

## DAMPAK KEPUASAAN KERJA SEBAGAI PEMEDIASI FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA KARYAWAN

Rachmawati Meita Oktaviani

meita.rachma@gmail.com

Tjahjaning Poerwati

Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Penelitian ini juga bermaksud menguji apakah kepuasan kerja dapat memediasi hubungan *ambiguitas* peran dan komitmen profesi terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan *model survey*. Teknik analisis yang digunakan *conviniance sampling* dengan jumlah sampel 80 *responden* yang merupakan karyawan Kantor Akuntan Publik yang berada di wilayah Semarang. Hasil penelitian adalah sebagai berikut: 1). *ambiguitas* peran secara *parsial* ternyata tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan; 2). komitmen profesi secara *parsial* ternyata berpengaruh terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan; dan 3). kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan hasil *uji path* yang telah dilakukan menyebutkan bahwa kepuasan kerja tidak berhasil memediasi hubungan *ambiguitas* peran dan komitmen profesi secara *parsial* terhadap kinerja karyawan.

**Kata Kunci:** *ambiguitas* peran, komitmen profesi, kepuasan kerja, kinerja karyawan

### ABSTRACT

*This study aims to factors that affect employee performance. This study also intends to test whether job satisfaction can mediate the relationship of role ambiguity and professional commitment to employee performance. This research is a quantitative research using survey model. Analysis technique used conviniance sampling with sample number 80 respondents who are employees of Public Accounting Firm in Semarang area. The results of the study are as follows: 1). Partial role ambiguity has no effect on job satisfaction and employee performance; 2). Commitment of the profession in a partial way affect the job satisfaction and employee performance, and 3). Job satisfaction affects employee performance. Based on path test results that have been done mention that job satisfaction does not successfully mediate relationship ambiguity role and professional commitment partially to employee performance.*

**Keywords:** *Role ambiguity, professional commitment, job satisfaction, employee performance*

### PENDAHULUAN

Keberadaan sumberdaya manusia mempunyai peran utama dalam setiap kegiatan perusahaan. Sarana dan prasarana serta sumber dana yang berlebihan, tetapi tanpa dukungan sumber daya manusia yang andal kegiatan perusahaan tidak akan terselesaikan dengan baik. Sebagai kunci pokok, sumber daya manusia akan menentukan keberhasilan pelaksanaan kegiatan perusahaan. Karyawan dalam suatu perusahaan mempunyai tanggung jawab yang berbeda-beda. Tak jarang karyawan mengalami hambatan dan gangguan dalam pekerjaannya

karena faktor pribadi maupun faktor organisasi. Hal ini menunjukkan bahwa sumberdaya manusia merupakan kunci pokok yang harus diperhatikan dengan segala kebutuhannya. Sebagai kunci pokok, sumberdaya manusia akan menentukan keberhasilan pelaksanaan kegiatan perusahaan.

Masalah karyawan sangat terkait dengan kinerja. Mangkunegara (2002) menyebutkan kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja yang menurun dapat terjadi

karena beberapa sebab yang didapatkan dan di rasakan oleh karyawan.

Banyak faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Diantara faktor tersebut antara lain: 1). *Ambiguitas* peran yang terjadi karena karyawan tidak memiliki cukup informasi terkait dengan tugasnya, 2). Komitmen profesi keinginan untuk menjaga dan mempertahankan keikutsertaan dalam profesi, dan 3). Kepuasan kerja merupakan merasa nyaman dalam bekerja serta tidak berusaha mencari alternatif pekerjaan lainnya. Hasil penelitian tentang kinerja karyawan memiliki hasil yang masih berbeda-beda maka dari itu penulis melakukan replikasi penelitian dengan judul:

### **“Dampak Kepuasan Kerja Sebagai Pemediator Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan”**

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan uji 1). bagaimana pengaruh *ambiguitas* peran, komitmen profesi dan kepuasan kerja secara parsial terhadap kinerja karyawan, dan 2). Apakah kepuasan kerja memediasi *ambiguitas* peran dan komitmen profesi terhadap kinerja karyawan

## **LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS**

### **Teori Kepuasan**

Kreitner & Kinicki (2005), menyebutkan kepuasan kerja adalah “suatu efektifitas atau respons emosional terhadap berbagai aspek pekerjaan”. (Davis & Newstrom, 1985) mendeskripsikan “kepuasan kerja adalah serangkaian perasaan pegawai tentang menyenangkan atau tidaknya pekerjaan mereka”. Menurut Robbins (2007) kepuasan kerja adalah “sikap umum terhadap pekerjaan seseorang yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima”. Kepuasan kerja merupakan sikap (positif) tenaga kerja terhadap pekerjaannya, yang timbul berdasarkan penilaian terhadap situasi kerja.

### **Kinerja Karyawan**

Kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* yang berarti prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang. Pengertian kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja berkaitan erat dengan tujuan, sebagai suatu hasil perilaku kerja seseorang (Davis & Newstrom, 1985).

### **Kepuasan Kerja**

Mas’ud (2002), menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan sikap positif terhadap pekerjaan pada diri seseorang. Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual. Bila seorang karyawan telah merasakan kepuasan kerja, ia akan merasa nyaman dalam bekerja serta tidak berusaha mencari alternatif pekerjaan lainnya. Karyawan mempunyai keinginan untuk berpindah dalam pekerjaan karena alasan memperoleh karir yang lebih baik (Chen and Chang, 2008; Locke, 1976).

### **Ambiguitas Peran**

(Munandar, 2001) menyatakan bahwa *ambiguitas* peran dirasakan jika seorang karyawan tidak memiliki cukup informasi untuk dapat melaksanakan tugasnya, atau tidak mengerti atau merealisasi harapan-harapan yang berkaitan dengan peran tertentu.

*Ambiguitas* peran merupakan suatu kondisi dimana karyawan tidak mendapatkan informasi yang cukup mengenai arahan dan tujuan yang jelas mengenai peran dan tugas-tugas yang harus mereka kerjakan. *Ambiguitas* peran yang dialami oleh karyawan tentunya akan merugikan organisasi yang bersangkutan karena ketidakjelasan sasaran atau tujuan bekerja dan kesamaran tentang tanggung jawab akan menyebabkan kinerja yang dihasilkan menurun.

## Komitmen Profesi

Komitmen profesi adalah tingkat loyalitas individu pada profesinya seperti yang telah dipersepsikan oleh individu tersebut. Agar se seorang dapat berperilaku dengan baik, maka ia harus memperhatikan etika profesional yang diatur dalam kode etik. (Tranggono & Kartika, 2008), suatu asosiasi profesi ditekankan adanya tingkat komitmen yang tinggi diwujudkan dengan kerja berkualitas sekaligus sebagai jaminan keberhasilan atas tugas yang dihadapinya.

Poznanski & Bline (1997) menyatakan bahwa komitmen profesi adalah sebuah kepercayaan dan penerimaan terhadap tujuan dan nilai-nilai profesi, sebuah kemauan untuk berusaha dengan bersungguh-sungguh guna kepentingan profesi, dan sebuah keinginan untuk menjaga dan mempertahankan keikutsertaan dalam profesi.

## PENGEMBANGAN HIPOTESIS

### Pengaruh *Ambiguitas* Terhadap Kepuasan Kerja

*Ambiguitas* peran terjadi karena deskripsi pekerjaan yang tidak dijelaskan secara rinci serta tidak adanya standar kinerja yang jelas sehingga ukuran tentang kinerja yang baik dipersepsikan secara kabur oleh karyawan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Cahyono (2008) menunjukkan bahwa variabel *ambiguitas* peran berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan. Semakin tinggi tingkat *ambiguitas* peran se orang karyawan maka semakin rendah kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan tersebut. Bersumber pada paparan diatas hipotesa yang dikembangkan sebagai berikut:

**H<sub>1</sub>:** Semakin besar *ambiguitas* peran yang dialami seorang karyawan akan diduga berdampak menurunkan tingkat kepuasan kerjanya.

### Pengaruh Komitmen Profesi Terhadap Kepuasan Kerja

Karyawan yang sudah berkomitmen untuk bekerja secara profesional sesuai keahliannya akan menjadi kepuasan tersendiri. Karyawan tersebut merasa mampu mengatasi hambatan yang terjadi dengan profesi yang dimiliki. Hal ini dapat membuat karyawan menjadi loyal terhadap profesinya tanpa memiliki keinginan untuk berganti profesi. Lui *et al.*, (2005) menyatakan bahwa karakteristik kerja saat ini memiliki pengaruh yang lebih kuat dalam profesionalisme dari pada tingkatan organisasi.

Bahkan tingkat profesionalisme yang lebih tinggi terkait pada identifikasi profesional yang lebih tinggi, kepuasan kerja yang lebih tinggi dan niat untuk keluar lebih rendah. Penelitian (Boyt *et al.*, 2001; Oktaviani & Nurhayati, 2014; Shafer *et al.*, 2002) yang menyatakan bahwa suatu struktur penghargaan terhadap sikap profesional secara langsung menyebabkan semakin tingginya kepuasan kerja. Bersumber pada paparan diatas hipotesa yang dikembangkan sebagai berikut:

**H<sub>2</sub>:** Semakin tinggi komitmen profesi yang dimiliki seorang karyawan diduga akan meningkatkan kepuasan kerjanya

### Pengaruh *Ambiguitas* Terhadap Kinerja Karyawan

Munandar, (2001) menyatakan bahwa *ambiguitas* peran dirasakan jika seorang karyawan tidak memiliki cukup informasi untuk dapat melaksanakan tugasnya, atau tidak mengerti atau merealisasi harapan-harapan yang berkaitan dengan peran tertentu.

Hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Catharina (2001) menunjukkan bahwa, variabel *ambiguitas* peran berpengaruh negatif terhadap variabel kinerja, kurangnya pengarah an, kejelasan tujuan, informasi dan tugas yang dirasakan oleh karyawan akan menyebabkan menurunnya kinerja yang dihasilkan oleh karyawan.

Bersumber pada paparan diatas hipotesa yang dikembangkan sebagai berikut:

**H<sub>3</sub>:** Semakin besar *ambiguitas* peran yang di alami seorang karyawan akan diduga ber dampak menurunkan tingkat kinerjanya.

### Pengaruh Komitmen Profesi Terhadap Kinerja Karyawan

Etika profesional yaitu standard perilaku seseorang profesional yang dirancang untuk tujuan praktis dan idealistik sehingga mendorong perilaku seseorang yang ideal, bersifat realistis, dan dapat dipertanggungjawabkan secara hukum. Sementara kinerja berkaitan erat dengan tujuan, sebagai suatu hasil perilaku kerja seseorang (Davis & Newstrom, 1985). Semakin baik komitmen profesi yang dimiliki seorang karyawan akan berdampak baik pula terhadap kinerja yang dilakukan demikian sebaliknya

Bersumber pada paparan diatas hipotesa yang dikembangkan sebagai berikut:

**H<sub>4</sub>:** Semakin tinggi komitmen profesi yang di miliki seorang karyawan diduga akan me ningkatkan kinerjanya

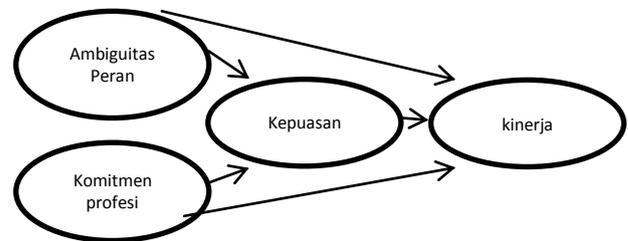
### Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja karyawan

Handoko (1995), menyebutkan kepuasan karyawan juga harus dapat mengaktualisasikan dirinya. Karyawan yang tidak memperoleh oleh kepuasan kerja akan berimbas tidak akan pernah mencapai kematangan psikologis. Pada gilirannya akan menjadi frustrasi. Hasil penelitian Syaiin (2008) dan Engko, (2008) me nunjukkan bahwa variabel kepuasan kerja ber pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Semakin tinggi kepuasan kerja yang didapat maka semakin meningkat kinerja karyawan. Bersumber pada paparan diatas hipotesa yang dikembangkan sebagai berikut:

**H<sub>5</sub>:** Semakin tinggi kepuasan kerja yang di rasakan seorang karyawan diduga akan meningkatkan kinerjanya

### Model Penelitian

Bersumber pada paparan diatas model penelitian sebagai berikut:



Gambar 1. Model Penelitian

### METODE PENELITIAN

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan Kantor Akuntan Publik di Kota Semarang. Penelitian menggunakan *convenience sampling* adalah teknik sampling yang dilakukan atas dasar kemudahan. Pada penelitian ini data yang digunakan adalah data primer. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 80 responden

### Pengukuran Variabel dan Instrumen Penelitian

#### Variabel *Ambiguitas* Peran.

*Ambiguitas* peran dirasakan jika karyawan tidak memiliki cukup informasi untuk dapat melaksanakan tugasnya, atau tidak mengerti atau merealisasi harapan-harapan yang berkaitan dengan peran tertentu. (Munandar, 2001). Pengukuran dilakukan dengan skala 5 poin. Instrumen penelitian didasarkan terdiri atas pertanyaan:

1). saya harus melakukan pekerjaan yang bertentangan dengan pendapat saya; 2). Saya dapat memuaskan berbagai tuntutan yang tidak cocok atau bertentangan dari berbagai orang; 3). saya mendapatkan informasi yang saya butuhkan untuk menyelesaikan pekerjaan.

#### Variabel Komitmen Profesi.

Dalam suatu asosiasi profesi ditekankan adanya tingkat komitmen yang tinggi diwujudkan

kan dengan kerja berkualitas sekaligus sebagai jaminan keberhasilan atas tugas yang dihadapinya (Tranggono & Kartika, 2008).

Pengukuran dilakukan dengan skala 5 poin. Instrumen penelitian didasarkan terdiri atas pertanyaan: Pengukuran dilakukan dengan skala 5 poin. Instrumen penelitian didasarkan terdiri atas pertanyaan: 1). profesi sebagai akuntan yang adalah profesi yang terbaik dari segala kemungkinan yang ada; 2). saya merasa memiliki loyalitas pada profesi akuntan yang saya jalani; 3). tidak ada yang berharga atau menguntungkan bagi saya untuk bertahan dalam profesi akuntan; dan 4). nilai-nilai yang saya yakini serta nilai-nilai yang ada dalam profesi memiliki banyak kesamaan

#### Variabel Kepuasan Kerja.

Kepuasan Kerja merupakan suatu cara pandang seseorang baik bersifat negatif maupun bersifat negatif tentang pekerjaannya. (Siagian, 2001). Pengukuran dilakukan dengan skala 5 poin. Instrumen penelitian didasarkan terdiri atas pertanyaan: 1). Organisasi memberikan gaji lebih baik dari pesaing; 2). Jika saya mengerjakan pekerjaan dengan baik, saya akan dipromosikan; 3). Saya bekerja dengan orang yang bertanggung jawab; dan 4). Para manajer (*supervisor*) yang saya bekerja untuk mereka memberikan dukungan saya

#### Variabel Kinerja Karyawan.

Hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral atau etika. (Indriyani, 2009). Pengukuran dilakukan dengan skala 5 poin. Instrumen penelitian didasarkan terdiri atas pertanyaan: 1). Saya cocok dengan pekerjaan saya karena sesuai dengan kemampuan; 2). Saya selalu menyelesaikan pekerjaan tepat waktu; 3). Saya menyelesaikan tugas yang diberikan dengan baik; dan 4). Saya melakukan aktivitas yang secara langsung mempengaruhi kinerja saya

## HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

### Deskripsi responden

#### Jenis kelamin.

Jenis kelamin responden dalam penelitian ini yang dijadikan sampel dapat dilihat pada tabel 1 berikut ini:

**Tabel 1.** Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persen
Laki-laki	55	68,75
Perempuan	25	31,25
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100.0</b>

Dari tabel 1 diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini berjenis kelamin laki – laki yaitu sebanyak 55 orang (68,75%) dan responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 25 orang (31,25%).

#### Umur.

Umur responden karyawan Kantor Akuntan Publik yang dijadikan sampel dapat dilihat pada tabel 1 berikut ini:

**Tabel 2.** Umur Responden

Umur	Jumlah	Persen
21 – 30 tahun	10	12,5%
31 – 40 tahun	20	25%
41 – 50 tahun	38	47,5%
> 50 tahun	12	15%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100.0</b>

Bersumber pada tabel diatas responden yang berumur 41–50 tahun sebanyak 38 orang (47,5%). Kelompok umur lain yang berumur antara 21–30 tahun sebanyak 10 orang (12,5%), Kelompok umur lain yang berumur antara 31 – 40 tahun sebanyak 20 orang (25%) sedangkan responden yang berumur lebih dari 50 tahun ada 12 orang (15%).

### Uji Kualitas.

Dari hasil uji *validitas* dan *reliabilitas* data terhadap variabel yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan *valid* dan *reliable* sesuai dengan lampiran.

### Statistik Deskriptif.

Berikut ini adalah hasil olahan terkait dengan Statistik Deskriptif responden sebagai berikut:

**Tabel 3.** Descriptive Statistics

	N	Min	Max	Mean	Std. Deviation
<i>Ambiguitas</i>	80	10	19	16.05	2.049
Komitmenpro	80	11	20	16.58	2.391
Kepuasankerja	80	8	20	15.75	3.013
Kinerja	80	11	20	16.39	2.270
Valid N (listwise)	80				

Berdasarkan hasil tabel 3. diatas, di ketahui bahwa jumlah responden 80 diperoleh penjelasan sebagai berikut:

#### **Ambiguitas Peran,**

Rata-rata memilih setuju dapat dilihat dari tabel mean sebesar 16,05, sedangkan untuk responden yang menjawab sangat tidak setuju dapat dilihat dari tabel nilai minimum variabel sebesar 10 dan responden

yang menjawab sangat setuju, dapat dilihat pada tabel nilai maksimum sebesar 19.

#### **Komitmen Profesi**

Rata-rata memilih setuju dapat dilihat dari tabel mean sebesar 16,58, sedangkan untuk responden yang menjawab sangat tidak setuju dapat dilihat dari tabel nilai minimum variabel sebesar 11 dan responden yang menjawab sangat setuju, dapat dilihat pada tabel nilai maksimum sebesar 20.

#### **Kepuasan Kerja**

Rata-rata memilih setuju dapat dilihat dari tabel mean sebesar 15,75, sedangkan untuk responden yang menjawab sangat tidak setuju dapat dilihat dari tabel nilai minimum variabel sebesar 8 dan responden yang menjawab sangat setuju, dapat dilihat pada tabel nilai maksimum sebesar 20.

#### **Kinerja Karyawan**

Rata-rata memilih setuju dapat dilihat dari tabel mean sebesar 16,39, sedangkan untuk responden yang menjawab sangat tidak setuju dapat dilihat dari tabel nilai minimum variabel sebesar 11 dan responden yang menjawab sangat setuju, dapat dilihat pada tabel nilai maksimum sebesar 20.

**Tabel 4.** Hasil Uji Koefisien Determinasi I

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.612 <sup>a</sup>	.375	.359	2.413

a. Predictors: (Constant), *ambiguitas*, *komitmenpro*

**Tabel 5.** Hasil Uji Koefisien Determinasi II

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.893 <sup>a</sup>	.798	.787	1.047

a. Predictors: (Constant), *kepuasankerja*, *ambiguitas*, *komitmenpro*

Bersumber pada tabel 2 variabel *ambiguitas* peran dan komitmen profesi memiliki pengaruh sebesar 37,5% sedangkan 62,5% dipengaruhi di luar model. Sedangkan jika didasarkan pada tabel 3. Variabel bebas yang digunakan dalam

penelitian (*ambiguitas* peran, komitmen profesi, dan kepuasan kerja) terhadap kinerja karyawan sebesar 79,8% sedangkan sisanya 20,2% dipengaruhi oleh variabel di luar model.

**Tabel 4.** Hasil Uji Persamaan I  
Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.342	2.248		.597	.552
	Komitmenpro	.588	.148	.467	3.981	.000
	<i>Ambiguitas</i>	.290	.172	.197	1.684	.096

a. Dependent Variable: kepuasankerja

**Tabel 5.** Hasil Uji Persamaan II  
Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
2	(Constant)	1.161	1.008		1.152	.253
	Komitmenpro	.478	.073	.503	6.581	.000
	<i>Ambiguitas</i>	.209	.079	.189	2.665	.009
	Kepuasankerja	.251	.051	.333	4.924	.000

a. Dependent Variable: kinerja

### Hasil Uji Hipotesa

#### Hubungan *Ambiguitas* Peran dan Kepuasan Kerja

Bersumber pada tabel 4 variabel *ambiguitas* peran tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Ini terlihat pada tingkat signifikansi yang dihasilkan dimana hasilnya sebesar  $0.096 > 0.005$ . Melihat pada hasil ini maka Hipotesa 1 ditolak pada level 5%

#### Hubungan Komitmen Profesi dan Kepuasan Kerja

Bersumber pada tabel 4 variabel komitmen profesi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Ini terlihat pada tingkat signifikansi yang dihasilkan dimana hasilnya sebesar  $0.00 < 0.005$ . Melihat pada hasil ini maka Hipotesa 2 diterima pada level 5%

### **Hubungan *Ambiguitas* Peran dan Kinerja Karyawan**

Bersumber pada tabel 5 variabel *ambiguitas* peran berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Ini terlihat pada tingkat signifikansi yang dihasilkan dimana hasilnya sebesar  $0.00 < 0.005$ . Melihat pada hasil ini maka Hipotesa 3 ditolak pada level 5%

### **Hubungan Komitmen Profesi dan Kinerja Karyawan**

Bersumber pada tabel 5 variabel komitmen profesi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Ini terlihat pada tingkat signifikansi yang dihasilkan dimana hasilnya sebesar  $0.00 < 0.005$ . Melihat pada hasil ini maka Hipotesa 4 diterima pada level 5%

### **Hubungan Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan**

Bersumber pada tabel 5 variabel kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Ini terlihat pada tingkat signifikansi yang dihasilkan dimana hasilnya sebesar  $0.00 < 0.005$ . Melihat pada hasil ini maka Hipotesa 5 diterima pada level 5%

## **PEMBAHASAN**

### **Hubungan *Ambiguitas* dan Kepuasan Kerja**

Hasil pengujian pengaruh *ambiguitas* peran terhadap kepuasan kerja ditolak pada level 5%. Hal ini menunjukkan bahwa *ambiguitas* peran yang dialami oleh karyawan tidak lagi mempengaruhi kepuasan kinerja. Dari hasil survey yang dilakukan usia responden adalah pada usia matang pada kelompok usia 42-45 tahun. Berkaca pada kondisi ini kematangan menerima penugasan adalah hal yang utama. Banyaknya perintah pekerjaan yang diterima dianggap sebagai tuntutan akan profesi.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan (Boyt *et al.*, 2001; Shafer *et al.*, 2002) yang menyatakan bahwa suatu struktur penghargaan terhadap sikap profesional secara langsung menyebabkan semakin tingginya kepuasan kerja.

### **Hubungan Komitmen Profesi dan Kepuasan Kerja**

Hasil pengujian pengaruh komitmen profesi terhadap kepuasan kerja diterima pada level 5%. Komitmen profesi yang tinggi berimplikasi pada kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan. Hasil penelitian ini mendukung Teori Kepuasan yang dikemukakan Kreitner & Kinicki (2005), menyebutkan kepuasan kerja adalah "suatu efektifitas atau respons emosional terhadap berbagai aspek pekerjaan". Hasil penelitian ini sejalan dengan (Lui *et al.*, 2005; Tranggono & Kartika, 2008) menyatakan bahwa karakteristik kerja saat ini memiliki pengaruh yang lebih kuat dalam profesionalisme dari pada tingkatan organisasi.

### **Hubungan *Ambiguitas* dan Kinerja Karyawan**

Hasil pengujian pengaruh *ambiguitas* peran terhadap kinerja karyawan ditolak karena memiliki arah yang positif. Dari hasil survey yang dilakukan usia responden adalah pada usia matang pada kelompok usia 41-50 tahun. Pada kelompok usia ini kinerja yang dihasilkan sangat tergantung pada kematangan usia dan kebutuhan yang harus dipenuhi oleh karyawan. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan (Catharina, 2001) menunjukkan bahwa, variabel *ambiguitas* peran berpengaruh negatif terhadap variabel kinerja, kurangnya pengarahan, kejelasan tujuan, informasi dan tugas yang dirasakan oleh karyawan akan menyebabkan menurunnya kinerja yang dihasilkan oleh karyawan.

### **Hubungan Komitmen Profesi dan Kinerja Karyawan**

Hasil pengujian pengaruh komitmen profesi terhadap kinerja karyawan diterima pada

level 5%. Hasil penelitian ini mendukung Teori Kepuasan yang dikemukakan oleh Kreitner & Kinicki (2005), menyebutkan kepuasan kerja adalah “suatu efektifitas atau respons emosional terhadap berbagai aspek pekerjaan”. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan (Davis & Newstrom, 1985) yang menyebutkan semakin baik komitmen profesi yang dimiliki seorang karyawan akan berdampak baik pula terhadap kinerja yang dilakukan demikian sebaliknya.

### Hubungan Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan

Hasil pengujian pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan diterima pada level 5%. Hasil penelitian ini mendukung Teori Kepuasan Kerja Robbins (2007) yang menyebutkan kepuasan kerja adalah “sikap umum terhadap pekerjaan seseorang yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang di terima pekerja dan jumlah yang mereka yakin seharusnya mereka terima”. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan Syaiin (2008) dan Engko, (2008) menunjukkan bahwa variabel kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Semakin tinggi kepuasan kerja yang didapat maka semakin meningkat kinerja karyawan.

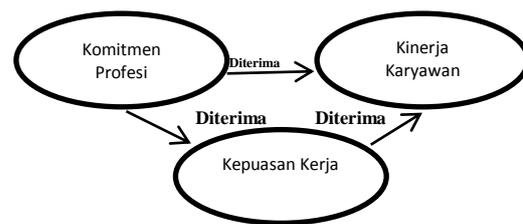
### Uji Path.

Dalam penelitian ini terdapat 2 model path yang dilakukan sebagai berikut: Berikut adalah uji path yang dilakukan untuk model 1 :



Gambar 2. Model Path 1

Bersumber pada gambar diatas dapat dijelaskan bahwa variabel kepuasan kerja tidak dapat memediasi *ambiguitas* peran terhadap kinerja karyawan. Variabel kepuasan kerja lebih tepat menjadi variabel bebas terhadap kinerja karyawan, Berikut adalah uji path yang dilakukan untuk model 2 :



Gambar 3. Model Path 2

Bersumber pada gambar diatas dapat di peroleh hasil komitmen profesi terbukti memiliki pengaruh langsung terhadap kinerja karyawan dengan nilai koefisien sebesar 0,478. Jika melihat pengaruh komitmen profesi terhadap kinerja karyawan jika melalui variabel kepuasan kerja hasil koefisien yang diperoleh sebesar 0,148 ( $0,588 * 0,251$ ). Kesimpulan yang dapat diambil dari hasil uji path 2 adalah kepuasan kerja juga tidak berhasil memediasi hubungan komitmen profesi terhadap kinerja karyawan hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien hubungan langsung lebih besar disbanding nilai koefisien tidak langsung.

## PENUTUP

### Simpulan

Berdasarkan pada paparan diatas maka simpulan hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1). *Ambiguitas* peran secara parsial ternyata tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan;
- 2). Komitmen profesi secara parsial ternyata berpengaruh terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan;

- 3). Kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan hasil uji path yang telah dilakukan menyebutkan bahwa kepuasan kerja tidak berhasil memediasi hubungan *ambiguitas* peran dan komitmen profesi secara parsial terhadap kinerja karyawan.

### Saran

Penelitian ini masih jauh dari kata sempurna sehingga hasilnya belum dapat digeneralisasi. Keterbatasan yang terlihat muncul terkait dengan: 1). sampel yang digunakan hanya di wilayah Kota Semarang, dan 2). variabel yang digunakanpun masih terbatas hanya pada *ambiguitas* peran, komitmen profesi, kepuasan kerja, dan kinerja karyawan. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambah variabel penelitian sehingga hasilnya akan semakin baik

*Terimakasih kepada Direktorat Riset & Pengabdian Masyarakat Kementerian Riset Teknologi DIKTI atas pendanaan pada penulis untuk Hibah Penelitian Dosen Pemula tahun 2017*

### DAFTAR PUSTAKA

- Boyt, Thomas, E., Robert, F., Luschh, Naylor, (Gillian, (2001). The Role of Professionalism in Determining Job Satisfaction in Professional services. *J. Serv. Res. Vol.3 No.4, pp.321-330*.
- Cahyono, D., (2008). *Persepsi Ketidakpastian Lingkungan, Ambiguitas Peran dan Konflik Peran Sebagai Mediasi Antara Program Mentoring dengan Kepuasan Kerja, Prestasi Kerja dan Niat Ingin Pindah*. Universitas Diponegoro, Semarang.
- Catharina, F., (2001). *Pengaruh Konflik dan Ambiguitas Peran Terhadap Kinerja Karyawan, Studi Kasus pada Departemen Call Center PT. Exelcomindo Pratama Jakarta*. Universitas Diponegoro.
- Chen, C.Y., Chang, S.L., (2008). An Exploration of the Tendency to Online Game Addiction Due to User's Liking of Design Features. *Asian J. Health Inf. Sci. Vol. 3, Nos. 1-4, 38-51*.
- Davis, K., Newstrom, J., (1985). *Human Behavior at Work: Organizational Behavior*, Seven Edition. ed. Mc. Grow-Hill.
- Engko, C., (2008). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Individual Dengan Self Esteem dan Self Efficacy Sebagai Variabel Intervening. *J. Bisnis Dan Akunt. Vol. 10, No. 1*.
- Handoko, T.H., (1995). *Management Personalia dan Sumber Daya Manusia*, Edisi Kedua. ed. BPFE, Yogyakarta, Yogyakarta.
- Indriyani, A., (2009). *Pengaruh Konflik Peran Ganda dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Perawat Wanita Rumah Sakit (Studi Pada Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah)*. UNDIP.
- Kreitner, Kinicki, (2005). *Perilaku Organisasi*. Salemba Empat, Jakarta.
- Locke, E., (1976). *The Nature and Causes of Job Satisfaction*. John Wiley and Sons, New York.
- Lui, Steven, S., Ngo, H.Y., Tsang, A., (2005). Socialize to be a Professional: a Study of The Professionalism of Accountants in Hongkong. *Int. J. Hum. Resour. Manag. 14-7, pp.1192-1205*.
- Mangkunegara, A.P., (2002). *Perilaku Konsumenten*, Edisi Revisi. ed. Refika Aditama, Bandung.
- Mas'ud, F., (2002). *40 Mitos Manajemen Sumber Daya Manusia*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Munandar, A.S., (2001). *Psikologi Industri dan Organisasi*. Universitas Indonesia Press, Jakarta.
- Oktaviani, R.M., Nurhayati, I., (2014). Pengaruh Komitmen Profesi Terhadap Turn over Intentions Dengan Kepuasan Kerja Sebagai variabel Pemediasi (Studi pada Karyawan Kantor Konsultan Pajak Di Semarang). *J. Bisnis Dan Ekon. JBE Vol. 21 No.1*.

- Poznanski, P., Bliese, D.M., (1997). Using Structural Equation Modeling to Investigate the Causal Ordering of Job Satisfaction and Organizational Commitment Among Staff Accountants. *Behav. Res. Account.* Vol.9, pp.154-171.
- Robbins, S.P., (2007). *Organizational Behavior*, 12th Edition. ed. New Jersey: Prentice Hall.
- Shafer, William, E.L., Park, J., Woody M, W.M., (2002). Professionalism, Organizational-Professional Conflict and Work Outcomes. *Account. Audit. Dan Account. J.* Vol.15 No.1, pp.46-68.
- Siagian, S.P., (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Syaiin, S., (2008). *Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Klinik Spesialis* Bestari Medan Tahun 2007. Universitas Sumatera Utara.
- Tranggono, R.P., Kartika, A., (2008). Pengaruh Komitmen Organisasional Dan Profesional Terhadap Kepuasan Kerja Auditor Dengan Motivasi Sebagai Variabel Intervening. *J. Bisnis Dan Ekon. JBE Vol. 15, No.1, 80 – 90.*

## LAMPIRAN

**Pengujian Reliabilitas Variabel – Variabel Penelitian**

Variabel	Alpha Cronbach Hitung	Alpha Cronbach Standar	Kriteria
Ambiguitas Peran	0,762	0,7	Reliabel
Komitmen Profesi	0,903	0,7	Reliabel
Kepuasan Kerja	0,865	0,7	Reliabel
Kinerjakaryawan	0,796	0,7	Reliabel

**Pengujian Validitas Variabel-Variabel Penelitian**

Variabel	Indikator Pertanyaan	Nilai KMO	Loading Factor	Kriteria
<i>Ambiguitas</i> peran	<i>Ambiguitas</i> 1	0,546	0,648	<i>Valid</i>
	<i>Ambiguitas</i> 2		0,641	<i>Valid</i>
	<i>Ambiguitas</i> 3		0,854	<i>Valid</i>
	<i>Ambiguitas</i> 4		0,624	<i>Valid</i>
Komitmen profesi	Komitmen1	0,808	0,931	<i>Valid</i>
	Komitmen2		0,953	<i>Valid</i>
	Komitmen3		0,717	<i>Valid</i>
	Komitmen4		0,909	<i>Valid</i>
Kepuasan kerja	Kepuasan1	0,688	0,767	<i>Valid</i>
	Kepuasan2		0,874	<i>Valid</i>
	Kepuasan3		0,947	<i>Valid</i>
	Kepuasan4		0,782	<i>Valid</i>
Kinerja karyawan	Kinerja1	0,705	0,618	<i>Valid</i>
	Kinerja2		0,839	<i>Valid</i>
	Kinerja3		0,810	<i>Valid</i>
	Kinerja4		0,873	<i>Valid</i>