

ABSTRAK

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Pusat Bandung adalah salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang penyelenggaraan pelayanan jasa transportasi darat. Dengan mengutamakan pelayanan kepada masyarakat, kepuasan kerja karyawan dianggap merupakan pemicu utama meningkatnya pelayanan. Berdasarkan literatur mencatat jika karyawan memiliki tingkat kepuasan dalam bekerja, karyawan akan meningkatkan pelayanannya. Salah satu faktor-faktor penyebabnya kepuasan kerja adalah *Role Conflict* dan *Role Ambiguity*.

Melalui penelitian ini akan dilakukan pengukuran untuk mengetahui tingkat *role conflict*, *role ambiguity* dan kepuasan kerja karyawan pada PT. KAI Pusat Bandung. Selain itu, peneliti menganalisis pengaruh signifikan *role conflict* dan *role ambiguity* terhadap kepuasan kerja karyawan.

Populasi dalam penelitian ini adalah Junior Manajer dengan sampel sebanyak 154 orang dan kuesioner yang valid. Metode pengumpulan data menggunakan skala likert. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dan *path analysis*

Berdasarkan penghitungan analisis deskriptif menunjukkan bahwa *role conflict* rata-rata sebesar 54,8% dan *role ambiguity* 53,8% sama-sama dengan kategori rendah. Sedangkan variabel kepuasan kerja karyawan menunjukkan kategori tinggi sebesar 72,7%. Pengolahan data yang telah dilakukan mengenai gambaran penghitungan koefisien determinasi (KD) atau *R square* (R^2), pada penghitungan pertama bahwa nilai *R square* (R^2) untuk *role conflict* dan *role ambiguity* secara keseluruhan adalah sebesar 0,628 atau 62,8%.

Saran diberikan bagi PT. KAI Pusat Bandung yaitu agar pihak perusahaan perlu membangun komunikasi yang baik, memaksimalkan evaluasi kerja dan menambahkan fasilitas-fasilitas kantor sehingga akan semakin memacu semangat kerja karyawan dan dapat meningkatkan loyalitas karyawan terhadap perusahaan.

Kata kunci: *role conflict*, *role ambiguity*, kepuasan kerja