

PENGARUH KONFLIK PERAN TERHADAP KEPUASAN KERJA MELALUI MEDIASI STRES KERJA DI KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN GIANYAR

**Ni Kadek Rahayu Yulianti¹
Made Surya Putra²**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Udayana, Bali, Indonesia
email: kadekrahayuy@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian adalah menganalisis pengaruh konflik peran terhadap kepuasan kerja pegawai melalui mediasi stres kerja. Penelitian bersifat asosiatif kausalitas yang dilakukan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Gianyar melibatkan 87 responden dengan metode penentuan sampel menggunakan teknik sampel jenuh. Data dikumpulkan dengan kuesioner, dan dianalisis dengan analisis deskriptif, analisis *stucturral equation modelling* (SEM) berbasis PLS. Penelitian membuktikan bahwa konflik peran dan stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, konflik peran berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja dan stres kerja mampu memediasi pengaruh konflik peran terhadap kepuasan kerja. Penelitian membuktikan bahwa Kabupaten Gianyar perlu untuk meningkatkan kepuasan kerja pegawai khususnya dalam meningkatkan minat PPNPN mereka dalam melaksanakan pekerjaan yang di tugaskan, perlu memperhatikan cara pegawai dalam mengerjakan pekerjaan mereka, dan perlu memperhatikan komunikasi antara pegawai dan dengan atasan.

Kata kunci: kepuasan kerja, konflik peran, stres kerja

ABSTRACT

The research objective was to analyze the effect of role conflict on employee job satisfaction through work stress mediation. This causality-associative research conducted at the Gianyar Regency Land Office involved 87 respondents with the sampling method using saturated sampling techniques. Data were collected by means of a questionnaire, and analyzed using descriptive analysis, analysis of structural equation modeling (SEM) based on PLS. Research proves that role conflict and job stress have a negative and significant effect on job satisfaction, role conflict has a positive and significant effect on job stress and job stress is able to mediate the effect of role conflict on job satisfaction. Research proves that Gianyar Regency needs to increase employee job satisfaction, especially in increasing their PPNPN interest in carrying out their assigned work, needs to pay attention to the way employees do their work, and needs to pay attention to communication between employees and superiors.

Keywords: job satisfaction, role conflict, job stress

PENDAHULUAN

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan kebutuhan utama bagi perusahaan. Pentingnya sumber daya manusia bagi perusahaan, maka perlu untuk memberikan perhatian khusus terhadap sumber daya manusia mereka. Salah satu yang harus diperhatikan perusahaan adalah kepuasan kerja karyawan. Kantor Pertanahan Kabupaten Gianyar merupakan Lembaga pelayan masyarakat. Kantor Pertanahan mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas dan fungsi Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional di Kabupaten/Kota yang bersangkutan. Sebagai lembaga pelayanan publik Kantor Pertanahan Kabupaten Gianyar dituntut untuk melayani permasalahan yang dihadapi masyarakat khususnya dalam bidang pertanahan.

Kantor Pertanahan Kabupaten Gianyar selalu memandang bahwa pegawai adalah sumber daya yang harus selalu dijaga dan dipelihara agar selalu memberikan pelayanan yang optimal. Kepuasan kerja pegawai merupakan salah satu hal yang diperhatikan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Gianyar khususnya untuk Pegawai Pemerintah Non Pegawai Negeri (PPNPN) di Kantor Pertanahan Kabupaten Gianyar. Pegawai yang merasa sangat stres pada pekerjaannya dan kurang puas dengan pekerjaannya akan mempengaruhi kinerja dari pegawai tersebut (Ranihusna *et al.*, 2020)

Tabel 1.

Hasil Pra Survei Pegawai Pemerintah Non Pegawai Negeri (PPNPN) Kantor Pertanahan Kabupaten Gianyar

No	Pernyataan	Ya	Tidak
1	Pekerjaan yang saya terima sesuai dengan keterampilan saya	4	5
2	Pekerjaan yang saya terima sesuai dengan keinginan saya	2	7
3	Gaji yang saya terima adil	2	7
4	Gaji yang saya terima sesuai dengan harapan saya	4	5
5	Atasan saya selalu memberikan bantuan secara teknis dalam bekerja.	3	6
6	Atasan saya selalu memberikan dukungan dalam bekerja.	4	5
7	Suasana di tempat kerja berjalan dengan baik	4	5
8	Interaksi di tempat kerja berjalan dengan baik	6	3

Sumber : Kuisisioner pra survei (2020)

Berdasarkan Tabel 1. dapat dilihat bahwa kepuasan kerja Pegawai Pemerintah Non Pegawai Negeri (PPNPN) di Kantor Pertanahan Kabupaten Gianyar belum sesuai dengan yang diharapkan, hal ini dilihat dari lebih banyak PPNPN yang memberi jawaban tidak. Dengan melihat data wawancara ini, persepsi saya bahwa terindikasi pada permasalahan pada kepuasan kerja. Penelitian yang dilakukan Praptini, (2000) menyatakan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah stres kerja. Sullivan & Bhagat, (1992) menyebutkan bahwa stres kerja dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan dalam suatu organisasi. Borg *et al.*, (1991) menyatakan bahwa stres kerja adalah akibat dari peran yang berlebihan, ambiguitas peran, konflik peran, kurangnya lingkungan kerja, tuntutan lebih dari lembaga, lingkungan kerja yang tidak memadai dan hubungan yang buruk dengan rekan kerja. Konflik peran adalah pemicu yang mempengaruhi kepuasan kerja (Caplan & Jones, 1975) Faktor yang

menyebabkan stres kerja, salah satunya adalah konflik peran, ini memiliki dampak negatif yang signifikan terhadap kepuasan kerja (Ahsan *et al.*, 2009).

Melalui pemaparan masalah, didukung dengan karya ilmiah dan teori tujuan dari karya ilmiah ini yang hendak dicapai 1) Untuk menjelaskan pengaruh konflik peran terhadap kepuasan kerja pegawai, 2) Untuk menjelaskan pengaruh konflik peran terhadap stres kerja pegawai, 3) Untuk menjelaskan pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja pegawai, 4) Untuk menjelaskan peran stres kerja dalam memediasi pengaruh konflik peran terhadap kepuasan kerja pegawai.

Kepuasan kerja dapat diartikan sebagai hal yang menyenangkan atau yang tidak menyenangkan yang mana pegawai memandang pekerjaannya (Hasibuan, 2008). Spector (1997) menyatakan bahwa kepuasan kerja sebagai perasaan orang tentang pekerjaan mereka, ini menyiratkan sejauh mana kepuasan atau ketidakpuasan dalam (sejauh mana orang menyukai atau tidak menyukai) pekerjaan mereka. Davis & Newstrom, (1996) menyatakan kepuasan kerja adalah perasaan pegawai tentang menyenangkan atau tidaknya pekerjaan yang dilakukan. Kreitner & Knicki, (2014) menyebutkan kepuasan kerja adalah respon yang efektif atau emosional terhadap berbagai aspek pekerjaan seseorang.

Mangkunegara (2011) menyatakan bahwa terdapat dua faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu: 1) Faktor pegawai meliputi kecerdasan IQ, umur, jenis kelamin, kecakapan kerja, kondisi fisik, tinggi rendahnya pendidikan, pengalaman kerja, kepribadian, emosional, cara berpikir, persepsi, sikap kerja, dan masa kerja, dan 2) Faktor pekerjaan meliputi struktur organisasi, pangkat dan kedudukan dalam organisasi, mutu karyawan, hubungan kerja, dan peluang promosi jabatan.

Luthans (2006) berpendapat bahwa indikator kepuasan kerja dapat dilihat dari beberapa hal yaitu : Pekerjaan itu sendiri, yaitu berkaitan dengan sejauh mana karyawan memandang pekerjaannya sebagai pekerjaan yang menarik, yang dapat memberikan kesempatan untuk menggunakan kemampuan dan ketrampilannya, Gaji, yaitu merupakan jumlah balas jasa finansial yang diterima oleh karyawan dan dipandang sebagai suatu hal yang adil dan sesuai dengan harapannya, Promosi, yaitu merupakan kesempatan karyawan untuk kenaikan jabatan dalam jenjang karir, Supervisi, yaitu merupakan kemampuan atasan untuk memberikan bantuan secara teknis maupun memberikan dukungan dalam bekerja, Rekan Kerja, yaitu terdapat pola interaksi yang terjadi dengan baik antar individu dalam suatu organisasi.

Robbins & Judge (2015) *Role Conflict* adalah suatu situasi dimana individu dihadapkan oleh ekspektasi peran yang berbeda-beda. Konflik peran muncul karena banyaknya pekerjaan yang di kerjakan karyawan, (Nur *et al.*, 2016). Kinicki & Kreitner (2001) menyatakan bahwa ketika individu merasakan adanya tuntutan yang saling bertentangan dari orang-orang di sekitar maka individu tersebut sedang mengalami konflik peran. Konflik peran dapat dijelaskan sebagai konflik internal yang terjadi pada diri seseorang, dan akan terjadi ketika individu menghadapi suatu ketidakpastian pekerjaan yang dia harapkan untuk melakukannya, apabila berbagai permintaan pekerjaan saling bertentangan, atau bila individu diharapkan untuk melakukan lebih dari kemampuannya (Yasa, 2017).

Terdapat beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi konflik peran menurut (Sedarmayanti.,2013) adalah sebagai berikut :1)Masalah komunikasi yang

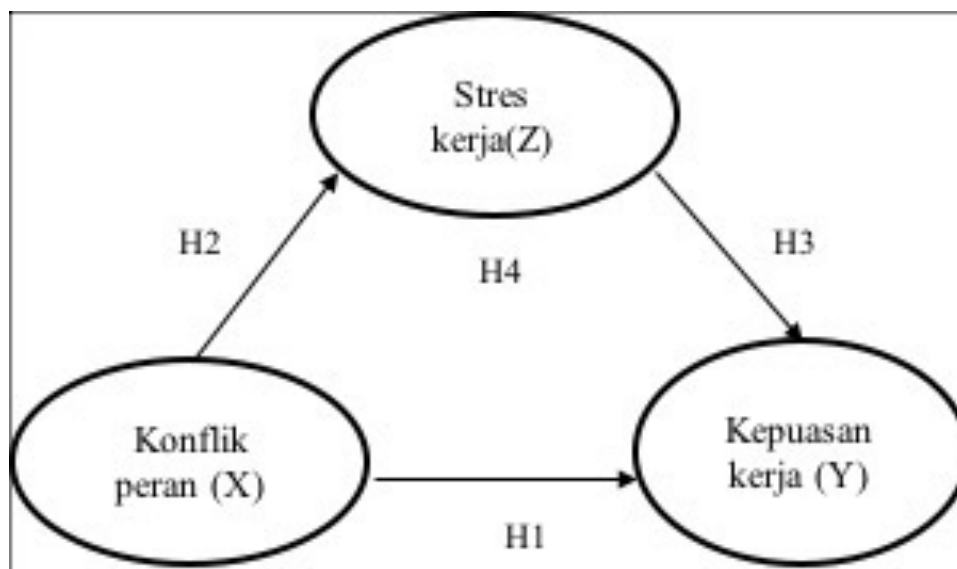
dikarenakan kesalahpahaman yang terjadi terkait kalimat, bahasa, atau informasi yang kurang lengkap serta gaya individu yang tidak konsisten. 2) Masalah struktur organisasi karena adanya pertarungan kekuasaan antar departemen dengan kepentingan-kepentingan atau sistem penilaian yang bertentangan, persaingan untuk memperebutkan sumber daya yang terbatas atau saling ketergantungan dua atau lebih kelompok-kelompok kegiatan kerja untuk mencapai tujuan mereka. 3) Masalah pribadi yang biasanya karena merasa tidak sesuai dengan tujuan atau nilai-nilai sosial pribadi pegawai dengan perilaku yang diperankan pada jabatan mereka dan perbedaan persepsi.

Indikator-indikator dari konflik peran menurut Rizzo *et al.*, (1970) sebagai berikut : Perbedaan cara dalam melakukan tugas, melakukan pekerjaan yang tidak perlu, perbedaan cara dalam melakukan pekerjaan meski dalam tim yang sama, melakukan pekerjaan dari dua pihak yang saling tidak bersesuaian, pelanggaran peraturan untuk dapat menyelesaikan pekerjaan, pekerjaan cenderung diterima oleh satu pihak tapi tidak dengan pihak yang lain, tidak didukung oleh sumber daya manusia yang cukup, tidak didukung oleh sumber daya dan material fisik lainnya. Dalam organisasi sangat penting memahami stres kerja karena dapat mempengaruhi sikap yang terkait dengan pekerjaan seperti kepuasan kerja, komitmen organisasi dan lain-lain (Sager, 1994).

Stres kerja adalah situasi kerja menegangkan yang mempengaruhi emosi, proses berfikir dan kondisi seseorang, (Handoko, 2012) Menurut Robbins & Judge, (2015) stres kerja merupakan kondisi dinamis dimana seseorang individu dihadapkan dengan kesempatan, keterbatasan atau tuntutan sesuai dengan harapan dari hasil yang ingin dicapai dalam kondisi penting dan tidak menentu. Mangkunegara, (2017) mengemukakan bahwa stress kerja adalah suatu perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan.

Robbins (1998) ada tiga faktor yang dapat menyebabkan stres kerja, yaitu: 1) Faktor Lingkungan yang terdiri dari: ketidakpastian ekonomi, ketidakpastian politik, ketidakpastian teknologi ; 2) Faktor Organisasi yang terdiri dari tuntutan tugas, tuntutan peran, tuntutan antar pribadi, struktur organisasi, kepemimpinan individu, tahap organisasi; 3) Faktor Individu yang terdiri dari : masalah keluarga, masalah ekonomi, masalah kepribadian.

Indikator-indikator dari stres kerja menurut Hasibuan, (2014:204) sebagai berikut: 1) Beban kerja, diukur dari persepsi responden mengenai beban kerja yang dirasakan berlebihan. 2) Sikap pemimpin, diukur dari persepsi responden mengenai sikap pemimpin yang kurang adil dalam memberikan tugas. 3) Waktu kerja, diukur dari persepsi responden mengenai waktu kerja yang dirasakan berlebihan. 4) Konflik, diukur dari persepsi responden mengenai konflik antara karyawan dengan pimpinan. 5) Komunikasi, diukur dari persepsi responden mengenai komunikasi yang kurang baik antara karyawan. 6) Otoritas kerja, diukur dari persepsi responden mengenai otoritas kerja yang berhubungan dengan tanggung jawab.



Gambar 1. Kerangka Konseptual Penelitian

Penelitian yang dilakukan oleh Akwan *et al.* (2016) menunjukkan bahwa konflik peran memiliki pengaruh yang negatif dan signifikan terhadap variabel kepuasan kerja. Ranihusna *et al.* (2020) menyatakan konflik peran memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Hasil penelitian Bongga & Susanty (2018), menunjukkan konflik kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan, semakin tinggi tingkat konflik peran maka kepuasan kerja karyawan akan cenderung menurun. Penelitian yang dilakukan Palomino & Frezatti (2016) menyatakan bahwa konflik peran berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja.

H₁ : Konflik peran berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja

Konflik peran berdampak pada peningkatan stres kerja karyawan yang berarti apabila semakin sering terjadi konflik peran akan mengakibatkan meningkatnya stres kerja karyawan (Juwita & Arintika, 2018). Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Yasa (2017), menunjukkan bahwa konflik peran mempunyai pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap stres kerja. Hasil penelitian yang dilakukan Rifai *et al.* (2019) menunjukkan bahwa konflik peran berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja. Penelitian yang dilakukan Priya *et al.* (2017) menyebutkan bahwa konflik peran berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja. Ranihusna *et al.* (2020) menyebutkan konflik peran berpengaruh positif terhadap stres kerja karyawan.

H₂: Konflik peran berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja

Penelitian yang dilakukan oleh Uysal (2019), menyebutkan bahwa stres kerja memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, yang berarti apabila stres kerja meningkat maka akan menurunkan kepuasan kerja karyawan. Penelitian yang dilakukan Sopiah & Sangadji (2020) menyebutkan bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Sofia *et al.* (2019) menyebutkan bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Ranihusna *et al.* (2020) menyatakan stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

H₃ : Stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja

Penelitian yang dilakukan oleh Ranihusna *et al.*, (2020) menyatakan bahwa stres kerja memediasi pengaruh konflik peran terhadap kepuasan kerja. Penelitian yang dilakukan oleh Widayani & Sugianingrat, (2015), menyatakan bahwa stres kerja memediasi pengaruh konflik peran pada tingkat yang tinggi sebagai sumber stres akan kurang puas dengan pekerjaannya (Yousef, 2015). Faktor yang menyebabkan stres kerja, salah satunya adalah konflik peran, ini memiliki dampak negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja (Ahsan *et al.*, 2009). Penelitian yang dilakukan oleh Ain *et al.*, (2013), menyatakan bahwa stres kerja memediasi pengaruh konflik peran terhadap kepuasan kerja karyawan.

H₄ : Stres kerja mampu menjadi mediasi antara konflik peran dan kepuasan kerja

METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif yang secara spesifik bersifat asosiatif kausalitas. penelitian ini dilakukan di Kantor Pertanahan (BPN) Kabupaten Gianyar. Objek penelitian ini adalah variabel endogen konflik peran (X), variabel mediasi stres kerja (Z) dan variabel eksogen kepuasan kerja (Y). Jenis data kuantitatif dalam penelitian ini adalah data jumlah karyawan serta skor jumlah kuisisioner yang diangkakan. Sedangkan data kualitatif dalam penelitian ini termasuk gambaran umum perusahaan dan item pertanyaan dalam kuisisioner. Sumber primer dalam penelitian ini adalah Pegawai Pemerintah Non Pegawai Negeri (PPNPN) Kantor Pertanahan Kabupaten Gianyar sebagai responden penelitian. Sumber sekunder dalam penelitian ini adalah pihak Kantor Pertanahan Kabupaten Gianyar.

Instrumen penelitian ini berbentuk kuisisioner, yang terdiri dari pertanyaan terbuka dan pertanyaan tertutup dan menggunakan skala *Likert*. Dalam Karya Ilmiah ini uji validitas dapat dikatakan valid apabila koefisien korelasi positif dan lebih besar dari 0.03 dengan tingkat kesalahan *alpha* 0.05 dan uji reliabilitas instrumen dikatakan reliabel apabila koefisien *Alpha Cronbach* $\geq 0,6$. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Gianyar yang merupakan Pegawai Pemerintah Non Pegawai Negeri (PPNPN) yaitu sebanyak 87 orang. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 87 orang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah teknik sampel jenuh yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan wawancara dan survei. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan statistik deskriptif dan statistik inferensial berupa *analisis structural equation modelling* (SEM).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan Tabel 2. menunjukkan bahwa sebagian besar responden pada penelitian berumur 26 sampai 30 tahun sebanyak 30 orang atau 34,4 persen. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pegawai yang bekerja di Kantor Pertanahan Kabupaten Gianyar tergolong pegawai yang berusia produktif. Sedangkan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa pegawai yang bekerja pada Kantor Pertanahan Kabupaten Gianyar didominasi oleh pegawai yang berjenis kelamin laki – laki dengan jumlah 55 orang atau 63,2 persen.

Tabel 2.
Karakteristik Responden

No	Umur	Jumlah	
		Orang	Persentase (%)
1	21 - 25 Tahun	18	20,6
2	26 - 30 Tahun	30	34,4
3	31 - 35 Tahun	21	24,1
4	> 35 Tahun	18	20,6

No	Jenis Kelamin	Jumlah	
		Orang	Orang
1	Laki - Laki	55	63,2
2	Perempuan	32	36,7

No	Masa Kerja	Jumlah	
		Orang	Orang
1	1 - 5 Tahun	43	49,4
2	6 - 10 Tahun	36	41,3
3	> 10 Tahun	8	9,1

No	Pendidikan Formal	Jumlah	
		Orang	Orang
1	SMA	49	56,3
2	Diploma	3	3,4
3	Sarjana	32	36,7
4	Lainnya (SD, SMP dan tidak lulus SD)	3	3,4

Sumber: Kantor Pertanahan Kabupaten Gianyar, 2020

Berdasarkan Tabel 2. karakteristik responden berdasarkan masa kerja menunjukkan bahwa karyawan di Kantor Pertanahan Kabupaten Gianyar didominasi karyawan yang sudah bekerja 1 sampai 5 tahun dengan jumlah 43 orang atau 49,4 persen. Hal ini dikarenakan Kantor Pertanahan Kabupaten Gianyar terjadwal melakukan perekrutan pegawai pemerintah non pegawai negeri sehingga pegawai pada Kantor Pertanahan Kabupaten Gianyar termasuk pegawai baru. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan formal menunjukkan bahwa pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Gianyar didominasi oleh pegawai berpendidikan SMA yakni 49 orang atau 56,3 persen.

Uji validitas dilakukan dengan mengkorelasikan antara skor faktor dengan skor total dan bila korelasi tiap faktor tersebut bernilai positif ($r > 0,3$), maka instrumen penelitian tersebut dapat dikatakan valid.

Tabel 3.
Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian

No	Variabel	Instrumen	<i>Pearson Correlation</i>	Keterangan
1	Kepuasan kerja (Y)	Y1	0,896	Valid
		Y2	0,852	Valid
		Y3	0,862	Valid
		Y4	0,770	Valid
		Y5	0,856	Valid
		Y6	0,844	Valid
		Y7	0,796	Valid
		Y8	0,867	Valid
2	Konflik Peran (X)	X1	0,723	Valid
		X2	0,886	Valid
		X3	0,865	Valid
		X4	0,899	Valid
		X5	0,922	Valid
		X6	0,871	Valid
		X7	0,907	Valid
		X8	0,901	Valid
3	Stres Kerja (Z)	Z1	0,653	Valid
		Z2	0,854	Valid
		Z3	0,869	Valid
		Z4	0,886	Valid
		Z5	0,855	Valid
		Z6	0,807	Valid

Sumber: Data primer (data diolah),2020

Tabel 3. menunjukkan seluruh instrumen variabel penelitian telah memenuhi syarat uji validitas dengan nilai skor total *Pearson Correlation* setiap instrumen memiliki nilai lebih dari 0,30 dan masing-masing instrumen memiliki nilai positif sehingga instrumen layak digunakan menjadi alat ukur variabel-variabel tersebut.

Uji reliabilitas ditunjukkan melalui skor *Cronbach's Alpha* yang di mana jika nilai skor tersebut berada di atas 0,60 maka instrumen tersebut dapat dikatakan reliabel.

Tabel 4.
Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian

No	Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
1	Kepuasan Kerja (Y)	0,942	Reliabel
2	Konflik Peran (X)	0,955	Reliabel
3	Stres Kerja (Z)	0,920	Reliabel

Sumber: Data primer (data diolah),2020

Tabel 4. menunjukkan uji reliabilitas pada masing-masing variabel berada pada titik di atas 0,60 yang ditunjukkan pada hasil *Cronbach's Alpha*, maka dapat dikatakan seluruh instrumen telah memenuhi syarat reliabilitas sehingga dapat digunakan untuk melakukan penelitian.

Data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner perlu dideskripsikan untuk memberikan suatu interpretasi yang jelas pada data tersebut. Nilai rata-rata (mean) digunakan untuk mendeskripsikan hasil yang diperoleh dari instrumen penelitian.

Tabel 5.
Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan kerja

No	Pernyataan	Skor Jawaban					Jumlah	Rata-rata	Interpretasi Makna
		STS	TS	N	S	SS			
1	Pekerjaan yang saya terima sesuai dengan keterampilan saya	0	8	19	41	19	332	3,82	Tinggi
2	Pekerjaan yang saya terima sesuai dengan keinginan saya	1	9	28	37	12	311	3,57	Tinggi
3	Gaji yang saya terima adil	0	8	26	35	18	324	3,72	Tinggi
4	Gaji yang saya terima sesuai dengan harapan saya	0	5	39	29	14	313	3,60	Tinggi
5	Atasan saya selalu memberikan bantuan secara teknis dalam bekerja.	0	6	25	33	23	334	3,84	Tinggi
6	Atasan saya selalu memberikan dukungan dalam bekerja.	0	3	29	33	22	335	3,85	Tinggi
7	Suasana di tempat kerja berjalan dengan baik	0	7	23	39	18	329	3,78	Tinggi
8	Interaksi di tempat kerja berjalan dengan baik	0	5	26	32	24	336	3,86	Tinggi
Rata-rata								3,76	Tinggi

Sumber: Data primer (data diolah),2020

Tabel 5. mengungkapkan bahwa nilai rata – rata tertinggi jawaban responden ditunjukkan pada pernyataan tentang “Interaksi di tempat kerja berjalan dengan baik” dengan nilai rata – rata sebesar 3,86 yang memiliki makna interpretasi Tinggi, ini berarti secara umum responden menganggap bahwa interaksi antar pegawai di Kantor Pertanahan Kabupaten Gianyar sudah berjalan dengan baik.. Nilai rata – rata terendah yakni sebesar 3,57 pada pernyataan “Pekerjaan yang saya terima sesuai dengan keinginan saya” yang memiliki makna interpretasi Tinggi, ini berarti secara umum responden menganggap bahwa pekerjaan yang dilakukan pegawai di Kantor Pertanahan Kabupaten Gianyar sesuai dengan keinginan dan harapan mereka.

Tabel 6.
Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Variabel Konflik Peran

No	Pernyataan	Skor Jawaban					Jumlah	Rata-rata	Interpretasi Makna
		STS	TS	N	S	SS			
1	Saya melakukan hal yang seharusnya dilakukan secara berbeda.	1	21	41	22	2	264	3.03	Cukup
2	Saya mengerjakan hal yang tidak perlu.	10	32	20	23	2	236	2.71	Cukup
3	Saya bekerja dengan dua atau lebih kelompok yang beroperasi dengan sangat berbeda.	7	26	24	28	2	253	2.91	Cukup
4	Saya menerima permintaan yang tidak sesuai dari dua orang atau lebih.	7	28	30	21	1	242	2.78	Cukup
5	Saya harus melanggar aturan untuk melaksanakan tugas.	15	28	20	21	3	230	2.64	Cukup
6	Saya melakukan hal yang cenderung diterima oleh satu orang dan tidak diterima oleh orang lain.	9	28	31	17	2	236	2.71	Cukup
7	Saya menerima tugas tanpa sumber daya manusia yang memadai untuk melaksanakannya.	12	26	23	26	0	237	2.72	Cukup
8	Saya menerima tugas tanpa material fisik yang memadai untuk melaksanakannya.	12	22	24	28	1	245	2.82	Cukup
Rata-rata								2.79	Cukup

Sumber: Data primer (data diolah),2020

Tabel 6. mengungkapkan bahwa nilai rata – rata tertinggi jawaban responden ditunjukkan pada pernyataan tentang “Saya melakukan hal yang seharusnya dilakukan secara berbeda” dengan nilai rata – rata sebesar 3.03 yang memiliki makna interpretasi Cukup, ini berarti secara umum responden menganggap bahwa mereka telah melakukan pekerjaan dengan cara pengerjaan yang salah.. Nilai rata – rata terendah yakni sebesar 2.64 pada pernyataan “Saya harus melanggar aturan untuk melaksanakan tugas” yang memiliki makna interpretasi Cukup, ini berarti secara umum responden menganggap bahwa mereka terkadang harus melanggar peraturan yang di tetapkan oleh pihak kantor untuk mengerjakan pekerjaan mereka.

Tabel 7. mengungkapkan bahwa nilai rata – rata tertinggi jawaban responden ditunjukkan pada pernyataan tentang “Terjalin komunikasi yang baik antara saya dengan atasan” dengan nilai rata – rata sebesar 3.61 yang memiliki makna interpretasi Tinggi, ini berarti secara umum responden menganggap bahwa kurangnya komunikasi antara pegawai dengan atasan mereka. Nilai rata – rata

terendah yakni sebesar 3.13 pada pernyataan “Saya merasa diberikan tanggung jawab pekerjaan yang berlebih” yang memiliki makna interpretasi Cukup, ini berarti secara umum responden menganggap bahwa terkadang pekerjaan yang harus mereka kerjakan memiliki risiko yang tinggi.

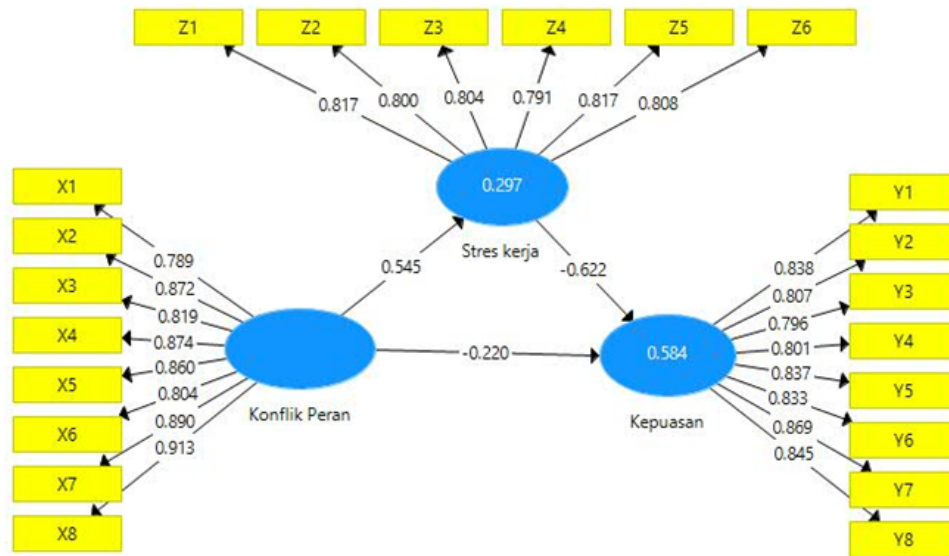
Tabel 7.
Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Variabel Stres Kerja

No	Pernyataan	Skor Jawaban					Jumlah	Rata-rata	Interpretasi Makna
		STS	TS	N	S	SS			
1	Ada begitu banyak pekerjaan yang harus saya selesaikan	0	15	29	42	1	290	3.33	Cukup
2	Sikap pimpinan saya adil	2	15	23	38	9	298	3.43	Tinggi
3	Waktu yang diberikan untuk menyelesaikan pekerjaan saya adil	0	17	25	42	3	292	3.36	Cukup
4	Pekerjaan saya memiliki risiko konflik yang tinggi	0	13	43	27	4	283	3.25	Cukup
5	Terjalin komunikasi yang baik antara saya dengan atasan	1	10	21	45	10	314	3.61	Tinggi
6	Saya merasa diberikan tanggung jawab pekerjaan yang berlebih	1	21	33	30	2	272	3.13	Cukup
Rata-rata								3.35	Cukup

Sumber: Data primer (data diolah),2020

Outer model yaitu spesifikasi hubungan antara variabel laten dengan indikatornya, atau disebut dengan *outer relation* atau *measurement model*, mendefinisikan karakteristik konstruk dengan variabel manifestnya. Kriteria validitas indikator diukur dengan *convergent validity*, sedangkan reabilitas diukur dengan *composite reliability* dan *average variance extracted (AVE)*. Diagram jalur evaluasi *outer model* ditunjukkan pada Gambar 2.

Hasil pengujian *convergent validity* pada Tabel 8, menunjukkan bahwa seluruh nilai *outer loading* indikator variabel memiliki nilai lebih besar dari 0,60. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh indikator telah memenuhi persyaratan *convergent validity* dan dinyatakan valid.



Gambar 2. Diagram Jalur Model Pengukuran

Sumber: Data primer (Data diolah),2020

Tabel 8.
Hasil Uji Validitas *Convergent Validity*

No	Variabel	Indikator	Outer Loading
1	Konflik Peran	X1	0.789
		X2	0.872
		X3	0.819
		X4	0.874
		X5	0.860
		X6	0.804
		X7	0.890
		X8	0.913
2	Kepuasan Kerja	Y1	0.838
		Y2	0.807
		Y3	0.796
		Y4	0.801
		Y5	0.837
		Y6	0.833
		Y7	0.869
		Y8	0.845
3	Stres Kerja	Z1	0.817
		Z2	0.800
		Z3	0.804
		Z4	0.791
		Z5	0.817
		Z6	0.808

Sumber: Data primer (Data diolah),2020

Berdasarkan Tabel 9 .menjelaskan bahwa adanya *discriminant validity* yang sangat baik. dapat dilihat bahwa nilai *cross loading* setiap indikator dari variabel yang bersangkutan lebih besar dibandingkan dengan *cross loading* variabel lainya lebih besar dari 0,06, maka dengan demikian dapat dinyatakan bahwa data

discriminant validity dengan menggunakan *cross loading* pada penelitian ini dinyatakan **valid**.

Tabel 9.
Hasil Uji Validitas *Discriminant Validity*

	Kepuasan Kerja	Konflik Peran	Stres kerja
X1	-0.507	0.789	0.467
X2	-0.544	0.872	0.530
X3	-0.473	0.819	0.497
X4	-0.444	0.874	0.406
X5	-0.444	0.860	0.464
X6	-0.402	0.804	0.432
X7	-0.498	0.890	0.435
X8	-0.476	0.913	0.467
Y1	0.838	-0.556	-0.683
Y2	0.807	-0.561	-0.591
Y3	0.796	-0.384	-0.581
Y4	0.801	-0.431	-0.602
Y5	0.837	-0.426	-0.613
Y6	0.833	-0.499	-0.593
Y7	0.869	-0.445	-0.626
Y8	0.845	-0.377	-0.615
Z1	-0.605	0.472	0.817
Z2	-0.587	0.323	0.800
Z3	-0.568	0.458	0.804
Z4	-0.618	0.401	0.791
Z5	-0.584	0.425	0.817
Z6	-0.621	0.536	0.808

Sumber : Data primer (Data diolah), 2020

Metode lainnya untuk menilai *discriminant validity* yaitu dengan melihat nilai *average variance extracted* (AVE), model dianggap baik jika nilai AVE masing-masing konstruk nilainya lebih besar dari 0,50. Berikut merupakan hasil uji *discriminant validity* dengan nilai AVE :

Tabel 10.
Hasil *Average Variance Extracted*

Variabel	<i>Average Variance Extracted</i> (AVE)
Kepuasan Kerja	0.687
Konflik Peran	0.728
Stres kerja	0.650

Sumber : Data Primer (Data diolah),2020

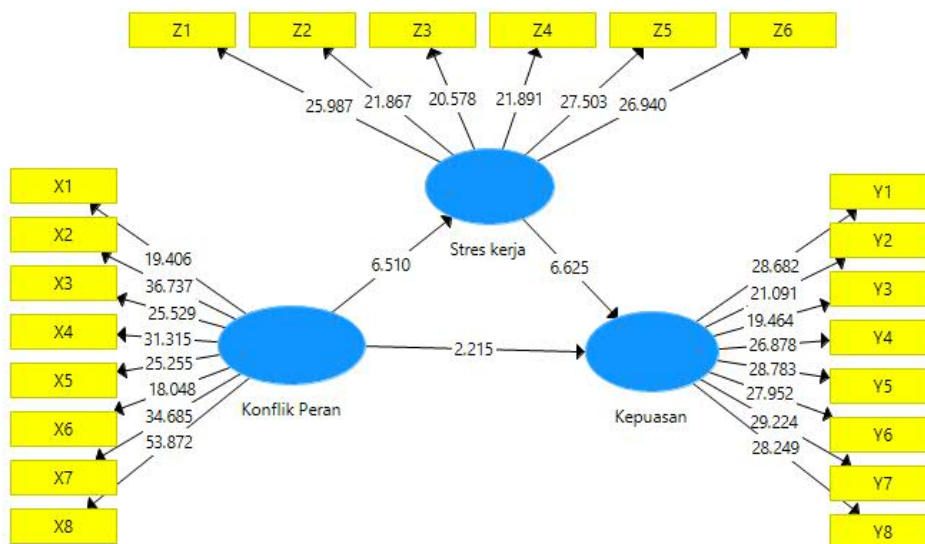
Berdasarkan Tabel 10. menunjukkan bahwa nilai AVE dari setiap variabel memiliki nilai AVE yang lebih besar dari 0,50, hal tersebut menyatakan bahwa Uji Validitas dengan menghitung nilai AVE dinyatakan **valid**.

Tabel 11.
Hasil Uji Construct Reliability

	<i>Composite Reliability</i>	<i>Cronbach's Alpha</i>
Kepuasan Kerja	0.946	0.935
Konflik Peran	0.955	0.946
Stres kerja	0.918	0.893

Sumber: Data primer (Data diolah),2020

Berdasarkan Tabel 11. hasil *output* dari *Composite Reliability* dan *Cornbach Alpha* baik itu dari konstruk kepuasan kerja, konflik peran dan stres kerja semuanya di atas 0,70. Jadi, dapat disimpulkan bahwa seluruh konstruk pada penelitian ini dinyatakan reliabel.



Gambar 3. Diagram Jalur Model Struktural

Sumber: Data primer (Data diolah),2020

Tabel 12.
Nilai R-square

Variabel	<i>R- Square</i>
Konflik Peran	
Kepuasan Kerja	0.584
Stres kerja	0.297

Sumber: Lampiran 6 Data primer (Data diolah), 2020

Tabel 12. menunjukkan nilai *R-square* untuk variabel kepuasan kerja adalah 0.584, yang dapat diinterpretasikan sebanyak 58,4 persen konstruk kepuasan kerja dipengaruhi oleh konflik peran. Sedangkan 41,6 persen lainnya dipengaruhi oleh konstruk diluar model. Selanjutnya nilai *R-square* variabel stres kerja adalah 0.297

persen, yang dapat diinterpretasikan sebanyak 29,7 persen konstruk stres kerja dipengaruhi oleh konflik peran dan kepuasan kerja. Sedangkan 70,3 persen lainnya dipengaruhi oleh konstruk diluar model.

Perhitungan nilai *Q-square* dapat dilihat sebagai berikut :

$$Q^2 = 1 - [(1 - R^2) (1 - R^2)] \dots\dots\dots(1)$$

$$Q^2 = 1 - [(1 - 0,584) (1 - 0,297)]$$

$$Q^2 = 1 - (0,416) (0,703)$$

$$Q^2 = 1 - 0,292$$

$$Q^2 = 0,708$$

Nilai Q^2 berada pada rentan $0 < Q^2 < 1$, dimana semakin mendekati 1 berarti model semakin baik. berdasarkan hasil perhitungan tersebut nilai Q^2 yang di dapat adalah sebesar 0,708, sehingga dapat disimpulkan bahwa model memiliki *predictive revelance* yang baik. Dengan demikian, dapat dijelaskan bahwa 70,8 persen variabel kepuasan kerja dipengaruhi oleh variabel konflik peran dan variabel stres kerja, sedangkan 29,2 persen lainnya dipengaruhi oleh konstruk diluar model.

Pengujian terhadap hipotesis dalam metode *Partial Least Square* (PLS) dilakukan dengan menggunakan simulasi terhadap setiap hubungan yang dihipotesiskan dengan *metode bootstrap*. *Metode bootstraping* bertujuan untuk melihat nilai signifikansi antar variabel. Hipotesis dapat diterima apabila nilai uji *bootstraping* berada diantara $\pm 1,96$. Apabila nilai *t-statistic* $< 1,96$ atau $= 1,96$, maka hipotesis akan ditolak. Nilai t-tabel ditentukan dengan signifikansi 5 persen atau 0,05. Semua koefisien jalur pada Tabel 13. memiliki nilai statistik di atas 1,96, sehingga dinyatakan memiliki pengaruh yang signifikan.

Tabel 13.
Path Coefficient (Mean, STDEV, T-Values, P-Values)

Variabel	<i>Original Sample (O)</i>	<i>Sample Mean (M)</i>	<i>Standard Deviation (STDEV)</i>	<i>T Statistics (O/STDEV)</i>	<i>P Values</i>
Konflik Peran -> Kepuasan Kerja	-0.220	-0.223	0.099	2.215	0.027
Konflik Peran -> Stres kerja	0.545	0.552	0.084	6.510	0.000
Stres kerja -> Kepuasan Kerja	-0.622	-0.622	0.094	6.625	0.000

Sumber: Data primer (Data diolah),2020

Berdasarkan data dari Tabel 14. dapat dilihat bahwa pengaruh langsung konflik peran terhadap kepuasan kerja yaitu sebesar -0,220, pengaruh langsung konflik peran terhadap stres kerja yaitu sebesar 0,545, pengaruh langsung stres kerja terhadap kepuasan kerja yaitu sebesar -0,622 dengan masing-masing nilai *t-statistic* sudah lebih besar dari 1,96 pan *p-value* lebih kecil dari 0,50 yang menunjukkan bahwa pengaruhnya adalah signifikan.

Pengaruh tidak langsung dalam penelitian ini adalah peran stres kerja memediasi pengaruh konflik peran terhadap kepuasan kerja. Besarnya pengaruh tidak langsung pada penelitian ini adalah -0,339, dengan *t-statistic* sebesar 4,469 dan nilai *p-value* sebesar 0,000. Sehingga dapat disimpulkan bahwa stres kerja memediasi pengaruh konflik peran terhadap kepuasan kerja secara negatif dan

signifikan.

Pengaruh total hubungan antara konflik peran terhadap kepuasan kerja sebesar -0,559 dengan *t-statistic* sebesar 7,482. Pengaruh konflik peran terhadap stres kerja sebesar 0,545 dengan *t-statistic* sebesar 6,510. Pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja sebesar -0,622 dengan *t-statistic* sebesar 6,625. Masing-masing konstruk memiliki nilai *p-value* kurang dari 0,50. Hal ini menyatakan adanya pengaruh yang signifikan terhadap masing-masing konstruk.

Tabel 14.
Hasil Uji Pengaruh Langsung, Pengaruh Tidak Langsung, dan Pengaruh total

Tipe Pengaruh	Konstruk	Standard Estimates	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Pengaruh Langsung	Konflik Peran -> Kepuasan	-0.220	2.215	0.027
	Konflik Peran -> Stres kerja	0.545	6.510	0.000
	Stres kerja -> Kepuasan	-0.622	6.625	0.000
Pengaruh Tidak Langsung	Konflik Peran -> Stres kerja -> Kepuasan	-0.339	4.469	0.000
Pengaruh Total	Konflik Peran -> Kepuasan	-0.559	7.482	0.000
	Konflik Peran -> Stres kerja	0.545	6.510	0.000
	Stres kerja -> Kepuasan	-0.622	6.625	0.000

Sumber: Data primer (Data diolah),2020

Estimasi model struktural yang disajikan pada Tabel 13. menunjukkan bahwa pengujian H₁ menjelaskan adanya pengaruh yang signifikan antara konflik peran dengan kepuasan kerja yang ditunjukkan nilai *t-statistic* sebesar 2,215 (>1,96). Nilai koefisien jalur sebesar -0,220 yang berarti bahwa pengaruh konflik peran dengan kepuasan kerja adalah negatif, sehingga hipotesis 1 dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa konflik peran berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Hasil tersebut sesuai dengan penelitian terdahulu yang pernah dilakukan oleh Akwan *et al.* (2016), Ranihusna *et al.* (2020), Bongga & Susanty (2018), yang menyatakan bahwa konflik peran memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

Estimasi model struktural yang disajikan pada Tabel 13 menunjukkan bahwa pengujian H₂ menjelaskan adanya pengaruh yang signifikan antara konflik peran dengan stres kerja yang ditunjukkan nilai *t-statistic* sebesar 6,510 (>1,96). Nilai koefisien jalur sebesar 0,545 yang berarti bahwa pengaruh konflik peran dengan stres kerja adalah positif, sehingga hipotesis 2 dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa konflik peran berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja. Hasil tersebut sesuai dengan penelitian terdahulu yang pernah dilakukan oleh Yasa (2017), Rifai *et al.* (2019) Ranihusna *et al.* (2020) dan Priya *et al.* (2017) yang menyatakan bahwa konflik peran berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja.

Estimasi model struktural yang disajikan pada Tabel 13 menunjukkan bahwa pengujian H₃ menjelaskan adanya pengaruh yang signifikan antara stres kerja dengan kepuasan kerja yang ditunjukkan nilai *t-statistic* sebesar 6.625 (>1,96). Nilai koefisien jalur sebesar -0.622 yang berarti bahwa pengaruh stres kerja dengan kepuasan kerja adalah negatif, sehingga hipotesis 3 dalam penelitian ini yang

menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Hasil tersebut sesuai dengan penelitian terdahulu yang pernah dilakukan oleh Uysal (2019), Hanafi & Ulfa (2018) dan Sopiah & Sangadji (2020) yang menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

Berdasarkan data dari Tabel 1. pada pengaruh tidak langsung antara konflik peran, stres kerja dan kepuasan kerja didapatkan nilai *t- statistic* sebesar 4,469 ($>1,96$) dan *P-Value* sebesar 0.000 ($<0,050$) yang menunjukkan bahwa variabel stres kerja mampu memediasi secara parsial hubungan antara konflik peran terhadap kepuasan kerja. Hal ini telah sesuai dengan hipotesis 4 yaitu stres kerja mampu memediasi pengaruh konflik peran terhadap kepuasan kerja. Hasil tersebut sesuai dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ranihusna *et al.* (2020) dan Ain *et al.* (2013) yang menyatakan bahwa stres kerja mampu memediasi pengaruh konflik peran terhadap kepuasan kerja.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis penelitian pada bab sebelumnya maka simpulan dari penelitian ini adalah Konflik peran berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Gianyar. Hal ini menunjukkan bahwa jika konflik peran pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Gianyar semakin meningkat maka akan menurunkan kepuasan kerja pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Gianyar. Konflik peran berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Gianyar. Hal ini menunjukkan bahwa jika konflik peran pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Gianyar semakin meningkat maka akan meningkatkan stres kerja pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Gianyar. Stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Gianyar. Hal ini menunjukkan bahwa jika stres kerja pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Gianyar semakin meningkat maka akan menurunkan kepuasan kerja pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Gianyar. Stres kerja memediasi pengaruh konflik peran terhadap kepuasan kerja pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Gianyar. Hal ini menunjukkan bahwa konflik peran pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Gianyar memberikan dampak yang signifikan terhadap kepuasan kerja jika di mediasi oleh stres kerja.

Saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil penelitian ini yaitu Kantor Pertanahan Kabupaten Gianyar harus lebih memperhatikan minat PPNPN dalam pekerjaan mereka. Kantor Pertanahan Kabupaten Gianyar harus menentukan cara yang tepat untuk memudahkan pegawai dalam mengerjakan pekerjaan mereka. Kantor Pertanahan Kabupaten Gianyar harus meningkatkan komunikasi antara pegawai dengan atasan.

REFERENSI

Ahsan, N., Abdullah., Z., Fie., D. ong G., & Alam., S. S. (2009). A Study of Job Stress on Job Satisfaction among University Staff in Malaysia: Empirical Study. *European Journal of Social Sciences.*, 8(1), 121–131.

- Ain Quarat Ul, Khattak, M. A., & Iqbal, N. (2013). Impact of Role Conflict on Job Satisfaction , Mediating Role of Job Stress in Private Banking Sector. *INTERDISCIPLINARY JOURNAL OF CONTEMPORARY RESEARCH IN BUSINESS*, 4(12), 711–722.
- Akwan, N. M., Suprapti., N. W. S., & Sintaasih, D. K. (2016). Terhadap Intensi Keluar (Studi Pada Anantara Seminyak Resort & Spa , Bali). *Jurnal Ekonomi*, 12(1), 0216–2431.
- Bongga, W., & Susanty, A. I. (2018). The influence of role conflict and role ambiguity on employee job satisfaction of transportation companies in Indonesia. *International Journal of Supply Chain Management*, 7(2), 223–227.
- Borg, M. G., Riding., R. J., & Falzon., J. M. (1991). Stress in Teaching: A Study of Occupational Stress and its Determinants, Job Satisfaction and Career Commitment among Primary Schoolteachers. *Educational Psychology*, 11(1), 59–75.
- Caplan, R. D., & Jones, K. W. (1975). Effects of work load, role ambiguity, and Type A personality on anxiety, depression, and heart rate. *Journal of Applied Psychology*, 60(6), 713–719. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.60.6.713>
- Davis, K., & Newstrom., J. W. (1996). *Perilaku Dalam Organisasi* (Terjemahan). Erlangga.
- Hanafi, A., & Ulfa, M. (2018). The Effect of Job Stress Toward Employee Performance Through Job Satisfaction of PT Muara Alam Sejahtera Employees. *International Journal of Scientific and Research Publications*, 8(8), 1–5. <https://doi.org/10.29322/IJSRP.8.8.2018.p8002>
- Handoko, T. H. (2012). *Manajemen Personalialia dan Sumber Daya Manusia*. BPFE.
- Hasibuan, M. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT. Bumi Aksa.
- Hasibuan, M. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.
- Juwita, K., & Arintika, D. (2018). Dampak Konflik Peran pada Stres dan Kepuasan Kerja Karyawan IMPACT OF ROLE CONFLICT ON JOB SATISFACTION , MEDIATING JOB STRESS IN PT . JOMBANG INTERMEDIA PERS (Jawa Pos RADAR JOMBANG). *Jurnal Konsep Bisnis Dan Manajemen*, 4(2), 99–113.
- Kinicki, A., & Kreitner., R. (2001). *Perilaku Organisasi*. Salemba Empat.
- Kreitner, R., & Knicki., A. (2014). *Organizational Behavior*. Penerbit Salemba

Empat.

- Luthans, F. (2006). *Organizational Behavior* (10th Editi). Andi.
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT. Remadja Rosdakarya.
- Mangkunegara, A. A. P. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Nur, I. R., Hidayati, T., & Maria, S. (2016). PENGARUH KONFLIK PERAN, AMBIGUITAS PERAN DAN STRES KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN. *Jurnal Manajemen*, 8(1), 1–18.
- Palomino, M. N., & Frezatti, F. (2016). Redalyc.Role conflict, role ambiguity and job satisfaction: Perceptions of the Brazilian controllers. *Revista de Administração - RAUSP*, 51(2), 165–181. <https://doi.org/10.5700/rausp1232>
- Praptni, Y. (2000). Pengaruh sumber-sumber stres kerja terhadap kepuasan kerja tenaga edukatif tetap di Universitas Airlangga Di Surabaya. In *Lembaga Penelitian Universitas Airlangga* (Vol. 1, Issue 1). Universitas Airlangga.
- Priya, K. H., Devi, K. K., & Sudhan, S. H. H. (2017). Examining the Effect of Role Conflict and Job Stress on Turnover Intention among the Private School Teachers in Vellore District. *International Journal of Business and Management Invention*, 6(1), 58–63.
- Ranihusna, D., Ariani Wulansari, N., & Karuma Asiari, D. (2020). Role Conflict Relationships That Can Increase the Satisfaction of Hospital Nurses. *KnE Social Sciences*, 2020(2013), 1231–1241. <https://doi.org/10.18502/kss.v4i6.6673>
- Rifai, R. P., Saerang, D., & Taroreh, R. (2019). Pengaruh Konflik Peran dan Ambiguitas Peran Terhadap Kinerja Karyawan dengan Stres Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada PT. Bank SulutGo. *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen*, 7(4), 339–350.
- Rizzo, J., House, R. J., & Lirtzman, S. I. (1970). Role Conflict and Ambiguity In Complex Organizations. *Administrative Science Quarterly*, 15(2), 150-163.
- Robbins, S. P. (1998). *Perilaku Organisasi: Konsep, Kontroversi, Aplikasi*. Prenhallindo.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2015). *Perilaku Organisasi* (12th ed.). Salemba Empat.
- Sager, J. K. (1994). A structural model depicting salespeople's job stress. *Journal*

of the Academy of Marketing Science., 22(1), 74–84.

Sedarmayanti. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Refika Aditama.

Sofia, P., Dewi, A., Agung, A., & Sriathi, A. (2019). PENGARUH STRES KERJA TERHADAP TURNOVER INTENTION YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN KERJA. *E-Jurnal Manajemen*, 8(6), 3646–3673.

Sopiah, & Sangadji, E. M. (2020). The Effect of Job Stress on Turnover Intention through Job Satisfaction of Government Commercial Bank Employees. *KnE Social Sciences*, 2020, 66–82. <https://doi.org/10.18502/kss.v4i9.7317>

Spector, P. E. (1997). *Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes, and Consequences*. Sage Publications Ltd.

Sullivan, Sherry E., & Bhagat, R. S. (1992). Organizational Stress, Job Satisfaction and Job Performance: Where Do We Go From Here. *Journal of Management*, 18(2), 235–374.

Uysal, H. T. (2019). The Mediation Role of Toxic Leadership in the Effect of Job Stress on Job Satisfaction. *INTERNATIONAL JOURNAL OF BUSINESS*, 24(1), 55–73.

Widyani, A. D., & Sugianingrat, I. W. (2015). EFFECT OF MULTIPLE ROLE CONFLICT ON JOB SATISFACTION WITH THE MEDIATION ROLE OF STRESS. *International Journal of Economics, Commerce and Management*, III(5), 862–872.

Yasa, I. W. M. (2017). Pengaruh Konflik Peran Dan Ambiguitas Peran Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Mediasi Stres Kerja Pada Dinas Kesehatan Kota Denpasar Bali. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 4(1), 38–57. <https://doi.org/10.22225/JJ.4.1.203.38-57>

Yousef, D. A. (2015). Job satisfaction as a mediator of the relationship between role stressors and organizational commitment A study from an Arabic cultural. *Journal of Managerial Psychology*, 17(4), 250–266. <https://doi.org/10.1108/02683940210428074>