

**PENGARUH KONFLIK PERAN DAN
AMBIGUITAS PERAN TERHADAP KINERJA
KARYAWAN DENGAN VARIABEL STRES
KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(STUDI PADA KARYAWAN PT. BANK
RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk.
CABANG WATES)**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1)
pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi
Universitas Diponegoro

Disusun Oleh:

**RIZKI ROSAPUTRI
NIM. 12010110151160**

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2012**

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Rizki Rosaputri
Nomor Induk Mahasiswa : 12010110151160
Fakultas/jurusan : Ekonomi/Manajemen
Judul Skripsi : **PENGARUH KONFLIK PERAN DAN
AMBIGUITAS PERAN TERHADAP
KINERJA KARYAWAN DENGAN
VARIABEL STRES KERJA SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING (STUDI PADA
KARYAWAN PT. BANK RAKYAT
INDONESIA (PERSERO) Tbk. CABANG
WATES)**

Dosen Pembimbing : Dr. Ahyar Yuniawan, SE, M.Si

Semarang, 23 Agustus 2012

Dosen Pembimbing,

(Dr. Ahyar Yuniawan, SE, M.Si)
NIP. 197006171998021001

PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

Nama mahasiswa : Rizki Rosaputri
Nomor induk mahasiswa : 12010110151160
Fakultas/Jurusan : Ekonomi/Manajemen
Judul Skripsi : **PENGARUH KONFLIK PERAN DAN AMBIGUITAS PERAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN VARIABEL STRES KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDI PADA KARYAWAN PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk. CABANG WATES)**

Telah dinyatakan lulus ujian pada tanggal 31 Agustus 2012.

Tim Penguji

1. Dr. Ahyar Yuniawan, SE, M.Si (.....)
2. Drs. Fuad Mas'ud, MIR (.....)
3. Ismi Darmastti, SE, M.Si (.....)

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya, Rizki Rosaputri, menyatakan bahwa skripsi dengan judul : Pengaruh Konflik Peran dan Ambiguitas Peran terhadap Kinerja Karyawan dengan variabel Stres Kerja sebagai variabel intervening (Studi Pada Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Wates), adalah hasil tulisan saya sendiri. Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan/atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan penulis aslinya.

Apabila saya melakukan tindakan yang bertentangan dengan hal tersebut di atas, baik disengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijasah yang telah diberikan oleh universitas batal saya terima.

Semarang, 23 Agustus 2012
Yang membuat pernyataan,

(Rizki Rosaputri)
NIM : 12010110151160

MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya. Ia mendapat pahala (dari kebajikan) yang diusahakannya dan mendapat siksa (dari kejahatan) yang dikerjakannya. (Mereka berdoa):”Ya Rabb kami, janganlah Engkau hukum kami jika kami lupa atau kami bersalah. Ya Rabb kami, janganlah Engkau bebankan kepada kami beban yang berat sebagaimana Engkau bebankan kepada orang-orang yang sebelum kami. Ya Rabb kami, janganlah Engkau pikulkan kepada kami apa yang tak sanggup kami memikulnya. Beri maaflah kami; ampunilah kami; dan rahmatilah kami. Engkaulah Penolong kami, maka tolonglah kami terhadap kaum yang kafir”.

(QS. Al - Baqarah: 286)

“Sesungguhnya Allah tidak merubah keadaan suatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka”.

(QS. Ar – Ra’d :11)

Orang-orang yang berhenti belajar akan menjadi pemilik masa lalu dan orang-orang yang masih terus belajar akan menjadi pemilik masa depan.

ABSTRAK

Sumber daya manusia merupakan asset paling penting dalam menentukan keberhasilan perusahaan untuk jangka panjang. Sumber daya manusia perlu dikelola dengan baik untuk mewujudkan tujuan perusahaan, sehingga penilaian kinerja diperlukan untuk mengukur seberapa jauh hasil kerja yang dihasilkan oleh seorang karyawan. Kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh berbagai macam faktor, seperti: stress kerja, konflik peran, ambiguitas peran, lingkungan kerja, dan tingkat pendidikan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh konflik peran dan ambiguitas peran terhadap kinerja karyawan dengan stress kerja sebagai variabel intervening. Penelitian ini dilakukan pada karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Wates. Permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana mengelola peningkatan kinerja karyawan dengan mempertimbangkan konflik peran, ambiguitas peran dan stress kerja di dalam perusahaan. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan cara menggunakan metode sensus yaitu seluruh populasi menjadi sampel. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 95 karyawan. Analisis data menggunakan analisis jalur menggunakan SPSS 16,0.

Hasil dari penelitian ini antara lain: (i) konflik peran berpengaruh positif dan signifikan terhadap stress kerja, (ii) ambiguitas peran berpengaruh positif dan signifikan terhadap stress kerja dan (iii) stress kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan pedoman bagi manajemen perusahaan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia dalam hal kinerja karyawan yang lebih baik dan menentukan strategi yang tepat dalam mengatasi timbulnya konflik peran, ambiguitas peran dan stress kerja.

Kata kunci : konflik peran, ambiguitas peran, stress kerja dan kinerja karyawan.

ABSTRACT

Human resources constitute the most important asset in determining the success of company for the long term. Human resources are needed to be maintained properly to achieve the objective of the company, so that the performance evaluation is required to assess how far the job performance resulted by an employee. Employee's performance can be affected by various factors, such as work stress, role conflict, role ambiguity, work environment, and education level. Hence, this study aimed to analyze the effect of role conflict and role ambiguity on the performance of employees with work stress as an intervening variable. The research was conducted at PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Branch Wates. The problem occurred in this research is how to manage employee performance improvement by considering the role conflict, role ambiguity and work stress in the company. Sampling technique in the study conducted by using the census is the whole population being sampled. The total sample used in this study was 95 employees. To analyze the data, path analysis method is required and the data analysis is also operated by using software SPSS 16.0.

The results of this study are: (i) role conflict has positive and significant to work stress, (ii) role ambiguity has positive and significant impact on work stress and (iii) work stress and significant negative effect on employee performance. The results of this research can be used as guidelines for the management of the company to improve the quality of human resources in terms of better employee performance and determine appropriate strategies to overcome role conflict, role ambiguity and work stress.

Keywords: role conflict, role ambiguity, work stress and employee performance.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim,

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat, karunia, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Konflik Peran dan Ambiguitas Peran terhadap Kinerja Karyawan dengan Variabel Stres Kerja sebagai Variabel Intervening (Studi pada Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Wates)” ini dengan baik, sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (S1).

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, yang selalu memberikan semangat, dukungan, saran, dan masukan yang sangat berarti hingga terselesaikannya skripsi ini. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Drs. Mohamad Nasir, M.Si., Akt., Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang.
2. Dr. Ahyar Yuniawan, S.E., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing, memberi saran serta arahan selama penyusunan hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Bapak Drs. Harry Soesanto, MMR selaku dosen wali kelas Jurusan Manajemen regular II/D III Lanjutan.
4. Bapak Drs. Prasetiono, M. Si., selaku dosen pengelola Reguler II.
5. Bapak Drs. Fuad Mas’ud, MIR dan Ibu Ismi Darmastuti, SE, M.Si selaku dewan penguji.
6. Segenap dosen dan civitas akademika Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama ini dan bersedia membantu segala sesuatu hingga terselesaikannya skripsi ini.

7. Para responden, yaitu para karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang dan seluruh Unit Wates yang telah membantu penulis dalam melakukan penelitian dan memberikan informasi yang bermanfaat sampai dengan terlaksananya skripsi ini.
8. Bapak Sukarno, selaku Pimpinan Cabang PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Wates atas bantuannya yang telah memberikan ijin untuk melakukan pelaksanaan penelitian.
9. Ibu Rosmainy Devi Siregar dan Ibu Sugandini selaku Supervisor Penunjang Bisnis dan Supervisor Penunjang Operasional yang telah membantu memberikan arahan selama peneliti melakukan penelitian di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Wates.
10. Kedua orang tua dan abang tercinta yang selalu memberikan doa tanpa henti, motivasi yang besar untuk segera menyelesaikan skripsi ini dan kasih sayang yang tiada henti kepada penulis.
11. Seluruh keluarga besar penulis (Bang Iksan, Om Zul, Kak Uni, Wiwin, Dani, Icha, Zakiy) yang selalu memberikan bantuan baik semangat, perhatian serta doa kepada penulis.
12. Sahabat-sahabat penulis (Suci, Fita, Devi, Viqa, Dani, Okta dan Septi) serta seluruh penghuni Emomi yang selalu bersama berbagi baik suka maupun duka.
13. Teman-teman seperjuangan di Jurusan Manajemen Reguler II khususnya program D III Lanjutan (*X-MAN* UNDIP) angkatan 2010 yang telah memberikan motivasi, jalinan pertemanan, kerjasama dan kebersamaan selama ini.
14. Sahabat-sahabat tercinta Muhi (Herdi, Sisca, Faridah, Hadid, dan Tito) dan D3 (Nana, Rio, Bayu, Soma) yang selalu memberikan bantuan dan dorongan tanpa lelah saat penulis merasa kesulitan dalam proses penyusunan skripsi ini.
15. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari di dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan baik dalam segi materi atau pun penulisan. Oleh karena itu, penulis mohon kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan dimasa yang akan datang. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat berguna bagi penulis pada khususnya dan para pembaca umumnya.

Semarang, 28 Agustus 2012

Penulis

Rizki Rosaputri

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTTO	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	13
1.4 Sistematika Penulisan	15
BAB II TELAAH PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	17
2.1.1 Pengertian Kinerja Karyawan	17
2.1.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan	18
2.1.3 Pengertian Stres	20
2.1.4 Pengertian Stres Kerja	22

2.1.5 Gejala-gejala Stres	22
2.1.6 Penyebab Stres	25
2.1.7 Konflik Peran	29
2.1.8 Ambiguitas Peran	31
2.1.9 Hubungan Konflik Peran dengan Stres Kerja	33
2.1.10 Hubungan antara Ambiguitas Peran dan Stres Kerja	34
2.1.11 Hubungan antara Stres dan Kinerja	35
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu	37
2.3 Kerangka Pemikiran	40
2.4 Hipotesis Penelitian	40
BAB III METODA PENELITIAN.....	41
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	41
3.1.1 Variabel Independen (Variabel Bebas).....	41
3.1.2 Variabel Intervening atau Variabel Moderasi	43
3.1.3 Variabel Dependen atau Variabel Terikat	45
3.2 Populasi dan Sampel.....	46
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	46
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	47
3.5 Metode Analisis	47
3.5.1 Uji Kualitas Data	47
3.5.1.1 Uji Reliabilitas	47
3.5.1.2 Uji Validitas	48
3.5.2 Uji Asumsi Klasik	50
3.5.2.1 Uji Multikolinieritas	50

3.5.2.2 Uji Normalitas	51
3.5.2.3 Uji Linieritas	51
3.5.3 Uji Hipotesis	52
3.5.3.1 Uji Statistik F	52
3.5.3.2 Uji Statistik t	53
3.5.3.3 Koefisien Determinasi Total	54
3.5.4 Analisis Jalur	54
3.5.4.1 Pengertian Analisis Jalur	55
3.5.4.2 Diagram Jalur dan Persamaan Struktural	55
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	58
4.1 Hasil Penelitian	58
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan	58
4.1.1.1 Sejarah Singkat PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk...	58
4.1.1.2 Visi dan Misi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk	61
4.1.1.3 Struktur Organisasi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk	62
4.1.1.4 Lokasi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk	65
4.1.2 Deskripsi Responden	65
4.1.3 Analisis Deskriptif	67
4.1.3.1 Analisis Deskriptif Variabel Konflik Peran	68
4.1.3.2 Analisis Deskriptif Variabel Ambiguitas Peran	70
4.1.3.3 Analisis Deskriptif Variabel Stres Kerja	71
4.1.3.4 Analisis Deskriptif Variabel Kinerja Karyawan	72
4.2 Analisis Data.....	73

4.2.1 Uji Kualitas Data	73
4.2.1.1 Uji Validitas.....	73
4.2.1.2 Uji Reliabilitas.....	75
4.2.2 Uji Asumsi Klasik	75
4.2.2.1 Uji Multikolinieritas	75
4.2.2.2 Uji Normalitas	76
4.2.2.3 Uji Linieritas.....	79
4.2.3 Uji Hipotesis	81
4.2.3.1 Uji F.....	81
4.2.3.2 Uji t.....	83
4.2.3.3 Uji Koefisien Determinasi Total	84
4.2.4 Uji Sobel	86
4.2.5 Analisis Jalur	88
4.3 Pembahasan	90
4.3.1 Pengaruh Konflik Peran Terhadap Stres Kerja	90
4.3.2 Pengaruh Ambiguitas Peran Terhadap Stres Kerja	94
4.3.3 Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	97
4.3.4 Pengaruh Mediasi	100
BAB V PENUTUP	102
5.1 Kesimpulan.....	102
5.2 Implikasi Manajerial	105
5.3 Saran	107
5.4 Keterbatasan Penelitian	108
5.5 Saran Untuk Penelitian Mendatang	108

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data SMK PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Wates	6
Tabel 1.2 Data Keragaan PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Wates	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	38
Tabel 4.1 Data Responden	66
Tabel 4.2 Nilai Indeks Indikator Konflik Peran	68
Tabel 4.3 Nilai Indeks Indikator Ambiguitas Peran	70
Tabel 4.4 Nilai Indeks Indikator Stres Kerja	71
Tabel 4.5 Nilai Indeks Indikator Kinerja Karyawan	72
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas.....	73
Tabel 4.7 Component Matrix	74
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas.....	75
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinieritas	76
Tabel 4.10 Hasil Perhitungan <i>Skewness</i> dan <i>Kurtosis</i> Variabel Konflik Peran dan Ambiguitas Peran terhadap Stres Kerja	77
Tabel 4.11 Hasil Perhitungan <i>Skewness</i> dan <i>Kurtosis</i> Variabel Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan	79
Tabel 4.12 Hasil Uji Linieritas Variabel Konflik Peran terhadap Stres Kerja.....	80
Tabel 4.13 Hasil Uji Linieritas Variabel Ambiguitas Peran terhadap Stres Kerja.....	80
Tabel 4.14 Hasil Uji Linieritas Variabel Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan.....	81
Tabel 4.15 Hasil Uji F Variabel Konflik Peran dan Ambiguitas Peran terhadap Stres Kerja.....	82
Tabel 4.16 Hasil Uji F Variabel Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan	82

Tabel 4.17	Hasil Uji t Variabel Konflik Peran dan Ambiguitas Peran terhadap Stres Kerja.....	83
Tabel 4.18	Hasil Uji t Variabel Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan	84
Tabel 4.19	Hasil R Square Variabel Konflik Peran dan Ambiguitas Peran terhadap Stres Kerja.....	85
Tabel 4.20	Hasil R Square Variabel Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan.....	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Keragaan PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Wates	7
Gambar 2.1 Hubungan antara Stress Kerja dan Kinerja	35
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran Teoritis	40
Gambar 3.1 Analisis Jalur	56
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Wates	63
Gambar 4.2 Struktur Organisasi PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Wates	64
Gambar 4.3 Grafik Kurva Normal P-P Plot Konflik Peran dan Ambiguitas Peran terhadap Stres Kerja	77
Gambar 4.4 Grafik Kurva Normal P-P Plot Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan	78
Gambar 4.5 Model Analisis Jalur	88

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Surat Ijin Penelitian

Lampiran B Kuesioner Penelitian

Lampiran C Hasil Rekapitulasi Kuesioner dan Jawaban Pertanyaan Terbuka

Lampiran D Hasil Output SPSS

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Setiap organisasi memiliki sumber daya manusia yang merupakan aset paling penting bagi perusahaan, dimana sumber daya tersebut memiliki kemampuan berkembang dalam menentukan keberhasilan perusahaan untuk jangka panjang. Sumber daya manusia di perusahaan perlu dikelola dengan baik agar terwujud keseimbangan antara kebutuhan karyawan dengan tuntutan dan kemampuan suatu organisasi. Perkembangan usaha dan organisasi sangatlah bergantung pada produktivitas tenaga kerja yang ada di dalam perusahaan.

Produktivitas merupakan perbandingan antara hasil dari suatu pekerjaan karyawan dengan pengorbanan yang telah dikeluarkannya. Produktivitas dapat dipengaruhi oleh berbagai macam faktor, seperti kondisi psikologis dari jabatan yang sesuai, lingkungan tempat kerja yang nyaman, rasa aman dan perlindungan dalam melakukan pekerjaan, tuntutan tugas yang berlebihan dan upah yang layak. Oleh karena itu, perusahaan harus berusaha menjamin agar faktor-faktor yang berkaitan dengan produktivitas tenaga kerja dapat terpenuhi secara maksimal agar kinerja karyawan dapat tercipta dengan baik.

Kinerja menurut Mangkunegara (2000) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Idham dan Subowo (2005) mendefinisikan kinerja sebagai hasil kerja yang dicapai seseorang

dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya meliputi kualitas dan kuantitas output serta keandalan yang dimiliki dalam melaksanakan pekerjaan.

Kinerja dapat berjalan dengan baik apabila karyawan mendapatkan imbalan yang sesuai dari hasil kontribusi pekerjaan yang telah diberikannya untuk mewujudkan tujuan perusahaan. Kompensasi merupakan faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Handoko (2008), berpendapat bahwa kompensasi adalah segala sesuatu yang diterima para karyawan sebagai balas jasa untuk kerja mereka. Program kompensasi merupakan upaya cerminan perusahaan dalam mempertahankan sumber daya manusia dan mendorong karyawan agar bekerja lebih produktif.

Lingkungan kerja juga merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. S. Alex Nitiserno (1998 dalam Idham dan Subowo, 2005), mengatakan bahwa lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang berada di sekitar pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang diberikan kepadanya. Karyawan akan merasa nyaman apabila perusahaan memberikan kenyamanan dalam hal lingkungan kerja. Lingkungan kerja lebih identik dengan keadaan fisik tempat kerja, seperti ruangan yang bersih dan sehat, penerangan yang cukup, suhu udara yang baik serta tidak ada kebisingan yang dapat mengganggu pekerjaan.

Seiring dengan perkembangan teknologi yang begitu pesat, menyebabkan bertambahnya beban kerja karyawan yang harus diselesaikan oleh karyawan. Para karyawan dituntut untuk dapat bekerja lebih maksimal dan mampu

menyelesaikannya dengan batas waktu yang telah ditentukan perusahaan kepadanya. Beban kerja yang berlebih tersebut menyebabkan benturan-benturan atau tekanan-tekanan yang terjadi pada dirinya yang dapat menimbulkan stress bagi karyawan. Akibat dari stress adalah produktivitas kerja menjadi turun (Kirkcaldy, dkk; 2000 dalam Wijono; 2006). Perusahaan harus terus berupaya memotivasi karyawan untuk dapat mengatasi tekanan-tekanan tersebut sehingga tidak menjadi masalah dalam internal perusahaan yang akan menghambat kinerja karyawan.

Sopiah (2008), mendefinisikan bahwa stress merupakan suatu respons adaptif terhadap suatu situasi yang dirasakan menantang atau mengancam kesehatan seseorang. Pendapat ini juga didukung oleh Anoraga (2009), yang mengemukakan bahwa stress merupakan suatu bentuk tanggapan seseorang, baik secara fisik maupun mental, terhadap suatu perubahan di lingkungannya yang dirasakan mengganggu dan mengakibatkan dirinya terancam. Menurut Sopiah (2008), stress dapat dibedakan menjadi 2 jenis, yaitu *eustress* dan *distress*. *Eustress* adalah pengalaman stress yang tidak berlebihan, dapat menggerakkan dan memotivasi seseorang agar mampu mencapai tujuan, mengubah lingkungan mereka dan berhasil dalam menghadapi tantangan hidup. *Distress* adalah derajat penyimpangan berupa fisik, psikis dan perilaku dari fungsi yang sehat.

Mangkunegara (2000), mengemukakan bahwa stress kerja adalah perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan. Stress kerja ini tampak dari *symptom*, antara lain emosi tidak stabil, perasaan tidak senang, suka menyendiri, sulit tidur, merokok yang berlebihan, tidak bisa rileks, cemas, tegang,

gugup, tekanan darah meningkat, dan mengalami gangguan pencernaan. Sauter dan Murphy (1999 dalam Usman *et al.*, 2011), mendefinisikan stress kerja sebagai fisik yang berbahaya dan emosional respon yang terjadi ketika persyaratan dari pekerjaan tidak sesuai dengan kemampuan, sumber daya atau kebutuhan pekerja. Stress yang dialami karyawan di perusahaan sering dipandang sebagai stress yang negatif, sehingga karyawan harus berupaya untuk mencari penyebab stress yang mereka alami dan menemukan bagaimana cara untuk mengatasi stress tersebut.

Tekanan-tekanan pekerjaan yang dialami karyawan mungkin disebabkan karena adanya konflik. Robbins (2008), mendefinisikan konflik sebagai sebuah proses yang dimulai ketika satu pihak memiliki persepsi bahwa pihak lain telah memengaruhi secara negatif, atau akan memengaruhi secara negatif, sesuatu yang menjadi perhatian dan kepentingan pihak pertama. Hasil dari konflik yang terjadi di antara pihak-pihak yang terlibat bisa bersifat fungsional yang dapat meningkatkan kinerja organisasi. Namun, konflik juga dapat bersifat disfungsional yang sebaliknya justru menghalangi/menurunkan kinerja kelompok. Menurut Schermerhorn, *et al.*, (2011) stres kerja dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti tinggi rendahnya tuntutan tugas, konflik peran atau ambiguitas peran, hubungan antar pribadi yang buruk, atau cepat lambatnya kemajuan karir.

Menurut Kreitner dan Kinicki (2005), konflik peran adalah orang-orang memiliki pengharapan yang saling bertentangan atau tidak konsisten. Luthans (2006) mengatakan bahwa seseorang akan mengalami konflik peran jika ia memiliki dua peran atau lebih yang harus dijalankan pada waktu yang bersamaan. Konflik peran muncul jika para karyawan merasa sulit untuk menyesuaikan kedua

peran yaitu perannya sebagai anggota organisasi yang harus bertanggung jawab pada birokrasi organisasi dan perannya sebagai kepala/ibu rumah tangga yang harus bertanggung jawab pada keluarganya. Menurut Hutami (2011), bahwa ambiguitas peran dapat timbul pada lingkungan kerja saat seseorang kurang mendapat informasi yang cukup mengenai kinerja yang efektif dari sebuah peran. Kurangnya informasi dan kejelasan peran serta tugas-tugas bagi orang-orang dalam peranan kerja mereka dapat menyebabkan timbulnya situasi penuh stress dan cenderung menimbulkan konflik. Konflik peran dan ambiguitas peran mengakibatkan stress bagi karyawan yang tentu saja akan menghasilkan sesuatu yang tidak diinginkan, baik untuk dirinya sendiri maupun untuk organisasinya.

Stres di tempat kerja disebabkan oleh beberapa faktor yang dapat diidentifikasi oleh banyak peneliti (Jordan *et al.*, 2002 dalam Usman *et al.*; 2011) seperti ketidakamanan pekerjaan, konflik peran, ambiguitas peran, tekanan waktu, konflik interpersonal, jumlah pekerjaan yang berlebihan, tekanan performansi. Khoury dan Analoui (2010 dalam Usman *et al.*, 2011) menemukan bahwa faktor-faktor penentu stres kerja yang kurang atau tidak didukung dari manajemen, yaitu kurangnya apresiasi dan keuntungan, terbatasnya partisipasi dalam pengambilan keputusan, jumlah pekerjaan yang berlebihan dan kurangnya kepedulian dari pimpinan dalam membimbing bagaimana cara mengatasi stres.

Kinerja karyawan pada PT. Bank rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Wates dapat dilihat dalam data sistem manajemen kinerja (SMK). Data SMK merupakan gambaran dari kinerja karyawan selama 3 tahun terakhir berturut-turut (2009 – 2011). Data penilaian kinerja karyawan dibagi menjadi 5 kategori, yaitu:

Tabel 1.1
Data Sistem Manajemen Kinerja (SMK) Karyawan PT. Bank Rakyat
Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Wates

Kategori	Sebelum Kuota			Setelah Kuota		
	2009	2010	2011	2009	2010	2011
Istimewa	-	-	0,9%	-	-	3,6%
Sangat baik	8%	10,2%	39,3%	3,2%	3,4%	24%
Baik	90,4%	87,3%	59,8%	95,2%	89,8%	66,1%
Cukup baik	-	1,7%	-	1,6%	5,9%	6,3%
Tidak baik	1,6%	0,8%	-	-	0,9%	-

Sumber: Data internal PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Wates

Berdasarkan data hasil penilaian Sistem Manajemen Kinerja (SMK) karyawan di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar pada kategori baik dan mengalami kenaikan setiap tahunnya, secara berturut-turut kinerja karyawan dapat dilihat dalam tabel 1.1. Berdasarkan hasil wawancara dengan departemen SDM, menyatakan bahwa sistem penilaian kinerja di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Wates dibagi menjadi dua yaitu penilaian sebelum kuota dan penilaian setelah kuota. Untuk penilaian sebelum kuota dinilai hanya berdasarkan pada *job description* yang diberikan perusahaan kepada setiap karyawan. Sedangkan sistem penilaian kinerja setelah kuota dinilai tidak hanya dilihat dari hasil *job description* yang dilaksanakan, tetapi juga dinilai berdasarkan bagaimana integritas, loyalitas, absensi, masa kerja, komunikasi karyawan dengan rekan kerja dan terakhir dengan melihat target data keragaan yang telah dicapai¹.

Data keragaan termasuk dalam sistem penilaian untuk mengukur kinerja karyawan yang ada di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Wates. Penilaian kinerja dalam data keragaan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Wates dapat diukur melalui empat indikator, yaitu: Dana Pihak Ketiga

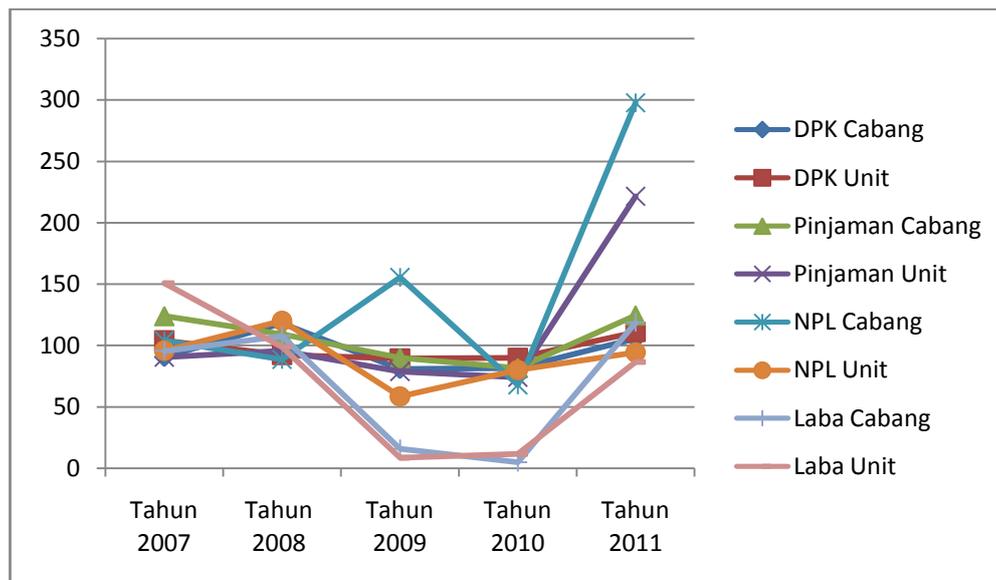
¹ Data keragaan adalah data target pemasaran

(DPK), Pinjaman, NPL, dan Laba/Rugi. Di bawah ini merupakan gambaran data keragaan dari tahun 2006 – 2011 dengan menggunakan tabel dan grafik sebagai berikut:

Tabel 1.2
Data Keragaan PT. Bank Rakyat Indonesia(Persero) Tbk. Cabang Wates

No.	Keterangan	Tahun									
		2007		2008		2009		2010		2011	
		Kanca	Unit	Kanca	Unit	Kanca	Unit	Kanca	Unit	Kanca	Unit
1.	DPK	90,70%	103,98%	118,04%	92,13%	80,87%	89,34%	81,62%	89,76%	105,66%	110,80%
2.	Pinjaman	124,03%	90,52%	109,15%	95,66%	89,95%	78,62%	81,71%	74,02%	124,556%	221,388%
3.	NPL	103,92%	95,78%	88,58%	120,06%	155,37%	58,57%	67,73%	80,03%	297,65%	94,30%
4.	Laba/Rugi	95,54%	150,69%	107,76%	98,79%	15,84%	8,49%	4,91%	11,49%	118,62%	86,50%

Sumber: Data internal PT. Bank Rakyat Indonesia(Persero) Tbk. Cabang Wates



Gambar 1.1

Data Keragaan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Wates

Sumber: Data internal PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Wates

Berdasarkan tabel dan grafik data keragaan di atas, menunjukkan bahwa target pemasaran yang berfluktuasi, namun secara keseluruhan target tersebut belum mampu mencapai 100% sebagaimana yang telah disepakati di dalam Rencana Sasaran Kinerja (RSK). Data dalam tabel 1.2 menunjukkan bahwa pada

tahun 2011, NPL (kredit macet) terjadi sebesar 297,65%, hal ini menunjukkan bahwa kinerja karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Wates kurang optimal dalam hal pengembalian dana pinjaman. Oleh karena itu, perlu adanya evaluasi yang dilakukan setiap tahun agar kejadian tersebut tidak terulang lagi. Selain itu, untuk dapat memenuhi target 100%, perusahaan menuntut karyawan agar bekerja lebih optimal lagi untuk mewujudkan tujuan perusahaan. Tuntutan-tuntutan tersebut menjadi beban bagi karyawan yang akan menimbulkan stress kerja.

Berdasarkan wawancara dengan departemen SDM, belum optimalnya pencapaian kinerja, kemungkinan disebabkan oleh adanya konflik peran, ambiguitas peran, kecerdasan emosi, stress kerja, lingkungan kerja, tingkat pendidikan, pengalaman dan kemampuan karyawan. Penelitian ini memfokuskan pada variabel konflik peran, ambiguitas peran dan stress kerja yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan.

Penelitian mengenai variabel konflik peran, ambiguitas peran, stress kerja dan kinerja karyawan banyak diteliti oleh para peneliti dan menunjukkan hasil yang berbeda-beda.

Ram, *et al.*, (2011), dalam penelitiannya mengatakan bahwa penelitian konflik peran di barat memiliki hubungan yang erat dengan stress kerja. Ambiguitas peran menurut Rizzo, *et al.*, (1970 dalam Ram *et al.*, 2011) terbukti secara berulang memiliki hubungan dengan stress kerja. Hasil dari penelitiannya menunjukkan hubungan yang positif dan signifikan antara konflik peran dan ambiguitas peran terhadap stress kerja. Penelitian Ram (2011) menggunakan

indikator variabel konflik peran dan ambiguitas peran dengan rentang skala 14 yang dikembangkan dari skala yang digunakan oleh Rizzo, *et al.*, (1970). Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Usman, *et al.*, (2011) dan Rozikin (2006) yang juga menunjukkan hasil serupa yaitu terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara konflik peran dan ambiguitas peran terhadap stress kerja. Penelitian Usman, *et al.*, (2011) menyarankan agar perusahaan membuat *job description*, tanggung jawab dan tugas-tugas secara terperinci agar pencapaian tujuan perusahaan dapat terwujud sesuai dengan para pengajar. Hal ini berbeda dengan hasil penelitian yang diperoleh oleh Safaria, *et al.*, (2011), dimana penelitiannya menunjukkan hasil bahwa konflik peran dan ambiguitas peran secara positif dan tidak signifikan berhubungan dengan stress kerja. Penelitiannya menyarankan untuk penelitian selanjutnya agar menyertakan variabel yang lain, seperti: budaya organisasi dan menambahkan data demografi responden sebagai variabel moderasi.

Catharina (2001) meneliti mengenai hubungan langsung antara konflik peran dan ambiguitas peran terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa konflik peran mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja karyawan dan ambiguitas peran berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Indikator konflik peran yang digunakan dalam penelitian ini adalah melakukan pekerjaan yang bertentangan dari dua pihak/orang atau lebih, tidak memiliki kemampuan dalam memenuhi pekerjaan dari pihak lain, kerja sama dengan departemen lain dalam melakukan pekerjaan yang berbeda, adanya pelanggaran peraturan atau kebijakan agar dapat menyelesaikan pekerjaan, tersedianya sumber

daya dan fasilitas yang memadai, melakukan pekerjaan yang dianggap tidak perlu. Indikator ambiguitas peran yang digunakan ialah wewenang yang jelas, tujuan dan sasaran yang terarah, mengetahui dengan jelas harapan dari pihak lain, tanggung jawab yang jelas, dan mengetahui dengan baik pekerjaan yang harus dilakukan. Indikator kinerja karyawan yang digunakan adalah kualitas kerja melebihi rekan kerja, kemampuan mencapai tujuan melebihi rekan kerja, kemampuan dalam memahami kebutuhan pelanggan melebihi rekan kerja, memiliki pengetahuan terhadap produk pesaing melebihi rekan kerja, dan potensi kerja yang melebihi rekan kerja. Saran yang diberikan peneliti untuk penelitian mendatang adalah cakupan sampel penelitian hendaknya diperluas baik secara geografis maupun industrinya, menggunakan data-data longitudinal, memasukkan variabel-variabel yang diduga dapat mempengaruhi kinerja karyawan yaitu kepuasan kerja, kepuasan hidup, komitmen organisasional, budaya perusahaan, beban kerja, konflik di luar pekerjaan dan kepemimpinan,

Penelitian yang dilakukan oleh Habibullah dan Apriyani (2009) menunjukkan hasil bahwa stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Indikator stress kerja yang digunakan adalah konflik kerja, beban kerja dan karakteristik tugas. Indikator kinerja yang digunakan ialah kemampuan, efektifitas dan efisien, otoritas dan tanggung jawab, disiplin dan inisiatif. Saran yang diberikan peneliti untuk penelitian mendatang ialah untuk meningkatkan kinerja pegawai Bagian Pelayanan pada Dinas Kependudukan Kota Bandar Lampung maka perlu diperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat stres kerja pegawai seperti memperhatikan keputusan-keputusan penempatan atau

promosi dan transfer yang didasarkan atas prestasi kerja atau kinerja masa lalunya dengan tujuan untuk menghindarkan timbulnya konflik di tempat kerja, memberikan penyesuaian-penyesuaian kompensasi berupa pemberian bonus, fasilitas, dan bentuk kompensasi lainnya yang disesuaikan dengan beban kerja dan prestasi kerja pegawai. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Rozikin (2006) yang menunjukkan hasil bahwa stress kerja memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Saran dari penelitiannya untuk penelitian lanjutan agar memperluas dan memperdalam variabel-variabel, indikator-indikator, objek penelitian, dan variabel bebas lain atau model lain sehingga diperoleh kinerja yang maksimal. Berbeda halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Indriyani (2009) yang menunjukkan hasil bahwa stress kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Agenda penelitian selanjutnya yang disarankan ialah menggunakan multiple informant agar pengukuran acak dapat diminimalkan, menambah subjek penelitian dan memilih butir-butir pertanyaan yang dianggap tepat untuk digunakan dalam penelitian.

1.2. Rumusan Masalah

Karyawan merupakan asset paling penting bagi perusahaan yang akan menentukan keberhasilan perusahaan untuk jangka panjang. Berdasarkan hasil wawancara dengan departemen SDM PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Wates dengan melihat data sistem manajemen kinerja (SMK) dalam latar belakang menunjukkan bahwa kinerja karyawan selama 3 tahun terakhir secara berturut-turut berada pada kategori baik dan mengalami peningkatan setiap

tahunnya. Namun, meski hasil penilaian kinerja pada umumnya kategori baik, tetapi jika dikaitkan dengan pencapaian hasil kinerja perusahaan yang berfluktuasi (data keragaan tahun 2007 – 2011) menunjukkan bahwa perusahaan belum mampu mencapai target 100% sebagaimana target yang telah ditetapkan pada Rencana Sasaran Kinerja (RSK).

Belum optimalnya pencapaian hasil kinerja, diduga disebabkan oleh adanya faktor konflik peran, ambiguitas peran dan stress kerja. Karyawan dituntut untuk bisa melayani nasabah dengan baik dan cepat sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan serta dibebankan dengan target yang tinggi, akan tetapi karyawan juga harus melaksanakan pekerjaan lain yang juga harus selesai tepat pada waktunya sehingga menyebabkan timbulnya konflik peran. Selain itu, tuntutan tersebut juga tidak didukung dengan ketiadaan insentif dari lembur kerja yang dikerjakan dan informasi yang cukup jelas mengenai peran yang harus dilaksanakan, sehingga menyebabkan timbulnya ambiguitas peran. Tuntutan-tuntutan yang berlebihan tersebut menjadi beban bagi karyawan yang dapat menyebabkan timbulnya stress kerja, sehingga kinerja pekerjaan menjadi kurang optimal. Untuk itu, peneliti mengajukan perumusan masalah sebagai berikut bagaimana mengelola peningkatan kinerja karyawan dengan mempertimbangkan konflik peran, ambiguitas peran dan stress kerja di dalam perusahaan (PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Wates).

Berdasarkan perbedaan dan saran penelitian selanjutnya yang diberikan oleh beberapa penelitian terdahulu dalam latar belakang, maka peneliti melihat perlunya kajian lebih lanjut mengenai pengaruh konflik peran, ambiguitas peran

dan stress kerja terhadap kinerja karyawan dengan mempertimbangkan berbagai gap riset dan data-data pendukung yang tersedia (tabel 1.1, tabel 1.2 dan grafik 1.1).

Berdasarkan hasil uraian dalam latar belakang dan identifikasi masalah di atas, maka penulis merumuskan pertanyaan penelitian ialah sebagai berikut:

1. Apakah konflik peran berpengaruh terhadap stress kerja di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Wates?
2. Apakah ambiguitas peran berpengaruh terhadap stress kerja di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Wates?
3. Apakah stress kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Wates?

1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Di bawah ini akan dijelaskan mengenai tujuan dan manfaat penelitian.

1.3.1 Tujuan Penelitian

Tujuan yang akan dicapai sehubungan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis pengaruh konflik peran terhadap stress kerja karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Wates.
2. Menganalisis pengaruh ambiguitas peran terhadap stress kerja karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Wates.
3. Menganalisis pengaruh stress kerja terhadap kinerja karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Wates.

4. Mengetahui variabel yang paling dominan diantara variabel konflik peran, ambiguitas peran, dan stress kerja yang mempengaruhi kinerja karyawan.

1.3.2 Manfaat penelitian

Manfaat yang diharapkan akan dapat diperoleh dengan melakukan penelitian ini, antara lain:

1. Bagi pihak PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Wates

Hasil penelitian mengenai Pengaruh Konflik Peran dan Ambiguitas Peran terhadap Kinerja Karyawan dengan Variabel Stres Kerja sebagai Variabel Intervening pada Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Wates ini, diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan atau masukan yang dapat digunakan sebagai peningkatan kualitas sumber daya manusia dalam hal kinerja karyawan yang lebih baik.

2. Bagi Pihak Universitas Diponegoro

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi dalam menambah wawasan dan pengetahuan khususnya bagi mahasiswa Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Sumber Daya Manusia Universitas Diponegoro yang ingin mempelajari lebih mendalam mengenai pengaruh konflik peran dan ambiguitas peran terhadap stress kerja yang berdampak pada kinerja karyawan.

3. Bagi Pihak lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi tambahan bagi peneliti selanjutnya dan bagi perusahaan yang menghadapi masalah mengenai stress terhadap kinerja karyawan.

1.4. Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan. Dalam bab ini menguraikan tentang latar belakang konflik peran dan ambiguitas peran yang mempengaruhi stress kerja dan berdampak pada kinerja karyawan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan mengenai landasan teori yang berhubungan dengan penelitian, keterkaitan variabel, perumusan hipotesis, penelitian–penelitian terdahulu dan kerangka konsep teoritis.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang metode penelitian yang digunakan, meliputi variabel penelitian dan definisi operasional variabel penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, dan metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini.

BAB IV HASIL DAN ANALISIS

Dalam bab ini akan dibahas tentang gambaran umum perusahaan, analisis data, dan interpretasi hasil.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan, saran, daftar pustaka dan lampiran - lampiran.

BAB II

TELAAH PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Pengertian Kinerja Karyawan

Kinerja adalah kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan sesuatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan (Rivai dan Basri, 2005). Mangkunegara (2000), mendefinisikan bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Kinerja menurut Idham dan Subowo (2005) merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya meliputi kualitas dan kuantitas output serta keandalan yang dimiliki dalam melaksanakan pekerjaan. Kinerja merupakan suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya berdasarkan atas kecakapan, kesungguhan, pengalaman dan waktu (Suaib, 2008).

Kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan. Untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan, seseorang harus memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Kesediaan dan keterampilan seseorang tidaklah cukup efektif untuk mengerjakan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang akan dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya (Hersey dan Blanchard,

1993 dalam Rivai dan Ahmad; 2005). Kinerja merujuk kepada tingkat keberhasilan dalam melaksanakan tugas serta kemampuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Dari beberapa pengertian menurut para ahli di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh individu sesuai dengan peran atau tugas yang telah dibebankan kepadanya, dengan ukuran atau standard yang berlaku pada perusahaan tempat individu tersebut bekerja. Kinerja dapat tercapai, apabila semua pihak (individu, kelompok maupun perusahaan) mau bekerja keras mengeluarkan seluruh upaya, tenaga dan kemampuannya dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab semaksimal mungkin agar target dan tujuan perusahaan dapat tercapai yaitu menghasilkan keuntungan.

2.1.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Menurut Mangkunegara (2000), faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja adalah sebagai berikut:

1. Faktor Kemampuan

Secara psikologis, kemampuan (*ability*) karyawan terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan *reality* (*knowledge + skill*). Artinya, pegawai yang memiliki IQ di atas rata-rata (IQ 110 – 120) dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan.

2. Faktor Motivasi

Motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) seorang pegawai dalam menghadapi situasi (*situation*) kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri karyawan yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi (tujuan kerja).

Menurut Dale Timpe (1992 dalam Idham dan Subowo, 2005), terdapat dua faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, yaitu:

1. Faktor internal, yaitu faktor yang berhubungan dengan sifat-sifat seseorang, meliputi sikap, sifat-sifat kepribadian, sifat fisik, keinginan atau motivasi, umur, jenis kelamin, pendidikan, pengalaman kerja, latar belakang budaya dan variabel-variabel personal lainnya.
2. Faktor eksternal yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yang berasal dari lingkungan, meliputi kebijakan organisasi, kepemimpinan, tindakan-tindakan rekan kerja jenis latihan dan pengawasan, sistem upah dan lingkungan sosial.

Keberhasilan suatu organisasi dengan berbagai macam kinerja tergantung kepada kinerja para karyawan yang berada dalam organisasi tersebut. Di dalam suatu organisasi dikenal 3 (tiga) jenis kinerja (Mangkunegara; 2000), yaitu:

1. Kinerja Stratejik (*Strategic Performance*)

Kinerja stratejik suatu perusahaan dievaluasi atas ketepatan perusahaan dalam memilih lingkungannya dan kemampuan adaptasi (penyesuaian) perusahaan bersangkutan atas lingkungan hidupnya di mana ia beroperasi.

Biasanya kebijakan stratejik dipegang oleh *top-management* (manajemen tingkat tinggi) karena menyangkut strategi menghadapi pihak luar yang melingkungi kehidupan perusahaan. Kecepatan dan ketetapan informasi dari unit-unit kerja intern perusahaan dapat menentukan kecepatan dan ketetapan strategi menghadapi pihak luar.

2. Kinerja Administrasi (*Administrative Performance*)

Kinerja administrasi berkaitan dengan kinerja administrasi organisasi. Termasuk di dalamnya tentang struktur administrasi yang mengatur hubungan otoritas (wewenang) dan tanggung jawab dari orang yang menduduki jabatan atau bekerja pada unit-unit kerja yang terdapat dalam organisasi. Di samping itu, kinerja dari mekanisme aliran informasi antarunit kerja dalam organisasi, agar tercapai sinkronisasi kerja antarunit kerja.

3. Kinerja Operasi (*Operation Performance*)

Kinerja operasional berkaitan dengan efektivitas penggunaan setiap sumber daya yang digunakan perusahaan. Kemampuan mencapai efektivitas penggunaan sumber daya (modal, bahan baku, teknologi dan lain-lain) tergantung kepada sumber daya manusia yang mengerjakannya.

2.1.3 Pengertian Stres

Luthans (2006), mendefinisikan stress sebagai respons adaptif terhadap situasi eksternal yang menghasilkan penyimpangan fisik, psikologis, dan atau perilaku pada anggota organisasi. Robbins (2008), mengatakan bahwa stress

adalah sebuah kondisi dinamis di mana seorang individu dihadapkan pada suatu peluang, tuntutan, atau sumber daya yang terkait dengan apa yang dihasratkan individu tersebut dan yang hasilnya dipandang tidak pasti dan penting.

Menurut Ivancevich *et al.* (2007), stress adalah suatu respons adaptif, dimoderasi oleh perbedaan individu, yang merupakan konsekuensi dari setiap tindakan, situasi, atau peristiwa yang memberikan tuntutan khusus terhadap seseorang. Menurut Ivancevich, *et al.* (2007), stress dibagi menjadi dua kategori, yaitu stress sebagai suatu stimulus atau stress sebagai suatu respons. Stress sebagai suatu stimulus menganggap stress sebagai sejumlah karakteristik atau peristiwa yang mungkin menghasilkan konsekuensi yang tidak beraturan. Stress sebagai suatu respons merupakan konsekuensi dari interaksi antara suatu stimulus lingkungan (suatu *stressor*) dan respons individual. Hal ini berarti, stress merupakan interaksi unik antara kondisi stimulus dalam lingkungan dan cara individu untuk merespons dengan cara tertentu.

Stress menurut Kreitner dan Kinicki (2005), stress adalah suatu respons yang adaptif, dihubungkan oleh karakteristik dan atau proses psikologis individu, yang merupakan suatu konsekuensi dari setiap tindakan eksternal, situasi atau peristiwa yang menempatkan tuntutan psikologis dan atau fisik khusus pada seseorang.

2.1.4 Pengertian Stres Kerja

Mangkunegara (2000), mendefinisikan bahwa stress kerja adalah perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan. Stress kerja menurut Rivai dan Deddy (2010), berpendapat bahwa stress kerja dikarenakan adanya ketidakseimbangan antara karakteristik kepribadian karyawan dengan karakteristik aspek-aspek pekerjaannya dan dapat terjadi pada semua kondisi pekerjaan.

Sauter dan Murphy (1999 dalam Usman *et al.*, 2011), mendefinisikan stress kerja sebagai fisik yang berbahaya dan emosional respon yang terjadi ketika persyaratan dari pekerjaan tidak sesuai dengan kemampuan, sumber daya atau kebutuhan pekerja.

Dari beberapa uraian dari para ahli di atas, maka dapat disimpulkan bahwa stress kerja timbul karena adanya tuntutan-tuntutan lingkungan berlebihan dari perusahaan yang melebihi kemampuan karyawan dan tanggapan yang ditunjukkan dalam menghadapi tuntutan-tuntutan tersebut dapat berbeda-beda.

2.1.5 Gejala-gejala Stres

Stress menunjukkan gejala-gejalanya dalam sejumlah cara. Semua gejala-gejala tersebut dapat dikelompokkan ke dalam tiga kategori umum, yaitu (Muchlas, 2005):

1. Gejala-Gejala Fisiologis

Stress mengarah pada gejala-gejala fisiologis, dimana stress dapat menciptakan perubahan-perubahan dalam metabolisme, meningkatkan

angka denyut jantung dan pernafasan, menaikkan tekanan darah, menimbulkan sakit kepala dan merangsang timbulnya serangan jantung.

2. Gejala-Gejala Psikologis

Efek psikologis dari stress yang paling sederhana dan jelas adalah ketidakpuasan kerja. Tetapi, stress menunjukkan dirinya dalam status psikologis tertentu, misalnya ketegangan, kecemasan, ketersinggungan, kebosanan dan keras kepala.

3. Gejala-gejala Perilaku

Gejala-gejala stress yang berhubungan dengan perilaku termasuk perubahan-perubahan dalam produktivitas, absensi dan pindah kerja, juga perubahan-perubahan dalam kebiasaan makan, lebih sering merokok dan bertambahnya minum alkohol, bicara menjadi cepat, bertambah gelisah dan adanya gangguan tidur.

Rivai dan Deddy (2010), mengemukakan gejala-gejala stress di tempat kerja antara lain:

1. Kepuasan kerja rendah
2. Kinerja yang menurun
3. Semangat dan energi menjadi hilang
4. Komunikasi tidak lancar
5. Pengambilan keputusan yang jelek
6. Kreativitas dan inovasi kurang

Semua yang disebutkan di atas perlu dilihat dalam hubungannya dengan kualitas kerja dan interaksi normal individu sebelumnya. Menurut Braham (2001 dalam Rivai dan Deddy, 2010), gejala stress dapat berupa tanda-tanda berikut ini:

1. Fisik, yaitu sulit tidur atau tidur tidak teratur, sakit kepala, sulit buang air besar, adanya gangguan pencernaan, radang usus, kulit gatal-gatal, punggung terasa sakit, urat-urat pada bahu dan leher terasa tegang, keringat berlebihan, berubah selera makan, tekanan darah tinggi atau serangan jantung, kehilangan energi.
2. Emosional, yaitu marah-marah, mudah tersinggung dan terlalu sensitif, gelisah dan cemas, suasana hati mudah berubah-ubah, sedih, mudah menangis dan depresi, gugup, agresif terhadap orang lain dan mudah bermusuhan serta mudah menyerang, dan kelesuan mental.
3. Intelektual, yaitu mudah lupa, kacau pikirannya, daya ingat menurun, sulit untuk berkonsentrasi, suka melamun berlebihan, pikiran hanya dipenuhi satu pikiran saja.
4. Interpersonal, yaitu acuh dan mendiamkan orang lain, kepercayaan pada orang lain menurun, mudah mengingkari janji pada orang lain, senang mencari kesalahan orang lain atau menyerang dengan kata-kata, menutup diri secara berlebihan, dan mudah menyalahkan orang lain.

Dari beberapa uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa stress merupakan suatu kondisi ketegangan yang dapat mempengaruhi emosi, proses berfikir dan kondisi seseorang di mana ia harus menyelesaikan beban kerja berlebihan yang melebihi kemampuan penyesuaian dirinya terhadap tuntutan-tuntutan yang

diberikan oleh perusahaan kepadanya. Stress yang berlebihan dapat mengancam kemampuan seseorang dalam menghadapi lingkungannya sehingga dalam diri para karyawan akan berkembang berbagai macam gejala stress yang dapat mengganggu pelaksanaan kerja mereka.

2.1.6 Penyebab Stres

Stress dapat disebabkan oleh berbagai hal yang akan mempengaruhi kinerja karyawan dan akan dijelaskan dalam uraian penjelasan di bawah ini.

Luthans (2006), menyebutkan bahwa penyebab stress atau *stressor* terdiri atas empat hal utama, yakni:

1. *Stressor* ekstraorganisasi, mencakup hal seperti: perubahan sosial atau teknologi, globalisasi, keluarga, realokasi, kondisi ekonomi dan keuangan, ras dan kelas, serta kondisi tempat tinggal atau masyarakat.
2. *Stressor* organisasi, mencakup kebijakan dan strategi administratif, struktur dan desain organisasi, proses organisasi dan kondisi kerja.
3. *Stressor* kelompok, mencakup kurangnya kohesivitas kelompok, kurangnya dukungan sosial, politik organisasi, konflik dengan rekan kerja dan penyelia dan tidak disukai oleh kelompok.
4. *Stressor* individu: peranan disposisi mencakup pola kepribadian tipe A, kontrol personal, ketidakberdayaan yang dipelajari, daya tahan psikologis, serta tingkat konflik intraindividu yang berakar dari frustrasi, tujuan dan peranan.

Menurut Mangkunegara (2000), penyebab stress kerja antara lain:

1. Beban kerja yang dirasakan terlalu berat
2. Waktu kerja yang mendesak
3. Kualitas pengawasan kerja yang rendah
4. Iklim kerja yang tidak sehat
5. Otoritas kerja yang tidak memadai yang berhubungan dengan tanggung jawab
6. Konflik kerja
7. Perbedaan nilai antara karyawan dengan pemimpin yang frustrasi dalam kerja

Menurut Davis dan Newstorm (1999 dalam Rivai dan Deddy, 2010), stress kerja disebabkan oleh:

1. Adanya tugas yang terlalu banyak
2. Supervisor yang kurang pandai
3. Terbatasnya waktu dalam mengerjakan pekerjaan
4. Kurang mendapat tanggung jawab yang memadai
5. Ambiguitas peran
6. Perbedaan nilai dengan perusahaan
7. Frustrasi
8. Perubahan tipe kerja, khususnya jika hal tersebut tidak umum
9. Konflik peran

Menurut Ivancevich, *et al.* (2007), *stressor* adalah suatu peristiwa eksternal atau situasi yang secara potensial membahayakan seseorang. *Stressor* ini dibagi ke dalam empat kategori utama, yaitu:

1. Tingkat individu, yaitu:
 - a. Konflik peran
 - b. Kelebihan beban peran
 - c. Ketidakjelasan peran
 - d. Tanggung jawab atas orang
 - e. Pelecehan
 - f. Kecepatan perubahan
2. Tingkat kelompok, yaitu:
 - a. Perilaku manajerial
 - b. Kurangnya kohesivitas
 - c. Konflik intrakelompok
 - d. Status yang tidak sesuai
3. Tingkat organisasi, yaitu:
 - a. Budaya
 - b. Teknologi
 - c. Gaya manajemen
 - d. Rancangan organisasi
 - e. Politik
4. Nonpekerjaan
 - a. Perawatan orang lanjut usia dan anak

- b. Ekonomi
- c. Kurangnya mobilitas
- d. Pekerjaan sukarela
- e. Kualitas kehidupan

Menurut Robbins (2008), terdapat tiga kategori potensi pemicu stress (stressor), yaitu:

1. Faktor-faktor lingkungan, yaitu:
 - a. Ketidakpastian ekonomi
 - b. Ketidakpastian politik
 - c. Perubahan teknologi
2. Faktor-faktor organisasional, yaitu:
 - a. Tuntutan tugas
 - b. Tuntutan peran
 - c. Tuntutan antarpersonal
3. Faktor-faktor personal, yaitu:
 - a. Persoalan keluarga
 - b. Persoalan ekonomi
 - c. Kepribadian

Ada empat pendekatan terhadap stress kerja menurut Mangkunegara (2000), yaitu:

1. Pendekatan Dukungan Sosial

Pendekatan ini dilakukan melalui aktivitas yang bertujuan memberikan kepuasan sosial kepada karyawan.

2. Pendekatan Melalui Meditasi

Pendekatan ini perlu dilakukan karyawan dengan cara berkonsentrasi ke alam pikiran, mengendorkan kerja otot, dan menenangkan emosi.

3. Pendekatan melalui *Biofeedback*

Pendekatan ini dilakukan melalui bimbingan medis, seperti bimbingan dokter, psikiater, dan psikolog, sehingga diharapkan karyawan dapat menghilangkan stress yang dialaminya.

4. Pendekatan Kesehatan Pribadi

Pendekatan ini merupakan pendekatan preventif sebelum terjadinya stress. Dalam hal ini karyawan secara periode waktu yang kontinyu memeriksa kesehatan, melakukan relaksasi otot, pengaturan gizi, dan olahraga secara teratur.

2.1.7 Konflik peran

Robbins (2008), mendefinisikan konflik sebagai sebuah proses yang dimulai ketika satu pihak memiliki persepsi bahwa pihak lain telah memengaruhi secara negatif, atau akan memengaruhi secara negatif, sesuatu yang menjadi perhatian dan kepentingan pihak pertama. Menurut Luthans (2006), seseorang akan mengalami konflik peran jika ia memiliki dua peran atau lebih yang harus dijalankan pada waktu yang bersamaan.

Menurut Winardi (1992 dalam Umam, 2010), konflik peran adalah konflik yang terjadi karena seseorang mengemban lebih dari satu peran yang saling bertentangan. Kreitner dan Kinicki (2005) mengatakan bahwa konflik peran

adalah orang-orang memiliki pengharapan yang saling bertentangan atau tidak konsisten. Konflik peran muncul ketika seseorang menerima pesan yang tidak sebanding berkenaan dengan perilaku peran yang sesuai (Ivancevich *et al.*; 2007).

Dari beberapa uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa konflik peran muncul ketika karyawan merasa kesulitan dalam hal menyesuaikan berbagai peran yang dimiliki dalam waktu yang bersamaan, misalnya peran sebagai anggota organisasi yang harus bertanggung jawab pada birokrasi organisasi dan perannya sebagai kepala/ibu rumah tangga yang harus bertanggung jawab pada keluarganya.

Menurut Sopiah (2008), terdapat beberapa tipe konflik peran dalam *setting organisasional* antara lain:

1. *Inter role conflict*, terjadi ketika seorang pegawai memiliki dua peran yang masing-masing berlawanan.
2. *Intra role conflict*, terjadi ketika individu menerima pesan berlawanan dari orang-orang yang berbeda.
3. *Person role conflict*, terjadi ketika kewajiban-kewajiban pekerjaan dan nilai-nilai organisasional tidak cocok dengan nilai-nilai pribadi.

Menurut Munandar (2008), konflik peran timbul jika seorang karyawan mengalami adanya:

1. Pertentangan antara tugas-tugas yang harus ia lakukan dan antara tanggung jawab yang ia miliki.
2. Tugas-tugas yang harus ia lakukan yang menurut pandangannya bukan merupakan bagian dari pekerjaannya.

3. Tuntutan-tuntutan yang bertentangan dari atasan, rekan, bawahannya, atau orang lain yang dinilai penting bagi dirinya.
4. Pertentangan dengan nilai-nilai dan keyakinan pribadinya sewaktu melakukan tugas pekerjaannya.

Para karyawan sering menghadapi tuntutan yang saling bertentangan antara pekerjaan dan keluarga, misalnya wanita mengalami konflik peranan yang lebih besar daripada pria antara pekerjaan dan keluarga karena wanita pada hakikatnya sebagai ibu rumah tangga yang memiliki kewajiban dan tanggung jawab terhadap suami dan anak. Para karyawan yang belum menikah juga memiliki versi konflik peranan sendiri yaitu antara pekerjaan dan minat luarnya. Konflik peran dapat juga dialami ketika internalisasi nilai, etika atau standar pribadi bertentangan dengan harapan orang lain (Kreitner dan Kinicki; 2005).

2.1.8 Ambiguitas peran

Konflik peran yang dialami para karyawan kemungkinan dikarenakan mereka mengalami kesulitan dalam hal memenuhi tuntutan atas peranannya, akan tetapi setidaknya mereka mengetahui apa yang menjadi harapan mereka. Berbeda halnya dengan ambiguitas peran yang kekurangan informasi dalam hal tugas-tugas yang harus mereka kerjakan.

Menurut Kreitner dan Kinicki (2005), ambiguitas peran adalah pengharapan orang lain yang tidak diketahui. Ambiguitas peran muncul karena kurangnya informasi atau karena tidak adanya informasi sama sekali atau informasinya tidak disampaikan (Cahyono, 2008).

Ambiguitas peran dirasakan jika seorang karyawan tidak memiliki cukup informasi untuk dapat melaksanakan tugasnya, atau tidak mengerti atau merealisasi harapan-harapan yang berkaitan dengan peran tertentu (Munandar, 2008).

Para karyawan baru organisasi seringkali mengeluhkan deskripsi kerja dan kriteria promosi mereka yang tidak jelas. Menurut teori peran, ambiguitas peran berkepanjangan dapat mendorong terjadinya ketidakpuasan kerja, mengikis rasa percaya diri, dan menghambat kinerja pekerjaan. Menurut Hutami (2000), bahwa ambiguitas peran dapat timbul pada lingkungan kerja saat seseorang kurang mendapat informasi yang cukup mengenai kinerja yang efektif dari sebuah peran. Dalam suatu organisasi sebaiknya memiliki keterangan yang jelas mengenai tugas dan tanggung jawab pekerjaan yang akan dilaksanakan oleh karyawan.

Ambiguitas peran diperlukan untuk menghasilkan *performance* yang baik, karena karyawan perlu mengetahui tujuan dari pekerjaan, apa yang diharapkan untuk dikerjakan serta skope dan tanggung jawab dari pekerjaan mereka. Saat tidak ada kepastian tentang definisi kerja dan apa yang diharapkan dari pekerjaannya maka akan timbul ambiguitas peran (Rivai dan Deddy; 2010).

Dari beberapa uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa ambiguitas peran terjadi saat karyawan tidak memiliki informasi, arahan dan tujuan yang jelas mengenai peran atau tugas-tugas yang harus dilaksanakannya.

Faktor-faktor yang dapat menimbulkan ketaksaan peran menurut Everly dan Giordano (1980 dalam Munandar, 2008) antara lain:

1. Ketidakjelasan dari sasaran-sasaran (tujuan-tujuan) kerja.
2. Kesamaran tentang tanggung jawab.
3. Ketidakjelasan tentang prosedur kerja.
4. Kesamaran tentang apa yang diharapkan oleh orang lain.
5. Kurang adanya balikan, atau ketidakpastian tentang unjuk kerja pekerjaan.

2.1.9 Hubungan Konflik Peran dengan Stres Kerja

Konflik peran memiliki kaitan yang erat dengan stress kerja. Menurut Luthans (2006), seseorang akan mengalami konflik peran jika ia memiliki dua tekanan atau lebih yang terjadi secara bersamaan dan jika ia berusaha mematuhi satu diantaranya, maka ia akan mengalami kesulitan. Tekanan yang dimaksud disini adalah stress yang berlebihan. Stres di tempat kerja disebabkan oleh beberapa faktor yang dapat diidentifikasi oleh banyak peneliti (Jordan, *et al.* 2002 dalam Usman *et al.*; 2011) seperti: ketidakamanan pekerjaan, konflik peran, ambiguitas peran, tekanan waktu, konflik interpersonal, jumlah pekerjaan yang berlebihan, tekanan performansi.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Rozikin (2006), Ram *et al.*, (2011) dan Usman *et al.* (2011) konflik peran memiliki pengaruh positif terhadap stress kerja.

H1: Konflik peran berpengaruh positif terhadap stress kerja

2.1.10 Hubungan antara Ambiguitas Peran dan Stres Kerja

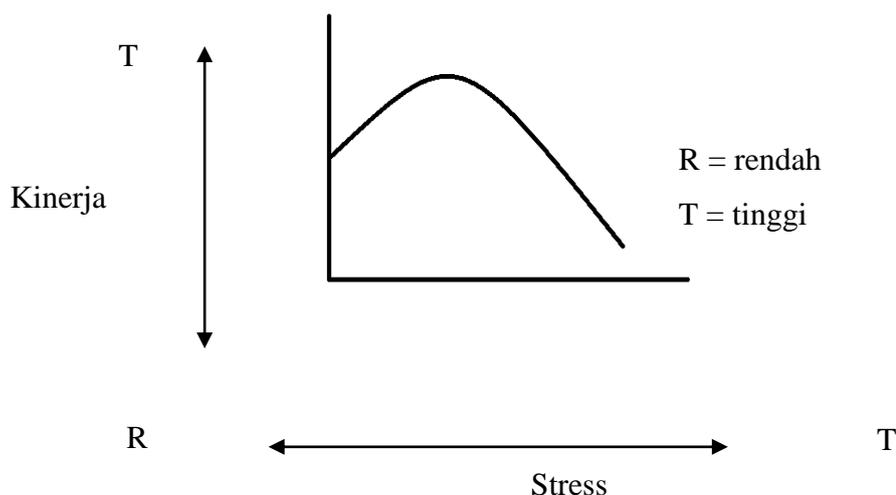
Kurangnya pengarahan yang cukup atau kejelasan tujuan-tujuan serta tugas-tugas bagi orang-orang dalam peranan kerja mereka dapat menyebabkan timbulnya situasi penuh stress dan yang cenderung menimbulkan konflik. Menurut Schermerhorn *et al.*, (2011), stres kerja dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti tinggi rendahnya tuntutan tugas, konflik peran atau ambiguitas peran, hubungan antar pribadi yang buruk, atau cepat lambatnya kemajuan karir.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Usman *et al.* (2011), Ram *et al.*, (2011) dan Indriyani (2009) menunjukkan hasil bahwa ambiguitas peran memiliki pengaruh positif terhadap stress kerja.

H2: Ambiguitas peran berpengaruh positif terhadap stress kerja.

2.1.11 Hubungan antara Stress dan Kinerja

Telah cukup banyak penelitian yang menyelidiki hubungan antara stress dan kinerja. Yang paling sering didokumentasikan adalah hubungan seperti U terbalik seperti gambar di bawah ini:



Gambar 2.1
Hubungan antara Stres dan Kinerja

Sumber: Muchlas. 2005. Perilaku organisasi.

Penjelasannya dari gambar U terbalik ini adalah stress yang tingkatnya rendah sampai sedang justru menstimulasi tubuh dan meningkatkan kemampuannya untuk bereaksi. Mereka kemudian kerap kali mempertunjukkan tugas-tugas yang dikerjakan secara lebih baik, lebih intens dan lebih cepat. Tetapi, jika terlalu berat, stress justru akan menempatkan orang yang bersangkutan dalam berbagai hambatan atau ketidakberhasilan memenuhi tuntutan-tuntutan, sehingga mengakibatkan kinerja yang lebih rendah/menurun. Bentuk U terbalik ini dapat menggambarkan reaksi terhadap stress untuk jangka waktu tertentu dan juga untuk perubahan-perubahan dalam intensitas stress (Muchlas, 2005).

Evaluasi kinerja SDM senantiasa dilaksanakan oleh perusahaan-perusahaan yang pengelolaan SDM-nya profesional. Kinerja karyawan senantiasa bergantung pada berbagai hal. Sekarang ini, aspek stress akibat tekanan-tekanan dalam bekerja telah dianggap sebagai salah satu yang sangat berpengaruh terhadap kinerja SDM. Oleh karena itu, stress perlu dikondisikan pada kondisi yang tepat agar kinerja juga akan berada pada posisi yang optimal.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Habibullah dan Apriyani (2009) dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan dipengaruhi oleh stress kerja yang ditimbulkan oleh konflik kerja, beban kerja dan karakteristik tugas. Penelitian ini mendukung penelitian Rozikin (2006) yang menunjukkan hasil bahwa stress kerja memiliki pengaruh negatif terhadap kinerja karyawan.

H3: Stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan

2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu

Di bawah ini akan diuraikan secara singkat penelitian-penelitian terdahulu dengan hasil penelitian yang relevan dengan penelitian ini.

Penelitian-penelitian terdahulu akan disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No.	Judul	Peneliti	Variabel		Alat Analisis	Sampel	Hasil
			Dependen	Independent			
1.	<i>Role Conflict and Role Ambiguity as Factors in Work Stress among Managers: A Case Study of Manufacturing Sector in Pakistan</i>	Ram, Nanik, Immamudin Khoso, Asif Ali Shah, Fayaz R.C., & Faiz M.S (2011)	Stres kerja	Konflik Peran dan Ambiguitas Peran	Analisis regresi	100 manajer/asisten manajer	Konflik peran dan ambiguitas peran secara positif dan signifikan terhadap stress kerja
2.	<i>Role Ambiguity, Role Conflict, the Role of Job Insecurity as Mediator toward Job Stress among Malay Academic Staff: A SEM Analysis</i>	Safaria, Ahmad dan Muhammad Nubli (2011)	Stres kerja	Konflik Peran dan Ambiguitas Peran	Analisis Jalur	124 karyawan	Konflik peran dan ambiguitas peran secara positif dan tidak signifikan berhubungan dengan stress kerja
3.	Pengaruh Konflik Peran dan Ambiguitas Peran terhadap Kinerja Karyawan pada Departemen Call Center PT. Excelcomindo Pratama Jakarta	Catharina (2001)	Kinerja	Konflik peran dan ambiguitas peran	Analisis Regresi Berganda	63 karyawan	Konflik peran dan pengaruhnya positif terhadap kinerja karyawan dan ambiguitas peran pengaruhnya negatif terhadap kinerja karyawan
4.	<i>Work Stress Experienced by the Teaching Staff of the University of the Punjab</i>	Usman, Ahmad, Zulfiqar A., Ishfaq A., & Zeeshan A (2011)	Stres Kerja, Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi	Konflik peran dan ambiguitas peran	SEM	160 karyawan	Konflik peran dan ambiguitas peran pengaruhnya positif dengan stress kerja

No.	Judul	Peneliti	Variabel		Alat Analisis	Sampel	Hasil
			Dependen	Independent			
5.	Pengaruh Stress Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Bagian Pelayanan Pada Dinas Kependidikan Kota Bandar Lampung	Habibullah, Jimad dan Iin Apriyani (2009)	Kinerja	Stres kerja	Analisis Regresi	24 karyawan	Stress kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan
6.	Pengaruh Konflik Peran Dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Bank Pemerintah di Kota Malang	Rozikin (2006)	Kinerja	Konflik Peran dan Stres Kerja	Analisis Jalur	72 karyawan	Konflik peran berpengaruh signifikan positif terhadap stress kerja, konflik peran berpengaruh signifikan negatif terhadap kinerja karyawan, dan stress kerja berpengaruh signifikan negatif terhadap kinerja karyawan
7.	Pengaruh Konflik Peran Ganda dan Stress Kerja terhadap Kinerja Perawat Wanita Rumah Sakit	Indriyani (2009)	Kinerja	Konflik peran ganda dan stress kerja	Analisis jalur	115 karyawan	Konflik peran ganda berpengaruh signifikan positif terhadap stress kerja dan Stress kerja berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja

Sumber: berbagai jurnal dan tesis

2.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka penelitian dalam penelitian ini adalah terdapat pengaruh dari konflik peran dan ambiguitas peran terhadap stress kerja dan dampaknya pada kinerja karyawan PT. BRI (Persero) Cabang Wates yang selanjutnya akan dijelaskan dalam gambar berikut ini:



Gambar 2.2

Kerangka Pemikiran Teoritis

Sumber: H1 = Rozikin, 2006; Ram *et al.*, 2011 dan Usman *et al.*, 2011

H2 = Usman *et al.*, 2011; Ram *et al.*, 2011 dan Indriyani; 2009

H3 = Jimad dan Apriyani; 2009 serta Rozikin; 2006

2.4 Hipotesis Penelitian

H1: Konflik peran berpengaruh positif terhadap stress kerja

H2: Ambiguitas peran berpengaruh positif terhadap stress kerja

H3: Stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan

BAB III

METODA PENELITIAN

3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel

Variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel independen, variabel dependen dan variabel intervening.

3.1.1 Variabel Independen (Variabel Bebas)

Variabel independen (variabel bebas) adalah variabel yang mempengaruhi variabel dependen, baik yang pengaruhnya positif maupun negatif (Ferdinand, 2006). Variabel independen menurut Indriantoro dan Supomo (2009) sering disebut sebagai variabel yang mendahului (*antecedent variabel*). Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari:

1. Konflik Peran (X_1)

Definisi operasional variabel konflik peran yaitu menunjukkan kondisi konflik yang muncul ketika karyawan merasa kesulitan dalam hal menyesuaikan berbagai peran yang dimiliki dalam waktu yang bersamaan. Penelitian ini dalam mengukur variabel konflik peran menggunakan skala pengukuran yang dikembangkan oleh Rizzo, House dan Lirtzman (1970 dalam Mas'ud 2004).

Kuesioner ini menggunakan skala lima point dan diukur dengan indikator-indikator sebagai berikut:

- a. Melakukan suatu pekerjaan dengan cara yang berbeda-beda dan menerima penugasan tanpa sumber daya manusia yang cukup untuk menyelesaikannya.
- b. Mengesampingkan aturan agar dapat menyelesaikan tugas dan menerima permintaan dua pihak atau lebih yang tidak sesuai satu sama lain.
- c. Melakukan pekerjaan yang cenderung diterima oleh satu pihak tetapi tidak diterima oleh pihak lain dan melakukan kegiatan yang sebenarnya tidak perlu.
- d. Bekerja di bawah arahan yang tidak pasti dan perintah yang tidak jelas.

2. Ambiguitas Peran (X_2)

Definisi operasional ambiguitas peran yaitu menunjukkan suatu peran yang terjadi saat karyawan tidak memiliki informasi, arahan dan tujuan yang jelas mengenai peran atau tugas-tugas yang harus dilaksanakannya. Penelitian ini dalam mengukur variabel ambiguitas peran menggunakan skala pengukuran yang dikembangkan oleh Rizzo, House dan Lirtzman (1970 dalam Mas'ud 2004).

Kuesioner ini menggunakan skala lima point dan diukur dengan indikator-indikator sebagai berikut:

- a. Merasa pasti dengan seberapa besar wewenang yang dimiliki dan mempunyai rencana yang jelas untuk pekerjaan.
- b. Mempunyai tujuan yang jelas untuk pekerjaan dan mengetahui bahwa perlunya membagi waktu dengan tepat.
- c. Mengetahui apa yang menjadi tanggung jawab dan penjelasan tentang apa yang harus dikerjakan adalah jelas.
- d. Mengetahui cakupan dari pekerjaan dan bagaimana kinerjanya dievaluasi.

3.1.2 Variabel Intervening atau Variabel Moderasi

Variabel intervening adalah tipe variabel-variabel yang mempengaruhi hubungan antara variabel-variabel independen dengan variabel-variabel dependen menjadi hubungan yang tidak langsung. Variabel intervening merupakan variabel yang terletak di antara variabel-variabel independen dengan variabel-variabel independen tidak langsung menjelaskan atau mempengaruhi variabel dependen (Indriantoro dan Supomo; 2009). Variabel intervening yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Stres Kerja (Y_1)

Definisi operasional variabel stress kerja yaitu menunjukkan keadaan yang timbul karena adanya tuntutan-tuntutan lingkungan berlebihan dari perusahaan yang melebihi kemampuan karyawan dan tanggapan yang

ditunjukkan dalam menghadapi tuntutan-tuntutan tersebut dapat berbeda-beda. Penelitian ini dalam mengukur variabel stress kerja menggunakan skala pengukuran yang dikembangkan oleh Roberts, *et al.* (1997 dalam Mas'ud 2004). kuesioner ini menggunakan skala lima point dan diukur dengan indikator-indikator sebagai berikut:

- a. Atasan (supervisor) memberikan instruksi yang cukup jelas dan bertindak kurang adil dalam pembagian pekerjaan kepada bawahan.
- b. Merasakan beban kerja yang berat, karena tuntutan tugas/pekerjaan yang cukup tinggi dan sering terlibat dalam kegiatan yang saling bertentangan dengan pekerjaan.
- c. Merasakan kesulitan dalam memenuhi standard kinerja yang ditetapkan perusahaan dan mengalami hambatan komunikasi yang baik dengan pihak lain dalam perusahaan.
- d. Karyawan sering diminta untuk ikut bertanggung jawab terhadap pekerjaan yang dilakukan karyawan lain dan sering merasa kelelahan karena banyaknya tuntutan tugas/pekerjaan yang dibebankan oleh perusahaan.

Untuk variabel konflik peran, ambiguitas peran dan stres kerja dalam jurnal yang dijadikan acuan menggunakan skala tujuh point tetapi disederhanakan menjadi lima point karena memperbanyak pilihan justru akan mengaburkan perbedaan yang diinginkan diantara jenjang-jenjang termaksud dan responden tidak akan cukup peka dengan perbedaan jenjang yg banyak (Azwar, 2009).

Selain itu, untuk mempermudah responden dalam menjawab pernyataan-pernyataan penelitian.

3.1.3 Variabel Dependen (Variabel Terikat)

Variabel dependen atau variabel terikat adalah tipe variabel yang dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel independen (Indriantoro dan Supomo; 2009). Variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Kinerja karyawan (Y_2) dimana definisi operasional variabel kinerja yaitu menunjukkan hasil dari pekerjaan yang dicapai oleh individu sesuai dengan peran atau tugas yang telah dibebankan kepadanya, dengan ukuran atau standard yang berlaku pada perusahaan tempat individu tersebut bekerja. Penelitian ini dalam mengukur variabel kinerja menggunakan skala pengukuran yang dikembangkan oleh Dyne *et al.* (1994 dalam Mas'ud 2004). Kuesioner ini menggunakan skala lima point dan diukur dengan indikator-indikator sebagai berikut:

1. Menyelesaikan tugas yang diberikan dengan baik dan memenuhi tanggung jawab seperti yang dijelaskan dalam uraian pekerjaan.
2. Melakukan aktivitas yang secara langsung mempengaruhi kinerja dan memenuhi persyaratan kinerja formal dalam pekerjaan.
3. Mau membantu orang lain yang beban kerjanya berlebihan dan membantu supervisor sekalipun tidak diminta.
4. Karyawan sering hadir di tempat kerja melebihi jam kerja yang diwajibkan dan mengambil waktu istirahat sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

3.2 Populasi dan Sampel

Populasi adalah gabungan dari seluruh elemen yang berbentuk peristiwa, hal atau orang yang memiliki karakteristik yang serupa yang menjadi pusat perhatian seorang peneliti karena itu dipandang sebagai sebuah semesta penelitian (Ferdinand, 2006). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Cabang dan Unit PT. BRI (Persero) Wates yang berjumlah 95 orang. Sampel adalah subset dari populasi, terdiri dari beberapa anggota populasi (Ferdinand, 2006). Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah secara sensus yaitu seluruh populasi menjadi sampel (95 karyawan).

3.3 Jenis dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Menurut Indriantoro dan Supomo (2009), data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara). Sedangkan data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain).

Data primer dalam penelitian ini diperoleh langsung dari jawaban-jawaban responden terhadap pernyataan-pernyataan yang dicantumkan dalam kuesioner mengenai variabel konflik peran, ambiguitas peran, stress kerja, dan kinerja karyawan.

Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dalam bentuk data keragaan internal, data sistem manajemen kinerja (SMK), struktur organisasi PT. Bank

Rakyat Indonesia (Persero) Cabang dan Unit Wates, serta profil PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Wates.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuesioner. Kuesioner merupakan teknik yang memberikan tanggung jawab kepada responden untuk membaca dan menjawab pertanyaan (Indriantoro dan Supomo, 2009). Kuesioner disebarikan ke seluruh responden secara langsung yaitu karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang dan Unit Wates.

3.5 Metode Analisis

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kuantitatif. Analisis data kuantitatif adalah analisis yang berupa angka-angka dengan menggunakan perhitungan statistik untuk menganalisis suatu hipotesis.

3.5.1 Uji Kualitas Data

Uji kualitas data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji reliabilitas dan uji validitas.

3.5.1.1 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas dihitung dengan menggunakan *Cronbach*

$Alpha > 0,70$ yang menunjukkan instrumen yang digunakan reliabel (Ghozali, 2011).

3.5.1.2 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel. Jika r hitung lebih besar dari r tabel dan nilai positif maka butir atau pernyataan atau indikator tersebut dinyatakan valid (Ghozali, 2011).

Tujuan utama analisis faktor adalah mendefinisikan struktur suatu data matrik dan menganalisis struktur saling hubungan (korelasi) antar sejumlah besar variabel (*test score*, *test items*, jawaban kuesioner) dengan cara mendefinisikan satu set kesamaan variabel atau dimensi dan sering disebut dengan faktor. Analisis faktor digunakan peneliti untuk mengidentifikasi suatu struktur dan kemudian menentukan sampai seberapa jauh setiap variabel dapat dijelaskan diketahui, maka dua tujuan utama analisis faktor dapat dilakukan yaitu data *summarization* dan data *reduction* (Ghozali, 2011).

Analisis faktor menjadi jalan untuk meringkas (*summarize*) informasi yang ada dalam variabel asli (awal) menjadi satu set dimensi baru atau *variate* (faktor). Hal ini dilakukan dengan cara menentukan struktur lewat data *summarization* atau lewat data *reduction* (pengurangan data). Analisis faktor mengidentifikasi struktur

hubungan antar variabel atau responden dengan cara melihat korelasi antar variabel atau korelasi antar responden (Ghozali, 2011).

Cara untuk menentukan dapat atau tidaknya dilakukan analisis faktor adalah dengan melihat matrik korelasi secara keseluruhan. Untuk menguji apakah terdapat korelasi antar variabel digunakan uji *Bartlett Test of Sphericity*. Jika hasilnya signifikan berarti matrik korelasi memiliki korelasi signifikan dengan sejumlah variabel. Uji lain yang digunakan untuk melihat interkorelasi antar variabel adalah *Measure of Sampling Adequacy (MSA)* dimana nilai MSA bervariasi mulai dari 0 sampai 1. Jika nilai MSA 0,50, maka analisis faktor tidak dapat dilakukan (Ghozali, 2011).

3.5.2 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji multikolinieritas.

3.5.2.1 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Suatu model regresi dikatakan bebas dari multikolinieritas apabila nilai toleransi $> 0,10$ (Ghozali, 2011). Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas di dalam model adalah sebagai berikut:

1. Nilai R^2 yang dihasilkan oleh suatu estimasi model regresi empiris sangat tinggi, tetapi secara individual variabel-variabel independen banyak yang tidak signifikan mempengaruhi variabel dependen.
2. Menganalisis matrik korelasi variabel-variabel independen. Jika antar variabel independen ada korelasi yang cukup tinggi (umumnya di atas 0,90) maka hal ini merupakan indikasi adanya multikolinieritas.
3. Multikolinieritas dapat dilihat dari nilai toleransi $> 0,10$ dan *variance inflation factor* (VIF) < 10 . Kedua ukuran ini menunjukkan variabel independen mana yang dijelaskan oleh variabel independen lainnya.

3.5.2.2 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah di dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Seperti diketahui bahwa uji t dan uji F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Kalau asumsi ini dilanggar maka uji ini menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil (Ghozali, 2011). Di dalam penelitian ini, uji normalitas menggunakan analisis grafik normal P-P Plot dengan dasar untuk mengambil keputusan (Ghozali, 2007). Asumsi yang digunakan adalah:

1. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
2. Jika data menyebar jauh maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

3.5.2.3 Uji Linearitas

Uji linieritas digunakan untuk melihat ada tidaknya autokorelasi dalam suatu model regresi. Dapat juga dikatakan bahwa uji linieritas digunakan untuk melihat hubungan antar variabel yang dianalisis merupakan hubungan yang bersifat linier (garis lurus). Dalam hal ini, peningkatan atau penurunan kuantitas di satu variabel, akan diikuti secara linear atau tidak dengan peningkatan atau penurunan kuantitas di variabel lainnya (Santoso, 2000 dalam Siswanto 2012). Ada banyak cara yang bisa digunakan di dalam penilaian uji linieritas. Salah satunya ialah melihat dari nilai signifikansi pada nilai *Linearity*. Apabila nilai

signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka variabel tersebut bersifat linier dengan variabel lain (Widharto, 2010 dalam Siswanto 2012).

3.5.3 Uji Hipotesis

Uji hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji statistik F, uji statistik t dan koefisien determinasi total.

3.5.3.1 Uji Statistik F

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau terikat (Ghozali, 2011). Uji F dilakukan dengan membandingkan antara F hitung dengan F tabel. Untuk menyatakan hipotesis statistik (hipotesis operasional) uji F yang akan diuji ialah:

1. $H_0 = \beta_1, \beta_2, \beta_3 = 0$, artinya tidak terdapat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.
2. $H_a = \beta_1, \beta_2, \beta_3 \neq 0$, artinya terdapat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

3.5.3.2 Uji Statistik t

Menurut Ghozali (2011), uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Cara melakukan uji t adalah sebagai berikut:

1. *Quick look*: bila jumlah *degree of freedom* (df) adalah 20 atau lebih, dan derajat kepercayaan sebesar 5% maka H_0 yang menyatakan $\beta_i = 0$ dapat ditolak bila nilai t lebih besar dari 2 (dalam nilai absolut). Dengan kata lain kita menerima hipotesis alternatif yang menyatakan bahwa suatu variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen.
2. Membandingkan nilai statistik t dengan titik kritis menurut tabel. Apabila nilai statistik t hasil perhitungan lebih tinggi dibandingkan nilai tabel, kita menerima hipotesis alternatif yang menyatakan bahwa suatu variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen.

Untuk menyatakan hipotesis statistik (hipotesis operasional) uji t yang akan diuji ialah:

1. $H_0 = \beta_i = 0$, artinya tidak terdapat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.
2. $H_a = \beta_1, \beta_2 > 0$, artinya variabel independen berpengaruh positif terhadap variabel dependen.
3. $H_a = \beta_3 < 0$, artinya variabel dependen berpengaruh negatif terhadap variabel independen.

3.5.3.3 Koefisien Determinasi Total

Koefisien determinasi (R^2) merupakan perbandingan antara variasi variabel dependen yang dijelaskan oleh variabel independen secara bersama-sama dibandingkan dengan variasi total variabel dependen. Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Pada penelitian ini pengukuran koefisien determinasi menggunakan pengukuran koefisien determinasi total. Hal ini dikarenakan Kerangka Pemikiran Teoritis (KPT) dalam penelitian ini menggunakan analisis jalur. Pengujian nilai koefisien determinasi total keragaman data dapat diukur dengan menggunakan rumus:

$$R_m^2 = 1 - P_{e1}^2 P_{e2}^2 \dots P_{ep}^2$$

Interpretasi hasil ini akan menunjukkan seberapa besar sebuah model mampu menjelaskan informasi yang terkandung di dalam data. Apabila hasil penilaian determinasi total menunjukkan angka yang tinggi berarti menunjukkan adanya hubungan yang signifikan dari model yang telah dibuat, sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain (yang belum terdapat di dalam model) dan *error*.

3.5.4 Analisis Jalur

Dalam penelitian ini menggunakan analisis jalur untuk mengetahui pengaruh langsung dan pengaruh tidak langsung antara variabel konflik peran, ambiguitas peran, stress kerja, dan kinerja karyawan.

3.5.4.1 Pengertian Analisis Jalur

Analisis jalur (*path analysis*) merupakan alat analisis yang digunakan untuk menelusuri pengaruh (baik langsung maupun tidak langsung) variabel bebas (independen) terhadap variabel tergantung (dependen). Dalam analisis jalur ada kecenderungan model dalam keeratan hubungannya membentuk model pengaruh yang bersifat hubungan sebab-akibat (Wicaksono, 2006).

Menurut Harun Al Rasyid (2005) analisis jalur dalam penggunaannya perlu memperhatikan beberapa asumsi sebagai berikut:

1. Hubungan antar variabel haruslah linier dan aditif.
2. Semua variabel residu tak punya korelasi satu sama lain.
3. Pola hubungan antar variabel adalah rekursif atau hubungan yang tidak melibatkan arah pengaruh yang timbal balik.
4. Tingkat pengukuran semua variabel sekurang-kurangnya adalah interval.

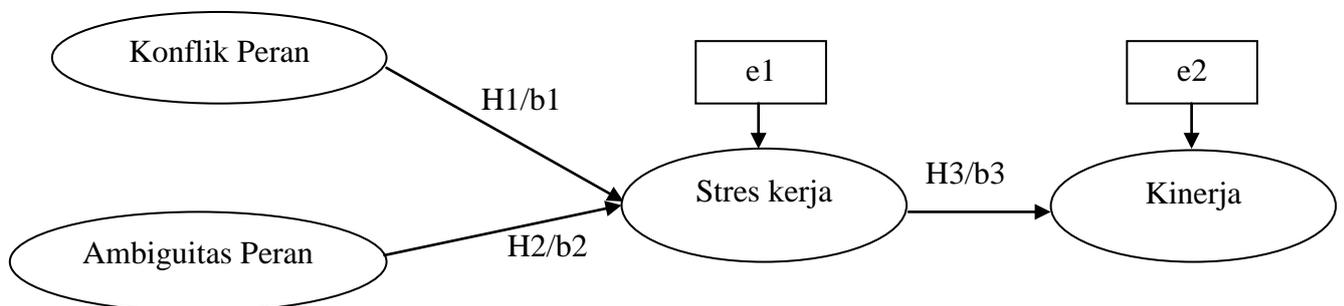
3.5.4.2 Diagram Jalur dan Persamaan Struktural

Diagram Jalur (*Path Diagram*) adalah gambaran secara diagramatik struktur hubungan kausal antara variabel penyebab dengan variabel akibat dan bentuknya ditentukan oleh proposisi teoritik yang berasal dari kerangka pikir tertentu (Sambaslim, 2009). Di dalam menggambarkan diagram jalur yang perlu diperhatikan adalah anak panah berkepala satu yang merupakan hubungan regresi. Regresi artinya ialah ketergantungan variabel dependen dengan satu atau lebih variabel independen dengan tujuan untuk mengestimasi atau memprediksi rata-

rata populasi atau nilai rata-rata variabel dependen berdasarkan nilai variabel independen yang diketahui (Gujarati, 2003 dalam Ghazali, 2011) Regresi dikenakan kepada masing-masing variabel di dalam suatu model sebagai variabel pemberi respon sedang yang lain sebagai penyebab.

Dalam penelitian ini variabel konflik peran dan ambiguitas peran berhubungan dengan kinerja dimediasi oleh stres kerja. Maka di dalam analisis regresi terdiri dari:

1. Variabel bebas: Konflik Peran (X_1) dan Ambiguitas Peran (X_2)
2. Variabel terikat : Kinerja (Y_2)
3. Variabel *intervening* : Stres Kerja (Y_1)



Gambar 3.1

Analisis Jalur

Untuk menguji variabel tersebut digunakan dengan rumus:

$$Y_1 = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + e_1$$

$$Y_2 = \beta + b_3Y_1 + e_2$$

Keterangan:

α dan β : konstanta

Y_2 : Kinerja

Y_1 : Stres Kerja

X_1 : Konflik Peran

X_2 : Ambiguitas Peran

b_1, b_2, b_3 : Koefisien garis regresi

e_1 dan e_2 : *Residuals/error*