

**PENGARUH *ROLE OF CONFLICT* DAN *ROLE OF AMBIGUITY* TERHADAP KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASIONAL PERAWAT
RSUD BAGAS WARAS KLATEN**



**Disusun sebagai salah satu syarat menyelesaikan Program Studi
Magister Manajemen Fakultas Pascasarjana**

Oleh:

IKA WULAN NDARI
NIM. P100140046

**MAGISTER MANAJEMEN
SEKOLAH PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2016**

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH ROLE OF CONFLICT DAN ROLE OF
AMBIQUITY TERHADAP KEPUASAN KERJA DAN
KOMITMEN ORGANISASIONAL PERAWAT
RSUD BAGAS WARAS KLATEN**

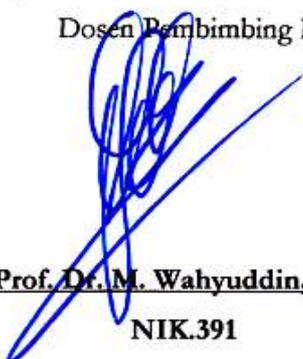
PUBLIKASI ILMIAH

oleh :

IKA WULAN NDARI
P100140046

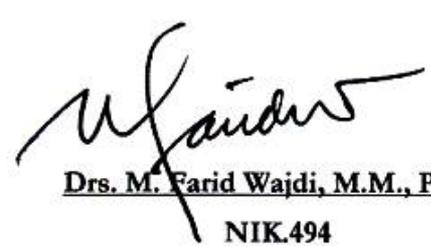
Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji oleh :

Dosen Pembimbing I



Prof. Dr. M. Wahyuddin, M.S.
NIK.391

Dosen Pembimbing II



Drs. M. Farid Wajdi, M.M., Ph.D.
NIK.494

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH ROLE OF CONFLICT DAN ROLE OF
AMBIQUITY TERHADAP KEPUASAN KERJA DAN
KOMITMEN ORGANISASIONAL PERAWAT
RSUD BAGAS WARAS KLATEN**

OLEH

IKA WULAN NDARI

P100140046

**Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Program Studi Magister Manajemen
Universitas Muhammadiyah Surakarta
Pada hari Senin, 14 Nopember 2016
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat.**

Dewan Penguji

1. Prof. Dr. M. Wahyuddin, M.S. (.....)
(Ketua Dewan Penguji)
2. Drs. M. Farid Wajdi, M.M., Ph.D. (.....)
(Anggota I Dewan Penguji)
3. Dr. Anton Agus Setiawan, M.Si. (.....)
(Anggota II Dewan Penguji)



**Prof. Dr. Khudzaifah Dimiyati
NIK. 537**

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskah publikasi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar disuatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila kelak terbukti ada ketidakbenaran dalam pernyataan saya diatas maka akan saya pertanggungjawabkan sepenuhnya.

Surakarta, 14 Nopember 2016

Penulis



IKA WULAN NDARI
P100140046

**PENGARUH *ROLE OF CONFLICT* DAN *ROLE OF AMBIGUITY*
TERHADAP KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASIONAL
PERAWAT RSUD BAGAS WARAS KLATEN**

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh *role of conflict* dan *role of ambiguity* terhadap kepuasan kerja dan komitmen organisasional. Populasi yang digunakan pada penelitian ini adalah seluruh perawat di RSUD Bagas Waras Klaten. Penentuan jumlah sampel dari populasi menggunakan tabel Isaac dan Michael sebanyak 121 orang. Teknik analisis data menggunakan analisis jalur dan *software* SPSS versi 20. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: *role of conflict* dan *role of ambiguity* berpengaruh signifikan dan negatif terhadap kepuasan kerja; *role of conflict* dan *role of ambiguity* berpengaruh signifikan dan negatif terhadap komitmen organisasional; kepuasan kerja berpengaruh signifikan dan positif terhadap komitmen organisasional; kepuasan kerja memediasi pengaruh *role of conflict* dan *role of ambiguity* terhadap komitmen organisasional.

Kata Kunci: *Role of conflict, Role of Ambiguity, Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasional*

ABSTRACT

This research aims to examine the influence of role conflict and role of ambiguity to the job satisfaction and organizational commitment. The population of this research was all nurse's of the RSUD Bagas Waras Klaten. A sample were determined by tables Isaac and Michael as many as 121 peoples. Analysis techniques used path analysis and SPSS software version 20. The results showed that: the role of conflict and the role of ambiguity significant and negative influence on job satisfaction; the role of conflict and the role of ambiguity significant and negative influence on organizational commitment; job satisfaction significant and positive influence on organizational commitment; job satisfaction mediates influence of role of conflict and the role of ambiguity against on organizational commitment.

Keywords: *Role of conflict, Role of Ambiguity, Job Satisfaction, Organizational Commitment*

1. PENDAHULUAN

Perubahan dari pengaruh globalisasi dalam dunia ekonomi menuntut kemampuan *competitive* serta meningkatkan produktivitas dan kualitas produk yang lebih baik. Kemajuan ini tentunya beresiko dengan peningkatan biaya. Proses globalisasi mendorong untuk melakukan efisiensi biaya produktivitas. Organisasi atau perusahaan dalam kondisi seperti ini yang perlu dilakukan adalah selalu menjaga komitmen karyawan, dan meminimalkan pengunduran diri secara sukarela karyawan dan meningkatkan kinerja karyawan (Dessler, 2009: 20). Organisasi atau perusahaan didirikan dengan tujuan untuk mendapatkan hasil yang dikelolanya. Faktor penghambat produktivitas terbesar berkembangnya organisasi atau perusahaan bukanlah modal tetapi sumber daya manusia dan ketidak mampuan organisasi atau perusahaan dalam merekrut dan mempertahankan sumber daya manusia yang pandai, baik, terampil dan efisien. Belum pernah ada organisasi atau perusahaan besar yang didukung oleh gagasan, semangat dan antusiasme yang baik dapat terhenti (Dessler, 2009: 6).

Role of Conflict

Pandangan perilaku menganggap konflik dapat memberikan manfaat atau disebut fungsional, bisa pula merugikan atau tidak fungsional, tetapi umumnya konflik merugikan organisasi. Konflik dalam organisasi merupakan hal yang tidak terhindarkan bagaimanapun organisasi dirancang dan menghambat pencapaian tujuan organisasi (Wirawan, 2013: 132).

Role of conflict terjadi ketika pesan, tugas, wewenang dan tanggungjawab mengenai suatu peran adalah jelas, tetapi berkontradiksi (Moorhead dan Griffin, 2013: 181).

Role of Ambiguity

Pembagian tugas yang tidak definitif dapat menimbulkan *ambiguity* tugas dan wewenang unit kerja pada organisasi. Hal ini memungkinkan unit kerja untuk memperluas tugas dan wewenangnya dalam waktu yang bersamaan. Keadaan semacam ini umumnya menimbulkan konflik antarunit kerja bahkan antarpejabat unit kerja dalam organisasi. *Role of ambiguity* seperti ini banyak terjadi pada

organisasi yang baru berdiri dimana struktur organisasi, pembagian tugas dan wewenang belum jelas (Wirawan, 2013: 11).

Role of ambiguity muncul ketika suatu sasaran tidak jelas dapat disebabkan oleh deskripsi kerja yang buruk, instruksi dari pengawas yang samar-samar, atau petunjuk yang tidak jelas dari rekan kerja sehingga seorang bawahan tidak mengetahui apa yang harus dilakukan (Moorhead dan Griffin, 2013: 180).

Kepuasan Kerja (*Job Satisfaction*)

Luthans (2006: 243) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai “keadaan yang mencerminkan emosional yang bersifat positif atau menyenangkan yang merupakan penilaian dari pengalaman kerja atau pekerjaan”, yang merupakan hasil persepsi dari karyawan mengenai seberapa baik pekerjaan mereka yang di nilai penting.

Mrayyan (2005) dan Zainalipour et al. (2010) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai variable yang dapat mencerminkan sikap, reaksi dari perasaan karyawan terhadap pekerjaan itu sendiri atau merupakan harapan, keinginan yang mencerminkan tingkat kebahagiaan karyawan dalam organisasi (dalam Zorlu, 2012: 3015). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja antara lain: pekerjaan itu sendiri; gaji; promosi; pengawasan; kelompok kerja; kondisi kerja; kedudukan; pangkat; umur; dan mutu pengawasan (Luthans, 2006: 244-245).

Komitmen Organisasional (*Organizational Commitment*)

Karyawan yang berkomitmen pada organisasi adalah karyawan yang dapat dengan mudah menerima dan mematuhi tujuan organisasi (Malik et al., 2010: 3). Komitmen organisasional mencerminkan tingkatan dimana individu mengidentifikasi dengan organisasi dan mempunyai komitmen dengan tujuannya (Wibowo, 2013: 507). Komitmen organisasional adalah tingkat sampai mana seorang karyawan memihak sebuah organisasi dengan tujuan-tujuan dan keinginan untuk tetap mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut (Robbins dan Timothy, 2012: 100).

2. METODE

Obyek penelitian ini adalah seluruh perawat RSUD Bagas Waras Klaten baik yang berada di poliklinik, rawat inap dan administrasi.

Tabel 1. Karakteristik Responden

No	Keterangan	Banyaknya	Persentase
A. Kelompok Umur			
1	21– 30	73	60%
2	31– 40	35	29%
3	41 - 50	12	10%
4	> 50	1	1%
B. Jenis Kelamin			
1	Laki-Laki	39	32%
2	Perempuan	82	68%
C. Pendidikan			
1	SPK	4	3%
2	D3 Perawat	105	87%
3	D4 Keperawatan	1	1%
4	S1 Keperawatan	11	9%
C. Kelompok Jabatan			
1	Perawat Pelaksana	111	92%
2	Kepala Ruang	3	2%
3	Staff	7	6%

Sumber: Data Primer, 2016

Variabel pada penelitian ini terdiri dari variable dependen dan variable independent yaitu:

Variabel Independent, yang terdiri dari:

Role of conflict atau konflik peranan menurut Fanani et al. (2008: 14) konflik yang timbul karena adanya dua perintah berbeda yang diterima secara bersamaan dan dilaksanakan hanya satu perintah, sehingga mengakibatkan diabaikannya perintah yang lain (dalam Hanna dan Firnanti, 2013: 15).

Indikator-indikator Luthans (2006: 453) yang digunakan untuk melakukan pengukuran variabel ini adalah:

1. Konflik antara individu dengan orangnya;
2. Konflik intrarole;
3. Konflik interole.

Role of Ambiguity atau ketidakjelasan peran menurut Fanani et al. (2008) tidak cukupnya informasi yang diperlukan untuk menyelesaikan pekerjaan, serta

tidak adanya arah dan kebijakan yang jelas, ketidakpastian sanksi dan ganjaran terhadap perilaku yang dilakukan (Rosally dan Jogi, 2015: 35).

Indikator-indikator Rizzo et al (1970: 156) untuk melakukan pengukuran variabel ini adalah:

1. Tugas;
2. Wewenang;
3. Alokasi waktu;
4. Pedoman dan arahan;
5. Kebijakan;
6. Tanggung jawab.

Kepuasan kerja adalah sebagai suatu perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari sebuah evaluasi karakteristik (Robbins dan Judge, 2012: 40).

Indikator-indikator menurut Luthans (2006: 243) untuk melakukan pengukuran variabel ini adalah:

1. *Pekerjaan itu sendiri* dalam hal dimana pekerjaan memberikan tugas yang menarik, kesempatan untuk belajar, dan kesempatan untuk menerima tanggung jawab;
2. *Gaji* yaitu sejumlah upah yang diterima dan tingkat dimana hal ini bisa dipandang sebagai hal yang dianggap pantas dibandingkan dengan orang lain dalam organisasi;
3. *Kesempatan promosi* adalah kesempatan untuk maju dalam organisasi;
4. *Pengawasan* merupakan kemampuan penyelia untuk memberikan bantuan teknis dan dukungan perilaku;
5. *Rekan kerja* ialah tingkat dimana rekan kerja pandai secara teknis dan mendukung secara sosial.

Variabel Dependen, yaitu komitmen organisasional

Variabel dependen (*dependent variable*) adalah faktor utama dimana respons yang dipengaruhi oleh variabel independen (Robbins dan Judge, 2012: 36). Mowday, porter dan Strees (1982) mendefinisikan komitmen organisasional sebagai keyakinan kuat dan penerimaan tujuan dan nilai-nilai organisasi; kemauan

untuk mengerahkan usaha yang cukup atas nama organisasi; dan keinginan yang kuat untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi (Alkahtani, 2015: 153).

Indikator komitmen organisasional bersifat multidimensi, Meyer dan Allen (dalam Lutans, 2006: 250) membagi menjadi tiga komponen:

1. Komitmen afektif adalah keterkaitan emosional karyawan, identifikasi, dan keterlibatan dalam organisasi;
2. Komitmen kelanjutan adalah komitmen berdasarkan kerugian yang berhubungan dengan keluarnya karyawan dari organisasi. Hal ini karena kehilangan senioritas atas promosi atau benefit;
3. Komitmen normatif adalah perasaan wajib untuk tetap berada dalam organisasi karena memang harus begitu, tindakan tersebut merupakan hal benar yang harus dilakukan.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas dan Reabilitas

	Alpha	No	R_{hitung}	R_{tabel}	Kesimpulan
<i>Role of Conflict</i>	0,883	1	0,662	0,256	Valid
		2	0,778	0,256	Valid
		3	0,774	0,256	Valid
		4	0,717	0,256	Valid
		5	0,838	0,256	Valid
		6	0,812	0,256	Valid
		7	0,804	0,256	Valid
<i>Role of Ambiguity</i>	0,757	1	0,656	0,256	Valid
		2	0,809	0,256	Valid
		3	0,731	0,256	Valid
		4	0,738	0,256	Valid
		5	0,689	0,256	Valid
		6	0,453	0,256	Valid
		7	0,326	0,256	Valid
		8	0,488	0,256	Valid
Kepuasan Kerja	0,718	1	0,538	0,256	Valid
		2	0,679	0,256	Valid
		3	0,637	0,256	Valid
		4	0,264	0,256	Valid
		5	0,375	0,256	Valid
		6	0,687	0,256	Valid

Alpha	No	R _{hitung}	R _{tabel}	Kesimpulan
	7	0,702	0,256	Valid
	8	0,738	0,256	Valid
Komitmen Organisasional				
0,623	1	0,643	0,256	Valid
	2	0,465	0,256	Valid
	3	0,676	0,256	Valid
	4	0,383	0,256	Valid
	5	0,542	0,256	Valid
	6	0,794	0,256	Valid

Sumber: Data Primer, 2016

Penelitian ini menggunakan model persamaan dengan menggunakan metode analisis regresi jalur (*path regression analysis*) sebagai berikut (Ghozali, 2004: 161). Persamaan Regresi:

$$KK = \beta_0 + \beta_1 RC + \beta_2 RA + e$$

$$KO = \beta_0 + \beta_1 RC + \beta_2 RA + \beta_3 KK + e$$

Keterangan:

RA : *Role of Ambiguity*

RC : *Role of Conflict*

KK : Kepuasan Kerja

β_1, \dots, β_n : Koefisien

e_1, \dots, e_n : Error

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Variabel *role of conflict* adalah salah satu faktor yang dapat dipertimbangkan dalam menentukan kepuasan kerja di RSUD Bagas Waras. Indikator yang digunakan seperti pengerjaan tugas yang berbeda-beda, petunjuk dan pengerjaan yang diterima tidak sesuai, tugas tidak sesuai dengan kemampuan, bekerja dengan dua bagian atau lebih dengan tugas berbeda, menjalankan tugas pada satu atasan tetapi tidak sesuai dengan atasan lainnya, fasilitas tidak memadai dalam melaksanakan tugas dan mengerjakan tugas tidak sesuai dengan keinginan akan menurunkan kepuasan kerja menunjukkan bahwa *role of conflict* memiliki pengaruh negatif terhadap kepuasan kerja karyawan pada RSUD Bagas Waras karena nilai pada persamaan atau model (1) nilai probabilitas < 0,05 dan dapat

dilihat pada tabel 3. Berarti semakin besar *role of conflict* yang ada di RSUD Bagas Waras, maka semakin rendah kepuasan kerja perawat di RSUD Bagas Waras. Hasil penelitian ini dapat mendukung penelitian yang telah dilakukan oleh Yousef (2002).

Tabel 3. Hasil Analisis Regresi Pengaruh *Role of Conflict* dan *Role of Ambiguity* terhadap Kepuasan Kerja

Variabel	β	Std. Error	t hitung	Sign.
Konstanta	39,702	1,266	31,35	0,000
<i>Role of Conflict</i> (X_1)	-0,243	0,041	-5,887	0,000
<i>Role of Ambiguity</i> (X_2)	-0,311	0,075	-0,414	0,000
R	0,628	F hitung	38,387	
R Square	0,394	Probabilitas F	0,000	
Adjusted R ²	0,384			

Sumber : Hasil Print out analisis regresi, 2016

Variabel *role of ambiguity* adalah salah satu faktor yang dapat dipertimbangkan dalam menentukan kepuasan kerja di RSUD Bagas Waras. Indikator yang digunakan seperti karyawan memahami tugas dan tanggung jawab, memahami alokasi waktu, memahami pedoman dan arahan, memahami kebijakan, menunjukkan bahwa *role of ambiguity* memiliki pengaruh negatif terhadap kepuasan kerja karyawan pada RSUD Bagas Waras karena nilai pada persamaan atau model (1) nilai probabilitas < 0,05 dan dapat dilihat pada tabel 3. Berarti semakin tinggi *role of ambiguity* yang ada di RSUD Bagas Waras, maka semakin rendah kepuasan kerja. Demikian hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu, yang diteliti oleh Yousef (2002) dan Surya (2012). Hasil perhitungan tabel 3, melalui program SPSS, diperoleh persamaan regresi dapat dituliskan sebagai berikut:

$$X_3 = 39,702 - 0,243X_1 - 0,311 X_2$$

Variabel *role of conflict* adalah salah satu faktor yang dapat dipertimbangkan dalam menentukan komitmen organisasional perawat di RSUD Bagas Waras. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *role of conflict* memiliki pengaruh negatif terhadap komitmen organisasional pada perawat di RSUD Bagas Waras karena nilai pada persamaan atau model (2) nilai probabilitas < 0,05 dapat dilihat pada tabel 4. Berarti semakin tinggi *role of conflict* yang ada di RSUD Bagas Waras,

maka semakin rendah komitmen organisasional. Hal ini dapat mendukung penelitian terdahulu oleh Surya (2012) dan Saraswati et al. (2014).

Tabel 4. Hasil Analisis Pengaruh *Role of Conflict*, *Role of Ambiguity* dan Kepuasan Kerja terhadap Komitmen Organisasional

Variabel	β	Std. Error	t hitung	Sign.
Konstanta	23,281	2,714	8,579	0,000
<i>Role of Conflict</i> (X_1)	-0,141	0,033	-4,281	0,000
<i>Role of Ambiguity</i> (X_2)	-0,274	0,056	-4,854	0,000
Kepuasan Kerja (X_3)	0,163	0,065	2,521	0,013
R	0,714	F hitung	40,609	
R Square	0,510	Probabilitas F	0,000	
Adjusted R ²	0,498			

Sumber : Hasil Print out analisis regresi, 2016

Dari hasil perhitungan tabel 4 melalui program SPSS, diperoleh persamaan regresi 2 dapat dituliskan sebagai berikut :

$$Y = 23,281 - 0,141X_1 - 0,274 X_2 + 0,163X_3$$

Variabel *role of ambiguity* adalah salah satu faktor yang dapat dipertimbangkan dalam menentukan komitmen organisasional perawat di RSUD Bagas Waras. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *role of ambiguity* pengaruh negatif komitmen organisasi pada perawat di RSUD Bagas Waras karena nilai pada persamaan atau model (2) nilai probabilitas > 0,05 dan dapat dilihat pada tabel 4. Hal ini dapat mendukung penelitian terdahulu oleh Yousef (2002) dan Saraswati et al. (2014).

Mencari standard error dari koefisien indirect effect (Sp_2p_3) – *role of Ambiguity* terhadap komitmen organisasi dengan kepuasan kerja sebagai variable intervening:

$$\begin{aligned}
 &= \sqrt{p_3^2 Sp_2^2 + p_2^2 Sp_3^2 + Sp_2^2 Sp_3^2} \\
 &= \sqrt{0,00058} \\
 &= 0,0241
 \end{aligned}$$

Kepuasan kerja berfungsi sebagai mediator dari pengaruh *role of conflict* terhadap komitmen organisasi dapat diketahui dengan menghitung nilai t statistik atau nilai t hitung pada tabel 5, sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 &= \frac{p1p3}{Sp1p3} \\
 &= \frac{(-0,243)(0,163)}{0,01752} \\
 &= \frac{-0,0396}{0,01752} = -2,2628
 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil dari analisa data menunjukkan bahwa variable *role of conflict* memiliki pengaruh terhadap komitmen organisasional melalui kepuasan kerja, yang dapat dibuktikan dari nilai t hitung mediasi sebesar -2,2628 dengan nilai t table sebesar -1,984 karena nilai t hitung < t table maka ada pengaruh mediasi yang disebabkan oleh kepuasan kerja. Hal ini dapat mendukung penelitian terdahulu oleh Yousef (2002), Raharjo (2004) dan Churiyah (2007). Mencari standard error dari koefisien *indirect effect* ($Sp1p3$) – *role of conflict* terhadap komitmen organisasi dengan kepuasan kerja sebagai variable intervening:

$$\begin{aligned}
 &= \sqrt{p3^2 Sp1^2 + p1^2 Sp3^2 + Sp1^2 Sp3^2} \\
 &= \sqrt{0,000307} \\
 &= 0,0175
 \end{aligned}$$

Kepuasan kerja berfungsi sebagai mediator dari pengaruh *role of ambiguity* terhadap komitmen organisasi dapat diketahui dengan menghitung nilai t statistik atau nilai t hitung pada tabel 6, sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 &= \frac{p2p3}{Sp2p3} \\
 &= \frac{(-0,311)(0,163)}{0,0241} \\
 &= \frac{-0,051}{0,0241} = -2,1037
 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil dari analisa data bahwa menunjukkan variable *role of ambiguity* memiliki pengaruh terhadap komitmen organisasional melalui kepuasan kerja, yang dapat dibuktikan dari nilai t hitung mediasi sebesar -2,1037

dengan nilai t table besar -1,984 karena nilai t hitung $<$ t table maka ada pengaruh mediasi yang disebabkan oleh kepuasan kerja. Hal ini dapat mendukung penelitian terdahulu oleh Yousef (2002).

Variabel kepuasan kerja adalah salah satu faktor yang dapat dipertimbangkan dalam menentukan komitmen organisasional perawat di RSUD Bagas Waras secara langsung. Indikator yang digunakan seperti kesempatan bekerja mandiri, kesempatan melakukan perubahan dari waktu ke waktu, kesempatan dapat meningkatkan karir, kesempatan untuk melakukan sesuatu dengan orang lain, kesempatan untuk melakukan sesuatu dengan kemampuan sendiri, kompensasi yang diberikan sudah sesuai dengan tugas, tingkat penghargaan memadai menunjukkan bahwa kepuasan kerja mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap komitmen organisasi pada perawat di RSUD Bagas Waras karena nilai pada persamaan atau model (2) nilai probabilitas $<$ 0,05 dan dapat dilihat pada tabel 4. Berarti semakin tinggi kepuasan kerja perawat yang ada di RSUD Bagas Waras, maka semakin tinggi komitmen organisasi. Hal ini dapat mendukung penelitian terdahulu oleh Yousef (2002) dan Malik (2010).

4. PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian serta analisis data pengaruh *role of conflict* dan *role of ambiguity* maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. *Role of conflict* berpengaruh signifikan dan bernilai negatif terhadap kepuasan kerja.
2. *Role of ambiguity* berpengaruh signifikan dan bernilai negatif terhadap kepuasan kerja.
3. *Role of conflict* berpengaruh signifikan dan bernilai negatif terhadap komitmen organisasional.
4. *Role of ambiguity* berpengaruh signifikan dan bernilai negatif terhadap komitmen organisasional.
5. Kepuasan kerja berpengaruh signifikan dan bernilai positif terhadap komitmen organisasional.
6. *Role of conflict* mempengaruhi komitmen organisasional melalui kepuasan kerja, yang dapat dibuktikan dari nilai t hitung mediasi sebesar -2,2628 dengan nilai t table sebesar -1,984 karena nilai t hitung < t table maka kepuasan kerja berfungsi sebagai mediator *role of conflict* terhadap komitmen organisasional.
7. *Role of ambiguity* mempengaruhi komitmen organisasional melalui kepuasan kerja, yang dapat dibuktikan dari nilai t hitung mediasi sebesar -2,1037 dengan nilai t table sebesar -1,984 karena nilai t hitung < t table maka kepuasan kerja berfungsi sebagai mediator *role of ambiguity* terhadap komitmen organisasional.

4.2. Saran

Penelitian ini dilakukan pada organisasi baru dimana perawat dalam masa transisi dan dalam proses penyesuaian, maka untuk penelitian selanjutnya dapat lebih mendalam mengenai *role of conflict* dan *role of ambiguity* terhadap kepuasan kerja dan komitmen organisasional dengan

membandingkan antara organisasi baru dan lama serta perubahan atau transformasi pada organisasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Abraiz, Aneela., Tahara Malik Tabassum., Sonia Raja., dan Muhammad Jawad. 2012. Empowerment Effects and Employees Job Satisfaction. *Academic Research International*, Vol. 3 (2): 392-400.
- Akdon. 2012. *Cara Menggunakan dan Memakai Path Analysis*. Bandung: Alfabeta.
- Alkahtani, Ali Husein. 2015. Investigating Factors that Influence Employee' Turnover Intention: A Review of Existing Empiris Works. *International Journal Business and Management*, Vol. 10 (12): 152-166.
- Caykoylu, Sinan dan Carolyn P. Egri. 2011. Key Organizational commitment antecedents for nurses, paramedical professionals and non-clinical staff. *Journal of Health Organization and Management*, Vol. 25 (1): 7-33.
- Churiyah, Madziatul. 2007. Pengaruh Konflik Peran (Role Conflict) terhadap Kepuasan Kerja Perawat serta Komitmen Pada Organisasi. *Modernisasi*, Vol. 3 (1): 43-53.
- Churiyah, Madziatul. 2011. Pengaruh Konflik Peran, Kelelahan Emosional terhadap Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, TH 16, (2): 145-154.
- Desseler, Gary. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jilid 1. Jakarta: PT Indeks.
- Desseler, Gary. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jilid 2. Jakarta: PT Indeks.
- Faucett, John M., Robert F. Corwyn., dan Tom H. Poling. 2013. Clegy Role Stress: Interactive Effect of Role Ambiquity and Role Conflict on Intrinsic Job Satisfaction. *Pastoral Psychol*, 62: 291-304.
- Judge, T. A., Bono, J. E. & Locke, E. A. 2000. Personality and Job Satisfaction: The Mediating Role of Job Characteristic. *Journal of Applied Psychology*, Vol.85 (2): 237-249.
- Kreitner, Robert and Angelo Kenicki. 2001. *Organizational Behavior*. Edisi V, New York: Mc Graw-Hill.
- Lambert, Eric. G., Thomas Kelley., dan Nancy L. Hogan., 2013. The Association of Occupation Stressors with Different Forms of Organizational Commitment Among Correctional Staff. *American Journal Criminal Justice*, 38: 480-501.

- Laschinger, H.K.S., Finegan, J.E., Shamian, J., dan Wilk, P. 2004. A Longitudinal Analysis of The Impact of Workplace Empowerment on Work Satisfaction. *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 25 (4): 527-45.
- Luthans, Fred. 2006. *Perilaku Organisasi*. Edisi bahasa Indonesia. Yogyakarta: Andi Copyright.
- Malik, Muhammad Ehsan., Samina Nawab., Basharat Naeem., dan Rizwan Qaiser Danish. 2010. Job Satisfaction and Organizational Commitment of University Teacher in Public Sector of Pakistan. *International Journal of Business and Management*, Vol.5 (6): 17-26.
- Mayer. J.P. & Allen, N.J. 1991. The Measurement and Antecedent of Affective, Continuance and Normative Commitment to Organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63: 1-18.
- Moorhead, Gregory., dan Ricky W. Griffin. 2013. *Perilaku Organisasi*. Edisi 9. Jakarta: Salemba empat.
- Oei, Istijanto. 2010. *Riset Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Palomino, Marilu Nunez dan Fabio Frezati. 2016. Conflito, ambiguidade de funcao e Satisfacao ada Trabalho:Percepcoes dos pengendali brasileiros. *R.adm, Sao, Paulo*, Vol. 15 (6): 17-26.
- Paoline III, Eugene dan Eric G Lambert. 2012. The Issue of Control in Jail: The Effects of Professionalism, Detainee Control, and Administrative Support on Job Stress, Job Satisfaction and Organizational Comitment among Jail Staff. *Journal of Criminal Justice*, 37: 179-199.
- Saraswati, Ni Putu Intan Putri., Ananta Wikrama Tungga Atmaja., dan Nyoman Ari Surya Darmawan. 2014. Pengaruh Tekanan Klien, Konflik Peran, dan Role Ambiguity Terhadap Komitmen Independensi Aparat Inspektorat (Studi Empiris Pada Inspektorat Kota Denpasar dan Kabupaten Gianyar). e-journal Akuntansi Universitas Pendidikan Ganesha, Vol 2, (1).
- Singarimbun, Masri dan Sofian Efendi. *Metode Penilaian Survei*. Jakarta: Pustaka LP3ES.
- Singh, A.P., Amish., dan Nitu Singhi. 2015. Organizational Role Stress and Social Support as Predictors of Job Satisfaction among Managerial Personnel. *Journal of Psychosocial Research*, Vol. 10 (1): 1-10.
- Singh, Ap., Amish., dan Nitu Singhi. 2015. Organizational Role Stress and Social Support as Predictors of Job Satisfaction among Managerial Personnel. *Journal of Psychosocial Research*, Vol. 10 (1): 1-10.

- Sugiyono, 2014. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistiyawati, Ardiani Ika., Siti Anisah Rahmawati., dan Herwening Sindu Lestari. 2014. Pengaruh Komitmen Profesional, Komitmen Organisasional, Konflik Peran, Ketidakjelasan Peran terhadap Kepuasan Kerja dan Keinginan Berpindah Kerja Auditor. *3rd Economics & Business Research Festival*. Salatiga: Universitas Kristen Satya Wacana: 1427.
- Sunyoto, Danang. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Center of Academic Publishing Service.
- Surya, Sarjito. 2012. Hubungan antara Role Conflict, Role Ambiguity, dan Kepuasan Kerja, dengan Komitmen Organisasional. *Jurnal Sains Manajemen & Akuntansi*, Vol. 4 (2): 68-80.
- Tang, Yung-Tai., dan Chen-Hua Chang. 2010. Impact of role ambiguity and role conflict on employee creativity. *African Journal of Business Management*, Vol. 4 (6): 869-881.
- Tobing, Diana S.K.L. 2009. Pengaruh Komitmen Organisasional dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT.Perkebunan Nusantara III di Sumatra Utara. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol.11 (1):3 1-37.
- Wibowo. 2013. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Wirawan. 2013. *Konflik dan Manajemen Konflik*. Jakarta: Salemba Humaika.
- Yousef, Darwish A. 2002. Job Satisfaction as a Mediator of the Relationship Between Role Stressors and Organizational Commitment. *Journal of Managerial Psychology*, Vol.17 (4): 250-267.
- Zorlu, Kursad. 2012. The Perception of self-esteem and self-efficacy as transforming factors in the sources of role stress and job satisfaction relationship of employees: A trial of a staged model based on the artificial neural network method. *African Journal of Business Management*, Vol.6 (8): 3014-3025.