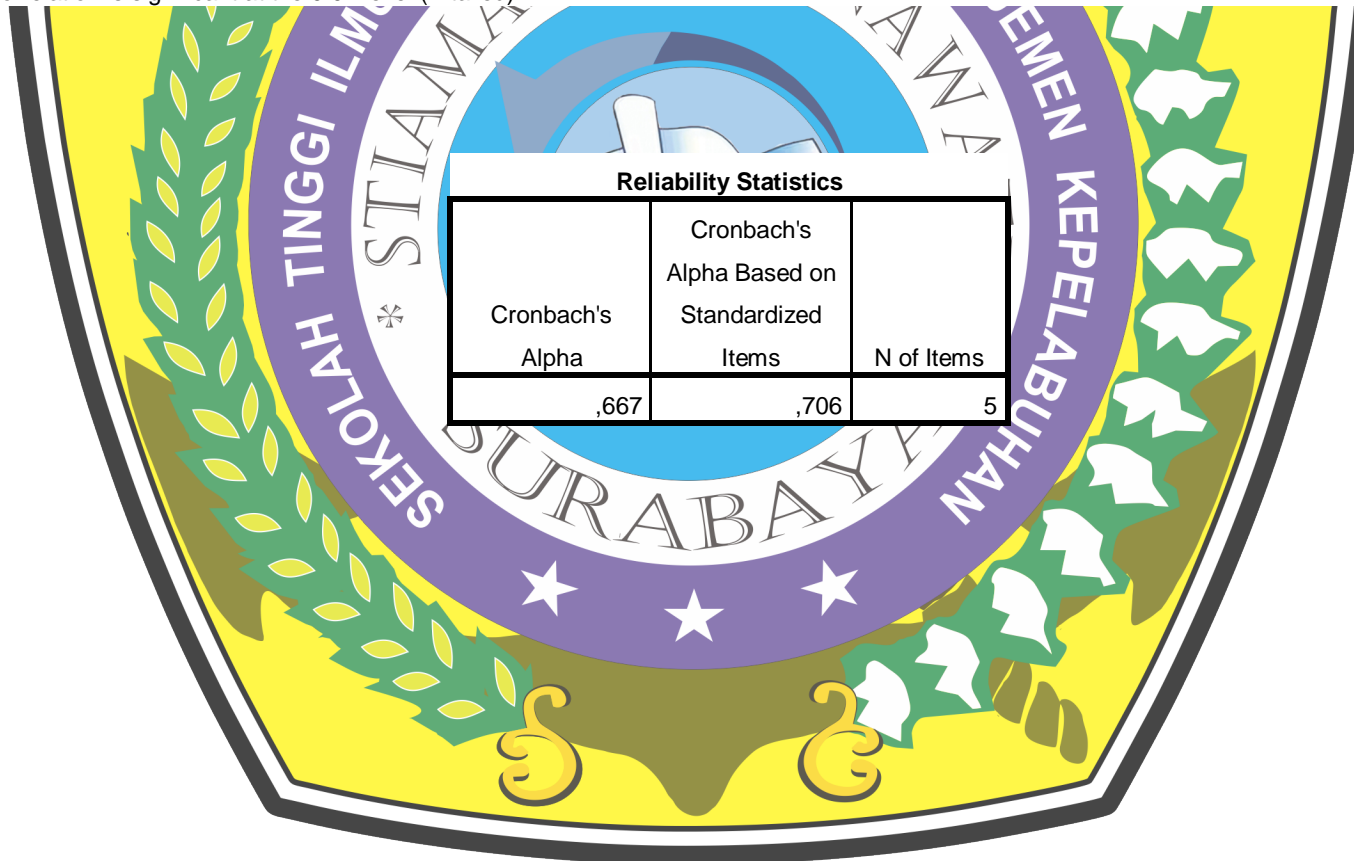
**VARIABEL KONFLIK PERAN (X<sub>1</sub>)**

**Correlations**

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Konflik Peran
X1.1	Pearson Correlation	1	,136	,261	-,104	,136	,499**
	Sig. (2-tailed)		,443	,136	,560	,443	,003
	N	34	34	34	34	34	34
X1.2	Pearson Correlation	,136	1	,279	,481**	1,000**	,827**
	Sig. (2-tailed)	,443		,111	,004	,000	,000
	N	34	34	34	34	34	34
X1.3	Pearson Correlation	,261	,279	1	,291	,279	,613**
	Sig. (2-tailed)	,136	,111		,095	,111	,000
	N	34	34	34	34	34	34
X1.4	Pearson Correlation	-,104	,481**	,291	1	,481**	,609**
	Sig. (2-tailed)	,560	,004	,095		,004	,000
	N	34	34	34	34	34	34

X1.5	Pearson Correlation	,136	1,000**	,279	,481**	1	,827**
	Sig. (2-tailed)	,443	,000	,111	,004		,000
	N	34	34	34	34	34	34
Konflik Peran	Pearson Correlation	,499**	,827**	,613**	,609**	,827**	1
	Sig. (2-tailed)	,003	,000	,000	,000	,000	,000
	N	34	34	34	34	34	34

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



Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,667	,706	5



## VARIABEL AMBIGUITAS PERAN (X<sub>2</sub>)

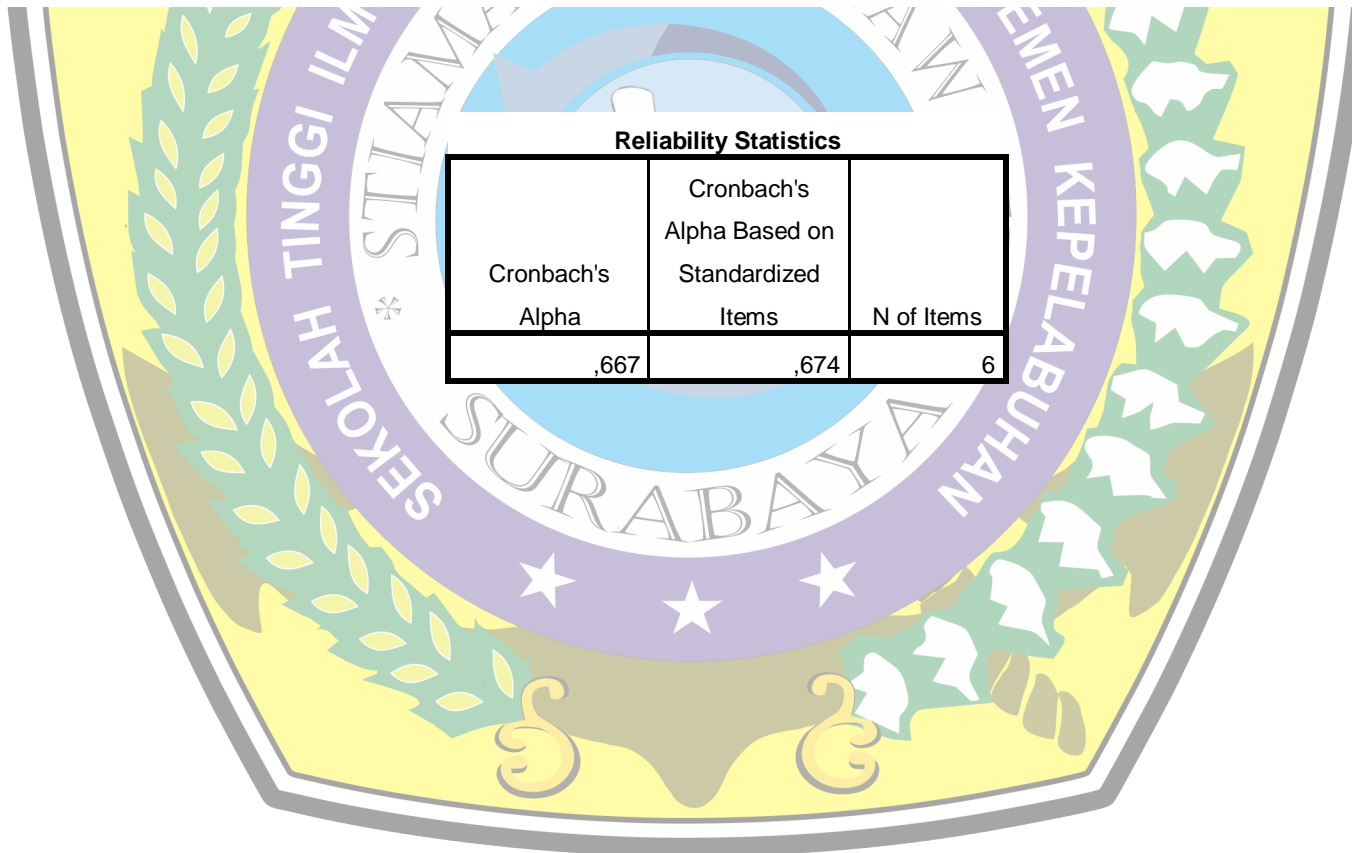
### Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	Ambiguitas Peran
X2.1	Pearson Correlation	1	,218	,266	,255	,255	,266	,595**
	Sig. (2-tailed)		,216	,129	,146	,145	,129	,000
	N	34	34	34	34	34	34	34
X2.2	Pearson Correlation	,218	1	,089	-,023	,349*	,089	,458**
	Sig. (2-tailed)	,216		,618	,897	,043	,618	,006
	N	34	34	34	34	34	34	34
X2.3	Pearson Correlation	,266	,089	1	,451**	,081	1,000**	,774**
	Sig. (2-tailed)	,129	,618		,007	,649	,000	,000
	N	34	34	34	34	34	34	34
X2.4	Pearson Correlation	,255	-,023	,451**	1	,015	,451**	,591**
	Sig. (2-tailed)	,146	,897	,007		,934	,007	,000
	N	34	34	34	34	34	34	34
X2.5	Pearson Correlation	,255	,349*	,081	,015	1	,081	,504**
	Sig. (2-tailed)	,145	,043	,649	,934		,649	,002
	N	34	34	34	34	34	34	34

X2.6	Pearson Correlation	,266	,089	1,000**	,451**	,081	1	,774**
	Sig. (2-tailed)	,129	,618	,000	,007	,649		,000
	N	34	34	34	34	34	34	34
Ambiguit as Peran	Pearson Correlation	,595**	,458**	,774**	,591**	,504**	,774**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,006	,000	,000	,002	,000	
	N	34	34	34	34	34	34	34

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

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



## VARIABEL STRES KERJA (Y)

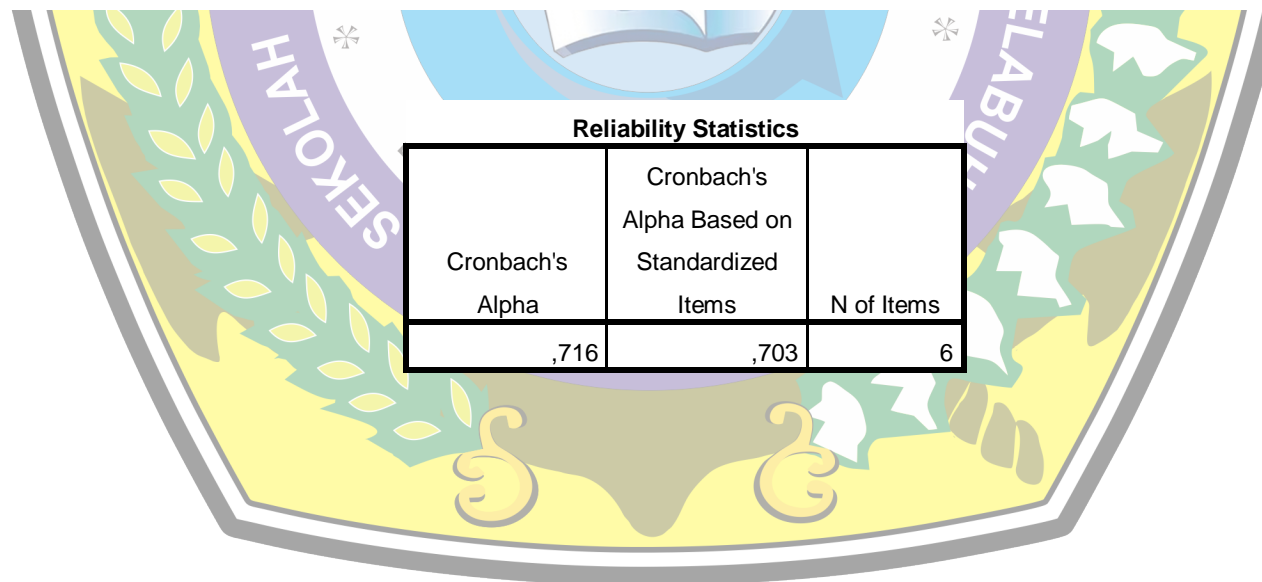
### Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Stres Kerja
Y.1	Pearson Correlation	1	-,007	,144	,144	,305	,214	,437**
	Sig. (2-tailed)		,967	,417	,417	,079	,225	,010
	N	34	34	34	34	34	34	34
Y.2	Pearson Correlation	-,007	1	,448**	,448**	,274	,393*	,660**
	Sig. (2-tailed)	,967		,008	,008	,117	,021	,000
	N	34	34	34	34	34	34	34
Y.3	Pearson Correlation	,144	,448**	1	1,000**	,077	,164	,819**
	Sig. (2-tailed)	,417	,008		,000	,664	,353	,000
	N	34	34	34	34	34	34	34
Y.4	Pearson Correlation	,144	,448**	1,000**	1	,077	,164	,819**
	Sig. (2-tailed)	,417	,008	,000		,664	,353	,000
	N	34	34	34	34	34	34	34

Y.5	Pearson Correlation		,305	,274	,077	,077	1	,394*	,496**
	Sig. (2-tailed)		,079	,117	,664	,664		,021	,003
	N		34	34	34	34	34	34	34
Y.6	Pearson Correlation		,214	,393*	,164	,164	,394*	1	,547**
	Sig. (2-tailed)		,225	,021	,353	,353	,021		,001
	N		34	34	34	34	34	34	34
Stres Kerja	Pearson Correlation		,437**	,660**	,819**	,819**	,496**	,547**	1
	Sig. (2-tailed)		,010	,000	,000	,000	,003	,001	
	N		34	34	34	34	34	34	34

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

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



Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,716	,703	6

## LAMPIRAN 5 : Hasil Uji Asumsi Klasik

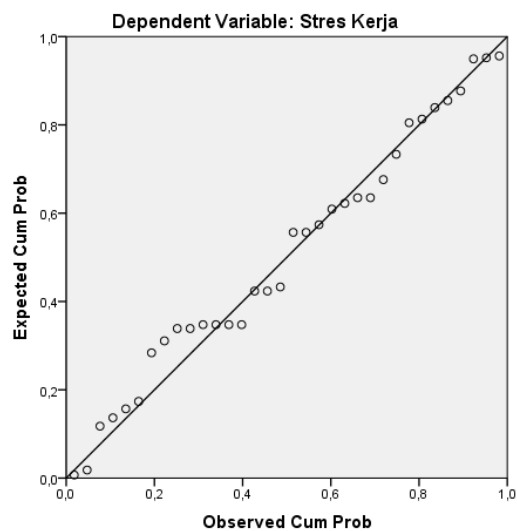
### UJI NORMALITAS

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		34
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,54936645
Most Extreme Differences	Absolute	,101
	Positive	,069
	Negative	-,101
Test Statistic		,101
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 <sup>c,d</sup>

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

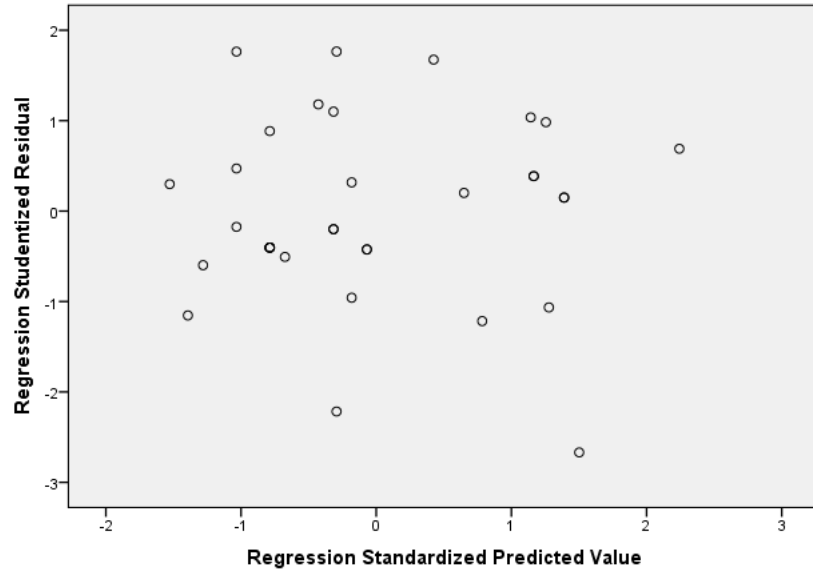
Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



## UJI HETEROKEDASTISITAS

Scatterplot

Dependent Variable: Stres Kerja



## UJI MULTIKOLINEARITAS

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	4,067	3,048		1,334	,192		
	Konflik Peran	,519	,191	,430	2,717	,011	,689	1,452
	Ambiguitas Peran	,357	,165	,341	2,156	,039	,689	1,452

a. Dependent Variable: Stres Kerja

## UJI LINEARITAS

### VARIABEL KONFLIK PERAN ( $X_1$ ) > VARIABEL STRES KERJA (Y)

**ANOVA Table**

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Stres Kerja * Konflik Peran	Between Groups	(Combined)	67,284	6	11,214	3,746	,008
		Linearity	57,022	1	57,022	19,047	,000
		Deviation from Linearity	10,262	5	2,052	,686	,638
	Within Groups		80,833	27	2,994		
Total			148,118	33			

### VARIABEL AMBIGUITAS PERAN ( $X_2$ ) > VARIABEL STRES KERJA (Y)

**ANOVA Table**

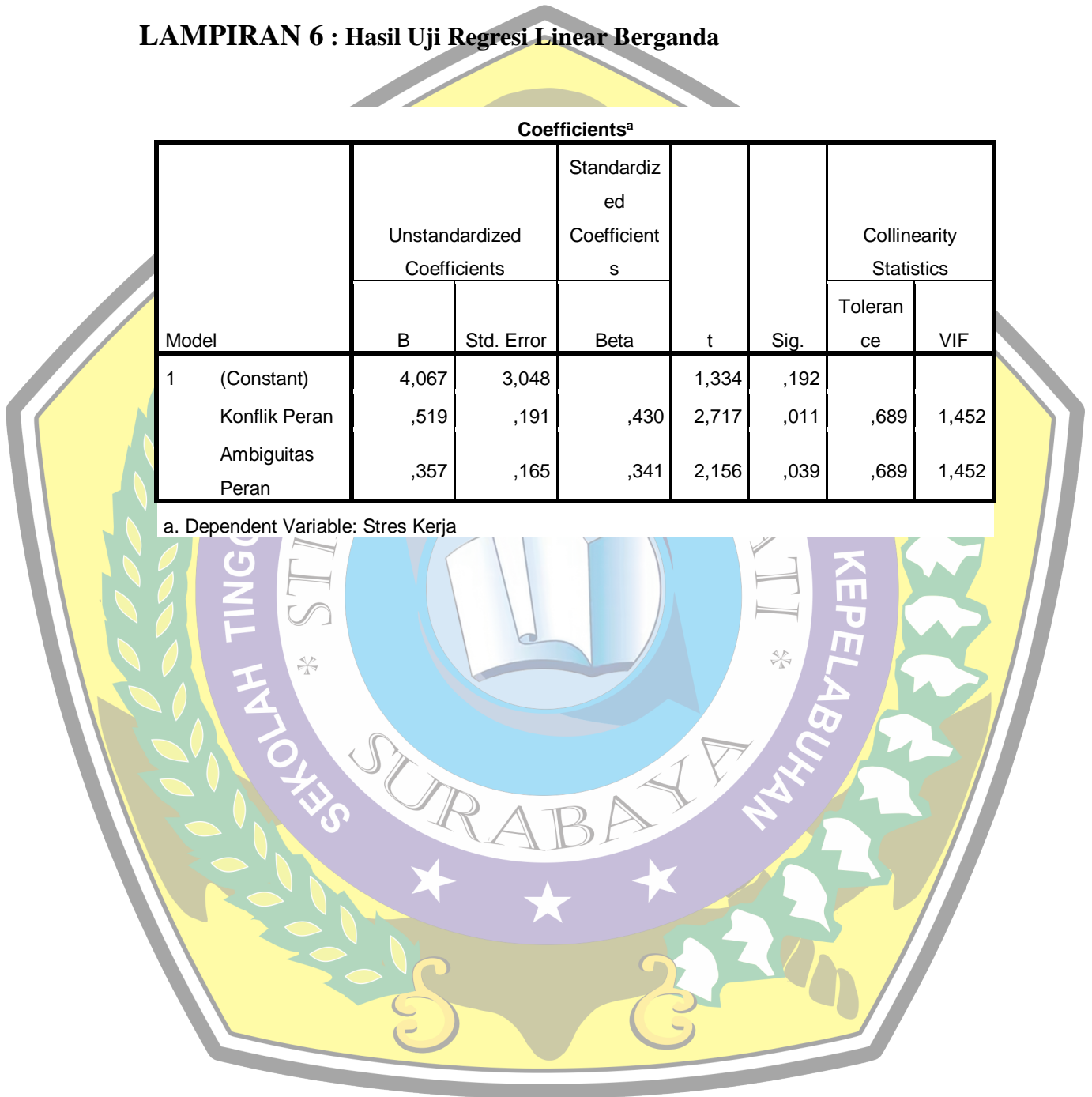
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Stres Kerja * Ambiguitas Peran	Between Groups	(Combined)	58,187	8	7,273	2,022	,085
		Linearity	50,030	1	50,030	13,908	,001
		Deviation from Linearity	8,157	7	1,165	,324	,936
	Within Groups		89,931	25	3,597		
Total			148,118	33			

## LAMPIRAN 6 : Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	4,067	3,048		1,334	,192		
	Konflik Peran	,519	,191	,430	2,717	,011	,689	1,452
	Ambiguitas Peran	,357	,165	,341	2,156	,039	,689	1,452

a. Dependent Variable: Stres Kerja





**LAMPIRAN 7 : Hasil Uji Hipotesis**

**Uji Simultan (Uji F)**

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	68,900	2	34,450	13,481	,000 <sup>b</sup>
	Residual	79,218	31	2,555		
	Total	148,118	33			

a. Dependent Variable: Stres Kerja

b. Predictors: (Constant), Ambiguitas Peran, Konflik Peran

**Uji Koefisien Determinasi Adjusted R<sup>2</sup>**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	,682 <sup>a</sup>	,465	,431	1,599	,465	13,481	2	31	,000	2,432

a. Predictors: (Constant), Ambiguitas Peran, Konflik Peran

b. Dependent Variable: Stres Kerja

**LAMPIRAN 8 : Lembar Konsultasi**

