

**PENGARUH *INTERPERSONAL CONFLICT*, *ROLE CONFLICT* DAN *WORK-FAMILY CONFLICT*
TERHADAP KEPUASAN KERJA
(Studi Empiris Pada Perawat Wanita RS Aisyiyah Muntilan)**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Mencapai Derajat Sarjana S-1**



Disusun Oleh :
Wahmidatun Khasanah
NIM. 1501010074

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAGELANG
2019**

**PENGARUH *INTERPERSONAL CONFLICT*, *ROLE CONFLICT* DAN *WORK-FAMILY CONFLICT*
TERHADAP KEPUASAN KERJA
(Studi Empiris Pada Perawat Wanita RS Aisyiah Muntilan)**

SKRIPSI

**Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Magelang**



Disusun Oleh :
Wahmidatun Khasanah
NIM. 1501010074

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAGELANG
2019**

SKRIPSI

PENGARUH INTERPERSONAL CONFLICT, ROLE CONFLICT DAN WORK-FAMILY CONFLICT TERHADAP KEPUASAN KERJA (Studi Empiris Pada Perawat Wanita RS Aisyiyah Muntilan)

Dipersiapkan dan disusun oleh:

Wahmidatun Khasanah

NPM 15.0101.0074

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada tanggal **14 Agustus 2019**.....

Susunan Tim Penguji

Pembimbing


Lukluk Atul Hidayati, S.E., MM

Pembimbing I


Nia Kurniati Bachtiar, SE., S.Si., M.Sc

Pembimbing II

Tim Penguji


Dra. Marlina Kurnia, MM

Ketua


Lukluk Atul Hidayati, S.E., MM

Sekretaris


Mulato Santosa, S.E., M.Sc

Anggota

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar Sarjana S1

Tanggal

26 AUG 2019


Dra. Marlina Kurnia, MM

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Wahmidatun Khasanah
NIM : 15.0101.0074
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya susun dengan judul:

**PENGARUH *INTERPERSONAL CONFLICT*, *ROLE CONFLICT* DAN *WORK-FAMILY CONFLICT*
TERHADAP KEPUASAN KERJA
(Studi Empiris Pada Perawat Wanita RS Aisyiyah Muntilan)**

adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari Skripsi orang lain. Apabila kemudian hari pernyataan Saya merupakan benar, maka Saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaannya).

Demikian pernyataan ini Saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan bilamana diperlukan.

Magelang, 14 Agustus 2019

Dibuat Pernyataan,



Wahmidatun Khasanah
NIM 15.0101.0074

RIWAYAT HIDUP

Nama : Wahmidatun Khasanah
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat, Tanggal Lahir : Magelang, 22 Agustus 1996
Agama : Islam
Status : Belum Menikah
Alamat rumah : Klatak, RT 03/RW 05, Desa
Banyudono, Kecamatan Dukun,
Magelang
Alamat Email : Wahmidatunkhasanah@gmail.com

Pendidikan Formal

Sekolah Dasar (2003-2009) : SD Negeri 2 Dukun
SMP (2009-2012) : SMP Muhammadiyah Dukun
SMA (2012-2015) : SMA Negeri 1 Dukun
Perguruan Tinggi (2015-2019) : S1 Program Studi Manajemen Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Universitas
Muhammadiyah Magelang

Pengalaman Organisasi :

- Bendahara Umum Pimpinan Cabang IMM Universitas Muhammadiyah Magelang (2018-2019).
- Bendahara Umum Koordinator Komisariat IMM Universitas Muhammadiyah Magelang (2017-2018).
- Sekretaris Bidang Keilmuan IMM KOMEK Universitas Muhammadiyah Magelang (2016-2017).
- Anggota Himpunan Mahasiswa Manajemen Universitas Muhammadiyah Magelang (2016-2017).
- Anggota Bidang Keilmuan IMM KOMEK Universitas Muhammadiyah Magelang (2015-2016).

Magelang, 14 Agustus 2019
Peneliti



Wahmidatun Khasanah
NPM. 15.0101.0074

MOTTO

“Wahai orang-orang yang beriman! Mohonlah pertolongan (kepada Allah) dengan sabar dan salat. Sungguh, Allah beserta orang-orang yang sabar.”

(QS. Al-Baqarah: 153)

“Allah hendak memberikan keringanan kepadamu, karena manusia diciptakan (bersifat) lemah.”

(QS. An-Nisa: 28)

“Dia mensyukuri nikmat-nikmat-Nya. Allah telah memilihnya dan menunjukinya ke jalan yang lurus.”

(QS. An-Nahl 121)

“Sukses itu tidak diukur oleh posisi yang telah diraih seseorang dalam kehidupan, tapi hambatan yang telah ia atasi saat berusaha untuk sukses”

-Booker T. Washington-

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb

Puji syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi yang berjudul “**PENGARUH INTERPERSONAL CONFLICT, ROLE CONFLICT DAN WORK-FAMILY CONFLICT TERHADAP KEPUASAN KERJA (Studi Empiris Pada Perawat Wanita RS Aisyiyah Muntilan).**”

Skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat Sarjana Ekonomi Program Strata Satu (S-1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Magelang.

Selama penelitian dan penyusunan laporan penelitian dalam skripsi ini, penulis tidak luput dari kendala. Kendala tersebut dapat diatasi penulis berkat adanya bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Ir. Eko Muh. Widodo, M.T., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Magelang.
2. Dra. Marlina Kurnia, M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Magelang.
3. Muhdiyanto, S.E., M.Si., selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Magelang.
4. Mulato Santosa, SE.,Msc., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Magelang.

5. Diesyana Ajeng Pramesti, SE.,M.Sc., selaku Dosen Pembimbing Akademik kelas 15B Manajemen.
6. Luk luk Atul Hidayati, SE.MM., selaku dosen pembimbing 1 (satu) yang telah mengorbankan waktu, tenaga, pikiran untuk membimbing dan memberikan saran ataupun masukan dalam menyelesaikan laporan skripsi ini.
7. Nia Kurniati Bachtiar, SE., S.Si., M.Sc., selaku dosen pembimbing 2 (dua) yang telah mengorbankan waktu, tenaga, pikiran untuk membimbing dan memberikan saran ataupun masukan dalam menyelesaikan laporan skripsi ini.
8. Segenap dosen dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Magelang yang telah memberikan ilmu sebagai bekal menuju harapan yang cerah dan melayani dengan baik.
9. Bapak Bambang dan Ibu Rusinah selaku orang tua saya yang tidak pernah putus dalam memberikan dukungan dan doa baik secara moril ataupun materiil.
10. Binti Sari Zulaikah selaku kakakku satu-satunya dan saudara-saudaraku serta keluarga besarku yang selalu memberikan semangat.
11. Teman-teman seperjuangan program studi manajemen angkatan 2015 khususnya kelas 15B manajemen yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu dan para sahabat saya.
12. Zaki selaku tunangan saya yang selalu memberikan semangat dan dukungan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
13. Seluruh pihak dan kerabat terdekat saya khususnya Kak Eka, Nafisah, Hanna, Irma, Ria, Ela, Dora, Ninda dan kerabat lainnya yang tidak dapat saya

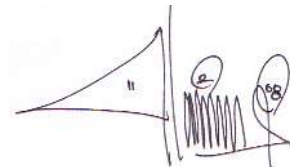
sebutkan satu persatu yang telah membantu, mendukung, menyemangati dalam menyelesaikan laporan skripsi ini.

14. dr. Moh Was'an, Sp. S(K) selaku Direktur RS Aisyiyah Muntilan yang telah memberikan izin selama penelitian.
15. Hasanuddin, AMD, KEP selaku bagian diklat RS Aisyiyah Muntilan yang telah membantu dan melayani dengan baik.
16. Seluruh Perawat dan Karyawan RS Aisyiyah Muntilan yang telah membantu saya dalam pengisian kuesioner serta pelayanan yang baik.

Hanya doa yang dapat peneliti panjatkan semoga Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan dari Bapak, Ibu, Saudara, kerabat, teman-teman, dan seluruh pihak yang turut memberikan dukungan serta doa. Akhir kata, semoga penelitian dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang memiliki kepentingan.

Wassalamualaikum Wr.Wb

Magelang, 15 Agustus 2019



Wahmidatun Khasanah
NPM. 15.0101.0074

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN.....	iii
RIWAYAT HIDUP.....	iv
MOTTO.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kontribusi Penelitian.....	8
E. Sistematika Pembahasan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PERUMUSAN HIPOTESIS	11
A. Telaah Teori	11
1. Teori Peristiwa Afektif	11
2. Kepuasan Kerja.....	13
B. Telaah Penelitian Sebelumnya	23
C. Perumusan Hipotesis	25
D. Model Penelitian	28
BAB III METODA PENELITIAN	29
A. Populasi dan Sampel	29
B. Data Penelitian	30
C. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	31
D. Pengukuran Variabel.....	33
E. Metoda Analisis Data.....	34
F. Pengujian Hipotesis.....	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	41
A. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....	41
B. Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	46
C. Analisis Regresi Linear Berganda.....	48
D. Hasil Pengujian Hipotesis	50
E. Pembahasan.....	53
BAB V PENUTUP.....	59
A. Kesimpulan	59
B. Keterbatasan Penelitian.....	59
C. Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA	62

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Sampel Penelitian dan Tingkat Pengembalian.....	41
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Tingkat Usia	42
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	43
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Lama Bekerja	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian	28
-----------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

<i>Lampiran 1 Kuesioner.....</i>	68
<i>Lampiran 2 Tabulasi Data Berdasarkan Kuesioner</i>	72
<i>Lampiran 3 Analisis Statistik Deskriptif</i>	75
<i>Lampiran 4 Uji Validitas</i>	76
<i>Lampiran 5 Uji Reliabilitas</i>	81
<i>Lampiran 6 Analisis Regresi Linear Berganda</i>	83
<i>Lampiran 7 Tabel r</i>	84
<i>Lampiran 8 Tabel F</i>	86
<i>Lampiran 9 Tabel t.....</i>	88

ABSTRAK

PENGARUH *INTERPERSONAL CONFLICT*, *ROLE CONFLICT* DAN *WORK-FAMILY CONFLICT* TERHADAP KEPUASAN KERJA (Studi Empiris Pada Perawat Wanita RS Aisyiyah Muntilan)

Oleh:

Wahmidatun Khasanah

NIM. 15.0101.0074

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan menguji pengaruh *interpersonal conflict*, *role conflict*, dan *work-family conflict* terhadap kepuasan kerja. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh perawat wanita di RS Aisyiyah Muntilan. Berdasarkan pengumpulan sampel dengan menggunakan metode *purposive sampling* diperoleh sampel sebanyak 52 responden. Data penelitian merupakan data primer yang diperoleh dari hasil kuesioner yang disebarkan kepada perawat wanita. Pengujian hipotesis penelitian menggunakan analisis regresi linear berganda dengan alat bantu aplikasi program *SPSS for Windows version 24*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) *Interpersonal conflict* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. (2) *Role conflict* tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja. (3) *Work-family conflict* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

Kata kunci : *Kepuasan Kerja, Interpersonal Conflict, Role Conflict, Work-Family Conflict*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia atau disingkat SDM mempunyai peranan yang sangat penting dalam sebuah organisasi atau perusahaan. Dimana sumber daya manusia harus menjadi prioritas utama untuk mendorong keberhasilan pembangunan manusia seutuhnya. Untuk mewujudkan hal tersebut, diperlukan sumber daya manusia yang memiliki kualitas dengan baik. Sehingga di masa mendatang bangsa Indonesia tidak tertinggal dan siap untuk berkompetisi di dunia kerja.

Pada dasarnya baik didalam sebuah organisasi atau perusahaan tidak lepas dengan orang-orang yang memiliki kompetensi dibidang pekerjaannya, dimana hal tersebut dimaksudkan untuk tercapainya tujuan bersama, yaitu pegawai. Pegawai merupakan suatu aset yang penting bagi sebuah perusahaan atau organisasi. Dengan alasan bahwa pegawai menjadi seorang yang pemikir, perencana, pengendali dimana akan tercapai pembangunan sumber daya manusia yang utuh ketika dikembangkan dan dibina sehingga akan muncul prestasi atau kemampuan yang dimiliki bertambah semakin baik.

Pegawai atau karyawan di tempat kerja tidak sedikit yang mengalami stres. Hal ini disebabkan oleh banyaknya tugas dan tanggung jawab yang harus diemban, sehingga dapat mengakibatkan perasaan tidak puas terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja didefinisikan sebagai evaluasi yang menggambarkan seseorang tentang sikapnya yang senang atau tidak senang,

puas atau tidak puas dalam bekerja (Rivai dan Sagala 2010). Menurut Akehurst, et al. (2009) bahwa seseorang dengan kepuasan kerja tinggi akan menyukai pekerjaannya secara umum, dimana seseorang merasakan diperlakukan selayaknya dan percaya bahwa pekerjaan mempunyai banyak segi yang diinginkan.

Secara umum aspek yang memengaruhi kepuasan kerja yaitu gaji/kompensasi, supervise/pengawasan, rekan kerja, pekerjaan itu sendiri, kesempatan promosi jabatan, peralatan/fasilitas kerja serta kebijakan perusahaan (Aamodt 2010; Ardana dkk; 2009; Robbins dan Judge 2008). Begitu pula dengan perawat, dalam hal ini perawat di rumah sakit memiliki peranan yang penting baik bagi organisasi ataupun bagi pasiennya. Sebab, pengaruh perawat sangat besar terhadap perkembangan kondisi pasien dan perawat yang memiliki kemampuan serta integritas yang tinggi terhadap pekerjaan yang dijalankan akan merasakan kepuasan ketika mendapatkan sesuatu hal yang sesuai dengan apa yang dikerjakan. Sehingga seorang perawat akan merasakan kepuasan jika tidak ada perbedaan antara apa yang diinginkan dengan apa yang sesungguhnya terjadi.

Kepuasan kerja adalah suatu kunci bagi perawat dalam menjalankan peranannya ketika bekerja atau bertugas. Perawat yang memiliki kepuasan kerja akan menunjukkan sikap dan emosi yang positif dalam bekerja, serta dapat memberikan dampak positif terhadap kesehatan pasien (Adams & Bond : 2000, Aiken et al. 2002).

Beberapa peneliti yang melakukan penelitian dengan topik konflik terhadap kepuasan kerja tidak sedikit respondennya adalah wanita. Seperti penelitian yang dilakukan oleh (Apriyani, 2016), Retnaningrum dan Mochammad 2016; Aeni Husniah 2015. Banyak wanita yang mampu menjadi pemimpin, bukan hanya pemimpin sebuah organisasi namun juga mampu menjadi pemimpin Negara, bahkan mengikuti sebuah gerakan organisasi. Dahulu, tidak sedikit wanita dianggap hanya berperan sebagai ibu rumah tangga yang bergantung pada suaminya dan jarang keluar rumah, sehingga tidak perlu bekerja dan berdiam diri di rumah. Adanya peranan wanita sebagai perawat di lingkungan kerja yakni di Rumah Sakit diperlukan untuk memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas terhadap pasiennya, sehingga pasien merasa senang dan dapat kembali pulih dengan segera. Dalam hal ini, peranan wanita sebagai perawat menyebabkan perubahan baik di dalam kehidupan keluarga, kerja, ataupun organisasi lainnya.

Wanita sebagai pekerja yang memiliki peranan di dalam unit pekerjaan ataupun diluar unit pekerjaan akan berpotensi menimbulkan dampak ketidaksesuaian antara pihak satu dengan pihak terkait, sehingga sangat rentan terhadap konflik. Konflik dapat berarti perbedaan, pertentangan dan perselisihan (Rivai dan Sagala 2010). Konflik dapat melibatkan individu atau sekelompok orang dalam bentuk perselisihan, pertengkaran atau perkelahian (Salleh dan Adulpakdee 2012). Menurut Handoko (2000), jenis konflik antara lain konflik dalam diri individu, konflik antar individu dalam organisasi,

konflik antar individu dengan kelompok, konflik antar kelompok, dan konflik antar organisasi.

Terjadinya konflik disebabkan oleh tujuan, nilai (*value*), atau opini seorang individu akan atau sedang dihalangi oleh individu atau kelompok lain (Dreu, 2007). Hal ini akan memicu adanya konflik interpersonal atau *Interpersonal Conflict* yang muncul ketika seorang individu berpersepsi negatif kepada individu lainnya atau selalu menghubungkan penyebab konflik kemasalah kepribadian individu lainnya (Luthans, 2008). Dengan demikian, seorang individu yang tidak mau menerima pendapat dari individu lain ketika melaksanakan tugas, dapat menimbulkan konflik yang pada akhirnya berdampak terhadap tingkat kepuasan kerja seseorang.

Penyebab lain timbulnya konflik adalah seperti masalah komunikasi, masalah struktur organisasi dan masalah pribadi (Sedarmayanti, 2011). Dalam sebuah organisasi ketika pegawai merasa tidak senang karena dituntut untuk menjalankan posisi atau peranan lebih dari satu pekerjaan maka dapat mengakibatkan konflik peran. Konflik peran atau *Role Conflict* merupakan tekanan untuk tampil di dua atau lebih cara yang tidak kompatibel, dan sangat berkaitan terhadap stres kerja yang terbukti menjadi faktor dalam ketidakpuasan kerja dan kecenderungan untuk keluar dari organisasi (Ram *et al.*, 2011). (Rajak, 2013) menyebutkan bahwa terdapat pengaruh langsung positif konflik interpersonal, dan *work family conflict*, terhadap stres kerja dan pengaruh langsung positif kepuasan kerja terhadap kepuasan hidup. Serta

terdapat pengaruh langsung negatif konflik interpersonal, *work family conflict*, dan stres kerja terhadap kepuasan kerja.

Pada penelitian sebelumnya, ditemukan bahwa *role conflict* memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja (Rosa, 2018). Penelitian lain menunjukkan bahwa *role conflict* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja (alfian ferri Ibrahim mahdani, 2017). Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Retnaningrum & Mochammad (2016) menunjukkan bahwa *work-family conflict* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Di sisi lain hasil penelitian menunjukkan bahwa *work-family conflict* berpengaruh terhadap kepuasan kerja (Sari & Lubis, 2018). Dengan demikian diperoleh hasil yang berbeda (*research gap*), oleh karena itu variabel *role conflict* atau konflik peran ditambahkan dalam judul penelitian ini, sehingga layak untuk dianalisis lebih lanjut.

Pergeseran peran wanita dari seorang ibu rumah tangga atau seorang istri menjadi wanita bekerja menjadikan banyak keluarga mempunyai *dual career* (Wirakristama, 2011). Konflik bisa muncul ketika seseorang harus membuat pilihan diantara dua peran yang harus dijalani (peran dalam keluarga dan pekerjaan) sehingga orang tersebut harus menjalankan peran ganda yaitu sebagai suami/istri, orang tua, anak dan karyawan (Amelia, 2010). Adanya kesenjangan peran dalam keluarga dan pekerjaan disebut *Work-family conflict*. *Work-family conflict* timbul saat seseorang yang melakukan perannya dalam suatu pekerjaan mengalami kesulitan melakukan perannya dalam keluarga maupun sebaliknya (Latifah dan Rohman, 2014). Terjadinya *Work-family*

conflict akan menurunkan kinerja, produktivitas dan kepuasan kerja (Rohmah, 2015). Peranan yang ganda menyebabkan seseorang tidak bisa optimal dalam menjalankan urusan-urusannya untuk keluarga di rumah atau dalam pekerjaannya. Sebab, dampak adanya konflik sangat buruk bagi organisasi atau perusahaan itu sendiri karena saling merugikan, untuk itu konflik perlu dikelola sehingga hubungan antar sesama pegawai berjalan dengan baik dan tujuan perusahaan atau organisasi dapat tercapai.

Pengelolaan konflik di sebuah perusahaan atau organisasi dirasa belum tertata dengan baik, sehingga masih adanya konflik interpersonal, konflik peran, dan konflik pekerjaan keluarga. Hal ini dikarenakan adanya ketidaksesuaian pendapat ataupun tuntutan peran, sehingga dapat berpotensi menimbulkan konflik. Penelitian-penelitian sebelumnya banyak yang menunjukkan bahwa baik *Interpersonal Conflict*, *Role Conflict*, dan *Work-Family Conflict* menghasilkan adanya pengaruh negatif terhadap kepuasan kerja yang artinya bahwa ketika semakin tinggi konflik maka kepuasan kerja akan menurun.

Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian yang dilakukan Rajak (2013) dimana terdapat keterbatasan penelitian yang mengungkapkan bahwa secara teoritik masih terdapat variabel lain yang memengaruhi kepuasan kerja, maka peneliti menambahkan variabel lain yaitu *role conflict* sebagai variabel independen, dimana terdapat *research gap* yang telah diungkapkan dalam paragraf sebelumnya. Dengan demikian, hal tersebut dapat menghasilkan sebuah *novelty* sehingga penelitian ini layak untuk diteliti.

Berdasarkan pemaparan diatas, maka peneliti akan melakukan penelitian di RS Aisyiyah Muntilan, dimana rumah sakit tersebut merupakan salah satu Rumah Sakit milik swasta atau lainnya yang berada di Kabupaten Magelang bermodel RSU yang dikelola oleh BPH PCA Islam dan tercantum kedalam Rumah Sakit Kelas D yang bertempat di JL. KH.A. Dahlan No. 24 Muntilan, Magelang, Indonesia. Falsafah Rumah Sakit Aisyiyah Muntilan adalah rumah sakit sebagai sarana ibadah dan dakwah Amar Ma'ruf Nahi Munkar sebagai perwujudan Islam sebagai agama yang rahmatan lilalamin. Obyek penelitian tersebut dilakukan di RS Aisyiyah Muntilan karena beberapa alasan, yaitu pertama tidak sedikit respondennya adalah wanita dan sudah menikah. Kedua adanya konflik yang dirasa cukup tinggi. Hal ini dibuktikan dengan proses wawancara yang berlangsung pada 10 Mei 2019 yang mana terdapat beberapa fenomena munculnya konflik, yaitu masalah komunikasi yang sering terjadi antar perawat yang diakibatkan oleh pertukaran jadwal atau shift. Selanjutnya, banyaknya perawat wanita yang telah menikah dan berkeluarga menyebabkan adanya tuntutan peranan di keluarga dan pekerjaan. Sehingga menghasilkan judul “Pengaruh *Interpersonal Conflict*, *Role Conflict*, Dan *Work-Family Conflict* Terhadap Kepuasan Kerja (Studi Empiris Pada Perawat Wanita RS Aisyiyah Muntilan).

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan atas uraian pada latar belakang masalah yang telah dipaparkan, maka rumusan permasalahan dapat disusun sebagai berikut:

1. Apakah *Interpersonal Conflict* berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja?
2. Apakah *Role Conflict* berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja?
3. Apakah *Work-Family Conflict* berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis dan menguji pengaruh *Interpersonal Conflict* terhadap kepuasan kerja.
2. Untuk menganalisis dan menguji pengaruh *Role Conflict* terhadap kepuasan kerja.
3. Untuk menganalisis dan menguji pengaruh *Work-Family Conflict* terhadap kepuasan kerja.

D. Kontribusi Penelitian

1. Kegunaan teoritis, yaitu dapat memberikan sumbangsih pemikiran bagi perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya ilmu manajemen sumber daya manusia mengenai pengaruh *Interpersonal Conflict*, *Role Conflict*, dan *Work-Family Conflict* terhadap Kepuasan Kerja.
2. Kegunaan praktis, yaitu dapat dijadikan sebagai referensi untuk penelitian-penelitian selanjutnya, sehingga memberikan wawasan bagi pembaca. Selain itu hasil penelitian ini diharapkan pula dapat digunakan sebagai pertimbangan bahwa dalam mengelola sebuah konflik merupakan hal yang penting untuk dilakukan.

E. Sistematika Pembahasan

Sistematika penyusunan skripsi ini terdiri dari lima bab, dimana antara bab yang satu dengan bab lainnya merupakan satu komponen yang saling terkait.

Sistematika penulisan dari tiap-tiap bab adalah sebagai berikut:

Bab I : Pendahuluan

Bab ini bertujuan untuk memberikan informasi kepada para pembaca, dimana pada bab ini harus memuat latar belakang (masalah), rumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab II : Tinjauan Pustaka dan Perumusan Hipotesis

Pada bagian bab ini dikemukakan teori-teori yang mendasari analisis data yang diambil dari beberapa literatur pustaka dan hasil penelitian terdahulu mengenai mengenai *interpersonal conflict*, *role conflict*, *work-family conflict*, dan kepuasan kerja serta telaah penelitian sebelumnya, perumusan hipotesis, dan model penelitian.

Bab III : Metoda Penelitian

Metode penelitian pada bab ini akan menguraikan mengenai populasi dan sampel, data penelitian, definisi

operasional variabel, metoda analisis data, dan pengujian hipotesis.

Bab IV : Hasil dan Pembahasan

Bab ini mengemukakan mengenai hasil dan pembahasan dari penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan alat analisis SPSS, sehingga diharapkan dapat mencapai tujuan penelitian.

Bab V : Penutup

Bab ini merupakan bagian akhir dari penyusunan skripsi, dimana dalam bab ini meliputi kesimpulan, keterbatasan penelitian, dan saran.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

A. Telaah Teori

1. Teori Peristiwa Afektif

Robbins (2008) menyatakan bahwa teori peristiwa afektif (*affective events theory-AET*) menunjukkan reaksi karyawan secara emosional pada hal-hal yang terjadi pada diri mereka di tempat kerja dan bahwa reaksi ini memengaruhi kinerja dan kepuasan kerja. Peristiwa-peristiwa yang terjadi di tempat kerja memicu reaksi emosi positif atau negatif. Emosi positif yang dimaksud seperti rasa gembira dan rasa syukur, mengekspresikan suatu perasaan yang menguntungkan. Sedangkan emosi negatif seperti rasa marah, rasa bersalah dan mengekspresikan dengan sebaliknya. Suasana hati seseorang dapat merubah suatu respon emosional seseorang, dengan demikian emosi-emosi tersebut dapat memengaruhi beberapa variabel kinerja dan kepuasan kerja. Peristiwa kerja mendorong reaksi emosional positif atau negatif yang diterima oleh kepribadian dan suasana hati pekerja untuk selanjutnya direspons dengan intensitas lebih tinggi atau rendah. Orang-orang dengan skor stabilitas emosional rendah lebih mungkin bereaksi kuat pada peristiwa negatif. Respons emosional kita pada suatu peristiwa dapat berubah tergantung suasana hati.

Emosi memengaruhi sejumlah variabel kinerja dan kepuasan, seperti perilaku kewargaan organisasi, komitmen organisasi, tingkat usaha, niat untuk keluar, dan penyimpangan di tempat kerja (Robbins & Judge,

2015). Adanya emosi tersebut dapat memicu terjadinya konflik, dimana dapat menyebabkan *interpersonal conflict* yang disebabkan oleh adanya perbedaan, pertentangan, atau ketidakcocokan antar individu, sehingga menimbulkan perasaan tidak senang. Selain itu, emosi juga dapat menyebabkan *role conflict* ketika seorang karyawan merasa tidak senang dengan tuntutan lebih dari satu peranan yang diemban dalam pekerjaannya. Terakhir, dapat menyebabkan *work-family conflict* ketika tidak dapat memenuhi tuntutan peranannya karena ketidakseimbangan antara kepribadian dengan pekerjaannya sehingga menimbulkan perasaan tidak senang.

Teori peristiwa afektif adalah teori yang melihat bagaimana emosi dan suasana hati memengaruhi kepuasan kerja kita (Weiss dan Russell, 1996). Kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya yang dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja (Hasibuan, 2001). Sedangkan Crossman (2003) mengartikan kepuasan kerja sebagai hasil emosi yang positif dari rasa senang karyawan yang berasal dari karyawan dan sebagai bentuk sikap afektif dan kognitif dari karyawan tentang berbagai aspek dalam pekerjaan mereka selanjutnya secara tidak langsung kepuasan kerja berkaitan dengan komponen dari seluruh pekerjaan.

Teori ini dimulai dengan mengenali bahwa emosi adalah respon atau peristiwa dilingkungan kerja. Beragam tes atau ujian terhadap teori peristiwa afektif menyatakan bahwa: pertama, suatu episode emosional

sebenarnya adalah serangkaian pengalaman emosional yang ditimbulkan oleh satu peristiwa tunggal serta mengandung elemen-elemen emosi dan siklus suasana hati. Kedua, emosi yang berada dalam satu waktu memengaruhi kepuasan kerja, bersama dengan latar belakang emosi yang mengelilingi peristiwa tersebut. Ketiga, suasana hati dan emosi berfluktuasi dari waktu ke waktu, sehingga kinerja berfluktuasi. Keempat, perilaku-perilaku yang didorong oleh emosi biasanya berdurasi pendek dan sangat bermacam-macam. Kelima, karena cenderung tidak sesuai dengan perilaku yang dibutuhkan untuk melakukan sebuah pekerjaan, emosi biasanya berpengaruh negatif terhadap kinerja pekerjaan. AET menawarkan dua pesan penting, yaitu: pertama, emosi-emosi menyediakan wawasan yang berharga untuk memahami perilaku karyawan. Model tersebut mendemonstrasikan bagaimana percekcoakan dan kegembiraan di tempat kerja memengaruhi kinerja dan kepuasan karyawan. Kedua, karyawan dan manajer seharusnya tidak mengabaikan emosi dan peristiwa yang menyebabkannya.

2. Kepuasan Kerja

Akehurst, et al (2009) mengemukakan bahwa seseorang dengan kepuasan kerja tinggi akan menyukai pekerjaannya secara umum, dimana seseorang merasakan diperlakukan selayaknya dan percaya bahwa pekerjaan mempunyai banyak segi yang diinginkan.

a. Definisi Kepuasan Kerja

Franzcp, et al. (2008) Kepuasan kerja adalah perasaan dari pemenuhan dan kebanggaan yang dirasakan oleh orang-orang dalam menikmati pekerjaannya serta melakukannya dengan baik. Mauno dan Ruokolainen (2015) mengemukakan bahwa kepuasan kerja merupakan salah satu bentuk output *well-being* dalam pekerjaan yang seringkali digunakan di dalam penelitian dan juga dapat didefinisikan sebagai keadaan emosi yang menyenangkan atau emosi positif yang berasal dari pekerjaan. *Well-being* sendiri merupakan suatu konsep yang terbentuk dari berbagai pengalaman dan fungsi-fungsi individu sebagai manusia yang utuh (Ryff dan Singer, 1996). Karyawan yang lebih puas dalam pekerjaannya akan lebih mengutamakan pekerjaannya daripada imbalan atau balas jasa (Hasibuan 2013). Kepuasan kerja seseorang nampak pada sikap positif yang dilakukan terhadap pekerjaannya dan segala sesuatu yang dihadapi dilingkungan kerjanya (Sunyoto 2013).

b. Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Kerja

Banyak faktor yang memengaruhi kepuasan kerja. Malayu S.P. Hasibuan (2012) menyebutkan terdapat tujuh faktor yang memengaruhi kepuasan kerja, yaitu pekerjaan, kondisi pekerjaan, gaji, rekan sekerja, keselamatan dan keamanan kerja, pengawasan, serta promosi pekerjaan. Faktor pekerjaan meliputi tugas kerja yang menarik, memberikan kesempatan untuk belajar, menerima tanggungjawab akan memberikan kontribusi yang lebih besar pada

tingkat kepuasan seorang karyawan. Faktor kondisi pekerjaan meliputi kondisi pekerjaan yang aman, nyaman, menarik memberikan kenyamanan dalam bekerja. Faktor gaji meliputi sejumlah uang yang diberikan kepada karyawan sebagai balas atau waktu, energi dan pikiran. Faktor rekan sekerja meliputi teman kerja yang menunjukkan bersahabat dan menimbulkan gairah kerja yang tinggi. Sedangkan faktor keselamatan dan keamanan kerja meliputi baiknya keselamatan dan keamanan kerja secara fisik maupun ekonomis. Faktor pengawasan diperlukan untuk memberikan kontribusi pada pencapaian tujuan perusahaan dan merupakan salah satu bagian dari pengendalian baik yang dilakukan oleh perusahaan maupun diri karyawan untuk bekerja lebih baik serta faktor promosi pekerjaan menimbulkan semangat dalam bekerja dan disisi lain kepuasan untuk berprestasi atau mengembangkan diri semakin meningkat. Faktor-faktor lain yang memengaruhi kepuasan kerja antara lain: pertama faktor psikologis yang meliputi minat, ketenteraman dalam kerja, sikap terhadap kerja, bakat dan keterampilan. Kedua faktor sosial yang berkaitan dengan interaksi sosial karyawan maupun karyawan dengan atasan. Ketiga faktor fisik yang meliputi jenis jenis pekerjaan, pengaturan waktu dan waktu istirahat, perlengkapan kerja, keadaan ruangan, suhu, penerangan, pertukaran udara, kondisi kesehatan karyawan, umur dan sebagainya. Keempat faktor finansial yang meliputi sistem dan

besarnya gaji, jaminan sosial, macam-macam tunjangan fasilitas yang diberikan, promosi dan sebagainya (Sutrisno, 2009).

Faktor lainnya selain hal diatas yaitu konflik pekerjaan-keluarga (*work-family conflict*) yang dapat berdampak terhadap kepuasan kerja karyawan yang rendah (Zulfikar *et.al*, 2013).

Adapun faktor-faktor lainnya yang memengaruhi kepuasan kerja antara lain gaji yang merupakan faktor penting untuk memenuhi kebutuhan diri sendiri dan keluarganya, pengakuan, kebijakan organisasi, hubungan interpersonal dimana komunikasi yang buruk dapat menyebabkan konflik hubungan interpersonal di dalam lingkungan kerja. Salah satunya dikarenakan adanya salah pengertian atau salah paham karena kegagalan komunikasi antar individu di dalam organisasi atau perusahaan (Hardjana, 2006), tanggung jawab, prestasi kerja, jenis pekerjaan, jaminan pekerjaan, pengawasan, dan kondisi kerja. (Baron dan Byrne, 2005), (Hezberg, 1968) dalam (Utomo, 2008) serta (Gibson, 1997).

Sedangkan menurut Lu, Barribal, Zhang, dan While (2012) kepuasan kerja perawat dipengaruhi oleh:

- 1) Kondisi kerja,
- 2) Lingkungan organisasi,
- 3) Stress kerja,
- 4) Konflik peran,
- 5) Persepsi peran

6) Konten kerja organisasi

7) komitmen profesional

c. Teori Tentang Kepuasan Kerja

Dalam buku Manajemen Kinerja karya Wibowo (2016) terdapat pernyataan yang menyatakan bahwa teori kepuasan kerja mencoba mengungkapkan apa yang membuat sebagian orang lebih puas terhadap pekerjaannya daripada beberapa lainnya. Teori ini juga mencari landasan tentang proses perasaan orang terhadap kepuasan kerja, di antara kepuasan kerja adalah *Two-factor theory* dan *Value theory*.

1) *Two-Factor Theory*

Teori dua faktor atau *Two-Factor Theory* merupakan teori kepuasan kerja yang menganjurkan bahwa *satisfaction*/kepuasan dan *dissatisfaction*/ketidakpuasan adalah bagian dari kelompok variabel yang berbeda, yaitu *motivators* dan *hygiene factors*. Pada umumnya orang mengharapkan bahwa faktor tertentu memberikan kepuasan apabila tersedia dan menimbulkan ketidakpuasan apabila tidak ada. Dalam teori ini, ketidakpuasan dihubungkan dengan kondisi di sekitar pekerjaan (seperti kondisi kerja, pengupahan, keamanan, kualitas pengawasan, dan hubungan dengan orang lain), dan bukan dengan pekerjaan itu sendiri.

2) *Value Theory*

Menurut konsep teori ini kepuasan kerja terjadi pada tingkatan dimana hasil pekerjaan diterima individu seperti diharapkan. Semakin banyak orang menerima hasil, akan semakin puas. Semakin sedikit mereka menerima hasil, akan kurang puas. *Value theory* memfokuskan pada hasil manapun yang menilai orang tanpa memerhatikan siapa mereka. Kunci menuju kepuasan dalam pendekatan ini adalah perbedaan antara aspek pekerjaan yang dimiliki dan diinginkan seseorang. Semakin besar perbedaan, semakin rendah kepuasan orang.

d. Indikator Kepuasan Kerja

Menurut Robbins (2008) menyebutkan indikator dari kepuasan kerja adalah sebagai berikut:

- 1) Gaji/upah yang sesuai beban kerja.
- 2) Promosi yang baik.
- 3) Rekan kerja yang bertanggung jawab.
- 4) Pantauan atau pengawasan yang baik.
- 5) Pelaksanaan pekerjaan yang baik.

3. Konflik

Konflik merupakan ketidaksepakatan antara anggota terhadap harapan yang ingin mereka dapatkan didalam suatu organisasi atau perusahaan. Konflik dapat berarti perbedaan, pertentangan dan perselisihan (Rivai dan Sagala 2010). Sedangkan menurut John Suprihanto

(2003) konflik adalah sesuatu yang negatif sebagai hasil alami dari kelompok di suatu organisasi atau perusahaan, artinya jika terdapat kerjasama antara individu-individu didalam suatu tim maka akan muncul sebuah konflik dengan sendirinya.

Konflik disebabkan oleh berbagai hal seperti masalah komunikasi, masalah struktur organisasi dan masalah pribadi (Sedarmayanti, 2011). Sedangkan menurut pendapat Hasibun (2013) penyebab adanya konflik adalah adanya tujuan yang ingin dicapai, ego manusia, kebutuhan, perbedaan pendapat, salah paham, perasaan dirugikan dan adanya perasaan sensitif.

Jenis-jenis konflik menurut John Suprihanto (2003) terbagi menjadi lima, diantaranya yaitu konflik peranan, konflik peran-individu, konflik antar peranan, konflik antar peranan, konflik antar individu, dan konflik antar kelompok. Konflik peranan terjadi ketika terdapatnya berbagai jenis peranan pada satu posisi karena seseorang yang menerima pesan peranan yang tidak sesuai. Konflik peran-individu terjadi ketika pihak-pihak yang mempunyai hubungan dengan suatu posisi merumuskan peranan yang berbeda-beda. Konflik antar-peranan terjadi ketika seseorang menduduki berbagai posisi yang berbeda yang menuntut peranan yang berbeda. Konflik antar individu terjadi ketika antara seseorang dengan orang lain secara individual berada dalam ketidaksesuaian. Terakhir konflik antar kelompok terjadi ketika antara kelompok yang satu mengalami ketidaksesuaian dengan kelompok lain dalam satu organisasi.

4. *Interpersonal Conflict*

a. Pengertian *Interpersonal Conflict*

Konflik dapat terjadi dalam suatu organisasi baik dari dalam unit pekerjaan, maupun di luar pekerjaan, termasuk konflik yang timbul antar individu atau disebut dengan *interpersonal conflict*. Kreitner dan Kinicki (2005) mendeskripsikan bahwa konflik kepribadian merupakan pertentangan antar pribadi yang di dorong oleh ketidaksukaan atau ketidaksepakatan yang sifatnya pribadi. Konflik kepribadian yang kronis dimulai dengan kemarahan yang tampaknya tidak signifikan. Mengutip Soerjono Soekanto (1982), konflik antar individu adalah konflik sosial yang melibatkan individu dalam konflik tersebut. Konflik ini terjadi karena adanya perbedaan, pertentangan, atau ketidakcocokan antara individu satu dan individu lain. Tiap-tiap individu mempertahankan tujuannya atau kepentingannya masing-masing. Konflik antar pribadi (*Interpersonal Conflict*) adalah konflik yang muncul ketika seorang individu berpersepsi negatif ke individu lainnya atau selalu menghubungkan konflik kemasalah kepribadian individu lainnya. Konflik interpersonal bersumber dari: 1) Perbedaan personal (*Personal differences*), 2) Definisi Informasi/masalah komunikasi (*Information deficiency*), 3) Ketidaksesuaian peran (*Role incompatibility*), 4) Tekanan lingkungan (*Environmental stress*) (Luthans, 2008). Setiap orang memiliki latar belakang yang berbeda karena proses pertumbuhan, tradisi keluarga, budaya, dan proses

sosialisasi. Setiap orang memiliki latar belakang keluarga, pendidikan atau pelatihan (*training*), dan nilai yang berbeda yang dapat menjadi sumber konflik antar pribadi.

b. Indikator *Interpersonal Conflict*

Menurut Robbins, Stephen P, Timothy A. Judge (2008), indikator dari *interpersonal conflict* adalah sebagai berikut:

- 1) Rasa iri hati dan dendam.
- 2) Salah anggapan atau salah persepsi.
- 3) Mis komunikasi.
- 4) Ketidakpercayaan.
- 5) Hubungan antar kerja yang kurang harmonis.

5. *Role Conflict*

a. Pengertian *Role Conflict*

Puspa (2012), menyatakan bahwa peran (*role*), merupakan seperangkat penghargaan yang ditujukan kepada pemegang jabatan pada posisi tertentu. Peran merupakan satu kumpulan harapan perilaku yang sesuai yang harus diwujudkan oleh orang yang memegang posisi tertentu dalam struktural sosial (Safaria *et al.*, 2011).

Konflik peran dapat dikatakan sebagai konflik yang muncul dalam diri seseorang akibat berbagai jenis peranan pada satu posisi. Ketika dua atau lebih karyawan memiliki pandangan yang berbeda tentang pekerjaan mereka yang membuat mereka mengalami konflik tuntutan dan harapan, dapat mengarahkan mereka untuk membuat

keputusan yang tidak kompatibel, maka dapat timbul situasi konflik peran (Judeh, 2011). Konflik peran merupakan cerminan dari keinginan seseorang yang tidak kompatibel baik peran tunggal ataupun peran ganda yang dapat memicu reaksi emosi yang negatif karena adanya anggapan ketidakmampuan tersebut masih efektif dalam pekerjaannya (Safaria *et al.*, 2011).

b. *Indikator Role Conflict*

Menurut Rizzo *et al.* (1970) indikator dari *role conflict* diantaranya yaitu:

- 1) Penolakan penugasan.
- 2) Perbedaan dalam cara kerja.
- 3) Rekan kerja yang kurang kompeten.
- 4) Sumber daya yang kurang.
- 5) Tidak sesuai aturan.
- 6) Pelanggaran peraturan.

6. *Work-Family Conflict*

a. *Pengertian Work-Family Conflict*

Work-Family Conflict adalah hal yang harus diperhatikan oleh sebuah organisasi atau lembaga karena akan berdampak pada kondisi psikologis seseorang juga kepuasan terhadap hidup seseorang. *Work-family conflict* merupakan pengalaman yang sering terjadi sehari-hari dalam pekerjaan dan keluarga yang memiliki konsekuensi besar bagi pegawai, keluarganya dan perusahaan yang mempekerjakannya

(Demerouti *et al.*, 2012). Ketidakseimbangan antara kehidupan pribadi dan pekerjaan disebabkan karena keterlibatan seseorang dalam beberapa peran yang mengakibatkan tidak terpenuhinya tuntutan dan peran tertentu. Tingginya tingkat *work-family conflict* akan menurunkan kepuasan perkawinannya, yang mengindikasikan bahwa seseorang akan menjadi tidak puas dengan kehidupan pernikahannya ketika pekerjaan mengganggu kehidupan didalam keluarga.

b. Indikator *Work-Family Conflict*

Adapun indikator *work-family conflict* yang dikemukakan oleh Greenhaus & Beutell (1985) diantaranya yaitu:

- 1) Kurangnya waktu bersama keluarga.
- 2) Kurangnya waktu dalam bermasyarakat.
- 3) Waktu libur digunakan untuk bekerja.
- 4) Waktu bekerja tersita untuk masalah keluarga.
- 5) Tekanan masalah keluarga yang mengganggu produktivitas pekerjaan.
- 6) Tekanan tuntutan pekerjaan yang berpengaruh terhadap keluarga.
- 7) Ketidaksesuaian keluarga terhadap pekerjaan.

B. Telaah Penelitian Sebelumnya

Penelitian yang menguji pengaruh konflik terhadap kepuasan kerja dalam suatu organisasi/perusahaan telah dilakukan oleh banyak peneliti. Salah satu peneliti tersebut dilakukan oleh (Rajak, 2013) yang mengambil sampel 244 orang yang berada pada 5 biro atau populasinya bertingkat. Hasil

penelitian tersebut menunjukkan bahwa terdapat pengaruh langsung positif konflik interpersonal, dan *work-family conflict*, terhadap stres kerja dan pengaruh langsung positif kepuasan kerja terhadap kepuasan hidup. Serta terdapat pengaruh langsung negatif konflik interpersonal, *work-family conflict*, dan stres kerja terhadap kepuasan kerja. Penelitian lain mengungkapkan hasil yang sama bahwa *interpersonal conflict* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja (El-Hosany, 2016), (Arafat & Zaki, 2018)

Selain penelitian tersebut, penelitian lain juga dilakukan oleh (Churiyah, 2007) dengan sampel 64 orang perawat dan hasil penelitian menunjukkan bahwa *role conflict* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja, *role conflict* tidak berpengaruh secara langsung terhadap komitmen perawat dan ada pengaruh secara langsung dari kepuasan kerja perawat terhadap komitmen pada organisasi. Di sisi lain, hasil penelitian yang dilakukan oleh (Rosa, 2018), sampel 55 responden perawat menunjukkan bahwa *role conflict* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, kelelahan emosional berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, *role conflict* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap komitmen organisasi, kelelahan emosional berpengaruh negatif dan signifikan terhadap komitmen organisasi, kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi.

Penelitian lain yang diteliti oleh Retnaningrum & Mochammad (2016) dengan sampel 51 perawat yang menikah atau pernah menikah menunjukkan bahwa *work-family conflict* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap

kepuasan kerja dan kinerja perawat. Di sisi lain hasil penelitian yang dilakukan oleh (Apriyani, 2016) terhadap sampel 30 orang wanita yang sudah menikah menunjukkan bahwa *work-family conflict* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

C. Perumusan Hipotesis

1. Pengaruh *Interpersonal Conflict* terhadap Kepuasan Kerja

Berdasarkan teori peristiwa afektif yang dikemukakan oleh Robbins dan Stephen (2015) mengemukakan bahwa pekerja bereaksi secara emosional pada hal-hal yang terjadi di tempat kerja, dan reaksi ini memengaruhi kinerja dan kepuasan mereka. Teorinya dimulai dengan mengenali bahwa emosi adalah respons atau peristiwa di lingkungan kerja. Lingkungan kerja mencakup semua yang mengelilingi pekerjaan itu ragam tugas dan tingkat otonomi, tuntutan pekerjaan serta tuntutan untuk mengekspresikan emosi pekerja. Peristiwa kerja mendorong reaksi emosional positif atau negatif yang diterima oleh kepribadian dan suasana hati pekerja untuk selanjutnya direspons dengan intensitas lebih tinggi atau rendah. Dengan demikian, teori peristiwa afektif menunjukkan bahwa peristiwa yang terjadi di lingkungan kerja akan berdampak pada emosional pekerja yang dapat menyebabkan semakin tinggi tingkat emosional, semakin tinggi konflik interpersonal yang terjadi akan menimbulkan ketidakpuasan kerja.

Menurut Ghazzawi (2008) bahwa *personality* atau sifat dan tingkah laku seseorang yang memengaruhi seberapa besar keinginan individual

berpikir dan merasakan tentang satu pekerjaan baik secara positif atau secara negatif. Hal ini menunjukkan bahwa, konflik antar pribadi yang pada dasarnya terjadi ketika satu pihak merasakan apa yang menjadi tujuannya dihalangi oleh pihak lain, maka perasaan negatif tentang satu pekerjaan dapat menimbulkan ketidakpuasan kerja.

Penelitian yang sebelumnya menyebutkan bahwa terdapat pengaruh langsung positif konflik interpersonal, dan *work-family conflict*, terhadap stres kerja dan pengaruh langsung positif kepuasan kerja terhadap kepuasan hidup. Serta terdapat pengaruh langsung negatif konflik interpersonal, *work-family conflict*, dan stres kerja terhadap kepuasan kerja (Rajak, 2013). Penelitian lain mengungkapkan hasil yang sama bahwa *interpersonal conflict* berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja (El-Hosany, 2016), (Arafat & Zaki, 2018).

Berdasarkan penjelasan diatas, maka dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H₁ : *Interpersonal Conflict* berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja.

2. Pengaruh *Role Conflict* terhadap kepuasan kerja

Berdasarkan teori yang sama oleh Robbins dan Stephen (2015) emosi saat ini memengaruhi kepuasan kerja pada saat berlangsung, bersama dengan riwayat emosi yang mengelilingi peristiwa itu. Dengan demikian, emosi yang menyebabkan konflik akan memengaruhi kepuasan kerja pada

saat terjadi emosi yang mengelilinginya, bukan hanya emosi ditempat kerja namun juga pada emosi dirumah.

Penelitian sebelumnya menemukan bahwa konflik peran berkorelasi negatif terhadap kepuasan kerja, dimana ketika konflik peran menurun maka kepuasan kerja meningkat (Maoe, Sintaasih, & Sudibya, 2016). Penelitian lain mengungkapkan hasil yang sama bahwa konflik peran berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja (Rosa, 2018), (Hamdani, 2016).

Berdasarkan uraian diatas, maka dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H₂: *Role Conflict* berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja.

3. Pengaruh *Work Family Conflict* terhadap kepuasan kerja

Berdasarkan teori yang sama oleh Robbins dan Stephen (2015) mengemukakan bahwa orang-orang dengan skor stabilitas emosional rendah lebih mungkin bereaksi kuat pada peristiwa negatif, respon emosional pada suatu peristiwa dapat berubah tergantung suasana hati. Emosi memengaruhi kepuasan, seperti perilaku kewargaan organisasi, komitmen organisasi, tingkat usaha, niat untuk keluar, dan penyimpangan di tempat kerja. Dengan demikian, emosional yang terjadi pada suatu peristiwa dapat berubah tergantung suasana hati, hal ini dapat dimaksudkan bagaimana suasana hati ketika berada dilingkungan kerja dan suasana hati dilingkungan keluarga. Oleh karena itu, semakin tinggi suasana hati yang mengandung tingkat

emosional negatif akan menyebabkan *work-family conflict* yang memengaruhi kepuasan kerja.

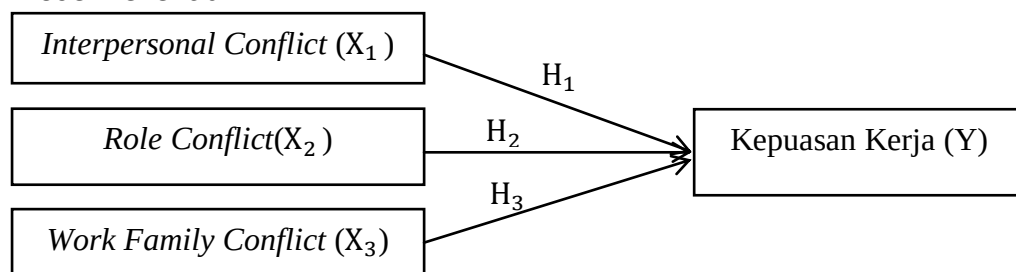
Janasz dan Behson (2007) mengemukakan bahwa walaupun konflik kerja dan konflik dilingkungan keluarga menurunkan kepuasan kerja, akibat ini tidak terlalu berpengaruh bagi mereka yang memiliki toleransi terhadap ketidakpastian dan toleransi terhadap ketidakpastian menurunkan hubungan antara interaksi pekerjaan dengan keluarga dan kepuasan kerja. Ini berarti konflik dilingkungan keluarga akan memengaruhi secara negatif kepuasan kerja seseorang ditempat kerja.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Amanda, A., Mujiasih, 2017), Retnaningrum & Mochammad (2016), (Apriyani, 2016) memperoleh hasil bahwa variabel *work-family conflict* mempunyai pengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

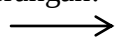
Berdasarkan uraian diatas, maka dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H₃ : *Work Family Conflict* berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja.

D. Model Penelitian



Keterangan:



: Pengaruh Parsial

Gambar 2.1 Model Penelitian

BAB III

METODA PENELITIAN

A. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah kelompok elemen yang lengkap, yang biasanya berupa orang, objek, transaksi, atau kejadian di mana kita tertarik untuk mempelajarinya atau menjadi objek penelitian (Kuncoro, 2001). Populasi dalam penelitian ini adalah meliputi seluruh perawat wanita pada RS Aiyiyah Muntilan dengan jumlah 70 perawat (Data update 2019).

2. Sampel, Jumlah Sampel, Metode Pengambilan Sampel

Menurut sugiyono (2014) sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Dalam penelitian ini metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* (sampel bertujuan). Alasan pemilihan sampel dengan menggunakan *purposive sampling* adalah karena tidak semua sampel memiliki kriteria yang sesuai dengan yang peneliti tentukan. Adapun Kriteria pengambilan sampel pada penelitian ini meliputi:

- a. Perawat wanita yang berstatus menikah atau pernah menikah.
- b. Perawat wanita yang telah memiliki masa kerja minimal 3 tahun. Lama kerja tersebut sejalan dengan pendapat Handoko (2007) yang menyatakan bahwa lama kerja kategori lama ≥ 3 tahun.

Penelitian ini menggunakan sampel dengan jumlah yang memenuhi syarat kriteria pengambilan sampel yang akan dilakukan di RS Aisyiyah Muntilan.

B. Data Penelitian

1. Jenis dan Sumber data

Pada penelitian ini menggunakan jenis data primer. Menurut Sangadji dan Sopiah (2013), data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui perantara). Data primer diperoleh langsung dari responden dengan memberikan kuesioner untuk memberikan data tentang *interpersonal conflict*, *role conflict*, *work-family conflict* dan kepuasan kerja.

2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan mengajukan pertanyaan kepada responden atau kuesioner. Kuesioner adalah teknik pengumpulan data dimana partisipan atau responden mengisi pertanyaan atau pernyataan kemudian setelah diisi dengan lengkap mengembalikan kepada peneliti (Sugiyono, 2014). Daftar pernyataan mencakup variabel yang terdiri dari variabel independen (*interpersonal conflict*, *role conflict*, *work-family conflict*) maupun dependen (kepuasan kerja). Kuesioner dibagikan kepada responden secara langsung dan bersifat tertutup, sehingga para responden hanya dapat memilih jawaban yang tersedia.

C. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

Penelitian ini pada dasarnya topik variabelnya adalah kepuasan kerja.

1. Variabel Penelitian

Menurut (Sugiyono, 2014) variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat, atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai “variasi” tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Pada penelitian ini, variabel penelitian dibagi menjadi dua yaitu variabel dependen atau terikat dan variabel independen atau bebas.

Penelitian ini terdiri dari dua variabel, yaitu variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y). Menurut Sugiyono (2014) hubungan antar satu variabel dengan variabel yang lain dalam penelitian dapat dibedakan menjadi:

a. Variabel Dependen

Variabel dependen sering disebut sebagai output, kriteria, konsekuen ataupun variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah Kepuasan Kerja (Y).

b. Variabel Independen

Variabel ini sering disebut sebagai variabel stimulus, prediktor, *antecedent* ataupun variabel bebas. Variabel bebas adalah variabel yang memengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel dependen (terikat). Variabel bebas dalam penelitian ini yaitu *interpersonal conflict* (X_1), *role conflict* (X_2) *work family conflict* (X_3).

2. Definisi Operasional

Menurut Sugiyono (2014) definisi operasional adalah penentuan konstrak atau sifat yang akan dipelajari sehingga menjadi variabel yang dapat diukur.

Berdasarkan teori-teori yang telah dikemukakan, maka definisi operasional masing-masing variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Variabel Dependen (Y)

Kepuasan Kerja adalah persepsi responden tentang kepuasan kerja yang terjadi pada seseorang untuk menilai hasil dari evaluasi pekerjaan yang telah dilaksanakan. Indikator variabel kepuasan kerja diantaranya yaitu: 1) Gaji/upah yang sesuai beban kerja, 2) Promosi yang baik, 3) Rekan kerja yang bertanggung jawab, 4) Pantauan atau pengawasan yang baik, 5) Pelaksanaan pekerjaan yang baik.

b. Variabel Independen (X_1)

Interpersonal Conflict (Konflik Antar pribadi) adalah persepsi responden tentang *interpersonal conflict* yang dilakukan oleh seseorang untuk berpersepsi negatif terhadap individu lainnya ketika menjalankan pekerjaan. Indikator variabel *interpersonal conflict* adalah sebagai berikut: 1) Rasa iri hati dan dendam, 2) Salah anggapan atau salah persepsi, 3) Mis Komunikasi, 4) Ketidakpercayaan, 5) Hubungan antar kerja yang kurang harmonis.

c. Variabel Independen (X_2)

Role Conflict (Konflik Peran) adalah persepsi responden tentang *role conflict* yang dilakukan oleh seseorang untuk tampil di dua posisi atau lebih cara yang tidak kompatibel dalam struktur pekerjaannya. Indikator dari variabel *role conflict* diantaranya yaitu: 1) Penolakan penugasan, 2) Perbedaan dalam cara kerja, 3) Rekan kerja yang kurang kompeten, 4) Sumber daya yang kurang, 5) Tidak sesuai aturan, 6) Pelanggaran peraturan.

d. Variabel Independen (X_3)

Work-family conflict (WFC) adalah persepsi responden tentang *work-family conflict* yang dilakukan oleh seseorang untuk melaksanakan perannya di tempat kerja dan keluarga. Indikator dari variabel *work-family conflict* adalah sebagai berikut: 1) Kurangnya waktu bersama keluarga, 2) Kurangnya waktu dalam bermasyarakat, 3) Waktu libur digunakan untuk bekerja, 4) Waktu bekerja tersita untuk masalah keluarga, 5) Tekanan masalah keluarga yang mengganggu produktivitas pekerjaan, 6) Tekanan tuntutan pekerjaan yang berpengaruh terhadap keluarga, 7) Ketidaksesuaian keluarga terhadap pekerjaan.

D. Pengukuran Variabel

Metode pengukuran variabel dalam penelitian ini menggunakan skala Likert yaitu skala psikometrik yang umum digunakan dalam angket dan merupakan skala yang paling banyak digunakan (Ghozali 2013), dimana skala

likert tersebut berisi lima tingkat preferensi jawaban dengan pilihan sebagai berikut:

Skor 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

Skor 2 = Tidak Setuju (TS)

Skor 3 = Cukup Setuju (N)

Skor 4 = Setuju (S)

Skor 5 = Sangat Setuju (SS)

Data yang terkumpul selanjutnya akan diolah untuk mengetahui pengaruh *interpersonal conflict*, *role conflict*, *work-family conflict* terhadap kepuasan kerja.

E. Metoda Analisis Data

1. Analisis statistik deskriptif

Analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku secara umum atau generalisasi (Sugiyono 2015). Analisis deskriptif dimaksudkan untuk mengolah informasi profil responden dan mengetahui tanggapan atau jawaban responden terhadap kuesioner yang diberikan.

2. Uji Instrumen Data

a. Uji Validitas

Menurut Ghazali (2016), uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner

dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Jika r hitung lebih besar dari r tabel dan nilai positif maka butir atau pernyataan atau indikator tersebut dinyatakan valid.

Bila:

- 1) r hitung $> r$ tabel, maka pernyataan tersebut dinyatakan valid.
- 2) r hitung $< r$ tabel, maka pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik Cronbach Alpha (α). Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *cronbach's alpha* $> 0,70$ (Ghozali, 2011).

3. Analisis Regresi Linear Berganda

Penelitian ini dibantu dengan alat uji statistik SPSS dengan menggunakan analisis regresi linear berganda. Regresi linear berganda adalah alat statistik yang dipergunakan untuk mengetahui pengaruh antara beberapa variabel terhadap satu buah variabel. Variabel yang memengaruhi sering disebut variabel bebas atau independen, sedangkan variabel yang dipengaruhi sering disebut dengan variabel terikat atau variabel dependen (Ghozali, 2016).

Menurut Tony Wijaya (2013) Regresi linier berganda digunakan untuk menguji pengaruh lebih dari satu independen variabel terhadap dependen variabel.

Pada penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda dikarenakan memiliki lebih dari satu variabel. Hal ini menunjukkan hubungan antara variabel bebas (X_1, X_2, X_3) terhadap variabel terikat (Y) sehingga dapat menguji pengaruh *Interpersonal Conflict* (X_1), *Role Conflict* (X_2) dan *Work-Family Conflict* (X_3) terhadap Kepuasan Kerja (Y).

Model regresi linier berganda menurut Sugiyono (2012) sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \varepsilon$$

dimana :

Y = Kepuasan Kerja

α = Konstanta

$\beta_1, \beta_2, \beta_3$ = Koefisien regresi variabel Independen

X_1 = *Interpersonal Conflict*

X_2 = *Role Conflict*

X_3 = *Work-Family Conflict*

ε = Tingkat Kesalahan (*Error term*)

Arti koefisien β menunjukkan hubungan searah antara variabel bebas dengan variabel terikat jika bernilai positif (+). Dengan kata lain, peningkatan atau penurunan besarnya variabel bebas akan diikuti oleh peningkatan atau penurunan besarnya variabel terikat. Sedangkan jika nilai

β negatif (-), menunjukkan hubungan yang berlawanan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Dengan kata lain, setiap peningkatan besarnya nilai variabel bebas akan diikuti oleh penurunan besarnya nilai variabel terikat dan sebaliknya. Selanjutnya untuk mengetahui apakah hubungan yang telah ada mempunyai kadar tertentu, maka harus melihat dua hal. Pertama, ada (dalam pengertian nyata atau berarti) atau tidak ada keterkaitan antara Kepuasan Kerja (Y) dengan *Interpersonal Conflict* (X_1), *Role Conflict* (X_2), dan *Work-family Conflict* (X_3).

F. Pengujian Hipotesis

1. Uji *Goodness Of Fit*

Menurut Ghozali (2013), uji *goodness of fit model* atau uji kelayakan model digunakan untuk menilai ketepatan fungsi regresi sampel dalam menaksir nilai aktual. Secara statistik, *goodness of fit model* dapat diukur dari nilai koefisien determinasi, nilai statistik F dan nilai statistik t. Dimana, jika nilai uji statistik berada di dalam daerah kritis maka H_0 ditolak, sebaliknya jika nilai uji statistik berada di luar daerah kritis maka H_0 diterima.

2. Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Ghozali (2012) Koefisien Determinasi (R^2) adalah sebuah alat yang digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi merupakan nilai antara nol atau satu. Nilai R^2 yang kecil artinya kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi

variabel dependen sangat terbatas dan sebaliknya ketika nilai yang mendekati 1 artinya variabel-variabel independen memberikan hampir seluruh informasi yang diperlukan untuk memprediksi variabel-variabel dependen.

Analisis koefisien determinasi (Kd) digunakan untuk melihat seberapa besar variabel independen (X_1, X_2, X_3) memiliki dampak terhadap variabel dependen (Y) yang dinyatakan dalam presentase. Besarnya koefisien determinasi menurut Sugiyono (2012) dapat dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$Kd = R^2 \times 100\%$$

Keterangan:

Kd : Koefisien determinasi

R^2 : Koefisien korelasi yang dikuadratkan

3. Pengujian Parsial (Uji t)

Menurut Sugiyono (2010) Uji t (t-test) melakukan pengujian terhadap koefisien regresi secara parsial, pengujian ini dilakukan untuk mengetahui signifikan peran secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen dengan mengasumsikan bahwa variabel independen lain dianggap konstan.

Uji t digunakan untuk menguji seberapa besar pengaruh secara parsial variabel independen terhadap variabel dependen. Variabel pada penelitian ini yaitu *interpersonal conflict*, *role conflict*, dan *work-family conflict* terhadap kepuasan kerja. Tujuan penelitian ini adalah untuk

mengetahui apakah masing-masing variabel independen memengaruhi variabel dependen secara signifikan. Uji t dilaksanakan dengan membandingkan nilai t hitung dengan nilai t tabel. Nilai t hitung dapat dilihat dari hasil pengolahan data *Coefficients*.

Berikut ini adalah langkah-langkah untuk menguji hipotesis dengan menggunakan statistik uji t:

- a. Merumuskan Hipotesis, uji hipotesis nol (H_0) dan hipotesis alternatif (H_a).
- b. $H_0 : \beta_1 = 0$, Tidak terdapat pengaruh antara variabel X (*Interpersonal Conflict*, *Work-family Conflic* dan *Role Conflict*) terhadap variabel Y (Kepuasan Kerja).
- c. $H_1 : \beta_1 \neq 0$, Terdapat pengaruh variabel X (*Interpersonal Conflict*, *Work-family Conflic* dan *Role Conflict*) terhadap variabel Y (Kepuasan Kerja).
- d. Menentukan Nilai α

Tingkat signifikan yang digunakan adalah $\alpha = 0,05$ (5%) dengan tingkat kepercayaan 0,95% (95%). Dikatakan signifikan apabila $\alpha \leq 0,05$ (Ghozali, 2016).

- e. Menentukan daerah kritis

Daerah kritis ditentukan oleh nilai t-tabel dengan derajat bebas n-k (jumlah responden dikurangi dengan variabel bebas dan variabel terikat) dan taraf nyata.

f. Menentukan nilai t-hitung

Menurut Suharyadi dan Purwanto (2011) untuk menentukan nilai t-hitung dapat dilakukan dengan cara:

$$t - \text{hitung} = \frac{b - B}{Sb}$$

Keterangan :

t-hitung : besarnya t-hitung

b : koefisien regresi

Sb : standard error

g. Menentukan daerah keputusan

Daerah keputusan untuk menerima H_0 atau menerima H_a .

h. Memutuskan hipotesis

- 1) H_0 ditolak apabila $t \text{ hitung} < -t \text{ tabel}$ atau $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$, dengan signifikansi $< 0,05$, artinya terdapat pengaruh positif antara variabel X (*Interpersonal Conflict*, *Work-family Conflic* dan *Role Conflict*) terhadap variabel Y (Kepuasan Kerja).
- 2) H_0 tidak ditolak apabila $-t \text{ tabel} < t \text{ hitung}$, atau $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$, dengan signifikan $> 0,05$, artinya tidak terdapat pengaruh antara variabel X (*Interpersonal Conflict*, *Work-family Conflic* dan *Role Conflict*) terhadap variabel Y (Kepuasan Kerja).

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh *interpersonal conflict*, *role conflict* dan *work-family conflict* terhadap kepuasan kerja pada perawat wanita di RS Aisyiyah Muntlan. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab IV, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel *interpersonal conflict* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pada perawat wanita di RS Aisyiyah Muntlan.
2. Variabel *role conflict* tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada perawat wanita di RS Aisyiyah Muntlan.
3. Variabel *work-family conflict* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pada perawat wanita di RS Aisyiyah Muntlan.

B. Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya berfokus pada pengujian variabel *interpersonal conflict*, *role conflict*, dan *work-family conflict* terhadap kepuasan kerja. Sehingga, tidak dapat dipungkiri bahwa masih terdapat teori-teori maupun variabel-variabel lain di luar variabel tersebut yang memengaruhi kepuasan kerja.
2. Objek penelitian ini hanya dilakukan di satu rumah sakit saja yang berada di Kabupaten Magelang, sedangkan di Kota maupun Kabupaten Magelang

masih banyak terdapat rumah sakit ataupun objek lain di luar Kota Magelang yang berpotensi adanya konflik ditempat kerja.

3. Pada penelitian ini masih memiliki keterbatasan dalam pengumpulan sampel dengan skala yang masih terbilang kecil yaitu sebanyak 52 responden.

C. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan yang diperoleh, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Hasil koefisien determinasi (R^2) diperoleh nilai *Adjusted R Square* sebesar 41,0 % sedangkan sisanya sebesar 59,0 % yang artinya masih terdapat faktor lain sebesar 59,0 % yang memengaruhi kepuasan kerja yang layak diteliti lebih lanjut dan hasil uji t menunjukkan bahwa variabel *role conflict* mempunyai signifikansi $> 0,05$ atau tidak signifikan terhadap kepuasan kerja. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya diharapkan mampu mengembangkan penelitian dengan menambah variabel-variabel atau faktor lain yang tidak terdapat dalam model penelitian ini atau variabel lain yang memengaruhi kepuasan kerjadan mempunyai kontribusi yang lebih besar terhadap kepuasan kerja, seperti gaji, kompensasi atau promosi pekerjaan.
2. Penelitian selanjutnya diharapkan untuk menggunakan objek penelitian yang berbeda.
3. Penelitian selanjutnya diharapkan untuk memperluas pengumpulan sampel penelitian dalam objek industri yang sama di kota-kota sekitarnya.

4. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan acuan bagi peneliti selanjutnya dengan tema atau bidang penelitian yang sejenis.
5. Bagi pihak rumah sakit diharapkan mampu meminimalisir konflik dengan cara memberikan arahan ataupun dukungan supaya mereka merasa lebih semangat dalam bertugas dan mempertimbangkan pembagian waktu bekerja untuk para perawat wanita sehingga mengurangi munculnya *interpersonal conflict* dan *work-family conflict*, mengingat dalam penelitian ini bahwa adanya fenomena konflik yang tinggi dapat menurunkan kepuasan kerja pada perawat wanita.

DAFTAR PUSTAKA

- Aamodt, Michael G. 2010. *Industrial/Organizational Psychology: an Applied Approach, 6th Edition*. United States: Wadsworth Cengage Learning.
- Abdullah, Mustafa dan Soekanto, Soerjono. 1982. *Sosiologi Hukum dalam Masyarakat*, Jakarta : CV. Rajawali
- Achmad, Kuncoro, 2001, *Cara Menggunakan dan Memaknai Analisis Asumsi Klasik*, Cetakan Pertama. Bandung: ALFABETA.
- Adams A. & Bond S. (2000) Hospital Nurses Job Satisfaction, Individual and Organisational Characteristics. *Journal of Advanced Nursing* 32 (3), 536–543.
- Aeni Husniah. 2015. Pengaruh Konflik Pekerjaan-Keluarga Dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Perawat RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta [skripsi] Universitas Negeri Yogyakarta.
- Aiken L.H., Clarke S.P., Sloane D.M., Sochalski J. & Silber J.H. (2002) *Hospital Nurse Staffing and Patient Mortality, Nurse Burnout, and Job Dissatisfaction*. JAMA 288 (16), 1987–1993.
- Akehurst, G., JM. Comeche and MA.Galindo. 2009. Job satisfaction and Commitment in the Entrepreneurial SME. *To be Published Business Economic: An Entrepreneurship Journal*. 2 (31).1-18.
- alfian ferri Ibrahim mahdani, adam muhammad. (2017). Pengaruh Keterlibatan Kerja, Beban Kerja Dan Konflik Peran Terhadap Kepuasan Kerja Serta Dampaknya Pada Kinerja Pegawai Pada Dinas Pendidikan Aceh. *Jurnal Manajemen Dan Inovasi*, 8(2), 84–96.
- Amanda, A., Mujiasih, E. (2017). Hubungan Antara Konflik Pekerjaan-Keluarga Sudah Berkeluarga Di Rumah Sakit Swasta X Kota Semarang. *Jurnal Empati*, 6 (Nomor 4), 163–168.
- Amelia, Anisah. 2010. Pengaruh Work-to-Family Conflict dan Family-to-Work Conflict Terhadap Kepuasan dalam Bekerja, dan Kinerja Karyawan. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Vol 4, No. 3. Hal.201-219.
- Apriyani, M. S. (2016). Pengaruh Work-Family Conflict Dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dan Turnover Intention Karyawan Wanita. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 3, 629–658.

- Arafat, A. S., & Zaki, N. (2018). *The correlation between interpersonal conflict and jobsatisfaction among intensive care nurses*. 7(6), 59–68. <https://doi.org/10.9790/1959-0706015968>
- Ardana, Komang, Ni Wayan Mujiati & Anak Agung Ayu Sriathi. 2009. *Perilaku Keorganisasian*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Baron, Robert A dan Donn Byrne. 2005. *Psikologi Sosial*. Alih Bahasa Ratna Djuwita. Edisi 10, Jilid 2. Jakarta : Erlangga.
- Churiyah, M. (2007). Pengaruh Konflik Peran (Role Conflict) Terhadap Kepuasan Kerja Perawat Serta Komitmen Pada Organisasi. *Jurnal Ekonomi Modernisasi*, 3(1), 43–53. <https://doi.org/10.21067/jem.v3i1.927>
- Crossman. 2003. Job satisfaction and employee performance of Lebanese. *Journal of Managerial Psychology* Vol. 18 No. 4, 2003 pp. 368 – 376.
- Demerouti, E., Peeters, M.C. dan van der Heijden, B.I. (2012). Work-Family Interface from a Life and Career Stage Perspective : The Role of Demands and Resources. *International Journal of Psychology*. Vol 47, p 241-258.
- Dreu, 2007. The Virtue and Vice of Workplace Conflict, Counterpoint Food For (Pessimistic) Thought. *Journal of Organizational Behavior*. 29. 5-18
- El-Hosany, W. A. (2016). Interpersonal conflict, job satisfaction, and team effectiveness among nurses at Ismailia General Hospital. *Journal of Nursing Education and Practice*, 7(3), 115–127. <https://doi.org/10.5430/jnep.v7n3p115>
- Franzcp, SK. 2008. *Job Satisfaction Among Psychiatrists: An Urgent Area For Research*. Mental Health Journal, 13(3).16-23.
- Ghazzawi, Issam, 2008. Job Satisfaction Antecedents and Consequences: A New Copceptual Framework and Research Agenda. The Business Review, Cambridge.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program SPSS*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 20*. Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.

- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8)*. Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gibson, James L. John M. Ivancevich dan James H. Donnelly. 1997. *Organisasi : Perilaku- Struktur-Proses*. Jilid 2. Edisi Kedelapan. Jakarta : Binarupa Aksara.
- Greenhaus, J. H., & Beutell, N. J. (1985). Sources of conflict between work and family roles. *The Academy of Management Review*, 10, 76-88.
- Hamdani, M. (2016). Semnas fekon 2016. *Semnas Fekon*, (2000), 279–283. Retrieved from <http://repository.ut.ac.id/6444/1/6-ismawan.pdf>
- Handoko, T. Hani, 2000, *Manajemen Personalia dan Sumber daya Manusia*, Edisi II, Cetakan Keempat Belas, Yogyakarta: BPFE, hlm.131.
- Handoko, T.Hani. 2007. *Manajemen Persero*. BPFE-UGM, Yogyakarta.
- Hardjana, Andre. 2006. *Iklim Organisasi Lingkungan Kerja Manusiawi*. Volume: 3, No. 11, hal: 1-36
- Hasibuan, Malayu. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia* . Jakarta: Bumiaksara.
- Hasibuan, H. Malayu S.P. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Herzberg, F, 1968. *One More Time: How do you motivate employee?* Harvard Bussines Review (January-February).00. 53-63
- Judeh, Mahfuz. 2011. *Role Ambiguity and Role Conflict as Mediators of the Relationship between Socialization and Organizational Commitment*, *International Business Research* Vol. 4, No. 3: 171-181
- John Supriyanto. 2003. *Perilaku Organisasional*. Yogyakarta: BPFE.
- Kepuasan, T., Dan, K., Rosa, G., & Selatan, J. L. (n.d.). *ORGANISASI PERAWAT RS PKU MUHAMMADIYAH GAMPING Oleh : Dosen Pembimbing Rr . Sri Handari W ., S . E ., M . Si Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Email : info.feb@umy.ac.id Web : www.umy.ac.id*.
- Kreitner, Robert and Angelo Kinicki. 2005. *Perilaku Organisasi (Organizational Behavior)*. Jakarta: Salemba Empat

- Lathifah, Ifah dan Abdul Rohman. 2014. The Influence of Work-Family Conflict on Turnover Intentions with Job Satisfaction as an Intervening Variable on Public Accountant Firms in Indonesia. *International Journal of Research in Business and Technology*. Vol.5, No.2. pp 617-625.
- Lu, H., K. Barriball, L., Zhang, X., While, A., E. (2012). Job satisfaction among hospital nurses revisited: A systematic review. *International. Journal of Nursing Studies*, 49 (8), 1017–1038.
- Luthans, F. 2008. *Organizational Behavior Eleventh Editions*. Mc Graw Hill Irwin. Companies, Inc. New York.
- Malayu SP. Hasibuan. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Cetakan Keenam)*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Maoe, V. A., Sintaasih, D. K., & Sudibya, I. G. A. (2016). Pengaruh Konflik Peran terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Pendeta Gereja Kristen Protestan di Bali. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 5(5), 1279–1308.
- Mathis, L Robert & Jackson, Jhon.H. 2006. *Manajemen SDM*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mauno, S., dan Ruokolainen, M. (2015). Does Organizational Work–Family Support Benefit Temporary and Permanent Employees Equally in a Work–Family Conflict Situation in Relation to Job Satisfaction and Emotional Energy at Work and at Home? *Journal of Family Issues*. Vol 38 (1), p.
- Newman, M.G., Carranza, F.A., Bulkasez, J., Quirynen, M., Teughels, W., Haake, S.K., 2006, *Microbiology of Periodontal Disease in Carranza's Clinical Periodontology*, 10th ed, Saunders Elseviers, Los Angeles.
- Rajak, A. (2013). Pengaruh Konflik Interpersonal, Work-Family Conflict. *Jurnal Siasat Bisnis*, 17(2). Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/315582150_Pengaruh_konflik_interpersonal_work-family_conflict_dan_stres_terhadap_kepuasan_kerja_dan_dampaknya_terhadap_kepuasan_hidup/fulltext/58d50586a6fdcc1bae50b6e6/315582150_Pengaruh_konflik_interpersonal_work-
- Ram, Nanik, Immamuddin Khosso & Asif Ali Shah. 2011. Role Conflict and Role Ambiguity as Factors in Work Stress among Managers: A Case Study of Manufacturing Sector in Pakistan. *Canadian Center of Science and Education*, Vol.7, No.2: 113-118

- Retnaningrum & Mochammad.2016. Pengaruh *Work-Family Conflict* Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja (Studi Pada Perawat Wanita RSUD Wonosari Yogyakarta).*Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol. 36.No. 1.
- Rivai, Veithzal & Jauvani Sagala.2010.*Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*, Dari Teori ke Praktik. Jakarta: Rajawali Pers.
- Rizzo, John R, Robert J. House & Sidney I. Lirtzman.1970. *Role Conflict and Ambiguity in Complex Organization*, *Administrative Science Quarterly*, 15: 150-163
- Robbins, Stephen P, dan Timothy A. Judge. (2008).*Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Robbins, Stephen P. Judge , Timothy A.. 2015. *Perilaku Organisasi*. Edisi 16 - Jakarta: Salemba Empat.
- Ryff, C. D., & Singer, B. H. (1996). Psychological well-being, meaning, measurement and implication for psychotherapy research. *Psychotherapy Psychosomatic*, 65, 14-23.
- Rizwan, M., Waseem, A., & Bukhari, S. A. (2014). Antecedents of Job Stress and its impact on Job Performance and Job Satisfaction. *International Journal of Learning and Development*, 4(2), 187–203. <https://doi.org/10.5296/ijld.v4i2.6097>
- Safaria, Triantoro, Ahmad bin Othman & Muhammad Nubli Abdul Wahab.2011. Role Ambiguity, Role Conflict, the Role of Job Insecurity as Mediator toward Job Stress among Malay Academic Staff: A SEM Analysis, *Current Research Journal of Social Sciences*, 3(3): 229-235
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah.(2013). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi.
- Sari, I., & Lubis, L. (2018). *Jurnal Diversita*. 4(2), 90–98.
- Sedarmayanti. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: Refika Aditama.
- Sugiyono. 2010, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* : Penerbit CV Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono.(2012). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta- Bandung.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&B*. Bandung: Alfabeta.
- Suharyadi dan Purwanto. 2011. "*Statistika untuk Ekonomi dan Keuangan Modern Edisi 2*". Jakarta : Salemba Empat.
- Sunyoto, Danang. 2013. *Teori, Kuesioner, dan Proses Analisis Data Perilaku Organisasional*. Yogyakarta: Center for Academic Publishing Service.
- Sutrisno, Edy. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Cetakan Keempat*. Jakarta: Kencana.
- Tony Wijaya, 2013. *Metodolgi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Utomo, Wahyudi. 2008. *Kepuasan Kerja Karyawan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor Pada Kecamatan Bogor Timur, Bogor (Pada Karyawan Tetap dan Kontrak*. Tesis Program Pasca Sarjana FISIP-UI.Depok.
- Weiss, H. M., & Cropanzano, R. 1996. Affective events theory: A theoretical discussion of the structure, causes and consequences of affective experiences at work. *Research in Organizational Behavior*, 18, 1–74. And *Social Psychology*, 74, 224–237.
- Wibowo. 2016. *Manajemen Kinerja Edisi Kelima*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Wirakristama, R. C. (2011). Analisis Pengaruh Konflik Peran Ganda (WorkFamily Conflict) Terhadap Kinerja Karyawan Wanita pada PT NyonyaMeneer Semarang dengan Stres Kerja Sebagai Variabel Intervening.*SKRIPSI*. (Tidak Diterbitkan). Semarang :Universitas Diponegoro, 33.
- Zulfikar, Ahmer, Najeeb Ullah Khan, Qamar Afaq & Shadiullah Khan. (2013) Evaluating The Relationship Between Work-Family Conflict and Job Satisfaction (A Survey of Nursing Staff in Public Sector Hospitals of Bhakkar District). *Gomal University Journal of Research*, 29(2) Dec 2013, 128-135.