

ABSTRAK

Konflik peran dan ambiguitas peran yang dialami oleh karyawan didalam perusahaan merupakan salah satu penyebab terjadinya stres kerja. Stres kerja yang dialami oleh karyawan tersebut secara langsung dapat berpengaruh pada tinggi rendahnya komitmen organisasional karyawan. Tujuan penelitian ini untuk menguji dan menganalisis tentang pengaruh konflik peran terhadap stres kerja, pengaruh ambiguitas peran terhadap stres kerja, pengaruh stres kerja terhadap komitmen organisasional, pengaruh konflik peran terhadap komitmen organisasional melalui stres kerja sebagai variabel intervening serta pengaruh ambiguitas peran terhadap komitmen organisasional melalui stres kerja sebagai variabel intervening.

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan pada PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Witel Semarang yang berjumlah sebanyak 170 karyawan dengan mengambil sampel penelitian sebanyak 90 karyawan dengan menggunakan teknik *quota sampling*. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Teknik pengujian data yang digunakan adalah dengan uji analisis jalur atau *path analysis*. Uji analisis jalur tersebut meliputi: uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji t, uji f, uji koefisien determinasi dan uji sobel untuk menguji efek mediasi.

Berdasarkan hasil penelitian ini, peneliti menyimpulkan bahwa konflik peran dan ambiguitas peran berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja. Stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap komitmen organisasional. Konflik peran tidak berpengaruh negatif dan signifikan terhadap komitmen organisasional yang dimediasi oleh stres kerja, sedangkan ambiguitas peran berpengaruh negatif dan signifikan terhadap komitmen organisasional yang dimediasi oleh stres kerja.

Kata kunci : konflik peran, ambiguitas peran, stres kerja dan komitmen organisasional.