

**PENGARUH KONFLIK PERAN DAN WEWENANG
PEKERJAAN TERHADAP KEPUASAN KERJA
KARYAWAN PADA PT TOGO JAYA
KOTA GORONTALO**

Oleh
MOHAMAD REFKY LAMUSU
E2118170

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat ujian
Guna memperoleh gelar Sarjana



**PROGRAM SARJANA
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO
GORONTALO
TAHUN 2022**

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH KONFLIK PERAN DAN WEWENANG PEKERJAAN TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA PT TOGO JAYA KOTA GORONTALO

Oleh

MOHAMAD REFKY LAMUSU
E2118170

SKRIPSI

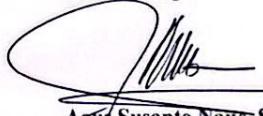
Untuk memenuhi salah satu syarat ujian
Guna memperoleh gelar Sarjana
Dan telah di setujui oleh Tim Pembimbing pada tanggal
Gorontalo,2022

Pembimbing I



Syamsul, SE.,M.Si
NIDN: 0921108502

Pembimbing II



Agus Susanto Naue, SE.,M.Si
NIDN: 0922087002

HALAMAN PERSETUJUAN

PENGARUH KONFLIK PERAN DAN WEWENANG
PEKERJAAN TERHADAP KEPUASAN KERJA
KARYAWAN PADA PT. TOGO JAYA
KOTA GORONTALO

OLEH

MOHAMAD REFKY LAMUSU

E2118170

Diperiksa Oleh Dewan Pengaji Strata Satu (S1)
(Universitas Ihsan Gorontalo)

1. Poppy Mujizat, SE., MM
(Ketua Pengaji)
2. Zulkarnain Idris, SE., M.Si
(Anggota Pengaji)
3. Syaiful Pakaya, SE., MM
(Anggota Pengaji)
4. Syamsul, SE., MSi
(Pembimbing Utama)
5. Agus Susanto Nae, SE., M.Si
(Pembimbing Pendamping)

Mengetahui



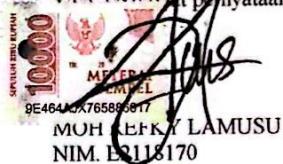
PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya (Skripsi) ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana) baik di Universitas Ichsan Gorontalo maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah di publikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini .

Gorontalo, 26 Maret 2022

Vane rembuk pernyataan



ABSTRACT

MOHAMAD REFKY LAMUSU. E2118170. THE EFFECT OF ROLE CONFLICT AND EMPLOYMENT AUTHORITY ON THE EMPLOYEE JOB SATISFACTION AT PT TOGO JAYA, GORONTALO CITY

This study aims to find the effect of role conflict (X1) and employment authority (X2) on employee job satisfaction (Y) at PT Togo Jaya, Gorontalo City. The method used in this study is a quantitative approach with a descriptive presentation. The determination of the population and the sampling technique used in this study is the Census method. The data collection techniques used are observation, interviews, questionnaires, and documentation. The analysis method uses the path analysis method. The results of the first test show that the role conflict variable (X1) and employment authority (X2) simultaneously have a positive and significant effect on employee job satisfaction (Y) at PT Togo Jaya Gorontalo City, which is 0.783 or 78.3%. The results of the second hypothesis indicate that the role conflict (X1) partially has a negative and significant effect on employee job satisfaction at PT Togo Jaya, Gorontalo City, namely -0.262 or -26.2%. The results of the third test show that the employment authority (X2) partially has a positive and significant effect on employee job satisfaction at PT Togo Jaya, Gorontalo City, namely 0.530 or 53%.

Keywords: *role conflict, employment authority, job satisfaction*



ABSTRAK

MOHAMAD REFKY LAMUSU. E2118170. PENGARUH KONFLIK PERAN DAN WEWENANG PEKERJAAN TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA PT TOGO JAYA KOTA GORONTALO

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh konflik peran (X1) dan wewenang pekerjaan (X2) terhadap kepuasan kerja (Y) karyawan pada PT Togo Jaya Kota Gorontalo. Metode yang digunakan dalam penelitian ini melalui pendekatan kuantitatif dengan penyajian secara deskriptif. Penentuan populasi dan teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode sensus. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, kuesioner, dan dokumentasi. Metode analisis yang digunakan adalah metode analisis jalur (*Path Analysis*). Hasil pengujian pertama menunjukkan bahwa variabel konflik peran (X1) dan wewenang pekerjaan (X2) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja (Y) karyawan pada PT Togo Jaya Kota Gorontalo yaitu sebesar 0,783 atau 78,3%. Hasil pengujian hipotesis kedua menunjukkan bahwa konflik peran (X1) secara parsial berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT Togo Jaya Kota Gorontalo yakni sebesar -0.262 atau -26,2%. Hasil pengujian ketiga menunjukkan bahwa wewenang pekerjaan (X2) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT Togo Jaya Kota Gorontalo yakni sebesar 0.530 atau 53%.

Kata kunci: konflik peran, wewenang pekerjaan, kepuasan kerja



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, penulis mengucapkan rasa syukur kehadirat Allah SWT, karena atas berkat Rahmat dan Hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan usulan penelitian ini dengan judul "**Pengaruh konflik peran dan wewenang pekerjaan terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT Togo Jaya Kota Gorontalo**", sesuai dengan yang direncanakan. Dan tak lupa salam dan taslim penulis haturkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW. Usulan penelitian ini dibuat untuk memenuhi syarat melanjutkan ketingkat skripsi di jurusan Manajemen fakultas Ekonomi Universitas Ichsan Gorontalo. Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, usulan penelitian ini dapat penulis selesaikan.

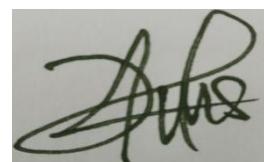
Pada kesempatan ini izinkan saya untuk menghaturkan banyak terima kasih kepada: Muh. Ichsan Gaffar, SE.,M.Ak, selaku Ketua Yayasan Pengembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (YPIPT) Ichsan Gorontalo, Bapak Dr. Abd Gaffar La Tjokke, M.Si Selaku Rektor Universitas Ichsan Gorontalo, Bapak Dr. Musafir, SE.,M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi, Bapak Syamsul, SE.,M.Si selaku ketua Program Studi Manajemen sekaligus Pembimbing I, Bapak Agus Susanto Naue, SE.,M.Si. Selaku sebagai pembimbing II, Seluruh Dosen dan Staf Fakultas Ekonomi Universitas Ichsan Gorontalo, Bapak Pimpinan PT Togo Jaya Kota Gorontalo yang telah memberi izin untuk melakukan penelitian, dan Kepada Kedua Orang tuaku yang selalu mendoakan keberhasilan studiku dan kepada seluruh keluarga yang selalu memberikan semangat dan motivasi.

Saran dan kritik, penulis harapkan dari dewan penguji dan semua pihak untuk penyempurnaan penulisan usulan penelitian lebih lanjut. Semoga usulan penelitian ini dapat bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan.

Akhirnya dengan segala kerendahan hati, penulis berharap semoga bantuan, bimbingan dan arahan yang telah diberikan oleh berbagai pihak akan memperoleh imbalan yang setimpal dari Allah SWT. Amin.

Gorontalo, 26 Maret 2022

Penulis



MOH REFKY LAMUSU

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PENGUJI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1..Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2..Rumusan Masalah.....	7
1.3..Maksud dan Tujuan Penelitian.....	7
1.4..Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
2.1.Tinjauan Pustaka.....	9
2.1.1....Konflik Peran.....	9
2.1.1.1.Pengertian Konflik Peran.....	9
2.1.1.2.Indikator Konflik Peran.....	11
2.1.1.3.Faktor-Faktor yang mempengaruhi Konflik Peran.....	13
2.1.1.4.Dampak Konflik Peran.....	14
2.1.2....Wewenang Pekerjaan.....	15
2.1.2.1.Pengertian Wewenang Pekerjaan.....	15
2.1.2.2.Indikator Wewenang Pekerjaan.....	17
2.1.2.3.Pendelegasian Wewenang.....	18
2.1.3....Kepuasan Kerja.....	19
2.1.3.1.Pengertian kepuasan kerja.....	19
2.1.3.2.Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja.....	21
2.1.3.3.Indikator Kepuasan Kerja.....	23
2.1.4....Penelitian Terdahulu.....	24
2.2.Kerangka Pemikiran.....	24

2.3.Hipotesis.....	26
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN	
3.1.Objek Penelitian.....	28
3.2.Metode Penelitian.....	28
3.2.1....Metode Penelitianyang digunakan.....	28
3.2.2....Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	29
3.2.3....Populasi dan Sampel.....	31
3.2.4....Jenis dan Sumber Data.....	33
3.2.5....Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.2.6....Pengujian Instrumen Penelitian.....	35
3.2.7....Metode Analisis Data.....	38
3.2.8....Pengujian Hipotesis.....	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1.Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	41
4.1.1....Sejarah Singkat PT Togo Jaya Kota Gorontalo.....	41
4.1.2....Tugas, Fungsi dan Struktur Organisasi.....	41
4.2.Hasil Penelitian.....	45
4.2.1....Deskriptif Karakteristik Responden.....	45
4.2.2....Deskriptif Karakteristik Variabel Penelitian.....	47
4.2.3....Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	52
4.2.4....Analisis Data Statistik.....	54
4.2.5....Pengujian Hipotesis.....	56
4.3.Pembahasan Hasil Penelitian.....	57
BAB V PENUTUP	
5.1.Kesimpulan.....	65
5.2.Saran.....	65
DAFTARPUSTAKA.....	67
LAMPIRAN.....	70

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1..... Tingkat Kehadiran Karyawan PT Togo Jaya Kota Gorontalo dari Bulan Januari – Desember Tahun 2020.....	5
3.1..... Operasional Variabel Konflik Peran dan Wewenang Pekerjaan.....	29
3.2..... Operasionalisasi Variabel Kepuasan Kerja.....	30
3.3..... Daftar Pilihan Kuesioner.....	31
3.4..... Populasi Penelitian.....	32
3.5..... Koefisien Korelasi.....	36
3.6..... Jadwal Rencana Penelitian.....	40
4.1..... Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	45
4.2..... Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	45
4.3..... Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	46
4.4..... Distribusi Responden Berdasarkan lama Kerja.....	47
4.5..... Kriteria Interpretasi Skor.....	48
4.6..... Tanggapan Responden Tentang Konflik peran (X1).....	48
4.7..... Tanggapan Responden Tentang Wewenang pekerjaan (X2).....	50
4.8..... Tanggapan Responden Kepuasan kerja (Y).....	51
4.9..... Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Konflik peran (X1).....	52
4.10.... Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Wewenang pekerjaan (X2).....	53
4.11.... Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan kerja (Y).....	54
4.12.... Koefisien Jalur Pengaruh Langsung dan Pengaruh Total X1 dan X2 terhadap Kepuasan kerja (Y).....	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1.....Kerangka Pemikiran.....	26
3.1 Analisis Jalur.....	39
4.1 Struktur Organisasi PT Togo Jaya Kota Gorontalo.....	44
4.2 Hubungan antar Variabel dan Pengaruh Langsung.....	55

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisioner/Angket Penelitian.....	71
Lampiran 2. Data Ordinal dan Data Interval.....	76
Lampiran 3. Deskriptif Variabel Penelitian.....	85
Lampiran 4. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	89
Lampiran 5. Uji Hipotesis.....	95
Lampiran 6. R Tabel dan F Tabel.....	97

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Persaingan antar perusahaan di zaman kemajuan teknologi dan informasi semakin dinamis dan penuh tantangan. Keberadaan berbagai perusahaan sejenis memungkinkan melahirkan tingkat persaingan yang tinggi, sekaligus membuat perusahaan harus bertahan dan menghadapi berbagai situasi demi keberlangsungan perusahaannya. Salah satu komponen input dalam perusahaan yang dapat menjadi keunggulan perusahaan adalah sumber daya manusia. Pentingnya sumber daya manusia terlihat dari potensi yang dimiliki dan tidak dimiliki oleh komponen input lainnya.

Potensi inilah yang kemudian penting mendapatkan perhatian dan dikembangkan agar menghasilkan kekuatan yang dapat mengungguli perusahaan lainnya. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Hasibuan, (2012:182) bahwa untuk menghadapi tuntutan tugas sekarang maupun dan terutama untuk menjawab tantangan masa depan, pengembangan sumber daya manusia merupakan keharusan mutlak. Sumber daya manusia dalam hal ini karyawan merupakan kekayaan utama bagi perusahaan, karena tanpa keikut sertaan karyawan aktivitas perusahaan tidak akan terjadi. Oleh karena itu, perusahaan harus melaksanakan fungsinya dalam melihat tingkat kepuasan dari setiap karyawan yang bekerja pada perusahaan.

Masalah kepuasan kerja karyawan di dalam perusahaan telah menjadi masalah serius bagi banyak perusahaan, bahkan beberapa perusahaan tidak

mampu mengatasi permasalahan tersebut sehingga memberikan dampak negatif yang di timbulkan dalam aktivitas perusahaan terlebih mencapai tujuan perusahaan. Selain itu, perusahaan yang telah berhasil mengatasi kepuasan kerja karyawannya memberikan dampak yang begitu baik dalam kemajuan perusahaan. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Pradipta & Suwandana, (2019:2418) bahwa karyawan cenderung menjadi lebih efektif dan produktif dikarenakan karyawan merasa puas dengan hasil kerja yang diberikan organisasi. Karyawan merasapuas terhadap pekerjaan yang dilakukannya, maka rasa senang pun akan datang, sehingga akan menimbulkan rasa aman dan nyaman dalam bekerja.

Pradipta & Suwandana, (2019:2418) karyawan cenderung menjadi lebih efektif dan produktif di karenakan karyawan merasa puas dengan hasil kerja yang diberikan organisasi. Karyawan akan merasa puas terhadap pekerjaan yang dilakukannya, maka rasa senang pun akan datang, sehingga akan menimbulkan rasa aman dan nyaman dalam bekerja. Sedangkan, menurut Rivai (2015:146) kepuasan kerja adalah evaluasi yang menggambarkan seseorang atas perasaan sikapnya senang atau tidak senang, puas atau tidak puas dalam bekerja.

Kepuasan kerja merupakan respon afektif atau emosional terhadap berbagai segi atau aspek pekerjaan seseorang sehingga kepuasan kerja bukan merupakan konsep tunggal. Seseorang dapat relative puas dengan salah satu aspek pekerjaan dan tidak puas dengan satu atau lebih aspek lainnya. Kepuasan Kerja merupakan sikap (positif) tenaga kerja terhadap pekerjaannya, yang timbul berdasarkan penilaian terhadap situasi kerja. Penilaian tersebut dapat dilakukan terhadap salah satu pekerjaannya, penilaian dilakukan sebagai rasa menghargai

dalam mencapai salah satu nilai-nilai penting dalam pekerjaan. Karyawan yang puas lebih menyukai situasi kerjanya dari pada tidak menyukainya

Kepuasan kerja harus ditingkatkan di dalam suatu perusahaan yang sedang berkembang agar perusahaannya selalu mendapatkan hal yang positif dan naik. Jika dalam kepuasan karyawan perusahaan menurun maka perusahaan tersebut akan mengalami penurunan. Masalah dalam kepuasan ini juga bisa terjadi karena adanya konflik pekerja dan masalah wewenang pekerja dalam perusahaan

Menurut Robbins and Judge dalam Saraswati dan Sirait (2015:183) konflik peran adalah suatu situasi yang mana individu di hadapkan oleh ekspektasi peran yang berbeda-beda. Jadi, konflik peran timbul bila individu di dalam peran tertentu di bingungkan oleh tuntutan kerja atau keharusan mengerjakan sesuatu atau pekerjaan yang berbeda dari yang diinginkannya atau yang tidak merupakan bagian dari bidang kerjanya. Kekacauan peran dapat disebabkan baik oleh harapan-harapan peran yang tidak memadai maupun harapan-harapan peran yang tidak bersesuaian. Harapan-harapan peran yang tidak konsisten menciptakan konflik peran bagi seseorang.

Selain dari konflik peran juga di karenakan wewenang pekerjaan. Setiap instansi, baik berbentuk instansi pemerintah ataupun instansi swasta tentunya mempunyai organisasi dan struktur organisasinya, dimana garis wewenang terlihat jelas di dalam struktur organisasi. Struktur organisasi berbentuk organisasi garis, dimana terlihat adanya kesatuan perintah atau komando, yaitu garis wewenang dan tanggung jawab berjalan secara vertikal, yang berarti

wewenang turun dari atasan kepada bawahan langsung dan tanggung jawab dari bawah ke atasan.

Wewenang (*authority*) adalah hak untuk melakukan sesuatu atau memerintah orang lain untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu agar tercapai tujuan tertentu. Menurut Hasibuan, (2014:64) Wewenang adalah kekuasaan resmi yang dimiliki oleh seseorang untuk bertindak dan memerintah orang lain. Tanpa ada wewenang terhadap suatu pekerjaan, janganlah mengerjakan pekerjaan tersebut, karena tidak mempunyai dasar hukum untuk melakukannya. Perusahaan memiliki struktur organisasi berbentuk organisasi garis, dimana terlihat adanya kesatuan perintah atau komando, yaitu garis wewenang dan tanggung jawab berjalan secara vertikal, yang berarti wewenang turun dari atasan kepada bawahan langsung dan tanggung jawab dari bawah keatasan.

PT. Togo Jaya Kota Gorontalo berdiri pada tahun 1971 dan beralamatkan di jalan Raja Eyato No. 176 Kota Gorontalo. PT Togo Jaya merupakan salah satu perusahaan distributor Bright Gas dan LPG PT. Pertamina (Persero) untuk wilayah provinsi Gorontalo. Keberadaanya turut berperan pesatnya perkembangan industry dan kuliner di provinsi Gorontalo. Selain itu juga, PT Togo Jaya bergerak di bidang SPBU dan distributor Pelumas PT Pertamina (Persero). Keberdaannya dalam mendukung tumbuh kembangnya industry dan kuliner di Provinsi Gorontalo, maka keberadaan sumber daya manusia di PT Togo Jaya sangatlah penting guna mendukung kelancaran operasional

perusahaan. Sehingga, perusahaan harus memperhatian dan menjaga karyawannya terutama kepuasan dari setiap karyawan.

Permasalahan kepuasan kerja karyawan juga ditemukan di PT Togo Jaya Kota Gorontalo. Salah satu gejala rendahnya kepuasan kerja karyawan dapat dilihat dari tingkat kehadiran dari karyawan, karena karyawan yang tidak memiliki kepuasan dalam bekerja akan malas masuk bekerja atau selalu terlambat masuk kerja. Berikut di sajikan table tingkat kehadiran dari karyawan di PT. Togo Jaya Kota Gorontalo.

Tabel 1.1 Tingkat Kehadiran Karyawan PT Togo Jaya Kota Gorontalo
dari Bulan Januari-Desember Tahun 2020

Bulan	Jml. Karya wan (orang)	Efektif Bekerj a (Hari)	Keterangan			
			Sakit	Izin	Alpha	Jumlah
Januari	51	26	2	1	2	5
Februari	51	26	1	1	1	3
Maret	51	26	3	2	3	8
April	51	26	4	1	3	8
Mei	51	26	2	3	1	6
Juni	51	26	3	3	2	8
Juli	51	26	3	2	2	7
Agustus	51	26	2	2	1	5
September	51	26	3	1	3	7
Oktober	51	26	1	0	2	3
November	51	26	2	2	1	5
Desember	51	26	3	2	2	7
Jumlah			29	20	23	72

Sumber: PT. Togo Jaya Kota Gorontalo, 2020

Berdasarkan tabel 1.1 di atas menunjukkan bahwa jumlah karyawan PT Togo Jaya sebanyak 51 orang dengan efektifitas kerja selama 26 hari kerja selama 1 tahun kerja. Total jumlah izin sebanyak 20, sakit 29 dan alpha 23 dengan total ketidak hadiran sebanyak 72. Hal ini menandakan bahwa dari 51 orang karyawan yang bekerja di PT Togo Jaya terdapat 26 hari kerja selama 1 tahun itu karyawan tidak masuk bekerja. Kondisi dengan tingkat ketidak hadiran yang tinggi mengindikasikan adanya ketidak puasan karyawan dalam bekerja dengan alasan sakit, izin dan alpha tanpa adanya keterangan.

Selain itu, penulis melakukan wawancara dengan bagian Personalia PT Togo Jaya Kota Gorontalo Bapak Ismail Pakaya mengemukakan bahwa permasalahan ketidak puasan karyawan secara langsung belum dapat di identifikasi mana-mana saja karyawan yang tidak puas di karenakan karyawan yang melamar pekerjaan itu sudah di beritahukan semua kondisi kerja yang ada di PT Togo Jaya Kota Gorontalo, termasuk besaran gaji yang diterima oleh setiap karyawan pada saat bekerja. Untuk masalah absensi karyawan itu di perusahaan terdapat sangsi apa bila karyawan tidak masuk tanpa keterangan atau konfirmasi kepada perusahaan. Akan tetapi jika diamati memang terdapat beberapa pegawai yang tidak tuntas melaksanakan pekerjaan dalam 1 hari, misalnya pekerjaan tersebut sebenarnya bias dilaksanakan atau diselesaikan 1 hari namun tidak di selesaikan oleh karyawan. Selain itu, juga biasanya karyawan tidak senang dengan rekan kerjanya.

Permasalahan kepuasan kerja karyawan di identifikasi di sebabkan adanya konflik peran dan wewenang pekerjaan. Sebagaimana dari pengamatan penulis

dimana masih terdapat karyawan yang mengerjakan pekerjaan yang bukan merupakan tugasnya karena di suruh oleh atasannya atau kepala bagianya, sehingga hal ini lah yang kemudian memicu konflik peran dari karyawan. Selain itu, wewenang pekerjaan juga menjadi faktor ketidak puasan dari karyawan, dimana atasan tidak secara langsung memberikan wewenang tanggung jawab pekerjaan kepada bawahan, biasanya melalui perantara dari bagian lainnya. Kemudian, karyawan biasanya diberikan wewenang pekerjaan tidak sesuai dengan kemampuan dari karyawan tersebut.

Berdasarkan uraian-uraian di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh konflik peran dan wewenang pekerjaan terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT Togo Jaya Kota Gorontalo”**

1.2 Rumusan Masalah

Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Seberapa besar pengaruh konflik peran (X1) dan wewenang pekerjaan (X2) secara simultan terhadap kepuasan kerja (Y) karyawan pada PT Togo Jaya Kota Gorontalo
2. Seberapa besar pengaruh konflik peran (X1) secara parsial terhadap kepuasan kerja (Y) karyawan pada PT Togo Jaya Kota Gorontalo
3. Seberapa besar pengaruh wewenang pekerjaan (X2) secara parsial terhadap kepuasan kerja (Y) karyawan pada PT Togo Jaya Kota Gorontalo.

1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud penelitian ini adalah untuk memperoleh suatu data analisis mengenai konflik peran (X1) dan wewenang pekerjaan (X2) sehingga dapat diketahui seberapa besar pengaruhnya terhadap kepuasan kerja (Y) karyawan pada PT Togo Jaya Kota Gorontalo

1.3.2 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh konflik peran (X1) dan wewenang pekerjaan (X2) secara simultan terhadap kepuasan kerja (Y) karyawan pada PT Togo Jaya Kota Gorontalo
2. Untuk mengetahui pengaruh konflik peran (X1) secara parsial terhadap kepuasan kerja (Y) karyawan pada PT Togo Jaya Kota Gorontalo
3. Untuk mengetahui pengaruh wewenang pekerjaan (X2) secara parsial terhadap kepuasan kerja (Y) karyawan pada PT Togo Jaya Kota Gorontalo

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian adalah:

1. Manfaat Teoritis

Sebagai sumbangan pemikiran bagi ilmu pengetahuan pada umumnya, khususnya bidang sumber daya manusia

2. Manfaat praktis

Sebagai bahan informasi bagi pemimpin dan karyawan pada PT Togo Jaya Kota Gorontalo mengenai pengaruh konflik peran dan wewenang pekerjaan terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT Togo Jaya Kota Gorontalo

3. Manfaat peneliti

Untuk menambah wawasan maupun pengetahuan yang berkaitan dengan konflik peran dan wewenang pekerjaan terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT Togo Jaya Kota Gorontalo

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Konflik Peran

2.1.1.1 Pengertian Konflik Peran

Peran adalah serangkaian perilaku yang diharapkan dari seseorang yang menduduki posisi tertentu dalam organisasi atau kelompok. Harapan peran berasal dari tuntutan dari tugas atau pekerjaan itu sendiri dan uraian tugas, peraturan-peraturan dan standar. Jika keseluruhan harapan peran tidak dengan jelas menunjukkan tugas-tugas apa yang seharusnya dilaksanakan seseorang dan bagaimana individu seharusnya berprilaku, maka akan terjadi kekacauan peran. Kekacauan peran dapat disebabkan baik oleh harapan-harapan peran yang tidak memadai maupun harapan-harapan peran yang tidak bersesuaian. Harapan-harapan peran yang tidak konsisten menciptakan konflik peran bagi seseorang.

Menurut Robbins and Judge dalam Saraswati dan Sirait (2015:183) konflik peran adalah suatu situasi yang mana individu dihadapkan oleh ekspektasi peran yang berbeda-beda. Jadi, konflik peran timbul bila individu di dalam peran tertentu dibingungkan oleh tuntutan kerja atau keharusan mengerjakan sesuatu atau pekerjaan yang berbeda dari yang diingin kannya atau yang tidak merupakan bagian dari bidang kerjanya.

Menurut Kreitner and Kinicki yang diterjemahkan oleh Biro Bahasa Alkemis (2014:15), konflik peran terjadi ketika anggota tatanan peran yang

berbeda mengharapkan hal yang berbeda dari penerima peran. Sedangkan menurut Gibson (Hartina, 2017:3) konflik peran adalah dua atau lebih tuntutan yang dihadapi individu secara simultan, dimana pemenuhan yang satu menghalangi pemenuhan yang lainnya.

Menurut Handoko (2012:349) mengatakan bahwa konflik peran dalam diri individu yaitu sesuatu yang terjadi bila seorang individu menghadapi ketidak pastian tentang pekerjaan yang dia harapkan untuk melaksanakannya, bila berbagai permintaan pekerjaan saling bertentangan atau bila individu diharapkan untuk melakukan lebih dari kemampuannya. Sedangkan menurut Mangku negara (2011:23) konflik adalah suatu pertentangan yang terjadi antara apa yang diharapkan oleh seseorang terhadap dirinya, orang lain, organisasi dengan kenyataan apa yang diharapkannya

Menurut Yasa (Juwita, 2018:107) bahwa 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 ketidak pastian 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. Selain itu, saat konflik peran naik biasanya kepuasan kerja karyawan cenderung menurun.

Konflik merupakan ketidak setujuan anggota terhadap harapan yang ingin mereka dapatkan dalam organisasi. Konflik dapat berarti perbedaan, pertentangan dan perselisihan (Rivai dan Sagala 2010). Konflik disebabkan oleh

berbagai hal seperti masalah komunikasi, masalah struktur organisasi dan masalah pribadi (Sedarmayanti 2011). Menurut Rosally dan Jogi (2015 :35) konflik peran adalah konflik yang muncul karena adanya dua perintah yang berlawanan yang diterima secara bersama-sama, dan pelaksanaan salah satu perintah saja akan mengakibatkan terabaikannya perintah yang lain.

Berdarkan pengertian yang telah dikemukakan diatas, maka dapat diambil kesimpulan bahwa konflik peran adalah situasi yang mana individu (seseorang) dihadapkan dengan harapan-harapan peran yang berlainan timbul bila individu dalam peran tertentu dibingungkan oleh tuntutan kerja atau keharusan melakukan sesuatu yang berbeda dari yang diingin kannya atau yang tidak merupakan bagian dari bidang kerjanya.

2.1.1.2 Indikator Konflik Peran

Dalam penelitian ini Dimensi konflik peran menggunakan tipe konflik peran Menurut Katz, et al. (Winardi, 2015:271), adapun indikator konflik peran sebagai berikut:

1. Konflik intra pengirim (*intrasenderconflict*)

Konflik ini timbul apabila seorang supervisor tunggal memberikan sejumlah tugas yang tidak sesuai satu sama lainnya (*incompatible*).

2. Konflik antar pengirim (*intersenderconflict*)

Konflik ini muncul apabila perintah-perintah atau ekspektasi-ekspektasi dari satu orang atau kelompok, berbenturan dengan ekspektasi atau perintah-perintah orang lain, atau kelompok kelompok lain. Contoh: Apa bila atasan memerintahkan seorang supervisor untuk mempercepat

produksi, dan parapekerja, menjelaskan bahwa setiap upaya untuk mengikuti perintah tersebut akan menyebabkan munculnya kesulitan.

3. Konflik yang timbul karena beban kerja yang berlebihan (*inrole overload conflict*)

Dalam kondisi ini sang individu menghadapi perintah-perintah dan ekspektasi-ekspektasi dari sejumlah sumber yang tidak mungkin diselesaikannya dalam jangka waktu yang ditetapkan dan dalam batas-batas kualitas tertentu. Timbulah pertanyaan dalam dirinya: “apakah kiranya kualitas akan dikurbankan demi pertimbangan waktu?”. Apakah tugas-tugas tertentu dilaksanakan, sedangkan tugas lainnya diabaikan ? andai kata demikian halnya, tugas-tugas mana saja perlu diberi prioritas? dilema macam ini merupakan bagian konstan dari tugas seseorang manajer.

4. Ambiguitas peranan (*role ambiguity*)

Keadaan demikian muncul apa bila sang individu memperoleh informasi yang tidak lengkap atau tidak jelas tentang tanggung jawabnya. Maka sang individu tersebut tidak mengetahui dengan pasti apa yang seharusnya dilakukannya. Ambiguitas peranan sering kali dialami para manajer baru, yang diberi tugas dan tanggung jawab tertentu, tanpa mendapatkan informasi mengenai bagaimana seharusnya tugas-tugas tersebut perlu dilaksanakan.

5. Konflik antar peranan (*inter-role conflict*)

Konflik ini muncul apa bila berbagai macam peranan yang dijalankan oleh orang yang sama menyebabkan timbulnya tuntutan-tuntutan yang berbeda. Hubungan antara pekerjaan dan keluarga misalnya telah menjadi sebuah sumber ketegangan yang makin meningkat, terutama pada keluarga-keluarga dengan dua macam karir. Para pekerja mau tidak mau harus memadukan peranan mereka sebagai manajer, sebagai orang tua, dan sebagai suami atau istri. Masalah yang umumnya dihadapi adalah bahwa tuntutan pekerjaan menyebabkan individu-individu yang bekerja, kurang sekali waktu mereka untuk melaksanakan tanggung jawab keluarga mereka.

2.1.1.3 Faktor-Faktor yang mempengaruhi Konflik Peran

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

1. Masalah komunikasi yang dikarenakan kesalah pahaman 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 ketidak sesuaian antara tujuan atau nilai sosial individu dengan tingkah laku dan ketidak samaan persepsi

Menurut Sedarmayanti (2013:255), faktor-faktor yang mempengaruhi konflik peran adalah sebagai berikut :

1. Masalah komunikasi

Hal ini diakibatkan salahnya pengertian yang berkenaan dengan kalimat, bahasa yang kurang atau sulit dimengerti atau informasi yang mendua dan tidak lengkap serta gaya individu yang tidak konsisten.

2. Masalah struktur organisasi

Hal ini disebabkan karena adanya pertarungan kekuasaan antar departemen dengan kepentingan-kepentingan atau system penilaian yang bertentangan, persaingan untuk memperebutkan sumber daya-sumber daya yang terbatas atau saling ketergantungan dua atau lebih kelompok-kelompok kegiatan kerjauntuk mencapai tujuan mereka.

3. Masalah pribadi

Hal ini disebabkan karena tidak sesuai dengan tujuan atau nilai-nilai sosial pribadi pegawai dengan perilaku yang diperankan pada jabatan mereka dan perbedaan dalam nilai-nilai persepsi.

2.1.1.4 Dampak Konflik Peran

Menurut Wall, et al. (Sunyoto, 2012:74) pengaruh yang dapat ditimbulkan oleh adanya konflik terhadap individu atau kelompok dapat diklasifikasikan dalam beberapa hal,yaitu :

1. Pengaruh terhadap individu.

Pada level yang rendah dari intensitas perselisihan yang ada, konflik dapat mendorong seseorang untuk merasa lebih segar dan membangkitkan semangat. Namun pada level yang tinggi, individu yang sedan berkonflik dapat mengalami emosi, cemas dan stres.

2. Pengaruh terhadap hubungan interpersonal.

Bila seseorang dipandang merintangi tercapainya tujuan, maka ekspresi kemarahan, permusuhan dan emosi negatif lainnya dapat terpacu sebagai suatu persepsi yang bersifat negatif terhadap lawan konflik.

3. Pengaruh terhadap komunikasi.

Konflik seringkali memotivasi perselisihan ke isu-isu yang mengambang, untuk bersikap diam ataupun menghindari lawan konflik. Bila komunikasi tidak berjalan dengan baik maka kesalah pahaman, salah pengertian ataupun permusuhan akan mudah terjadi.

2.1.2 Wewenang Pekerjaan

2.1.2.1 Pengertian Wewenang

Setiap instansi, baik berbentuk instansi pemerintah ataupun instansi swasta tentunya mempunyai organisasi dan struktur organisasinya, dimana garis wewenang terlihat jelas di dalam struktur organisasi. Struktur organisasi berbentuk organisasi garis, dimana terlihat adanya kesatuan perintah atau komando, yaitu garis wewenang dan tanggung jawab berjalan secara vertikal, yang berarti wewenang turun dari atasan kepada bawahan langsung dan tanggung jawab dari bawah ke atasan.

Wewenang (*authority*) adalah hak untuk melakukan sesuatu atau memerintah orang lain untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu agar tercapai tujuan tertentu. Menurut Hasibuan, (2014:64) Wewenang adalah kekuasaan resmi yang dimiliki oleh seseorang untuk bertindak dan memerintah orang lain. Tanpa ada wewenang terhadap suatu pekerjaan, janganlah mengerjakan pekerjaan tersebut, karena tidak mempunyai dasar hukum untuk melakukannya.

Menurut Handoko, (2012:212) membagi 2 pandangan yang saling berlawanan mengenai sumber wewenang, yaitu:

1. Teori Formal (Pandangan klasik)

Menurut teori ini, wewenang ada karena seseorang diberikan atau dilimpahkan hal tersebut. Pandangan ini menganggap bahwa wewenang berasal dari tingkat masyarakat yang sangat tinggi dan kemudian diturunkan dari tingkat ketingkat.

2. Teori Penerimaan (acceptance theory of authority)

Teori ini berpendapat bahwa wewenang seseorang timbul bila diterimaoleh kelompok atau individu kepada siapa wewenang tersebut diberi dan ini tidak tergantung pada penerima (receiver). Tanggung jawab (responsibility) akan menyertai wewenang (*authority*).Dengan kata lain, bila seseorang diberikan wewenang untuk melaksanakan pekerjaan tertentu maka orang tersebut mempunyai kewajiban untuk melaksanakan pekerjaannya. Penerimaan pekerjaan tersebut dikenal dengan tanggung jawab. Tanggung jawab adalah keharusan untuk melakukan semua tugas-

tugas yang dibebankan kepada seseorang sebagai akibat dari wewenang yang diterima atau dimilikinya. Tanggung jawab ini timbul karena adanya hubungan antara atasan (delegator) dan bawahan (delegate), dalam hal ini atasan mendeklasifikasi sebagian wewenangnya kepada bawahan untuk dikerjakan. Bawahan harus benar-benar mempertanggung jawabkan wewenang yang diterimanya kepada atasan. Jika tidak sewaktu-waktu wewenang itu dapat ditarik kembali oleh atasan dari bawahannya

Menurut G.R.Terry (Andreani, 2019) Wewenang adalah kekuasaan resmi dan kekuasaan pejabat untuk menyuruh pihak lain supaya bertindak dan taat kepada pihak yang memiliki wewenang itu. Menurut G.B. Davis (Andreani, 2019) *Authority* wewenang adalah hak yang cukup, yang memungkinkan seseorang dapat menyelesaikan suatu tugas/kewajiban tertentu. Jadi, wewenang adalah dasar untuk bertindak, berbuat dan melakukan kegiatan/aktivitas perusahaan. Tanpa wewenang orang-orang dalam perusahaan tidak dapat berbuat apa-apa. Secara umum Wewenang adalah Kekuasaan menggunakan sumber daya untuk mencapai tujuan organisasi dan secara umum tugas di definisikan sebagai kewajiban atau suatu pekerjaan yg harus dikerjakan seseorang dalam pekerjaannya.

Berdasarkan penegertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa wewenang pekerjaan adalah adanya pemberi kuasa resmi kepada karyawan dalam suatu perusahaan untuk melaksanakan pekerjaan yang bukan tanggung jawabnya sebelumnya atau memerintah karyawan lainnya dalam suatu perusahaan.

2.1.2.2 Indikator Wewenang Pekerjaan

Adapun yang dapat digunakan dalam mengukur pemberian wewenang pekerjaan adalah sebagai berikut (Andreani, 2019:17-18):

- 1. Tugas**

Tugas adalah pekerjaan yang harus dilakukan oleh seseorang pada suatu jabatan tertentu. Adanya tugas akan mendorong karyawan untuk lebih produktif di dalam sebuah perusahaan, sehingga efektivitas kerja dapat tercapai.

- 2. Kekuasaan**

Kekuasaan adalah hak atau wewenang untuk memutuskan segala sesuatu keputusan yang berhubungan dengan fungsinya tersebut. Dalam menjalankan pendeklegasian wewenang dalam sebuah perusahaan harus dilandasi dengan kekuasaan karena dengan kekuasaan seorang karyawan memiliki hak dalam mengambil sebuah keputusan yang sesuai dengan kepentingan dan fungsinya bagi perusahaan.

- 3. Pertanggung jawaban**

Pertanggung jawaban adalah memberikan laporan bagaimana seseorang melaksanakan tugasnya dan bagaimana dia memakai wewenang yang diberikan kepadanya. Tanggung jawab merupakan hal terpenting dalam menjalankan suatu wewenang perusahaan karena dengan tanggung jawab seorang karyawan dapat memberikan laporan atau pertanggung jawaban suatu keputusan yang telah diambil.

4. Taat Pada Peraturan

Taat pada peraturan disini seseorang dapat mentaati peraturan kantor yang telah ditentukan dan itu sebagai tanggung jawab seorang karyawan dan setiap karyawan mempunyai wewenang untuk mematuhi peraturan.

2.1.2.3 Pendeklegasian Wewenang

Menurut Komarudin (2016 : 120) bahwa pendeklegasian adalah cara yang terbaik untuk memberikan kesempatan dan peluang bagi bawahan untuk mengembangkan keahlian dan bakatnya. Disamping itu akan memupuk disiplin dari rasa tanggung jawab serta dengan cara yang sama pemimpin dapat mempersiapkan sejumlah calon pemimpin yang berpengalaman untuk masa yang akan datang.

Menurut Hasibuan, (2014 : 72), pendeklegasian wewenang (*delegation of authority*) adalah memberikan sebagian pekerjaan atau wewenang oleh delegator kepada delegate untuk dikerjakannya atas nama delegator. Sedangkan, menurut Sabardi, (2018:112) mengatakan bahwa pendeklegasian wewenang adalah proses pemberian wewenang dan tanggung jawab dari pimpinan kepada bawahannya. Menurut Stoner (Rifly, 2014:32) pendeklegasian wewenang adalah pelimpahan wewenang formal dan tanggung jawab kepada seorang bawahan untuk menyelesaikan aktivitas tertentu. Pendeklegasian wewenang oleh atasan kepada bawahan adalah perlu demi tercapainya efisiensi dari fungsi-fungsi dalam organisasi.

Berdasarkan pendapat beberapa ahli, dapat disimpulkan bahwa pendeklegasian wewenang adalah pemberian wewenang dan tanggung jawab

kepada orang-orang yang ditunjuk oleh pemegang wewenang. Pendeklegasian wewenang oleh atasan kepada bawahan adalah perlu demi tercapainya efisiensi dari fungsi-fungsi dalam organisasi.

2.1.3 Kepuasan Kerja

2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Kerja

Menurut Handoko (2014:193) menyatakan kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan para karyawan memandang pekerjaan mereka. Ketika karyawan memiliki perasaan yang positif mengenai perkerjaannya maka timbul rasa untuk tetap tinggal lebih lama di dalam perusahaan. Faktor kepuasan kerja juga menjadi sorotan penting yang harus dipenuhi. Seorang karyawan pasti ingin memiliki kepuasan dalam pekerjannya akan tetapi terkadang kepuasannya tidak dapat terpenuhi. Ketika karyawan merasakan kepuasan dalam bekerja maka karyawan tersebut akan bekerja dengan semaksimal mungkin.

Menurut Pradipta & Suwandana, (2019:2418) karyawan cenderung menjadi lebih efektif dan produktif dikarenakan karyawan merasa puas dengan hasil kerja yang diberikan organisasi. Karyawan akan merasa puas terhadap pekerjaan yang dilakukannya, maka rasa senang pun akan datang, sehingga akan menimbulkan rasa aman dan nyaman dalam bekerja. Sedangkan, menurut Rivai (2015:146) kepuasan kerja adalah evaluasi yang menggambarkan seseorang atas perasaan sikapnya senang atau tidak senang, puas atau tidak puas dalam bekerja.

Menurut Robbins (Aprillia, 2018:20) menerangkan kepuasan kerja adalah sikap umum terhadap pekerjaan seseorang yang menunjukkan perbedaan antara

jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja seperti gaji, pekerjaan itu sendiri, rekan kerja, atasan, promosi, dan lingkungan kerja.

Kepuasan kerja adalah kumpulan dari berbagai macam perasaan dan kepercayaan orang terhadap pekerjaannya pada saat itu. Kepuasan kerja merupakan hal yang sangat penting sehingga dapat berpengaruh terhadap perilaku karyawan di perusahaan tersebut yang akhirnya dapat menyebabkan tingkat karyawan keluar yang tinggi (Nurisman, 2018:30). Kepuasan kerja adalah sikap individu tentang pekerjaan mereka. Sifat sikap kepuasan kerja menyiratkan bahwa seseorang akan cenderung untuk tetap tinggal apabila pekerjaan tersebut memuaskan dan akan keluar apabila pekerjaan tersebut tidak memuaskan (Edwin, 2012:4).

Berdasarkan pengertian kepuasan kerja sebagaimana yang dikemukakan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja merupakan penilaian dari pekerja tentang seberapa jauh pekerjaannya secara keseluruhan memuaskan kebutuhannya. Kepuasan kerja akan menyebabkan kondisi kerja yang baik, dengan kondisi kerja yang baik akan mendorong karyawan memaksimalkan segala kemampuannya untuk menyelesaikan pekerjaan sehingga dapat mencapai tujuan individu ataupun organisasi.

2.1.3.2 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Pada dasarnya faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja terdiri dari 4 faktor (Nurisman, 2018:31-31) yaitu:

a. Kepribadian (*personality*)

merupakan suatu sifat dasar seseorang terhadap perasaan, pemikiran dan bertingkah laku, sifat-sifat tersebut merupakan penentu bagaimana orang berfikir dan merasakan terhadap pekerjaannya atau terhadap kepuasan kerjanya. Sehingga dapat dikatakan bahwa kepuasan kerja dapat ditentukan oleh kepribadian karyawannya yang mana hal tersebut tidak dapat dirubah dengan cepat sehingga dibutuhkan peran serta atasan atau manager dalam mempengaruhinya.

b. Nilai-Nilai (*Values*)

Values mempunyai pengaruh terhadap kepuasan kerja sebab *value* mencerminkan keyakinan karyawan untuk mencapai hasil dari pekerjaannya dan bagaimana karyawan harus bertingkah laku dalam bekerja.

c. Situasi Kerja (*The Work Situation*)

Merupakan sumber yang terpenting untuk mencapai Kepuasan Kerja. Situasi kerja dapat diartikan sebagai bagaimana seseorang mengerjakan tugasnya (ketertarikan akan pekerjaan atau bosan terhadap pekerjaan), bagaimana mereka berinteraksi dengan *customer*, bawahan atau atasan, lingkungan sekitar tempat orang tersebut bekerja (kebisingan, keramaian dan suhu), bagaimana organisasi memperlakukan karyawannya dalam hal

keamanan dalam bekerja (*job security*) yg diberikan, keadilan dalam pemberian gaji dan benefit

d. Pengaruh Sosial (*social influence*)

faktor terakhir yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja adalah pengaruh sosial berupa pengaruh individu atau kelompok terhadap sikap dan perilaku seseorang. Rekan kerja, kelompok tempat orang tersebut berasal, budaya di tempat mereka tumbuh besar dan tempat mereka hidup merupakan hal-hal yang berpengaruh terhadap tingkatan kepuasan kerja karyawan.

2.1.3.3 Indikator Kepuasan Kerja

Menurut Luthans (Lisdayanti, 2015:32) terdapat 6 (enam) indikator yang dapat digunakan mengukur kepuasan kerja yaitu sebagai berikut:

a. Pekerjaan itu Sendiri

Kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri merupakan sumber utama kepuasan, di mana pekerjaan memberikan tugas yang menarik, kesempatan untuk belajar dan kesempatan untuk menerima tanggung jawab.

b. Gaji atau Imbalan yang Dirasakan Adil

Gaji dipersepsikan adil jika didasarkan pada tuntutan-tuntutan pekerjaan, tingkat keterampilan individu dan standar gaji yang berlaku untuk kelompok pekerja tertentu maka akan menimbulkan kepuasan kerja.

c. Adanya Kesempatan Promosi

Kepuasan kerja seseorang dipengaruhi oleh adanya kemungkinan seseorang untuk maju dalam organisasi tersebut.

d. Pengawasan yang Wajar

Atasan yang senantiasa memberikan perintah atau petunjuk dalam pelaksanaan kerja menyangkut cara-cara atasan dalam memperlakukan bawahannya.

e. Rekan Kerja

Pada umumnya, rekan kerja atau anggota tim yang kooperatif merupakan kepuasan kerja yang paling sederhana pada karyawan secara individu. Kelompok kerja bertindak sebagai sumber dukungan, kenyamanan, nasihat dan bantuan pada anggota individu.

f. Kondisi Kerja

Bekerja dalam kondisi kerja yang tidak menyenangkan akan menimbulkan keengaman untuk bekerja. Dalam hal ini, perusahaan harus memenuhi kebutuhan-kebutuhan fisik agar memuaskan karyawannya.

2.1.4 Penelitian Terdahulu

1. Indiyani, dkk. (2021) dengan judul peneltian Analisis Konflik Peran Dan Wewenang Pekerjaan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan CV. Upindo Jaya Banjarmasin. Metode penelitian menggunakan jenis kualitatif dengan wawancara mendalam yang dipilih dari narasumber. Teknik pengumpulan data menggunakan dokumentasi, wawancara dan observasi. Hasil penelitian menunjukkan konflik peran dan wewenang pekerjaan mempunyai pengaruh langsung terhadap kepuasan kerja karyawan.
2. Harnadi, (2015) dengan judul Pengaruh Konflik Peran Dan Wewenang Pekerjaan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pengrajin Batik Berkah

Lestari Di Desa Giriloyo WukirsariImogiri Bantul. Tehnik analisis yang digunakan adalah analisis regresiberganda yang dilanjutkan dengan uji t dan uji F dengan taraf signifikansi 0,05. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif konflik perna dan kewenangan pekerjaan terhadap kepuasan kerja karyawan.

2.2 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan latar belakang masalah,kajian teori dan empirik yang telah diuraikan sebelumnya dapat digunakan sebagai dasar pembuatan kerangka pikir dalam penelitian ini. Kerangka pikir ini di bangun berdasarkan pada keterkaitan variabel baik secara teoritis maupun peneliti-peneliti sebelumnya.Peneliti ini menempatkan konflik peran dan wewenang pekerjaan sebagai variabel bebas (independent), sedangkan kepuasan sebagai variabel tidak bebas (dependen).

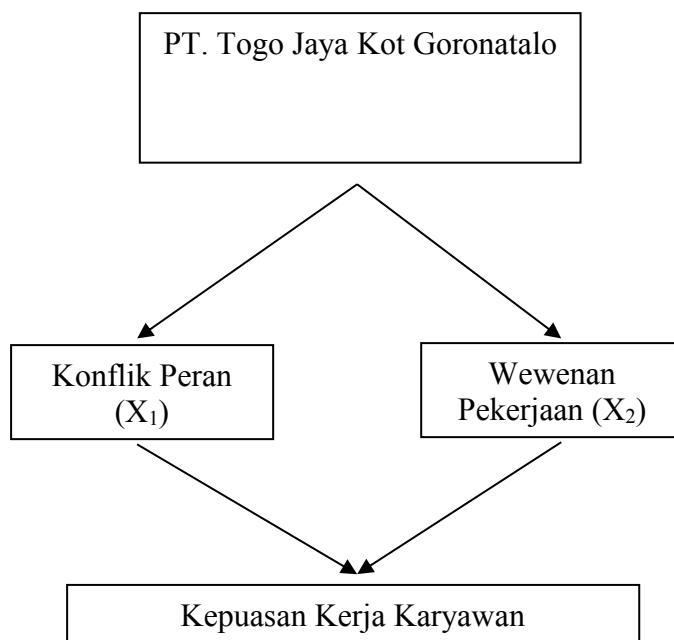
Menurut Robbins and Judge dalam Saraswati dan Sirait (2015:183) konflik peran adalah suatu situasi yang mana individu dihadapkan oleh ekspektasi peran yang berbeda-beda. Jadi, konflik peran timbul bila individu di dalam peran tertentu dibingungkan oleh tuntutan kerja atau keharusan mengerjakan sesuatu atau pekerjaan yang berbeda dari yang diinginkannya atau yang tidak merupakan bagian dari bidang kerjanya..

Wewenang (*authority*) adalah hak untuk melakukan sesuatu atau memerintah orang lain untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu agar tercapai tujuan tertentu. Menurut Hasibuan, (2014:64) Wewenang adalah kekuasaan resmi yang dimiliki oleh seseorang untuk bertindak dan memerintah orang lain. Tanpa ada wewenang terhadap suatu pekerjaan, janganlah

mengerjakan pekerjaan tersebut, karena tidak mempunyai dasar hukum untuk melakukannya.

Menurut Pradipta & Suwandana, (2019:2418) karyawan cenderung menjadi lebih efektif dan produktif dikarenakan karyawan merasa puas dengan hasil kerja yang diberikan organisasi. Karyawan akan merasa puas terhadap pekerjaan yang dilakukannya, maka rasa senang pun akan datang, sehingga akan menimbulkan rasa aman dan nyaman dalam bekerja. Sedangkan, menurut Rivai (2015:146) kepuasan kerja adalah evaluasi yang menggambarkan seseorang atas perasaan sikapnya senang atau tidak senang, puas atau tidak puas dalam bekerja.

Dibawah ini akan digambarkan sebuah alur pemikiran yang berhubungan dengan masalah yang diteliti yaitu :



Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran

2.3 Hipotesis

Berdasarkan tinjauan pustaka dan kerangka pemikiran yang telah diuraikan di atas, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

1. Konflik peran (X1) dan wewenangan pekerjaan (X2) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja (Y) karyawan pada PT. Togo Jaya Kota Gorontalo
2. Konflik peran (X1) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja (Y) karyawan pada PT. Togo Jaya Kota Gorontalo
3. Wewenangan pekerjaan (X2) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja (Y) karyawan pada PT. Togo Jaya Kota Gorontalo

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Sebagaimana yang telah dijelaskan pada bab terdahulu maka yang menjadi objek penelitian adalah konflik peran dan wewenang pekerjaan terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT Togo Jaya Kota Gorontalo

3.2 Metode yang Digunakan

3.2.1 Desain Penelitian

Desain dari penelitian merupakan suatu proses yang diperlukan dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian. Dengan kata lain desain penelitian mencakup pengumpulan data dan analisis data (Nazir, 2011). Dalam perencanaan penelitian, desain dimulai dengan mengadakan penyeledikan dan evaluasi terhadap penelitian yang sudah dikerjakan dan diketahui dalam memecahkan masalah. Dari penyeledikan akan terjawab bagaimana hipotesis dirumuskan dan diuji dengan data yang diperoleh untuk memecahkan masalah. Berdasarkan hal tersebut maka desain penelitian ini menggunakan desain penelitian data primer dan sekunder sebagaimana yang dikemukakan oleh Shah dalam Nazir, (2011). Desain penelitian ini bertujuan memperoleh data yang relevan, dapat dipercaya, dan valid. Dalam proses pengumpulan data, peneliti mengumpulkan data sendiri atau menggunakan data orang lain.

3.2.2 Operasional Variabel Penelitian

Berdasarkan desain penelitian yang digunakan, maka penting mengoperasionalkan variabel yang digunakan dalam penelitian. Dalam penelitian ini terdapat dua jenis variabel, yaitu:

1. Variabel bebas atau independen yaitu konflik peran (X1) dan wewenang pekerjaan (X2)
2. Variabel tidak bebas atau dependen yaitu kepuasan kerja (Y)

Urain dari setiap variabel yang dunakan dalam penelitian dapat dilihat sebagai berikut

Tabel 3.1 Operasional Variabel Konflik Peran dan Wewenang Pekerjaan

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Skala
Konflik Peran (X1)	Tipe Konflik Peran	1. Konflik intra pengirim 2. Konflik antar pengirim 3. Konflik yang timbul karena beban kerja yang berlebihan 4. Ambiguitas peranan 5. Konflik antar peranan	Ordinal
Wewenang Pekerjaan (X2)	Ukuran pemberian wewenang	1. Tugas 2. Kekuasaan 3. Pertanggungjawaban 4. Taat pada peraturan	Ordinal

Sumber: X1:(Winardi, 2015:271), X2: (Andreani, 2019:17-18)

Tabel 3.2 Operasional Variabel Kepuasan Kerja

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Kepuasan Kerja (Y)	Ukuran Kepuasan Kerja	1. Pekerjaan itu sendiri 2. Gaji atau imbalan 3. Adanya kesempatan promosi 4. Pengawasan yang wajar 5. Rejan kerja 6. Kondisi kerja	Ordinal
Y: Lisdayanti, (2015:32)			

Adapun langkah-langkah yang akan dilakukan dalam penelitian ini sebagaimana jumlah variabel yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Untuk variable konflik peran (X1) dan wewenang pekerjaan (X2) terhadap kepuasan kerja (Y) akan diukur menggunakan instrument kuesioner dengan jenis skala likert
2. Instrumen yang disusun dalam sebuah kuesioner merupakan penjabaran dari setiap indikator variabel yang digunakan dalam penelitian yang diberikan pilihan
3. Jawaban atau pilihan dari setiap instrument dalam kuesioner diukur menggunakan skala likert yang mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif yang dapat berupa kata-kata pilihan dan setiap pilihan diberikan bobot, sebagaimana pada tabel berikut:

Tabel 3.3 Daftar Pilihan dan Bobot Kuesioner

Pilihan	Bobot
Sangat Setuju/selalu/sangat positif	5
Setuju/sering/positif	4
Ragu-ragu/kadang-kadang/netral	3
Tidak setuju/hamper tidak pernah/negatif	2
Sangat tidak setuju/tidak pernah	1

Sumber: Sugiyono, (2016:137)

3.2.3 Populasi dan Sampel

1. Populasi

Pengumpulan data merupakan kegiatan yang paling penting dalam penelitian guna mengetahui karakteristik dari suatu populasi sekaligus menjadi elemen-elemen dari setiap objek yang diteliti. Menurut Sugiyono, (2016:119) mengemukakan bahwa populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari objek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Berdasarkan pengertian dari populasi tersebut, maka dalam penelitian ini populasi yang digunakan adalah seluruh jumlah karyawan PT Togo Jaya Kota Gorontalo yang jumlahnya sebanyak 51 orang dengan bagian-bagian sebagaimana pada tabel berikut.

Tabel 3.4 Populasi Penelitian

Jabatan	Jumlah (orang)
Dirut	1
Direktur	1
Sekertaris	1
Bagian ACC dan Keuangan	9
Bagian Teknik	8
Bagian Personalia	7
Bagian Kendaraan	9
Bagian Pemasaran	15
Total	51

Sumber: *PT Togo Jaya Kota Gorontalo, 2021*

2. Sampel

Menurut Sugiyono, (2016:120) mengemukakan bahwa sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi.

Sampel hendaknya representative, artinya dapat mewakili seluruh populasi yang ada. Oleh karenanya penting menggunakan teknik sampel yang benar. Dalam penelitian ini kelompok sampling yang digunakan adalah *probability sampling* dengan teknik *simple random sampling*. *probability sampling* yaitu memberikan peluang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Sedangkan *simple random sampling* merupakan teknik pengambilan

anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi (Sugiyono, 2016:122).

Dalam penelitian ini ukuran sampel yang digunakan mengikuti saran ukuran sampel dari Resco dalam Sugiyono (2016:133) yang mengemukakan bahwa ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500. Karena jumlah populasi dalam penelitian ini sebanyak 51 orang karyawan, namun dalam penelitian ini pimpinan yang terdiri dari Dirut dan Direktur tidak dimasukkan sebagai sampel, maka dari itu jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 49 karyawan. Hal ini juga didukung dari yang dikemukakan oleh Arikunto, (2010) mengeatakan bahwa apabila subjeknya (sampel) kurang dari 51 orang maka sebaiknya diambil keseluruhan.

3.2.4 Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Penelitian yang akan dilakukan menggunakan jenis data yang terdiri dari:

- a. Data kuantitatif, yaitu data yang berupa angka atau bilangan yang nilainya berubah-ubah atau bersifat variatif. Dalam penelitian ini data kuantitatif yang digunakan adalah data dari hasil kuesioner yang disebarluaskan kepada responden
- b. Data kualitatif, yaitu data menunjukkan ciri-ciri, sifat, keadaan atau gambaran suatu objek. Dalam penelitian ini data kualitatif yang

digunakan adalah gambaran atau keadaan tempat penelitian yaitu
PT Togo Jaya Kota Gorontalo

2. Sumber Data

Selain dari jenis data yang digunakan terdapat pula sumber data, dimana sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari:

- a. Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari penyebaran kuesioner kepada responden diPT Togo Jaya Kota Gorontalo
- b. Data sekunder merupakan data yang sudah tersedia sebelumnya yang diperoleh dari buku, artikel, tulisan ilmia, dan lainnya. Data sekunder dalam penelitian ini berupa sejarah dan struktur organisasi PT Togo Jaya Kota Gorontalo

3.2.5 Teknik Pengumpulan Data

Kualitas data yang diperoleh sangat tergantung dari kualitas pengumpulan data dimana menunjukkan ketepatan cara yang digunakan untuk mengumpulkan data. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Observasi atau pengamatan, dimana dalam pengumpulannya dengan cara mengamati kegiatan karyawan dalam organisasi yang berkaitan dengan masalah yang diteliti
2. Wawancara merupakan teknik mengumpulkan data dari keterangan dan informasi dimana yang menjadi sasaran penelitian atau subyek penelitian

3. Kuesioner atau angket merupakan seperangka instrument yang telah diberikan pilihan dan bobot kemudian diberikan kepada responden
4. Dokumentasi merupakan teknik mengumpulkan data melalui berbagai literatur berupa dokumen perusahaan, sejarah perusahaan, struktur organisasi, dan lainnya.

3.2.6 Pengujian Instrumen Penelitian

Kualitas data hasil penelitian sangat dipengaruhi dari kualitas instrument penelitian, dimana kualitas instrument berkenaan dengan validitas dan reliabilitas instrument. Oleh karena itu, untuk meyakini bahwa instrument tersebut valid dan reliabel, maka terlebih dahulu harus diuji validitas dan reliabilitasnya.

1. Uji Validitas

Uji validitas merupakan suatu alat ukur yang digunakan dalam mengukur sah atau validnya suatu kuesioner. Adapun cara menguji tingkat kesahian atau validnya data yaitu dengan mengkorelasikan masing-masing pertanyaan dalam kuesioner dengan jumlah atau total skor atau bobot untuk masing-masing variable. Sedangkan rumus yang digunakan dalam menguji validitas yaitu menggunakan rumus korelasi *Pearson Product Moment* (PPM) sebagai berikut:

$$r_{XY} = \frac{n (\sum XY) - (\sum X).(\sum Y)}{\sqrt{\{n. \sum X^2\}. \{n. \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Dimana:

r = Angka korelasi

X = Skor pertanyaan (ke-n) variabel X

\bar{Y} = Skor pertanyaan (ke-n) variabel Y

n = Jumlah responden

\bar{XY} = Skor pertanyaan dikali total pertanyaan

Selanjutnya dalam menginterpretasi koefisien korelasi, dikatakan item mempunyai validitas tinggi apabila item tersebut mempunyai korelasi positif serta korelasi yang tinggi. Menurut Masrun dalam Sugiyono, (2016:182-183) mengatakan bahwa biasanya syarat minimum untuk dianggap memenuhi syarat (valid) adalah jika $r = 0,3$. Jadi kalau korelasi antar butir dengan skor total kurang dari 0,3 maka butir dalam instrument tersebut dinyatakan tidak valid. Kriteria korelasi *Pearson Product Moment* (PPM) dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 3.5 Koefisien Korelasi

Angka Korelasi (r)	Keterangan
0,800 – 1,000	Sangat tinggi/sangat kuat
0,600 – 0,799	Tinggi/kuat
0,400 – 0,599	Cukup tinggi/sedang
0,200 – 0,399	Rendah/lemah
0,000 – 0,199	Sangat rendah/sangat lemah

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan sejauhmana hasil suatu proses pengukuran dapat dipercaya. Dengan kata lain, instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data dapat dipercaya apabila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok subjek yang sama diperoleh hasil yang relative sama. Adapun rumus menghitung reliabilitas menggunakan rumus *alpha Cronbach*, sebagai berikut:

$$a = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum si^2}{st} \right)$$

Keterangan :

k = Jumlah instrument pertanyaan

$\sum si^2$ = Jumlah varians dalam setiap instrumen

S = Varians keseluruhan instrument

interpretasi dalam hasil uji reliabilitas dapat di lihat dari nilai *Cronbach alpha* yang dihasilkan. Apabila *Cronbach alpha* lebih besar dari 0,60 maka dapat diakatakan *reliabel* (dipercaya). Sebaliknya apabila nilai *Cronbach alpha* lebih kecil dari 0,60 maka dikatakan tidak *reliabel* (tidak dipercaya). Semakin nilai *Cronbach alpha* mendekati 1 (satu) maka intrumen tersebut semakin dapat dipercaya.

3. Konversi Data

Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis *path* atau analisis jalur. Asumsi dasar dalam penggunaan analisis jalur adalah data yang digunakan berskala interval. Oleh karena itu, data yang diperoleh dalam skala ordinal di transformasikan menjadi data interval. Salah satu cara yang digunakan dengan menggunakan teknik *Method of Successive Interval* (MSI) dengan langkah-langkah sebagai berikut (Riduan, dkk, 2012:30):

- a. Perhatikan tiap butir jawaban responden dari angket yang disebarluaskan
- b. Pada setiap butir ditentukan berapa orang yang mendapat skor 1,2,3,4 dan 5 yang disebut sebagai frekuensi

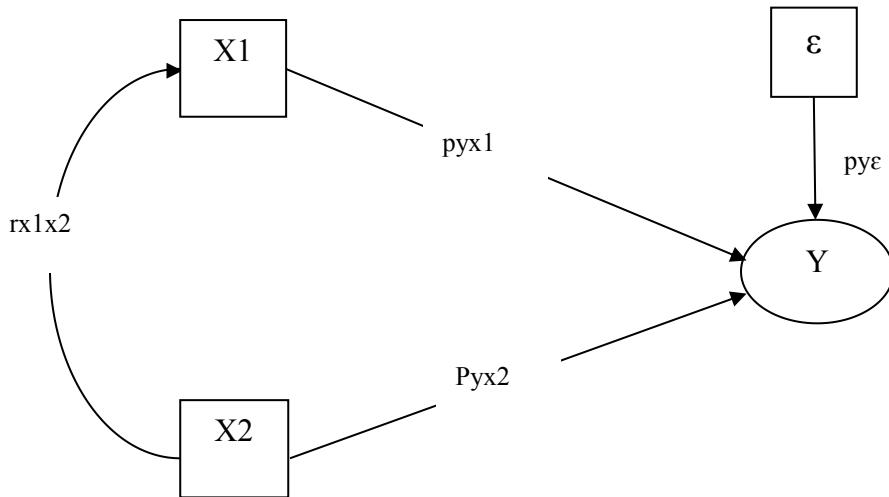
- c. Setiap frekuensi dibagi dengan banyaknya responden dan hasilnya disebut proporsi
- d. Tentukan nilai proporsi kumulatif dengan jalan menjumlahkan nilai proporsi secara berurutan perkolom skor
- e. Gunakan tabel distribusi normal, hitung nilai Z untuk setiap proporsi kumulatif yang diperoleh
- f. Tentukan nilai tinggi densitas untuk setiap nilai Z yang diperoleh
- g. Tentukan nilai skala dengan menggunakan rumus:

$$NS = \frac{(Density at Lower Limit) - (Density at Upper Limit)}{(Area Below Upper limit) - (Area Below Lower Limit)}$$

- h. Tentukan nilai transformasi dengan rumus: $Y = NS + |1+|NSmin|$

3.2.7 Metode Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam menjawab hipotesis yang diajukan yaitu mencari pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen adalah menggunakan analisis jalur (*path analysis*). Adapun jenis analisis path yang digunakan sebagaimana yang dikemukakan oleh Schumacker dan Lomax dalam Riduan, dkk, (2012:3) adalah *correlated path model* (model jalur hubungan). Adapun model jalur yang dibangun dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 3.1 Model Analisis Jalur

Dari gambar diatas, maka dibangun model persamaan sebagai berikut:

$$Y = PY_{X1} + PY_{X2} + PY_{\epsilon}$$

X1 : konflik peran

X2 : wewenang pekerjaan

Y : kepuasan kerja

ϵ : variabel lain yang mempengaruhi Y tapitidak diteliti

r : korelasi antar variabel X

PY : koefisien jalur untuk mendapatkan pengaruh langsung

3.2.8 Pengujian Hipotesis

Sesuai dengan hipotesis dan desain penelitian yang telah di kemukakan sebelumnya, maka dalam pengujian hipotesis menggunakan *path analysis* dengan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Membuat persamaan struktural, yaitu :

$$Y = PY_{X1} + PY_{X2} + PY_{\epsilon}$$

2. Menghitung matrix korelasi antar X_1, X_2 , dan Y

3. Menghitung matrix korelasi antar variabel *eksogenus*
 4. Menghitung matrix invers R_1^{-1}
 5. Menghitung koefisien jalur Pyx_i ($i = 1$ dan 2)
 6. Menghitung R^2 yaitu koefisien yang menyatakan determinasi total X_1 , X_2 terhadap Y
 7. Hitung pengaruh varibel lain ($Py\epsilon$)
 8. Menghitung pengaruh variabel independent terhadap variabel dependen
 9. Menguji Koefisien Jalur dengan bantuan SPSS versi 20

3.2.9 Jadwal Penelitian

Adapun rencana jadwal penelitian yang dilakukan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.5 Jadwal Rencana Penelitian

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

4.1.1 Sejarah Singkat PT Togo Jaya Kota Gorontalo

PT. Togo Jaya Kota Gorontalo berdiri pada tahun 1971 dan beralamatkan di jalan Raja Eyato No. 176 Kota Gorontalo. PT Togo Jaya merupakan salah satu perusahaan distributor Bright GAS dan LPG PT. Pertamina (Persero) untuk wilayah provinsi Gorontalo. Keberadaanya turut berperan pesatnya perkembangan industri dan kuliner di provinsi Gorontalo. Selain itu juga, PT Togo Jaya bergerak di bidang SPBU dan Distributor Pelumas PT Pertamina (Persero). Keberdaannya dalam mendukung tumbuh kembangnya industry dan kuliner di Provinsi Gorontalo, maka keberadaan sumber daya manusia di PT Togo Jaya sangatlah penting guna mendukung kelancaran operasional perusahaan. Sehingga, perusahaan harus memperhatian dan menjaga karyawannya terutama kepuasan dari setiap karyawan.

4.1.3 Tugas, Fungsi dan Struktur Organisasi

adapun tugas dan fungsi pada setiap bagian yang terdapat pada PT Togo Jaya Kota Gorontalo adalah sebagai berikut:

A. DIRUT (Budi angdjaja)

Sebagai pemeimpin perushaan

B. DIREKTUR (Gunawan Chandra)

Sebagai pemeimpin perushaan

C. SEKRETARIS (Farida basalama)

- Mengsuport kegiatan'' dari dirut/direktur
- D. TM (Budi angdjaja)
- Pengawas dari semua bagian'' dalam perusahaan
- E. KA. ACC & KEU (Robiah sugimanto)
- Memeriksa dan mengkordinasi setiap pembukuan
- F. STAFF ACCOUNTING (alex/sahrul)
- Mengelola pembukuan administrasi perusahaan
- G. Bag. Pengadaan (phelyx joseph)
- Menyudiakan kebutuhan operasional perusahaan seperti cap, atm dll
- H. KASIR (Maryam samsudin)
- Pembayaran/ transaksi yang menyangkut kegiatan perusahaan
- I. STAF KASIR (Rusni ahasan)
- Membantu/ mengatur nota nota perusahaan
- J. KA. TEKNIK (Hanny walla)
- bertanggung jawab atas semua kepuasan operasional di perusahaan
- K. KASIE BENGKEL (Sukarno tahalea)
- Mengsuport atas operasional semua kendraan
- L. STAF TEKNIK (anton/alex)
- Membantu dan melakukan pelayanan atas semua kendraan operasional
- M. KA. PERSONALIA/ UMUM (ismail pakaya)
- Memantau/ memonitor aktifitas dari semua karyawan
- N. STAF PERSONALIA (Lin marjun)
- Mengatur absensi dan data base karyawan seperti upah cas / dll

O. BAG. KEBERSIHAN (Rauf pomaalo)

Bertanggung jawab atas kebersihan lingkungan kantor

P. WAKER (Usman ali, sam dukalang, ono adam, arfan)

Piket kantor

Q. KA. KENDRAAN (altin massie)

Monitor semua kesiapan semua kendraan operasional

R. STAF KENDRAAN (Hidayat dawali)

Mengatur data data kendraan seperti STNK DLL

S. SOPIR (Jefri, adnan, idin, oyong)

Membawa kendraan dalam operasional perusahaan seperti kanvasing

PELUMAS, LPG dll

T. KA. PEMASARAN (syamsul substrata)

Monitor perkembangan penjualan produk" seperti LPG, PELUMAS, BBM di SPBU

U. SUPERVISOR SPBU KOTA DAN MOUTONG (Sofyan noesa, rein, zulfikran)

Menjaga dan mengelola BBM di SPBU di kota dan moutong

V. BAG. LPG & PELUMAS (Lady katili, hardis, razly)

Melayani konsumen dalam penjualan LPG & PELUMAS

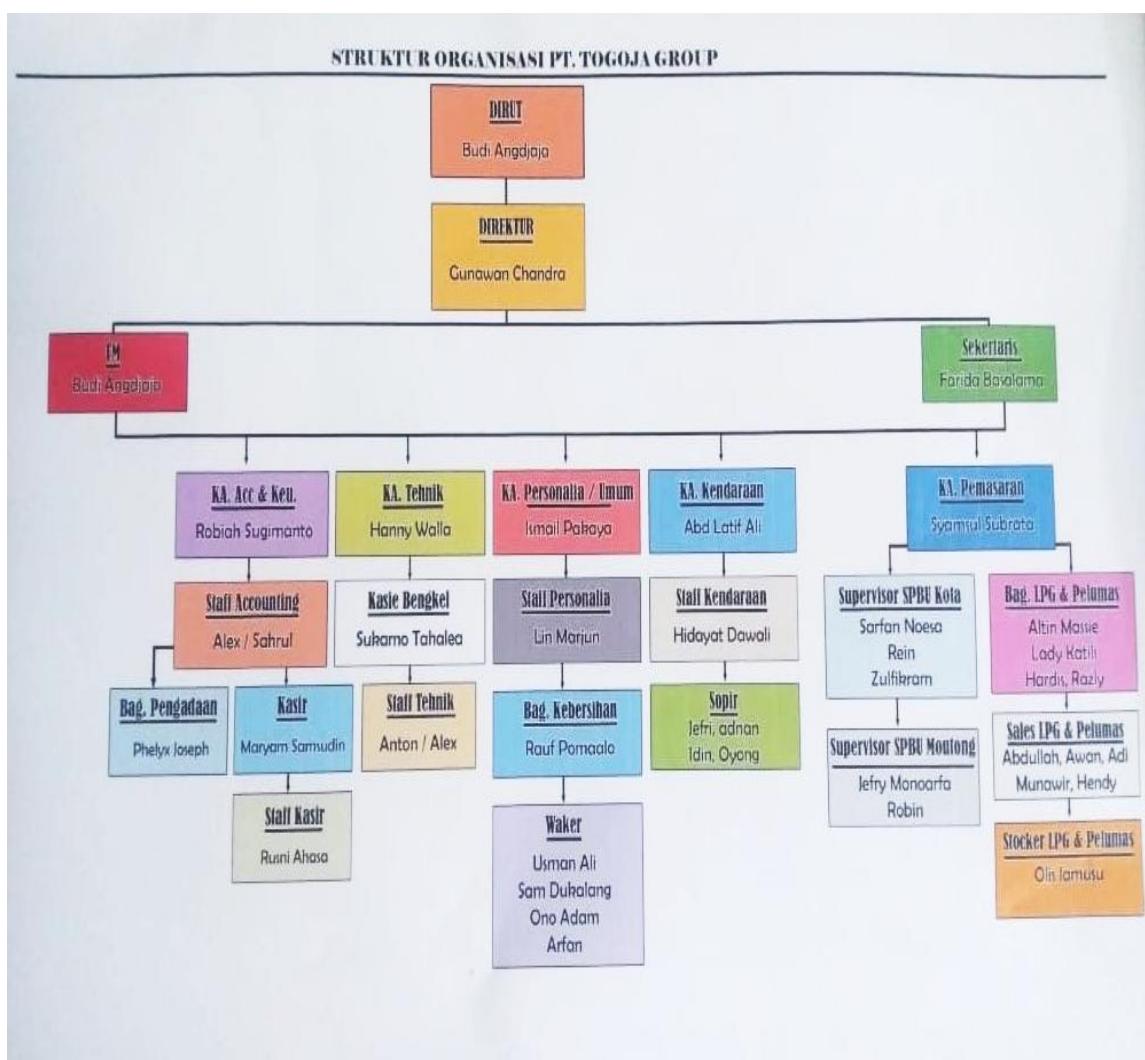
W. SALES LPG & PELUMAS (Abdullah, awan, adi, munawir, hendy)

Penjualan kanvas mobile mobile ke otlet otlet

X. STOCKER LPG & PELUMAS (olis lamusu)

Pengawas gudang penyimpana stok LPG & PELUMAS perusahaan

Pengorganisasian dapat dikatakan sebagai proses menciptakan hubungan antara berbagai individu agar semua pekerjaan yang dilakukan dapat bermanfaat secara terarah pada satu tujuan. Dengan adanya pengorganisasian menyebabkan adanya struktur organisasi yang merupakan kerangka dasar yang mencakup berbagai fungsi bagian sehingga sesuai dengan rencana yang ditetapkan untuk menjadi tujuan. Semuanya ini untuk memudahkan pengambilan keputusan terhadap masing-masing bagian.



Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT Togo Jaya Kota Gorontalo

4.2 Hasil Penelitian

4.2.1 Deskriptif Karakteristik Responden

1) Jenis Kelamin

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan didapatkan jumlah responden berdasarkan jenis kelamin yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-Laki	32	65.3
Perempuan	17	34.7
Jumlah	49	100

Sumber: Data diolah, 2022

Dari tabel diatas, dapat ditunjukkan bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 32 orang atau 65,3%, sedangkan responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 17 orang atau 34,7%. Hal ini menunjukkan bahwa responden yang terbanyak adalah responden yang berjenis kelamin laki-laki

2) Usia Responden

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan didapatkan jumlah responden berdasarkan usia yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Persentase (%)
20 - 25 Tahun	7	14.3
26 - 30 Tahun	10	20.4
31 - 35 Tahun	16	32.7
36 - 40 Tahun	13	26.5
>40 Tahun	3	6.1
Jumlah	49	100

Sumber: Data diolah, 2022

Dari tabel diatas, dapat ditunjukan bahwa responden yang berumur 20-25 Tahun sebanyak 7 orang atau 14,3%, responden yang berumur 26-30 Tahun sebanyak 10 orang atau 20,4%, responden yang berumur 31-35 Tahun sebanyak 16 orang atau 32,7%, responden yang berumur 36-40 tahun sebanyak 13 orang atau 26,5%, dan responden yang berumur diatas 40 tahun sebanyak 3 orang atau 6,1%. Hal ini menunjukan bahwa responden yang terbanyak adalah responden yang berumur 31-35 tahun.

3) Pendidikan Responden

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan didapatkan jumlah responden berdasarkan tingkat pendidikan yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
SLTA	18	36.7
Diploma	9	18.4
Sarjana	22	44.9
Jumlah	49	100

Sumber: Data diolah, 2022

Dari tabel diatas, dapat ditunjukan bahwa responden yang memiliki tingkat pendidikan SLTA sebanyak 18 orang atau 36,7%. Responden dengan tingkat pendidikan Diploma sebanyak 9 orang atau 18,4%. Responden dengan tingkat pendidikan Sarjana sebanyak 22 orang atau 44,9%. Berdasarkan hal tersebut menunjukkan bahwa responden terbanyak yang tingkat pendidikan sarjana.

4) Lama Bekerja Responden

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan didapatkan jumlah responden berdasarkan lama kerja yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.4 Distribusi Responden Berdasarkan lama Kerja

Lama Bekerja	Frekuensi	Persentase (%)
1 - 2 Tahun	4	8.2
3 - 4 Tahun	13	26.5
5 Tahun Ke atas	32	65.3
Jumlah	49	100

Sumber: Data diolah, 2022

Dari tabel diatas, dapat ditunjukkan bahwa responden yang masa kerjanya selama selama 1-2 tahun sebanyak 4 orang atau 8,2%, responden yang memiliki masa kerja 3-4 tahun sebanyak 13 orang atau 26,5%, dan responden yang memiliki masa kerja selama 5 Tahun ke atas sebanyak 32 orang tahu 65,3%. Hal ini menunjukan bahwa responden yang terbanyak adalah responden yang memiliki masa kerja 5 Tahun ke atas.

4.2.2 Deskriptif Karakteristik Variabel Penelitian

Semua variabel bebas yang menjadi objek penelitian adalah diharapkan mampu memberikan pengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT Togo Jaya Kota Gorontalo. Berikut ini akan disajikan gambaran hasil tabulasi data atau variabel yang menjadi objek penelitian dan kriteria interpretasi skor sebagai berikut:

Jumlah skor tertinggi: $5 \times 1 \times 49 = 245$

Jumlah skor rendah: $1 \times 1 \times 49 = 49$

Rentang skala : $\frac{245-49}{5} = 39,2$ dibulatkan menjadi 39

Tabel 4.5Kriteria Interpretasi Skor

Rentang Skor	Kriteria
49 - 88	Sangat rendah
89 - 128	Rendah
129 - 168	Sedang
169 - 208	Tinggi
209 - 248	Sangat Tinggi

Sumber: Data diolah, 2022

Berikut ini akan disajikan gambaran hasil tabulasi data atau variabel yang menjadi objek penelitian. Berdasarkan data yang terkumpul dari 49 responden yang ditetapkan sebagai sampel data dapat ditabulasi seperti pada tabel berikut:

1) Konflik peran

Berdasarkan hasil tabulasi data diperoleh nilai untuk masing-masing indikator dari variabel konflik peran (X1) menurut tinjauan responden sebagai berikut:

Tabel 4.6 Tanggapan Responden Tentang Konflik peran (X1)

Bobot	Item								
	X1.1			X1.2			X1.3		
	F	Skor	%	F	Skor	%	F	Skor	%
1	0	0	0.0	0	0	0.0	0	0	0.0
2	3	6	6.1	3	6	6.1	0	0	0
3	21	63	42.9	22	66	44.9	23	69	46.9
4	16	64	32.7	14	56	28.6	17	68	34.7
5	9	45	18.4	10	50	20.4	9	45	18.4
Σ	49	178	100	49	178	100	49	182	100
Kategori	Tinggi			Tinggi			Tinggi		

Bobot	Item					
	X1.4			X1.5		
	F	Skor	%	F	Skor	%
1	0	0	0.0	0	0	0.0
2	1	2	2.0	3	6	6.1
3	25	75	51.0	24	72	49.0
4	14	56	28.6	13	52	26.5
5	9	45	18.4	9	45	18.4
Σ	49	178	100	49	175	100
Kategori	Tinggi			Tinggi		

Sumber: Data diolah, 2022

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 49 responden yang diteliti secara umum, persepsi responden terhadap item-item pernyataan pada variabel konflik peran yaitu item pernyataan X1.1 berada pada kategori tinggi dengan skor sebesar 178, item pernyataan X1.2 berada pada kategori tinggi dengan skor sebesar 178, item pernyataan X1.3 berada pada kategori tinggi dengan skor sebesar 182. item pernyataan X1.4 berada pada kategori tinggi dengan skor sebesar 178, dan item pernyataan X1.5 berada pada kategori tinggi dengan skor sebesar 175. Hal ini dapat disimpulkan bahwa karyawan yang bekerja pada PT Togo Jaya Kota Gorontalo memiliki konflik peran yang tinggi dalam bekerja, artinya karyawan memiliki memiliki tuntutan yang berbeda-beda di dalam perusahaan .

2) Wewenang pekerjaan

Berdasarkan hasil tabulasi data diperoleh nilai untuk masing-masing indikator dari variabel wewenang pekerjaan (X2) menurut tinjauan responden sebagai berikut:

Tabel 4.7 Tanggapan Responden Tentang Wewenang pekerjaan (X2)

Bobot	Item											
	X2.1			X2.2			X2.3			X2.4		
	F	Skor	%	F	Skor	%	F	Skor	%	F	Skor	%
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	1	2	2.0	1	2	2.0	3	6	6.1	3	6	6.1
3	26	78	53.1	25	75	51.0	24	72	49.0	21	63	42.9
4	13	52	26.5	14	56	28.6	13	52	26.5	16	64	32.7
5	9	45	18.4	9	45	18.4	9	45	18.4	9	45	18.4
Σ	49	177	100	49	178	100	49	175	100	49	178	100
Kategori	Tinggi			Tinggi			Tnggi			Tnggi		

Sumber: Data diolah, 2022

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 49 responden yang diteliti secara umum, persepsi responden terhadap item-item pernyataan pada variabel wewenang pekerjaan yaitu item pernyataan X2.1 berada pada kategori tinggi dengan skor sebesar 177, item pernyataan X2.2 berada pada kategori tinggi dengan skor sebesar 178, item pernyataan X2.3 berada pada kategori tinggi dengan skor sebesar 175 dan item pernyataan X2.4 berada pada kategori tinggi dengan skor sebesar 178. Hal ini dapat disimpulkan bahwa karyawan memiliki wewenang dalam pekerjaan dan diberikan wewenang oleh pimpinan pada PT Togo Jaya Kota Gorontalo.

3) Kepuasan kerja

Berdasarkan hasil tabulasi data diperoleh nilai untuk masing-masing indikator dari variabel kepuasan kerja (Y) menurut tinjauan responden sebagai berikut:

Tabel 4.8 Tanggapan Responden Kepuasan kerja (Y)

Bobot	Item								
	Y1.1			Y1.2			Y1.3		
	F	Skor	%	F	Skor	%	F	Skor	%
1	0	0	0.0	0	0	0.0	0	0	0.0
2	1	2	2.0	1	2	2.0	3	6	6.1
3	26	78	53.1	25	75	51.0	24	72	49.0
4	13	52	26.5	14	56	28.6	13	52	26.5
5	9	45	18.4	9	45	18.4	9	45	18.4
Σ	49	177	100	49	178	100	49	175	100
Kategori	Tinggi			Tinggi			Tinggi		

Bobot	Item								
	Y1.4			Y1.5			Y1.6		
	F	Skor	%	F	Skor	%	F	Skor	%
1	0	0	0.0	0	0	0.0	0	0	0.0
2	3	6	6.1	1	2	2.0	1	2	2.0
3	21	63	42.9	21	63	42.9	23	69	46.9
4	16	64	32.7	18	72	36.7	16	64	32.7
5	9	45	18.4	9	45	18.4	9	45	18.4
Σ	49	178	100	49	182	100	49	180	100
Kategori	Tinggi			Tinggi			Tinggi		

Sumber: Data diolah, 2022

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 49 responden yang diteliti secara umum, persepsi responden terhadap item-item pernyataan pada variabel kepuasan kerja yaitu item pernyataan Y1.1 berada pada kategori tinggi dengan skor sebesar 177, pernyataan Y1.2 berada pada kategori tinggi dengan skor sebesar 178, pernyataan Y1.3 berada pada kategori tinggi dengan skor sebesar 175, pernyataan Y1.4 berada pada kategori tinggi dengan skor sebesar 178, pernyataan Y1.5 berada pada kategori tinggi dengan skor sebesar 182, dan pernyataan Y1.6 berada pada kategori tinggi dengan skor sebesar 180. Hal

tersebut dapat disimpulkan bahwa karyawan memiliki kepuasan kerja yang tinggi pada PT Togo Jaya Kota Gorontalo

4.2.3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Daftar pertanyaan atau kuisioner merupakan data primer yang sangat menunjang dalam pelaksanaan penelitian. Oleh karena itu, perlu dilakukan uji validitas untuk mengetahui apakah daftar pernyataan yang telah disiapkan dapat mengukur variabel yang akan diukur. Uji validitas dilakukan dengan cara menghitung korelasi antara masing-masing daftar pernyataan dengan skor totalnya.

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang digunakan itu layak (dapat dipercaya). Untuk uji dapat dilakukan dengan cara melihat nilai *Cronbach's Alpha* pada hasil output pengujian realibilitas. Pengujian instrumen penelitian ini baik dari segi validitasnya maupun reliabilitasnya terhadap 49 responden.

1) Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Konflik peran

Hasil pengujian validitas dan reliabilitas dari variable konflik peran (X1) ini dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Konflik peran (X1)

Item	Uji Validitas			Uji Reliabilitas	
	r Hitung	r table	Ket	Alpha	Ket
X1-1	0,886	0,281	Valid	0,931	> 0,6 = reliable
X1-2	0,900	0,281	Valid		
X1-3	0,865	0,281	Valid		
X1-4	0,857	0,281	Valid		
X1-5	0,921	0,281	Valid		

Sumber: Hasil Olahan Data 2022

Tabel 4.9 diatas menjelaskan bahwa semua item pernyataan untuk variabel konflik peran (X1) semua instrumen menunjukan hasil yang valid dan reliable. Keputusan ini diambil karena nilai korelasi koefisien r_{Hitung} untuk seluruh item $> r_{\text{table}}$ ($0,281$) dapat di lihat pada (*lampiran distribusi table r*). Sedangkan koefisien alphanya sebesar $0,931 > 0,6$, dengan demikian berarti semua item pernyataan untuk variabel konflik peran adalah valid dan reliable.

2) Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Wewenang pekerjaan

Hasil pengujian validitas dan reliabilitas dari variable wewenang pekerjaan (X2) ini dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Wewenang pekerjaan (X2)

Item	Uji Validitas			Uji Reliabilitas	
	r_{Hitung}	r_{table}	Ket	Alpha	Ket
X2-1	0,926	0,281	Valid	0,928	$> 0,6 = \text{reliable}$
X2-2	0,875	0,281	Valid		
X2-3	0,907	0,281	Valid		
X2-4	0,920	0,281	Valid		

Sumber: Hasil Olahan Data 2022

Tabel 4.10 diatas menjelaskan bahwa semua item pernyataan untuk variabel wewenang pekerjaan (X2) semua instrumen menunjukan hasil yang valid dan reliable. Keputusan ini diambil karena nilai korelasi koefisien r_{Hitung} untuk seluruh item $> r_{\text{table}}$ ($0,281$) dapat di lihat pada (*lampiran distribusi table r*). Sedangkan koefisien alphanya sebesar $0,928 > 0,6$, dengan demikian berarti semua item pernyataan untuk variabel wewenang pekerjaan (X2) adalah valid dan reliable.

3) Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepuasan kerja

Hasil pengujian validitas dan reliabilitas dari variabel kepuasan kerja (Y) ini dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan kerja (Y)

Item	Uji Validitas			Uji Reliabilitas	
	r Hitung	r table	Ket	Alpha	Ket
Y1-1	0,910	0,281	Valid	0,944	> 0,6 = reliable
Y1-2	0,885	0,281	Valid		
Y1-3	0,900	0,281	Valid		
Y1-4	0,872	0,281	Valid		
Y1-5	0,855	0,281	Valid		
Y1-6	0,889	0,281	Valid		

Sumber: Hasil Olahan Data 2022

Tabel 4.11 diatas menjelaskan bahwa semua item pernyataan untuk variabel kepuasan kerja (Y) semua instrumen menunjukan hasil yang valid dan reliable. Keputusan ini diambil karena nilai korelasi koefisien r_{Hitung} untuk seluruh item $> r_{\text{table}}$ (0,281) dapat di lihat pada (*lampiran distribusi table r*). Sedangkan koefisien alphanya sebesar $0,944 > 0,6$, dengan demikian berarti semua item pernyataan untuk variabel kepuasan kerja (Y) adalah valid dan reliable.

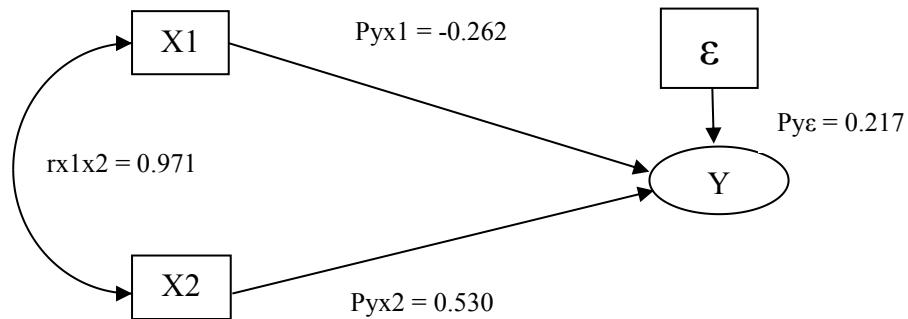
4.2.4 Analisis Data Statistik

Untuk mengetahui pengaruh konflik peran dan wewenang pekerjaan terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT Togo Jaya Kota Gorontalo, maka berikut ini akan dikemukakan analisis hasil statistik. Hasil analisis tersebut akan diketahui apakah variabel-variabel bebas (independen) dapat mempengaruhi

variabel terikat (dependen). Hasil olahan data kerangka hubungan kausal antara X1 dan X2 terhadap Y dapat dibuat melalui persamaan struktural sebagai berikut:

$$Y = -0.262X_1 + 0.530X_2 + 0.217\epsilon$$

Untuk mengetahui hubungan antara variabel dapat diketahui dari gambar dibawah ini:



Gambar 4.1 Hubungan antar Variabel dan Pengaruh Langsung

Hasil analisis jalur di atas menunjukkan hubungan antara variabel, dimana hubungan antara konflik peran (X1) dengan wewenang pekerjaan (X2) sebesar 0,971 dengan tingkat hubungan sangat kuat atau sangat tinggi (*Tabel 3.5 Koefisien Korelasi*). Sedangkan hasil analisis jalur pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen diperoleh informasi bahwa besarnya pengaruh konflik peran (X1) terhadap kepuasan kerja sebesar -0,262 atau -26,2%, dan wewenang pekerjaan (X2) terhadap kepuasan kerja dengan nilai sebesar 0,530 atau 53,0%.

Pengaruh simultan konflik peran (X1) dan wewenang pekerjaan (X2) terhadap kepuasan kerja sebesar 0,783 atau 78,3%, sedangkan sisanya sebesar 0,217 atau 21,7% di pengaruh variabel lain yang tidak diteliti.

Berdasarkan hal tersebut dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.12 Koefisien Jalur Pengaruh Langsung dan Pengaruh Total X1 dan X2 terhadap Kepuasan kerja (Y)

Variabel	Koefisien Jalur	Kontribusi		Kontribusi Bersama (R^2_{yx1x2})
		Langsung	Total	
X1 → Y	-0.262	-0.262	-26,2%	
X2 → Y	0.530	0.530	53,0%	
$\epsilon \rightarrow Y$	0.217	0.217	21,7%	
X1, X2 → Y				0.783 (78,3%)

Sumber : Hasil olahan data 2022

4.2.5 Pengujian Hipotesis

- 1) Konflik peran (X1) dan wewenang pekerjaan (X2) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT Togo Jaya Kota Gorontalo**

Hasil uji F_{hitung} menunjukkan hasil sebesar 134.005 sedangkan F_{tabel} sebesar 3,200 dengan taraf signifikan adalah 0,000. Berdasarkan uji F tersebut menunjukkan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($134.005 > 3,200$) dan tingkat signifikan sebesar $0,000 < \alpha = 0,05$. Dari hasil olahan data diperoleh nilai sig F sebesar 0,000 dengan nilai probabilitas 0,05. Karena nilai sig lebih kecil dari pada nilai probabilitas 0,05. Jadi hipotesis yang menyatakan bahwa konflik peran (X1) dan wewenang pekerjaan (X2) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan (Y) pada PT Togo Jaya Kota Gorontalo dapat diterima.

- 2) Konflik peran (X1) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT Togo Jaya Kota Gorontalo.**

Hasil olahan data diperoleh konflik peran (X1) mempunyai nilai koefisien sebesar -0.262 dengan nilai sig sebesar 0,000, kemudian

dibandingkan dengan nilai probabilitas 0,05, ternyata nilai probabilitas 0,05 lebih besar dengan nilai probabilitas sig atau ($0,000 < 0,05$). Jadi Hipotesis yang menyatakan bahwa konflik peran (X1) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan (Y) pada PT Togo Jaya Kota Gorontalo tidak dapat diterima atau ditolak.

3) Wewenang pekerjaan (X2) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT Togo Jaya Kota Gorontalo.

Hasil olahan data diperoleh wewenang pekerjaan (X2) mempunyai nilai koefisien sebesar 0.530 dengan nilai sig sebesar 0,000, kemudian dibandingkan dengan nilai probabilitas 0,05, ternyata nilai probabilitas 0,05 lebih besar dengan nilai probabilitas sig atau ($0,000 < 0,05$). Jadi Hipotesis yang menyatakan bahwa wewenang pekerjaan (X1) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan (Y) pada PT Togo Jaya Kota Gorontalo dapat diterima.

4.3 Pembahasan Hasil Penelitian

1) Konflik peran (X1) dan wewenang pekerjaan (X2) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja Karyawan PT Togo Jaya Kota Gorontalo.

Besarnya pengaruh konflik peran dan wewenang pekerjaan terhadap kepuasan kerja Karyawan PT Togo Jaya Kota Gorontalo, dimana bila konflik peran dan wewenang pekerjaan dinaikkan 1 (satu) satuan maka kepuasan kerja karyawan akan meningkat menjadi 0.783 atau 78,3%. Sedangkan yang menjadi variabel yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan tetapi tidak diteliti sebesar 0.217 atau 21,7%.

Konflik peran dan wewenang pekerjaan mempengaruhi kepuasan kerja karyawan PT Togo Jaya Kota Gorontalo. Hal ini dikarenakan konflik peran yang merupakan perilaku yang diharapkan oleh karyawan dari tuntutan pekerjaan yang diberikan pada PT Togo Jaya Kota Gorontalo, sehingga harapan karyawan harus dengan jelas menunjukkan tugas yang seharusnya dilaksanakan, jika tidak maka akan terjadi kekacauan. Kemudian, variabel wewenang pekerjaan karyawan pada PT Togo Jaya Kota Gorontalo dalam melaksanakan pekerjaannya telah jelas tugas dan fungsinya didalam perusahaan, hal tersebut terlihat dari uraian tugas yang melekat didalam struktur organisasi PT Togo Jaya Kota Gorontalo. Struktur organisasi perusahaan, garis wewenang telah terlihat jelas dimana ada garis wewenang ada juga garis tanggung jawab. Pada PT Togo Jaya Kota Gorontalo, pimpinan biasanya memberikan wewenang kepada bawahannya sesuai dengan garis wewenang didalam struktur organisasi, sehingga sangat jelas karyawan melaksanakan pekerjaannya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Robbins and Judge dalam Saraswati dan Sirait (2015:183) konflik peran adalah suatu situasi yang mana individu dihadapkan oleh ekspektasi peran yang berbeda-beda. Jadi, konflik peran timbul bila individu di dalam peran tertentu dibingungkan oleh tuntutan kerja atau keharusan mengerjakan sesuatu atau pekerjaan yang berbeda dari yang diinginkannya atau yang tidak merupakan bagian dari bidang kerjanya.

Menurut Kreitner and Kinicki yang diterjemahkan oleh Biro Bahasa Alkemis (2014:15), konflik peran terjadi ketika anggota tatanan peran yang berbeda mengharapkan hal yang berbeda dari penerima peran. Sedangkan menurut Gibson (Hartina, 2017:3) konflik peran adalah dua atau lebih tuntutan yang dihadapi individu secara simultan, dimana pemenuhan yang satu menghalangi pemenuhan yang lainnya.

Wewenang (*authority*) adalah hak untuk melakukan sesuatu atau memerintah orang lain untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu agar tercapai tujuan tertentu. Menurut Hasibuan, (2014:64) Wewenang adalah kekuasaan resmi yang dimiliki oleh seseorang untuk bertindak dan memerintah orang lain. Tanpa ada wewenang terhadap suatu pekerjaan, janganlah mengerjakan pekerjaan tersebut, karena tidak mempunyai dasar hukum untuk melakukannya.

Hasil penelitian ini juga didukung dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Indiyani, dkk. (2021) dimana hasil penelitian menunjukkan konflik peran dan wewenang pekerjaan mempunyai pengaruh langsung terhadap kepuasan kerja karyawan.

2) Konflik peran (X1) secara parsial berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja Karyawan pada PT Togo Jaya Kota Gorontalo.

Besarnya pengaruh konflik peran secara parsial terhadap kepuasan kerja karyawan PT Togo Jaya Kota Gorontalo, dimana bila konflik peran dinaikkan 1 (satu) satuan maka kepuasan kerja karyawan akan mengalami penurunan sebesar -0,262 atau -26,2%. Ini berarti bahwa konflik peran berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

Hasil penelitian tersebut membuktikan bahwa apabila terjadi konflik peran diPT Togo Jaya Kota Gorontalo, maka kepuasan karyawan dalam bekerja menjadi berkurang. Hal ini dapat terlihat dengan diberikannya tugas antar karyawan yang tidak sesuai dari pimpinan. Karyawan menjalankan perintah yang berbenturan dengan perintah lainnya di dalam PT Togo Jaya Kota Gorontalo. Karyawan mendapatkan beban kerja yang berlebihan sehingga dapat memicu stres kerja karyawan. Karyawan memperoleh informasi yang tidak jelas terhadap suatu pekerjaan yang diberikan oleh pimpinan. Karyawan menjalankan berbagai peranan sehingga timbul tuntutan pekerjaan yang berbeda-beda.

Hal tersebut juga dapat dilihat dari distribusi karakteristik responden, dimana karyawan yang bekerja pada PT Togo Jaya Kota Gorontalo masih banyak yang tingkat pendidikannya SLTA/SMA, sehingga karyawan tidak mampu menjalankan berbagai peran didalam pekerjaan. Meskipun, dari lama bekerja karyawan tergolong cukup lama, namun dengan pemberian peran ganda dalam pekerjaan justru lama kelamaan menurunkan kepuasan karyawan dalam bekerja. Dari sisi usia karyawan yang tergolong muda, tentu berpengaruh terhadap kemampuan karyawan dalam menerima pekerjaan yang berlebihan terlebih lagi jika diberikan peran yang banyak di dalam perusahaan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Yasa (Juwita, 2018:107) bahwa 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 ketidak pastian 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. Selain itu, saat konflik peran naik biasanya kepuasan kerja karyawan cenderung menurun.

Menurut Handoko (2012:349) mengatakan bahwa konflik peran dalam diri individu yaitu sesuatu yang terjadi bila seorang individu menghadapi ketidak pastian tentang pekerjaan yang dia harapkan untuk melaksanakannya, bila berbagai permintaan pekerjaan saling bertentangan atau bila individu diharapkan untuk melakukan lebih dari kemampuannya. Sedangkan menurut Mangkunegara (2011:23) konflik adalah suatu pertentangan yang terjadi antara apa yang diharapkan oleh seseorang terhadap dirinya, orang lain, organisasi dengan kenyataan apa yang diharapkannya

Konflik merupakan ketidak setujuan anggota terhadap harapan yang ingin mereka dapatkan dalam organisasi. Konflik dapat berarti perbedaan, pertentangan dan perselisihan (Rivai dan Sagala 2010). Konflik disebabkan oleh berbagai hal seperti masalah komunikasi, masalah struktur organisasi dan masalah pribadi (Sedar mayanti 2011). Menurut Rosally dan Jogi (2015 : 35) konflik peran adalah konflik yang muncul karena adanya dua perintah yang berlawanan yang diterima secara bersama sama, dan pelaksanaan salah satu perintah saja akan mengakibatkan terabaikannya perintah yang lain.

Hasil penelitian ini juga didukung dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Indiyani, dkk. (2021) mengemukakan bahwa konflik peran mempunyai pengaruh langsung terhadap kepuasan kerja karyawan.

3) Wewenang pekerjaan (X2) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja Karyawan PT Togo Jaya Kota Gorontalo.

Besarnya pengaruh wewenang pekerjaan (X2) secara parsial terhadap kepuasan kerja Karyawan PT Togo Jaya Kota Gorontalo, dimana bila wewenang pekerjaan dinaikkan 1 (satu) satuan maka kepuasan kerja karyawan akan meningkat sebesar 0,530 atau 53%. Ini berarti bahwa wewenang pekerjaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa pentingnya memberikan kewenangan kepada karyawan dalam menjalankan pekerjaannya di PT Togo Jaya Kota Gorontalo. Wewenang pekerjaan terlihat jelas pada struktur organisasi di PT Togo Jaya Kota Gorontalo, dimana setiap bagian memiliki tugas dan fungsi masing-masing. Wewenang pekerjaan diberikan langsung dari pimpinan kepada bawahan agar pekerjaan yang dilakukan karyawan dapat mencapai tujuan perusahaan. Selain itu, wewenang pekerjaan pada PT Togo Jaya Kota Gorontalo juga dapat terlihat dimana karyawan menjalankan tugas sesuai dengan jabatannya. Karyawan diberikan wewenang dalam membuat keputusan terkait pekerjaannya. Karyawan memberikan laporan sesuai dengan pekerjaannya. Karyawan mentaati segala peraturan yang berlaku di perusahaan.

Hal lainnya juga dapat dilihat dari lama bekerja karyawan, dimana karyawan lebih banyak bekerja di atas 5 tahun, yang artinya kebanyakan karyawan sudah lama bekerja yang dapat memudahkan dan mendukung terlaksananya pekerjaan yang ada diperusahaan berdasarkan kewenangan dari masing-masing karyawan di setiap bagian.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Handoko, (2012:212) yaitu teori formal dan teori penerimaan. Teori Formal (Pandangan klasik). Menurut teori ini, wewenang ada karena seseorang diberikan atau dilimpahkan hal tersebut. Pandangan ini menganggap bahwa wewenang berasal dari tingkat masyarakat yang sangat tinggi dan kemudian diturunkan dari tingkat ketingkat. Teori Penerimaan (acceptance theory of authority). Teori ini berpendapat bahwa wewenang seseorang timbul bila diterima oleh kelompok atau individu kepada siapa wewenang tersebut diberi dan ini tidak tergantung pada penerima (receiver). Tanggung jawab (responsibility) akan menyertai wewenang (authority). Dengan kata lain, bila seseorang diberikan wewenang untuk melaksanakan pekerjaan tertentu maka orang tersebut mempunyai kewajiban untuk melaksanakan pekerjaannya. Penerimaan pekerjaan tersebut dikenal dengan tanggung jawab. Tanggung jawab adalah keharusan untuk melakukan semua tugas-tugas yang dibebankan kepada seseorang sebagai akibat dari wewenang yang diterima atau dimilikinya. Tanggung jawab ini timbul karena adanya hubungan antara atasan (delegator) dan bawahan (delegate), dalam hal ini atasan mendelegasikan sebagian wewenangnya kepada bawahan untuk dikerjakan.

Bawahan harus benar-benar mempertanggung jawabkan wewenang yang diterimanya kepada atasan. Jika tidak sewaktu-waktu wewenang itu dapat ditarik kembali oleh atasan dari bawahannya

Menurut G.R.Terry (Andreani, 2019) Wewenang adalah kekuasaan resmi dan kekuasaan pejabat untuk menyuruh pihak lain supaya bertindak dan taat kepada pihak yang memiliki wewenang itu. Menurut G.B. Davis (Andreani, 2019) *Authority/wewenang* adalah hak yang cukup, yang memungkinkan seseorang dapat menyelesaikan suatu tugas/kewajiban tertentu. Jadi, wewenang adalah dasar untuk bertindak, berbuat dan melakukan kegiatan/aktivitas perusahaan. Tanpa wewenang orang-orang dalam perusahaan tidak dapat berbuat apa-apa. Secara umum Wewenang adalah Kekuasaan menggunakan sumber daya untuk mencapai tujuan organisasi dan secara umum tugas di definisikan sebagai kewajiban atau suatu pekerjaan yg harus dikerjakan seseorang dalam pekerjaannya

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Harnadi, (2015) mengemukakan bahwa wewenang pekerjaan berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dilakukan pada bab sebelumnya terdapat kesimpulan sebagai berikut:

1. Konflik peran (X1) dan wewenangan pekerjaan (X2) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja (Y) karyawan pada PT. Togo Jaya Kota Gorontalo
2. Konflik peran (X1) secara parsial berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja (Y) karyawan pada PT. Togo Jaya Kota Gorontalo
3. Wewenangan pekerjaan (X2) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja (Y) karyawan pada PT. Togo Jaya Kota Gorontalo

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan maka dapat di sarankan sebagai berikut:

1. Disarankan kepada PT. Togo Jaya Kota Gorontalo dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan agar memperhatikan variabel konflik peran, karena hasil penelitian menunjukkan pengaruh yang negatif terhadap kepuasan kerja karyawan, dengan cara memberikan pekerjaan sesuai dengan pekerjaan karyawan, memberikan perintah yang tidak berbenturan dengan pekerjaan lainnya, tidak memberikan beban kerja yang berlebihan kepada karyawan, memberikan informasi yang jelas pada pekerjaan yang akan

dilakukan oleh karyawan, tidak memberikan berbagai peranan dalam pekerjaan yang membuat timbulnya tuntutan pekerjaan yang berbeda-beda.

2. Disarankan kepada PT. Togo Jaya Kota Gorontalo agar tetap mempertahankan wewenang pekerjaan di dalam perusahaan karena dari hasil penelitian menunjukkan pengaruh yang positif terhadap kepuasan kerja karyawan.
3. Disarankan juga kepada peneliti selanjutnya untuk lebih memperdalam kajian tentang kepuasan kerja karyawan dengan meneliti variabel lain seperti pemberian insentif dan penilaian kinerja (Hasibuan, 2018).

DAFTAR PUSTAKA

- Aprillia, F. (2018). Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Perceived Organization Support (Pos) Terhadap Kepuasan Kerja Dan Dampaknya Terhadap Retensi Karyawan. *Jurnal Ilmiah Bisnis, Pasar Modal, dan UMKM*, 1(1), 19-26.
- Andreani, Selly. 2019. Pengaruh Konflik Peran Dan Wewenang Pekerjaan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT PLN(PERSERO) Unit Induk Pembangunan Pembangkit Sumatera. *Program Studi manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Medan Area*.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Handoko, T. Hani(2012). Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia. Yogyakarta:BPFE.
- Handoko, T. Hani. (2014). Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia. Edisi Kedua. Yogyakarta: BPFE
- Harnadi, (2015). Pengaruh Konflik Peran Dan Wewenang Pekerjaan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pengrajin Batik Berkah Lestari Di Desa Giriloyo Wukirsari Imogiri Bantul. *Repository Universitas PGRI Yogyakarta*.
- Hartina, Elisa Sri. 2017. Pengaruh Konflik Peran Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Tetap Pada PT. PLN (PERSERO) Wilayah Sulsel, Sultra Dan Sulbar Area Baubau. *Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya*. 5(3), 1-9.
- Hasibuan, Malayu. (2014). Manajemen Sumber Daya manusia. Jakarta: PT Bumi Aksara,
- Hotmaida, Elfrida. 2015. "Pengaruh Konflik Peran Ganda Terhadap Produktivitas Karyawati yang berkeluarga pada PT. Sarimakmur Tunggal Mandiri Medan." Fakultas psikologi, universitas hkbp nommensen,medan.
- Indiyani, dkk. (2021) dengan judul peneltian Analisis Konflik Peran Dan Wewenang Pekerjaan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan CV. Upindo Jaya Banjarmasin. *Repository Universitas Islam Kalimantan*.
- Komaruddin, 2016. *Ensiklopedia Manajemen*, Edisi ke-5, Jakarta : Bmi Aksara

- Juwita, Arintika. 2018. Dampak Konflik Peran Terhadap Stres dan Kepuasan Kerja KaryawanPT. Jombang Intermedia Pers (Jawa Pos Radar Jombang). *Jurnal Manajemen Indonesia*. 18 (2). 105-115.
- Krietner, R., & Kinicki, A. (2014). *Perilaku organisasi* .Edisi Sembilan. AlihBahasa: Biro Bahasa Alkemis. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Lisdayanti. (2015). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Retensi Karyawan Pada Pt Bumi Sari Prima Pematangsiantar. *Jurnal MAKER*, 1(1), 30-38.
- Mangkunegara. (2011). *Manajemen Sumber Daya Perusahaan*. PT RemajaRosdakarya. Bandung.
- Nazir, Moh.(201). *Metode Penelitian*. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia
- Nurisman, H. (2018). Pengaruh Lingkungan Kerja, Budaya Organisasi, Pengembangan Karyawan Dan Kepuasan Kerja Terhadap Retensi Karyawan Generasi Y Di Pt Pamapersada Nusantara. *Jurnal STEI Ekonomi*, 27(2), 26-37.
- Parmin. (2019). Pengaruh Pembagian Kerja, Wewenang Dan KompetensiTerhadap Prestasi Kerja Perangkat Desa Di KecamatanPadureso Kabupaten Kebumen. *Jurnal Manajemen*, 1-11.
- Pradipta, P. S., & Suwandana, I. M. (2019). Pengaruh Kompensasi, Kepuasan Kerja Dan Pengembangan Karir Terhadap Retensi Karyawan. *E-Jurnal Manajemen*, 8(4), 2409-2438.
- Riduan. (2012). *Metode & Teknik Menyusun Proposal Penelitian*. Bandung:Alfabeta
- Rifly Kesumanjaya. 2014. *Pengaruh Pendeklegasian Wewenang dan Komitmen terhadap Prestasi Kerja Karyawan pada bagian Sumber Daya Manusia (SDM) PT. Perkebunan Nusantara IV (Persero)* Medan. Skripsi, Universitas Sumatera Utara: Medan.
- Rivai, Veithzal & Jauvani Sagala. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*, Dari Teori ke Praktik. Jakarta: Rajawali Pers.
- Rivai Zainal, Veithzal.2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik*, Jakarta:PT Raja Grafindo Persada
- Robbins, S.P & Judge, T.A. 2015. *Perilaku Organisasi*. Alih Bahasa:Saraswati, R & Sirait, F. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.

- Rosally, C., & Jogi, Y. (2015). Pengaruh Konflik Peran, Ketidakjelasan Peran Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Auditor. *Business Accounting Review*, 3(2), 31–40.
- Sabardi, Agus. 2018. *Manajemen Pengantar*. Edisi Revisi. STIM YKPN. Yogyakarta.
- Sedarmayanti, Hj. 2011. Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasidan Manajemen Pegawai Negeri Sipil. Bandung: Refika Aditama.
- Sedarmayanti, 2013, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung: RefikaAditama
- Siswanto, S. (2013). Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negri Sipil: Bandung: PT. Refika Aditama
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung:PT Alfabet.
- Sunyoto, Danang. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT BukuSeru
- Winardi. 2015. Manajemen Prilaku Organisasi, Edisi Revisi, Prenada MediaGroup, Jakarta

Lampiran 1. Kuisioner/Angket Penelitian

Yth. Bapak/Ibu/Sdr/i

Di

Tempat

Dengan hormat,

Disela-sela kesibukan Bapak/Ibu sdr (i), perkenankan kami memohon bantuan untuk meluangkan sedikit waktu guna mengisi kuisioner/angket yang telah kami sediakan. Kuisioner/angket ini dibuat semata-mata untuk kepentingan ilmiah dalam rangka penyusunan Tugas Akhir (Skripsi) yang merupakan syarat kelulusan Program S1 Manajemen, Universitas Ichsan Gorontalo.

Kuisioner ini dimaksud untuk mengetahui bagaimana “pengaruh konflik peran dan wewenang pekerjaan terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT Togo Jaya Kota Gorontalo”. Kerahasiaan data penelitian akan dijamin dan peneliti mengharapkan informasi dan jawaban yang sesungguhnya dari Bapak/ibu sdr (i).

Atas kesediaan dan kerjasama anda, kami ucapan terima kasih.

Hormat Saya

Refky lamusu

KUISIONER PENELITIAN

Data Respondent Dan Petunjuk Pengisian Kuisioner

Data Responden

Identitas Responden:

Jenis kelamin : :

Pria : :

Wanita : :

Usia : :

Pendidikan terakhir :

SLTP

SLTA/SMK/MA

DIPLOMA

S1

S2

Lama bekerja : :

< 1 tahun

1 – 2 Tahun

3 – 4 Tahun

5 tahun keata

A. Petunjuk pengisian kuisioner

Isilah daftar pernyataan berikut sesuai dengan pendapat anda engan memberikan tanda cek list (✓) pada kolom yang tersedia. Adapun makna tanda dalam kolom adalah sebagai berikut:

Peryataan	Skor
Sangat setuju/selalu (sangat positif)	5
Setuju/Sering (positif)	4
Ragu-ragu/Kadang-kadang (netral)	3
Tidak setuju/Jarang (negativ)	2
Sangat tidak setuju/Tidak pernah (Sangat negativ)	1

B. DAFTAR PERNYATAAN KUISIONER

Variabel Konflik Peran (X1)

1. Pimpinan memberikan tugas yang tidak sesuai antar karyawan:
 - a. Selalu memberikan tugas yang tidak sesuai antar karyawan
 - b. Sering memberikan tugas yang tidak sesuai antar karyawan
 - c. Kadang-kadang memberikan tugas yang tidak sesuai antar karyawan
 - d. Jarang memberikan tugas yang tidak sesuai antar karyawan
 - e. Tidak perna memberikan tugas yang sesuai antar karyawan
2. Karyawan menjalankan perintah yang berbenturan dengan perintah lainnya:
 - a. Selalu menjalankan perintah yang berbenturan dengan perintah lainnya
 - b. Sering menjalankan perintah yang berbenturan dengan perintah lainnya
 - c. Kadang-kadang menjalankan perintah yang berbenturan dengan perintah lainnya
 - d. Jarang menjalankan perintah yang berbenturan dengan perintah lainnya
 - e. Tidak pernah menjalankan perintah yang berbenturan dengan perintah lainnya
3. Karyawan mendapatkan beban kerja yang berlebihan
 - a. Selalu mendapatkan beban kerja yang berlebihan
 - b. Sering mendapatkan beban kerja yang berlebihan
 - c. Kadang-kadang mendapatkan beban kerja yang berlebihan
 - d. Jarang mendapatkan beban kerja yang berlebihan
 - e. Tidak pernah mendapatkan beban kerja yang berlebihan
4. Karayawan memperoleh informasi yang tidak jelas terhadap suatu pekerjaan:
 - a. Selalu memperoleh informasi yang tidak jelas terhadap suatu pekerjaan
 - b. Sering memperoleh informasi yang tidak jelas terhadap suatu pekerjaan

- c. Kadang-kadang memperoleh informasi yang tidak jelas terhadap suatu pekerjaan
 - d. Jarang memperoleh informasi yang tidak jelas terhadap suatu pekerjaan
 - e. Tidak pernah memperoleh informasi yang tidak jelas terhadap suatu pekerjaan
5. Karyawan menjalankan berbagai peranan sehingga timbul tuntutan pekerjaan yang berbeda-beda
- a. Selalu menjalankan berbagai peranan
 - b. Sering menjalankan berbagai peranan
 - c. Kadang-kadang menjalankan berbagai peranan
 - d. Jarang menjalankan berbagai peranan
 - e. Tidak pernah menjalankan berbagai peranan

Variabel Wewenang Pekerjaan (X2)

- 1. Karyawan menjaankan tugas sesuai dengan jabatannya
 - a. Selalu menjaankan tugas sesuai dengan jabatannya
 - b. Sering menjaankan tugas sesuai dengan jabatannya
 - c. Kadang-kadang menjaankan tugas sesuai dengan jabatannya
 - d. Jarang menjaankan tugas sesuai dengan jabatannya
 - e. Tidak pernah menjaankan tugas sesuai dengan jabatannya
- 2. Karyawan diberikan wewenang dalam membuat keputusan terkait pekerjaannya
 - a. Selalu diberikan wewenang dalam membuat keputusan terkait pekerjaannya
 - b. Sering diberikan wewenang dalam membuat keputusan terkait pekerjaannya
 - c. Kadang-kadang diberikan wewenang dalam membuat keputusan terkait pekerjaannya
 - d. Jarang diberikan wewenang dalam membuat keputusan terkait pekerjaannya
 - e. Tidak pernah diberikan wewenang dalam membuat keputusan terkait pekerjaannya
- 3. Karyawan memberikan laporan sesuai dengan pekerjaannya
 - a. Selalu memberikan laporan sesuai dengan pekerjaannya
 - b. Sering memberikan laporan sesuai dengan pekerjaannya
 - c. Kadang-kadang memberikan laporan sesuai dengan pekerjaannya
 - d. Jarang memberikan laporan sesuai dengan pekerjaannya
 - e. Tidak pernah memberikan laporan sesuai dengan pekerjaannya
- 4. Karyawan mentaati segala peraturan yang berlaku di perusahaan
 - a. Selalu mentaati segala peraturan yang berlaku di perusahaan

- b. Sering mentaati segala peraturan yang berlaku di perusahaan
- c. Kadang-kadang mentaati segala peraturan yang berlaku di perusahaan
- d. Jarang mentaati segala peraturan yang berlaku di perusahaan
- e. Tidak pernah mentaati segala peraturan yang berlaku di perusahaan

VARIABEL KEPUASAN KERJA (Y)

- 1. Pekerjaan yang diberikan sesuai dengan harapan karyawan
 - a. Selalu sesuai dengan harapan karyawan
 - b. Sering sesuai dengan harapan karyawan
 - c. Kadang-kadang sesuai dengan harapan karyawan
 - d. Jarang sesuai dengan harapan karyawan
 - e. Tidak pernah sesuai dengan harapan karyawan
- 2. Kantor tempat bekerja telah memberikan gaji yang adil
 - a. Selalu memberikan gaji yang adil
 - b. Sering memberikan gaji yang adil
 - c. Kadang-kadang memberikan gaji yang adil
 - d. Jarang memberikan gaji yang adil
 - e. Tidak pernah memberikan gaji yang adil
- 3. Kantor tempat bekerja memberikan kesempatan promosi kepada karyawan
 - a. Selalu memberikan kesempatan promosi kepada karyawan
 - b. Sering memberikan kesempatan promosi kepada karyawan
 - c. Kadang-kadang memberikan kesempatan promosi kepada karyawan
 - d. Jarang memberikan kesempatan promosi kepada karyawan
 - e. Tidak pernah memberikan kesempatan promosi kepada karyawan
- 4. Kantor melakukan pengawasan yang wajar kepada karyawan
 - a. Selalu melakukan pengawasan yang wajar kepada karyawan
 - b. Sering melakukan pengawasan yang wajar kepada karyawan
 - c. Kadang-kadang melakukan pengawasan yang wajar kepada karyawan
 - d. Jarang melakukan pengawasan yang wajar kepada karyawan
 - e. Tidak pernah melakukan pengawasan yang wajar kepada karyawan
- 5. Memiliki rekan kerja yang baik dan salin membantu
 - a. Selalu memiliki rekan kerja yang baik dan salin membantu
 - b. Sering memiliki rekan kerja yang baik dan salin membantu
 - c. Kadang-kadang memiliki rekan kerja yang baik dan salin membantu
 - d. Jarang memiliki rekan kerja yang baik dan salin membantu
 - e. Tidak pernah memiliki rekan kerja yang baik dan salin membantu
- 6. Kondisi kerja di tempat kerja membuat pekerjaan lebih mudah dan nyaman dilakukan
 - a. Selalu membuat pekerjaan lebih mudah dan nyaman dilakukan
 - b. Sering membuat pekerjaan lebih mudah dan nyaman dilakukan

- c. Kadang-kadang membuat pekerjaan lebih mudah dan nyaman dilakukan
- d. Jarang membuat pekerjaan lebih mudah dan nyaman dilakukan
- e. Tidak pernah membuat pekerjaan lebih mudah dan nyaman dilakukan

Lampiran 2. Data Ordinal dan Data Interval

Data Ordinal Variabel Konflik peran (X1)

No.Res	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	TOTAL
1	5	5	5	5	5	25
2	4	3	3	4	3	17
3	4	4	4	3	4	19
4	3	3	4	4	3	17
5	3	4	4	3	4	18
6	4	3	3	4	4	18
7	3	3	3	3	3	15
8	4	3	3	4	3	17
9	3	4	4	4	4	19
10	4	3	3	4	3	17
11	4	4	3	3	4	18
12	3	4	4	4	4	19
13	4	3	3	3	3	16
14	4	4	3	4	3	18
15	5	5	5	5	5	25
16	3	3	3	3	4	16
17	3	3	4	3	3	16
18	3	3	3	3	3	15
19	4	4	3	3	3	17
20	3	3	4	3	3	16
21	3	3	4	4	3	17
22	4	3	4	3	4	18
23	3	3	3	3	3	15
24	3	4	3	3	3	16
25	5	5	5	5	5	25
26	3	2	3	3	3	14
27	3	4	4	3	3	17
28	4	4	4	4	4	20
29	2	3	3	3	2	13
30	4	3	3	3	3	16
31	2	2	3	3	2	12
32	3	3	3	2	3	14
33	2	2	3	3	3	13
34	3	4	3	3	3	16

35	4	5	4	4	4	21
36	5	5	5	5	5	25
37	5	5	5	5	5	25
38	5	5	5	5	5	25
39	3	4	4	4	3	18
40	4	4	3	3	4	18
41	4	4	4	3	4	19
42	3	3	4	4	3	17
43	3	3	3	3	3	15
44	5	5	5	5	5	25
45	3	3	4	3	2	15
46	5	5	5	5	5	25
47	5	5	5	5	5	25
48	3	3	3	4	3	16
49	4	3	4	3	4	18

Data Interval Variabel Konflik peran (X1)

Succesive Interval

X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	TOTAL
4.518	4.483	3.203	4.930	4.518	21.651
3.488	2.425	1.000	3.865	2.425	13.202
3.488	3.469	2.171	2.722	3.488	15.337
2.425	2.425	2.171	3.865	2.425	13.310
2.425	3.469	2.171	2.722	3.488	14.274
3.488	2.425	1.000	3.865	3.488	14.265
2.425	2.425	1.000	2.722	2.425	10.996
3.488	2.425	1.000	3.865	2.425	13.202
2.425	3.469	2.171	3.865	3.488	15.417
3.488	2.425	1.000	3.865	2.425	13.202
3.488	3.469	1.000	2.722	3.488	14.166
2.425	3.469	2.171	3.865	3.488	15.417
3.488	2.425	1.000	2.722	2.425	12.059
3.488	3.469	1.000	3.865	2.425	14.246
4.518	4.483	3.203	4.930	4.518	21.651
2.425	2.425	1.000	2.722	3.488	12.059
2.425	2.425	2.171	2.722	2.425	12.167

2.425	2.425	1.000	2.722	2.425	10.996
3.488	3.469	1.000	2.722	2.425	13.103
2.425	2.425	2.171	2.722	2.425	12.167
2.425	2.425	2.171	3.865	2.425	13.310
3.488	2.425	2.171	2.722	3.488	14.293
2.425	2.425	1.000	2.722	2.425	10.996
2.425	3.469	1.000	2.722	2.425	12.040
4.518	4.483	3.203	4.930	4.518	21.651
2.425	1.000	1.000	2.722	2.425	9.571
2.425	3.469	2.171	2.722	2.425	13.211
3.488	3.469	2.171	3.865	3.488	16.480
1.000	2.425	1.000	2.722	1.000	8.147
3.488	2.425	1.000	2.722	2.425	12.059
1.000	1.000	1.000	2.722	1.000	6.722
2.425	2.425	1.000	1.000	2.425	9.274
1.000	1.000	1.000	2.722	2.425	8.147
2.425	3.469	1.000	2.722	2.425	12.040
3.488	4.483	2.171	3.865	3.488	17.494
4.518	4.483	3.203	4.930	4.518	21.651
4.518	4.483	3.203	4.930	4.518	21.651
4.518	4.483	3.203	4.930	4.518	21.651
2.425	3.469	2.171	3.865	2.425	14.354
3.488	3.469	1.000	2.722	3.488	14.166
3.488	3.469	2.171	2.722	3.488	15.337
2.425	2.425	2.171	3.865	2.425	13.310
2.425	2.425	1.000	2.722	2.425	10.996
4.518	4.483	3.203	4.930	4.518	21.651
2.425	2.425	2.171	2.722	1.000	10.742
4.518	4.483	3.203	4.930	4.518	21.651
4.518	4.483	3.203	4.930	4.518	21.651
2.425	2.425	1.000	3.865	2.425	12.139
3.488	2.425	2.171	2.722	3.488	14.293

Data Ordinal Variabel Wewenang pekerjaan (X2)

No.Resp	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	TOTAL
1	5	5	5	5	20
2	4	4	3	4	15
3	4	3	4	4	15
4	3	4	3	3	13
5	3	3	4	3	13
6	4	4	4	4	16
7	3	3	3	3	12
8	3	4	3	4	14
9	4	4	4	3	15
10	4	4	3	4	15
11	3	3	4	4	14
12	4	4	4	3	15
13	3	3	3	4	13
14	4	4	3	4	15
15	5	5	5	5	20
16	3	3	4	3	13
17	3	3	3	3	12
18	3	3	3	3	12
19	4	3	3	4	14
20	3	3	3	3	12
21	3	4	3	3	13
22	3	3	4	4	14
23	4	3	3	3	13
24	3	3	3	3	12
25	5	5	5	5	20
26	3	3	3	3	12
27	3	3	3	3	12
28	3	4	4	4	15
29	3	3	2	2	10
30	4	3	3	4	14
31	2	3	2	2	9
32	3	2	3	3	11
33	3	3	3	2	11
34	3	3	3	3	12
35	4	4	4	4	16
36	5	5	5	5	20

37	5	5	5	5	20
38	5	5	5	5	20
39	4	4	3	3	14
40	3	3	4	4	14
41	4	3	4	4	15
42	3	4	3	3	13
43	3	3	3	3	12
44	5	5	5	5	20
45	3	3	2	3	11
46	5	5	5	5	20
47	5	5	5	5	20
48	3	4	3	3	13
49	3	3	4	4	14

Data Interval Variabel Wewenang pekerjaan (X2)

Succesive Interval

X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	TOTAL
4.930	4.930	4.518	4.518	18.895
3.917	3.865	2.425	3.488	13.694
3.917	2.722	3.488	3.488	13.614
2.786	3.865	2.425	2.425	11.500
2.786	2.722	3.488	2.425	11.420
3.917	3.865	3.488	3.488	14.757
2.786	2.722	2.425	2.425	10.357
2.786	3.865	2.425	3.488	12.563
3.917	3.865	3.488	2.425	13.694
3.917	3.865	2.425	3.488	13.694
2.786	2.722	3.488	3.488	12.483
3.917	3.865	3.488	2.425	13.694
2.786	2.722	2.425	3.488	11.420
3.917	3.865	2.425	3.488	13.694
4.930	4.930	4.518	4.518	18.895
2.786	2.722	3.488	2.425	11.420
2.786	2.722	2.425	2.425	10.357
2.786	2.722	2.425	2.425	10.357
3.917	2.722	2.425	3.488	12.551

2.786	2.722	2.425	2.425	10.357
2.786	3.865	2.425	2.425	11.500
2.786	2.722	3.488	3.488	12.483
3.917	2.722	2.425	2.425	11.488
2.786	2.722	2.425	2.425	10.357
4.930	4.930	4.518	4.518	18.895
2.786	2.722	2.425	2.425	10.357
2.786	2.722	2.425	2.425	10.357
2.786	3.865	3.488	3.488	13.626
2.786	2.722	1.000	1.000	7.508
3.917	2.722	2.425	3.488	12.551
1.000	2.722	1.000	1.000	5.722
2.786	1.000	2.425	2.425	8.635
2.786	2.722	2.425	1.000	8.932
2.786	2.722	2.425	2.425	10.357
3.917	3.865	3.488	3.488	14.757
4.930	4.930	4.518	4.518	18.895
4.930	4.930	4.518	4.518	18.895
4.930	4.930	4.518	4.518	18.895
3.917	3.865	2.425	2.425	12.631
2.786	2.722	3.488	3.488	12.483
3.917	2.722	3.488	3.488	13.614
2.786	3.865	2.425	2.425	11.500
2.786	2.722	2.425	2.425	10.357
4.930	4.930	4.518	4.518	18.895
2.786	2.722	1.000	2.425	8.932
4.930	4.930	4.518	4.518	18.895
4.930	4.930	4.518	4.518	18.895
2.786	3.865	2.425	2.425	11.500
2.786	2.722	3.488	3.488	12.483

Data Ordinal Variabel Kepuasan kerja (Y)

No.Resp	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	Total
1	5	5	5	5	5	5	30
2	4	4	3	4	3	4	22
3	4	3	4	4	4	3	22
4	3	4	3	3	3	3	19
5	3	3	4	3	4	4	21
6	4	4	4	4	4	4	24
7	3	3	3	3	3	3	18
8	3	4	3	4	3	3	20
9	4	4	4	3	4	4	23
10	4	4	3	4	3	3	21
11	3	3	4	4	3	3	20
12	4	4	4	3	4	4	23
13	3	3	3	4	3	3	19
14	4	4	3	4	3	3	21
15	5	5	5	5	5	5	30
16	3	3	4	3	2	3	18
17	3	3	3	3	4	3	19
18	3	3	3	3	3	4	19
19	4	3	3	4	4	3	21
20	3	3	3	3	3	3	18
21	3	4	3	3	4	4	21
22	3	3	4	4	3	4	21
23	4	3	3	3	4	3	20
24	3	3	3	3	3	3	18
25	5	5	5	5	5	5	30
26	3	3	3	3	3	3	18
27	3	3	3	3	3	4	19
28	3	4	4	4	4	4	23
29	3	3	2	2	4	3	17
30	4	3	3	4	3	2	19
31	2	3	2	2	3	3	15
32	3	2	3	3	3	3	17
33	3	3	3	2	3	3	17
34	3	3	3	3	3	3	18
35	4	4	4	4	4	4	24
36	5	5	5	5	5	5	30
37	5	5	5	5	5	5	30
38	5	5	5	5	5	5	30
39	4	4	3	3	4	4	22
40	3	3	4	4	4	4	22

41	4	3	4	4	4	4	23
42	3	4	3	3	4	4	21
43	3	3	3	3	3	3	18
44	5	5	5	5	5	5	30
45	3	3	2	3	4	3	18
46	5	5	5	5	5	5	30
47	5	5	5	5	5	5	30
48	3	4	3	3	4	3	20
49	3	3	4	4	3	4	21

Data Interval Variabel Kepuasan kerja (Y)

Succesive Interval

Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	Total
4.968	4.968	4.448	4.564	4.882	4.882	28.711
3.980	3.905	2.389	3.546	2.685	3.901	20.405
3.980	2.762	3.430	3.546	3.798	2.818	20.333
2.854	3.905	2.389	2.477	2.685	2.818	17.127
2.854	2.762	3.430	2.477	3.798	3.901	19.222
3.980	3.905	3.430	3.546	3.798	3.901	22.559
2.854	2.762	2.389	2.477	2.685	2.818	15.984
2.854	3.905	2.389	3.546	2.685	2.818	18.196
3.980	3.905	3.430	2.477	3.798	3.901	21.491
3.980	3.905	2.389	3.546	2.685	2.818	19.322
2.854	2.762	3.430	3.546	2.685	2.818	18.094
3.980	3.905	3.430	2.477	3.798	3.901	21.491
2.854	2.762	2.389	3.546	2.685	2.818	17.053
3.980	3.905	2.389	3.546	2.685	2.818	19.322
4.968	4.968	4.448	4.564	4.882	4.882	28.711
2.854	2.762	3.430	2.477	1.000	2.818	15.340
2.854	2.762	2.389	2.477	3.798	2.818	17.097
2.854	2.762	2.389	2.477	2.685	3.901	17.068
3.980	2.762	2.389	3.546	3.798	2.818	19.292
2.854	2.762	2.389	2.477	2.685	2.818	15.984
2.854	3.905	2.389	2.477	3.798	3.901	19.324
2.854	2.762	3.430	3.546	2.685	3.901	19.177
3.980	2.762	2.389	2.477	3.798	2.818	18.223
2.854	2.762	2.389	2.477	2.685	2.818	15.984
4.968	4.968	4.448	4.564	4.882	4.882	28.711
2.854	2.762	2.389	2.477	2.685	2.818	15.984
2.854	2.762	2.389	2.477	2.685	3.901	17.068
2.854	3.905	3.430	3.546	3.798	3.901	21.433

2.854	2.762	1.000	1.000	3.798	2.818	14.231
3.980	2.762	2.389	3.546	2.685	1.000	16.361
1.000	2.762	1.000	1.000	2.685	2.818	11.265
2.854	1.000	2.389	2.477	2.685	2.818	14.222
2.854	2.762	2.389	1.000	2.685	2.818	14.507
2.854	2.762	2.389	2.477	2.685	2.818	15.984
3.980	3.905	3.430	3.546	3.798	3.901	22.559
4.968	4.968	4.448	4.564	4.882	4.882	28.711
4.968	4.968	4.448	4.564	4.882	4.882	28.711
4.968	4.968	4.448	4.564	4.882	4.882	28.711
3.980	3.905	2.389	2.477	3.798	3.901	20.450
2.854	2.762	3.430	3.546	3.798	3.901	20.290
3.980	2.762	3.430	3.546	3.798	3.901	21.416
2.854	3.905	2.389	2.477	3.798	3.901	19.324
2.854	2.762	2.389	2.477	2.685	2.818	15.984
4.968	4.968	4.448	4.564	4.882	4.882	28.711
2.854	2.762	1.000	2.477	3.798	2.818	15.709
4.968	4.968	4.448	4.564	4.882	4.882	28.711
4.968	4.968	4.448	4.564	4.882	4.882	28.711
2.854	3.905	2.389	2.477	3.798	2.818	18.240
2.854	2.762	3.430	3.546	2.685	3.901	19.177

Lampiran 3. Deskriptif Variabel Penelitian

Variabel Konflik peran (X1)

X1_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	6.1	6.1	6.1
	3.00	21	42.9	42.9	49.0
	4.00	16	32.7	32.7	81.6
	5.00	9	18.4	18.4	100.0
	Total	49	100.0	100.0	

X1_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	6.1	6.1	6.1
	3.00	22	44.9	44.9	51.0
	4.00	14	28.6	28.6	79.6
	5.00	10	20.4	20.4	100.0
	Total	49	100.0	100.0	

X1_3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	23	46.9	46.9	46.9
	4.00	17	34.7	34.7	81.6
	5.00	9	18.4	18.4	100.0
	Total	49	100.0	100.0	

X1_4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	2.0	2.0	2.0
	3.00	25	51.0	51.0	53.1
	4.00	14	28.6	28.6	81.6
	5.00	9	18.4	18.4	100.0
	Total	49	100.0	100.0	

X1_5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid					
Valid	2.00	3	6.1	6.1	6.1
	3.00	24	49.0	49.0	55.1
	4.00	13	26.5	26.5	81.6
	5.00	9	18.4	18.4	100.0
	Total	49	100.0	100.0	

Variabel Wewenang pekerjaan (X2)**X2_1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid					
Valid	2.00	1	2.0	2.0	2.0
	3.00	26	53.1	53.1	55.1
	4.00	13	26.5	26.5	81.6
	5.00	9	18.4	18.4	100.0
	Total	49	100.0	100.0	

X2_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid					
Valid	2.00	1	2.0	2.0	2.0
	3.00	25	51.0	51.0	53.1
	4.00	14	28.6	28.6	81.6
	5.00	9	18.4	18.4	100.0
	Total	49	100.0	100.0	

X2_3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid					
Valid	2.00	3	6.1	6.1	6.1
	3.00	24	49.0	49.0	55.1
	4.00	13	26.5	26.5	81.6
	5.00	9	18.4	18.4	100.0
	Total	49	100.0	100.0	

X2_4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	6.1	6.1	6.1
	3.00	21	42.9	42.9	49.0
	4.00	16	32.7	32.7	81.6
	5.00	9	18.4	18.4	100.0
	Total	49	100.0	100.0	

Variabel Kepuasan kerja (Y)**Y1_1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	2.0	2.0	2.0
	3.00	26	53.1	53.1	55.1
	4.00	13	26.5	26.5	81.6
	5.00	9	18.4	18.4	100.0
	Total	49	100.0	100.0	

Y1_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	2.0	2.0	2.0
	3.00	25	51.0	51.0	53.1
	4.00	14	28.6	28.6	81.6
	5.00	9	18.4	18.4	100.0
	Total	49	100.0	100.0	

Y1_3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	6.1	6.1	6.1
	3.00	24	49.0	49.0	55.1
	4.00	13	26.5	26.5	81.6
	5.00	9	18.4	18.4	100.0
	Total	49	100.0	100.0	

Y1_4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	6.1	6.1	6.1
	3.00	21	42.9	42.9	49.0
	4.00	16	32.7	32.7	81.6
	5.00	9	18.4	18.4	100.0
	Total	49	100.0	100.0	

Y1_5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	2.0	2.0	2.0
	3.00	21	42.9	42.9	44.9
	4.00	18	36.7	36.7	81.6
	5.00	9	18.4	18.4	100.0
	Total	49	100.0	100.0	

Y1_6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	2.0	2.0	2.0
	3.00	23	46.9	46.9	49.0
	4.00	16	32.7	32.7	81.6
	5.00	9	18.4	18.4	100.0
	Total	49	100.0	100.0	

Lampiran 4. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Konflik peran (X1)

CORRELATIONS

```
/VARIABLES=X1_1 X1_2 X1_3 X1_4 X1_5 TOTAL_X1
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
```

Correlations

		X1_1	X1_2	X1_3	X1_4	X1_5	Total_X1
X1_1	Pearson Correlation	1	.753**	.631**	.702**	.820**	.886**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	49	49	49	49	49	49
X1_2	Pearson Correlation	.753**	1	.737**	.683**	.798**	.900**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	49	49	49	49	49	49
X1_3	Pearson Correlation	.631**	.737**	1	.737**	.756**	.865**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	49	49	49	49	49	49
X1_4	Pearson Correlation	.702**	.683**	.737**	1	.693**	.857**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	49	49	49	49	49	49
X1_5	Pearson Correlation	.820**	.798**	.756**	.693**	1	.921**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	49	49	49	49	49	49
Total_X1	Pearson Correlation	.886**	.900**	.865**	.857**	.921**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	49	49	49	49	49	49

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

```

RELIABILITY
/VARIABLES=X1_1 X1_2 X1_3X1_4 X1_5
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	49	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	49	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.931	5

Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Wewenang pekerjaan (X2)

CORRELATIONS

/VARIABLES=X2_1 X2_2 X2_3 X2_4 TOTAL_X2
 /PRINT=TWOTAIL NOSIG
 /MISSING=PAIRWISE.

Correlations

		X2_1	X2_2	X2_3	X2_4	Total_X2
X2_1	Pearson Correlation	1	.794**	.766**	.808**	.926**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	49	49	49	49	49
X2_2	Pearson Correlation	.794**	1	.693**	.702**	.875**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	49	49	49	49	49
X2_3	Pearson Correlation	.766**	.693**	1	.820**	.907**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	49	49	49	49	49
X2_4	Pearson Correlation	.808**	.702**	.820**	1	.920**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	49	49	49	49	49
Total_X2	Pearson Correlation	.926**	.875**	.907**	.920**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	49	49	49	49	49

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

```

RELIABILITY
/VARIABLES=X2_1 X2_2 X2_3 X2_4
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	49	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	49	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.928	4

Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepuasan kerja (Y)

CORRELATIONS

/VARIABLES=Y1_1 Y1_2 Y1_3 Y1_4 Y1_5 Y1_6 Total_Y
 /PRINT=TWOTAIL NOSIG
 /MISSING=PAIRWISE.

Correlations

		Y1_1	Y1_2	Y1_3	Y1_4	Y1_5	Y1_6	Total_Y
Y1_1	Pearson Correlation	1	.794**	.766**	.808**	.765**	.699**	.910**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	49	49	49	49	49	49	49
Y1_2	Pearson Correlation	.794**	1	.693**	.702**	.745**	.776**	.885**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	49	49	49	49	49	49	49
Y1_3	Pearson Correlation	.766**	.693**	1	.820**	.669**	.815**	.900**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	49	49	49	49	49	49	49
Y1_4	Pearson Correlation	.808**	.702**	.820**	1	.609**	.670**	.872**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	49	49	49	49	49	49	49
Y1_5	Pearson Correlation	.765**	.745**	.669**	.609**	1	.771**	.855**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	49	49	49	49	49	49	49
Y1_6	Pearson Correlation	.699**	.776**	.815**	.670**	.771**	1	.889**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	49	49	49	49	49	49	49
Total_Y	Pearson Correlation	.910**	.885**	.900**	.872**	.855**	.889**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	49	49	49	49	49	49	49

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

```

RELIABILITY
/VARIABLES=Y1_1 Y1_2 Y1_3 Y1_4 Y1_5 Y1_6
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	49	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	49	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.944	6

Lampiran 5. Uji Hipotesis

Uji Korelasi (hubungan) Antar Variabel

DATASET ACTIVATE Data Set 0.

CORRELATIONS

/VARIABLES = X1 X2
 /PRINT = TWOTAIL NOSIG
 /MISSING = PAIRWISE.

Correlations

		Konflik Peran	Wewenang Pekerjaan	Kepuasan Kerja
Konflik Peran	Pearson Correlation	1	.971**	.977**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	49	49	49
Wewenang Pekerjaan	Pearson Correlation	.971**	1	.979**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	49	49	49
Kepuasan Kerja	Pearson Correlation	.977**	.979**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	49	49	49

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

REGRESSION
 /MISSING LISTWISE
 /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
 /CRITERIA = PIN(.05) POUT(.10)
 /NOORIGIN
 /DEPENDENT Y
 /METHOD = ENTER X1 X2.

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Wewenang Pekerjaan, Konflik Peran ^b	.	Enter

- a. Dependent Variable: Kepuasan Kerja
 b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.885 ^a	.783	.868	.84786

- a. Predictors: (Constant), Wewenang Pekerjaan, Konflik Peran

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1055.296	2	527.648	134.005	.000 ^b
	Residual	33.068	46	.719		
	Total	1088.364	48			

- a. Dependent Variable: Kepuasan Kerja
 b. Predictors: (Constant), Wewenang Pekerjaan, Konflik Peran

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Beta	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	2.514	.498		5.046	.000
	KonflikPeran	-.342	.127	-.262	2.269	.000
	Wewenang Pekerjaan	.751	.154	.530	4.893	.000

- a. Dependent Variable: Kepuasan Kerja

Lampiran 6. R Tabel dan F Tabel

R-Tabel

Tabel r untuk df = 1 - 50

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432

F-Tabel

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
46	4.05	3.20	2.81	2.57	2.42	2.30	2.22	2.15	2.09	2.04	2.00	1.97	1.94	1.91	1.89
47	4.05	3.20	2.80	2.57	2.41	2.30	2.21	2.14	2.09	2.04	2.00	1.96	1.93	1.91	1.88
48	4.04	3.19	2.80	2.57	2.41	2.29	2.21	2.14	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
49	4.04	3.19	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
50	4.03	3.18	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.07	2.03	1.99	1.95	1.92	1.89	1.87
51	4.03	3.18	2.79	2.55	2.40	2.28	2.20	2.13	2.07	2.02	1.98	1.95	1.92	1.89	1.87
52	4.03	3.18	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.07	2.02	1.98	1.94	1.91	1.89	1.86
53	4.02	3.17	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
54	4.02	3.17	2.78	2.54	2.39	2.27	2.18	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
55	4.02	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.06	2.01	1.97	1.93	1.90	1.88	1.85
56	4.01	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
57	4.01	3.16	2.77	2.53	2.38	2.26	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
58	4.01	3.16	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.05	2.00	1.96	1.92	1.89	1.87	1.84
59	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.04	2.00	1.96	1.92	1.89	1.86	1.84
60	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.25	2.17	2.10	2.04	1.99	1.95	1.92	1.89	1.86	1.84
61	4.00	3.15	2.76	2.52	2.37	2.25	2.16	2.09	2.04	1.99	1.95	1.91	1.88	1.86	1.83
62	4.00	3.15	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.99	1.95	1.91	1.88	1.85	1.83
63	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
64	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.24	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
65	3.99	3.14	2.75	2.51	2.36	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.85	1.82
66	3.99	3.14	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.84	1.82
67	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.98	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
68	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
69	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.86	1.84	1.81
70	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.14	2.07	2.02	1.97	1.93	1.89	1.86	1.84	1.81
71	3.98	3.13	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.97	1.93	1.89	1.86	1.83	1.81
72	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
73	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
74	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.22	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.85	1.83	1.80
75	3.97	3.12	2.73	2.49	2.34	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.83	1.80
76	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
77	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
78	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.80
79	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.79
80	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.21	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.84	1.82	1.79
81	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.82	1.79
82	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
83	3.96	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
84	3.95	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
85	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
86	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.78
87	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.83	1.81	1.78
88	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.81	1.78
89	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
90	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO
LEMBAGA PENELITIAN**

Kampus Unisan Gorontalo Lt.3 - Jln. Achmad Nadjamuddin No. 17 Kota Gorontalo
Telp: (0435) 8724466, 829975 E-Mail: lembagapenelitian@unisan.ac.id

Nomor : 3602/PIP/LEMLIT-UNISAN/GTO/IX/2021

Lampiran : -

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

PT TOGO JAYA

di,-

Tempat

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Zulham, Ph.D
NIDN : 0911108104
Jabatan : Ketua Lembaga Penelitian

Meminta kesedianya untuk memberikan izin pengambilan data dalam rangka penyusunan **Proposal / Skripsi**, kepada :

Nama Mahasiswa : Moh Refky Lamusu
NIM : E2118170
Fakultas : Fakultas Ekonomi
Program Studi : Manajemen
Lokasi Penelitian : KELURAHAN MOLOSIPAT W KECAMATAN KOTA BARAT
Judul Penelitian : PENGARUH KOMPLIT PERAN DAN WEWENANG PEKERJAAN TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA PT TOGO JAYA GORONTALO

Atas kebijakan dan kerja samanya diucapkan banyak terima kasih.



Gorontalo, 29 September 2021

PT. TOGO JAYA

AGEN LPG NPSO

Phone : (0435) 821136 - 825888

Fax : (0435) 823541

BANKER

Bank Danamon Indonesia

HEAD OFFICE : Jl. Raja Eyato No. 176

Kota Gorontalo

Email : pt.togojayagorontalo@yahoo.co.id

BRANCHES

Manado : Jl. Letjend Soeprapto 31

Phone : (0431) 862827 - 851952

Fax : (0431) 867801

SURAT KETERANGAN

Nomor: 005/TGD./111/2022

Saya, Yang Bertanda Tangan Dibawah Ini:

Nama : Hi. Syamsul Subrata

Jabatan : Manajer

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa Universitas Ichsan Gorontalo atas Nama "MOHAMAD REFKY LAMUSU" Dengan Nomor Induk Mahasiswa E2118170 telah menyelesaikan penelitian di PT. TOGO JAYA KOTA GORONTALO terkait "Pengaruh Konflik Peran Dan Wewenang Pekerjaan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. TOGO JAYA Kota Gorontalo "

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya atas perhatiannya kami ucapan terima kasih

Gorontalo, 02 Maret 2022



Hi. Syamsul subrata

PAPER NAME

OK SKRIPSI TURNITIN.docx

AUTHOR

Mohamad Refky Iamusu

WORD COUNT

10067 Words

CHARACTER COUNT

64163 Characters

PAGE COUNT

66 Pages

FILE SIZE

693.4KB

SUBMISSION DATE

Mar 18, 2022 10:19 AM GMT+8

REPORT DATE

Mar 18, 2022 10:21 AM GMT+8

● 28% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 28% Internet database
- Crossref database
- 4% Submitted Works database
- 1% Publications database
- Crossref Posted Content database

● Excluded from Similarity Report

- Bibliographic material
- Small Matches (Less than 25 words)



CURRICULUM VITAE

Data Pribadi

Nama :Moh Refky Lamusu
Tempat Tnggl Lahir :Gorontalo, 28 september 1998
Jenis Kelamin :Laki - Laki
Agama :Islam
Tinggi Badan :164
Berat Badan :70
Alamat :Jln. Raja Eyato Kel. Molosipat W Kec. Kota Barat
Hoby :Renang & Gym
Handphone :085298506480
E_Mail :mohamadrefkylamusu123@gmail.com



Data Pendidikan

Sekolah Dasar :SD Negeri 20 Kota Gorontalo (2007-2012)
Sekolah Menengah Pertama :SMP Negeri 7 Kota Gorontalo (2013-2015)
Sekolah Menengah Atas :SMK Negeri 1 Kota Gorontalo (2016-2018)
Perguruan Tinggi :Universitas Ichsan Gorontalo (2018-2022)

Pengalaman

Pengalaman Dalam Organisasi:

1. Organisasi Internal Kampus : KKLP XXIV : Lokasi. Desa Pulubala Kec. Pulubala Kab. Gorontalo