

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Pada masa lalu, pegawai organisasi diklasifikasikan sebagai salah satu dari faktor produksi seperti bahan baku, mesin, atau peralatan kerja lainnya. Namun kini pandangan tersebut telah berubah, sebagai pegawai tidak diposisikan lagi menjadi bagian dari salah satu faktor produksi, tetapi sebagai sumber daya manusia yang disamping memiliki kompetensi tertentu yang dapat dimanfaatkan dan dipergunakan oleh organisasi dalam mencapai tujuannya, juga memiliki nilai-nilai, harapan, cita-cita, serta motivasi yang perlu mendapatkan perhatian dari kepala.

Ansory dan Indrasari (2018) menjelaskan bahwa sumber daya manusia merupakan suatu hal yang pokok, bahkan perannya tidak bisa dilepaskan dari sebuah perusahaan, baik institusi ataupun organisasi. Sumber daya manusia ialah kunci yang sangat menentukan perkembangan dari sebuah organisasi. Sedangkan Hamali (2016) mengemukakan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan suatu pendekatan yang strategis terhadap suatu motivasi, keterampilan, pengembangan dan manajemen pengorganisasian dalam sumber daya. Manajemen sumber daya manusia diciptakan untuk membentuk budaya organisasi yang layak, serta dapat memasukkan program kerja yang menggambarkan dan juga mendukung nilai pokok dari organisasi serta kemudian dapat memastikan keberhasilannya.

Manajemen sumber daya manusia memfokuskan diri kepada pengaturan peranan manusia dalam mewujudkan segala tujuan dari organisasi secara optimal. Dalam mengatur sumber daya manusia, manajemen sumber daya manusia hendaknya selalu menerapkan dasar-dasar yang merujuk kepada tercapainya suatu tujuan organisasi. Dan tentu saja, harus mengacu kepada tujuan terpenuhinya kepuasan (*satisfaction*) pegawai itu sendiri. Selain kepuasan dari pegawai, anggota dan masyarakat pun selaku yang akan menikmati pelayanan yang diberikan oleh organisasi tersebut harus merasa puas. Ketidakpuasan sering dikaitkan dengan tuntutan pekerjaan yang tinggi serta kurangnya perhatian dari organisasi, sehingga mengakibatkan pegawai merasa kurang puas terhadap pekerjaannya (Kurniawan, 2016).

Indrasari, (2017) menjelaskan bahwa kecenderungan perilaku pegawai terhadap suatu pekerjaan sering disebut komponen perilaku. Tingkat kepuasan kerja dari pegawai sendiri menjadi nyata karena fakta bahwa ia mencoba mengikuti pekerjaannya dengan teratur, kerja keras serta bertekad untuk menjadi bagian organisasi untuk jangka waktu relatif lama. Dibandingkan dengan komponen kognitif dan afektif dari kepuasan kerja, komponen perilaku sedikit lebih informatif, karena sikap tidak selalu sesuai dengan perilaku, seperti seseorang yang tidak suka dengan pekerjaannya tetapi dia tetap setia menjadi pegawai karena alasan finansial.

Berdasarkan pendekatan karakteristik dari pekerjaan, kepuasan kerja bergantung pada sifat pekerjaan pegawai atau oleh karakteristik organisasi dimana tempat mereka bekerja. Kepuasan kerja sangat bergantung pada

perbandingan apa yang pekerjaan atau organisasi berikan untuk mereka dan apa yang mereka berikan untuk pekerjaan. Setiap aspek seperti gaji, kondisi kerja, serta pengawasan dapat memberikan kontribusi untuk penilaian kepuasan kerja pegawai (Indrasari, 2017).

Pada dasarnya kepuasan kerja ialah hal yang bersifat individual karena setiap individu akan memiliki tingkat atau rasa kepuasan kerja yang berbeda-beda sesuai dengan nilai yang berlaku dalam diri setiap individu. Semakin banyak aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan dari setiap individu, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan. Kepuasan kerja merupakan respon afektif atau emosional terhadap berbagai segi atau aspek pekerjaan seseorang, sehingga kepuasan kerja bukan konsep tunggal, seseorang dapat relatif puas dengan salah satu aspek pekerjaan dan tidak puas dengan satu atau lebih aspek lainnya (Indrasari, 2017).

Dengan diluncurkannya program reformasi (perubahan kearah yang lebih baik) birokrasi di pemerintahan. Kinerja yang tinggi dalam setiap organisasi menjadi suatu keharusan yang harus diwujudkan. Dengan sumber daya manusia yang dimiliki, diperlukan suatu pengelolaan yang tepat sasaran untuk mencapai tujuan organisasi tersebut. Sehingga tuntutan kinerja yang tinggi tidak menjadi hambatan bagi pegawai di setiap organisasi (Subudi, Riana dan Satriani, 2017).

Berdasarkan hasil interview yang dilaksanakan oleh peneliti terhadap salah satu pegawai KSU yaitu Kepala Bidang Kesekretariatan dan

Pengembangan SDM, diketahui bahwa pegawai KSU Tandangsari mengalami kelebihan beban kerja yang disebabkan karena banyaknya tugas yang diemban. Beban kerja yang terlalu berlebihan jelas akan menimbulkan kelelahan fisik dan psikologis pegawai, sedangkan beban kerja yang terlalu sedikit pun, dimana pekerjaan yang rutin dilakukan setiap hari akan menimbulkan kebosanan dan monoton.

Beberapa dampak negatif bagi pegawai apabila beban kerja tidak sesuai dengan kemampuan tenaga kerja pegawai atau berlebih; *Pertama*, Kualitas kinerja pegawai menurun karena kelelahan fisik, turunnya konsentrasi, kurangnya pengawasan diri dan hasil kerja yang tidak sesuai dengan standar; *Kedua*, Keluhan masyarakat akan timbul karena hasil kerja berupa pelayanan yang diterima oleh masyarakat tidak sesuai dengan harapan; dan *ketiga*, Kenaikan tingkat absensi, karena beban kerja yang berlebihan dapat juga mengakibatkan pegawai terlalu lelah atau sampai sakit dan bahkan ia merasa tidak puas lagi terhadap pekerjaannya. Hal ini akan berakibat buruk bagi kelancaran kerja karena tingkat absensi terlalu tinggi, sehingga dapat berpengaruh terhadap kinerja koperasi secara keseluruhan. Beban kerja berlebih sangat berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai karena dapat mengakibatkan ketidaksesuaian dengan ekspektasi pegawai yang mengharapkan pekerjaan mereka memuaskan.

Selain mengalami beban kerja berlebih, di KSU juga mengalami *role ambiguity* atau ketidakjelasan peran yang dialami oleh pegawai, yaitu mengacu pada kurangnya kejelasan mengenai harapan-harapan pekerjaan atau tidak

adanya informasi yang memadai yang diperlukan pegawai untuk menjalankan perannya dengan cara yang memuaskan, karena ketidakjelasan peran serta informasi atau arahan dari atasan yang kurang sampai ke pegawai. Meskipun *role ambiguity* atau ketidakjelasan peran ini masih dalam kategori pekerjaan yang ringan, namun menurut teori peran jika *role ambiguity* itu berkepanjangan tidak adanya perubahan atau evaluasi dari atasan dapat mendorong terjadinya ketidakpuasan kerja, mengurangi rasa percaya diri dan menghambat ke kinerja pegawai terhadap organisasi.

Role ambiguity atau ketidakjelasan peran, muncul karena kurangnya informasi yang dibutuhkan oleh pegawai KSU Tandangsari, Kabupaten Sumedang dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan oleh koperasi kepada pegawai sesuai dengan yang diharapkan. Ketidakjelasan ini adalah akibat dari kekacauan yang terjadi dalam pemberian tanggungjawab kerja oleh atasan terhadap bawahan. Banyak pekerjaan yang tidak mempunyai deskripsi kerja tertulis dan bahkan ketika pegawai diberi perintah atau informasi mengenai apa yang harus dikerjakan, perintah itu kurang jelas bahkan sampai tidak jelas karena informasi itu tidak sampai kepada pemahaman pegawai, sehingga mengakibatkan pegawai mengalami kebingungan dengan pekerjaan itu. *Role ambiguity* atau ketidakjelasan peran ini jelas berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada pegawai KSU (Koperasi Serba Usaha) Tandangsari Kabupaten Sumedang.

Dari hasil pra-survei melalui interview yang dilaksanakan oleh peneliti kepada salah satu pegawai yaitu kepala bidang Kesekretariatan dan

Pengembangan SDM (Sumber Daya Manusia) mengenai adanya indikasi bahwa *work overload* maupun *role ambiguity* menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi *job satisfaction*. Oleh karena itu peneliti akan melaksanakan penelitian dengan mengambil judul **“Pengaruh *Work Overload* dan *Role Ambiguity* terhadap *Job Satisfaction* Studi pada Pegawai KSU (Koperasi Serba Usaha) Tandangsari, Kabupaten Sumedang).”**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka peneliti dapat mengidentifikasi masalah penelitian sebagai berikut:

1. Pegawai KSU (Koperasi Serba Usaha) Tandangsari Kabupaten Sumedang, beberapa menunjukkan kepuasan kerja, namun ada beberapa pegawai yang belum menunjukkan kepuasan kerja atau mengalami ketidakpuasan kerja.
2. Adanya ketidakpuasan yang disebabkan oleh tingginya beban kerja membuat pegawai KSU Tandangsari Kabupaten Sumedang mengalami kelelahan fisik maupun emosional akibat adanya ketidakseimbangan, serta tuntutan tugas yang banyak dan waktu yang tersedia sedikit atau kurang dalam menyelesaikan tugas yang diberikan, kondisi ini selanjutnya menimbulkan ketegangan dan sampai mempengaruhi absensi kehadiran pegawai.
3. Terdapat beberapa pegawai yang mengalami ketidakjelasan peran sehingga mengakibatkan pegawai mengalami kebingungan dalam mengerjakan tugas yang diberikan, bahkan tidak adanya pengarahan atau

informasi yang jelas dari atasan terhadap sebuah pekerjaan yang diberikan kepada pegawai.

C. Rumusan Masalah

Dari latar belakang penelitian yang telah dipaparkan di atas, maka peneliti dapat merumuskan masalah penelitian, antara lain:

1. Apakah *Work Overload* berpengaruh terhadap *Job Satisfaction* pada pegawai KSU Tandangsari Kabupaten Sumedang?
2. Apakah *Role Ambiguity* berpengaruh terhadap *Job Satisfaction* pada pegawai KSU Tandangsari Kabupaten Sumedang?
3. Apakah *Work Overload* dan *Role Ambiguity* berpengaruh secara simultan terhadap *Job Satisfaction* pada pegawai KSU Tandangsari Kabupaten Sumedang?

D. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah yang telah dipaparkan di atas, maka penelitian ini memiliki tujuan, antara lain:

1. Untuk mengetahui pengaruh *Work Overload* terhadap *Job Satisfaction* pada pegawai KSU Tandangsari Kabupaten Sumedang.
2. Untuk mengetahui pengaruh *Role Ambiguity* terhadap *Job Satisfaction* pada pegawai KSU Tandangsari Kabupaten Sumedang.
3. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan antara *Work Overload* dan *Role Ambiguity* terhadap *Job Satisfaction* pada pegawai KSU Tandangsari Kabupaten Sumedang.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan dan manfaat bagi perkembangan pada bidang ilmu manajemen sumber daya manusia, terutama dalam kaitannya dengan *Work Overload* dan *Role Ambiguity* serta *Job Satisfaction* pegawai. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan sumbangsih pemikiran bagi akademisi, serta dapat dijadikan referensi bagi peneliti yang ingin melaksanakan penelitian sejenis.

2. Manfaat Praktis

Selain daripada itu hasil penelitian ini dapat dijadikan sumbangan pemikiran bagi KSU Tandangsari Kabupaten Sumedang dalam upaya peningkatan *Job Satisfaction* atau kepuasan kerja, serta untuk memperkaya wawasan peneliti perihal *Work Overload*, *Role Ambiguity* dan *Job Satisfaction* pegawai KSU Tandangsari Kabupaten Sumedang.

F. Kerangka Pemikiran

Pegawai tentu saja menginginkan bahkan menuntut kesejahteraan dari tempat mereka bekerja, tetapi sebelumnya yang mereka butuhkan lebih dari itu. Pada konteks inilah tema *Work Overload* dan *Role Ambiguity* dan *Job Satisfaction* menjadi penting.

Peneliti akan menjelaskan definisi sebagai pengantar dari *Work Overload*, *Role Ambiguity* dan *Job Satisfaction*. Menurut Tyas (2009) bahwa

Work Overload atau kelebihan beban kerja adalah sejumlah tugas-tugas yang harus dikerjakan oleh pekerja dalam waktu tertentu yang mana dalam pelaksanaannya menuntut kemampuan lebih dari yang dimiliki individu tersebut. Menurut Fanani (2008) dalam Setiawan (2019) *Role Ambiguity* atau ketidakjelasan peran adalah tidak cukupnya informasi yang dimiliki oleh seseorang, ketidakpastian tentang otoritas, kewajiban dan hubungan dengan lainnya, tidak adanya arah dan kebijakan yang jelas, serta ketidakpastian sanksi dan ganjaran terhadap perilaku yang dilakukan. Menurut Robbins (2003) *Job Satisfaction* atau 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.

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini dibuat untuk mengetahui pengaruh desain dari *Work Overload* dan *Role Ambiguity* terhadap *Job Satisfaction*. Sehingga kerangka pemikiran yang akan dirumuskan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Pengaruh *Work Overload* (X_1) terhadap *Job Satisfaction* (Y)

Adanya tuntutan beban kerja melebihi kapasitas yang ada serta sangat berpengaruh terhadap kepuasan kerja seseorang. Manuaba dalam Carollina dan Irawati (2017) juga mengemukakan bahwasanya beban kerja berlebih berimbas negatif. Efek negatif yang ditimbulkan antara lain kelelahan fisik dan mental, dan juga respon emosional yang tidak baik seperti mudah tersinggung, sakit kepala, sembelit dan konstipasi. Beban kerja berlebih menyebabkan pegawai

mengalami ketimpangan antara beban kerja yang berlebih dan waktu yang terbatas sehingga menimbulkan kecemasan dan berakibat terhadap ketidakpuasan dalam bekerja (Murtiasari, 2007) dalam Satrini, Riana dan Subudi (2017).

2. Pengaruh *Role Ambiguity* (X_2) terhadap *Job Satisfaction* (Y)

Ketidakjelasan peran sangat berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai, dimana seorang pegawai tidak mengetahui dengan pasti peran apa yang seharusnya di emban serta tanggung jawab dan wewenang seperti apa yang seharusnya dilakukan.

Menurut Rizzo et al., (1970) dalam Perhana dan Widiyanto (2018) dijelaskan bahwa *role ambiguity* adalah sebuah kondisi dimana suatu pekerjaan memiliki ketidakjelasan peran yang pegawai kerjakan. Ketidakjelasan peran yang terjadi pada seorang pekerja disebabkan oleh ketidakjelasan dari beberapa hal yang berkaitan dengan wewenang, tugas, tanggung jawab serta hubungan antar pekerja.

Dapat diketahui bahwa stress yang muncul terkait dengan ketidakjelasan peran biasanya akan menimbulkan ketidakpuasan dalam bekerja, rendahnya kepercayaan diri, gangguan fisik dan psikologis dan dapat menyulut rasa keinginan pegawai untuk resign dari pekerjaannya. Seperti dalam penelitian yang dilakukan oleh Yaacob & Long, (2015) yang dilakukan pada kalangan guru di Malacca menyatakan bahwa bahwa *role ambiguity* atau ketidakjelasan peran berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja. Demikian halnya dalam

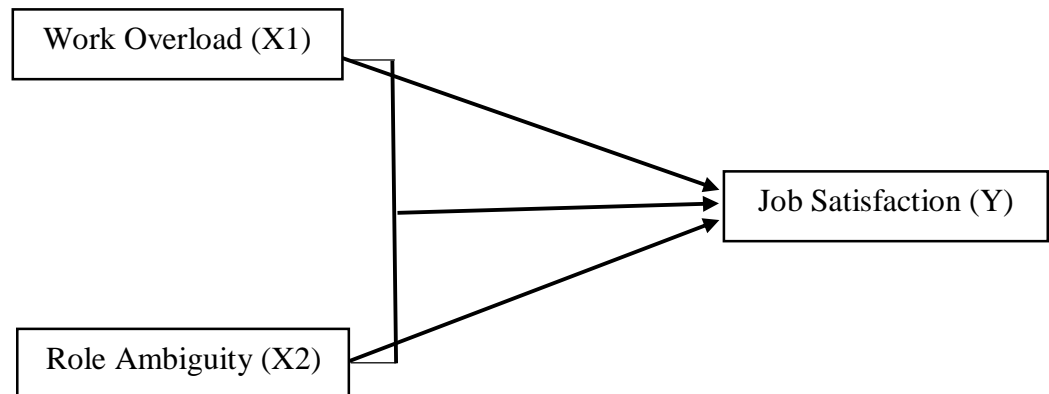
penelitian lain telah dibuktikan bahwa *role ambiguity* memiliki hubungan negatif yang signifikan terhadap *job satisfaction*.

3. Pengaruh *Work Overload* dan *Role Ambiguity* (X_3) terhadap *Job Satisfaction* (Y)

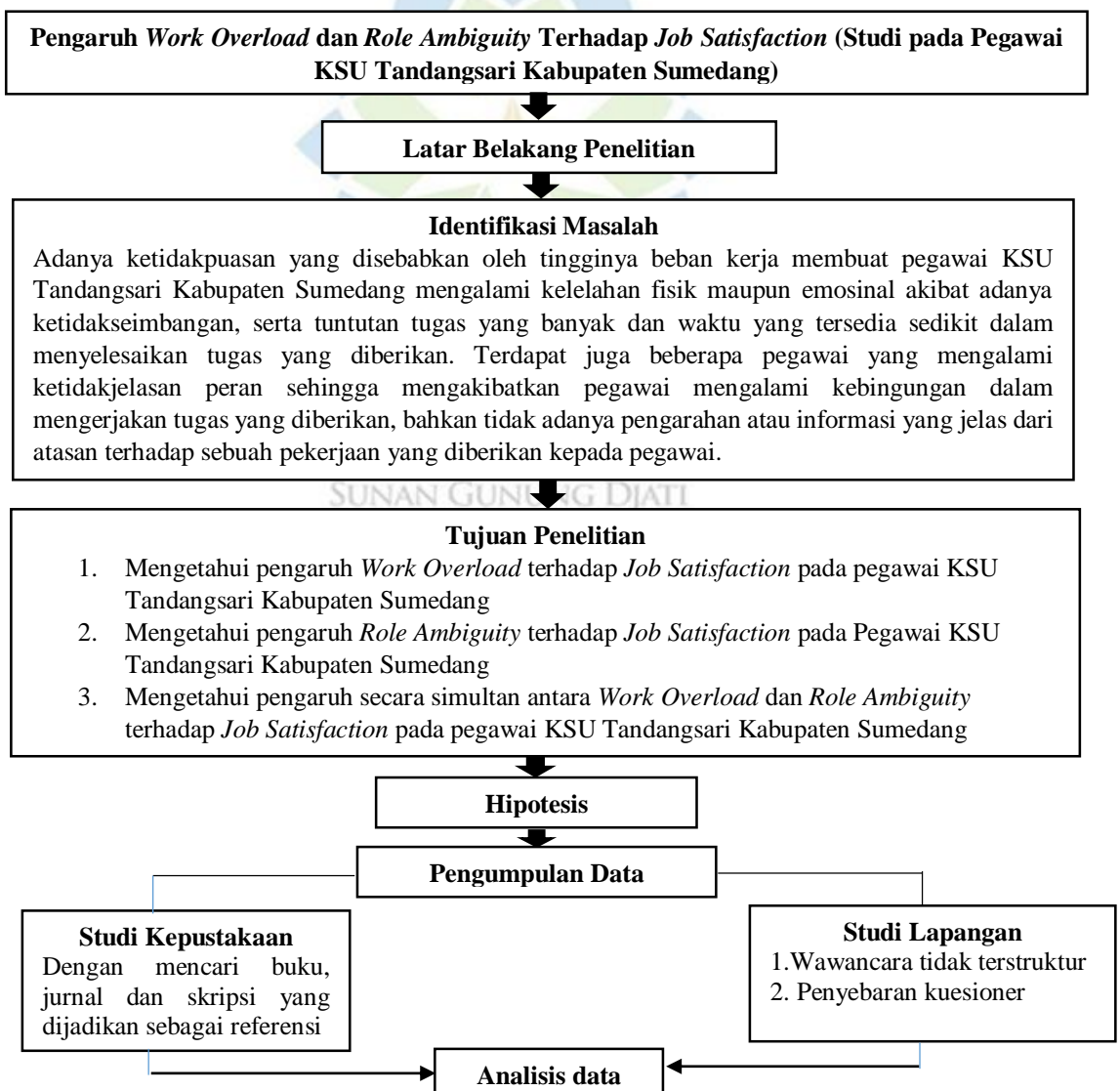
Hammer (1982) dalam Yustrianthe (2008) memaparkan bahwa kepuasan kerja (*job satisfaction*) merupakan bentuk sikap seseorang terhadap pekerjaannya, individu yang memiliki rasa kepuasan yang tinggi terhadap pekerjaannya cenderung positif dan memiliki semangat yang tinggi terhadap pekerjaan, sedangkan orang yang tidak merasa puas terhadap pekerjaannya cenderung negatif.

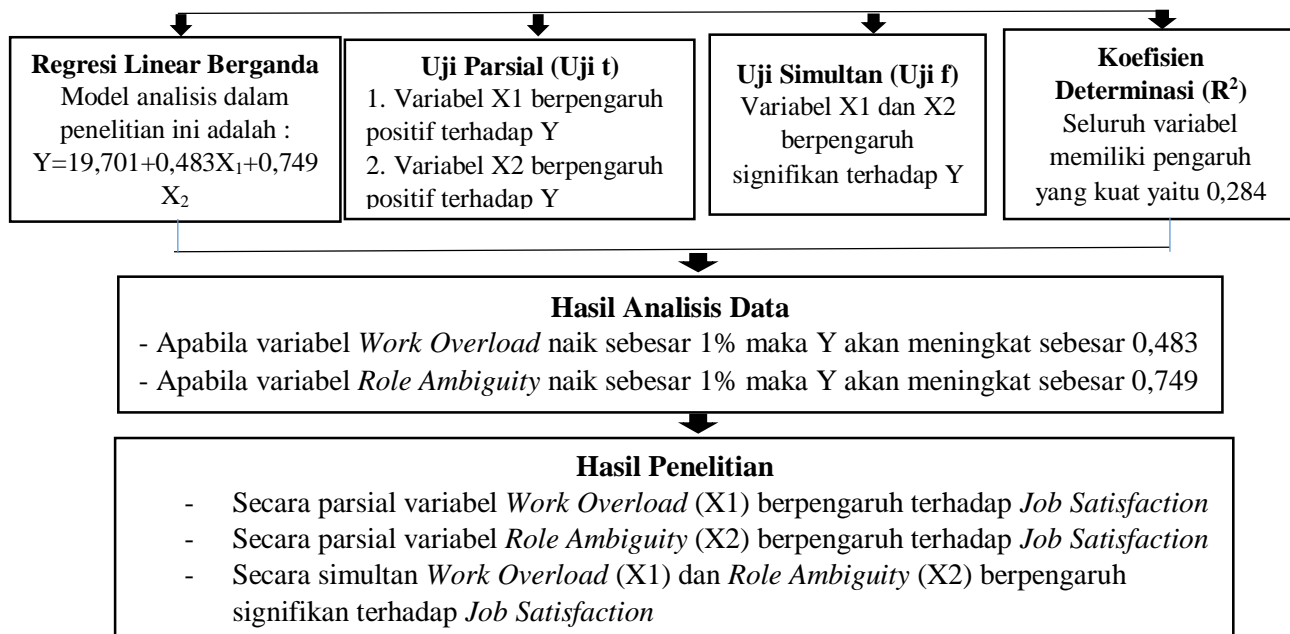
Begitu pun dengan beban kerja berlebih karena ketidaksesuaian dengan keterbatasan waktu yang diberikan, akan menimbulkan ketidakpuasan dalam bekerja. Sedangkan ambiguitas peran yang dialami oleh pegawai akan menimbulkan ketidakjelasan dan tidak dimengertinya pekerjaan yang diterima, serta peran apa yang harus dijalankan oleh individu tersebut. Dalam penelitian ini *work overload* dan *role ambiguity* berpengaruh terhadap *job satisfaction*.

Berdasarkan kerangka berpikir yang telah di deskripsikan diatas, maka peneliti membuat gambar kerangka teoritis dan kerangka berpikir sebagai berikut:



Gambar 1.1 Kerangka Teoritis
 Sumber: Diolah oleh peneliti (2020)





Sumber: Diolah Oleh Peneliti 2020

Gambar 1.2 Kerangka Pemikiran
Sumber: Diolah oleh peneliti (2020)

Tabel 1.1 Hasil Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian	Analisa Perbandingan
1.	Muh. Akbar AB (2017)	Pengaruh <i>Role Conflict</i> , <i>Role Ambiguity</i> , dan <i>Social Support</i> terhadap Kepuasan Kerja	Role Conflict (X ₁), Role Ambiguity (X ₂), Social Support (X ₃) dan Kepuasan Kerja (Y)	1) yang dijadikan sampel sebanyak 27 pegawai 2) Dari hasil pengujian regresi linear berganda maka diketahui bahwa variabel <i>role conflict</i> , <i>role ambiguity</i> , dan <i>social support</i> mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja pada pegawai Hotel Aston Makassar	Persamaan dalam penelitian ini adalah variabel independen nya sama yaitu kepuasan kerja, pengujian langsung dengan teknik wawancara dan kuesioner menggunakan analisis uji validitas dan uji reliabilitas, sama-sama menggunakan penelitian kuantitatif. Perbedaan dari

				<p>3) berdasarkan hasil pengujian regresi maka dapat diketahui bahwa variabel bebas yang paling besar pengaruhnya terhadap kepuasan kerja pegawai Hotel Aston Makassar adalah variabel <i>social support</i> dengan koefisien regresi sebesar 0.429, jika dibandingkan dengan variabel <i>role conflict</i> dan <i>role ambiguity</i>.</p>	<p>penelitian ini adalah variabel independen X1 dan X3 nya, serta objek penelitiannya</p>
2	Satrini, Riana dan Subudi (2017)	Pengaruh <i>Work Overload</i> , Ambiguitas Peran dan Budaya Organisasi terhadap Stres Kerja	Work Overload (X ₁), Ambiguitas Peran (X ₂), Budaya Organisasi (X ₃) dan Stres Kerja (Y)	<p>1) tingginya <i>work overload</i> mampu menimbulkan stress kerja di lingkungan BPS Provinsi Bali.</p> <p>2) temuan ini memberikan gambaran bahwa <i>work overload</i> dilihat dari kekurangan waktu dalam menyelesaikan tugasnya, artinya kondisi di lingkungan BPS Provinsi Bali selama ini terjadi kelebihan beban kerja.</p> <p>3) BPS Provinsi Bali selama ini melaksanakan tugas yang tidak jelas tujuan, maksud dan minimnya petunjuk atas pekerjaan tersebut</p>	<p>Persamaan dalam penelitian ini adalah variabel dependennya sama pengujiannya langsung menggunakan metode survey dengan pengambilan data melalui penyebaran kuesioner dan perbedaan dalam penelitian ini jenis penelitiannya termasuk penelitian korelasional dan teknik penarikan sampel menggunakan table krejcie.</p>

				sehingga kondisi ini telah menimbulkan stress kerja 4) Budaya Organisasi di lingkungan BPS Provinsi Bali cukup lemah sehingga memicu stress kerja tinggi	
3	Lidya Agustina (2009)	Pengaruh Konflik Peran, Ketidakjelasan Peran, dan Kelebihan Peran terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Auditor	Konflik Peran (X_1), Ketidakjelasan Peran (X_2), Kelebihan Peran (X_3) dan Kepuasan Kerja (Y)	1) konflik peran (role conflict), ketidakjelasan peran (role conflict), dan kelebihan peran (role overload) memberikan pengaruh secara simultan signifikan terhadap kepuasan kerja auditor junior 2) konflik peran, ketidakjelasan peran, dan kelebihan peran memberikan pengaruh secara simultan signifikan terhadap kinerja auditor junior 3) konflik peran, ketidakjelasan peran dan kelebihan peran secara parsial memberikan pengaruh negatif yang signifikan terhadap kepuasan kerja auditor junior 4) konflik peran, ketidakjelasan peran dan kelebihan peran	Perbedaan dalam penelitian ini adalah menggunakan variabel mediasi serta objek penelitiannya

				secara parsial memberikan pengaruh negative yang signifikan terhadap kinerja auditor junior.	
4	Putri Rizkia (2015)	Pengaruh Healthy Lifestyle, Role Ambiguity dan Role Conflict terhadap Job Satisfaction dimediasi oleh Job Burnout dan Psychological Well Being	Healthy Lifestyle (X ₁), Role Ambiguity (X ₂), Role Conflict (X ₃), Job Burnout (M), Psychological well being (M), dan Job Satisfaction (Y)	<p>1) seorang auditor yang mempertahankan <i>healthy lifestyle</i> dengan melakukan program latihan fisik secara teratur seperti senam, diet seimbang, kebiasaan tidur yang baik dan menjaga kebiasaan-kebiasaan yang baik merupakan cara auditor untuk menghasilkan kepuasan kerja (job satisfaction) yang baik.</p> <p>2) <i>Healthy lifestyle, role conflict</i> dan <i>role ambiguity</i> tidak mempengaruhi <i>job burnout</i> terhadap <i>job satisfaction</i>, hasil ini mengindikasikan bahwa <i>healthy lifestyle, role conflict</i> dan <i>role ambiguity</i> sebagai faktor yang tidak dominan dalam menentukan kepuasan kerja auditor.</p> <p>3) tidak semua auditor yang menerapkan</p>	Terdapat pengaruh yang signifikan antara Healthy Lifestyle, Role Ambiguity dan Role Conflict dengan Job Satisfaction dimediasi oleh Job Burnout dan Psychological Well Being

				<i>healthy lifestyle</i> dengan baik dalam kehidupan sehari-hari mempunyai pengaruh terhadap <i>psychological</i> <i>well beingnya</i> dan pengaruhnya terhadap <i>job</i> <i>satisfaction</i> .	
--	--	--	--	--	--

Sumber: Diolah oleh peneliti (2020)

Dapat dilihat dan disimpulkan dari hasil penelitian terdahulu, bahwa ada pengaruh yang signifikan antara *Work Overload* dan *Role Ambiguity*. Namun terdapat pula beberapa perbedaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian yang sedang diteliti, diantaranya objek yang sedang diteliti bersumber dari pegawai KSU (Koperasi Serba Usaha) Kabupaten Sumedang dengan jumlah pegawai 82 orang, diharapkan penelitian yang sedang peneliti laksanakan dapat bermanfaat serta menjadi acuan bagi organisasi lain, khususnya organisasi yang sedang diteliti.

G. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data di lapangan. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empiris.

Dalam hal kajian teori yang ada diatas serta paradigma penelitian, maka hipotesis yang dibuat adalah sebagai berikut:

H1: *Work Overload* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Job Satisfaction*

H2: *Role Ambiguity* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Job Satisfaction*

H3: *Work Overload* dan *Role Ambiguity* berpengaruh simultan terhadap *Job Satisfaction*





uin

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG