

**PENGARUH WORK FAMILY CONFLICT DAN AMBIGUITAS PERAN TERHADAP KINERJA KARYAWATI MELALUI KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

**(Studi Pada Karyawan PT Sung Shim Intl Cabang Sempor)**

**M. Syaiful Anam**

Manajeman, STIE Putra Bangsa Kebumen, [Syaifulanam196@gmail.com](mailto:Syaifulanam196@gmail.com)

**Abstrak**

Penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh *work family conflict* dan ambiguitas peran terhadap kinerja melalui kepuasan kerja. Sampel penelitian ini yaitu karyawan yang bekerja pada PT Sung Shim intl Cabang Sempor Jalan Sempor Baru Desa Jatinegara Kecamatan Sempor Kabupaten Kebumen sebanyak 62 responden. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner, studi pustaka dan wawancara. Analisis data yang digunakan adalah uji instrumen validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, uji hipotesis, analisis korelasi dan analisis jalur.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *work family conflict* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja dengan nilai signifikansi sebesar 0,039 namun tidak berpengaruh terhadap kinerja dengan nilai signifikansi  $0,207 > 0,05$ . Ambiguitas peran berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja dengan nilai signifikansi sebesar 0,002 namun tidak berpengaruh terhadap kinerja dengan nilai signifikansi  $0,408 > 0,05$ . Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja dengan nilai signifikansi 0,000.

**Kata kunci :** *work family conflict*, ambiguitas peran, kepuasan kerja, kinerja

**Abstract**

*This research was conducted to examine the effect of work family conflict and role ambiguity on performance through job satisfaction. The sample of this research is employees who work at PT Sung Shim Intl Branch Sempor Jalan Sempor Baru Jatinegara Village District Sempor Kebumen Regency as many as 62 respondents. Methods of data collection using questionnaires, literature studies and interviews. Data analysis used is instrument validity and reliability test, classic assumption test, hypothesis test, correlation analysis and path analysis.*

*The results showed that work family conflict has a negative and significant effect on job satisfaction with a significance value of 0.039 but has no effect on performance with a significance value of  $0.207 > 0.05$ . Role ambiguity has a positive effect on job satisfaction with a significance value of 0.002 but has no effect on performance with a significance value of  $0.408 > 0.05$ . Job satisfaction has a positive and significant effect on performance with a significance value of 0.000.*

**Keywords:** *work family conflict, role ambiguity, job satisfaction, performance*

## PENDAHULUAN

Kinerja karyawan dibutuhkan dalam suatu organisasi atau perusahaan untuk mengetahui tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi. Karyawan yang berkinerja baik yaitu karyawan yang dapat menjalankan atau melaksanakan tugas yang sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Karyawan dalam melaksanakan tugasnya dengan baik akan memberikan pengaruh yang baik untuk suatu perusahaan atau organisasi tersebut. Terciptanya kinerja karyawan yang baik merupakan tanggungjawab bagi individu, kelompok maupun organisasi itu sendiri. Karyawan dapat dikatakan berkinerja baik atau tidaknya dalam bekerja harus ada penilaian kerja.

Faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan salah satunya adalah *work family conflict* dan ambiguitas peran. *Work family conflict* adalah bentuk konflik peran antar dimana tekanan peran dari domain pekerjaan dan keluarga saling bertentangan dalam beberapa hal (Greenhaus dan Beutell, 1985:77). Sedangkan Netemeyer et al, 1994 mendefinisikannya sebagai sebuah bentuk *interrole conclict* dimana secara keseluruhan adanya tuntutan waktu tertentu serta keterangan yang ditimbulkan karena gangguan dari pekerjaan terhadap tanggung jawab di dalam keluarga. Hal ini biasanya terjadi seorang wanita yang berusaha memenuhi tuntutan peran dalam pekerjaan dan usaha tersebut dipengaruhi oleh kemampuan orang yang bersangkutan untuk memenuhi tuntutan keluarganya atau sebaliknya, dimana pemenuhan tuntutan peran dalam memenuhi tuntutan dengan tekanan yang berasal dari beban kerja yang berlebihan dan waktu.

*Work family conflict* pada PT Sung Shim Intl Cabang Sempur dapat terlihat saat perusahaan sudah menetapkan kebijakan mengenai dilarangnya karyawan menggunakan jam kerja untuk kepentingan pribadi dan keluarga, seperti menjemput anak dan berbelanja saat jam kerja, tetapi sebagian karyawan tetap tidak menerima peraturan itu, akhirnya karena jam kerja yang tidak sesuai menyebabkan kinerja karyawan mengalami penurunan dilihat dari jumlah produksi bulu mata yang mengalami penurunan. Oleh karena itu menurut pimpinan, menurunnya kinerja karyawan disebabkan dengan adanya *work-family conflict* karena karyawan yang dikerjakan adalah wanita, yang mempunyai tanggungjawab lebih kepada keluarga.

Putri Natalia dan Suharmono (2015) menyatakan bahwa *work family conflict* mempunyai pengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja dan ambiguitas peran mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan menurut Ahmad Hilmy Mubassyir dan Nuri

Herachwati (2014) dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh *Work Family Conflict* terhadap Kinerja Perawat Wanita dengan Variabel Intervening Komitmen Organisasional di RSUD Bhakti Dharma Husada Surabaya menyatakan bahwa jika *work family conflict* memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja. Dalam penelitian ini menjelaskan bahwa kinerja yang ditunjukkan oleh perawat tidak berkaitan dengan adanya konflik yang timbul dari keluarga.

Sedangkan ketika seseorang kurang mendapatkan informasi yang cukup mengenai kinerja yang efektif dari sebuah peran, maka orang tersebut mengalami ketidakjelasan peran (Hutami, 2011 dalam Natalia, 2015). Ketidakjelasan peran atau ambiguitas peran yang dialami oleh seorang karyawan dapat mempengaruhi kondisi, emosi dan proses berpikirnya. Menurut Munandar (2008) menyatakan bahwa ambiguitas peran dirasakan jika seorang karyawan tidak memiliki cukup inforamasi untuk dapat melaksanakan tugasnya, atau tidak mengerti atau merealisasi harapan-harapan yang berkaitan dengan peran tertentu.

Ambiguitas peran di PT Sung Shim Intl Cabang Sempor terjadi di bagian produksi yaitu kurang jelasnya peran yang dikerjakan seperti bagian cutting dan knitting karyawan dibebaskan untuk memilih pekerjaan mana yang akan mereka kerjakan, sehingga tidak ada rasa tanggung jawab yang dimiliki karyawan untuk melaksanakan pekerjaannya dan karyawan juga kurang mengetahui SOP yang ditetapkan di perusahaan tersebut.

Putri Natalia dan Suharmono (2015) dalam penelitiannya menyatakan bahwa ambiguitas peran memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Zahraini dan Hafnala (2017) yang menyatakan bahwa ambiguitas peran memiliki pengaruh yang positif tetapi tidak signifikan terhadap kinerja dan kepuasan kerja dapat memediasi antara variabel independen terhadap dependen.

Berdasarkan fenomena dan kenyataan yang terjadi di PT Sung Shim Intl Cabang Sempor serta adanya research gap dari penelitian terdahulu, maka penulis ingin melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul : "Pengaruh *work family conflict* dan ambiguitas peran terhadap kinerja karyawati melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening. Studi ini dilakukan pada PT Sung Shim Intl Cabang Sempor". Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan menemukan bukti empiris pengaruh *work family conflict* dan ambiguitas peran terhadap kinerja karyawati melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening.

# Pengaruh *Work Family Conflict* dan Ambiguitas Peran Terhadap Kinerja Karyawati Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening

## RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana *Work Family Conflict* mempengaruhi kepuasan kerja karyawan?
2. Bagaimana ambiguitas peran mempengaruhi kepuasaan kerja karyawan?
3. Bagaimana *Work Family Conflict* mempengaruhi kinerja karyawan ?
4. Bagaimana ambiguitas peran mempengaruhi kinerja karyawan ?
5. Bagaimana kepuasan kerja mempengaruhi terhadap kinerja karyawan ?

## TUJUAN PENELITIAN

1. Untuk mengetahui pengaruh *Work Family Conflict* terhadap kepuasan karyawan.
2. Untuk mengetahui pengaruh ambiguitas peran terhadap kepuasan kerja karyawan.
3. Untuk mengetahui pengaruh *Work Family Conflict* terhadap kinerja karyawan.
4. Untuk mengetahui pengaruh ambiguitas peran terhadap kinerja karyawan.
5. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.

### *Work Family Conflict*

*Work Family Conflict* adalah salah satu bentuk *interrole conflict* tekanan atau ketidak seimbangan peran antara peran di pekerjaan dengan didalam keluarga (Greenhaus & Beutell,1995). Sedangkan Netemeyer et al, 1996 mendefinisikannya sebagai sebuah bentuk *interrole conclict* dimana secara keseluruhan adanya tuntutan waktu tertentu serta keterangan yang ditimbulkan karena gangguan dari pekerjaan terhadap tanggung jawab di dalam keluarga. Hal ini biasanya terjadi pada saat seseorang berusaha memenuhi tuntutan peran dalam pekerjaan dan usaha tersebut dipengaruhi oleh kemampuan orang yang bersangkutan untuk memenuhi tuntutan keluarganya atau sebaliknya, dimana pemenuhan tuntutan peran dalam memenuhi tuntutan dengan tekanan yang berasal dari beban kerja yang berlebihan dan waktu. Sedangkan tuntutan keluarga berhubungan dengan waktu yang dibutuhkan untuk menangani tugas-tugas rumah tangga. Menurut (Netemeyer et al., 1996 dalam Rahmawati , 2015 ) indikator WFC yaitu tekanan pekerjaan (*work demand*), tekanan keluarga (*family demand*)

### Ambiguitas Peran

Menurut Kreitner dan Kinicki (2005) ambiguitas peran adalah pengharapan orang lain yang tidak diketahui. Ambiguitas peran muncul karena kurangnya informasi atau karena tidak adanya informasi sama sekali atau informasinya tidak disampaikan (Cahyono, 2008). Ambiguitas peran dirasakan jika seseorang karyawan tidak memiliki cukup informasi untuk dapat melaksanakan tugasnya, atau tidak mengerti atau merealisasi harapan-harapan yang berkaitan dengan peran tertentu

(Munandar,2008). Menurut Rizzo et al (1970) terdapat 6 indikator yang dapat digunakan untuk mengukur ambiguitas peran yaitu mengetahui pasti wewenang yang dimiliki, mengetahui pasti arah dan tujuan pekerjaan, mengetahui pasti alokasi waktu kerja, mengetahui secara jelas pertanggung jawaban yang dimiliki, mengetahui pasti apa yang diharapkan dari dirinya, mendapatkan penjelasan tentang apa yang harus dilakukan.

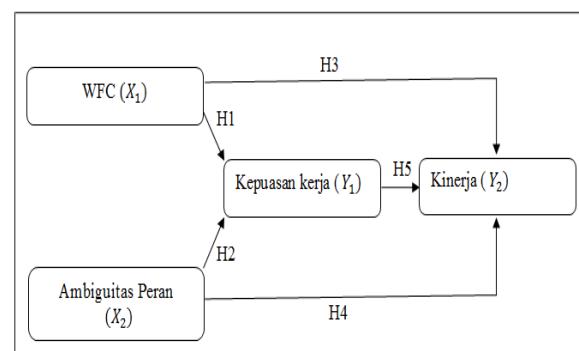
### Kepuasan Kerja

(Shamima Tasnim 2006; dalam Uzma Rashid & Sadia Rashid 2011) mendefinisikan kepuasan kerja adalah hal perasaan seseorang atau keadaan piliran sehubungan dengan lingkungan kerja. Dengan kata sederhana, itu adalah sejauh mana orang merasa baik tentang pekerjaan mereka yang mereka lakukan. Menurut Robbins 2002 :36 (dalam Nurkholis, 2015) ada empat faktor yang menentukan atau mendorong kepuasan kerja, yaitu pekerjaan yang menantang, ganjaran yang pantas, kondisi kerja yang mendukung dan rekan kerja yang mendukung. Menurut (Luthans dan Spector dalam Robbins, 2006), ada lima penentu kepuasan kerja yang disebutkan sebagai indikator yaitu Pekerjaan itu sendiri, Bayaran/gaji, Kesempatan untuk promosi, Pimpinan/atasan, Rekan kerja/lingkungan.

### Kinerja Karyawan

Menurut Hasibuan (2005) dalam Mubassyir dan Nuri (2014) kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepada karyawan yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan dan waktu. (Sudarmanto, 2011:8 dalam Taryono, 2015 :10) Mengemukakan bahwa kinerja karyawan dibatasi pada beberapa indikator yaitu : kualitas hasil yang dicapai, daya inisiatif dan kreatifitas karyawan terhadap pekerjaan, kemampuan bekerjasama, kesungguhan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan, kepedulian terhadap kualitas hasil kerja.

## KERANGKA BERPIKIR



## METODE PENELITIAN

### Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat tiga jenis variabel, yaitu variabel independen, variabel dependen, dan variabel intervening. Variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi dan menjadi sebab perubahan atau terjadinya variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah *Work family conflict* (X1) dan Ambiguitas Peran (X2). Indikator *Work family conflict* berdasar pada tekanan pekerjaan (*work demand*) dan tekanan keluarga (*family demand*). Sedangkan indikator Ambiguitas Peran adalah mengetahui pasti wewenang yang dimiliki, mengetahui pasti arah dan tujuan pekerjaan, mengetahui pasti alokasi waktu kerja, mengetahui secara jelas pertanggung jawaban yang dimiliki, mengetahui pasti apa yang diharapkan dari dirinya, mendapatkan penjelasan tentang apa yang harus dilakukan. Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel independen. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kinerja Karyawan (Y2). Indikator Kinerja Karyawan berdasar pada kualitas hasil yang dicapai, daya inisiatif dan kreatifitas karyawan terhadap pekerjaan, kemampuan bekerjasama, kesungguhan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan, kepedulian terhadap kualitas hasil kerja. Variabel Intervening adalah variabel antara yang menghubungkan sebuah variabel independen utama pada variabel dependen yang dianalisis. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel intervening adalah kepuasan kerja (Y1). Indikator Kepuasan Kerja adalah Pekerjaan itu sendiri, Bayaran/gaji, Kesempatan untuk promosi, Pimpinan/atasan, Rekan kerja/lingkungan.

### Populasi dan Sample

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas : objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya Sugiyono (2010 : 115). Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2010 : 62). Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik *non-probability sampling* dengan menggunakan metode *purposive sampling* yaitu teknik pemilihan sampel, berdasarkan kriteria yang ditentukan oleh peneliti dimana sampel yang dipilih dengan menggunakan pertimbangan tertentu sesuai dengan tujuan dan masalah penelitian yang dikembangkan.

### Metode Analisis

#### 1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Sedangkan Uji Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari

variabel atau konstruk. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ) > 0,60 (Ghozali, 2009 : 45).

2. Uji Asumsi Klasik
  - a. Uji Multikolinieritas dilakukan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Jika variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak orthogonal (Ghozali, 2009 : 95).
  - b. Uji Heterokedastisitas dilakukan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual dari satu pengamatan satu ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah yang homokedastisitas atau yang tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2009 : 125).
  - c. Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah data yang digunakan dalam model regresi berdistribusi normal atau tidak (Ghozali, 2009 : 147).
3. Uji Hipotesis
  - a. Uji Parsial (*t*) pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2009)
  - b. Koefisien Determinasi untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Koefisien determinasi ( $R^2$ ) dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kepadatan paling baik dalam analisis regresi, dimana hal yang ditunjukkan oleh besarnya koefisien determinasi ( $R^2$ ) antara 0 (nol) dan 1 (satu)
4. Analisis korelasi  
Analisis korelasi digunakan untuk mengetahui besaran korelasi antar variabel (Jhonathan Sarwono, 2005:77).
5. Analisis Jalur  
Analisis jalur merupakan perluasan dari analisis regresi linear berganda dimana penggunaan analisis regresi adalah untuk menaksir hubungan kausalitas antar variabel (model kasual) yang ditetapkan sebelumnya berdasarkan teori (Ghozali : 2009).

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil data untuk menguji *work family conflict* dan ambiguitas peran terhadap kinerja melalui kepuasan kerja karyawan PT Sung Shim Intl Cabang Sempor, digunakan uji *t*. Asumsinya bahwa apabila nilai *t* hitung > nilai *t* tabel, maka *Ho* ditolak dan *Ha* diterima sebaliknya apabila nilai *t* hitung < nilai *t* tabel, maka *Ho* diterima dan *Ha* ditolak. Hasil pengujian hipotesis secara parsial dapat dilihat pada tabel 1.

# Pengaruh *Work Family Conflict* dan Ambiguitas Peran Terhadap Kinerja Karyawati Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening

**Tabel 1 Pengujian Hipotesis dan Nilai Koefisien**

Variabel Independen	Variabel Intervening	Variabel Dependin	t-tabel	t-hitung	Sig	Hipotesis
<i>Work family conflict</i>	-	Kepuasan kerja	2,000	-2,112	0,039	H1 diterima
Ambiguitas peran	-	Kepuasan kerja	2,000	3,248	0,002	H2 diterima
<i>Work family conflict</i>	-	Kinerja Karyawan	2,001	1,276	0,207	H3 ditolak
Ambiguitas Peran	-	Kinerja Karyawan	2,001	-0,834	0,408	H4 ditolak
Kepuasan kerja	-	Kinerja Karyawan	2,001	4,513	0,000	H5 diterima

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

## PEMBAHASAN

### Pengaruh *work family conflict* terhadap kepuasan kerja

Hasil uji t pada tabel IV-11 diatas, menunjukkan bahwa probabilitas signifikansi untuk variabel *work family conflict* ( $X_1$ ) sebesar  $0,039 < 0,05$  dan hasil perhitungan diperoleh angka  $t_{hitung}$  sebesar  $-2,112 < t_{tabel}$  2,000. Hasil ini menyatakan *work family conflict* mempunyai pengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja PT Sung Shim Intl.

### Pengaruh ambiguitas peran terhadap kepuasan kerja

Hasil uji t pada tabel IV-11 diatas menunjukkan bahwa probabilitas signifikansi untuk variabel ambiguitas peran ( $X_2$ ) sebesar  $0,002 < 0,05$  dan hasil perhitungan diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar  $3,248 > t_{tabel}$  sebesar 2,000. Hasil ini menyatakan ambiguitas peran mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan kerja PT Sung Shim Intl.

### Pengaruh *work family conflict* terhadap kinerja

Hasil uji t pada tabel IV-12 diatas menunjukkan bahwa probabilitas signifikansi untuk variabel *work family conflict* ( $X_1$ ) sebesar  $0,207 > 0,05$  dan hasil perhitungan diperoleh angka  $t_{hitung}$  sebesar  $1,276 < t_{tabel}$  sebesar 2,001. Hasil ini menyatakan bahwa *work family conflict* tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan PT Shung Shim Intl.

### Pengaruh ambiguitas peran terhadap kinerja

Hasil uji t pada tabel IV-12 diatas menunjukkan bahwa probabilitas signifikansi untuk variabel ambiguitas peran ( $X_2$ ) sebesar  $0,408 > 0,05$  dan hasil perhitungan diperoleh angka  $t_{hitung}$  sebesar  $-0,834 < t_{tabel}$  sebesar 2,001. Hasil ini menyatakan bahwa ambiguitas peran tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan PT Sung Shim Intl.

### Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja

Hasil uji t pada tabel IV-12 diatas menunjukkan bahwa probabilitas signifikansi untuk variabel

ambiguitas peran ( $Y_1$ ) sebesar  $0,000 < 0,05$  dan hasil perhitungan diperoleh angka  $t_{hitung}$  sebesar  $4,513 > t_{tabel}$  sebesar 2,001. Hasil ini menyatakan bahwa kepuasan kerja mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap kinerja karyawan PT Sung Shim Intl.

## KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian tentang pengaruh *work family conflict* dan ambiguitas peran terhadap kinerja karyawati melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada karyawan PT Sung Shim Intl Cabang Sempor pada 62 responden maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut bahwa Hipotesis 1 yaitu *Work family conflict* terbukti merupakan variabel yang mempunyai pengaruh yang negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan PT Sung Shim Intl Cabang Sempor. Melihat hasil tersebut menunjukkan bahwa apabila terjadi *work family conflict* yang tinggi maka kinerja dari karyawan PT Sung Shim Intl semakin tinggi. Hipotesis 2 ambiguitas peran terbukti merupakan variabel yang mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan PT Sung Shim Intl Cabang Sempor. Melihat hasil tersebut menunjukkan bahwa apabila terjadi ambiguitas yang tinggi maka kapuasan dari karyawan PT Sung Shim Intl Cabang Sempor akan semakin puas. Hipotesis 3 *Work family conflict* merupakan variabel yang tidak mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan PT Sung Shim Intl Cabang Sempor. Melihat dari hasil tersebut menunjukkan bahwa apabila terjadi *work family conflict* yang tinggi maka kinerja karyawan PT Sung Shim Intl Cabang Sempor tidak akan tinggi maupun rendah dengan kata lain, *work family conflict* tidak berpengaruh terhadap kinerja. Hipotesis 4 ambiguitas peran merupakan variabel yang tidak mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan PT Sung Shim Intl Cabang Sempor. Melihat dari hasil tersebut menunjukkan bahwa apabila terjadi ambiguitas peran yang tinggi maka kinerja karyawan PT Sung Shim Intl Cabang Sempor tidak akan terpengaruh. Hipotesis 5 kepuasan kerja terbukti merupakan variabel yang mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT Sung Shim Intl Cabang Sempor. Melihat dari hasil tersebut menunjukkan bahwa apabila kepuasan kerja semakin tinggi maka kinerja karyawan PT Sung Shim Intl Cabang Sempor akan semakin tinggi.

## REFERENSI

- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rineka Cipta.  
Davis, Keith & John Newstrom. 1985. *Perilaku Dalam Organisasi*. Edisi 7. Jakarta : Erlangga.

## Pengaruh *Work Family Conflict* dan Ambiguitas Peran Terhadap Kinerja Karyawati Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening

- Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program SPSS*. Edisi keempat. Semarang : Universitas Diponegoro.
- Greenhaus, Jeffrey H & Nicholas J. Beutell. 1985. "Sources of Conflict between Work and Family Roles". *The Academy of Management Review*, Vol. 10, No. 1.Hal.76-88.
- Hasibuan, MP. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Indeks.
- Hastaputri, Margatera Harsuteki. 2017. " Pengaruh *Work Family Conflict, Job Stress* dan *Emotional Exhaustion* Terhadap *Job Performance* Bidan RSUD Dr. Soedirman Kebumen". Skripsi. Tidak dipublikasikan Kebumen : STIE Putra Bangsa.
- Mahmudi. 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Edisi kedua. Yogyakarta : Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Mubassyir, Ahmad Hilmy dan Nuri Herachwati. 2014. "Pengaruh *Work Family Conflict* Terhadap Kinerja Perawat Wanita Dengan Variabel Intervening Komitmen Organisasional Di RSUD Bhakti Dharma Husada Surabaya". *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan* Tahun. 7. No. 3. Desember. 2014.
- Munandar, M. 2008. *Budgeting: Perencanaan Kerja, Pengkoordinasian Kerja, Pengawasan Kerja*. Cetakan Ketigabelas. BPFE. Yogyakarta.
- Natalia, Putri dan Suharmono. 2015. "Analisis Pengaruh *Work Family Conflict* dan Ambiguitas Peran Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Stress Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Karyawan Wanita Bagian Produksi PT. Nyonya Meneer Semarang)". *Diponegoro Jurnal Of Management*, Vol. 4, Nomor 2, Tahun 2015, Hal. 1-13.
- Nur, Isma Rija dkk. 2016. "Pengaruh Konflik Peran Ambiguitas Peran dan Stress Kerja Terhadap Kinerja Karyawan". *Jurnal Manajemen*, Vol. 8 (1). 2016.
- Nurkholis, Muhammad. 2015. "Pengaruh Job Insecurity dan Kepuasan Kerja Terhadap Turnover Intention dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening di Hotel Istana Gombong". Skripsi. Tidak dipublikasikan STIE Putra Bangsa.
- Putri, Rizky Herwinda. 2013. "Analisis Pengaruh Stress Kerja dan Konflik Pekerjaan-Keluarga (*Work Family Conflict*) Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada PT ARA Shoes Jakarta". Skripsi. Semarang : Universitas Diponegoro.
- Rahmawati, Annisa. 2015. "Pengaruh *Work Family Conflict* Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Perawat Rumah Sakit Ghrasia Yogyakarta". Skripsi. Yogyakarta : Universitas Negeri Jakarta.
- Rizwan, Muhammad., Waseem, Arooba. & Bukhari, Syeda Anam. 2014. "Antecedents of Job Stress And It's Impact On Job Performance And Job Satisfaction". *Internasional Jurnal of Leraning & Development*. Vol. 4(2).
- Rizzo, J.R, House, R.J., Lirtzman, S.I. 1970. " Role Conflict and Ambiguity in Complex Organizations" *Administratif Science Quarterly*, Vol. 15 (2) : pp. 150-163.
- Robbins, Stephen P dan Timothy A. Judge. 2008. *Perilaku Organisasi*, Edisi duabelas. Jakarta : Salemba Empat.
- Robbins, Stephen P. 2006. *Perilaku Organisasi*. Edisi Indonesia. Indonesia : PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Rosaputri, Rizki. 2012. "Pengaruh Konflik Peran Ganda Dan Ambiguitas Peran Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Variabel Stres Kerja Sebagai Variabel Intervening pada Karyawan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero Tbk Cabang Wates)". Skripsi. Semarang : Universitas Diponegoro.
- Rohmawati, Indra Sari Nur. 2016. "Pengaruh Ambiguitas Peran Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Dengan Stress Kerja Sebagai Variabel Mediasi Pada PT Waskita Beton Precast Plant Sidoarjo". *Jurnal Ilmu Manajemen*, Vol. 4 No. 3 Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi. Surabaya : Universitas Negeri Surabaya.
- Sarwono, Jonathan. 2005. *Teori dan Praktik Riset Pemasaran dengan SPSS*. Yogyakarta : Andi Yogyakarta.
- Sorongan, Marlin Vicilia. Silvya Mandey Dan Bode Luwanaw. 2015. "Konflik Peran dan Ambiguitas Peran Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) TBK Cabang Manado". *Jurnal Emba*, Vol. 3 No.1 Maret 2015, Hal. 514-523. Manado : Universitas Sam Ratulangi.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta.
- Sutrisno, Edy. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Kencana
- Wirakristama, Richardus Chandra. 2011. "Analisis Pengaruh Konflik Peran Ganda (*Work Family Conflict*) Terhadap Kinerja Karyawan Wanita Pada Pt Nyonya Meneer Semarang Dengan Stress Kerja Sebagai Variabel Intervening". Skripsi. Semarang : Universitas Diponegoro.
- Zahraini dan Hafnalis. 2017. "Pengaruh Ambiguitas Peran Terhadap Kinerja Pegawai Pada Sekretariat Kabupaten Aceh Utara Dengan Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening". *Jurnal*.

Pengaruh *Work Family Conflict* dan Ambiguitas Peran Terhadap Kinerja Karyawati Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening

Jurnal Ilmiah Sains, Teknologi, Ekonomi,  
Sosial dan Budaya, Vol. 1 No. 2 Mei 2017.

Aceh Utara : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu  
Politik Universitas Almuslim.