

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Karakteristik Pekerjaan**

##### **A. Pengertian Karakteristik Pekerjaan**

Karakteristik pekerjaan merupakan dasar bagi produktivitas organisasi dan kepuasan kerja karyawan yang memainkan peranan penting dalam kesuksesan dan kelangsungan hidup organisasi. Dalam kondisi persaingan yang semakin meningkat, pekerjaan yang dirancang dengan baik akan mampu menarik dan mempertahankan tenaga kerja dan memberikan motivasi untuk menghasilkan produk dan jasa yang berkualitas. Simamora, H (2004) mengatakan bahwa karakteristik pekerjaan merupakan suatu pendekatan terhadap pemerdayaan pekerjaan.

Program pemerdayaan pekerjaan berusaha merancang pekerjaan dengan cara membantu para pemangku jabatan memuaskan kebutuhan mereka dan pertumbuhan, pengakuan, dan tanggung jawab. Pemerdayaan pekerjaan menambahkan sumber kepuasan kepada pekerjaan, metode ini meningkatkan tanggung jawab, otonomi, dan kerja secara vertikal (*vertikal job loading*). Menurut Agung Panudju (2003), karakteristik pekerjaan menunjukkan seberapa besar pengambilan keputusan yang dibuat oleh karyawan kepada pekerjaannya, dan seberapa banyak tugas yang harus dirampungkan oleh karyawan.

Pada dasarnya setiap pekerjaan pasti mempunyai karakteristik sendiri-sendiri. Antara satu pekerjaan dengan pekerjaan yang lain dimungkinkan adanya kesamaan karakteristik namun dipastikan bahwa mayoritas pekerjaan mempunyai perbedaan karakteristik.

## **B. Model Karakteristik Pekerjaan**

Robbins & Judge (2008) menyatakan bahwa karakteristik pekerjaan adalah suatu pendekatan terhadap pemerikayaan jabatan yang dispesifikasikan kedalam 5 dimensi karakteristik inti yaitu keragaman ketrampilan (*skill variety*), jati diri dari tugas (*task identity*), signifikansi tugas (*task significance*), otonomi (*autonomy*) dan umpan balik (*feed back*). Menurut Munandar (dalam Moekijat 2003) Lima ciri-ciri intrinsik pekerjaan yang memperlihatkan kaitannya dengan kepuasan kerja untuk berbagai macam pekerjaan.

Kelima ciri intrinsik tersebut adalah sebagai berikut:

a. *Skill Variety* (Keragaman Ketrampilan Atau Variasi Pekerjaan).

Banyaknya keterampilan yang diperlukan untuk melakukan pekerjaan. Semakin banyak ragam keterampilan yang digunakan, semakin kurang membosankan suatu pekerjaan.

b. *Task Identity* (Jati Diri Tugas).

Jati diri tugas yang memungkinkan karyawan untuk melaksanakan pekerjaan seutuhnya. Para karyawan yang secara individu mengerjakan bagian kecil pekerjaan tidak dapat mengidentifikasi salah satu produk dengan upaya karyawan tersebut.

Apabila tugas diperluas untuk menghasilkan sebuah produk secara keseluruhan atau bagiannya yang dapat diidentifikasi, maka telah terbentuk identitas tugas.

c. *Task Significance* (Signifikansi tugas).

tugas yang penting yang mengacu pada seberapa besar dampak pekerjaan tersebut terhadap orang lain, seperti yang dipersepsikan masyarakat. Dampak itu boleh jadi atas orang lain dalam organisasi yang bersangkutan atau dampak itu atas pihak lain diluar perusahaan. Hal yang penting adalah karyawan percaya bahwa telah melakukan sesuatu yang penting dalam organisasi dan atau masyarakat.

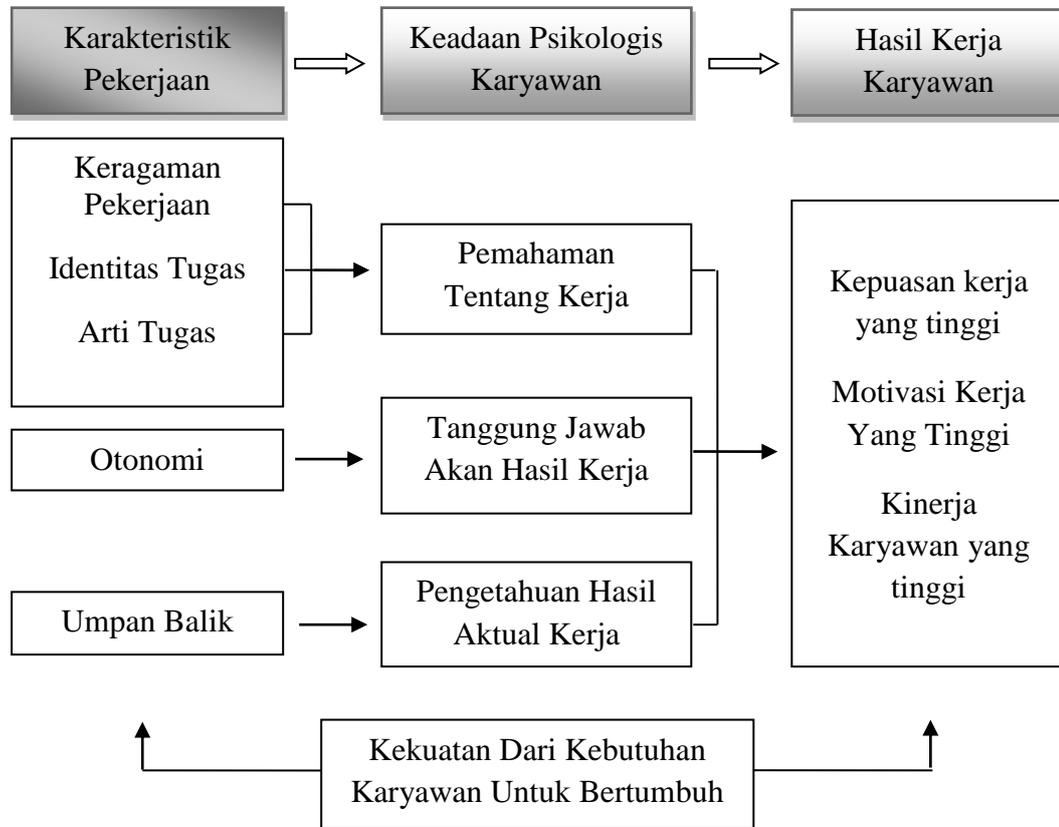
d. Otonomi.

yaitu karakteristik pekerjaan yang memberikan kebijakan dan kendali tertentu bagi karyawan atas keputusan yang berkaitan dengan pekerjaan dan hal ini merupakan hal yang mendasar untuk menimbulkan rasa tanggung jawab dalam diri karyawan.

e. Umpan Balik.

yang mengacu pada informasi yang memberitahu karyawan tentang seberapa baik prestasi kerja yang telah dicapai selama bekerja. Umpan balik timbul dari pekerjaan itu sendiri, atasan atau penyelia, dan karyawan lainnya. Lebih lanjut para karyawan perlu mengetahui seberapa baik prestasi yang telah dilakukan dalam jangka waktu karyawan sesering mungkin karena karyawan mengakui bahwa prestasi itu memang berbeda-beda dan salah satu cara untuk dapat mengadakan penyesuaian adalah dengan mengetahui bagaimana prestasi karyawan sekarang.

**Gambar 2.1**  
**Model Karakteristik Pekerjaan**



**Sumber: Mathis dan Jacson (2006)**

Setiap dimensi inti dari pekerjaan mencakup aspek besar materi pekerjaan yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja seseorang, semakin besarnya keragaman aktivitas pekerjaan yang dilakukan maka seseorang akan merasa pekerjaannya semakin berarti. Apabila seseorang melakukan pekerjaan yang sama, sederhana dan berulang-ulang maka akan menyebabkan rasa kejenuhan atau kebosanan. Kelima karakteristik kerja ini akan mempengaruhi tiga keadaan psikologis yang penting bagi karyawan, yaitu: keberartian tugas, tanggung jawab, dan pengetahuan akan hasil kerja. Akhirnya, ketiga kondisi psikologis ini akan mempengaruhi motivasi secara internal, kualitas kerja, serta kepuasan kerja karyawan (Mathis, R.L dan Jacson 2006).

### **C. Keadaan Psikologis**

Kreitner dan Kinicki (2005) menjelaskan kondisi di mana individu mengalami tiga keadaan psikologis, keadaan tersebut antara lain:

a. **Pemahaman Tentang Pekerjaan**

Individu harus merasakan pekerjaannya penting dalam suatu sistem nilai yang diterimanya. Keadaan ini muncul karena adanya keanekaragaman ketrampilan, identitas tugas dan arti tugas. Keanekaragaman keterampilan, identitas tugas dan arti tugas secara bersama-sama menciptakan kerja yang bermakna.

b. **Pengalaman Bertanggung Jawab Atas Hasil**

Karyawan harus merasa yakin bahwa secara pribadi dirinya dapat diperhitungkan untuk usaha yang dilakukannya. Keadaan ini muncul akibat adanya unsur otonomi. Otonomi memberikan kepada pelaksana pekerjaan itu suatu pesan tanggung jawab pribadi untuk hasil-hasilnya. Sehingga dirinya dapat merasakan bahwa pekerjaan yang dikerjakannya saat ini tergantung pada usaha, inisiatif dan keputusannya sendiri.

c. **Pengetahuan Tentang Hasil Kerja**

Karyawan harus mampu menentukan pada suatu dasar apakah hasil dari pekerjaannya memuaskan atau tidak. Keadaan ini muncul akibat adanya unsur umpan balik. Jika suatu pekerjaan memberikan umpan balik, maka karyawan tersebut akan mengetahui seberapa efektif dia bekerja.

Semakin baik pengalaman kondisi psikologis tersebut, maka karyawan semakin termotivasi untuk melaksanakan pekerjaan yang lebih baik dan akan merasa puas dengan apa yang telah ia kerjakan.

## **2.2 Konflik Peran Ganda**

### **A. Pengertian Konflik Peran Ganda**

Menurut Kamaludin (2002) konflik adalah segala sesuatu (interaksi) pertentangan atau antagonis antar dua pihak atau lebih. Dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, kata “*konflik*” berarti “pertentangan” atau “*percekcokan*”. Konflik atau pertentangan bisa terjadi pada diri seseorang (konflik internal) ataupun di dalam kalangan yang lebih luas. Konflik terjadi saat motif, tujuan, keyakinan, opini dan tingkah laku seseorang bersinggungan atau tidak sesuai dengan yang lain.

Konflik terjadi saat harapan atau tindakan seseorang sebenarnya menghambat harapan atau tindakan orang lain, seperti saat seseorang harus melepaskan keinginannya karena pengaruh pasangan (Aryanti, 2008). Sedangkan peran adalah suatu set perilaku yang diharapkan dilakukan oleh individu yang memiliki posisi spesifik dalam suatu kelompok (Baron & Byrne 2009).

Menurut Gibson et al (2000) peran ganda seringkali menimbulkan konflik peran bagi yang bersangkutan. Hal ini terjadi karena mereka harus menjalankan berbagai peran yang berbeda, sementara dalam masing-masing peran itu sendiri bisa terjadi dari serangkaian peran yang kompleks. Pada perempuan yang bekerja mereka dihadapkan pada banyak pilihan yang ditimbulkan oleh perubahan peran dalam masyarakat. Di satu sisi mereka harus berperan sebagai ibu rumah tangga yang tentu saja bisa dikatakan memiliki tugas yang cukup berat dan sisi lain mereka juga harus berperan sebagai wanita karir.

Menurut Frone M.R (2000) konflik peran ganda merupakan suatu bentuk konflik peran dimana tuntutan peran dari pekerjaan dan keluarga secara mutual tidak dapat disejajarkan dalam beberapa hal. Ketika 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 keluarga dipengaruhi oleh kemampuan orang tersebut dalam memenuhi tuntutan pekerjaan.

Wanita yang bekerja akan menghadapi konflik yang berkaitan dengan rumah tangga, anak-anak dan tanggung jawab pada orang tua. Wanita yang bekerja dituntut untuk mampu menyeimbangkan peran mereka dalam pekerjaan dan keluarga. Di dalam lingkungan kerja, seperti halnya lelaki, wanita dituntut untuk mampu bekerja dengan baik. Sedangkan di lingkungan keluarga, wanita juga dituntut untuk mampu menjalankan perannya sebagai seorang ibu dan istri. Konflik peran ganda menimbulkan efek negatif baik bagi pekerja maupun bagi keluarga. Bentuk efek negatif dari konflik peran ganda dalam peran keluarga adalah sebagian besar waktu dan perhatian dicurahkan untuk melakukan pekerjaan sehingga kurang mempunyai waktu untuk keluarga.

Sedangkan dalam peran pekerjaan, konflik peran ganda akan menimbulkan kelelahan yang pada akhirnya akan menurunkan tingkat kepuasan kerja, misalnya ketika ada anggota keluarga yang sakit, hal tersebut akan menjadi beban pikiran pada orang tersebut dan menyebabkannya menjadi tidak bisa maksimal dalam melakukan pekerjaan bahkan memungkinkan orang tersebut melakukan kesalahan yang fatal yang akan mengakibatkan pemutusan hubungan kerja.

Menurut Yousef (2002), seseorang yang mengalami konflik peran akan mengakibatkan ketidakpuasan dengan pekerjaannya. Penurunan tingkat kepuasan kerja akan mempengaruhi perilaku individu dalam organisasi seperti tingkat absensi, perputaran karyawan dan pada akhirnya akan menimbulkan keinginan untuk berpindah (Judge & Ilies, 2004).

## **B. Peran Perempuan**

Menurut Gunarsa (2000) peran ganda perempuan terdiri dari:

### 1. Sebagai ibu rumah tangga

mengatur seluruh penghasilan kehidupan dan kelancaran rumah tangga, membantu suami dalam menentukan nilai-nilai yang akan menjadi tujuan hidup, menjadi pengabdian dalam membantu meringankan beban suami, menjadi model tingkah laku anak yang mudah diamati dan ditiru, menjadi pendidik seperti memberi pengarahan, dorongan dan pertimbangan bagi perbuatan-perbuatan anak untuk membantu perilaku, selain itu menjadi konsultan seperti member nasihat, pengarahan dan bimbingan.

### 2. Sebagai pekerja

Perempuan yang berambisi tinggi, sesudah menikah bisa juga ingin tetap mengejar karir, dalam kenyataannya ada perempuan yang perlu bekerja di luar atau dalam rumah untuk meringankan beban suami atau untuk mengamalkan kemampuannya setelah selesainya pendidikan sambil menambah penghasilan keluarga.

### C. Jenis Konflik Peran Ganda

Yang, Chen, Choi, & Zou, 2000 Vol 43, No 1 mengidentifikasi tiga jenis *work-family conflict*, yaitu:

1. Konflik berdasarkan waktu (*Time-based conflict*).  
Waktu yang dibutuhkan untuk menjalankan salah satu tuntutan (keluarga atau pekerjaan) dapat mengurangi waktu untuk menjalankan tuntutan yang lainnya (pekerjaan atau keluarga). Bentuk konflik ini secara positif berkaitan dengan jam kerja dan ketidakteraturan shift.
2. Konflik berdasarkan tekanan (*Strain-based conflict*).  
Terjadi pada saat tekanan dari salah satu peran mempengaruhi kinerja peran yang lainnya. Tekanan yang ditimbulkan akan mempengaruhi kualitas hidup secara keseluruhan. *Strain based conflict* muncul saat tekanan yang diakibatkan dari menjalankan peran yang satu, mempengaruhi performa individu di perannya yang lain.  
Peran- peran tersebut menjadi bertentangan karena tekanan akibat peran yang satu membuat individu lebih sulit memenuhi tuntutan perannya yang lain.
3. Konflik berdasarkan perilaku (*Behavior-based conflict*).  
Berhubungan dengan ketidaksesuaian antara pola perilaku dengan yang diinginkan oleh kedua bagian (pekerjaan atau keluarga). Yang dimaksud dengan *behaviour based conflict* adalah konflik yang muncul ketika suatu tingkah laku efektif untuk satu peran namun tidak efektif digunakan untuk peran yang lain. Misalnya seorang wanita karir diharapkan menekankan perilaku yang tegas, stabil secara emosional dan objektif (Schein, dalam Greenhaus & Beutell, 1985), diharapkan oleh anggota keluarganya untuk berperilaku hangat, penuh kasih sayang, emosional dan peka saat berinteraksi dengan mereka.

## 2.3 Kepuasan Kerja

### A. Pengertian Kepuasan Kerja

Mathis, R.L dan Jackson (2009) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai keadaan emosional yang positif yang merupakan hasil dari evaluasi pengalaman kerja seseorang. Karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja tidak akan pernah mencapai kepuasan psikologis dan akhirnya akan timbul sikap atau tingkah laku negative dan pada gilirannya akan dapat menimbulkan frustrasi, sebaliknya karyawan yang terpuaskan akan dapat bekerja dengan baik, penuh semangat, aktif dan dapat berprestasi lebih baik dari karyawan yang tidak memperoleh kepuasan

kerja. Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individu. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan kerja yang berbeda-beda sesuai dengan system nilai-nilai yang berlaku pada dirinya. Ini disebabkan karena adanya perbedaan pada masing-masing individu. Semakin banyak aspek-aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu tersebut, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakannya, sebaliknya semakin sedikit aspek-aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu, maka semakin rendah tingkat kepuasan yang dirasakannya.

## **B. Teori Kepuasan Kerja**

### **1. Teori Ketidaksesuaian (*Discrepancy Theory*)**

Menurut Munandar (2001), menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan terhadap beberapa aspek dari pekerjaan mencerminkan penimbangan dua nilai:

1. pertentangan yang dipersepsikan antara apa yang diinginkan seorang individu dengan apa yang ia terima
2. pentingnya apa yang diinginkan bagi individu

Kepuasan kerja secara keseluruhan bagi seorang individu adalah jumlah dari kepuasan kerja dari setiap aspek pekerjaan dikalikan dengan derajat pentingnya aspek pekerjaan bagi individu.

## **2. Teori Hasil (*Value theory*)**

Menurut konsep teori ini dalam Wibowo (2007), 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 memperhatikan siapa mereka.

## **3. Teori dua factor (*Two Factor Theory*)**

Two factor theory dikemukakan oleh F. Herzberg (2003), berdasarkan hasil penelitiannya Herzberg membagi situasi yang mempengaruhi sikap seseorang terhadap pekerjaannya menjadi dua kelompok yaitu:

- a. *satisfiers* atau motivator, faktor-faktor atau situasi yang dibuktikannya sebagai sumber kepuasan yang terdiri dari: pengakuan, pekerjaan itu sendiri, tanggung jawab, status, promosi dll.
- b. *dissatisfiers* atau *hygiene factors*, yaitu faktor-faktor yang terbukti menjadi sumber ketidakpuasan, seperti: gaji, keamanan, kondisi kerja, hubungan interpersonal yang baik, jaminan perusahaan dll.

## **C. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja**

As'ad, (2001) banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan.

Faktor-faktor yang memberikan kepuasan kerja adalah:

Faktor individual, meliputi umur, kesehatan, watak dan harapan.

1. Faktor social, meliputi hubungan kekeluargaan, pandangan pekerja, kebebasan berpolitik dan hubungan kemasyarakatan.

2. Faktor utama dalam pekerjaan, meliputi upah, pengawasan, ketentraman kerja, kondisi kerja, dan kesempatan untuk maju.

Selain itu juga penghargaan terhadap kecakapan, hubungan social didalam pekerjaan, ketepatan dalam menyelesaikan konflik antar manusia, perasaan diperlukan adil baik yang menyangkut pribadi maupun tugas.

AA. Prabu Mangkunegara (2008) mengemukakan bahwa ada dua faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu faktor yang ada pada diri pegawai dan faktor pekerjaannya. Dari berbagai pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, yaitu:

1. Faktor psikologis, merupakan faktor yang berhubungan dengan kejiwaan karyawan, yang meliputi minat, ketentraman dalam kerja, sikap terhadap kerja, bakat, dan ketrampilan.
2. Faktor social, merupakan faktor yang berhubungan dengan interaksi social antarkaryawan maupun karyawan dengan atasan.
3. Faktor fisik, merupakan faktor yang berhubungan dengan kondisi fisik karyawan, meliputi jenis pekerjaan, keadaan ruangan, suhu, penerangan, pertukaran udara, kondisi kesehatan karyawan, umur, dan sebagainya.
4. Faktor financial, merupakan faktor yang berhubungan dengan jaminan serta kesejahteraan karyawan, yang meliputi system dan besarnya gaji, jaminan social, macam-macam tunjangan, fasilitas yang diberikan, promosi, dan sebagainya.

#### **D. Pengaruh Kepuasan Kerja**

##### **1. Terhadap Produktivitas**

Produktivitas yang tinggi menyebabkan peningkatan dari kepuasan kerja hanya jika tenaga kerja memersepsikan bahwa apa yang telah dicapai perusahaan sesuai dengan apa yang karyawan terima yaitu adil dan wajar serta diasosiasikan dengan performa kerja yang unggul.

Dengan kata lain bahwa performansi kerja menunjukkan tingkat kepuasan kerja seorang pekerja, karena perusahaan dapat mengetahui aspek-aspek pekerjaan dari tingkat keberhasilan yang diharapkan.

##### **2. Terhadap Ketidakhadiran Dan Keluarnya Tenaga Kerja**

Kemangkiran yang tinggi disebabkan oleh kepuasan kerja yang rendah. Sementara kepuasan kerja yang tinggi akan membuat tingkat kemangkiran yang rendah.

##### **3. Keluarnya Pekerjaan**

Tingkat kepuasan karyawan yang tinggi akan meminimasi tingkat keluarnya karyawan. Berhenti atau keluar dari pekerjaan mempunyai akibat ekonomis yang besar, maka besar kemungkinannya berhubungan dengan ketidakpuasan kerja.

## E. Indikator Kepuasan Kerja

Menurut Hasibuan (2001:202), untuk mengukur kepuasan kerja karyawan dapat dilakukan melalui beberapa aspek yaitu:

### 1. Kedisiplinan

Kedisiplinan merupakan suatu keharusan dan perlu dimiliki oleh setiap karyawan dalam bekerja. Menurut Handoko (2001), disiplin merupakan kegiatan manajemen untuk menjalankan standar-standar organisasional.

Dari penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa kedisiplinan karyawan merupakan kesadaran dan kesediaan karyawan dalam mentaati semua peraturan perusahaan.

### 2. Moral kerja

Moral kerja merupakan suatu perasaan bertanggung jawab karyawan atas pekerjaannya sehingga akan berpengaruh terhadap hasil pekerjaan dari karyawan tersebut.

Karyawan yang memiliki moral kerja rendah cenderung memiliki hasil pekerjaannya yang kurang maksimal, begitu juga sebaliknya karyawan yang memiliki moral kerja tinggi akan memiliki hasil pekerjaannya yang lebih maksimal. Terbentuknya moral kerja berawal dari adanya persepsi pegawai terhadap situasi di dalam organisasi secara keseluruhan. Hasil dari proses persepsi dan pengalaman kerja di lingkungan organisasi tersebut akan menjadi bagian dari mekanisme penyesuaian secara terus-menerus antara kepercayaan (*beliefs*) dan perasaan (*feelings*) yang membentuk atau mengubah sikap individu.

Jadi moral kerja bisa dikatakan sebagai keterlibatan atau kepedulian, minat dan antusiasme pekerja untuk melakukan pekerjaan mereka.

### 3. *Turnover*

*Turnover* yaitu tingkat pergantian atau keluar masuknya karyawan pada suatu perusahaan. Pada umumnya apabila seorang karyawan kurang memiliki kepuasan dalam bekerja pada suatu perusahaan, maka karyawan tersebut akan memiliki keinginan untuk keluar dari perusahaan tersebut. Tidak adanya titik temu antara perusahaan dengan karyawan menimbulkan ketidakpuasan pada salah satu pihak, sebagai akibatnya perputaran karyawan tidak dapat dihindarkan (Handoko, 2001). Perusahaan bisa mengharapkan bahwa bila kepuasan kerja karyawan meningkat maka tingkat absensi dan turnover karyawan dari perusahaan kecil, begitu juga sebaliknya (Handoko, 2001).

## 2.4 Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan kajian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 2.1**  
**Daftar Penelitian Terdahulu Tentang Karakteristik Pekerjaan dan Konflik Peran Ganda**

No.	Peneliti	Tahun	Judul
1.	Agung A.W.S. Waspodo & Rianti A.	2013	Pengaruh Karakteristik Pekerjaan Dan Iklim Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Operator Bagian Trimming I Pt Krama Yudha Ratu Motor  Hasil studi menunjukkan bahwa karakteristik pekerjaan memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan kerja, dengan nilai t hitung lebih besar dari t tabel yaitu ( $5,324 > 1,995$ ).
2.	Madziatul Churiyah	2011	Pengaruh Konflik Peran, Kelelahan Emosional terhadap Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi  Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa variabel konflik peran berpengaruh secara langsung dan signifikan terhadap variabel kepuasan kerja guru.

**Sumber : Data Pustaka**

## 2.5 Hubungan antar Variabel

### A. Pengaruh Karakteristik Pekerjaan Terhadap Kepuasan Kerja

Studi-studi tentang pentingnya perbedaan karakteristik pekerjaan menemukan secara konsisten bahwa sifat pekerjaan itu sendiri adalah determinan utama dari kepuasan kerja. Beberapa studi terakhir telah berusaha mengidentifikasi dimensi-dimensi penting dari materi pekerjaan dan mengetahui bagaimana kepuasan pekerja ditentukan bersama oleh materi pekerjaan dan sifat individu.

Dimensi-dimensi inti antara lain: ragam ketrampilan (*skill variety*), identitas pekerjaan (*task identity*), signifikansi tugas (*task significance*), otonomi dan umpan balik pekerjaan itu sendiri. Kelima karakteristik kerja ini akan mempengaruhi tiga keadaan psikologis yang penting bagi karyawan, yaitu: keberartian tugas, tanggung jawab, dan pengetahuan akan hasil kerja. Akhirnya, ketiga kondisi psikologis ini akan mempengaruhi motivasi secara internal, kualitas kerja, serta kepuasan kerja karyawan (Mathis, R.L dan Jacson 2006).

### **B. Pengaruh Konflik Peran Ganda Terhadap Kepuasan Kerja**

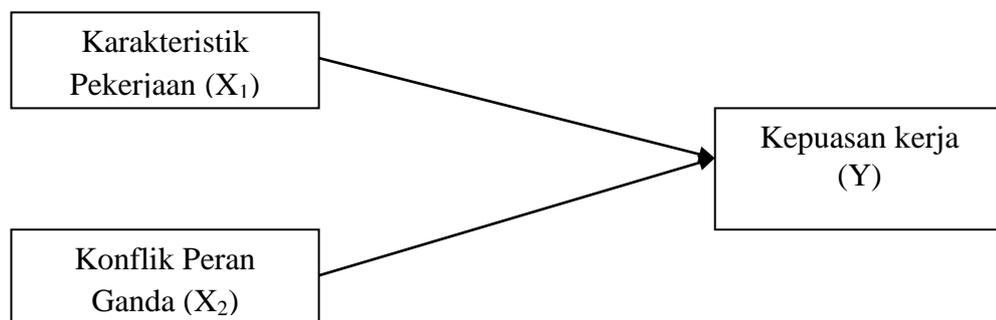
Menurut Frone, M.R (2000) konflik peran ganda merupakan suatu bentuk konflik peran dimana tuntutan peran dari pekerjaan dan keluarga secara mutual tidak dapat disejajarkan dalam beberapa hal. Ketika seseorang berusaha memenuhi tuntutan peran dalam pekerjaan dan usaha tersebut dipengaruhi oleh kemampuan orang yang bersangkutan untuk memenuhi tuntutan keluarganya atau sebaliknya, dimana pemenuhan tuntutan peran dalam keluarga dipengaruhi oleh kemampuan orang tersebut dalam memenuhi tuntutan pekerjaan.

Adanya konflik peran yang dialami oleh ibu bekerja dan tidak dapat dikelola dengan baik akan menghambat kepuasan kerja mereka. Perasaan bersalah (meninggalkan peran sementara waktu sebagai ibu rumah tangga) membuat mereka tidak dapat menikmati perannya dalam dunia kerja yang dapat menimbulkan ketidakpuasan mereka dalam melakukan pekerjaannya.

## 2.6 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan tinjauan landasan teori diatas, kerangka pikir penelitian menggambarkan Pengaruh Karakteristik Pekerjaan dan Konflik Peran Ganda terhadap Kepuasan Kerja Perawat Wanita yang sudah menikah di IRNA Aster RSUD. Dr. H. Abdul Moeloek.

**Gambar 2.2**  
**Kerangka Pemikiran**



## 2.7 Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Ha : Terdapat pengaruh karakteristik pekerjaan terhadap Kepuasan kerja  
Ho : Karakteristik pekerjaan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan kerja
2. Ha : Terdapat pengaruh konflik peran ganda terhadap Kepuasan kerja  
Ho : Konflik peran ganda tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan kerja
3. Ha : Terdapat pengaruh karakteristik pekerjaan dan konflik peran ganda terhadap Kepuasan kerja  
Ho : Karakteristik pekerjaan dan konflik peran ganda tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan kerja