
HUBUNGAN KONFLIK PERAN PADA KOMITMEN ORGANISASI: KEPUASAN DAN STRES KERJA SEBAGAI VARIABEL MEDIASI

Fatah Kurniawan

Email:fatvash@gmail.com

Edi Cahyono

STIE Atma Bhakti Surakarta

ABSTRACT

The purpose of this study is to investigate the role theory and related to affective commitment as dependence variable at volunteer's organizations, and examine the causal pattern of relationships among role conflict, stress, job satisfaction, and affective commitment. The participants of this study were 230 volunteers in Sukoharjo. Sampling technique with purposive sampling method. The statistical methods used to test the validity, reliability, and the research hypothesis is Structural Equation Modeling (SEM) Analysis. Result of this research indicates that role conflict has correlation with stress and job satisfaction, both directly. Yet, stress doesn't mediating between role conflict and volunteer's satisfaction. Another finding was a correlation between job satisfaction and affective commitment. Conclude that role theory application in volunteers organization hasn't similar finding with another study, and the author recommend another study at vast volunteers or non profitable organizations.

Keywords : *volunteer, role conflict, job stress, job satisfaction and affective commitment*

Ketika tanggung jawab tidak ditegaskan secara tepat ataupun ditegaskan secara tepat, maka konflik peran akan terjadi. Konflik peran dijelaskan oleh Rizzo *et al.*, (1970) sebagai "Kontradiksi peran yang dibawa seorang individu ke dalam organisasi". Konflik peran juga didefinisikan sebagai "tingkatan seseorang merasakan tekanan dimana suatu peran yang tidak nyaman karena tekanan yang diambil oleh peran yang lain". (Glissmeyer *et al.*, 1985 dalam Iqbal *et al.*, 2013).

Berdasarkan teori peran yang dikemukakan Kahn *et al.*, (1964) dalam Rizzo *et al.*, (1970) menyatakan bahwa "ketika perilaku yang diharapkan individu tidak sesuai, maka dia akan mengalami stres, depresi, menjadi tidak puas dan bekerja kurang efektif dibanding jika pengharapan tidak menyebabkan konflik, sehingga dapat dilihat bahwa konflik peran dapat mempengaruhi secara negatif pikiran seseorang". Kahn *et al.*, (1964) dalam Rizzo *et al.*, (1970) memprediksikan dan menemukan tingkatan yang

rendah dari kepuasan kerja bagi yang mengalami konflik peran yang tinggi. Penelitian Rizzo *et al.*, (1970) mendukung teori Kahn *et al.* dan menemukan bahwa konflik dan ambiguitas memiliki hubungan dengan kepuasan kerja dan disfungsi perilaku yang mengarah pada stres dan kegelisahan tekanan peran. Sedangkan penelitian keduanya didukung oleh Keller, (1975) yang menjelaskan pengaruh langsung dan negatif konflik peran terhadap kepuasan kerja.

Berbagai penelitian terkait pengaruh negatif dari konflik peran dan stres kerja terhadap kepuasan kerja maupun komitmen organisasi telah diperhatikan banyak literatur. Penelitian yang menjelaskan bahwa konflik peran memiliki pengaruh langsung dan negatif terhadap komitmen organisasi dilakukan oleh Ahmad dan Taylor, (2009) serta Judeh (2011). Penelitian Yousef (2002) menjelaskan bahwa peran *stressor* memiliki hubungan negatif terhadap komitmen organisasi yang dimediasi oleh kepuasan kerja. Penelitian Iqbal *et al.*, (2013) mengemukakan pengaruh negatif dari konflik peran terhadap kepuasan kerja melalui mediasi stres. Sedangkan Safaria *et al.*, (2011) dalam Iqbal *et al.*, (2013) menjelaskan pengaruh konflik peran terhadap stres kerja yang dimediasi ketidakamanan kerja adalah signifikan. Dalam penelitian Lourel *et al.*, (2009) dalam Iqbal *et al.*, (2013) menyimpulkan bahwa stres yang dirasa memediasi hubungan antara gangguan pekerjaan rumah dengan kepuasan kerja. Khatibi, Asadi dan Hamidi (2009) menyebutkan pengaruh signifikan dan langsung stres kerja terhadap komitmen organisasi adalah negatif. Sedangkan Elangovan (2001) menemukan bahwa kepuasan kerja memediasi pengaruh konflik peran terhadap komitmen yang juga memediasi pengaruh konflik peran terhadap keinginan keluar.

Akan tetapi, sebagian besar literatur yang menjelaskan hubungan antara konflik peran, stres kerja, kepuasan kerja dan komitmen organisasi, penelitiannya dilakukan terhadap pekerja profesional. Dailey (1986) dan Pearce (1993) dalam Nazilah *et al.*, (2012) menyebutkan bahwa sedikit sekali penelitian mengenai komitmen organisasi relawan. Peran kepuasan kerja sebagai mediator dari pengaruh peran *stressors*, utamanya konflik peran serta stres pekerjaan itu sendiri dan hubungannya terhadap komitmen organisasional dalam dunia kerelawanan belum cukup disebutkan dalam literatur, baik di negara-negara barat maupun di negara-negara timur. Biasanya, peneliti yang meneliti konflik peran dan hubungannya terhadap komitmen organisasional

memperlakukan komitmen organisasional sebagai konstruk unidimensional. Karenanya, penelitian ini dibentuk untuk mengarah pada pertimbangan komitmen organisasional sebagai konstruk multidimensional yang difokuskan pada konflik peran, stres kerja, kepuasan kerja dan komitmen organisasional relawan.

Penelitian ini mengembangkan model penelitian yang dilakukan oleh Kahn *et al.*, (1964) dalam Rizzo *et al.*, (1970), untuk menguji teori peran atau pengaruh konflik peran terhadap kepuasan dan stres kerja, namun tidak menyertakan variabel kinerja. Penelitian ini juga menambahkan pengujian mediasinya pada komitmen organisasi. Responden dalam penelitian ini adalah relawan dari program kemiskinan pemerintah PNPM MP di Kabupaten Sukoharjo. Responden dalam penelitian ini adalah relawan karena menurut Dailey (1986) dan Pearce (1993) dalam Nazilah *et al.*, (2012) menyebutkan bahwa sedikit sekali penelitian mengenai komitmen organisasi relawan.

Ketika sebuah organisasi, baik yang berorientasi laba (perusahaan) maupun nirlaba (lembaga), mulai berfikir untuk mempertahankan dan memperbaiki kinerjanya secara keseluruhan, atau memperbaiki kinerja anggota-anggotanya, maka fungsi penilaian kinerja akan memiliki peranan penting (Pareke, 2001). Namun karena pertimbangan-pertimbangan politis, para eksekutif seringkali melakukan manipulasi-manipulasi hasil (dan proses) penilaian dengan sengaja dan sistematis. Bukti-bukti empiris (Longenecker dan Gioia, 1992 dalam Pareke, 2001) menunjukkan, bahwa pentingnya akurasi penilaian dikalahkan oleh kepentingan-kepentingan lain seperti usaha untuk meningkatkan kinerja masa depan karyawan yang dinilai atau untuk memberikan hukuman kepada individu-individu dalam organisasi. Manipulasi-manipulasi hasil dan proses penilaian dapat mengambil bentuk inflating, yaitu melaporkan hasil penilaian yang lebih tinggi dari hasil yang sesungguhnya, atau deflating, yaitu karyawan dinilai lebih rendah dari kinerjanya yang sesungguhnya. Terkait hal tersebut, penelitian ini tidak menyertakan variabel kinerja dari teori peran Kahn *et al.*, (1964).

Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Perkotaan (PNPM MP) merupakan upaya pemerintah untuk membangun kemandirian masyarakat dan pemerintah daerah dalam menanggulangi kemiskinan secara berkelanjutan. tahun 2012, secara nasional pelaksanaan PNPM Mandiri Perkotaan telah membangun kelembagaan

masyarakat lebih dari 11 ribu “lembaga kepemimpinan masyarakat” yang selanjutnya disebut sebagai Badan Keswadayaan Masyarakat (BKM) yang tersebar di sekitar 1.153 kecamatan di 268 kota/kabupaten, telah memunculkan lebih dari 600 ribu relawan dari masyarakat setempat, serta lebih dari 22 juta pemanfaat (penduduk miskin), melalui 860 ribu Kelompok Swadaya Masyarakat (KSM). (Dirjen Cipta Karya, 2012)

Sebagai program pemberdayaan, salah satu aset yang paling berharga dalam PNPM adalah keberadaan relawan, baik yang tergabung dalam komunitas relawan, BKM, maupun KSM. Berdasarkan data Sistem Informasi Manajemen (SIM) Kantor Koordinator PNPM Kabupaten Sukoharjo tahun 2012 jumlah relawan BKM yang tercatat sebanyak 1.079 orang. Untuk menjadi seorang relawan PNPM diperlukan beberapa persyaratan diantaranya memiliki nilai-nilai luhur kemanusiaan dan komitmen dalam mengatasi masalah kemiskinan di wilayahnya. (TKPK Sukoharjo, 2012)

TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Konflik Peran dan Stres Kerja

Beberapa aspek dunia kerja dihubungkan dengan stres. Aspek dari dunia kerja itu sendiri dapat menjadikan sangat stres, yang disebut sebagai kerja berlebih / *overload* (DeFrank dan Ivancevich, 1998; Sparks dan Cooper, 1999; Taylor *et al.*, 1997) dalam Fairbrother dan Warn, (1997) dan peran berdasarkan faktor seperti kurangnya kemampuan, ambiguitas peran, dan konflik peran (Burke, 1988; Nelson dan Burke, 2000) dalam Fairbrother dan Warn, (1997). Dalam penelitian Iqbal *et al.*, (2013) menyebutkan bahwa konflik peran memberikan pengaruh positif terhadap stres kerja dan pengaruh negatif terhadap kepuasan kerja. Berdasarkan dasar uraian di atas, maka dihipotesiskan bahwa :

H1 : Konflik Peran berpengaruh positif pada Stres Kerja

Stres Kerja dan Kepuasan Kerja

Stres sering dihubungkan dengan terganggunya fungsi individu di tempat kerja. Pengaruh negatifnya adalah berkurangnya efisiensi, berkurangnya kapasitas kerja, hilangnya inisiatif dan berkurangnya keinginan bekerja, meningkatnya kekolotan dalam berpikir, kurangnya perhatian kepada organisasi dan rekan, dan berkurangnya tanggung

jawab (Greenberg dan Baron, 1995; Matteson dan Ivancevich, 1982) dalam Michael *et al.*, (2009). Banyak penelitian yang menyampaikan tentang hubungan menurunnya kepuasan kerja akibat dari meningkatnya stres. Sebagai contoh, stres dihubungkan dengan hasil kedudukan yang penting dari kepuasan kerja, komitmen organisasi, dan perilaku penarikan kerja karyawan (Naumman, 1993; Sullivan dan Bhagat, 1992; Tett dan Meyer, 1993; Williams dan Hazer, 1986) dalam Michael *et al.*, (2009). Tingkat kerja yang tinggi dihubungkan dengan kepuasan kerja yang rendah (Landsbergis, 1988; Terry *et al.*, 1993) dalam Michael *et al.*, (2009) dan *job stressors* memprediksi ketidakpuasan kerja dan kecenderungan untuk meninggalkan organisasi. (Cummins, 1990) dalam Michael *et al.*, (2009). Berdasarkan uraian di atas, maka dihipotesiskan bahwa :

H2 : Stres Kerja berpengaruh negatif pada kepuasan kerja

Stres kerja dan Komitmen Organisasi

Dalam penelitian Michael *et al.*, (2009) ditemukan bahwa stres berada dibelakang perasaan komitmen emosional. Ketika tingkat stres meningkat, perasaan memiliki menjadi menurun. Disebutkan juga bahwa stres tidak berpengaruh kepada komitmen *continuance*. Hal tersebut didukung oleh penelitian lain yang dilakukan Khatibi *et al.*, (2009) menyebutkan signifikansi dari hubungan negatif antara stres kerja dan komitmen organisasi. Ketika stres kerja meningkat, maka komitmen organisasi menjadi turun, dan komitmen *continuance* tidak berpengaruh secara signifikan. Berdasarkan uraian tersebut, maka dihipotesiskan bahwa :

H3 : Stres Kerja berpengaruh negatif pada Komitmen Organisasi

Konflik Peran dan Kepuasan Kerja

Penelitian mengenai hubungan konflik peran terhadap kepuasan kerja telah banyak dilakukan, beberapa diantaranya penelitian (Kahn, 1964; Rizzo *et al.*, 1970; Keller *et al.*, 1975) yang menyebutkan bahwa peran stressors, utamanya konflik peran dan ambiguitas memberi pengaruh negatif terhadap menurunnya kepuasan kerja. Dalam penelitian Yousef (2002) disebutkan bahwa konflik kerja dan ambiguitas peran memiliki pengaruh negatif terhadap kepuasan kerja dan komitmen organisasi. Koustelios *et al.*, (2004) menjabarkan bahwa konflik peran dan ambiguitas

menyebabkan turunnya kepuasan dibanding pekerjaan itu sendiri dan supervisi sebagai aspek pekerjaan. Dari uraian di atas, maka dihipotesiskan bahwa :

H4 : Konflik Peran berpengaruh negatif pada kepuasan kerja

Konflik Peran dan Komitmen Organisasi

Siapa pun dapat beralasan bahwa seseorang yang merasakan konflik peran tinggi sebagai sumber stres maka dia akan sedikit berkomitmen kepada organisasi. Seperti argumen yang disebutkan dalam beberapa literatur. Oliver dan Brief (1978) dalam Yousef (2002) melaporkan hubungan negatif antara konflik peran dan ambiguitas peran terhadap komitmen organisasi. Penelitian Zahra (1985) dalam Yousef (2002) yang menjabarkan bahwa konflik peran secara negatif berpengaruh terhadap komitmen organisasi dalam penggunaan satu sampel dan dua sampel, sedangkan ambiguitas peran secara negatif berhubungan dengan komitmen organisasi dalam dua sampel. King dan Sethi (1997) dalam Yousef (2002) mengemukakan bahwa hubungan negatif antara peran *stressors* (konflik peran dan ambiguitas peran) dengan komitmen afektif, dan hubungan positif antara peran *stressors* dengan komitmen *continuance*. Sedangkan penelitian Judeh (2011) menyebutkan peran konflik peran dan ambiguitas peran sebagai mediasi hubungan antara sosialisasi dengan komitmen organisasional. Dari uraian di atas maka dapat dihipotesiskan bahwa :

H5 : Konflik peran berpengaruh negatif pada komitmen afektif

Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi

Hubungan antara kepuasan kerja dan komitmen organisasi telah mendapat perhatian yang sangat besar. Literatur organisasi secara empiris mendukung hubungan positif antara kepuasan kerja dan komitmen organisasi (Lok dan Crawford, 2001). Penelitian mengenai pekerja relawan juga mengindikasikan pentingnya kepuasan sebagai faktor yang berpengaruh dalam menjelaskan perilaku (Galindo-Khun dan Guzley, 2001; Omoto dan Snyder, 1995). Secara ringkas, Galindo-Khun dan Guzley, (2001) menemukan indikasi bahwa integrasi dan partisipasi kelompok secara signifikan berhubungan dengan kepuasan relawan dan sering memprediksikan maksud untuk tinggal dalam organisasi. Mempertimbangkan bahwa komitmen organisasi sebagai

anteseden yang kuat terhadap pergantian relawan (Cuskelly dan Boag, 2001), maka dapat diimplikasikan bahwa tingkat kepuasan kerja akan konsisten pada tingkat komitmen organisasi dari waktu ke waktu. Penelitian Meyer dan Allen (1997) dalam Hyejin *et al.*, (2013) menekankan bahwa karyawan yang menunjukkan komitmen *affective* kuat akan termotivasi untuk mendapatkan kinerja yang lebih tinggi dan membuat kontribusi yang lebih berarti dibanding karyawan dengan komitmen *normative* dan *continuance*. Karena itu, penelitian ini memberikan hipotesis bahwa :

H6 : Kepuasan kerja berpengaruh positif pada komitmen afektif

Mediasi Stres Kerja pada Pengaruh Konflik Peran dengan Kepuasan Kerja

Dalam penelitian Loure *et al.*, (2009) Iqbal *et al.*, (2013) menyimpulkan bahwa stres yang dirasa memediasi hubungan antara gangguan pekerjaan rumah dengan kepuasan kerja. Hubungan konflik peran dengan stres kerja yang dimediasi ketidakamanan kerja adalah signifikan (Safaria *et al.*, 2011) dalam Iqbal *et al.*, (2013). Yousef (2000) meneliti bahwa peran *stressors* tidak berpengaruh kepada kepuasan kerja secara bersama-sama, tapi dapat berpengaruh pada kepuasan kerja secara terpisah. Penelitian Wu dan Norman (2006) dalam Judeh (2011) menyebutkan hubungan negatif dari peran *stressors* dan kepuasan kerja. Beberapa penelitian mengemukakan bahwa konflik peran memiliki pengaruh negatif yang kuat terhadap kepuasan kerja (Feldman, 1976; Bhagat *et al.*, 1985; Netemeyer *et al.*, 1990) dalam Iqbal (2013). Berdasarkan uraian di atas, maka dihipotesiskan :

H7 : Stres kerja memediasi hubungan antara konflik Peran pada Kepuasan kerja

Kepuasan Kerja, Stres Kerja dan Komitmen Organisasi

Dalam penelitian Iqbal *et al.*, (2013) menyebutkan bahwa stres kerja memediasi pengaruh konflik peran terhadap kepuasan kerja. Sedangkan penelitian Elangovan (2001) menemukan bahwa hubungan kausal yang kuat antara stres dan kepuasan kerja (semakin tinggi stres mengakibatkan rendahnya kepuasan) dan antara kepuasan dan komitmen organisasi (menurunnya kepuasan membuat turunnya komitmen) dan hubungan timbal balik antara komitmen dengan keinginan untuk keluar (komitmen yang

rendah menjadikan keinginan keluar semakin besar, sebagai timbal baliknya, menjadikan rendahnya komitmen). Berdasarkan uraian di atas, maka dihipotesiskan bahwa :

H8 : Kepuasan kerja memediasi hubungan antara stres kerja pada Komitmen afektif

Mediasi Kepuasan Kerja pada Pengaruh Konflik Peran dengan Komitmen Organisasi

Penelitian yang dilakukan Yousef (2002) menyebutkan peran kepuasan kerja sebagai mediator dari pengaruh konflik peran dan ambiguitas terhadap komitmen organisasi, bahwa peran *stressors* yaitu konflik peran dan ambiguitas peran secara langsung dan negatif mempengaruhi kepuasan kerja. Ditemukan juga bahwa kepuasan kerja memediasi peran *stressors* kepada masalah komitmen organisasi, kecuali komitmen *continuance*. Berdasarkan uraian tersebut, maka dihipotesiskan bahwa :

H9 : Kepuasan kerja memediasi hubungan antara konflik peran pada komitmen afektif

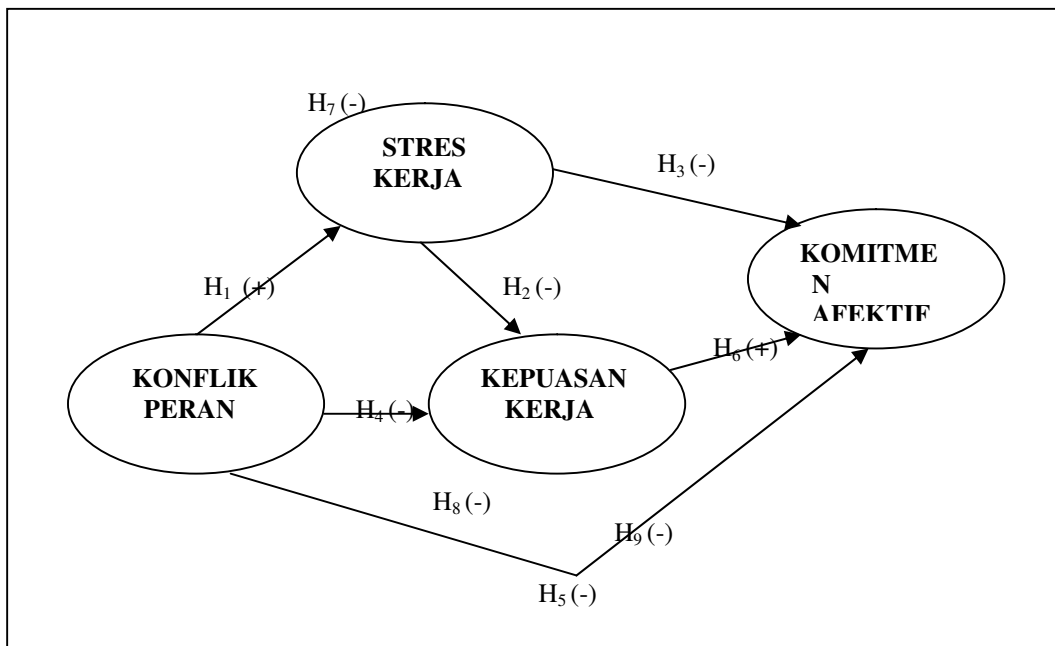
Kerangka Pemikiran Teoritis

Dalam penelitian ini akan diteliti mengenai analisa mediasi kepuasan kerja dan stres kerja pada pengaruh konflik peran terhadap komitmen organisasi. Penelitian ini merupakan penyesuaian terhadap teori dinamika peran dari Kahn *et al.* (1964) dalam Rizzo *et al.*, (1970) yang menyatakan bahwa “ketika perilaku yang diharapkan individu tidak sesuai, maka dia akan mengalami stres, depresi, menjadi tidak puas dan bekerja kurang efektif dibanding jika pengharapan tidak menyebabkan konflik, sehingga dapat dilihat bahwa konflik peran dapat mempengaruhi secara negatif pikiran seseorang”.

Banyak penelitian organisasional mengidentifikasi variabel *affective* yang terkait dengan komitmen organisasi, akan tetapi kekurangan hubungan sebab akibat spesifik dengan variabel-variabel yang menjelaskan proses pengembangan komitmen organisasi (Karrasch, 2003). Sebagai contoh, ketidak jelasan hubungan antara identitas organisasi dan komitmen organisasi sebagai prediktor (Dorsch *et al.*, 2002) dalam Taylor *et al.*, (2008) apakah langsung atau dimediasi oleh variabel yang lain. Mediator dipertimbangkan sebagai variabel intervening melalui variabel independen yang dapat

mempengaruhi variabel dependen (Baron dan Kenny, 1986). Berbagai penelitian (Turnley dan Feldman, 2000; Yousef, 2002) menemukan bahwa kepuasan kerja memainkan peran mediasi dalam hubungan antara jumlah pekerjaan terkait variabel sikap. Nazilah *et al.*, (2012) juga menyebutkan kurangnya penelitian variabel komitmen dalam organisasi relawan.

Berdasarkan uraian di atas, maka dibuat model spesifik pola hubungan kerangka teoritis yang menggambarkan pengaruh-pengaruh antar variabel dengan model skema sebagai berikut :



Gambar 1
Kerangka Pemikiran
Sumber : Kahn *et al.*, (1964); Elangovan (2009)

METODE PENELITIAN

Sampel

Pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner yang ditujukan kepada relawan anggota Badan Keswadayaan Masyarakat Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Perkotaan (BKM PNPM-MP) di wilayah Kabupaten Sukoharjo yang telah berbakti secara aktif dalam BKM minimal 1 tahun. Jumlah kuesioner yang diedarkan dalam penelitian ini adalah 230 Kuesioner. Jumlah kuesioner yang kembali

adalah sebanyak 203 kuesioner. Hal ini berarti bahwa *response rate* (tingkat pengembalian) kuesioner oleh responden sebesar 88,26 %. Hal tersebut mengindikasikan bahwa respon responden untuk mengisi kuesioner penelitian, dan mengembalikannya adalah cukup tinggi. Peneliti tidak menemukan adanya kuesioner yang rusak karena jawaban responden yang tidak lengkap maupun tidak sesuai kriteria di dalam pengumpulan data primer ini. Oleh karena itu, jumlah kuesioner yang dapat dianalisis secara statistik sebanyak 203 kuesioner.

Pengukuran Variabel

Konflik Peran

Instrumen konflik peran meliputi 15 item pertanyaan dari *Role Conflict* atau *Job Stressors Scale* yang dikembangkan dari lingkup 4 dimensi menurut Rozzi *et al.* (1970).

Stress Kerja.

Dimensi stres yang dikembangkan oleh Parker dan Decotiis (1983) terdiri dari dua komponen, yaitu : (a) Stres waktu - Secara dekat dihubungkan dengan “perasaan berada dalam waktu yang tertekan”. (b) Gelisah – merupakan melakukan “pekerjaan yang terkait dengan perasaan gelisah”. Instrumen stres kerja dari Parker dan Decotiis (1983) meliputi 13 item pertanyaan yang dikembangkan dari 2 dimensi di atas.

Kepuasan Kerja

Empat item yang menggambarkan kepuasan kerja umum menggunakan *Job Diagnostic Survey* yang dikembangkan oleh Hackman dan Oldham (1980) dalam Hyejin *et al.*, (2013).

Komitmen Afektif

Affective organizational scale (ACS) yang dikembangkan Meyer dan Allen (1997) digunakan untuk mengukur komitmen afektif organisasional sebanyak empat item.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Hasil *Confirmatory Factor Analysis* (CFA) dengan *factor loading* >0.05 untuk item-item pernyataan komitmen afektif yang berjumlah 4 item menunjukkan bahwa terdapat 3 item pernyataan yang memiliki validitas baik, untuk item-item pernyataan

kepuasan kerja yang berjumlah 4 item menunjukkan bahwa terdapat 3 item pernyataan memiliki validitas baik, Untuk item-item pernyataan stres kerja yang berjumlah 13 item menunjukkan bahwa terdapat 10 item pernyataan yang memiliki validitas baik, sedangkan untuk item-item pernyataan konflik peran yang berjumlah 15 item menunjukkan bahwa terdapat 8 item pernyataan yang memiliki validitas baik.

Tabel 1
Hasil *Confirmatory Factor Analysis* (CFA)

Variabel	Item	Factor Loading	Keterangan
Komitmen Afektif	KO2	0.859	Valid
	KO3	0.917	Valid
	KO4	0.781	Valid
Kepuasan Kerja	KK1	0.783	Valid
	KK2	0.748	Valid
	KK4	0.634	Valid
Stres Kerja	S1	0.656	Valid
	S2	0.716	Valid
	S3	0.779	Valid
	S4	0.693	Valid
	S5	0.731	Valid
	S6	0.652	Valid
	S7	0.775	Valid
	S9	0.618	Valid
	S12	0.728	Valid
	S13	0.633	Valid
Konflik Peran	KP2	0.631	Valid
	KP3	0.622	Valid
	KP7	0.603	Valid
	KP9	0.623	Valid
	KP12	0.734	Valid
	KP13	0.667	Valid
	KP14	0.651	Valid
	KP15	0.613	Valid

Sumber: Data primer yang diolah, 2014

Uji Reliabilitas

Tabel 2
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>
Komitmen Afektif	0,8896
Kepuasan Kerja	0,7668
Stres Kerja	0,9053
Konflik Peran	0,8497

Sumber: Data primer yang diolah, 2014

Nilai batas yang digunakan untuk menilai adalah sebuah tingkat reliabilitas yang dapat diterima adalah 0,7. Dengan demikian maka keempat variabel dinyatakan reliabel.

Uji Hipotesis

Normalitas *univariate* dan *multivariate* terhadap data yang digunakan dalam analisis ini, hasilnya adalah seperti yang disajikan dalam Tabel berikut ini:

Tabel 3
Hasil uji Normalitas

Variable	min	max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
kp2	1.000	6.000	.578	3.361	-.732	-2.128
kp3	1.000	5.000	.981	5.707	.263	.764
kp7	1.000	7.000	.487	2.836	-.783	-2.277
kp9	1.000	7.000	.542	3.150	-.844	-2.455
kp12	1.000	7.000	1.125	6.542	.489	1.421
kp13	1.000	7.000	1.025	5.963	.231	.672
kp14	1.000	7.000	1.078	6.270	.532	1.546
kp15	1.000	7.000	.717	4.170	-.611	-1.777
kk1	2.000	7.000	-.353	-2.054	-.400	-1.164
kk2	1.000	7.000	-.323	-1.878	.212	.617
kk4	2.000	7.000	-.355	-2.062	-.116	-.337
ko4	2.000	7.000	-.170	-.987	-.281	-.816
ko3	2.000	7.000	-.250	-1.457	-.502	-1.461
ko2	3.000	7.000	-.249	-1.447	-.794	-2.309
s13	1.000	7.000	.779	4.528	.134	.390
s12	1.000	7.000	1.085	6.313	1.032	3.001
s9	1.000	7.000	.341	1.982	-.602	-1.751
s7	1.000	7.000	.670	3.896	-.466	-1.355
s6	1.000	7.000	.540	3.144	-.419	-1.219
s5	1.000	6.000	.912	5.302	.020	.059
s4	1.000	7.000	.666	3.876	-.034	-.098
s3	1.000	7.000	.688	4.001	.040	.117
s2	1.000	7.000	.533	3.103	-.373	-1.084
s1	1.000	7.000	.541	3.148	-.608	-1.769
Multivariate					92.207	18.594

Sumber : Data primer yang diolah, 2014

Terlihat hasil pengujian normalitas data dalam penelitian ini. Evaluasi normalitas diidentifikasi baik secara *univariate* maupun *multivariate*. Secara *univariate* untuk nilai-nilai dalam C.r *skewness*, hampir semua item pernyataan menunjukkan nilai > 2. Sedangkan untuk nilai-nilai dalam C.r *kurtosis*, semua item pernyataan menunjukkan nilai < 7. Dengan demikian secara *univariate* tidak terdistribusi normal. Nilai yang tertera di pojok kanan bawah pada Tabel menandakan bahwa data dalam penelitian ini juga tidak terdistribusi normal secara *multivariate* dengan nilai C.R *kurtosis* 18,594. Analisis terhadap data tidak normal dapat mengakibatkan pembiasan interpretasi karena nilai *chi-square* hasil analisis cenderung meningkat sehingga nilai

probability level akan mengecil. Namun demikian, teknik *Maximum Likelihood Estimates* (MLE) yang digunakan dalam penelitian ini tidak terlalu terpengaruh (*robust*) terhadap data yang tidak normal (Ghozali dan Fuad, 2005) sehingga analisis selanjutnya masih dapat dilakukan.

Analisis Kesesuaian Model (*Goodness-of-Fit*)

Tabel 4
Hasil *Goodness-of-Fit* Model

<i>Goodness-of-fit Indices</i>	<i>Cut-off Value</i>	Hasil	Evaluasi Model
<i>Chi-Square</i> (χ^2)	Diharapkan kecil	489,005	-
<i>Degrees of freedom</i>	positif	246	Fit
<i>Probability level</i> (<i>p</i>)	$\geq 0,05$	0,000	Belum memenuhi
<i>CMIN/DF</i>	≤ 0	1,988	Fit
<i>GFI</i>	$\geq 0,90$	0,836	Belum memenuhi
<i>AGFI</i>	$\geq 0,90$	0,800	Belum memenuhi
<i>TLI</i>	$\geq 0,90$	0,880	Belum memenuhi
<i>CFI</i>	$\geq 0,90$	0,893	Belum memenuhi
<i>RMSEA</i>	$\leq 0,08$	0,070	Fit

Sumber : Data primer yang diolah, 2014

Tabel di atas menjelaskan hasil *goodness of fit* dari model penelitian yang dilakukan. Dalam pengujian ini nilai χ^2 menghasilkan tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05 dengan nilai χ^2 sebesar 489,005 menunjukkan bahwa model penelitian yang diajukan belum memenuhi. *Chi-Square* sangat sensitif terhadap ukuran sampel, sehingga diperlukan indikator-indikator lainnya untuk menghasilkan suatu justifikasi yang pasti mengenai model fit (Ghozali dan Fuad, 2005). Nilai GFI, AGFI, TLI, CFI dalam model penelitian ini menunjukkan tingkat kesesuaian yang kurang baik dan CMIN/DF serta RMSEA dalam model penelitian ini menunjukkan tingkat kesesuaian yang baik. Peneliti mempertimbangkan untuk melakukan modifikasi eror untuk membentuk model alternatif yang mempunyai *goodness of fit* yang lebih baik. Melalui nilai *modification indices* dapat diketahui ada tidaknya kemungkinan modifikasi terhadap model yang dapat diusulkan. *Modification indices* yang dapat diketahui dari output amos akan menunjukkan hubungan-hubungan yang perlu diestimasi yang sebelumnya tidak ada dalam model untuk mendapatkan model penelitian yang lebih

baik. Peneliti mengestimasi hubungan korelasi antar *error term* yang memiliki nilai *modification indices* lebih besar atau sama dengan 4.0 (Ferdinand, 2002). Tabel berikut merupakan hasil *goodness of fit* model yang telah dimodifikasi.

Tabel 5
Hasil Goodness-of-Fit Model (Modifikasi)

<i>Goodness-of-fit Indices</i>	<i>Cut-off Value</i>	Hasil	Evaluasi Model
<i>Chi-Square</i> (χ^2)	Diharapkan kecil	254,041	-
<i>Degrees of freedom</i>	positif	220	Fit
<i>Probability level (p)</i>	$\geq 0,05$	0,057	Fit
<i>CMIN/DF</i>	$\leq 2,0$	1,155	Fit
<i>GFI</i>	$\geq 0,90$	0,913	Fit
<i>AGFI</i>	$\geq 0,90$	0,882	Marginal
<i>TLI</i>	$\geq 0,90$	0,981	Fit
<i>CFI</i>	$\geq 0,90$	0,985	Fit
<i>RMSEA</i>	$\leq 0,08$	0,028	Fit

Sumber: Data primer yang diolah, 2014

Berdasarkan Tabel di atas hasil modifikasi model diperoleh peningkatan *goodness of fit* model. Nilai Chi-Square dengan $p > 0,05$ sehingga mengindikasikan model telah fit. Indeks AGFI mengalami peningkatan tapi belum memenuhi, sedangkan indeks yang lain sudah memenuhi. Namun, Jöreskog dan Sörbom, (1988) dalam Dawn dan Karen, (2006); Salisbury, Rodney, Allison dan David, (2001); Dawn dan Karen, (2006) merekomendasikan AGFI minimum ≥ 0.08 . Berdasarkan hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan model dapat diterima.

Analisis Koefisien Jalur

Analisis ini dilihat dari signifikansi besaran *regression weight* model yang dapat dilihat pada Tabel berikut ini:

Tabel 6
Hasil analisis koefisien jalur

	Estimate	S.E.	C.R.	P
Stres <--- Konflik Peran	.531	.092	5.761	.000
Kepuasan Kerja <--- Stres	.003	.065	.050	.960
Komitmen Afektif <--- Stres	-.023	.064	-.364	.716
Kepuasan Kerja <--- Konflik Peran	-.235	.079	-2.992	.003
Komitmen Afektif <--- Konflik Peran	.012	.072	.163	.870
Komitmen Afektif <--- Kepuasan Kerja	.968	.155	6.264	.000

Sumber: Data primer yang diolah, 2014

Pembahasan

Pengaruh konflik peran pada stres kerja

Hasil perhitungan pada Tabel, menunjukkan nilai C.R Konflik Peran pada Stres sebesar 5.761 dan signifikan pada tingkat signifikansi $p < 0.05$ yaitu sebesar 0.000, maka dapat disimpulkan bahwa **hipotesis 1 didukung**, bahwa konflik peran memiliki pengaruh positif pada stres kerja.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa konflik peran memiliki pengaruh positif dan signifikan pada stres kerja. Pengaruh positif menunjukkan bahwa semakin beragam dan semakin besar konflik peran, akan meningkatkan stres yang dialami oleh relawan. Fenomena ini dapat dijelaskan karena seorang relawan yang merasakan ketidaksesuaian perannya di dalam organisasi akan membuat orang tersebut menjadi tertekan. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Iqbal *et al.*, (2013) yang menunjukkan bahwa konflik peran berpengaruh positif dan signifikan pada stres kerja.

Pengaruh stres kerja pada kepuasan kerja

Nilai C.R stres kerja pada kepuasan kerja sebesar 0.050 dan tidak signifikan pada tingkat signifikansi $p < 0.05$ yaitu sebesar 0.960 maka dapat disimpulkan bahwa **hipotesis 2 tidak didukung**.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja tidak memiliki pengaruh pada kepuasan kerja. Hal ini berarti ada tidaknya tekanan kerja yang dirasakan relawan tidak berpengaruh pada tingkat kepuasan relawan. Fenomena ini dapat dijelaskan karena menjadi relawan merupakan pekerjaan sosial jadi meskipun responden melakukan pekerjaan yang cukup berat, responden tetap merasa senang dengan perannya sebagai relawan. Berdasarkan data karakteristik responden ditunjukkan bahwa sebagian besar usia responden di atas 50 tahun, dimana faktor usia mempengaruhi kepuasan relawan sesuai dengan beberapa penelitian (Li dan Ferraro, 2006; Van Willigen, 2000 dalam *Corporation of National and Community Service*, 2007) yang menyebutkan bahwa relawan yang lebih tua menunjukkan manfaat kesehatan secara fisik maupun mental lebih besar dibanding relawan yang lebih muda.

Hasil penelitian ini bertentangan dengan penelitian Iqbal *et al.*, (2013) yang menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh negatif pada kepuasan kerja, tetapi hasil

penelitian ini sejalan dengan penelitian Clinton O. Longenecker, Sam Beard dan Joseph A. Scazzero (2013) yang menyatakan bahwa pekerjaan relawan justru untuk menghindari stres dan mencari kepuasan hidup.

Pengaruh stres kerja pada komitmen afektif

Berdasarkan Tabel, menunjukkan nilai C.R stres kerja pada komitmen afektif sebesar -0,364 dan tidak signifikan pada tingkat signifikansi $p < 0.05$, maka dapat disimpulkan bahwa **hipotesis 3 tidak didukung**.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja tidak memiliki pengaruh pada komitmen afektif. Hal ini berarti ada tidaknya tekanan kerja yang dirasakan relawan tidak berpengaruh pada tingkat komitmen afektif relawan. Kecenderungan bahwa relawan terikat kepada organisasi secara emosional (*affective*) menyebabkan para relawan mengesampingkan stres yang dialami terkait pekerjaan dalam organisasi. Hasil penelitian ini bertentangan dengan penelitian Khatibi *et al.*, (2009) yang menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh negatif pada komitmen afektif, tetapi hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian dari Dane (2003) yang menyebutkan bahwa komitmen di organisasi relawan lebih tinggi dibanding organisasi non relawan.

Pengaruh konflik peran pada kepuasan kerja

Hasil perhitungan menunjukkan nilai C.R. konflik peran pada kepuasan kerja sebesar -2,992 signifikan pada tingkat signifikansi $p < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa **hipotesis 4 didukung**.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa konflik peran memiliki pengaruh negatif pada kepuasan kerja. Hal ini berarti adanya ketidaksesuaian peran yang dirasakan relawan berpengaruh pada menurunnya tingkat kepuasan relawan. Tuntutan hasil kerja dan tuntutan waktu dalam organisasi BKM menyebabkan individu yang terlibat memiliki peran berlebih dalam menuntaskan tanggung jawab atau kerja dengan sumber daya waktu yang terbatas, dimana faktor tersebut menyebabkan ketidakpuasan terhadap pekerjaan yang dilakukan relawan. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Iqbal *et al.*, (2013) yang menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh negatif pada kepuasan kerja.

Pengaruh konflik peran pada komitmen afektif

Hasil perhitungan menunjukkan nilai C.R. konflik peran pada komitmen afektif sebesar 0,163 tidak signifikan pada tingkat signifikansi $p < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa **hipotesis 5 tidak didukung**.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa konflik peran tidak memiliki pengaruh pada komitmen afektif. Hal ini berarti ada tidaknya ketidaksesuaian peran yang dirasakan relawan tidak berpengaruh pada tingkat komitmen afektif relawan. Hasil penelitian ini bertentangan dengan penelitian Judeh, (2011) yang menunjukkan bahwa konflik peran berpengaruh negatif pada komitmen afektif, tetapi hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian dari Dane (2003) yang menyebutkan bahwa komitmen di organisasi relawan lebih tinggi dibanding organisasi non relawan

Pengaruh kepuasan kerja pada komitmen afektif

Hasil perhitungan menunjukkan nilai C.R. kepuasan kerja pada komitmen afektif sebesar 6,264 signifikan pada tingkat signifikansi $p < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa **hipotesis 6 didukung**.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh positif pada komitmen afektif. Hal ini berarti perasaan puas menjadi relawan dapat meningkatkan ikatan emosional relawan dengan organisasinya. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Heyjin *et al.*, (2013) yang menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif pada komitmen afektif.

Pengaruh konflik peran pada kepuasan kerja yang dimediasi oleh stres kerja

Berdasarkan hasil perhitungan, dimana nilai C.R. konflik peran pada stres kerja signifikan pada tingkat signifikansi $p < 0,05$, dan nilai C.R. stres kerja pada kepuasan kerja tidak signifikan pada tingkat signifikansi $p < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa **hipotesis 7 tidak didukung**.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja tidak memediasi pengaruh konflik peran pada kepuasan kerja. Hal ini dimungkinkan karena Stres yang dialami relawan tidak mempengaruhi secara langsung kepada kepuasan kerja relawan, atau pengaruh kepuasan masih didominasi oleh variabel lain yang tidak diperhitungkan dalam penelitian ini semisal motivasi relawan. Sesuai dengan beberapa penelitian

(Konrath *et al.*, 2012; Clinton *et al.*, 2013) bahwa kepuasan adalah alasan yang dicari dalam kerelawanan sehingga memungkinkan para relawan untuk mengesampingkan kondisi stres yang dialami dalam melakukan kerja relawan.

Menurut Kenny *et al.*, (1998) dikatakan mediasi ketika variabel independen berpengaruh signifikan pada variabel mediasi dan variabel mediasi berpengaruh signifikan pada variabel dependen. Sedangkan hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Stres Kerja sebagai variabel mediasi berpengaruh tidak signifikan pada Kepuasan Kerja sebagai variabel dependen. Artinya bahwa hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Stres Kerja tidak memediasi pengaruh Konflik Peran pada Kepuasan Kerja.

Pengaruh stres kerja pada komitmen afektif yang dimediasi oleh kepuasan kerja

Berdasarkan hasil perhitungan, dimana nilai C.R. stres kerja pada kepuasan kerja tidak signifikan pada tingkat signifikansi $p < 0,05$, dan nilai C.R. kepuasan kerja pada komitmen afektif signifikan pada tingkat signifikansi $p < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa **hipotesis 8 tidak didukung**.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja tidak memediasi pengaruh stres kerja pada komitmen afektif. Hal ini dimungkinkan karena meskipun relawan mengalami stres, namun hal tersebut dikesampingkan karena faktor yang tidak diperhitungkan dalam penelitian ini, yaitu motivasi mencari kepuasan dalam melakukan tindakan relawan. Selain itu, komitmen dalam organisasi relawan lebih tinggi dibanding organisasi non relawan karena mereka terikat secara emosional. Hal tersebut sejalan dengan penelitian dari Dane (2003) dan Heyjin *et al.*, (2013).

Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa Stres Kerja sebagai variabel independen berpengaruh tidak signifikan pada Kepuasan Kerja sebagai variabel mediasi. Artinya bahwa hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Kepuasan Kerja tidak memediasi pengaruh Stres Kerja pada Komitmen Afektif relawan.

Pengaruh konflik peran pada komitmen afektif yang dimediasi oleh kepuasan kerja

Berdasarkan hasil perhitungan, dimana nilai C.R. konflik peran pada kepuasan kerja signifikan pada tingkat signifikansi $p < 0,05$, dan nilai C.R. kepuasan kerja pada

komitmen afektif signifikan pada tingkat signifikansi $p < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa **hipotesis 9 didukung**.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja tidak memediasi pengaruh konflik peran pada komitmen afektif. Seorang relawan akan memiliki ikatan emosional yang tinggi dengan organisasinya ketika dia tidak mengalami ketidaksesuaian peran dan merasa puas dengan perannya sebagai relawan. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Yousef (2002), yang menyebutkan bahwa kepuasan kerja berperan sebagai mediasi dari pengaruh peran terhadap komitmen organisasi.

SIMPULAN

Berdasarkan penelitian ini, terdapat beberapa hasil yang dapat disimpulkan, diantaranya :

1. Konflik peran berpengaruh signifikan pada kepuasan, dan secara berkesinambungan kepuasan juga berpengaruh signifikan pada komitmen afektif relawan. Hal ini berarti bahwa semakin rendah ketidaksesuaian peran yang diharapkan dalam organisasi, maka seorang individu akan semakin puas dengan perannya sebagai relawan, dan kemudian akan meningkatkan keterlibatannya secara emosional kepada organisasi.
2. Konflik peran berpengaruh signifikan pada stres, namun secara berkesinambungan stres berpengaruh tidak signifikan pada kepuasan. Artinya stres tidak memediasi pengaruh konflik peran pada kepuasan. Terkait hal tersebut, hasil penelitian lainnya adalah kepuasan tidak memediasi pengaruh stres pada komitmen afektif relawan. Bahwa seorang relawan akan mengesampingkan stres yang dialami karena faktor motivasi relawan, yang mana tidak diperhitungkan dalam penelitian ini, yaitu mencari kepuasan dalam berkarya (Clinton *et al.*, 2013), sehingga seorang individu akan senang dengan kegiatan relawannya meskipun mengalami stres.
3. Hubungan antara konflik peran dan stres terdapat pengaruh yang positif dan signifikan. Artinya tingginya ketidaksesuaian peran yang diharapkan relawan dalam BKM menyebabkan mereka mengalami tekanan dalam bekerja. Peran yang berlebihan, ketatnya jadwal kegiatan, dan ketidaksesuaian dengan rekan

kerja maupun kelompok lainnya, membuat relawan merasa bertanggung jawab dan terikat kepada organisasi karena menganggap hal tersebut sebagai amanah yang harus diemban, sehingga memberi tekanan kepada relawan dalam bekerja.

4. Masing-masing variabel stres dan konflik peran berpengaruh tidak signifikan terhadap komitmen afektif. Seorang individu yang bekerja secara sukarela akan lebih terikat kepada organisasi secara emosional. Adanya peran dalam organisasi yang tidak sesuai dengan harapan relawan maupun stres yang dialami dalam bekerja di organisasi dapat dikesampingkan, sehingga komitmen pada organisasi nirlaba akan lebih tinggi dibanding organisasi non relawan (Dane, 2003).

Keterbatasan

1. Sedikitnya kesempatan peneliti untuk menjelaskan kepada seluruh responden, memungkinkan ketidaksepahaman antara responden dengan maksud penelitian, sehingga dapat menyebabkan beberapa item menjadi tidak valid.
2. Penelitian ini hanya menggunakan variabel konflik peran, stres kerja, dan kepuasan kerja sebagai variabel yang mempengaruhi komitmen afektif. Dimungkinkan ada variabel lain yang berpengaruh pada komitmen afektif.

Saran

Penelitian selanjutnya sebaiknya meneliti pada obyek dan *setting* yang berbeda dan juga dapat menambahkan variabel – variabel lain yang belum ada dalam penelitian ini sehingga konsep yang dimodelkan dapat ditingkatkan generalisasinya serta dapat menyempurnakan pemahaman terhadap faktor – faktor yang mempengaruhi teori peran maupun faktor – faktor yang mempengaruhi komitmen afektif, khususnya pada relawan.

Penelitian ini disarankan supaya dapat memberikan pemahaman pada praktisi terhadap upaya untuk meminimalkan konflik yang dialami relawan dalam menjalankan tugas di organisasinya. Hal tersebut dapat dilakukan melalui pendampingan dan sosialisasi dari fasilitator relawan mengenai tugas pokok dan fungsi dari relawan BKM secara jelas. Tujuannya adalah untuk meminimalisasi beban kerja yang tidak seimbang maupun ketidaksesuaian harapan dari relawan mengenai peran yang akan diembannya dalam organisasi BKM. Selain itu, informasi hasil penelitian ini dapat digunakan

sebagai pengembangan kerangka acuan kerja bagi fasilitator relawan dalam rangka pelatihan penguatan kapasitas untuk para relawan.

Terkait konflik maupun stress yang dialami relawan, maka perlu diadakan komunikasi atau pertemuan rutin yang bersifat sharing yang lebih intens. Diharapkan bisa memberikan alternative solusi bagi relawan yang mengalami konflik maupun stress. Selain itu, peningkatan fasilitas maupun sumberdaya dalam organisasi diharapkan dapat membantu meringankan relawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Z. and Taylor, D. (2009), Commitment to independence by internal auditors: the effects of role ambiguity and role conflict, *Managerial Auditing Journal*, 24 (9)899 – 925.
- Arikunto, Suharsimi. (2006), *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Badan Pusat Statistik (2013), Jumlah Penduduk Miskin, Persentase Penduduk Miskin dan Garis Kemiskinan, tersedia di : [www.bps.go.id /tab_sub/view](http://www.bps.go.id/tab_sub/view) (diakses tanggal 2 Desember 2013)
- Baron, R.M. and Kenny, D.A. (1986), “The moderator-mediator variable distinction in social psychological research : conceptual, strategic and statistical considerations”, *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol.51 No.6, pp. 1173-82
- Clinton O. Longenecker, Sam Beard dan Joseph A. Scazzero. (2013), “What a bout the workers ? The work force benefits of corporate volunteer programs”, *Development and Learning in Organizations*, Vol.27 No.1, pp. 9-12
- Corporation of National and Community Service. (2007). *The Health Benefits of Volunteering : A Review of Recent Research*, Washington DC, Office of Research and Policy Development
- Cuskelly, G., McIntyre, M. and Boag, A. (1998), “A longitudinal study of the development of organizational commitment amongst volunteer sport administrators”, *Journal of Sport Management*, Vol.12 No.3, pp. 181-202
- Dane K. Peterson. (2004), “Benefits of participation in Corporate volunteer programs: employees’ perceptions”, *Corporate Volunteer Programs*. Vol.33 No.6, pp. 615-627

- Dawley, D.D., Stephens, R.D. and Stephens, D.B. (2005), "Dimensionality of organizational commitment in volunteer workers : chamber of commerce board members and role fulfillment", *Journal of Vocational Behavior*, Vol.67 No.3, pp. 511-25
- Dawn R. Deeter-Schmelz, Karen Norman Kennedy, (2003) "Patient care teams and customer satisfaction: the role of team cohesion", *Journal of Services Marketing*, Vol. 17 Iss: 7, pp.666 - 684
- Direktorat Jenderal Cipta Karya, (2012), *Pedoman Pelaksanaan PNPM Mandiri Perkotaan*. Jakarta, Kementerian Pekerjaan Umum
- Dordevic, B. (2004), "Employee commitment in times of radical organizational changes", *Facta Universitatis*, Vol.2 No.2, pp. 111-7
- Elangovan, E. R. (2001), "Causal Ordering of Stress, Satisfaction and Commitment, and Intention to Quit : A Structural Equation Analysis", *Leadership and Organization Development Journal*, Vol.22 No.4, pp. 159-165
- Fairbrother, K., and Warn, J.. (2002), "Workplace Dimensions, Stress and Job Satisfaction", *Journal of Managerial Psychology*. Vol.18, No.1, pp.8-21
- Farrell, J.M., Johnston, M.E. and Twynam, G.D. (1998), "Volunteer motivation, satisfaction, and management at an elite sporting competition", *Journal of Sport Management*, Vol.12 No.4, pp. 288-300
- Ferdinand, Augusty. (2002), *Structural Equation Modeling Dalam Penelitian Manajemen*. Semarang : BP UNDIP
- Fiorillo, D. (2011), "Do monetary rewards crowd out the intrinsic motivation of volunteers ? Some Empirical evidence for Italian volunteers", *Annals of Public and Co-operative Economics*, Vol.82, No.2, pp.139-65
- Galindo-Kuhn, R. and Guzley, R.M. (2001), "The volunteer satisfaction index : construct definition, measurement, development, and validation", *Journal of Social Service Research*, Vol.28 No.1, pp. 45-68
- Ghozali, I. (2011), *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam; Fuad. (2005), *Structural equation modeling : teori, konsep & aplikasi dengan program lisrel 8.54*. Semarang : Universitas Diponegoro.
- Greenhaus, J.H., & Beutell, N. (1985), "Sources of conflict between work and family roles". *Academy of Management Review*, 10, 76-88.

- Hair, J.F., Bush, R.P., Ortinau, D.J. (2006), *Marketing Research within a Changing Information Environment*, Third Edition (Revised International Edition), McGraw-Hill/Irwin, New York
- Hyejin Bang, Stephen Ross, Thomas G. Reio, Jr, (2013) "From motivation to organizational commitment of volunteers in non-profit sport organizations: The role of job satisfaction", *Journal of Management Development*, Vol. 32 Iss: 1, pp.96 – 112
- Iqbal, N., Khattak, M. A., and Quarat-Ul-Ain. (2013), "Impact of Role Conflict on Job Satisfaction, Mediating Role of Job Stress in Private Banking Sector", *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research Business*, Vol.4 No.12
- Jogiyanto. (2008), *Metodologi Penelitian Sistem Informasi*. Yogyakarta: ANDI
- Judeh, Mahfud. (2011). "Role Ambiguity and Role Conflict as Mediator of the Relationship between Socialization and Organizational Commitment", *International Business Research*. Vol.4, No.3
- Karrasch, A.I. (2003), "Antecedents and consequences of organizational commitment", *Military Psychology*, Vol.15 No.3, pp. 225-36
- Keller, T. Robert. (1975), "Role Conflict and Ambiguity : Correlates With Job Satisfaction and Values", *Personel Psychology*, No.28, pp. 57-64
- Kenny, D.A., Kashy, D.A., & Bolger, N. (1998). *Data analysis in social psychology*. In D. Gilbert, S. T. Fiske, & G. Lindzey (Eds.), *Hand book of social psychology* (4th ed., Vol.1, pp.233–265). New York : McGraw-Hill.
- Khatibi, A., Asadi, H., and Hamidi, M. (2009), "The Relationship Between Job Stress and Organizational Commitment in National Olympic and Paralympic Academy", *World Journal of Sport Sciences*. Vol.2, No.4, pp.272-278
- Konrath, Fuhrel-Forbis, Lou dan Brown, (2012), "Motives for Volunteering Are Associated With Mortality Risk in Older Adults", *Health Psychology*. Vol.31, No.1, pp.87–96
- Koustelios, A., Theodorakis, N., Goulimaris, D., (2004), "Role Ambiguity, Role Conflict, and Job Satisfaction among Physical Education Teachers in Greece", *The International Journal of Educational Management*, Vol.18, No.2, pp.87-92
- Lazarus, R S and Launier, R, (1978). "Stress-related transactions between person and environment:. In L A Pervin and M Lewis (Eds), (1978). *Perspectives in Interactional Psychology* (pp. 287–327). New York,: Plenum.

-
- Locke, E.A. (1976), "The nature and causes of job satisfaction", in Dunnette, M.D. (Ed.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, Rand-McNally, Chicago, IL, pp. 1297-349
- Lok, P. and Crawford, J. (2001), "Antecedents of organizational commitment and the mediating role of job satisfaction", *Journal of Managerial Psychology*, Vol.16 No.8, pp. 594-613
- Meyer, J.P. and Smith, C.A. (2000), "HRM practices and organizational commitment : test of a mediating model", *Canadian Journal of Administrative Sciences*, Vol.17 No.4, pp. 319-31
- Michael, O., Court, D., and Petal, P. (2009) ,"Job Stress and Organizational Commitment Among Mentoring Coordinators", *International Journal of Educational Management*, Vol.23 No.3, pp. 266-288
- Nazilah, S. M. A., Rozmi, I, and Fauziah, I. (2012), "Relationship Between Motivation and Organizational Commitment among College Student Volunteer", *International Business Management*, Vol.6, No.4, pp.512-516
- Omoto, A.M. and Snyder, M. (2002), "Considerations of community : the context and process of volunteerism", *American Behavioral Scientist*, Vol.45 No.5, pp. 846-67
- Pareke, Fahrudin Js. (2001). "Faktor-faktor Penyebab Ketidak-Efektifan Penilaian Kinerja". *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*, Vol. 7, Maret 2001
- Parker, D. F. & Decotiis, T. A. (1983). "Organizational determinants of job stress". *Organizational Behavior and Human Performance*, 32, 160-177.
- Preston, B.J. and Brown, W.A. (2004), "Commitment and performance of non profit board members", *Non profit Management and Leadership*, Vol.15 No.2, pp. 221-38
- Rice, P.L. (1999). *Stress and Health (3rd ed.)*. Pacific Grove, CA: Brooks/Cole Publishing Co.
- Riduwan. (2005), *Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru, Karyawan dan Peneliti Pemula*. Bandung : Alfabeta.
- Rizzo, J. R., House, R. J., and Lirtzman, S. I. (1970).Role conflict and ambiguity in complex organizations.*Administrative Science Quarterly*, 15, 150 - 163.
- Salisbury W. David, Rodney A. Pearson, Allison W. Pearson, David W. Miller, (2001) "Perceived security and World Wide Web purchase intention", *Industrial Management & Data Systems*, Vol. 101 Iss: 4, pp.165 - 177
-

-
- Sekaran, U. 2006. *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach Fourth Edition*. New York: John Wiley
- Spector, P. E. (1997), *Job Satisfaction : Application, Assessment, Causes, and Consequences*, Sage, Thousand Oaks, CA.
- Stephens, R.D., Dawley, D.D. and Stephens, D.B. (2004), “Commitment on the board : a model of volunteer directors’ levels of organizational commitment and self-reported performance”, *Journal of Managerial Issues*, Vol.16 No.4, pp. 483-504
- Taylor, Tracy, Doherty, Alison and McGraw, Peter. (2008), *Managing People in Sport Organizations*. Elsevier Ltd. Oxford, UK
- Tim Koordinasi Penanggulangan Kemiskinan. (2012), “pnpn perkotaan”, tersedia di : www.tkpk-sukoharjo.org/tkpk-sukoharjo/page/136/pnpn-perkotaan.htm (diakses pada 2 Desember 2013)
- Turnley, W.H. and Feldman, D.C. (2000), “Re-examining the effects of psychological contract violations: unmet expectations and job dissatisfaction as mediators”, *Journal of Organizational Behavior*, Vol.21 No.1, pp. 25-42
- Waikayi, L., Fearon C., Morris, L., dan McLaughlin H. (2012), “Volunteer Management : an Exploratory Case Study Within the British Red Cross”, *Management Decision*, Vol.50, No.3, pp.349-367
- Williams, Larry J., Vandenberg, Robert J. and Edwards, Jeffrey R.(2009), “12 Structural Equation Modeling in Management Research: A Guide for Improved Analysis”, *The Academy of Management Annals*,3:1,543 — 604
- Wu, H., Suh, E., and Zhao, J. (2011), “An Exploratory Study of Hospitality Student Volunteers’ Motivation and Satisfaction in Food and Wine Festivals”, *16th Graduate Student Research Conferance on Hospitality and Tourism*, Texas
- Yousef, D.A. (2002), “Job satisfaction as a mediator of the relationship between role stressors and Organizational commitment”, *Journal of Managerial Psychology*, Vol.17 No.4, pp. 250-266