

TESIS

**KONFLIK PERAN DAN AMBIGUITAS PERAN:
IMPLIKASINYA TERHADAP STRES KERJA
DAN KINERJA PEJABAT STRUKTURAL PRODI
(Studi Kasus pada Program Studi Terakreditasi
di Lingkup Universitas Hasanuddin)**

INSANY FITRI NURQAMAR



**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN DAN KEUANGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2014**

TESIS

**KONFLIK PERAN DAN AMBIGUITAS PERAN: IMPLIKASINYA TERHADAP
STRES KERJA DAN KINERJA PEJABAT STRUKTURAL PRODI
(Studi Kasus pada Program Studi Terakreditasi
di Lingkup Universitas Hasanuddin)**

***THE ROLES OF CONFLICT AND AMBIGUITY AND THEIR IMPLICATIONS
ON THE WORK STRESS AND PERFORMANCE OF THE STRUCTURAL
HEADS OF THE STUDY PROGRAMS: A CASE STUDY ON THE
ACCREDITED STUDY PROGRAMS OF HASANUDDIN UNIVERSITY***

Sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar Magister

disusun dan diajukan oleh

**INSANY FITRI NURQAMAR
P1700211403**



kepada

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN DAN KEUANGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2014**

TESIS

KONFLIK PERAN DAN AMBIGUITAS PERAN: IMPLIKASINYA TERHADAP STRES KERJA DAN KINERJA PEJABAT STRUKTURAL PRODI (Studi Kasus pada Program Studi Terakreditasi di Lingkup Universitas Hasanuddin)

disusun dan diajukan oleh

**INSANY FITRI NURQAMAR
P1700211403**

telah dipertahankan dalam sidang ujian tesis
pada tanggal dan
dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Komisi Penasehat

Ketua

Anggota

Prof. Dr. Siti Haerani, S.E., M.Si

Dr. Ria Mardiana Y., SE., MSi

Ketua Program Studi
Magister Manajemen dan Keuangan

Direktur Program
Pascasarjana
Universitas Hasanuddin

Prof. Dr. Siti Haerani, S.E., M.Si

Prof. Dr. Ir. Mursalim

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Insany Fitri Nurqamar

NIM : P1700211403

Jurusan / program studi : Magister Manajemen dan Keuangan

menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa tesis yang berjudul

**Konflik Peran dan Ambiguitas Peran:
Implikasinya terhadap Stres Kerja dan Kinerja Pejabat Struktural Prodi
(Studi Kasus pada Program Studi Terakreditasi
di Lingkup Universitas Hasanuddin)**

adalah karya ilmiah saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah tesis ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan/ditulis/diterbitkan sebelumnya, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari ternyata di dalam naskah tesis ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut dan diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)

Makassar,

Yang membuat pernyataan,



Insany Fitri Nurqamar

PRAKATA



Syukur alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah Subhanallahu Wa Ta'ala karena atas karunia dan kehendak-Nya, penelitian dan penyusunan tesis ini dapat terselesaikan dengan baik.

Hasil penelitian yang tertuang dalam tesis ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara konflik peran, ambiguitas peran, stres kerja, dan kinerja pejabat struktural program studi terakreditasi di lingkungan Universitas Hasanuddin

Pelaksanaan penelitian yang dimulai dari penyusunan proposal, pelaksanaan penelitian, pengolahan data hingga tersusunnya tesis ini, telah melalui proses yang cukup panjang dan tidak sedikit kendala yang dihadapi. Namun, berkat arahan dan bantuan berbagai pihak akhirnya tesis ini dapat terselesaikan penyusunannya. Untuk itu penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan kepada Ibu Prof. Dr. Siti Haerani, SE., M.Si., dan Ibu Dr. Ria Mardiana Y., SE., M.Si., yang telah memberikan arahan, saran dan dorongan yang bersifat membangun mulai dari penulisan proposal penelitian hingga terselesainya penulisan tesis ini. Ucapan terima kasih dan penghargaan penulis sampaikan pula kepada Tim Penilai/Penguji Bapak Prof. Dr. Muhammad Asdar, SE., M.Si., Bapak Dr. Muhammad Yunus Amar, SE., MT., dan Ibu Dr. Nurjannah Hamid, SE., M.Agr., yang telah menilai, mengoreksi, dan memberikan masukan serta saran perbaikan mulai dari penulisan proposal penelitian hingga terselesainya penulisan tesis ini.

Pada pelaksanaan penelitian di lapangan dapat berjalan dengan baik berkat bantuan berbagai pihak. Untuk itu teriring ucapan terima kasih kepada para responden yang telah bekerjasama dengan baik untuk meluangkan waktu dan mengisi kuisioner penelitian. Penulis juga ucapkan terima kasih kepada mereka yang namanya tidak tercantum tetapi telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan tesis ini. Ucapan terima kasih juga penulis ucapkan terima kasih kepada teman-teman seangkatan MAK 2011 baik yang telah lebih dahulu merampungkan studi maupun yang sementara berjuang menyelesaikan proses studi.

Kepada Ayahanda Muhammad Ali dan Ibunda Nurhaeni yang tak henti-hentinya mendokan kesuksesan studi penulis, memberikan dorongan dan kasih sayang, dan telah berbaik hati membiayai pendidikan penulis, dari lubuk hati yang paling dalam kupersembahkan penghargaan dan terima kasih yang tak terhingga. Kepada saudara-saudaraku Ulfah Khaerunnisa, Rizqy Aisyah Waliyah, Khaerunnisa Citra Anggraeni, dan Nazlah Rahmi Ramadhani, atas doa dan harapannya untuk kesuksesan studi, penulis ucapkan terima kasih.

Akhirnya penulis masih menyadari bahwa tulisan ini masih jauh dari sempurna, walaupun demikian semoga hasil-hasil yang tertuang dalam tesis ini dapat bermanfaat bagi mereka yang memerlukannya.

Makassar, Mei 2014

Insany Fitri Nurqamar

ABSTRAK

**Konflik Peran dan Ambiguitas Peran:
Implikasinya terhadap Stres Kerja dan Kinerja Pejabat Struktural Prodi
(Studi Kasus pada Program Studi Terakreditasi
di Lingkup Universitas Hasanuddin)**

Insany Fitri Nurqamar
Siti Haerani
Ria Mardiana Y.

Pejabat struktural sebagai pilar-pilar program studi tidak terlepas dari konflik peran, ambiguitas peran, dan stres kerja yang mempengaruhi kinerja. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh secara langsung dan tidak langsung antara konflik peran, ambiguitas peran, stres kerja, dan kinerja pejabat struktural program studi terakreditasi di Universitas Hasanuddin Makassar. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 sampel. Metode yang digunakan adalah analisis jalur. Hasil analisis jalur menunjukkan bahwa 1) konflik peran dan ambiguitas peran berpengaruh langsung dan signifikan terhadap stres kerja; 2) konflik peran, ambiguitas peran, dan stres kerja berpengaruh langsung dan signifikan terhadap kinerja; 3) konflik peran dan ambiguitas peran berpengaruh secara tidak langsung dan signifikan terhadap kinerja melalui stres kerja. Hal menarik dari penelitian ini yaitu 1) ambiguitas peran secara langsung berpengaruh negatif terhadap stres kerja; 2) konflik peran secara langsung berpengaruh positif terhadap kinerja; 3) konflik peran secara langsung berpengaruh positif terhadap kinerja melalui stres kerja. Penelitian ini menunjukkan hubungan konflik peran, ambiguitas peran, stres kerja, dan kinerja.

Kata kunci: konflik peran, ambiguitas peran, stres kerja, dan kinerja.

ABSTRACT

The Roles of Conflict and Ambiguity and their Implication on the Work Stress and Performance of the Structural Heads of the Study Programs: a Case Study on the Accredited Study Program of Hasanuddin University

Insany Fitri Nurqamar

Siti Haerani

Ria Mardiana Y.

This research aimed to analyze the direct and indirect effects of the roles of the conflict and ambiguity on the work stress and performance of the structural heads of the accredited study programs in Hasanuddin University, Makassar. The research data were collected from 100 structural heads as samples. The research method was the path analysis. The results revealed that (1) the roles of conflict and ambiguity had a direct significant effect on the work stress; (2) the roles of the conflict, ambiguity, and work stress had a direct effect on the performance; (3) the roles of the conflict and ambiguity had an indirect significant effect on the performance through the work stress. The interesting aspects of this research were that the role of ambiguity had a direct negative effect on the work stress; (2) the role of conflict had a positive direct effect on the work performance; (3) the roles of conflict had an indirect effect on the work performance through the work stress. Thus, the research showed that there was a correlation of the roles of conflict and ambiguity with the work stress and performance.

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

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	iv
PRAKATA	v
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Kegunaan Penelitian	12
1.4.1 Bagi Pihak Universitas Hasanuddin	12
1.4.2 Bagi Pihak Lain	13
1.5 Ruang Lingkup/Batasan Penelitian	13
1.6 Sistematika dan Organisasi	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Landasan Teori	14
2.1.1 Konflik Peran	16
2.1.2 Ambiguitas Peran	22
2.1.3 Stres Kerja	24
2.1.4 Kinerja	35
2.1.5 Konflik peran dan stres kerja	39
2.1.6 Ambiguitas peran dan stres kerja	40
2.1.7 Konflik peran dan kinerja	41
2.1.8 Ambiguitas peran dan kinerja	42
2.1.9 Stres kerja dan kinerja	42

	2.2 Tinjauan Empiris	44
BAB III	KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS	50
	3.1 Kerangka Konseptual	50
	3.2 Hipotesis	50
BAB IV	METODE PENELITIAN	52
	4.1 Rancangan Penelitian	52
	4.2 Situs dan Waktu Penelitian	53
	4.3 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	53
	4.4 Jenis dan Sumber Data	54
	4.4.1 Data Primer	54
	4.4.2 Data Sekunder	54
	4.5 Metode Pengumpulan Data	55
	4.6 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	55
	4.6.1 Variabel Penelitian	55
	4.6.2 Definisi Operasional	56
	4.7 Teknik Analisis Data	60
	4.7.1 Uji Kualitas Data	60
	4.7.2 Uji Asumsi Klasik	62
	4.7.3 Analisis Regresi	65
	4.7.4 Uji Hipotesis	66
	4.7.5 Analisis Jalur	67
	4.7.5.1 Pengertian analisis jalur	68
	4.7.5.2 Diagram jalur dan persamaan struktural	68
BAB V	HASIL PENELITIAN	71
	5.1 Deskripsi Data Penelitian	71
	5.1.1 Deskripsi Responden	71
	5.1.2 Pengujian Instrumen Penelitian	74
	5.1.3 Deskripsi Variabel	78
	5.1.3.1 Konflik Peran	79
	5.1.3.2 Ambiguitas Peran	81
	5.1.3.3 Stres Kerja	82
	5.1.3.4 Kinerja	83
	5.2 Deskripsi Hasil Penelitian	88

5.2.1 Persamaan Struktural I	88
5.2.1.1 Uji Asumsi Klasik	88
5.2.1.2 Analisis Regresi	92
5.2.2 Persamaan Struktural II	94
5.2.2.1 Uji Asumsi Klasik	94
5.2.2.2 Analisis Regresi	97
5.2.3 Pengujian Hipotesis	99
5.2.4 Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	103
BAB VI PEMBAHASAN	107
6.1 Pengaruh Konflik Peran terhadap Stres Kerja Pejabat Struktural Prodi	107
6.2 Pengaruh Ambiguitas Peran terhadap Stres Kerja Pejabat Struktural Prodi	108
6.3 Pengaruh Konflik Peran terhadap Kinerja Pejabat Struktural Prodi	110
6.4 Pengaruh Ambiguitas Peran terhadap Kinerja Pejabat Struktural Prodi	112
6.5 Pengaruh Stres kerja terhadap Kinerja Pejabat Struktural Prodi	113
6.6 Pengaruh Stres kerja terhadap Kinerja Pejabat Struktural Prodi	114
6.7 Pengaruh Ambiguitas Peran terhadap Kinerja Pejabat Struktural Prodi melalui Stres Kerja	117
BAB VII PENUTUP	121
7.1 Kesimpulan	121
7.2 Implikasi	123
7.3 Keterbatasan Penelitian	123
7.4 Saran	124
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

No.		Halaman
1.	Penelitian Terdahulu	47
2.	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	71
3.	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	72
4.	Deskripsi Responden Berdasarkan Jabatan	73
5.	Deskripsi Responden Berdasarkan Program Studi	74
6.	Hasil Uji <i>Validitas</i> Butir Pernyataan Konflik Peran.....	75
7.	Hasil Uji <i>Validitas</i> Butir Pertanyaan Ambiguitas Peran	75
8.	Hasil Uji <i>Validitas</i> Butir Pertanyaan Stres Kerja	76
9.	Hasil Uji <i>Validitas</i> Butir Pertanyaan Kinerja (Bidang Pendidikan)	77
10.	Hasil Uji <i>Validitas</i> Butir Pertanyaan Kinerja (Bidang Pengabdian kepada Masyarakat)	77
11.	Hasil Uji <i>Validitas</i> Butir Pertanyaan Kinerja (Bidang Tugas Penunjang)	78
12.	Kategori Nilai Rata-Rata (<i>Mean</i>)	79
13.	Deskripsi Variabel Konflik Peran	80
14.	Deskripsi Variabel Ambiguitas Peran	81
15.	Deskripsi Variabel Stres Kerja	82
16.	Variabel Kinerja (Bidang Pendidikan)	84
17.	Variabel Kinerja (Bidang Pengabdian kepada Masyarakat) ...	85
18.	Variabel Kinerja (Tugas Penunjang)	86
19.	<i>Model Summary</i> ^b	90
20.	<i>Model Summary</i> ^b	92
21.	<i>Coefficients</i>	93
22.	<i>Model Summary</i> ^b	96
23.	<i>Model Summary</i> ^b	98
24.	<i>Coefficients</i>	99

DAFTAR GAMBAR

No.		Halaman
1.	Gejala Adaptasi Umum	28
2.	Hubungan antara Stres dan Kinerja	43
3.	Kerangka Konseptual	50
4.	Analisis Jalur	70
5.	Kerangka Konsep	87
6.	Grafik Histogram	89
7.	<i>Normal Probabilitas Plot</i>	89
8.	<i>Scatterplot Diagram</i> Uji Heterokedasitas	91
9.	Grafik Histogram	94
10.	<i>Normal P-Plot</i> Kinerja	95
11.	<i>Scatterplot Diagram</i> Uji Heterokedasitas	97
12.	Diagram Jalur Hasil Analisis Pengaruh Variabel Konflik Peran dan Ambiguitas Peran terhadap Kinerja Secara Langsung dan Tidak Langsung Melalui Variabel Stres Kerja .	106

LAMPIRAN

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Setiap organisasi memiliki sumber daya manusia yang merupakan aset paling penting bagi perusahaan. Manusia adalah pelaku aktif dan dominan dalam setiap aktivitas organisasi, di mana manusia menjadi perencana, pelaku, dan penentu terwujudnya tujuan organisasi (Schuller, 1992; Robbins, 2007; Wahyudi, 2002; Hasibuan, 2002). 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 (Sinungan, 1995; Hasibuan, 2003). 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 (Gomez, 1995). 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. Kinerja berkaitan erat dengan tujuan, sebagai suatu hasil perilaku kerja seseorang (Davis, 1985; Wayan, 2000).

Lingkungan kerja juga merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Idham dkk. (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 stres bagi karyawan. Stres kerja terus menjadi masalah besar saat ini, menghabiskan biaya miliaran dolar dalam organisasi atas klaim ketidakmampuan karyawan, absensi karyawan, dan kehilangan produktivitas (Xie *et al.*, 2001 dalam Perrewe *et.al* 2004). Perusahaan harus terus berupaya memotivasi karyawan untuk dapat mengatasi tekanan-tekanan tersebut, sehingga tidak menjadi masalah dalam internal perusahaan yang akan

menghambat kinerja karyawan.

Mangkunegara (2000), mengemukakan bahwa stres kerja adalah perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan. Stres 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 stres kerja sebagai fisik yang berbahaya dan emosional respon yang terjadi ketika persyaratan dari pekerjaan tidak sesuai dengan kemampuan, sumber daya atau kebutuhan pekerja.

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.

Kahn *et al.* (1964) mengembangkan sebuah teori dinamika peran yang melihat stres akibat harapan yang bertentangan atau tidak kompatibel dan pengharapan yang tidak jelas atau samar. Harapan yang berada dalam konflik dapat mengakibatkan konflik peran bagi individu, sedangkan harapan tidak jelas

atau samar mungkin menyebabkan ambiguitas peran. Karena konflik peran dan ambiguitas menimbulkan masalah penyesuaian untuk individu.

Sebuah tinjauan literatur sebelumnya pada konflik dan ambiguitas peran (Rizzo *et al.*, 1970) mendukung teori Kahn *et al.*, dan menemukan konflik dan ambiguitas secara jelas diasosiasikan dengan kepuasan kerja rendah dan perilaku disfungsional karena stres dan kecemasan dari tekanan peran. Rizzo *et al.* kemudian mengembangkan kuesioner untuk mengukur variabel-variabel peran, dan menemukan bahwa konflik dan ambiguitas peran muncul sebagai dimensi yang terpisah ketika analisis faktor dilakukan. Yang terpisah untuk skala konflik dan ambiguitas kemudian dikembangkan dan divalidasi, dan korelasi yang diperoleh dengan variabel lainnya.

Robbins (2007), 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 Kreitner *et al.* (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.

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 stres dan cenderung menimbulkan konflik. Konflik peran dan ambiguitas peran mengakibatkan stres bagi karyawan yang tentu saja akan menghasilkan sesuatu yang tidak diinginkan, baik untuk dirinya sendiri maupun untuk organisasinya.

Undang-Undang No. 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi pasal 12 menjabarkan tugas-tugas formal dosen, yaitu:

“Dosen sebagai sivitas akademika yang mentransformasikan ilmu pengetahuan dan/atau teknologi yang dikuasainya dan mewujudkan suasana belajar dan pembelajaran yang membantu mahasiswa mengembangkan potensinya; dosen sebagai ilmuwan yang mengembangkan suatu cabang ilmu pengetahuan dan/atau teknologi melalui penalaran dan penelitian ilmiah; serta dosen secara perseorangan atau berkelompok wajib menulis buku ajar atau buku teks sebagai sumber pembelajaran dan pengembangan budaya akademik serta pembudayaan kegiatan baca tulis bagi sivitas akademika.”

Dasar hukum yang mengatur tentang sistem pendidikan dan pihak-pihak yang terlibat di dalamnya juga dijabarkan ke dalam beberapa peraturan dan perundang-undangan sebagai berikut.

- a. Undang-Undang Republik Indonesia No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.
- b. Undang-Undang Republik Indonesia No. 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Ketua Program Studi Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 66 Tahun 2010 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah

Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan.

- c. Undang-Undang No. 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.
- d. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan.
- e. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia No. 36 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi.

Di samping tugas-tugas pokok tersebut, dosen yang memegang jabatan struktural juga memiliki tugas-tugas keprofesionalan lainnya. Berdasarkan Borang Akreditasi Fakultas Ekonomi Universitas Hasanuddin, Dekan adalah penanggung jawab utama dalam memimpin penyelenggaraan pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, pembinaan tenaga kependidikan, mahasiswa, dan tenaga administrasi serta bertanggung jawab kepada Rektor. Dalam melaksanakan fungsi dan tugasnya, Dekan dibantu oleh wakil-wakil dekan di berbagai bidang, yaitu bidang akademik, bidang administrasi, keuangan, dan SDM, serta bidang kemahasiswaan dan alumni. Para wakil dekan bertugas mengembangkan organisasi dalam bidangnya masing-masing dan bertanggung jawab kepada Dekan.

Agar terciptanya keefektifan dalam pengelolaan organisasi, di setiap lini jurusan dan/atau program studi, dipimpin oleh ketua dan sekretaris jurusan dan/atau program studi yang bertanggung jawab kepada Dekan. Ketua dan sekretaris Jurusan dan/atau program studi bertugas untuk memimpin dan mengawasi pelaksanaan proses pembelajaran, dan pengabdian masyarakat; menyusun/mengkoordinir dan bertanggung jawab terhadap pelaksanaan program

kerja jurusan; menyiapkan rancangan kurikulum program studi; memberikan tugas kepada dosen sesuai dengan bidang keahlian masing-masing; serta menyelenggarakan ujian-ujian mahasiswa (Borang Akreditasi Fakultas Ekonomi).

Beragamnya beban kerja yang harus ditanggung, dapat menyebabkan konflik peran (Luthans, 2006). Konflik peran muncul jika para profesional merasa sulit untuk menyesuaikan kedua peran, yaitu perannya sebagai anggota organisasi yang harus bertanggung jawab pada program studi dan universitas, serta perannya sebagai profesional yang harus bertanggung jawab pada profesi atau pekerjaannya sebagai dosen.

Program studi merupakan ujung tombak pelaksanaan program pendidikan universitas. UUPT No. 12 tahun 2012 tentang pendidikan tinggi menyebutkan bahwa program studi merupakan kesatuan kegiatan pendidikan dan pembelajaran yang memiliki kurikulum dan metode pembelajaran tertentu dalam satu jenis pendidikan akademik, pendidikan profesi, dan/atau pendidikan vokasi. Oleh karena itu, pejabat struktural sebagai pilar-pilar program studi dituntut untuk mengerahkan segala kemampuan demi keberhasilan program studi yang mencerminkan kesuksesan universitas.

Kinerja pejabat struktural program studi di lingkungan Universitas Hasanuddin tercermin dalam pencapaian organisasi yang terlihat dari nilai akreditasi yang diakui oleh BAN – PT. Pada tahun 2012, dari 106 program studi yang terdapat di lingkungan Universitas Hasanuddin, sebagian besar telah memperoleh akreditasi. Sebanyak 27 program studi terakreditasi A (terdiri dari 20 program studi S1 dan 7 program studi S2), 43 program studi terakreditasi B (terdiri dari 25 program studi S1, 13 program studi S2, dan 5 program studi S3),

serta 7 program studi terakreditasi C (terdiri dari 6 program studi S1 dan 1 program studi S2).

Pencapaian tersebut tentulah tidak lepas dari kerja sama yang dilakukan oleh anggota organisasi. Anggota organisasi secara berkelompok melakukan interaksi dan afiliasi untuk melakukan beberapa fungsi demi tercapainya sasaran-sasaran organisasi (Robbins, 2007; Gibson, 1995). Sasaran-sasaran organisasi yang berhasil dicapai dapat dilihat dari jumlah jalinan kerjasama yang dilakukan oleh Universitas Hasanuddin dengan berbagai pihak domestik maupun internasional.

Kinerja organisasi juga sangat ditentukan oleh kinerja individu (Mangkunegara, 2000; Hasibuan, 2001; Rivai, 2004). Sesuai dengan Peraturan Pemerintah RI No. 10 tahun 1979 tentang Daftar Penilaian Pelaksanaan Pekerjaan Pegawai Negeri Sipil (DP3), Dosen Universitas Hasanuddin diwajibkan membuat Daftar Penilaian Pelaksanaan Pekerjaan (DP3) setiap tahunnya, di mana dasar penilaian DP3 dosen tersebut di Kopertis dan terdapat penilaian awal dari pimpinan Universitas. Penilaian pelaksanaan pekerjaan PNS juga diatur dalam SE Kepala BAKN Nomor 02/SE/1980 tentang Penilaian Pelaksanaan Pekerjaan PNS. Adapun unsur-unsur yang dinilai adalah kesetiaan, prestasi kerja, tanggung jawab, ketaatan, kejujuran, kerjasama, prakasra, dan kepemimpinan.

Tuntutan yang berhubungan dengan pekerjaan, kurangnya sumber daya, kurangnya dukungan dan waktu yang cukup untuk tetap sejajar dengan tuntutan pekerjaan keseluruhan sering dilaporkan sebagai sumber stres di kalangan akademisi (Gillespie *et al.*, 2001). Stres pekerjaan semakin memprihatinkan

karena memiliki implikasi ekonomi yang signifikan bagi perguruan tinggi melalui ketidakpuasan akademisi, menurunkan produktivitas dan menurunkan kesehatan emosional dan fisik (Dua, 1994). Tekanan akademisi dilaporkan menunjukkan perilaku seperti sinisme terhadap pekerjaan, kurangnya komitmen organisasi dan niat untuk meninggalkan universitas (Taris *et al.*, 2001).

Di sisi lain, manajemen universitas menekankan keunggulan akademik, tanggung jawab, akuntabilitas dan daya saing. Stres akademisi adalah biaya yang ditanggung universitas dalam hal ketidakhadiran, keterlambatan dan perputaran. Secara khusus, tingkat stres yang lebih tinggi di kalangan akademisi dapat mempengaruhi kualitas lulusan, penelitian dan publikasi.

Pada umumnya, stres diklasifikasikan menjadi stres “baik” (*eustress*) dan stres “buruk” (*distress*). *Eustress* yaitu tekanan tingkat moderat yang dipercaya dapat merangsang kreativitas dan mendorong usaha, sedangkan *distress* yaitu stres dengan tingkatan berlebihan bertanggung jawab untuk menghambat kreativitas dan menghilangkan usaha.

Berdasarkan reaksinya terhadap stres, individu dapat dibedakan ke dalam dua tipe, yaitu tipe A dan tipe B (Friedman *et al.*, 1959). Kepribadian tipe A ditandai dengan ciri-ciri individu yang sangat kompetitif dan berorientasi pada pencapaian, merasa waktu selalu mendesak, sulit bersantai dan menjadi tidak sabar dan marah jika berhadapan dengan keterlambatan atau dengan orang yang dipandang tidak kompeten. Sedangkan individu dengan tipe kepribadian B lebih mampu bersantai tanpa merasa bersalah, lebih mementingkan kualitas dari pada kuantitas, tidak diburu-buru waktu, dan menikmati pekerjaannya.

Stres dengan tingkat moderat diyakini dapat membuka cadangan

tersembunyi energi untuk kontinjensi dan keadaan darurat. Namun, ketegangan, yang sangat jauh dari tingkat optimal, akan menyebabkan produktivitas yang lebih rendah dan ini merupakan ancaman bagi daya saing organisasi. Mengingat pentingnya isu kesejahteraan di kalangan akademisi, penelitian menunjukkan bahwa akademisi mengalami tingkat tekanan yang lebih tinggi dibandingkan dengan kelompok kerja lainnya (Winefield, 2000; Kinman *et al.*, 2004).

Berdasarkan penjelasan di atas, peneliti tertarik untuk meneliti "*Konflik Peran dan Ambiguitas Peran: Implikasinya terhadap Stres Kerja dan Kinerja Pejabat Struktural Program Studi Universitas Hasanuddin*).

1.2 Rumusan Masalah

Pejabat struktural merupakan aset paling penting bagi institusi yang akan menentukan keberhasilan program studi dan universitas untuk jangka panjang. Di dalam melaksanakan pekerjaannya, mereka terkadang dihadapkan oleh berbagai masalah yang berhubungan dengan pertentangan antara dua atau lebih pekerjaan serta ambiguitas pekerjaan yang dijalani sehingga menyebabkan stres yang berdampak pada kinerja.

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

1. Apakah konflik peran secara langsung berpengaruh signifikan terhadap stres kerja pejabat struktural program studi di Universitas Hasanuddin?
2. Apakah ambiguitas peran secara langsung berpengaruh signifikan terhadap stres kerja pejabat struktural program studi di Universitas Hasanuddin?

3. Apakah konflik peran secara langsung berpengaruh signifikan terhadap kinerja pejabat struktural program studi di Universitas Hasanuddin?
4. Apakah ambiguitas peran secara langsung berpengaruh signifikan terhadap kinerja pejabat struktural program studi di Universitas Hasanuddin?
5. Apakah stres kerja secara langsung berpengaruh signifikan terhadap kinerja pejabat struktural program studi di Universitas Hasanuddin?
6. Apakah konflik peran secara tidak langsung berpengaruh signifikan terhadap kinerja melalui stres kerja pejabat struktural program studi di Universitas Hasanuddin?
7. Apakah ambiguitas peran secara tidak langsung berpengaruh signifikan terhadap kinerja melalui stres kerja pejabat struktural program studi di Universitas Hasanuddin?

1.3 Tujuan Penelitian

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

1. Menganalisis pengaruh langsung konflik peran terhadap stres kerja pejabat struktural program studi di Universitas Hasanuddin.
2. Menganalisis pengaruh langsung ambiguitas peran terhadap stres kerja pejabat struktural program studi di Universitas Hasanuddin.
3. Menganalisis pengaruh langsung konflik peran terhadap kinerja pejabat struktural program studi di Universitas Hasanuddin.
4. Menganalisis pengaruh langsung ambiguitas peran terhadap kinerja pejabat struktural program studi di Universitas Hasanuddin.

5. Menganalisis pengaruh langsung stres kerja terhadap kinerja pejabat struktural program studi di Universitas Hasanuddin.
6. Menganalisis pengaruh tidak langsung konflik peran terhadap kinerja melalui stres kerja pejabat struktural program studi di Universitas Hasanuddin.
7. Menganalisis pengaruh tidak langsung ambiguitas peran terhadap kinerja melalui stres kerja pejabat struktural program studi di Universitas Hasanuddin.

1.4 Kegunaan Penelitian

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

1.4.1 Bagi Pihak Universitas Hasanuddin

Hasil penelitian mengenai Konflik Peran dan Ambiguitas Peran: Implikasinya terhadap Stres Kerja dan Kinerja Pejabat Struktural Program Studi di lingkungan Universitas Hasanuddin ini, diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan atau masukan yang dapat digunakan sebagai peningkatan kualitas sumber daya manusia dalam hal kinerja sumber daya manusia yang lebih baik.

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

karyawan.

1.4.2 Bagi Pihak Lain

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

1.5 Ruang Lingkup / Batasan Penelitian

Ruang lingkup dalam proposal tesis ini adalah menganalisis hubungan antara konflik peran, ambiguitas peran, stres kerja, dan kinerja pejabat struktural program studi terakreditasi di lingkungan Universitas Hasanuddin.

1.6 Sistematika dan Organisasi

Dalam memberikan gambaran yang menyeluruh dan memudahkan dalam memahami isi penelitian, maka secara garis besar sistematika proposal tesis terdiri dari:

BAB I : Pendahuluan, berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, ruang lingkup/ batasan penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : Telaah Pustaka, berisi landasan teori yang berhubungan dengan penelitian, keterkaitan variabel, perumusan hipotesis, penelitian-penelitian terdahulu dan kerangka konsep teoritis.

BAB III : Metode Penelitian, berisi rancangan penelitian, waktu dan lokasi penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, definisi operasional, serta teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

Manajemen sumber daya manusia merupakan bagian dari ilmu manajemen yang memfokuskan perhatiannya pada pengaturan peranan sumber daya manusia dalam kegiatan suatu organisasi. Sumber daya manusia memberikan pengakuan terhadap pentingnya tenaga kerja organisasi sebagai sumber daya manusia yang member kontribusi bagi pencapaian tujuan-tujuan organisasi serta memastikan pelaksanaan fungsi dan kegiatan organisasi berjalan secara efektif dan efisien demi terwujudnya tujuan organisasi yang diharapkan.

Sumber Daya Manusia (SDM) dalam konteks bisnis, adalah orang yang bekerja dalam suatu organisasi yang sering pula disebut karyawan. Sumber Daya Manusia merupakan aset yang paling berharga dalam perusahaan, tanpa manusia maka sumber daya perusahaan tidak akan dapat menghasilkan laba atau menambah nilainya sendiri. Manajemen Sumber Daya Manusia didasari pada suatu konsep bahwa setiap karyawan adalah manusia, bukan mesin, dan bukan semata menjadi sumber daya bisnis (Schuller, 1992).

Karena mengelola SDM merupakan suatu sistem, maka dalam pengelolaan sumber daya manusia harus memperhatikan beberapa aspek seperti pelatihan dan pengembangan, serta motivasi dan pemeliharannya. Demi keefektifan pengelolaan sumber daya manusia, keseluruhan aspek-aspek tersebut harus saling bersinergi satu sama lain, dan tidak berjalan sendiri-sendiri (Werther *et al.*, 1996). Setiap aktivitas yang bersinergi tersebut merupakan

integrasi keputusan yang membentuk hubungan antar karyawan yang memberikan kontribusi terhadap kemampuan sumber daya manusia dan organisasi dalam mencapai tujuan.

Dalam memahami sumber daya manusia, tidak terlepas dari pemahaman mengenai perilaku organisasi. Perilaku organisasi merupakan suatu bidang studi yang menyelidiki pengaruh yang disebabkan oleh individu, kelompok, dan struktur terhadap perilaku di dalam organisasi, kemudian menerapkan pengetahuan tersebut agar organisasi bekerja dengan lebih efektif (Robbins, 2007). Khususnya, perilaku organisasi berfokus pada bagaimana memperbaiki produktivitas, mengurangi kemangkiran, dan tingkat perputaran karyawan, serta meningkatkan kepuasan kerja.

Studi perilaku organisasi merupakan analisis dari perilaku kelompok dan individu. Pemahaman perilaku kelompok akan membantu dalam meraih pencapaian organisasi yang efektif. Menurut Robbins (2007) bahwa kelompok adalah gabungan atau kumpulan dua atau lebih individu yang berinteraksi dan saling bergantung untuk mencapai sasaran-sasaran tertentu. Perilaku kelompok merupakan ilmu tentang perilaku tiap individu dan kelompok serta pengaruh tiap individu dan kelompok terhadap organisasi, maupun perilaku interaksi antara individu dengan individu, individu dengan kelompok, dan kelompok dengan kelompok dalam organisasi demi kemanfaatan suatu organisasi.

Dipandang dari proses kemunculannya, kelompok dapat terbentuk karena tindakan manajerial dan karena adanya keinginan individu. Manager menciptakan kelompok kerja untuk melaksanakan pekerjaan dan tugas yang diberikan. Kelompok juga berfungsi dan berinteraksi dengan kelompok lain, masing-masing mengembangkan satu set karakter yang unik termasuk struktur, kepaduan peran, norma-norma dan proses. Kelompok menciptakan sendiri kultur

mereka. Akibatnya, kelompok akan bekerja sama atau bersaing dengan kelompok lain dan persaingan antara kelompok dapat memicu adanya konflik.

2.1.1 Konflik peran

Dalam tahap pembentukan struktur kelompok (*norming*), ada yang namanya konflik peran. Robbins (2007), 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.

Rizzo *et al.* (1970) mendefinisikan konflik peran sebagai ketidakcocokan persyaratan dan harapan dari peran, di mana kompatibilitas dinilai berdasarkan seperangkat kondisi yang mempengaruhi kinerja peran. Konflik peran juga didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang mengalami ketidaksesuaian tekanan peran yang satu dengan tekanan yang muncul dalam peran lain (Kopelman *et al.*, 1983). Dalam konteks bidang pendidikan, hal ini bisa dilihat sebagai tekanan dalam menjalankan kewajiban sebagai tenaga pengajar versus tekanan sebagai pemangku jabatan dalam birokrasi kependidikan yang bertentangan satu sama lain.

Kreitner *et al.* (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.*, 2005).

Sementara, Cooper *et al.* (2001) mendefinisikan konflik peran sebagai cerminan tuntutan yang tidak sesuai kepada karyawan (baik dalam peran tunggal atau antara peran ganda yang dilakoni oleh individu) yang dapat menyebabkan reaksi emosi negatif karena ketidakmampuan menerima pekerjaan secara efektif. Salah satu bentuk konflik peran dalam dosen muncul karena dosen memiliki sumber daya yang terbatas dalam hal waktu dan energi. Para dosen tampaknya memiliki tuntutan yang tak terbatas dari peran berbeda yang membebani mereka.

Konflik peran terjadi jika seseorang memiliki beberapa peran yang saling bertentangan atau ketika sebuah posisi tunggal memiliki harapan potensial yang saling bertentangan. Setiap peran mengacu pada sebuah identitas yang mendefinisikan siapa dan bagaimana karyawan harus bertindak dalam situasi tertentu (Siegel *et al.*, 1989).

Nimran (2004) menyatakan bahwa di antara ciri-ciri seseorang yang berada dalam konflik peran adalah sebagai berikut:

- a) Mengerjakan hal-hal yang tidak perlu.
- b) Terjepit di antara dua atau lebih kepentingan yang berbeda (atasan dan bawahan atau sejawat).
- c) Mengerjakan sesuatu yang diterima pihak yang satu, tetapi tidak diterima pihak lain. Menerima perintah atau permintaan yang bertentangan.
- d) Mengerjakan sesuatu atau berhadapan dengan keadaan, di mana saluran komando dalam organisasi / institusi tidak dipatuhi.

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.

Konflik peran adalah “kemunculan dua (atau lebih) penyampai peran secara berbarengan yang saling bertentangan” (Katz *et al.*, 1978). Katz *et al.* (1978) mengidentifikasi banyak jenis konflik peran, misalnya konflik antar penyampai peran dan konflik individu peran. Konflik antar penyampai peran terjadi bila pengharapan seorang penyampai peran bertentangan dengan pengharapan-pengharapan penyampai peran lain. Konflik individu-peran terjadi bilamana tuntutan-tuntutan peran tidak sesuai dengan kebutuhan-kebutuhan, niat-niat atau kapasitas individu.

Sedangkan konflik itu sendiri adalah suatu proses yang terjadi bila perilaku seseorang terhambat karena perilaku orang lain. Konflik sering terjadi dalam hubungan yang erat (Peterson, 1983). Konflik akan semakin mudah timbul bila interdependensi makin meningkat. Bila interaksi menjadi semakin kerap dan melibatkan berbagai kegiatan dan hal-hal yang semakin luas, peluang untuk munculnya ketidaksesuaian akan semakin besar.

Menurut Gibson *et al.* (2006), terdapat beberapa tipe konflik peran dalam *setting organisasional* antara lain:

- a. *Inter role conflict*, terjadi ketika seorang pegawai memiliki dua peran yang masing-masing berlawanan. Konflik antar peranan (*inter-role*

conflict) di mana orang menghadapi persoalan karena menjabat dua atau lebih fungsi yang saling bertentangan, seperti seseorang yang menjadi dosen dalam sebuah institusi tetapi juga sebagai pejabat struktural program studi.

- b. *Intra role conflict*, terjadi ketika individu menerima pesan berlawanan dari orang-orang yang berbeda. Konflik intra peran terjadi ketika individu berbeda mendefinisikan peran menurut set harapan yang berbeda, sehingga tidak mungkin bagi seseorang yang memainkan peran dapat memenuhi semuanya. Hal ini mungkin akan terjadi ketika peran yang ada mempunyai set peran yang kompleks (banyak kaitan peran yang berbeda).
- c. *Person role conflict*, terjadi ketika kewajiban-kewajiban pekerjaan dan nilai-nilai organisasional tidak cocok dengan nilai-nilai pribadi. Konflik peranan yang terjadi di dalam diri seseorang (*person-role conflict*) di mana peraturan yang berlaku tak dapat diterima oleh seseorang sehingga orang tersebut memilih untuk tidak melaksanakan sesuatu sesuai dengan peraturan yang berlaku tersebut.

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).

Konflik yang muncul dan terjadi dalam suatu organisasi / institusi yang disebabkan oleh faktor apapun, memiliki konsekuensi atau akibat bagi seluruh elemen organisasi tersebut. Sebagai sebuah sebab, maka konflik juga dapat membawa akibat positif dan negatif.

1) Akibat Positif

- a) Organisasi / institusi memiliki dinamika dan jalinan yang akrab satu sama lain karena adanya interaksi yang intensif antar sesama anggota organisasi / institusi, baik yang terlibat langsung dengan konflik maupun yang lain. Konflik antar individu atau antar kelompok yang diselesaikan dengan damai dan adil akan membawa keharmonisan dan kebersamaan yang saling menguatkan.
- b) Orang-orang yang pernah berkonflik memahami akan dampak yang diakibatkan oleh konflik yang dilakukan, sehingga pengalaman masa lalu dapat dijadikan sebagai pelajaran berharga dalam bekerja. Jika harus terjadi konflik serupa, maka satu sama lain akan saling berusaha memahami dan menyesuaikan dengan lingkungan di mana berada.
- c) Konflik yang timbul tetapi bisa diredam dan dikelola secara baik dapat melahirkan kritik-kritik membangun, cerdas, kreatif, dan inovatif demi kebaikan organisasi / institusi secara keseluruhan, baik jangka pendek maupun jangka panjang.
- d) Anggota organisasi yang tidak terlibat secara langsung dalam suatu konflik, dapat mengambil hikmah dan bisa belajar bagaimana menghadapi perbedaan sifat, sikap, dan perilaku orang lain di tempat kerja.

2) Akibat Negatif

- a) Komunikasi organisasi / institusi terhambat.
- b) Kerjasama yang sudah dan akan terjalin antar individu dalam organisasi menjadi terhalang/terhambat.
- c) Masing-masing pihak yang berkonflik sangat rentan tersulut adanya situasi atau hal lain yang memancing kedua belah pihak untuk berkonflik lagi.
- d) Bekerja dalam situasi yang sedang ada konflik menyebabkan orang yang tidak ikut berkonflikpun ikut merasakan dampaknya seperti situasi kerja yang tidak kondusif, antarpegawai / karyawan muncul saling mencurigai, salah paham, dan penuh intrik yang mengganggu hubungan antar individu.
- e) Individu yang sedang berkonflik merasa cemas, stres, apatis, dan frustrasi terhadap situasi yang sedang dihadapi. Bekerja dalam situasi dan kondisi psikologis seseorang seperti ini tentunya dapat menyebabkan menurunnya etos kerja yang akhirnya merugikan produktivitas organisasi / institusi tersebut secara luas.
- f) Akibat terburuk bagi orang-orang yang sedang berkonflik dalam suatu organisasi / institusi adalah stres yang berkepanjangan hingga menarik diri dari pergaulan dan mangkir dari pekerjaan. Akibat akumulasi dari kondisi ini adalah yang bersangkutan berhenti atau diberhentikan dari pekerjaan karena seringnya mangkir dari pekerjaan sehingga dapat merugikan perusahaan / institusi.

2.1.2 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.

Role ambiguity atau kekaburan peran adalah suatu kesenjangan antara jumlah informasi yang dimiliki seseorang dengan yang dibutuhkannya untuk dapat melaksanakan perannya dengan tepat. Seseorang dapat dikatakan berada dalam kekaburan peran apabila ia menunjukkan ciri-ciri antara lain sebagai berikut: (a) tidak jelas benar apa tujuan peran yang dijalani; (b) tidak jelas kepada siapa ia bertanggung jawab dan siapa yang melapor kepadanya; (c) tidak sepenuhnya mengerti apa yang diharapkan dari padanya; dan (d) tidak memahami benar peranan daripada pekerjaannya dalam rangka pencapaian tujuan secara keseluruhan (Brief *et al.* dalam Nimran, 1999)

Menurut Kreitner *et al.* (2005), ambiguitas peran adalah pengharapan orang lain yang tidak diketahui. Ambiguitas peran terjadi ketika individu kurang memiliki definisi yang jelas tentang harapan peran mereka, dan persyaratan atau metode untuk menyelesaikan tugas-tugas pekerjaan mereka (Rizzo *et al.*, 1970). Kurangnya informasi dapat meningkatkan ketidakpastian mengenai harapan terkait dengan peran (Gupta *et al.*, 1985; Lewis *et al.*, 1988).

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.

Literatur memberikan bukti jelas bahwa akademisi mengalami ambiguitas peran. Sharpley *et al.* (1996) mengemukakan bahwa kurangnya umpan balik reguler tentang seberapa baik akademisi bekerja di saat stres tingkat tertinggi. Kurangnya umpan balik rutin yang diterima oleh akademisi juga dilaporkan sebelumnya oleh Dua (1994). Umpan balik penting untuk memungkinkan akademisi untuk mengevaluasi kinerja mereka pada pekerjaan dan bagaimana mereka maju dalam upaya mereka terhadap penyelesaian tugas. Karena umpan balik positif dapat berfungsi sebagai penguat untuk keyakinan *self-efficacy* yang mengarah pada kinerja yang lebih tinggi dan lebih sedikit stres, akademisi yang tidak menerima umpan balik secara teratur mungkin mengalami ketidakpastian yang cukup tentang kinerja peran mereka (Bandura *et al.*, 2003).

Ambiguitas yang lebih tinggi juga mungkin timbul karena kurangnya kejelasan mengenai bagaimana menangani kegiatan akademik yang berbeda dari pengajaran, penelitian dan layanan profesional yang diperlukan untuk pemenuhan keberhasilan peran akademik. Umpan balik reguler, formal, langsung, verbal dan tertulis dari atasan dan umpan balik informal sepanjang tahun dapat mengurangi ambiguitas peran, yang pada gilirannya mengurangi stres.

Baik teori organisasi maupun teori peran berhubungan dengan *role ambiguity*. Menurut teori klasik, setiap posisi dalam struktur organisasi formal harus memiliki tugas atau tanggung jawab yang spesifik. Seperti, spesifikasi dari kewajiban-kewajibannya, atau definisi formal dari peran yang dibutuhkan, dimaksudkan untuk memungkinkan manajemen untuk mensubordinasikan

secara bertanggung jawab spesifik kinerja dan dalam memberikan bimbingan dan arahan untuk bawahannya. Jika individu tidak mengetahui apakah dia memiliki otoritas untuk mengambil keputusan, apa yang diharapkan untuk dicapai, dan bagaimana dia akan dinilai, ia akan ragu untuk membuat keputusan dan harus mengandalkan pendekatan *trial and error* dalam memenuhi harapan-harapan pemimpinnya (Rizzo *et al.*, 1970).

Seorang dapat dikatakan berada dalam kekaburan peran apabila ia menunjukkan ciri-ciri antara lain sebagai berikut (Nimran, 2004):

- a) Tidak jelas benar apa tujuan peran yang dimainkan.
- b) Tidak jelas kepada siapa ia bertanggung jawab dan siapa yang melapor kepadanya.
- c) Tidak cukup wewenang untuk melaksanakan tanggung jawabnya.
- d) Tidak sepenuhnya mengerti apa yang diharapkan dari padanya.
- e) Tidak memahami benar peranan dari pekerjaannya dalam rangka mencapai tujuan secara keseluruhan.

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.

2.1.3 Stres kerja

Stres merupakan respons fisik terhadap tekanan lingkungan. Setiap tantangan, fisik atau psikologis, dapat memicu reaksi stres. Tubuh bereaksi sama terhadap tantangan, baik fisik maupun psikologis pikiran, yang membantu tubuh dalam menanggapi rangsangan eksternal.

Stres bukanlah fenomena baru. Stres pertama kali diakui di medan perang di Perang Saudara. Reaksi gugup dan cemas dalam bentuk jantung berdebar begitu umum di kalangan tentara yang dikenal sebagai "*soldier's heart*." Stres disebut "*shell shock*" pada Perang Dunia I dan "*battle fatigue*" selama Perang Dunia II (Dalton *et al.*, 2011).

Stres tidak dapat dihindari. Namun, jika stres terlalu kuat atau pertahanan manusia tidak memadai, gangguan fisik atau mental mungkin terjadi. Umumnya, masalah saat ini, dengan laju kehidupan sehari-hari dan tekanan yang tampaknya selalu hadir, kita hampir terus-menerus berada di bawah tekanan dan tidak memiliki waktu untuk *reenergize*.

Stres tidak terpisahkan dalam setiap aspek kehidupan individu. Stres dapat dialami oleh setiap orang. Stres memiliki Implikasi negatif jika diakumulasi dalam kehidupan individu jika tidak ada solusi yang efektif. Akumulasi stres terjadi karena orang tidak memiliki kemampuan untuk menangani dan mengelola stres (Sulksky *et al.*, 2005). Namun demikian, pada tingkat yang optimal, stres memiliki bisa bermanfaat untuk meningkatkan motivasi dan sebagai tantangan seseorang untuk mencapai kinerja yang lebih baik (Robbins, 2007).

Dalam organisasi kependidikan, terutama pada yang pengaturan pendidikan lebih tinggi, banyak penelitian menyimpulkan bahwa dosen, staf atau administrasi kepegawaian dilaporkan mengalami stres kerja dari tingkat menengah ke tingkat yang lebih tinggi (Safaria *et al.*, 2011).

Ahsan *et al.* (2009) menyatakan bahwa jumlah perguruan tinggi di Malaysia telah meningkat pesat selama beberapa tahun terakhir. Karena meningkatnya jumlah perguruan tinggi di Malaysia, staf akademik universitas

mungkin menghadapi masalah lebih dalam pekerjaan mereka sebagai manajemen dalam menghadapi tekanan kompetitif dari universitas lain. Hal ini mungkin menyebabkan staf akademik menghadapi banyak stres dan karena itu mempengaruhi kepuasan mereka dan bahkan fisik atau kesehatan mental mereka.

Luthans (2006), mendefinisikan stres sebagai respons adaptif terhadap situasi eksternal yang menghasilkan penyimpangan fisik, psikologis, dan atau perilaku pada anggota organisasi. Robbins (2007), mengatakan bahwa stres 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.* (2005), stres 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.* (2005), stres dibagi menjadi dua kategori, yaitu stres sebagai suatu stimulus atau stres sebagai suatu respons. Stres sebagai suatu stimulus menganggap stres sebagai sejumlah karakteristik atau peristiwa yang mungkin menghasilkan konsekuensi yang tidak beraturan. Stres sebagai suatu respons merupakan konsekuensi dari interaksi antara suatu stimulus lingkungan (suatu *stressor*) dan respons individual. Hal ini berarti, stres merupakan interaksi unik antara kondisi stimulus dalam lingkungan dan cara individu untuk merespons dengan cara tertentu.

Stres menurut Kreitner *et al.* (2005), stres 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.

Stres adalah pengalaman yang bersifat internal yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis dalam diri seseorang sebagai akibat dari faktor lingkungan eksternal, organisasi, atau orang lain. Dari pengertian tersebut, dapat dikemukakan bahwa terdapat tiga komponen utama dari stres, yaitu komponen stimulus, komponen respon, dan komponen interaksi.

Pertama, komponen stimulus meliputi kekuatan-kekuatan yang menyebabkan adanya ketegangan atau stres. Bagi seorang dosen misalnya mengalami frustrasi karena harus menyelesaikan dua pekerjaan berbeda di waktu bersamaan. Kedua, komponen respon meliputi reaksi fisik, psikis, atau perilaku terhadap stres. Paling tidak ada dua respon terhadap stres yang paling sering diidentifikasi yaitu frustrasi dan gelisah. Ketiga, komponen interaksi dari stres yaitu interaksi antara faktor stimulus dengan faktor respon dari stres.

Menurut Dr. Hans Selye, ada tiga tingkatan yang berbeda dari respon atau tanggapan seseorang terhadap stres, yaitu alarm (*alarm*), perlawanan (*resistence*), dan peredaan (*exhaustion*).

Pertama, tahap peringatan dini atau alarm. Pada tahap ini merupakan awal dari reaksi tubuh terhadap adanya suatu tekanan atau stres. Reaksi awal pada umumnya terjadi dalam bentuk suatu pesan biokimia yang ditandai dengan adanya gejala seperti otot menegang, tekanan darah meningkat, denyut jantung meningkat, dan lain sebagainya.

Sejalan dengan berlangsungnya stres, maka selanjutnya terjadi tahap kedua yaitu tahap perlawanan. Tahap ini ditandai dengan adanya gejala, ketegangan, kegelisahan, kelesuan, dan lain sebagainya yang menandakan seseorang sedang melakukan perlawanan terhadap stres. Perlawanan terhadap stres sering menimbulkan terjadinya kecelakaan, pengambilan keputusan yang kurang baik, dan sakit-sakitan.

Gambar 1. Gejala Adaptasi Umum

Tahap 1	Tahap 2	Tahap 3
<p>Tingkat perlawanan normal</p> <p>Alarm</p> <p>Adanya perubahan karakteristik tubuh dari eksposur pertama terhadap <i>stresor</i>. Pada saat yang sama perlawanannya berkurang.</p>	<p>Perlawanan</p> <p>Tahap kedua terjadi jika kelanjutan eksposur terhadap stresor sejalan dengan adaptasi. Perlawanan meningkat di atas normal.</p>	<p>Peredaan</p> <p>Dengan lamanya eksposur berlanjut terhadap stresor yang sama, di mana tubuh telah menyesuaikan diri. Akhirnya kekuatan beradaptasi mereda.</p>

Akhirnya pada tahap peredaan ditandai dengan runtuhnya tingkat perlawanan. Pada tahap ini akan muncul berbagai macam penyakit, seperti tekanan darah tinggi, penyakit jantung koroner, penyakit gula darah, dan sebagainya.

Setiap individu memiliki toleransi yang berbeda terhadap berbagai situasi stres. Tingkat *stressor* yang dapat ditoleransi seseorang sebelum perasaan stres

terjadi adalah ambang stres (*stress threshold*) seseorang (Machintosh, 1985). Sejumlah orang begitu mudah sedih atau kecewa hanya karena masalah sepele. Sebaliknya, beberapa orang lain bersikap dingin, tenang, dan santai, terutama karena mereka mempunyai kepercayaan diri atas kemampuannya untuk menghadapi stres. Mereka hanya merasakan sedikit stres meskipun stres besar atau berkepanjangan.

Berdasarkan reaksi terhadap situasi stres, individu dapat dibedakan ke dalam dua tipe, tipe A dan tipe B (Machintosh, 1985). *Orang tipe A*, adalah mereka yang agresif dan kompetitif, menetapkan standar yang tinggi, menempatkan diri mereka di bawah tekanan waktu yang konstan. Mereka bahkan membuat permintaan yang berlebihan pada diri mereka sendiri dalam hal rekreasi dan waktu luang. Mereka sering gagal menyadari bahwa banyak tekanan yang mereka rasakan adalah akibat perbuatan mereka sendiri dan bukan dari produk dari lingkungan mereka. karena stres yang konstan yang mereka rasakan, mereka lebih mudah terserang penyakit yang berkaitan dengan stres, misalnya serangan jantung. Walaupun tampak dari luar tipe A sebagai orang yang percaya diri, namun mereka cenderung mempunyai perasaan keraguan diri yang terus-menerus dan itu memaksa mereka untuk mencapai lebih banyak dan lebih banyak lagi dalam waktu yang lebih cepat (Friedman *et al.*, 1959).

Orang tipe B, adalah mereka yang lebih santai dan bersikap tenang (*easygoing*). Mereka menerima situasi yang ada dan bekerja sesuai dengan situasi tersebut dan bukan melawannya dengan berkompetisi. Orang-orang seperti ini bersikap santai sehubungan dengan waktu, sehingga mereka cenderung kurang mempunyai masalah yang berkaitan dengan stres.

Greg Anderson (dalam Dalton *et al.*, 2011) berpendapat bahwa lingkungan sempurna di mana tidak terdapat stres adalah kuburan. Ketika kita mengubah persepsi kita, kita akan mendapatkan kontrol. Stres menjadi tantangan, bukan ancaman. Ketika kita berkomitmen untuk tindakan, untuk benar-benar melakukan sesuatu daripada merasa terjebak oleh peristiwa, stres dalam hidup kita menjadi dikelola.

Sebuah gaya hidup sehat dapat membantu dalam mengatasi stres dan lainnya yang berhubungan dengan kesehatan. Hal ini mencakup tidak menyalahgunakan zat, manajemen waktu yang efektif, diet yang tepat, olahraga, relaksasi, kegiatan rekreasi lainnya, tidur yang cukup, dan tidak merokok. Hal ini juga melibatkan mengurangi stres pikiran, sikap, dan perilaku.

Mangkunegara (2000) mendefinisikan bahwa stres, kerja adalah perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan.

Sauter *et al.* (1999 dalam Usman dkk., 2011), mendefinisikan stres 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 stres 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.

Beberapa peneliti mengklasifikasikan stres menjadi stres “baik” atau stres “buruk”. Stres baik yaitu jenis stres yang memberikan pegawai pengaruh positif

dan motivasi kinerja (Bland, 1999), sedangkan stres buruk memberikan konsekuensi negative. Selye (1987) mengklasifikasikan stres sebagai *eustres* dan *distres*, *eustres* menjadi stres “baik” dan *distres* sebagai stres “buruk”.

Menurut Selye (1987), stres dapat dibedakan menjadi 2 jenis, yaitu *eustres* dan *distres*. *Eustres* adalah pengalaman stres yang tidak berlebihan, dapat menggerakkan dan memotivasi seseorang agar mampu mencapai tujuan, mengubah lingkungan mereka dan berhasil dalam menghadapi tantangan hidup. *Distres* adalah derajat penyimpangan berupa fisik, psikis dan perilaku dari fungsi yang sehat.

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

1. Gejala-gejala fisiologis

Stres mengarah pada gejala-gejala fisiologis, di mana stres 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 stres yang paling sederhana dan jelas adalah ketidakpuasan kerja. Tetapi, stres menunjukkan dirinya dalam status psikologis tertentu, misalnya ketegangan, kecemasan, ketersinggungan, kebosanan dan keras kepala.

3. Gejala-gejala perilaku

Gejala-gejala stres 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 dkk. (2010), mengemukakan gejala-gejala stres 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 dkk., 2010), gejala stres 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 stres 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. Stres yang berlebihan dapat mengancam kemampuan seseorang dalam menghadapi lingkungannya sehingga dalam diri para karyawan akan berkembang berbagai macam gejala stres yang dapat mengganggu pelaksanaan kerja mereka.

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

Christo *et al.* (2006) misalnya, berpendapat bahwa penyebab stres kerja meliputi kurangnya pekerjaan yang diterima, duduk dalam periode waktu lama

atau mengangkat beban berat, kurangnya keamanan, kompleksitas *repetitiveness* dan kurangnya otonomi dalam pekerjaan. Selain itu, stres kerja disebabkan oleh kurangnya sumber daya dan peralatan; jadwal kerja (seperti bekerja *shift* malam atau lembur) dan iklim organisasi yang dianggap sebagai kontributor terhadap stres karyawan. Stres kerja sering menunjukkan ketidakpuasan yang tinggi di antara karyawan, mobilitas kerja, kelelahan, kurangnya kinerja dan hubungan interpersonal yang kurang efektif di tempat kerja (Manshor *et al.*, 2003).

Stres dapat disebabkan oleh peristiwa baik atau buruk. *Holidays*, pernikahan, kelahiran, dan pindah ke rumah baru adalah contoh dari peristiwa yang menyenangkan dan menegangkan bagi sebagian besar orang. Kematian orang yang dicintai, perceraian, dipecat dari pekerjaan, dan mengalami masalah pada pekerjaan adalah kejadian negatif yang menyebabkan stres. Karena stres, menurut definisi, tantangan, kemudian tantangan seperti ujian, olahraga kontes, atau apapun yang mencakup persaingan dapat menginduksi respon stres. Bahkan sederhana sehari-hari stres memiliki efek pada tubuh Anda. Ketinggalan bus, ban kempes, lalu lintas, dan pekerjaan yang terburu-buru di tempat kerja dapat menambah stres emosional. Stres fisik, yang dapat berkisar dari gizi buruk alergi terhadap penyakit, menambah beban. Kimia stres, seperti kafein yang berlebihan, asap rokok, atau zat lain yang mempengaruhi sistem respon tubuh, juga dapat berkontribusi untuk menjadi stres.

Tehrani (2002) berpendapat bahwa stres disebabkan oleh budaya organisasi yang tidak mendukung, kurangnya komunikasi antara manajer dan karyawan, kurangnya keterlibatan karyawan dalam pengambilan keputusan, adanya intimidasi dan pelecehan, perubahan terus-menerus atau tiba-tiba,

ketidakcukupan sumber daya, konflik prioritas, dan kurangnya tantangan. Saluran komunikasi dalam organisasi harus terbuka bagi semua karyawan dan karyawan harus diizinkan untuk berpartisipasi dalam proses pengambilan keputusan organisasi. Kekurangan keterlibatan karyawan oleh manajemen akan membuat karyawan merasa stres. Bland (1999) mengemukakan bahwa stres di tempat kerja disebabkan oleh terlalu banyak waktu kerja, ketidakmampuan untuk melakukan pekerjaan, stres yang berhubungan dengan lingkungan, masalah hubungan dengan mitra, atasan atau rekan kerja, serta ketidakamanan keuangan. Konflik antara rumah dan pekerjaan, dan dampak pada hubungan pribadi juga berkontribusi dalam faktor stres (Fairbrother *et al.*, 2003).

2.1.4 Kinerja

Kinerja pekerjaan merupakan faktor penting di dalam pengelolaan karyawan. Kinerja pekerjaan telah diasosiasikan dengan kemampuan pekerja menyadari perspektif tujuan kerjanya, memenuhi pengharapan seperti mencapai target pekerjaan, dan/atau memenuhi standar yang telah disusun oleh organisasi (June *et al.*, 2011).

Kebanyakan orang mendefinisikan kinerja pekerjaan sebagai apa yang seseorang lakukan dalam pekerjaannya. Prestasi kerja diartikan sebagai kesuksesan yang dicapai seseorang melaksanakan suatu pekerjaan. Kesuksesan yang dimaksud tersebut ukurannya tidak dapat disamakan pada semua orang, namun lebih merupakan hasil yang dicapai oleh seseorang menurut ukuran yang berlaku sesuai dengan pekerjaan yang ditekuninya (Marier dalam Wayan, 2000).

Kinerja berkaitan erat dengan tujuan, sebagai suatu hasil perilaku kerja seseorang (Davis, 1985; Wayan, 2000). Perilaku kinerja dapat ditelusuri hingga ke faktor-faktor spesifik seperti kemampuan, upaya dan kesulitan tugas (Timpe, 1988). Kinerja sebagai hasil pola tindakan yang dilakukan untuk mencapai tujuan sesuai dengan standar prestasi, kualitatif maupun kuantitatif, yang telah ditetapkan oleh individu secara pribadi maupun oleh perusahaan tempat individu bekerja.

Kinerja juga seringkali sama dengan kemampuan seorang auditor bahkan berhubungan dengan komitmen terhadap suatu profesi (Larkin *et al*, 1992). Albanese seperti dikutip oleh Wayan (2000) mengatakan bahwa kinerja yang ditunjukkan karyawan dalam suatu perusahaan berkaitan dengan perilaku-perilaku karyawan yang ungkapkan pada pelaksanaan tugas-tugas yang diberikan, termasuk di dalamnya berkaitan dengan aspek sosialisasi, pelatihan, motivasi dan minat-minat individu. Vroom (1964) mengemukakan bahwa kinerja karyawan dipengaruhi oleh profesionalisme dan motivasi kerja merupakan kemauan individu untuk menggunakan usaha yang tinggi dalam upaya mencapai tujuan-tujuan perusahaan dan memenuhi kebutuhan-kebutuhannya. Apabila tuntutan kerja yang dibebankan pada individu tidak sesuai dengan kemampuannya (*ability*) maka kinerja yang diharapkan akan sulit tercapai.

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 fungsi dari motivasi dan kemampuan. Untuk menyelesaikan pekerjaan, seseorang harus memiliki derajat kesediaan dan tingkat tugas atau 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 *et al.*, 2001). 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.

Campbell (1990) mengartikan kinerja sebagai bagaimana organisasi mempekerjakan seseorang, terlaksana dengan baik. Meskipun terdapat banyak yang mengungkapkan berbagai kerangka pikir atas kinerja, definisi yang dikemukakan Campbell telah diterima secara umum sebagai makna dasar dari kinerja (June *et al.*, 2011).

Model Campbells (1990) memperjelas perbedaan antara komponen kinerja, faktor penentu kinerja, dan penentu awal kinerja. Komponen kinerja

mengacu pada dimensi kinerja yang membangun berbagai bagian dari keseluruhan kinerja. Campbell mengemukakan bahwa komponen kinerja merupakan fungsi dari ketiga faktor penentu kinerja, yaitu pengetahuan deklaratif, pengetahuan prosedural dan keterampilan, serta motivasi (Campbell *et al.*, 1993).

Pengetahuan deklaratif meliputi pengetahuan mengenai fakta, dasar-dasar, tujuan, yang mewakili pemahaman dalam persyaratan tugas yang diberikan. Pengetahuan prosedural dan keterampilan meliputi keterampilan kognitif, keterampilan psikomotorik, keterampilan fisik, keterampilan manajemen diri, dan keterampilan interpersonal. Motivasi merupakan kombinasi langsung dari tiga pilihan perilaku; pilihan untuk bekerja, tingkatan usaha, dan ketekunan dalam berusaha (Campbell *et al.*, 1993). Dengan kata lain, seseorang harus mengetahui apa yang harus dilakukan (ketiadaan ambiguitas), bagaimana melakukannya (memiliki kompetensi yang tepat) dan hasrat mengerjakan (motivasi) untuk memperoleh kinerja yang maksimal.

Menurut Timpe (1992), 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.

2.1.5 Konflik peran dan stres kerja

Konflik peran memiliki kaitan yang erat dengan stres 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 di antaranya, maka ia akan mengalami kesulitan. Tekanan yang dimaksud disini adalah stres yang berlebihan. Stres di tempat kerja disebabkan oleh beberapa faktor yang dapat diidentifikasi oleh banyak peneliti (Jordan, *et al.* dalam Usman dkk.; 2011) seperti: ketidakamanan pekerjaan, konflik peran, ambiguitas peran, tekanan waktu, konflik interpersonal, jumlah pekerjaan yang berlebihan, tekanan performansi.

Sebuah penelitian stres juga telah terdeteksi pengalaman konflik peran kalangan akademisi (Dua, 1994; Sharpley *et al.*, 1996; Gillespie *et al.*, 2001; Taris *et al.*, 2001). Misalnya, dalam rangka untuk menyelesaikan tugas yang diberikan di bawah sumber daya memadai, akademisi kadang-kadang dipaksa untuk melanggar kebijakan dan prosedur organisasi. Untuk batas tertentu, beberapa akademisi dilaporkan bertugas untuk menyelesaikan tugas pengajaran dan penelitian (Rowley, 1996). Misalnya, tekanan yang ditempatkan pada akademisi untuk fokus secara bersamaan pada kualitas pengajaran dan penelitian di bawah tuntutan yang lebih tinggi, tetapi keterbatasan sumber daya bisa menciptakan ketegangan (Rowley, 1996).

Ram *et. Al* meneliti 100 pekerja industri di Pakistan mengemukakan bahwa konflik peran secara positif dan signifikan berpengaruh pada stres kerja di

antara manajer di Pakistan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Ram *et al.*, (2011) konflik peran memiliki pengaruh positif terhadap stres kerja.

2.1.6 Ambiguitas peran dan stres kerja

Atribut peran memiliki berbagai efek pada individu yang berbeda. Orang-orang bersedia menerima peran karena memberikan manfaat psikologis yang penting seperti status, gratifikasi ego, dan meningkatkan harga diri (William, 1994). Namun, ada juga biaya potensial yang terkait dengan peran ketika individu tidak mampu melakukan peran-peran seperti yang diharapkan. Setiap kali orang tidak memiliki pedoman yang jelas mengenai otoritas dan tanggung jawab peran mereka, mereka akan mengalami stres, menjadi tidak puas, dan kurang efektif dalam bekerja (Lee *et al.*, 1980). Karyawan prihatin tentang peran dan tujuan pekerjaan mereka karena penghargaan mereka didasarkan pada pencapaian tujuan kerja dan pemenuhan harapan peran (Ashforth *et al.*, 1990). Ketika tujuan, peran dan kriteria kinerja yang ambigu, karyawan dapat menganggap ini sebagai ambiguitas yang mengancam kepentingan mereka. Selanjutnya, hal ini akan mengarah pada perasaan ketegangan.

Kurangnya pengarahan yang cukup atau kejelasan tujuan-tujuan serta tugas-tugas bagi orang-orang dalam peranan kerja mereka dapat menyebabkan timbulnya situasi penuh stres dan yang cenderung menimbulkan konflik.

Hasil penelitian Ram *et al.* (2011) menunjukkan bahwa konflik peran secara positif dan signifikan berpengaruh pada stres kerja di antara manajer di Pakistan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Ram *et al.*, (2011) menunjukkan hasil bahwa ambiguitas peran memiliki pengaruh positif terhadap

stres kerja.

2.1.7 Konflik peran dan kinerja

Penelitian-penelitian terdahulu menunjukkan bahwa pengaruh konflik peran terhadap kinerja karyawan bervariasi (*mixed*). Penelitian empirik Idrus *et al.* (1999) menunjukkan bahwa konflik peran berpengaruh negatif terhadap kinerja. Penelitian Bagozzi (1978), Lysonski dan Johnson seperti dikutip oleh Dubinsky *et al.* (1992), serta penelitian Walker *et al.* seperti dikutip Keaveney *et al.* (1993), juga menunjukkan pengaruh yang negatif. Penelitian empirik Dubinsky *et al.* (1992) menunjukkan hasil yang sama. Pengaruh negatif konflik peran terhadap kinerja karyawan juga mendapat dukungan dari hasil penelitian empirik yang relatif baru, seperti penelitian Singh *et al.* (1996).

Di sisi lain, penelitian Berhman *et al.* (1984) serta Dubinsky *et al.* (1986) menunjukkan adanya pengaruh positif konflik peran terhadap kinerja. Hasil tersebut mendapat dukungan dari penelitian Michaels *et al.* (1987). Sementara penelitian Babin *et al.* (1998), Brown *et al.* (1994), serta Keaveney *et al.* (1993) sendiri juga menunjukkan bahwa konflik peran berpengaruh positif terhadap kinerja (*job performance*).

Sementara penelitian Franke *et al.* (1982), Hafer dan McCuen (1985) sebagaimana dikutip oleh Dubinsky *et al.* (1992), serta penelitian Jackson dan Schuler (dalam Keaveney *et al.*, 1993) menunjukkan tidak adanya hubungan yang signifikan antara kedua variabel tersebut.

Singh (1993) mengemukakan bahwa dengan menurunkan konflik peran akan meningkatkan kinerja karyawan *boundary positions* secara signifikan

karena karyawan dapat lebih mencurahkan energinya pada pekerjaan daripada berusaha mengatasi konflik yang muncul. Selain itu, karyawan dapat bekerja secara lebih efektif karena karyawan mengetahui apa yang diharapkan pihak lain (*role senders*) terhadap diri dan pekerjaannya.

2.1.8 Ambiguitas peran dan kinerja

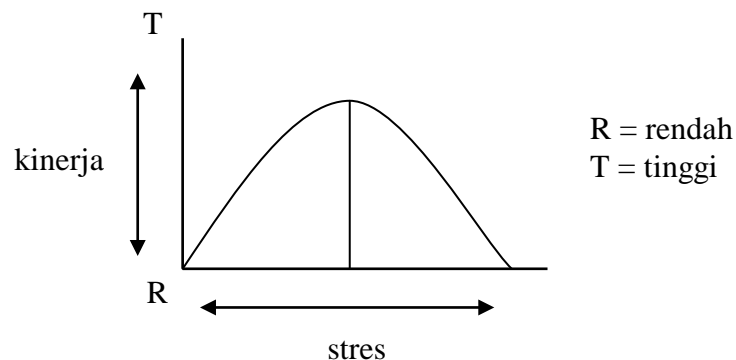
Penelitian-penelitian terdahulu mengenai pengaruh ambiguitas peran terhadap kinerja menunjukkan hasil yang lebih konsisten apabila dibandingkan dengan pengaruh konflik peran terhadap kinerja. Hasil beberapa penelitian terdahulu yang cenderung konsisten, sejalan dengan apa yang dikatakan oleh Singh (1993) bahwa ambiguitas peran berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan, di antaranya penelitian Brown *et al.* (1994), penelitian Dubinsky *et al.* (1992), dan Fisher *et al.* (dalam Keaveney *et al.*, 1993).

Singh (1993) mengemukakan bahwa ketika karyawan *boundary positions* mengalami ambiguitas peran, oleh karena itu mereka tidak mengetahui secara jelas bagaimana mereka melaksanakan pekerjaan secara efektif, maka dalam bekerja mereka cenderung tidak efisien dan tidak terarah, sehingga kemungkinan besar kinerja mereka akan menurun.

2.1.9 Stres kerja dan kinerja

Telah cukup banyak penelitian yang menyelidiki hubungan antara stres dan kinerja. Yang paling sering didokumentasikan adalah hubungan seperti U terbalik seperti gambar berikut ini.

Gambar 2. Hubungan antara stres dan kinerja



Sumber: Muchlas. 2005. Perilaku organisasi.

Stres dapat mempunyai dampak positif dan negatif terhadap kinerja seperti yang tercermin pada Gambar 2. Pada saat stres rendah atau tidak ada stres, pekerja pada umumnya bekerja pada tingkat prestasi yang dicapainya pada saat itu. Jadi tidak ada dorongan untuk berprestasi lebih dari yang dilakukan selama ini. Stres 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, stres justru akan menempatkan orang yang bersangkutan dalam berbagai hambatan atau ketidakberhasilan memenuhi tuntutan-tuntutan, sehingga mengakibatkan kinerja yang lebih rendah/menurun. Kondisi ini terjadi karena orang akan lebih banyak menggunakan tenaganya untuk melawan stres daripada untuk melakukan tugasnya. Bentuk U terbalik ini dapat menggambarkan reaksi terhadap stres untuk jangka waktu tertentu dan juga untuk perubahan-perubahan dalam intensitas stres (Muchlas, 2005).

Beberapa model bagaimana pengaruh stres di lingkungan kerja karyawan juga telah dikembangkan dalam penelitian stres kerja. Berdasarkan model, pengembangan sebuah model tentang bagaimana stres kerja mempengaruhi kinerja, sebagian besar stres kerja yang berdampak kinerja dapat digambarkan sebagai baik langsung maupun tidak langsung.

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

Di antara berbagai bentuk stres kerja meliputi *overload* pekerjaan, tekanan waktu, dan stres peran. Dalam organisasi, peran berfungsi dalam peran koordinasi perilaku individu (Katz *et al.*, 1978). Seperti secara luas diasumsikan, stres berperan memberikan kontribusi signifikan terhadap hasil organisasi.

Ongori *et al.* (2008) dan Motiwildo *et al.* (1986) menemukan bahwa stres kerja berpengaruh positif terhadap perputaran pegawai serta berpengaruh negatif terhadap produktivitas dan kinerja perusahaan.

2.2 Tinjauan Empiris

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

Idris pada tahun 2011 meneliti mengenai *role stressor* berjudul “Over

Time Effects of Role Stress on Psychological Strain among Malaysian Public University Academics". Menggunakan analisis regresi berganda, Idris meneliti 310 akademisi dari lima universitas besar di Malaysia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa stres/*strain* disebabkan oleh beban kerja dan ambiguitas peran, tetapi tidak oleh konflik peran.

Penelitian lain mengenai ambiguitas dan konflik peran yaitu "*Role Ambiguity, Role Conflict, The Role of Job Insecurity as Mediator toward Job Stress among Malay Academic Staff: A SEM Analysis*". Penelitian yang dilakukan oleh Safaria *et al.* ini menggunakan data kuesioner 124 responden dari salah satu Universitas di Pahang, Malaysia, dan diuji menggunakan analisis SEM. Diperoleh hasil bahwa ambiguitas peran dan konflik peran berpengaruh secara tidak langsung terhadap stres kerja dimediasi oleh *job insecurity*.

Penelitian "*The Relationship between Job Stress and Employee Performance of Emergency Medicine Centers (115) in Gilan Province*" oleh Ghavkadehi (2012) meneliti 191 sampel yang diseleksi melalui *random sampling*. Analisis varian dan tes "Duncan" yang dilakukan menghasilkan hubungan antara stres kerja dan kinerja.

Henry *et al.* (2008) meneliti 125 pegawai yang bekerja pada lima perusahaan sektor publik di Botswana mengenai stres kerja. Penelitian yang diberi judul "*Occupational stress in organizations and its effect on organizational performance*" diuji menggunakan analisis SPSS ver. 15.0 memberikan hasil bahwa stress kerja mempengaruhi pegawai dengan berbagai tingkatan (sebanyak 68%) dan merupakan penyebab utama *turnover* pegawai di banyak organisasi (64%).

June *et al.* (2011) melakukan penelitian dengan judul “*The Relationship between Role Ambiguity, Competency, and Person-Job Fit with The Performance of Employees in The Service Sector Smes in Malaysia*” terhadap pegawai sector jasa di SME Malaysia. Hasil penelitiannya mengemukakan bahwa terdapat hubungan signifikan antara ambiguitas peran, kompetensi, dan *person-job fit* dengan kinerja pegawai. Selain itu, di antara ketiga variabel tersebut, ambiguitas peran ditemukan menjadi prediktor paling penting dalam kinerja jika dibandingkan dengan kompetensi dan *person-job fit*.

Penelitian yang berjudul “*Occupational Stress: Its Causes and Consequences for Job Performance*” yang ditulis oleh *Motowildo et al.* pada tahun 1986 berisi dua penelitian. Penelitian pertama terhadap 96 orang perawat mengidentifikasi kejadian penyebab stres bagi perawat. Sementara penelitian kedua meneliti 171 perawat tentang aspek interpersonal kinerja yang dihubungkan dengan persepsi pribadi terhadap stres. Model dikembangkan menggunakan analisis path menunjukkan bahwa frekuensi dan intensitas tujuan dari 45 kejadian yang diidentifikasi dalam penelitian pertama menyebabkan perasaan stres, yang berakibat pada depresi, yang akhirnya menyebabkan pengurangan dalam aspek motivasional/kognitif dari kinerja.

Penelitian lainnya dilakukan oleh *Fried et al.* (1998) dengan judul “*The Interactive Effect of Role Conflict and Role Ambiguity on Job Performance*” menunjukkan bahwa konflik peran dan ambiguitas peran secara simultan mempengaruhi kinerja. Penelitian ini meneliti 70% dari 359 populasi pegawai kerah biru yang bekerja di enam perusahaan berbeda.

Penelitian-penelitian terdahulu akan disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 1. Penelitian terdahulu

No.	Judul Penelitian	Peneliti	Variabel	Alat Analisis	Hasil
1	2	3	4	5	6
1.	<i>Occupational Stress in Organizations and its Effect on Organizational Performance</i>	Henry Ongori & Joseph Evans Agolla (2008)	Stres kerja Kinerja	Analisis SPSS ver. 15.0	Stres kerja berpengaruh pada tingkat perputaran pegawai, produktivitas & kinerja perusahaan
2.	<i>Over Time Effects of Role Stress on Psychological Strain among Malaysian Public University Academics</i>	Mohd Kamel Idris (2011)	<i>Role overload,</i> ambiguitas peran, konflik peran Tekanan psikologis	Analisis regresi berganda	<i>Role overload & role ambiguity predict strain over time but not role conflict.</i>
3.	<i>The Relationship between Role Ambiguity, Competency, and Person-Job Fit with the Performance of Employees in the Service Sector SMEs in Malaysia</i>	Sethela June and Rosli Mahmood (2011)	Ambiguitas peran Kompetensi <i>Person-job fit</i>		Ambiguitas peran merupakan predictor paling penting bagi kinerja dibandingkan kompetensi dan <i>person-job fit</i> .

No.	Judul Penelitian	Peneliti	Variabel	Alat Analisis	Hasil
1	2	3	4	5	6
4.	<i>The Interactive Effect of Role Conflict and Role Ambiguity on Job Performance</i>	Yitzhak Fried, Haim A. Ben-David, Robert B. Tiegs, Naftali Avital, Uri Yeverechyahu (1998)	Konflik peran Ambiguitas peran Kinerja	Analisis regresi	Secara simultan peningkatan konflik peran dan ambiguitas peran dihubungkan dengan kinerja yang rendah.
5.	<i>Over Time Effects of Role Stress on Psychological Strain among Malaysian Public University Academics</i>	Mohd Kamel Idris (2011)	<i>Role overload,</i> ambiguitas peran, konflik peran Tekanan psikologis	Analisis regresi berganda	<i>Role overload & role ambiguity predict strain over time but not role conflict.</i>
	<i>Occupational Stress: Its Causes and Consequences for Job Performance</i>	Stephan J. Motowidlo, John S. Packard, Michael R. Manning (1986)	Stres kerja Kinerja	Analisis Path	<i>Stressful events</i> mempengaruhi aspek interpersonal dan kognitif/ motivasional kinerja
6.	<i>The Interactive Effect of Role Conflict and Role Ambiguity on Job Performance</i>	Yitzhak Fried, Haim A. Ben-David, Robert B. Tiegs, Naftali Avital, Uri Yeverechyahu (1998)	Konflik peran Ambiguitas peran Kinerja	Analisis regresi	Secara simultan peningkatan konflik peran dan ambiguitas peran dihubungkan dengan kinerja yang rendah.

No.	Judul Penelitian	Peneliti	Variabel	Alat Analisis	Hasil
1	2	3	4	5	6
7.	<i>The Relationship between Job Stress and Employee Performance of Emergency Medicine Centers (115) in Guilan Province</i>	Farokh H. Ghavkadehi, Mehrdad G. Chegini, Morad R. Dizgah (2012)	Stres kerja Kinerja	Analisis Varian dan tes “Duncan”	Terdapat hubungan antara stres kerja dan kinerja.
8.	<i>Role Ambiguity, Role Conflict, the Role of Job Insecurity as Mediator toward Job Stress among Malay Academic Staff: A SEM Analysis</i>	Triantoro Safaria, Ahmad bin Othman, & M. Nubli Abdul W. (2011)	Ambiguitas peran Konflik peran <i>Job insecurity</i> Stres Kerja	Analisis SEM	Ambiguitas peran dan konflik peran berpengaruh tidak langsung terhadap stres kerja dimediasi oleh <i>job insecurity</i> .

Sumber: berbagai jurnal dan tesis

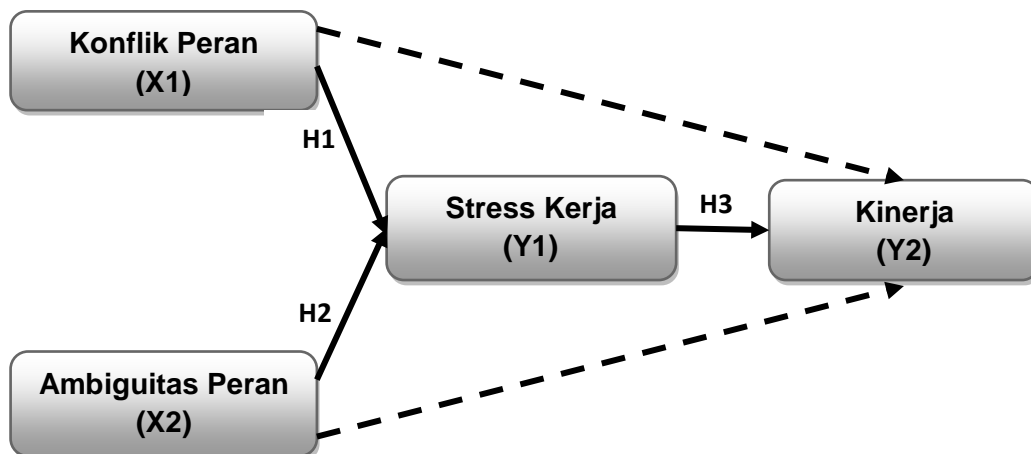
BAB III

KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS

3.1 Kerangka Konseptual

Kerangka penelitian dalam penelitian ini adalah terdapat pengaruh dari konflik peran dan ambiguitas peran terhadap stres kerja dan kinerja pejabat struktural program studi Universitas Hasanuddin yang selanjutnya akan dijelaskan secara skematis digambarkan seperti pada gambar berikut ini:

Gambar 3. Kerangka konseptual



Sumber: H1 = Ram *et al.* (2011)
H2 = Ram *et al.* (2011)
H3 = Ongori *et al.* (2008) dan Motowildo (1986)

3.2 Hipotesis

Berdasarkan kerangka konseptual penelitian dan rumusan masalah dalam penelitian ini, maka hipotesis penelitian dalam penelitian ini adalah:

1. Diduga konflik peran berpengaruh signifikan dan positif secara langsung

terhadap stres kerja pejabat struktural program studi di lingkungan Universitas Hasanuddin Makassar.

2. Diduga ambiguitas peran berpengaruh signifikan dan positif secara langsung terhadap stres kerja pejabat struktural program studi di lingkungan Universitas Hasanuddin Makassar.
3. Diduga konflik peran berpengaruh signifikan dan negatif secara langsung terhadap kinerja pejabat struktural program studi di lingkungan Universitas Hasanuddin Makassar.
4. Diduga ambiguitas peran berpengaruh signifikan dan negatif terhadap kinerja pejabat struktural program studi di lingkungan Universitas Hasanuddin Makassar.
5. Diduga stres kerja berpengaruh signifikan dan negatif secara langsung terhadap kinerja pejabat struktural program studi di lingkungan Universitas Hasanuddin Makassar.
6. Diduga konflik peran berpengaruh signifikan dan negatif secara tidak langsung terhadap kinerja melalui stres kerja pejabat struktural program studi di lingkungan Universitas Hasanuddin Makassar.
7. Diduga konflik peran berpengaruh signifikan dan negatif secara tidak langsung terhadap kinerja melalui stres kerja pejabat struktural program studi di lingkungan Universitas Hasanuddin Makassar.

BAB IV

METODE PENELITIAN

4.1 Rancangan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) dan penelitian pustaka (*library research*). Adapun variabel dalam penelitian ini adalah konflik peran, ambiguitas peran, stres kerja, dan kinerja.

Jenis penelitian dapat dilihat menurut jenis sampling, timbulnya variabel model pengembangan atau pertumbuhan, dan menurut rancangan penelitian (Sekaran, 2009). Berdasarkan timbulnya variabel, jenis penelitian dapat dibedakan atas penelitian noneksperimen dan penelitian eksperimen. Penelitian ini merupakan penelitian noneksperimen, karena peneliti tidak memberikan perlakuan (*control*) terhadap subjek penelitian.

Menurut model pengembangan atau pertumbuhan, jenis penelitian dapat dibedakan atas model *longitudinal* dan *cross-sectional*. Model *longitudinal* mempelajari berbagai tingkat pertumbuhan dengan cara “mengikuti” perkembangan bagi subjek yang sama. Sedangkan model *cross-sectional* merupakan penelitian satu waktu tertentu dengan menggunakan banyak responden. Penelitian ini melakukan pengambilan data satu waktu untuk menjawab pertanyaan maka penelitian ini adalah penelitian *cross-sectional*.

Cakupan penelitian ini diarahkan untuk menganalisis sebuah pengembangan model tentang hubungan antara konflik peran, ambiguitas peran,

stres kerja, dan kinerja. Sebuah kerangka pemikiran teoritis dan model yang telah dikembangkan pada Bab II digunakan sebagai dasar dan landasan teori untuk penelitian ini.

4.2 Situs dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di beberapa program studi terakreditasi di lingkungan Universitas Hasanuddin Makassar dengan lama penelitian selama enam bulan.

4.3 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan 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 keseluruhan pejabat struktural (166 orang) pada program studi terakreditasi di lingkungan Universitas Hasanuddin dari 77 program studi yang terdiri dari 51 program studi sarjana (S1), 21 program studi pascasarjana (S2), dan 5 program studi doktoral (S3).

Metode penarikan sampel adalah *nonprobability sampling* dengan prosedur *convenience sampling*. Dengan *nonprobability sampling*, anggota populasi tidak memiliki peluang terpilih yang untuk dijadikan sampel. Dan pada prosedur *convenience sampling*, pengambilan sampel dilakukan berdasarkan pada ketersediaan elemen dan kemudahan mendapatkan data.

Sampel adalah subset dari populasi, terdiri dari beberapa anggota populasi (Ferdinand, 2006). Sampel yang diambil dalam penelitian berjumlah 127 responden. Penentuan jumlah sampel responden didasarkan pada pernyataan

Hair et al (1998), yang menyatakan bahwa ukuran sampel yang baik dapat ditentukan dengan cara, jumlah indikator dalam kuesioner dikali lima sampai sepuluh lalu dibagi dua. Jadi, dalam penentuan jumlah sampel pada penelitian ini, perhitungannya adalah $17 \text{ indikator} \times 5 = 85$ dan $17 \text{ indikator} \times 10 = 170$ lalu dibagi dua hasilnya 127 responden. Akan tetapi, jumlah sampel yang kembali ke tangan peneliti hanya sebesar 100 sampel.

4.4 Jenis dan Sumber Data

Data adalah segala sesuatu yang diketahui atau dianggap mempunyai sifat bisa memberikan gambaran tentang suatu keadaan atau persoalan (Supranto, 2001). Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

4.4.1 Data Primer

Menurut Indriantoro dan Supomo (2009), data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara). Data primer dalam penelitian ini diperoleh langsung dari jawaban jawaban responden terhadap pernyataan-pernyataan yang dicantumkan dalam kuesioner mengenai variabel konflik peran, ambiguitas peran, stres kerja, dan kinerja karyawan.

4.4.2 Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain). Data sekunder dalam penelitian ini merupakan data yang dikumpulkan melalui studi pustaka dengan mempelajari literatur-literatur, jurnal, dan hasil

penelitian pihak lain yang berkaitan dengan konflik peran, ambiguitas peran, stres kerja, dan kinerja karyawan.

4.5 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik yang memberikan tanggung jawab kepada responden untuk membaca dan menjawab pertanyaan (Indriantoro dan Supomo, 2009). Kuesioner disebarakan ke seluruh responden secara langsung yaitu pejabat struktural program studi terakreditasi di lingkungan Universitas Hasanuddin.

b. Studi Pustaka

Studi pustaka merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan membaca buku-buku, literatur, jurnal-jurnal, referensi yang berkaitan dengan penelitian ini dan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan.

4.6 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

4.6.1 Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah hal-hal yang dapat membedakan atau membawa variasi pada nilai (Sekaran, 2006). Penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu variabel bebas dan variabel terikat.

1. Variabel bebas (*Independent Variable*)

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 adalah konflik peran (X1) dan ambiguitas peran (X2).

2. Variabel terikat (*Dependent Variable*)

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 stres kerja (Y1) dan kinerja (Y2).

4.6.2 Definisi Operasional

Definisi operasional yang digunakan dalam penelitian ini kemudian diuraikan menjadi indikator empiris yang meliputi:

1. Konflik peran (X1)

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 *et al.* (1970).

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 yang berlainan 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 (X2)

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 *et al.* (1970).

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. Stres kerja (Y1)

Definisi operasional variabel stres 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 stres 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 di antara jenjang-jenjang termaksud dan responden tidak akan cukup peka dengan perbedaan jenjang yang banyak. Selain itu, untuk mempermudah responden dalam menjawab pernyataan-pernyataan penelitian.

4. Kinerja karyawan (Y2)

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:

- a. Menyelesaikan tugas yang diberikan dengan baik dan memenuhi tanggung jawab seperti yang dijelaskan dalam uraian pekerjaan.
- b. Melakukan aktivitas yang secara langsung mempengaruhi kinerja dan memenuhi persyaratan kinerja formal dalam pekerjaan.
- c. Mau membantu orang lain yang beban kerjanya berlebihan dan membantu supervisor sekalipun tidak diminta.

4.7 Teknik Analisis Data

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Penelitian ini bersifat deskriptif eksplanatori. Sugiyono (2010), menyatakan bahwa penelitian eksplanatori merupakan penelitian yang bermaksud menjelaskan kedudukan variabel-variabel yang diteliti serta hubungan antara satu variabel dengan yang lain. Analisis data kuantitatif adalah suatu pengukuran yang digunakan dalam suatu penelitian yang dapat dihitung dengan jumlah satuan tertentu atau dinyatakan dengan angka-angka, analisis ini meliputi pengolahan data, pengorganisasian data dan penemuan hasil.

Penelitian ini menggunakan Skala Likert sebagai pedoman penafsiran. Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2010: 132). Dengan skala *Likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel.

Penilaian dari setiap jawaban responden dari setiap pernyataan yang diberikan. Pernyataan dalam kuesioner bersifat positif dengan penilaian dimulai dari angka 1 (sangat tidak setuju) sampai 5 (sangat setuju).

4.7.1 Uji kualitas data

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

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).

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)* di mana nilai MSA bervariasi mulai dari 0 sampai 1. Jika nilai MSA 0,50, maka analisis faktor tidak dapat dilakukan (Ghozali, 2011).

4.7.2 Uji asumsi klasik

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

1) 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). Untuk melihat normalitas data dapat dilakukan dengan melihat histogram atau normal probabilitas plot. Jika melihat dari histogram, data yang baik adalah jika data tersebut membentuk kurva bel. Asumsi yang digunakan adalah:

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

2) 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). Adanya multikolinieritas dapat dilihat dari adanya kolinearitas sempurna diantara X_i koefisien regresinya tak tentu dan kesalahan standarnya tak terhingga. Jika kolinearitasnya tinggi tetapi tidak sempurna, koefisien penaksir adalah mungkin, tetapi kesalahan standarnya cenderung besar. Sebagai hasilnya, nilai populasi dari koefisien tidak dapat ditaksir tepat (Gujarati, 1999). Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas di dalam model adalah sebagai berikut:

- a) Nilai yang dihasilkan oleh suatu estimasi model regresi empiris sangat tinggi, tetapi secara individual variabel-variabel independen banyak yang tidak signifikan mempengaruhi variabel dependen.
- b) 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.
- c) 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) Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual suatu pengamatan dengan pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah yang homokedastisitas, di mana pada nilai variabel independen tertentu masing-masing mempunyai nilai varian yang sama. Jika model yang diperoleh ternyata tidak memenuhi asumsi tersebut maka dalam model tersebut terjadi heterokedastisitas.

Salah satu cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heterokedastisitas adalah dengan melihat grafik plot antar prediksi variabel dependen (ZPRED) dengan residualnya (SRESID). Deteksi ada tidaknya heterokedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola titik pada grafik *scatterplot* antara SPRESID dan ZPRED, dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi dan sumbu X adalah residual yang telah di-*standardized* (Ghozali, 2006). Jika titik-titik membentuk suatu pola tertentu, maka hal ini mengindikasikan terjadinya heterokedastisitas, tetapi bila titik-titik pada grafik *scatterplot* menyebar di atas dan dibawah angka 0, maka hal ini mengindikasikan tidak terjadi heterokedastisitas.

4) Uji Otokorelasi

Uji otokorelasi bertujuan menguji apakah dalam suatu model

regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pada periode sebelumnya ($t-1$). Jika terjadi korelasi, maka dinamakan ada problem otokorelasi. Otokorelasi muncul karena observasi yang berurutan sepanjang waktu berkaitan satu sama lain. Masalah ini timbul karena residual atau kesalahan pengganggu tidak bebas dari satu observasi ke observasi lainnya. Hal ini sering ditemukan pada data runtut waktu atau *time series* karena “gangguan” pada seorang individu / kelompok cenderung mempengaruhi “gangguan” pada individu / kelompok yang sama pada periode berikutnya. Pada data *cross-section* atau silang waktu, masalah otokorelasi relative jarang terjadi karena “gangguan” pada observasi yang berbeda berasal dari individu/kelompok yang berbeda.

Pada penelitian ini, uji otokorelasi dilakukan dengan menggunakan uji Durbin-Watson. Jika nilai Durbin-Watson terletak antara -2 sampai +2, maka tidak terjadi otokorelasi.

4.7.3 Analisis Regresi

Regresi digunakan untuk mengetahui atau menguji apakah ada pengaruh yang positif antara factor-faktor yang berpengaruh terhadap evaluasi kinerja dosen. Selanjutnya untuk melihat kemampuan variabel independen dalam menerangkan variabel dependen dapat diketahui dari besarnya *koefisien determinasi berganda* (r^2). Dengan kata lain, nilai koefisien r^2 digunakan untuk mengukur besarnya sumbangan variabel independen terhadap variasi variabel dependennya. Jika r^2 diperoleh dari hasil perhitungan semakin besar atau mendekati 1 maka dapat dikatakan bahwa sumbangan dari variabel independen

terhadap variasi variabel dependen semakin besar.

4.7.4 Uji hipotesis

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

1) 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:

- a) *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.
- b) 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:

- a) $H_0 = \beta_i = 0$, artinya tidak terdapat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.
- b) $H_a = \beta_1, \beta_2 > 0$, artinya variabel independen berpengaruh positif terhadap

variabel dependen.

- c) $H_a = \beta_3 < 0$, artinya variabel dependen berpengaruh negatif terhadap variabel independen.

2) 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:

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*.

4.7.5 Analisis jalur

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

4.7.5.1 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:

- a) Hubungan antarvariabel haruslah linier dan aditif.
- b) Semua variabel residu tak punya korelasi satu sama lain.
- c) Pola hubungan antarvariabel adalah rekursif atau hubungan yang tidak melibatkan arah pengaruh yang timbal balik.
- d) Tingkat pengukuran semua variabel sekurang-kurangnya adalah interval.

4.7.5.2 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

Ghozali, 2011) Regresi dikenakan kepada masing-masing variabel di dalam suatu model sebagai variabel pemberi respon sedang yang lain sebagai penyebab.

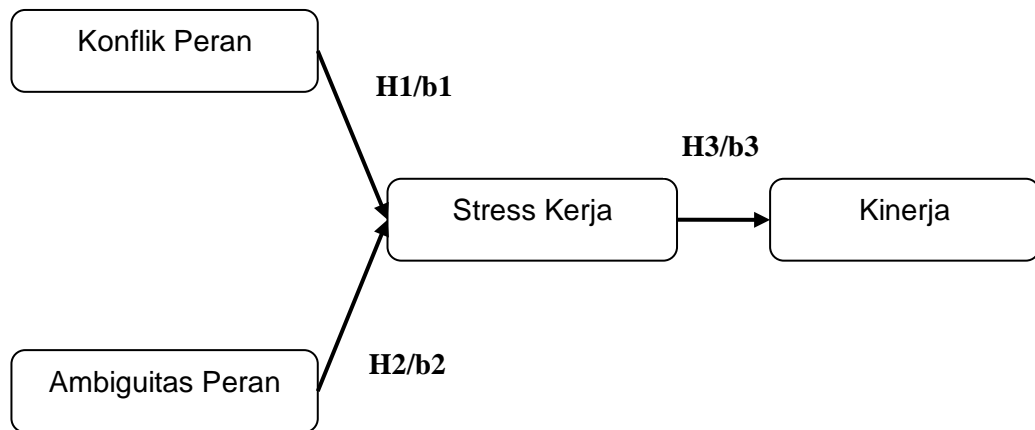
Dalam penelitian ini, variabel konflik peran dan ambiguitas peran berhubungan dengan kinerja dimediasi oleh stres kerja. Maka di dalam analisis regresi terdiri dari:

- a) Variabel bebas : Konflik Peran (X1), Ambiguitas Peran (X2)
- b) Variabel terikat : Stres Kerja (Y1), Kinerja (Y2)

Untuk menguji variabel tersebut digunakan dengan rumus:

Keterangan:

- α dan β : konstanta
- Y2 : Kinerja
- Y1 : Stres Kerja
- X1 : Konflik Peran
- X2 : Ambiguitas Peran
- b1, b2, b3, b4 : Koefisien garis regresi
- e1 dan e2 : *Residuals / error*

Gambar 4 Analisis jalur

BAB V

HASIL PENELITIAN

5.1 Deskripsi Data Penelitian

5.1.1 Deskripsi Responden

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap 100 orang responden, maka dapat diketahui gambaran karakteristik konsumen tentang jenis kelamin, usia, jabatan, dan program studi asal.

Adapun deskripsi karakteristik responden dapat dijabarkan sebagai berikut.

1) Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Deskripsi responden dilakukan untuk mengetahui jumlah responden berdasarkan jenis kelamin yang menjadi sampel dalam penelitian ini. Adapun deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin sebagaimana pada tabel berikut:

Tabel 2 Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-laki	68	68
Perempuan	32	32
Jumlah	100	100

Sumber: Data Primer diolah (Lampiran)

Berdasarkan tabel tersebut di atas dapat diketahui bahwa jumlah responden yang paling banyak berdasarkan jenis kelamin adalah laki-laki sebanyak 68 orang dengan persentase 68%.

2) Deskripsi Responden Berdasarkan Usia

Deskripsi responden dilakukan untuk mengetahui jumlah responden berdasarkan usia yang menjadi sampel dalam penelitian ini. Adapun deskripsi responden berdasarkan lama bekerja sebagaimana pada tabel berikut:

Tabel 2 Deskripsi responden berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Persentase (%)
< 40 Tahun	4	4
41 - 50 Tahun	61	61
51 - 60 Tahun	32	32
> 60 Tahun	3	3
Jumlah	100	100

Sumber: Data Primer diolah (Lampiran)

Berdasarkan tabel tersebut di atas dapat diketahui bahwa jumlah responden yang paling banyak berada dalam rentang usia 41-50 tahun sebanyak 61 orang dengan persentase 61%.

Miller *et al* (1998) dalam *Strategic Management Journal* mengemukakan aspek demografi termasuk usia secara langsung tidak berpengaruh terhadap efektivitas pengambilan keputusan atau kinerja. Namun, bila dilihat secara tidak langsung, usia mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja.

Umur merupakan salah satu faktor yang cukup dominan terhadap pembentukan kerja seseorang. Menurut Gibson (1996), umur sebagai subvariabel demografik mempunyai efek tidak langsung pada perilaku kerja individu. Hal tersebut akan berpengaruh terhadap kemampuan dan keterampilannya.

Meskipun demikian, hubungan antara umur dengan produktivitas tidak konklusif, karena preferensi (penentuan prioritas) dan keyakinan (*belief*) serta pengalaman juga mengambil peran penting.

3) Deskripsi Responden Berdasarkan Jabatan

Deskripsi responden dilakukan untuk jumlah responden berdasarkan jabatan yang menjadi sampel dalam penelitian ini. Adapun deskripsi tersebut sebagaimana pada tabel berikut:

Tabel 3 Deskripsi responden berdasarkan jabatan

Jabatan	Frekuensi	Persentase (%)
Dekan	2	2
Wakil Dekan	16	16
Ketua Prodi	49	49
Sekretaris Prodi	33	33
Jumlah	100	100

Sumber: Data Primer diolah (Lampiran)

Berdasarkan tabel tersebut di atas, menunjukkan bahwa responden merupakan Dekan sebanyak 2 orang atau 2%, Wakil Dekan sebanyak 16 orang atau 16 %, Ketua Prodi sebanyak 49 orang atau 49%, dan 33 orang atau 33% sisanya merupakan Sekretaris Prodi.

4) Deskripsi Responden Berdasarkan Program Studi

Deskripsi responden dilakukan untuk jumlah responden berdasarkan Program Studi yang menjadi sampel dalam penelitian ini. Adapun deskripsi tersebut sebagaimana pada tabel 7.

Berdasarkan tabel tersebut di atas dapat diketahui bahwa jumlah responden yang paling banyak berdasarkan program studi berasal dari eksakta sebanyak 62 orang dengan persentase 62%.

Tabel 5 Deskripsi responden berdasarkan program studi

Jabatan	Frekuensi	Persentase (%)
Eksakta	62	62
Sosial	38	38
Jumlah	100	100

Sumber: Data Primer diolah (Lampiran)

5.1.2 Pengujian Instrumen Penelitian.

Uji validitas bertujuan untuk memeriksa apakah isi kuisioner sudah tepat untuk mengukur apa yang ingin diukur dan cukup dipahami oleh semua responden yang diindikasikan oleh kecilnya persentase jawaban responden yang tidak terlalu menyimpang dari jawaban responden lainnya. Bila korelasi (r) tiap faktor bernilai positif dan $\geq r_{\text{tabel}}$ maka faktor tersebut merupakan variabel yang valid.

Uji reliabilitas adalah mengukur keandalan suatu instrumen, pada penelitian ini digunakan koefisien *Alpha Cronbach* menyatakan bahwa nilai suatu instrumen dikatakan reliabel bila nilai *Alpha Cronbach* $\geq 0,6$. Hal ini menunjukkan bahwa pengukuran tersebut dapat memberikan hasil yang konsisten apabila dilakukan pengukuran kembali terhadap subyek yang sama.

Hasil pengujian *Validitas* dan *Reliabilitas* untuk masing-masing variabel, yaitu Konflik Peran, Ambiguitas Peran, Stres Kerja, dan Kinerja dengan menggunakan SPSS 20 maka dapat disajikan pada tabel 6.

Dari hasil perhitungan di bawah, terlihat untuk variabel konflik peran dari 7 butir pernyataan semuanya valid karena nilai Correlation (r) > dari tabel (0.195), dan untuk uji reliabilitas diperoleh koefisien Alpha sebesar 0.851 yang lebih

besar dari 0.6 sehingga dapat dinyatakan bahwa instrument konflik peran adalah reliabel.

Tabel 6 Hasil Uji *Validitas* Butir Pernyataan Konflik Peran

No. Butir	Correlation (r)	r tabel	Keterangan
1	.647**	0.195	Valid
2	.558**	0.195	Valid
3	.834**	0.195	Valid
4	.735**	0.195	Valid
5	.784**	0.195	Valid
6	.782**	0.195	Valid
7	.754**	0.195	Valid
Koefisien Alpha	0.851		Reliabel

Sumber: Data Primer diolah (Lampiran)

Tabel 7 Hasil Uji *Validitas* Butir Pertanyaan Ambiguitas Peran

No. Butir	Correlation (r)	r tabel	Keterangan
1	.786**	0.195	Valid
2	.770**	0.195	Valid
3	.829**	0.195	Valid
4	.764**	0.195	Valid
5	.763**	0.195	Valid
6	.791**	0.195	Valid
7	.791**	0.195	Valid
Koefisien Alpha	0.879		Reliabel

Sumber: Data Primer diolah (Lampiran)

Dari hasil perhitungan di atas, terlihat untuk variabel ambiguitas peran dari 7 butir pernyataan semuanya valid karena nilai Correlation (r) > dari *r tabel*

(0.195), dan untuk uji reliabilitas diperoleh koefisien Alpha sebesar 0.879 yang lebih besar dari 0.6 sehingga dapat dinyatakan bahwa instrument ambiguitas peran adalah reliabel.

Tabel 8 Hasil Uji *Validitas* Butir Pertanyaan Stres Kerja

No. Butir	Correlation (r)	r tabel	Keterangan
1	.646**	0.195	Valid
2	.774**	0.195	Valid
3	.720**	0.195	Valid
4	.735**	0.195	Valid
5	.745**	0.195	Valid
6	.688**	0.195	Valid
Koefisien Alpha	0.812		Reliabel

Sumber: Data Primer diolah (Lampiran)

Dari hasil perhitungan di atas, terlihat untuk variabel stres kerja dari 6 butir pernyataan semuanya valid karena nilai Correlation (r) > dari r tabel (0.195), dan untuk uji reliabilitas diperoleh koefisien Alpha sebesar 0.812 yang lebih besar dari 0.6 sehingga dapat dinyatakan bahwa instrument stres kerja adalah reliabel.

Dari hasil perhitungan di bawah, terlihat untuk variabel kinerja dalam bidang pendidikan dari 7 butir pernyataan semuanya valid karena nilai Correlation (r) > dari tabel (0.195), dan untuk uji reliabilitas diperoleh koefisien Alpha sebesar 0.816 yang lebih besar dari 0.6 sehingga dapat dinyatakan bahwa instrument kinerja dalam bidang pendidikan adalah reliabel.

Tabel 9 Hasil Uji *Validitas* Butir Pertanyaan Kinerja (Bidang Pendidikan)

No. Butir	Correlation (r)	r tabel	Keterangan
1	.793**	0.195	Valid
2	.754**	0.195	Valid
3	.748**	0.195	Valid
4	.622**	0.195	Valid
5	.733**	0.195	Valid
6	.495**	0.195	Valid
7	.670**	0.195	Valid
Koefisien Alpha	0.816		Reliabel

Sumber: Data Primer diolah (Lampiran)

Tabel 10 Hasil Uji *Validitas* Butir Pertanyaan Kinerja (Bidang Pengabdian kepada Masyarakat)

No. Butir	Correlation (r)	r tabel	Keterangan
1	.798**	0.195	Valid
2	.725**	0.195	Valid
3	.678**	0.195	Valid
4	.669**	0.195	Valid
Koefisien Alpha	0.679		Reliabel

Sumber: Data Primer diolah (Lampiran)

Dari hasil perhitungan di atas, terlihat untuk variabel kinerja dalam bidang pengabdian kepada masyarakat dari 4 butir pernyataan semuanya valid karena nilai Correlation (r) > dari tabel (0.195), dan untuk uji reliabilitas diperoleh koefisien Alpha sebesar 0.679 yang lebih besar dari 0.6 sehingga dapat

dinyatakan bahwa instrument kinerja dalam bidang pengabdian kepada masyarakat adalah reliabel.

Tabel 11 Hasil Uji *Validitas* Butir Pertanyaan Kinerja (Bidang Tugas Penunjang)

No. Butir	Correlation (r)	r tabel	Keterangan
1	.651**	0.195	Valid
2	.848**	0.195	Valid
3	.534**	0.195	Valid
4	.743**	0.195	Valid
5	.761**	0.195	Valid
Koefisien Alpha	0.759		Reliabel

Sumber: Data Primer diolah (Lampiran)

Dari hasil perhitungan di atas, terlihat untuk variabel kinerja dalam bidang tugas penunjang dari 5 butir pernyataan semuanya valid karena nilai Correlation (r) > dari tabel (0.195), dan untuk uji reliabilitas diperoleh koefisien Alpha sebesar 0.759 yang lebih besar dari 0.6 sehingga dapat dinyatakan bahwa instrument kinerja dalam bidang tugas penunjang adalah reliabel.

5.1.3 Deskripsi Variabel

Variabel penelitian ini terdiri konflik peran dan ambiguitas peran sebagai variabel bebas (*independent variable*) dan stres kerja dan kinerja sebagai variabel terikat (*dependant variable*). Variabel konflik peran dan ambiguitas peran diukur dengan menggunakan skala pengukuran yang dikembangkan oleh Rizzo, House, dan Lirtzman (1970). Variabel stres kerja diukur dengan menggunakan skala pengukuran yang dikembangkan oleh Roberts et al (1997 dalam Mas'ud

2004). Variabel kinerja diukur dengan menggunakan skala pengukuran yang dikembangkan oleh Dyne et al (1994 dalam Mas'ud 2004).

Setelah dilakukan uji validitas dan reliabilitas, maka butir pertanyaan yang valid dan reliabel perlu dideskripsikan kualitasnya. Adapun deskripsi variabel penelitian dan indikatornya dikelompokkan (dikategorikan) berdasarkan nilai rata-rata (*mean*). Adapun pengelompokannya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 12 Kategori Nilai Rata-Rata (*Mean*)

No.	Nilai rata-rata (<i>mean</i>)	Kategori
1.	$1,00 \leq mean < 1,85$	Sangat rendah / sangat tidak baik
2.	$1,85 \leq mean < 2,65$	Rendah / tidak baik
3.	$2,65 \leq mean < 3,48$	Moderat / cukup baik
4.	$3,49 \leq mean < 4,25$	Tinggi / baik
5.	$4,25 \leq mean \leq 5,00$	Sangat Tinggi / sangat baik

Sumber: Hafiz (2012)

Adapun deskripsi dari instrumennya akan diuraikan sebagai berikut.

5.1.3.1 Konflik Peran

Variabel konflik kerja terdiri dari 7 butir pertanyaan. Adapun deskripsi butir pertanyaan konflik kerja yang valid sebagaimana pada tabel 13.

Tabel 13 menggambarkan bahwa rata-rata penilaian responden untuk variabel konflik peran adalah 2,94 dengan kategori cukup sesuai. Rata-rata responden menanggapi seluruh butir pertanyaan dengan kategori cukup sesuai, menunjukkan bahwa responden cukup mengalami pertentangan dalam diri mengenai pekerjaan mereka.

Tabel 13 Deskripsi Variabel Konflik Peran

No	Butir	Pertanyaan	Frekuensi					Rata-rata	Kategori
			1	2	3	4	5		
1	X1.1	Responden melakukan suatu pekerjaan dengan cara yang berbeda-beda.	4	43	27	20	6	2,81	Moderat
2	X1.2	Responden menerima penugasan tanpa dukungan sumber daya manusia yang cukup untuk menyelesaikannya	6	41	24	25	4	2,8	Moderat
3	X1.3	Responden mengesampingkan aturan agar dapat menyelesaikan tugas.	3	36	24	26	9	3,02	Moderat
4	X1.4	Responden melakukan kegiatan yang sebenarnya tidak perlu.	10	37	26	19	8	2,78	Moderat
5	X1.5	Responden melakukan pekerjaan yang cenderung diterima oleh satu pihak tetapi tidak diterima oleh pihak lain.	0	31	38	25	6	3,06	Moderat
6	X1.6	Responden melakukan dua atau lebih pekerjaan yang tidak berkaitan satu sama lain.	4	35	29	23	9	2,98	Moderat
7	X1.7	Responden bekerja di bawah arahan yang tidak pasti dan perintah yang tidak jelas.	2	33	28	27	10	3,1	Moderat
Rata-rata variabel Konflik Peran							2,94	Moderat	

Sumber: Data Primer diolah (Lampiran)

5.1.3.2 Ambiguitas Peran

Tabel 14 Deskripsi Variabel Ambiguitas Peran

No	Butir	Pertanyaan	Frekuensi					Rata-rata	Kategori
			1	2	3	4	5		
1	X2.1	Saya tidak menyadari seberapa besar wewenang yang saya miliki.	44	40	8	7	1	1,81	Sangat Rendah
2	X2.2	Saya tidak mempunyai rencana yang jelas untuk pekerjaan saya.	49	33	4	14	0	1,83	Sangat Rendah
3	X2.3	Saya tidak mempunyai tujuan yang jelas untuk pekerjaan saya.	55	39	1	5	0	1,56	Sangat Rendah
4	X2.4	Saya tidak menyadari perlunya membagi waktu dengan tepat.	53	30	4	13	0	1,77	Sangat Rendah
5	X2.5	Saya tidak mengetahui apa yang menjadi tanggung jawab atas pekerjaan saya.	61	33	3	3	0	1,48	Sangat Rendah
6	X2.6	Saya tidak mengetahui deskripsi pekerjaan / penjelasan tentang apa yang harus saya kerjakan.	38	49	8	5	0	1,8	Sangat Rendah
7	X2.7	Saya tidak mengetahui ruang lingkup dari pekerjaan saya.	45	48	5	2	0	1,64	Sangat Rendah
Rata-rata variabel Ambiguitas Peran							1,70	Sangat Rendah	

Sumber: Data Primer diolah (Lampiran)

Variabel ambiguitas peran terdiri atas 7 butir pertanyaan. Adapun deskripsi butir pertanyaan ambiguitas peran yang valid sebagaimana pada tabel

14 menggambarkan bahwa rata-rata penilaian responden untuk variabel ambiguitas peran adalah 1,70 dengan kategori sangat tidak sesuai. Hal ini menunjukkan bahwa responden mengetahui dan menyadari dengan jelas mengenai tujuan, rencana, tanggung jawab dan wewenang yang diemban, ruang lingkup dari pekerjaan yang dijalani, serta menyadari perlunya membagi waktu.

5.1.3.3 Stres Kerja

Variabel stres kerja terdiri atas 6 butir pertanyaan. Adapun deskripsi butir pertanyaan stres kerja yang valid sebagaimana pada tabel 15 menggambarkan bahwa rata-rata penilaian responden untuk stres kerja adalah 2,90 dengan kategori cukup sesuai. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun mengemban tugas dan tanggung jawab yang berat dan beragam, para pejabat struktural tidak merasa terbebani.

Tabel 15 Deskripsi Variabel Stres Kerja

No	Butir	Pertanyaan	Frekuensi					Rata-rata	Kategori
			1	2	3	4	5		
1	Y1.1	Saya sering terlibat dalam kegiatan yang saling bertentangan dengan pekerjaan.	5	47	23	21	4	2,72	Moderat
2	Y1.2	Saya merasakan kesulitan dalam memenuhi standar kinerja.	3	36	28	26	7	2,98	Moderat
3	Y1.3	Saya mengalami hambatan komunikasi dengan pihak lain.	4	46	25	22	3	2,74	Moderat

No	Butir	Pertanyaan	Frekuensi					Rata-rata	Kategori
			1	2	3	4	5		
4	Y1.4	Saya merasakan beban kerja yang berat, karena tuntutan tugas / pekerjaan yang cukup tinggi.	1	40	27	23	9	2,99	Moderat
5	Y1.5	Saya sering diminta untuk ikut bertanggung jawab terhadap pekerjaan yang dilakukan pihak lain di dalam instansi saya.	6	41	25	21	7	2,82	Moderat
6	Y1.6	Saya sering merasa kelelahan karena banyaknya tuntutan tugas / pekerjaan yang dibebankan.	2	30	32	25	11	3,13	Moderat
Rata-rata variabel Stres Kerja							2,90	Moderat	

Sumber: Data Primer diolah (Lampiran)

5.1.3.4 Kinerja

Variabel kinerja terdiri atas 3 indikator yang masing-masing memiliki: 7 butir pertanyaan bidang pendidikan; 4 butir pertanyaan bidang pengabdian kepada masyarakat; dan 5 butir pertanyaan bidang tugas penunjang (tabel 16, 17, 18).

Tabel 16 menggambarkan bahwa rata-rata penilaian responden untuk variabel kinerja di bidang pendidikan adalah 4,2 dengan kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa para pejabat struktural mampu menjalankan tugasnya dengan baik. Diantaranya mampu membimbing dosen lain, membina kegiatan akademik mahasiswa, serta menyampaikan orasi ilmiah.

Tabel 16 Variabel Kinerja (Bidang Pendidikan)

No	Butir	Pertanyaan	Frekuensi					Rata-rata	Kategori
			1	2	3	4	5		
1	Y2.1.1	Saya melaksanakan kegiatan perkuliahan / pengajaran.	3	6	7	21	63	4,35	Sangat Baik
2	Y2.1.2	Saya membimbing seminar Mahasiswa.	0	11	2	21	66	4,42	Sangat Baik
3	Y2.1.3	Saya membimbing Mahasiswa dalam menghasilkan disertasi, tesis, skripsi dan laporan akhir studi.	0	12	4	21	63	4,35	Sangat Baik
4	Y2.1.4	Saya membina kegiatan mahasiswa di bidang akademik dan kemahasiswaan.	1	11	6	34	48	4,17	Baik
5	Y2.1.5	Saya mengembangkan bahan pengajaran dan program kuliah.	0	6	2	41	51	4,37	Sangat Baik
6	Y2.1.6	Saya menyampaikan orasi ilmiah.	1	9	9	46	35	4,05	Baik
7	Y2.1.7	Saya membimbing / membina dosen yang lebih rendah jabatan fungsionalnya.	1	20	20	30	29	3,66	Baik
Rata-rata variabel								4,2	Baik

Sumber: Data Primer diolah (Lampiran)

Pencapaian kinerja yang sangat baik dalam melaksanakan kegiatan perkuliahan, membimbing mahasiswa dalam menghasilkan karya ilmiah hingga seminar, serta mengembangkan bahan pengajaran dan program kuliah patutlah dibanggakan. Hal ini menunjukkan ketekunan para pejabat struktural

menunaikan kewajiban utamanya sebagai tenaga pengajar dengan melakukan *transfer of knowledge* demi menciptakan penerus yang bermutu.

Sejalan dengan misi yang diemban oleh perguruan tinggi melalui konsep Tri Dharma Perguruan Tinggi serta sesuai dengan pasal 20 ayat (2) Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (SISDIKNAS), Perguruan Tinggi berkewajiban menyelenggarakan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, disamping menyelenggarakan pendidikan.

Tabel 17 Variabel Kinerja (Bidang Pengabdian kepada Masyarakat)

No	Butir	Pertanyaan	Frekuensi					Rata-rata	Kategori
			1	2	3	4	5		
1	Y2.2.1	Responden memberi latihan / penyuluhan / penataran pada masyarakat.	0	16	9	45	30	3,89	Baik
2	Y2.2.2	Responden melaksanakan pengembangan hasil pendidikan dan penelitian yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat.	3	12	13	36	36	3,9	Baik
3	Y2.2.3	Responden membuat / menulis karya pengabdian kepada masyarakat.	5	11	17	29	38	3,84	Baik
4	Y2.2.4	Responden memberi pelayanan kepada masyarakat atau kegiatan lain yang menunjang pelaksanaan tugas umum pemerintah dan pembangunan.	4	16	13	45	22	3,65	Baik
Rata-rata variabel							3,82	Baik	

Sumber: Data Primer diolah (Lampiran)

Dari tabel 17, terlihat bahwa rata-rata penilaian responden untuk variabel kinerja di bidang pengabdian kepada masyarakat dalam hal memberikan penyuluhan kepada masyarakat, membuat karya pengabdian dan mengembangkannya, serta memberi pelayanan kepada masyarakat adalah 3,82 dengan kategori baik.

Hal ini menunjukkan adanya kontribusi konkrit yang bisa dirasakan oleh masyarakat. Meskipun responden menanggapi seluruh butir pertanyaan dengan kategori baik, perlu dilakukan peningkatan secara terus-menerus. Dengan adanya pengabdian kepada masyarakat di sini, diharapkan adanya umpan balik kepada perguruan tinggi yang akan dilakukan sebagai pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi lebih lanjut.

Tabel 18 menggambarkan bahwa rata-rata penilaian responden untuk variabel kinerja di bidang tugas penunjang adalah 3,41 dengan kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa para pejabat struktural sudah melaksanakan tugasnya dengan baik diantaranya mengambil bagian dalam suatu kepaniteraan pada badan / organisasi, baik di perguruan tinggi maupun di lembaga pemerintahan.

Tabel 18 Variabel Kinerja (Tugas Penunjang)

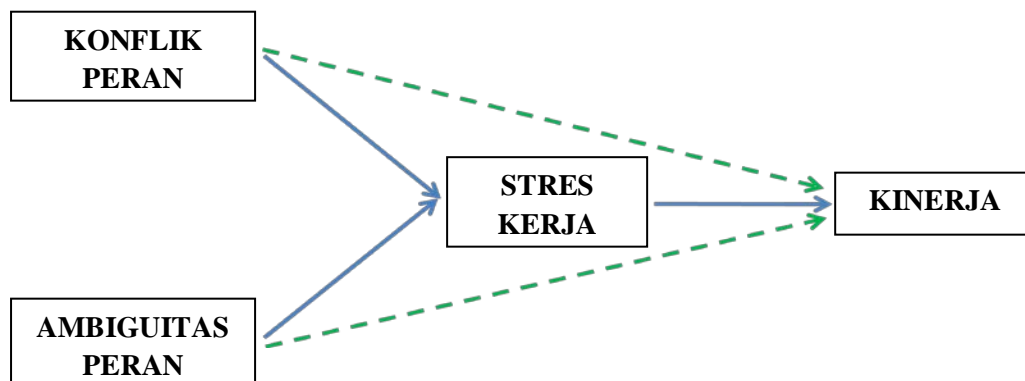
No	Butir	Pertanyaan	Frekuensi					Rata-rata	Kategori
			1	2	3	4	5		
1	Y2.3.1	Responden menjadi anggota dalam suatu panitia / badan perguruan tinggi.	6	13	6	37	38	3,88	Baik
2	Y2.3.2	Responden menjadi anggota panitia / badan pada lembaga pemerintah.	14	29	10	33	14	3,04	Baik

No	Butir	Pertanyaan	Frekuensi					Rata-rata	Kategori
			1	2	3	4	5		
3	Y2.3.3	Responden menjadi anggota organisasi profesi.	3	6	5	35	51	4,25	Baik
4	Y2.3.4	Responden mewakili perguruan tinggi / lembaga pemerintah duduk dalam panitia antarlembaga.	12	31	27	14	16	2,91	Baik
5	Y2.3.5	Responden menjadi anggota delegasi nasional ke pertemuan internasional.	13	31	19	21	16	2,96	Baik
Rata-rata variabel								3,41	Baik

Sumber: Data Primer diolah (Lampiran)

5.2 Deskripsi Hasil Penelitian

Gambar 5 Kerangka Konsep



Berdasarkan kerangka konsep di atas, maka dapat di bentuk 2 persamaan struktural untuk menjawab hipotesis yang diajukan, yaitu:

Persamaan struktural:

$$Y_1 = \beta_{Y_1X_1}X_1 + \beta_{Y_1X_2}X_2 + e_1 \quad (1)$$

$$Y_2 = \beta_{Y_2X_1}X_1 + \beta_{Y_2X_2}X_2 + \beta_{Y_2Y_1}Y_1 + e_2 \quad (2)$$

Di mana:

Y_1 = Stres Kerja

Y_2 = Kinerja

X_1 = Konflik Peran

X_2 = Ambiguitas Peran

e = Error

5.2.1 Persamaan Struktural I

5.2.1.1 Uji Asumsi Klasik

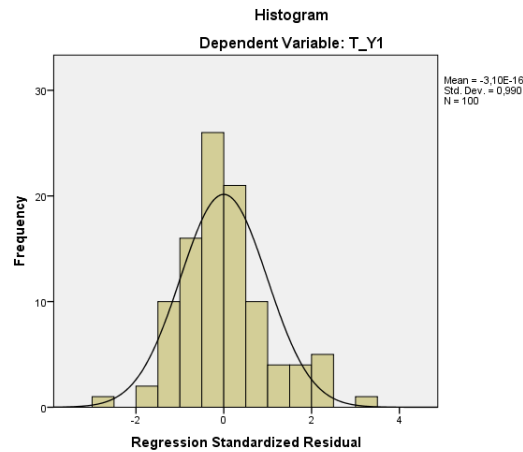
Sebelum melakukan analisis regresi, terlebih dahulu dilakukan uji prasyarat analisis regresi atau uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, uji heterokedasitas, uji autokorelasi dan uji multikolinearitas.

1) Uji Normalitas

Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Untuk melihat normalitas data dapat dilakukan dengan melihat histogram atau normal probabilitas plot.

Jika melihat dari histogram, data yang baik adalah jika data tersebut membentuk kurva bel. Berdasarkan gambar 6, meski tidak sempurna data yang digunakan ada kecenderungan membentuk kurva bel; dengan demikian dapat disimpulkan bahwa data yang dipergunakan terdistribusi secara normal.

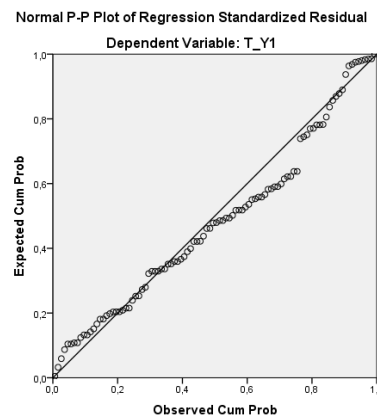
Gambar 6 Grafik Histogram



Sumber: Data sekunder, data diolah (2013)

Dari gambar di bawah dapat dikatakan bahwa model regresi dalam penelitian ini memenuhi asumsi normalitas karena data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal.

Gambar 7 Normal Probabilitas Plot



Sumber: Data sekunder, data diolah (2013)

2) Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi dibutuhkan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Pengujian

dilakukan dengan melihat nilai *tolerance* dan VIF. Multikolinieritas dapat dilihat dari nilai toleransi $> 0,10$ dan *variance inflation factor* (VIF) < 10 . Dari hasil perhitungan diperoleh nilai toleransi 0,785 dan nilai VIF 1,274, maka dapat dikatakan bahwa tidak terjadi multikolinieritas antarvariabel konflik peran dan ambiguitas peran. Ringkasan hasil output uji multikolinieritas tersaji dalam tabel 21.

3) Uji Otokorelasi

Uji otokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi linier ada / tidaknya korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pada periode sebelumnya ($t-1$). Penelitian ini menggunakan uji Durbin-Watson untuk melihat gejala autokorelasi. Terjadi otokorelasi jika nilai Durbin-Watson = $1 < DW < 3$. Hasil perhitungan uji Durbin-Watson tersaji dalam tabel 5.14.

Dari hasil pengolahan data, diperoleh nilai Durbin-Watson sebesar 1,597. Berarti tidak terjadi otokorelasi dalam model regresi berganda yang dibuat.

Tabel 19 Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,512 ^a	,262	,247	3,77906	1,597

a. Predictors: (Constant), Konflik Peran, Ambiguitas Peran

b. Dependent Variable: Stres Kerja

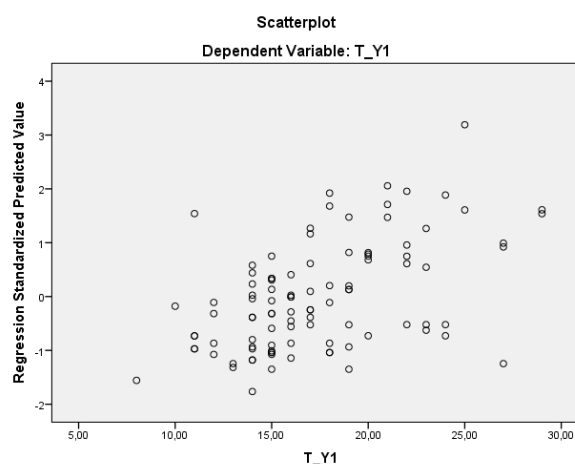
4) Uji Heterokedasitas

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terdapat / tidak terdapat ketidaksamaan variance residual dari satu pengamatan ke pengamatan lain. Model regresi yang baik adalah jika variance residual suatu

pengamatan ke pengamatan lain tetap (homokedasitas). Cara untuk mendeteksi heterokedasitas adalah dengan melihat grafik *scatterplot*. Jika titik-titik membentuk satu pola tertentu maka dapat dikatakan terdapat gejala heterokedasitas. Sebaliknya, Jika titik-titik tersebut menyebar maka tidak terdapat gejala heterokedasitas.

Berdasarkan Gambar 5.2, tampak bahwa titik-titik menyebar secara acak diatas maupun di bawah angka 0 pada sumbu y. Sehingga dapat dikatakan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas dalam model penelitian ini.

Gambar 8 Scatterplot Diagram Uji Heterokedasitas



Sumber: Data sekunder, data diolah (2013)

5.2.1.2 Analisis Regresi

Analisis regresi digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas yang terdiri dari konflik peran dan ambiguitas peran terhadap variabel dependen yaitu stres kerja pejabat struktural program studi di Universitas Hasanuddin. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Teknik ini dapat memberikan hasil analisis pengaruh variabel independen terhadap variabel

dependen, baik secara parsial maupun simultan. Pengolahan data dilakukan dengan bantuan program SPSS versi 20.

1) Persamaan Regresi

Untuk menguji hipotesis yang diajukan pada bab sebelumnya, maka analisis dalam penelitian ini adalah persamaan regresi yang dibentuk, yaitu:

$$Y_1 = a + PY_1X_1 + PY_1X_2 + e_1 \quad (1)$$

Berdasarkan persamaan tersebut, untuk menjawab rumusan masalah dan membuktikan hipotesis yang diajukan maka dilakukan pengujian dengan menggunakan uji t, di mana sebelum dilakukan uji t maka terlebih dahulu kita lakukan uji korelasi dan uji determinasi.

Berikut ini adalah analisis korelasi dan analisis determinasi.

Tabel 20 Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,512 ^a	,262	,247	3,77906	1,597

a. Predictors: (Constant), Konflik Peran, Ambiguitas Peran

b. Dependent Variable: Stres Kerja

Sumber: Hasil Penelitian, data diolah (2013)

Dari tabel 20 nilai R (korelasi) sebesar 0.512 yang berarti bahwa antara variabel eksogen (konflik peran dan ambiguitas peran) dengan variabel endogen (stres kerja) terdapat hubungan yang cukup kuat. Sedangkan nilai R-square adalah 0.262 atau 26,2 % perubahan dari variabel endogen dapat diterangkan oleh variabel eksogen dan sisanya 74,6 % di jelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

2) Uji regresi

Berikut ini adalah uji regresi:

Tabel 21 Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	21,860	3,924		5,570	,000		
Konflik	,231	,082	,277	2,814	,006	,785	1,274
Ambiguitas	-,306	,094	-,321	-3,262	,002	,785	1,274

a. Dependent Variable: Stres Kerja
Sumber: Data Primer diolah (lampiran)

Analisis selanjutnya adalah analisis besar pengaruh variabel eksogen dari model terhadap variabel endogen, dan bagaimana arah pengaruh antara variabel eksogen konflik peran dan ambiguitas peran terhadap variabel endogen stres kerja dengan melihat besarnya koefisien regresi masing masing variabel endogen dari yang terbentuk dari pengolahan dengan menggunakan bantuan program SPSS adalah:

$$\text{Stres Kerja} = 0.277 \text{ Konflik Peran} - 0,321 \text{ Ambiguitas Peran}$$

Dari persamaan di atas, dapat dijelaskan besarnya pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen adalah Koefisien regresi variabel konflik peran menunjukkan nilai 0.277, yang berarti bahwa konflik peran berpengaruh positif sebesar 0.277 terhadap stres kerja, dan Koefisien regresi variabel ambiguitas peran menunjukkan nilai (0,321), yang berarti bahwa ambiguitas peran berpengaruh negatif sebesar 0,321 terhadap stres kerja.

5.2.2 Persamaan Struktural II

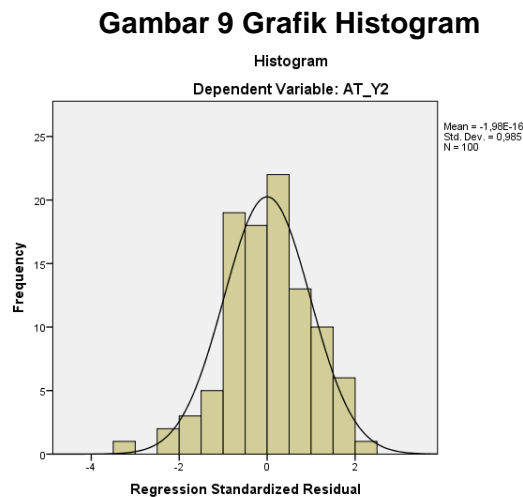
5.2.2.1 Uji Asumsi Klasik

Untuk melihat hasil regresi antara Konflik Peran, Ambiguitas Peran, dan Stres Kerja terhadap Kinerja dari model yang dibuat terlebih dahulu dilakukan uji prasyarat analisis regresi atau uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, uji heterokedasitas, uji autokorelasi dan uji multikolinearitas.

1) Uji Normalitas

Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Untuk melihat normalitas data dapat dilakukan dengan melihat histogram atau normal probabilitas plot.

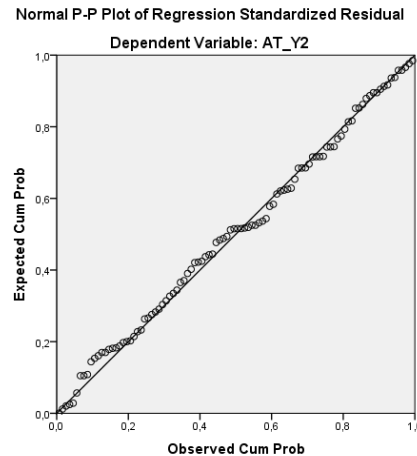
Jika melihat dari histogram, data yang baik adalah jika data tersebut membentuk kurva bel. Berdasarkan gambar 9 memiliki bentuk menyerupai kurva bel. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa data yang dipergunakan terdistribusi secara normal.



Sumber: Hasil penelitian (2013)

Dari gambar 10 dapat dikatakan bahwa model regresi dalam penelitian ini memenuhi asumsi normalitas karena data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal.

Gambar 10 Normal P-Plot Kinerja



Sumber: Data sekunder, data diolah (2013)

2) Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi dbutirukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Pengujian dilakukan dengan melihat nilai *tolerance* dan VIF. Multikolinieritas dapat dilihat dari nilai toleransi $> 0,10$ dan *variance inflation factor* (VIF) < 10 . Dari hasil perhitungan diperoleh nilai toleransi 0,726 dan nilai VIF 1,378 untuk variabel konflik peran; nilai toleransi 0,708 dan nilai VIF 1,413 untuk variabel ambiguitas peran; dan nilai toleransi 0,738 dan nilai VIF 1,355 untuk variabel stres kerja, maka dapat dikatakan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antarvariabel independen. Ringkasan hasil output uji multikolinearitas tersaji dalam tabel 24.

3) Uji Otokorelasi

Uji otokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi linier ada / tidaknya korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pada periode sebelumnya (t-1). Penelitian ini menggunakan uji Durbin-Watson untuk melihat gejala autokorelasi. Terjadi otokorelasi, jika nilai Durbin-Watson = $1 < DW < 3$. Hasil perhitungan uji Durbin-Watson tersaji dalam Tabel 22.

Tabel 22 Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,565 ^a	,319	,298	2,63720	1,537

a. Predictors: (Constant), Konflik Kerja, Ambiguitas Peran, Stres Kerja

b. Dependent Variable: Kinerja

Sumber: Data sekunder, data diolah (2013)

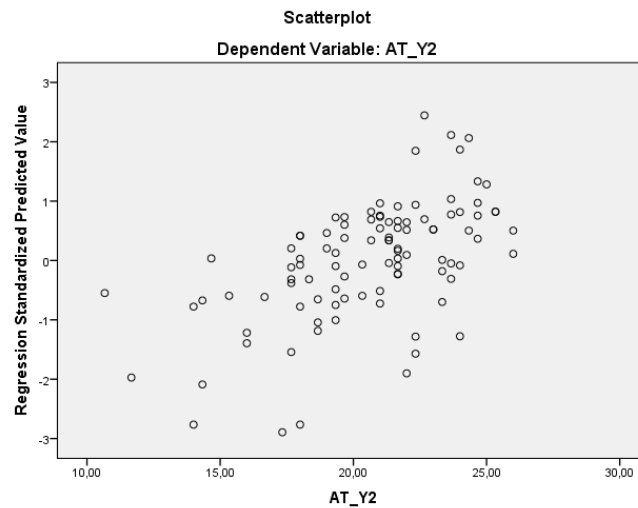
Dari hasil pengolahan data, diperoleh nilai Durbin-Watson sebesar 1,537. Berarti tidak terjadi otokorelasi dalam model regresi berganda yang dibuat.

4) Uji Heterokedasrisitas

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi, terdapat / tidak terdapat ketidaksamaan variance residual dari sat pengamatan ke pengamatan lain. Model regresi yang baik, adalah jika variance residual suatu pengamatan ke pengamatan lain tetap (homokedasitas). Cara untuk mendeteksi heterokedasitas adalah dengan melihat grafik *scatterplot*. Jika titik-titik membentuk satu pola tertentu, maka dapat dikatakan terdapat gejala heterokedasitas. Sebaliknya, jika titik-titik tersebut menyebar, maka tidak terdapat gejala heterokedasitas.

Berdasarkan Gambar 11, tampak bahwa titik-titik menyebar secara acak di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu y, sehingga dapat dikatakan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas dalam model yang digunakan.

Gambar 11 Scatterplot Diagram Uji Heterokedastisitas



Sumber: Data sekunder, data diolah (2013)

5.2.2.2 Analisis Regresi

Analisis regresi digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas yang terdiri atas konflik peran dan ambiguitas peran terhadap variabel dependen, yaitu stres kerja dan kinerja pejabat struktural program studi di Universitas Hasanuddin. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Teknik ini dapat memberikan hasil analisis pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, baik secara parsial maupun simultan. Pengolahan data dilakukan dengan bantuan program SPSS versi 20.

1) Persamaan regresi

Untuk menguji hipotesis yang diajukan pada bab sebelumnya, maka analisis dalam penelitian ini adalah persamaan regresi yang dibentuk, yaitu:

$$Y_2 = PY_2X_1 + PY_2X_2 + PY_2Y_1 + e_2$$

Berdasarkan persamaan tersebut di atas, untuk menjawab rumusan masalah dan membuktikan hipotesis yang diajukan, maka dilakukan pengujian dengan menggunakan Uji t, di mana sebelum dilakukan uji t terlebih dahulu dilakukan analisis korelasi dan analisis determinasi.

Berikut ini adalah analisis korelasi dan analisis determinasi.

Tabel 23 Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,565 ^a	,319	,298	2,63720	1,537

a. Predictors: (Constant), Konflik Peran, Ambiguitas Peran, Stres Kerja

b. Dependent Variable: Kinerja

Sumber: Hasil Penelitian, data diolah (2013)

Dari tabel 6.9 nilai R (korelasi) sebesar 0.565 yang berarti, bahwa antara variabel eksogen (konflik peran, ambiguitas peran, dan stres kerja) dengan variabel endogen (kinerja) terdapat hubungan yang cukup kuat. Sedangkan nilai R-square adalah 0.319 atau 31,9% perubahan dari variabel endogen dapat diterangkan oleh variabel eksogen dan sisanya 68,1 % dijelaskan oleh variabel lain di luar dari model yang digunakan. Dapat dipahami, bahwa memang dalam penelitian ilmu sosial (*non eksakta*), perubahan fenomena biasanya cepat terjadi jika dibandingkan dengan penelitian dalam bidang eksakta.

2) Uji regresi

Analisis selanjutnya adalah meneliti seberapa besar pengaruh variabel eksogen dari model terhadap variabel endogen, dan bagaimana arah pengaruh antara variabel eksogen konflik peran dan ambiguitas peran terhadap variabel endogen stres kerja dengan melihat besarnya koefisien regresi masing masing

variabel endogen dari yang terbentuk dari pengolahan dengan menggunakan bantuan program SPSS.

$$\text{Konflik Peran} = 0,383 \text{ Konflik Peran} - 0,536 \text{ Ambiguitas Peran} - 0,207$$

Stres Kerja

Tabel 24 Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	7,288	3,146		2,316	,023		
Konflik	,231	,060	,383	3,879	,000	,726	1,378
Ambiguitas	-,370	,069	-,536	5,355	,000	,708	1,413
Stres	-,150	,071	-,207	-2,115	,037	,738	1,355

a. Dependent Variable: Kinerja
Sumber: Hasil Penelitian, 2013

Dari persamaan di atas, dapat dijelaskan besarnya pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen adalah Koefisien regresi variabel konflik peran menunjukkan nilai 0.383, yang berarti bahwa konflik peran berpengaruh positif sebesar 0.383 terhadap kinerja; Koefisien regresi variabel ambiguitas peran menunjukkan nilai 0,536, yang berarti bahwa ambiguitas peran berpengaruh positif sebesar 0,536 terhadap kinerja; dan Koefisien regresi variabel stres kerja menunjukkan nilai (-0,207), yang berarti bahwa stres kerja berpengaruh negatif sebesar 0,207 terhadap kinerja.

5.2.3 Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis pertama (H1), hipotesis kedua (H2), hipotesis ketiga (H3), hipotesis keempat (H4), dan hipotesis kelima (H5) dilakukan dengan menggunakan uji t satu sisi (*one-tailed test*). Derajat kepercayaan yang digunakan adalah 95% atau $\alpha = 5\%$ dengan *degree of freedom* (df) = 96, di mana $(df) = n - k = 100 - 2$. Uji signifikansi untuk membuktikan hipotesis

penelitian dilakukan dengan membandingkan nilai t tabel dan t hitung. Jika nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel ($t_{hitung} > t_{tabel}$), maka dapat menerima hipotesis. Sebaliknya jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka hipotesis penelitian belum dapat diterima. Adapun nilai t tabel untuk $\alpha = 5\%$, $(df) = 96$, adalah $\pm 1,985$.

Uji signifikansi juga dapat dilihat dari nilai signifikansi koefisien regresi. Jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,1 ($0,05 \times 2$), maka hipotesis penelitian dapat diterima. Sebaliknya jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,1 maka hipotesis penelitian belum dapat diterima.

a. Pengujian Hipotesis Pertama (H1)

Pengaruh konflik peran terhadap stres kerja dispesifikasikan dalam hipotesis pertama (H1) yaitu:

H1 : Konflik peran berpengaruh positif secara langsung terhadap stres kerja pejabat struktural program studi di lingkungan Universitas Hasanuddin Makassar.

Berdasarkan perhitungan analisis regresi diperoleh t hitung sebesar 2,814. Nilai ini lebih besar dari t tabel, yang berarti bahwa secara signifikan konflik peran berpengaruh positif secara signifikan terhadap stres kerja. Hal ini juga didukung dengan nilai signifikansi sebesar 0,006. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa hipotesis penelitian yang menyatakan bahwa konflik peran berpengaruh positif terhadap stres kerja pejabat struktural dapat diterima.

b. Pengujian Hipotesis Kedua (H2)

Pengaruh ambiguitas peran terhadap stres kerja dispesifikasikan dalam hipotesis kedua (H2) yaitu:

H2 : Ambiguitas peran berpengaruh positif secara langsung terhadap stres kerja pejabat struktural program studi di lingkungan Universitas Hasanuddin Makassar.

Berdasarkan perhitungan analisis regresi diperoleh t hitung sebesar (-3,262). Nilai ini lebih kecil dari t tabel, yang berarti bahwa secara signifikan ambiguitas peran berpengaruh negatif secara signifikan terhadap stres kerja. Hal ini juga didukung dengan nilai signifikansi sebesar 0,002. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa hipotesis penelitian yang menyatakan bahwa ambiguitas peran berpengaruh positif terhadap stres kerja pejabat struktural belum dapat diterima. Hal ini berarti bahwa ambiguitas peran ternyata dapat mengurangi stres kerja para pejabat struktural.

c. Pengujian Hipotesis Ketiga (H3)

Pengaruh konflik peran terhadap kinerja dispesifikasikan dalam hipotesis ketiga (H3) yaitu:

H3 : Konflik peran berpengaruh negatif secara langsung terhadap kinerja pejabat struktural program studi di lingkungan Universitas Hasanuddin Makassar.

Berdasarkan perhitungan analisis regresi diperoleh t hitung sebesar 3,879. Nilai ini lebih besar dari t tabel, yang berarti bahwa secara signifikan konflik peran berpengaruh positif terhadap kinerja. Hal ini juga didukung

dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa hipotesis penelitian yang menyatakan bahwa konflik peran berpengaruh negatif terhadap kinerja pejabat struktural belum dapat diterima. Anomali hasil pengujian hipotesis ketiga ini sejalan dengan anomali terhadap hasil pengujian pada hipotesis kedua.

d. Pengujian Hipotesis Keempat (H4)

Pengaruh ambiguitas peran terhadap kinerja dispesifikasikan dalam hipotesis keempat (H4) yaitu:

H4 : Ambiguitas peran berpengaruh negatif secara langsung terhadap kinerja pejabat struktural program studi di lingkungan Universitas Hasanuddin Makassar.

Berdasarkan perhitungan analisis regresi diperoleh t hitung sebesar (-5,355). Nilai ini lebih kecil dari t tabel, yang berarti bahwa secara signifikan ambiguitas peran berpengaruh negatif terhadap kinerja. Hal ini juga didukung dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa hipotesis penelitian yang menyatakan bahwa ambiguitas peran berpengaruh negatif terhadap kinerja pejabat struktural dapat diterima.

e. Pengujian Hipotesis Kelima (H5)

Pengaruh stres kerja terhadap kinerja dispesifikasikan dalam hipotesis kelima (H5) yaitu:

H5 : Stres kerja berpengaruh negatif secara langsung terhadap kinerja pejabat struktural program studi di lingkungan Universitas Hasanuddin Makassar.

Berdasarkan perhitungan analisis regresi diperoleh t hitung sebesar (2,115). Nilai ini lebih besar dari t tabel, yang berarti bahwa secara signifikan konflik peran berpengaruh negatif terhadap kinerja. Hal ini juga didukung dengan nilai signifikansi sebesar 0,037. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa hipotesis penelitian yang menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja pejabat struktural dapat diterima. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi stres kerja, maka akan mengakibatkan kinerja pejabat struktural akan semakin rendah.

5.2.4 Analisis Jalur (*Path Analysis*)

Analisis jalur ini digunakan untuk menelaah hubungan antara model kausal yang telah dirumuskan peneliti atas dasar pertimbangan teoritis dan pengetahuan tertentu. Hubungan kausal selain didasarkan pada data, juga didasarkan pada pengetahuan, perumusan hipotesis dan analisis logis, sehingga dapat dikatakan analisis jalur dapat digunakan untuk menguji seperangkat hipotesis kausal serta menafsirkan hubungan tersebut. Dalam penelitian ini, analisis data menggunakan tingkat signifikansi 0,05 sebagaimana yang lazim dipakai dalam penelitian ilmu sosial. Hubungan kausal tersebut merupakan pengembangan analisis korelasi, regresi berganda dan analisis parsial.

Langkah pertama dalam analisis jalur dalam penelitian ini yaitu menentukan pengaruh langsung dan tidak langsung antarvariabel.

a) Menghitung pengaruh langsung (*Direct Effect* atau DE)

- 1) Pengaruh variabel konflik peran terhadap stres kerja

$$X_1 \text{ ke } Y_1 = 0,277$$

- 2) Pengaruh variabel ambiguitas peran terhadap stres kerja

$$X_2 \text{ ke } Y_1 = (-0,321)$$

- 3) Pengaruh variabel konflik peran terhadap kinerja

$$X_1 \text{ ke } Y_2 = 0,383$$

- 4) Pengaruh variabel ambiguitas peran terhadap kinerja

$$X_2 \text{ ke } Y_2 = (-0,536)$$

- 5) Pengaruh variabel stres kerja terhadap kinerja

$$Y_1 \text{ ke } Y_2 = (-0,207)$$

b) Menghitung pengaruh tidak langsung (*Indirect Effect* atau IE)

- 1) Pengaruh variabel konflik peran terhadap kinerja melalui stres kerja.

$$PY_1X_1 \times PY_2Y_1 = [0,277 \times (-0,207)] = (-0,057)$$

- 2) Pengaruh variabel ambiguitas peran terhadap kinerja melalui stres kerja.

$$PY_1X_2 \times PY_2Y_1 = [(-0,321) \times (-0,207)] = 0,066$$

c) Menghitung pengaruh total (*Total Effect*)

- 1) Pengaruh variabel konflik peran terhadap kinerja melalui stres kerja.

$$PY_1X_1 + PY_2Y_1 = [0,277 + (-0,207)] = 0,07$$

- 2) Pengaruh variabel ambiguitas peran terhadap kinerja melalui stres kerja.

$$PY_1X_2 + PY_2Y_1 = [(-0,321) + (-0,207)] = (-0,528)$$

d) Diagram jalur untuk model Path Analysis Mediasi

Dari diagram jalur di bawah, dibuat persamaan:

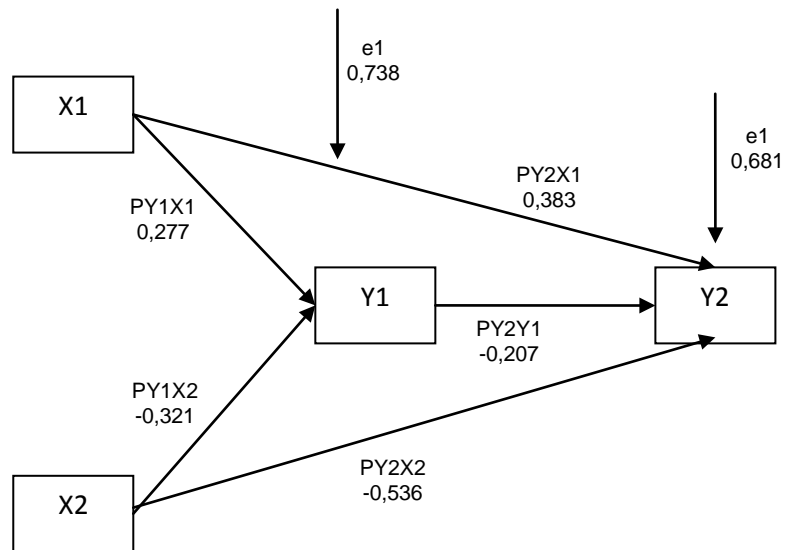
$$\text{Sub struktur 1: } Y_1 = 0,277 X_1 - 0,321 X_2 + e_1$$

$$\text{Sub struktur 2: } Y_2 = 0,383 X_1 - 0,207 Y_1 - 0,536 X_2 + e_1$$

Berdasarkan pada hasil analisis perhitungan di atas, dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Pengaruh variabel konflik peran terhadap kinerja secara langsung sebesar 0,383.
2. Pengaruh variabel ambiguitas peran terhadap kinerja secara langsung sebesar (-0,536).
3. Pengaruh variabel stres kerja terhadap kinerja secara langsung sebesar (-0,207).
4. Pengaruh variabel konflik peran, ambiguitas peran, dan stres kerja terhadap kinerja secara gabungan sebesar 0,319.
5. Pengaruh variabel-variabel lain di luar model ini terhadap kinerja sebesar 0,681.
6. Pengaruh variabel konflik peran terhadap stres kerja sebesar 0,277.
7. Pengaruh variabel ambiguitas peran terhadap stres kerja sebesar (-0,321).
8. Pengaruh variabel konflik peran dan ambiguitas peran terhadap stres kerja secara gabungan sebesar 0,262.
9. Pengaruh variabel-variabel lain di luar model ini terhadap stres kerja sebesar 0,738

Gambar 12 Diagram Jalur Hasil Analisis Pengaruh Variabel Konflik Peran dan Ambiguitas Peran terhadap Kinerja Secara Langsung dan Tidak Langsung Melalui Variabel Stres Kerja



BAB VI

PEMBAHASAN

6.1 Pengaruh Konflik Peran terhadap Stres Kerja Pejabat Struktural Prodi

Berdasarkan hasil olahan dan analisis data, diketahui bahwa hipotesis pertama yang menyatakan bahwa konflik peran berpengaruh signifikan dan positif terhadap stres kerja pejabat struktural program studi dapat diterima. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi konflik atau pertentangan / perbedaan yang dihadapi dalam diri pejabat struktural, maka semakin tinggi stres yang bisa dialami / dirasakan. Sebaliknya, jika konflik yang dihadapi semakin rendah, maka pejabat struktural bisa lebih terhindar dari gejala stres.

Hasil penelitian ini mendukung teori yang dikembangkan oleh Luthans (2006). Luthans mengatakan, bahwa jika seseorang memiliki dua tekanan atau lebih yang terjadi secara bersamaan akan menyebabkan konflik, dan apabila ia berusaha mematuhi satu diantaranya, maka ia akan mengalami kesulitan. Konflik peran yang muncul akan meningkatkan kecemasan dalam menjalankan tugas. Kondisi ini akan mendorong individu mengalami stres yang berlebihan.

Hasil penelitian ini senada dengan penelitian yang dilakukan oleh Ram *et al.* (2011), Dua (1994), Sharpley *et al.* (1996), Gillespie *et al.* (2001), dan Taris *et al.* (2001) yang menyatakan bahwa konflik peran berpengaruh signifikan dan positif berpengaruh pada stres kerja. Begitu pula temuan Jordan *et al.* (2002) yang menyatakan bahwa stres kerja di tempat kerja disebabkan oleh beberapa faktor di antaranya konflik peran.

Konflik peran yang terjadi di kalangan pejabat struktural dapat terjadi jika individu tersebut dihadapkan pada dua atau lebih pekerjaan yang berbeda, baik dalam tugasnya sebagai dosen maupun sebagai pejabat struktural. Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden terkadang melakukan dua atau lebih pekerjaan yang berkaitan satu sama lain. Menenpatkan individu dengan dua jabatan atau bertanggung jawab melebihi *job description*, akan menjadikan individu itu melebihi beban kerja yang dapat menjadikan stres.

Dosen sebagai pejabat struktural juga terkadang melakukan pekerjaan yang cenderung diterima oleh satu pihak, tetapi tidak diterima oleh pihak lain. Selain itu, responden juga mengesampingkan aturan agar dapat menyelesaikan tugas. Jika ia memiliki dua tekanan atau lebih yang terjadi secara bersamaan dan jika ia berusaha mematuhi satu di antaranya, maka akan berdampak pada ketegangan (Rowley, 1996).

6.2 Pengaruh Ambiguitas Peran terhadap Stres Kerja Pejabat Struktural Prodi

Berdasarkan hasil analisis dan olahan data responden diketahui bahwa hipotesis kedua yang menyatakan bahwa ambiguitas peran berpengaruh signifikan dan positif terhadap stres kerja pejabat struktural program studi terakreditasi belum dapat diterima. Sebaliknya, hasil penelitian membuktikan bahwa ambiguitas peran secara signifikan berpengaruh negatif terhadap stres kerja. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat ambiguitas peran yang dihadapi oleh pejabat struktural, maka semakin rendah stres yang akan terjadi. Sebaliknya, jika ambiguitas peran yang dihadapi semakin rendah, maka cenderung mengalami stres yang lebih tinggi.

Hasil penelitian ini tidak mendukung penelitian Ram *et al.* (2011) yang menyatakan bahwa ambiguitas peran secara signifikan dan positif berpengaruh pada stres kerja. Hasil penelitian Idris (2011) juga menunjukkan bahwa stres disebabkan oleh beban kerja dan ambiguitas peran, tetapi tidak oleh konflik peran.

Penelitian Lee *et al.* (1980) juga mengemukakan bahwa setiap kali orang tidak memiliki pedoman yang jelas mengenai otoritas dan tanggung jawab peran mereka, mereka akan mengalami stres, menjadi tidak puas, dan kurang efektif dalam bekerja. Ketika tujuan, peran, dan kriteria kinerja yang ambigu, karyawan dapat menganggap ini sebagai ambiguitas yang mengancam kepentingan mereka. Selanjutnya, hal ini akan mengarah pada perasaan ketegangan.

Dosen, yang juga merupakan pejabat struktural, sebagai individu yang memiliki independensi yang tinggi, tidak merasa terjadi ambiguitas dalam pekerjaan mereka. Hal ini terlihat dari jawaban-jawaban atas kuesioner yang telah disebar mengenai ambiguitas peran. Para pejabat struktural menganggap bahwa mereka telah mempunyai pengetahuan yang memadai dan menyadari seberapa besar mengenai tujuan, rencana, tanggung jawab dan wewenang yang diemban, ruang lingkup dari pekerjaan yang dijalani, serta menyadari perlunya membagi waktu. Sehingga, stres bisa dihindari.

6.3 Pengaruh Konflik Peran terhadap Kinerja Pejabat Struktural Prodi

Berdasarkan hasil analisis dan olahan data diketahui bahwa hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa konflik peran berpengaruh signifikan dan negatif terhadap kinerja pejabat struktural program studi belum dapat diterima. Sebaliknya, hasil penelitian membuktikan bahwa konflik peran secara signifikan

berpengaruh positif terhadap kinerja pejabat struktural program studi. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat konflik peran yang dihadapi oleh pejabat struktural, maka semakin tinggi kinerja yang dihasilkan. Sebaliknya, jika pertentangan peran yang dihadapi oleh pejabat struktural semakin rendah, maka kinerja yang bisa diberikan juga semakin rendah.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan teori yang dikembangkan oleh Cooper *et al.* (2001), yang mengemukakan bahwa konflik peran mencerminkan ketidaksesuaian keinginan individu yang dapat mempengaruhi ketidakefektifan dalam pekerjaan.

Akan tetapi, hasil penelitian ini sejalan dengan teori yang dikembangkan oleh Babin *et al.* (1998), Singh *et al.* (1996), Dubinsky *et al.* (1986), yang mengemukakan bahwa konflik peran berpengaruh signifikan dan positif terhadap *job performance*. Temuan ini juga memperkuat penelitian Michael *et al.* sebagaimana dikutip oleh Keaveney *et al.* (1993).

Pengaruh konflik peran yang positif terhadap kinerja individu menurut Brown *et al.* (1994) adalah logis, karena ketika muncul konflik peran maka individu terdorong untuk menggunakan strategi khusus dalam mengatasi konflik daripada menghindarinya. Berhman & Perreault (dalam Keaveney *et al.*, 1993) mengatakan bahwa konflik peran merupakan sesuatu yang tidak nampak (*unvisible*), namun tidak bisa dihindarkan (*unavoidable*) dalam setiap aktivitas, oleh karena itu kinerja individu sangat tergantung pada bagaimana individu tersebut mengatasi (*coping*) konflik peran yang muncul.

Baik buruknya kinerja individu sebagai implikasi munculnya konflik peran sangat tergantung pada bagaimana dia mengatasi (*coping*) atau merespon

konflik peran yang dialami (Keaveney *et al.*, 1993; Watherly *et al.*, 1993). Coping didefinisikan oleh Goolsby (1992) sebagai usaha-usaha yang dilakukan oleh seseorang untuk mengelola (*manage*) permintaan-permintaan yang dirasakan melebihi sumber daya (*resources*) yang dimilikinya, meliputi antara lain usia, pengalaman kerja, dan tingkat pendidikan.

Universitas Hasanudin telah sukses menunjukkan penerapan tata kelola dan manajemen konflik yang baik. Mengelola konflik diri sendiri berarti mengendalikan diri sendiri dalam kehidupan. Sebagai pejabat struktural, mengelola konflik di tempat kerja, lebih bersifat pemahaman akan penyebab konflik, dan mengambil tindakan untuk mengurangi dalam rangka peningkatan kinerja.

Selain kinerja pejabat struktural juga akan baik bila mempunyai keahlian (*skill*) yang tinggi, dan mempunyai harapan (*expectation*) masa depan yang lebih baik. Kedua hal tersebut merupakan hal yang menciptakan motivasi seorang dosen bersedia melaksanakan kegiatan kerja dengan kinerja yang baik.

Selain itu, para pejabat struktural yang mampu mengatasi konflik yang dihadapi menganggap konflik yang terjadi sebagai tantangan. Hal inilah yang membuat para pejabat struktural menjadi semakin termotivasi untuk terus meningkatkan kinerjanya. Seseorang yang sangat termotivasi, yaitu orang yang melaksanakan upaya substansial guna menunjang tujuan-tujuan produksi kesatuan kerjanya, akan memberikan upaya yang maksimum dalam hal bekerja. Bila sekelompok dosen (pejabat struktural) mempunyai kinerja yang baik, maka akan berdampak pada kinerja universitas yang baik pula.

6.4 Pengaruh Ambiguitas Peran terhadap Kinerja Pejabat Struktural Prodi

Berdasarkan hasil analisis data responden diketahui bahwa hipotesis keempat yang menyatakan bahwa ambiguitas peran berpengaruh signifikan dan negatif terhadap kinerja pejabat struktural program studi terakreditasi dapat diterima. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat ambiguitas peran yang dihadapi oleh pejabat struktural, maka semakin rendah kinerja yang dihasilkan. Sebaliknya, jika ambiguitas peran yang dihadapi semakin rendah, maka kinerja yang bisa diberikan juga semakin tinggi.

Hasil penelitian ini mendukung teori yang dikembangkan oleh Dubinsky *et al.* (1992), Brown *et al.* (1983), Singh (1993), Singh *et al.* (1996), dan Fisher *et al.* (dalam Keaveney *et al.*, 1993).

Kahn *et al.* (2009) mengemukakan bahwa ambiguitas peran dapat meningkatkan kemungkinan seseorang menjadi merasa tidak puas dengan perannya, mengalami kecemasan, memutarbalikkan fakta, dan kinerjanya menurun. Ambiguitas peran juga dapat meningkat ketika kompleksitas organisasi / instansi melebihi rentang pemahaman seseorang. Oleh sebab itu, ketika mengalami ambiguitas peran, kemungkinan sulit bagi pejabat struktural untuk menjaga komitmen mereka untuk tetap bersikap independen.

Agar dapat melaksanakan pekerjaan yang baik, individu memerlukan keterangan tertentu yang menyangkut hal-hal yang diharapkan untuk mereka lakukan dan hal-hal yang tidak harus mereka lakukan. Ketika pejabat struktural mengalami ambiguitas peran, oleh karena itu mereka tidak mengetahui secara jelas bagaimana mereka melaksanakan pekerjaan secara efektif, maka dalam

bekerja mereka cenderung tidak efisien dan tidak terarah, sehingga kemungkinan besar kinerja (*job performance*) mereka akan menurun.

Ambiguitas peran menghalangi peluang untuk meningkatkan kinerja individu, mengurangi kepuasan kerja, dan meningkatkan keluar-masuk / turnover (Singh, 1993), karena ambiguitas peran berpotensi mendorong munculnya keterlambatan (*delays*) dalam mengambil tindakan (Babin *et al.*, 1998), kerja individu menjadi kurang efisien dan tidak terarah, serta bisa mendorong munculnya rasa frustrasi dalam diri individu (Singh, 1993), yang pada gilirannya mempengaruhi kinerja pejabat struktural itu sendiri.

6.5 Pengaruh Stres kerja terhadap Kinerja Pejabat Struktural Prodi

Berdasarkan hasil analisis data responden diketahui bahwa hipotesis kelima yang menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh signifikan dan negatif terhadap kinerja pejabat struktural program studi terakreditasi dapat diterima. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi stres yang dialami pejabat struktural akan berpengaruh pada semakin rendah kinerja yang diberikan kepada instansi. Sebaliknya, semakin rendah stres yang dihadapi, maka kinerja pejabat struktural lebih maksimal.

Hasil penelitian ini mendukung teori hubungan U terbalik antara stres dan kinerja, yaitu hukum Yerkes Podson (1904). Pola U terbalik tersebut menunjukkan hubungan tingkat stres (rendah-tinggi) dan kinerja (rendah-tinggi). Bila tidak ada stres, tantangan kerja juga tidak ada dan kinerja cenderung menurun. Sejalan dengan meningkatnya stres, kinerja cenderung naik, karena stres membantu individu untuk mengarahkan segala sumber daya dalam memenuhi kebutuhan kerja, yang merupakan suatu rangsangan sehat yang

mendorong seseorang untuk menanggapi tantangan pekerjaan. Akhirnya stres mencapai titik stabil yang kira-kira sesuai dengan kemampuan prestasi individu. Selanjutnya, bila stres menjadi terlalu besar, kinerja akan mulai menurun karena stres mengganggu pelaksanaan pekerjaan. Individu kehilangan kemampuan untuk mengendalikannya. Akibat yang paling ekstrim adalah kinerja menjadi nol, individu menjadi tidak kuat lagi bekerja, putus asa, keluar atau menolak bekerja untuk menghindari stres.

Teori ini menjelaskan bahwa stres yang rendah dapat menstimulasi tubuh dan mendorong pencapaian kinerja yang lebih baik, lebih intens, dan lebih cepat. Sebaliknya, jika stres yang dihadapi terlalu berat, akan mengakibatkan kinerja yang semakin menurun, dikarenakan tenaga yang seharusnya diperuntukkan untuk bekerja, justru digunakan untuk melawan stres.

Hasil penelitian ini juga mendukung hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti-peneliti terdahulu. Ongori *et al.* (2008) menemukan bahwa stres kerja berpengaruh positif terhadap perputaran pegawai, serta berpengaruh negatif terhadap produktivitas dan kinerja. Hal yang sama juga dikemukakan oleh Matiwildo *et al.* (1986).

Temuan ini juga memperkuat penelitian yang dikembangkan oleh Keaveney *et al.* (1992), yang mengemukakan bahwa stres akan mengurangi kinerja, karena stres dapat merusak perilaku seseorang (*psychological well-being*).

Stres adalah bentuk ketegangan dari fisik, psikis, emosi maupun mental. Bentuk ketegangan-ketegangan yang dialami oleh pejabat struktural akan mempengaruhi kinerja kesehariannya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa para pejabat struktural juga sering merasa kelelahan karena banyaknya tuntutan tugas / pekerjaan yang dibebankan. Beban kerja yang berlebihan dapat menyebabkan benturan-benturan atau tekanan-tekanan yang dapat menimbulkan stres. Akibat dari stres adalah produktivitas kerja menjadi turun.

Oleh karena itu, para pejabat struktural hendaknya tidak hanya mampu mendeteksi gejala-gejala stres, akan tetapi juga mampu mengelola stres tersebut menjadi suatu kekuatan baru. Sehingga, stres yang dapat membuat produktivitas menurun, rasa sakit, dan gangguan-gangguan mental bisa dihindari / diatasi.

6.6 Pengaruh Konflik Peran terhadap Kinerja Pejabat Struktural Prodi melalui Stres Kerja

Berdasarkan hasil analisis data responden diketahui bahwa hipotesis keenam yang menyatakan bahwa konflik peran berpengaruh signifikan dan negatif secara tidak langsung terhadap kinerja pejabat struktural program studi melalui stres kerja dapat diterima. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat konflik peran yang dihadapi oleh pejabat struktural, maka semakin rendah kinerja pejabat struktural, jika diintervensi oleh stres kerja. Sebaliknya, jika pertentangan peran yang dihadapi oleh pejabat struktural semakin rendah, maka kinerjanya juga semakin tinggi, jika diintervensi oleh stres kerja.

Pengaruh secara langsung konflik peran terhadap kinerja (0,383) lebih besar dibanding pengaruh tidak langsung konflik peran terhadap kinerja dengan adanya intervensi dari stres kerja (-0,057). Hal ini berarti stres kerja yang mengintervensi konflik peran yang dialami pejabat struktural lebih bersifat

dekstruktif sehingga menyebabkan kinerja menurun, jika dibandingkan dengan pengaruh konflik itu sendiri terhadap kinerja.

Penelitian ini mendukung teori yang dikembangkan oleh Ahmad *et al.* (2009), yang menyatakan bahwa ketika perilaku yang diharapkan oleh individu tidak konsisten, maka mereka dapat mengalami stres, depresi, merasa tidak puas, dan kinerja mereka akan kurang efektif daripada jika pada harapan tersebut tidak mengandung konflik.

Akan tetapi, jika konflik peran dapat diidentifikasi lebih awal sebagai sebuah penekan individual yang dapat menyebabkan stres, akan membantu dalam mengurangi konflik dan mengklarifikasi peran organisasional sehingga penyebab stres ini dapat dikurangi. Brown *et al.* (1994) juga mengemukakan bahwa individu terdorong untuk menggunakan strategi khusus dalam mengatasi konflik daripada menghindarinya.

Mengurangi konflik juga bisa dilakukan dengan mekanisme *coping* (Kozier, 2004). *Pertama*, mekanisme *coping* berfokus pada masalah (*problem focused coping*), meliputi usaha untuk memperbaiki suatu situasi dengan membuat perubahan atau mengambil beberapa tindakan dan usaha segera untuk mengatasi ancaman pada dirinya, seperti negoisasi, konfrontasi, dan meminta nasehat. *Kedua*, mekanisme *coping* berfokus pada emosi (*emotional focused coping*), meliputi usaha-usaha dan gagasan yang mengurangi *distress* emosional.

Folkman *et al.* (1986) juga menguraikan teori *coping* untuk mengurangi konflik, yaitu dengan menganalisa situasi untuk memperoleh solusi (*planful problem solving*), mengambil tindakan asertif untuk mengubah situasi

(*confrontative coping*), memperoleh dukungan emosional atau dukungan informasional (*seeking social support*), menjauhkan diri dari situasi (*distancing*), menghindari masalah (*escape-avoidanceting*), menyesuaikan diri dengan perasaan / tindakan yang berhubungan dengan masalah (*self control*), mengakui peran diri dalam masalah (*accepting responsibility*), serta menciptakan arti yang positif dari situasi yang dihadapi (*positive reappraisal*).

Sehingga, tingkat konflik yang rendah dapat menciptakan kinerja yang tinggi dari individu.

6.7 Pengaruh Ambiguitas Peran terhadap Kinerja Pejabat Struktural Prodi melalui Stres Kerja

Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa hipotesis ketujuh yang menyatakan bahwa ambiguitas peran berpengaruh signifikan dan negatif secara tidak langsung terhadap kinerja pejabat struktural program studi melalui stres kerja belum dapat diterima. Sebaliknya, hasil penelitian membuktikan bahwa ambiguitas peran secara tidak langsung berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja melalui stres kerja. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi ambiguitas yang dialami pejabat struktural, maka akan berdampak pada kinerja semakin meningkat jika diintervensi oleh stres kerja. Sebaliknya, semakin rendah tingkat ambiguitas yang dialami, maka kinerja juga semakin menurun jika pejabat struktural mengalami stres.

Ambiguitas menjadi penyebab stres bila seseorang apabila tidak memiliki informasi yang memadai mengenai tujuan dari pekerjaan, apa yang diharapkan untuk dikerjakan, dan tanggung jawab dari pekerjaan mereka (David *et al.*, 1983).

Pengaruh secara langsung ambiguitas peran terhadap kinerja (-0,536) lebih rendah dibanding pengaruh secara tidak langsung ambiguitas terhadap kinerja pejabat struktural dengan adanya intervensi stres kerja (0,66). Hal ini berarti stres kerja yang mengintervensi ambiguitas peran pejabat struktural bersifat konstruktif (membangun) sehingga dapat meningkatkan kinerja.

Hal ini membuktikan bahwa pejabat struktural yang berada pada tekanan di tempat kerja, mungkin mampu menggunakan kemampuan dan pengalaman pribadi secara efisien dalam mengatasi tekanan-tekanan kerja yang terjadi. Dengan adanya ambiguitas peran yang dirasakan oleh pejabat struktural, dimungkinkan dapat membantu individu tersebut untuk menentukan mana yang lebih penting dalam menjalankan pekerjaannya dan ambiguitas peran yang dialami dapat dijadikan informasi untuk memprioritaskan pemecahan masalah yang terjadi.

Kemungkinan hal ini juga disebabkan oleh sebagian pejabat struktural yang menjadi responden, mempunyai sifat kepribadian tipe B. Kepribadian tipe B, menurut Friedman *et al.* (dalam Kreitner *et al.*, 2005), dicirikan sebagai individu yang cenderung melakukan sesuatu tanpa memaksakan diri, *easy going*, mudah bersosialisasi, lebih suka bekerja sama, dan memiliki emosi yang seimbang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dosen sebagai pejabat struktural tidak mengalami hambatan komunikasi dengan pihak lain. Hal ini menunjukkan bahwa para pejabat struktural mudah bersosialisasi dengan orang lain. Banyak penelitian menyatakan bahwa orang yang memiliki banyak ikatan sosial, hidup lebih lama dan kurang rentan mengalami penyakit yang berhubungan stres dibandingkan orang yang memiliki sedikit kontak sosial suportif (Atkinson, 2000).

Tipe kepribadian ini juga merupakan orang yang suka bekerja sama, dengan bekerja sama beban tugas atau pekerjaan tidak dipikulnya sendiri sehingga memperkecil tingkat stres akibat tugas atau pekerjaan. Sifat santai dan stabilitas emosinya membuat orang yang memiliki tipe ini lebih rileks dalam menghadapi suatu masalah.

Stres merupakan cara seseorang bereaksi terhadap perubahan, peristiwa, dan situasi, baik fisik maupun mental, dalam kehidupan sehari-hari. Individu mengalami stres dengan cara dan disebabkan oleh alasan yang berbeda. Reaksinya berbeda berdasarkan persepsi dari kejadian atau peristiwa yang dihadapi. Jika pejabat struktural mampu melihat situasi tersebut dengan pandangan positif, maka individu tersebut mengalami stres yang baik (*eustress*). Berdasarkan hasil penelitian, tingkat stres yang dialami pejabat struktural masih dalam golongan menengah (moderat). Menurut teori U terbalik, dijelaskan bahwa stres yang rendah dapat menstimulasi tubuh dan mendorong pencapaian kinerja yang lebih baik, lebih intens, dan lebih cepat. Sejalan dengan meningkatnya stres, kinerja cenderung naik, karena stres membantu individu untuk mengarahkan segala sumber daya dalam memenuhi kebutuhan kerja, yang merupakan suatu rangsangan sehat yang mendorong para pejabat struktural untuk menanggapi tantangan pekerjaan.

Gibson *et al.* (1996) menyatakan dampak positif stres di antaranya motivasi pribadi, rangsangan untuk bekerja lebih keras, dan meningkatnya inspirasi hidup yang lebih baik. Stres bisa mendorong seseorang untuk menunjukkan kapasitas dan kompetensinya jika bisa dikelola dengan baik.

Ada dua pilihan yang dapat diambil dalam menghadapi stres: *to fight or to flight*. Melawan atau menghindar. Individu pemenang adalah mereka yang tidak

hanya mampu melawan, tetapi juga mampu mengelola stres di tempat kerja dan menjadikannya sebagai suatu tantangan untuk hasilkan kinerja yang lebih tinggi.

BAB VII

PENUTUP

7.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Konflik peran berpengaruh signifikan dan positif terhadap stres kerja pejabat struktural program studi. Semakin tinggi konflik atau pertentangan yang dihadapi, maka individu cenderung mengalami stres yang lebih tinggi. Sebaliknya, jika konflik yang dihadapi semakin rendah, maka individu cenderung lebih terhindar dari stres.
2. Ambiguitas peran berpengaruh signifikan dan negatif terhadap stres kerja pejabat struktural program studi terakreditasi. Semakin tinggi tingkat ambiguitas peran yang dihadapi, maka semakin rendah stres yang akan terjadi. Sebaliknya, jika ambiguitas peran yang dihadapi semakin rendah, maka cenderung mengalami stres yang lebih tinggi.
3. Konflik peran secara signifikan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja pejabat struktural program studi. Semakin tinggi tingkat konflik peran yang dihadapi, maka semakin tinggi kinerja yang dihasilkan. Sebaliknya, jika pertentangan peran yang dihadapi semakin rendah, maka cenderung kinerja yang bisa diberikan juga semakin rendah.
4. Ambiguitas peran secara signifikan berpengaruh signifikan dan negatif terhadap kinerja pejabat struktural program studi. Semakin tinggi tingkat ambiguitas peran yang dihadapi, maka semakin rendah kinerja yang

dihasilkan. Sebaliknya, jika ambiguitas peran yang dihadapi semakin rendah, maka kinerjanya juga semakin tinggi.

5. Stres kerja berpengaruh signifikan dan negatif terhadap kinerja pejabat struktural program studi. Semakin tinggi stres yang dialami akan berpengaruh pada semakin rendah kinerja yang diberikan kepada instansi. Sebaliknya, semakin rendah stres yang dihadapi, maka kinerja pejabat struktural lebih maksimal.
6. Konflik peran berpengaruh negatif secara tidak langsung terhadap kinerja pejabat struktural program studi melalui stres kerja. Semakin tinggi tingkat konflik peran yang dihadapi oleh pejabat struktural, maka semakin rendah kinerja pejabat struktural. Sebaliknya, jika pertentangan peran yang dihadapi oleh pejabat struktural semakin rendah, maka kinerjanya juga semakin tinggi. Pengaruh secara langsung konflik peran terhadap kinerja (0,383) lebih besar dibanding pengaruh tidak langsung konflik peran terhadap kinerja dengan adanya intervensi dari stres kerja (-0,057). Hal ini berarti stres kerja yang mengintervensi konflik peran yang dialami pejabat struktural lebih bersifat destruktif sehingga menyebabkan kinerja menurun.
7. Ambiguitas peran secara tidak langsung berpengaruh positif terhadap kinerja melalui stres kerja. Semakin tinggi ambiguitas yang dialami pejabat struktural, maka akan berdampak pada kinerja semakin meningkat jika diintervensi oleh stres kerja. Sebaliknya, semakin rendah tingkat ambiguitas yang dialami, maka kinerja juga semakin menurun jika pejabat struktural mengalami stres. Pengaruh secara langsung ambiguitas peran terhadap kinerja (-0,536) lebih rendah dibanding pengaruh secara tidak langsung ambiguitas terhadap kinerja pejabat

struktural dengan adanya intervensi stres kerja (0,66). Hal ini berarti stres kerja yang mengintervensi ambiguitas peran pejabat struktural bersifat konstruktif (membangun) sehingga dapat meningkatkan kinerja.

7.2 Implikasi

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, penelitian ini memiliki beberapa implikasi, yaitu:

1. Bahwa temuan penelitian yang secara empiris memperkuat teori yang telah dikemukakan dapat secara langsung diimplikasikan pada obyek penelitian atau yang sejenis.
2. Bahwa temuan penelitian yang secara empiris ternyata belum / tidak memperkuat teori yang sudah dikemukakan (anomali), maka bahwa dapat diimplikasikan pada obyek penelitian atau yang sejenis hingga ditemukan beberapa hasil penelitian lain pada ruang lingkup penelitian yang lebih luas dan atau pada obyek penelitian yang berbeda (sejenis).

7.3 Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan, yaitu:

1. Penelitian ini dilakukan terhadap variabel konflik peran, ambiguitas peran, stres kerja, dan kinerja dengan keterbatasan pada ruang lingkup pejabat struktural program studi di Universitas Hasanuddin, di mana dipahami bahwa masih terdapat beberapa variabel yang dapat diduga mempengaruhi kinerja pejabat struktural program studi, seperti kecukupan pendanaan, ketersediaan sarana dan prasarana, pelibatan

segala pemangku kepentingan (*stakeholders*), baik internal maupun eksternal.

7.4 Saran

Berdasarkan simpulan penelitian, maka selanjutnya diajukan saran sebagai berikut :

1. Temuan penelitian yang menunjukkan bahwa konflik peran berpengaruh positif terhadap kinerja disebabkan oleh kemungkinan tipe responden (pejabat struktural) yang memiliki kepribadian tipe B, sehingga direkomendasikan kepada pihak Universitas untuk melakukan tes kepribadian ketika melaksanakan perekrutan/pengangkatan pejabat struktural, dan lebih memilih individu yang berkepribadian tipe B.
2. Temuan penelitian yang menunjukkan bahwa ambiguitas peran berpengaruh positif terhadap kinerja dengan adanya intervensi stres kerja, maka direkomendasikan kepada pihak Universitas untuk melakukan upaya-upaya untuk menstimulus adanya stres hingga tahap moderat untuk meningkatkan kinerja.
3. Kepada para pembaca yang tertarik melakukan penelitian yang sejenis, kiranya dapat mengembangkan ke obyek penelitian lain dan dengan ruang lingkup penelitian yang lebih luas, dengan mempertimbangkan memasukkan sifat/kepribadian sebagai variabel.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahsan, N., Z. Abdullah, D. Y. Gun Fie and S. Shah Alam. 2009. A Study of Job Stress on Job Satisfaction Among University Staff in Malaysia: Empirical Study. *Europe Journal Social Science*. 8:121-131.
- Ashforth, B.E. and Lee, R.T. 1990 Defensive Behavior in Organizations: A preliminary model. *Human Relations*. 43, pp. 621-48.
- Babin, Barry J., and Boles, James S. 1998. Employee Behaviour in a Service Environment: A Model and Test of Potential Differences Between Men and Women. *Journal of Marketing*. Vol. 62, p77-91.
- Bagozzi, R.P. 1978. The Construct Validity of Affective, Behavioral, and Cognitive Components of Attitude by Analysis of Covariance Structures. *Multivariate Behavioral Research*. 13, 9-31.
- Bandura, A. and Locke, E. A. 2003. Negative Self-Efficacy and Goal Effects Revisited. *Journal of Applied Psychology*, 88(1), 87-99.
- Behrman, Douglas H., and William D. Perreault, Jr. 1984. A Role Stress Model of the Performance and Satisfaction of Industrial Salesperson's. *Journal of Marketing*. 48 (Fall), 9-21.
- Bland, J. M. 1999. A New Approach to Management of Stress, *Journal of Industrial and Commercial Training*, 31(2): 44-48.
- Brown, Steven P., and Peterson, Robert A. 1994. The Effect of Effort on Sales Performance and Job Satisfaction. *Journal of Marketing*. 58, pg. 70.
- Campbell, J. P. 1990. Modeling the Performance Prediction Problem in Industrial and Organizational Psychology. In M. D. Dunette & L. M. Hough (Eds.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (Vol.1, pp.687-732). Palo Alto: Consulting Psychologists Press.
- Campbell J. P., McCloy, R. A., Oppler, S. H. & Sager, C. E. 1993. A Theory Performance. In E. Schmitt, W. C. Borman, & Associates (Eds.), *Person dedection in organizations* (pp. 35-70). San Fransisco: Jossey-Bass.
- Cooper, C. L., P. J. Dewe and M. P. O'Driscoll. 2001. *Organizational Stress: A Review and Critique of Theory, Research, and Applications*. Thousand Oaks, California. Sage.

- Christo, B. and Pienaar. J. 2006. South Africa Correctional Official Occupational Stress: The Role of Psychological Strengths. *Journal of Criminal Justice*, 34(1): 73-84.
- Davis, K and Newstrom John W. 1985. *Human Behavior at Work: Organizational Behavior*. Seven Edition Mc. Grow-Hill, Inc.
- Dua, J. K. 1994. Job Stressors and Their Effects on Physical Health, Emotional Health and Job Satisfaction in a University. *Journal of Educational Administration*. 32, pp. 58-78.
- Dubinsky, A. J. and Hartley, S. W. 1986. A path-analytic study of a model of salesperson performance. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 14(1): 36-46.
- Fairbrother, K. and Warn J. 2003. Workplace Dimensions, Stress and Job Satisfaction. *Journal of Managerial Psychology*. 18(1):8-21.
- Ferdinand, Augusty. 2006. Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Fried, Y., David, H., Tiegs, R., Avitail, N., Yeverechyahu, U. 1998. The Interactive Effect of Role Conflict and Role Ambiguity on Job Performance. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*. 71(1),19-27.
- Friedman, H.S., Rosenman, R. 1974. Type A Behaviour and your heart. New York: Knopf.
- Ghavladehi, F.H., Chegini, M.G., Dizgah, M.R., Khodashari, A.A. 2012. The relationship between job stress and employee performance of emergency medicine centers (115) in Guilan province. *Trends in Social Change*. 4(1) 43-50.
- Ghozali, Imam. 2011. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gibson, James L., John M. Ivancevich, James H. Donnelly, Jr., Robert Konopaske. 2006. *Organizations, Behavior Structure Processes*. Singapore: Mc Graw Hill.
- Gibson, R.L., Mitchell, M.H. Introduction to Counseling and Guidance. 4th edition. Englewood Cliffs, N.J.: Merrill.
- Gillespie, N., Walsh, M., Winefield, A., Dua, J. and Stough, C. (2001). Occupational stress in universities; staff perceptions of the causes, consequences and moderators of stress. *Work and Stress*, 15 (1) 53-72.

- Gupta, N. & Jenkins, G. D. 1985. Dual Career Couples: Stress, Stressor, Strains and Strategies. In T. A. Beehr & Bhagat (Eds.) *Human stress and cognition in organizations: An integrated perspective*. Wiley, New York. 141-175.
- Hair, Joseph F., Jr., Rolph E. Anderson, Ronald L. Tatham, and William C. Black. (1998). *Multivariate Data Analysis*. 5th ed. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Hasibuan, M. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Hersey, P., Blanchard, K., Johnson, D. 2001. *Management of Organizational Behavior: Leading Human Resources*, Eighth Edition. New Jersey: Prentice-Hall Inc.
- Hutami, Gartiria., Chariri, Anis. 2011. Pengaruh Konflik Peran dan Ambiguitas Peran terhadap Komitmen Independensi Auditor Internal Pemerintah Daerah (Studi Empiris Pada Inspektorat Kota Semarang).
- Idham, Eka & Subowo. 2005. *Pengaruh Kepemimpinan, Lingkungan Kerja Fisik dan Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan di PT. Pertamina (Persero) Daerah Operasi Hulu Jawa Barat, Cirebon*. Sinergi. Edisi Khusus on Human Resource, ISSN: 1410 – 9018, hal: 129-140.
- Idris, Moh. Kamel. 2011. Over Time Effects of Role Stress on Psychological Strain among Malaysian Public University Academics. *International Journal of Business and Social Science*. 2(9), special issue.
- Ivancevich, John M, Konopaske, Robert dan Matteson, Michael T. 2005. *Perilaku dan Manajemen Organisasi*. Jilid I. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- June, Sethela, & R. Mahmood. 2011. The Relations Between Role Ambiguity, Competency, and Person-Job Fit with the Job Performance of Employee in the Service Sector SMES in Malaysia. *Business Management Dynamics*. Vol.1, No.2, pp. 79-98.
- Kahn, R., Wolfe, D., Quinn, R., Snock, J., & Rosenthal, R. 1964. *Organizational Stress: Studies in Role Conflict and Ambiguity*. New York: Wiley.
- Katz, D., & Kahn, R. L. 1978. *The Social Psychology of Organizations* (2nd ed.). New York: Wiley.
- Keaveney, Susan. M., Nelson, James E. 1993. Coping with Organizational Role Stress: Intrinsic Motivational Orientation, Perceived Role Benefits and Psychological Withdrawal. *Journal of the Academy of Marketing Science*. Vol. 21, No. 2, pages 113-124.
- Kinman, G. and Jones, F. 2003. Running up the down escalator: stressors and strains in UK academics. *Quality in Higher Education*, Vol. 9 No. 1, pp. 22-37.

- Kopelman, R. E., Greenhaus, J. H., & Connolly, T. F. 1983. A model of work, family, and interrole conflict: A construct validation study. *Organizational, Behavior, and Human Performance*. 32, 198-215.
- Kreitner dan Kinicki. 2005. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lazarus, R S and Folkman, S. 1986. Cognitive theories of stress and the issue of circularity.
- Lee, C. & Schular, R. S. 1980. Goal Specificity and Difficulty Aand Leader Initiating Structure as Strategies for Managing Role Stress. *Journal of Management*. 6 (2) pp 177-187.
- Luthans, Fred. 2006. *Organizational Behaviour 10th Edition*. Ohio: Thomson Learning.
- Machintosh. 1985. *Organizational Behavior*. 7th edition. McGraw Hill, Inc.
- Mangkunegara, AA. Anwar Prabu. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya
- Manshor, A. T., Rodrigue, F. and Chong, S. C. 2003. Occupational Stress among Managers: Malaysian Survey. *Journal of Managerial Psychology*. 18(6): 622-628.
- Mas,ud, Fuad. 2004. *Survei Diagnosis Organisasional (Konsep dan Aplikasi)*. Semarang: BP Universitas Diponegoro.
- Motowildo, S.J., Packard, J.S., Manning, M. R. 1986. Occupational Stress: Its Causes and Consequences for Job Performance. *Journal of Applied Psychology*. Vol. 71, No. 4, 618-629.
- Muchlas, Makmuri. 2005. *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Nimran, Umar. 2004. *Perilaku Organisasi*. Surabaya: CV. Citra Media.
- Ongori, Henry., Agolla, Joseph Evans. 2008. Occupational Stress in Organizations and Its Effects on Organizational Performance. *Journal of Management Research*. 8(3), p123-135.
- Peterson, Donald R. 1983. Conflict. In Harold H. Kelley et al. (eds.), *Close Relationships*: 360-396. New York: W.H. Freeman.
- Perrewé, P. L., Zellars, K. L., Ferris, G. R., Rossi, A. M., Kacmar, C. J., & Ralston, D. A. 2004. Neutralizing job stressors: Political skill as an antidote to the dysfunctional consequences of role conflict. *Academy of Management Journal*. 47, 141-152.

- Ram, Nanik, Imamuuddin Khoso, Asif Ali Shah, Fayaz Raza Chandio, Faiz. M. Shaikih. 2011. Role Conflict and Role Ambiguity as Factors in Work Stress among Managers: A Case Study of Manufacturing Sector in Pakistan. Canadian Center of Science and Education. Vol 7, No. 2.
- Rizzo, J.R., R. J. House and S.I. Lirtzman, 1970. Role Conflict and Ambiguity in Complex Organizations. *Administrative Science Quarterly*, 15:150-163.
- Rivai, Veithzal. 2004. Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Robbins, Stephen P. 2007. *Organizational Behaviour*. 12th Edition. New Jersey: Prentice Hall.
- Rowley, J. 1996. Developing Constructive Tension between Teaching and Research. *International Journal of Educational Management*. 10(2), pp. 6-10.
- Sekaran, Uma. 2006. *Research Methode For Business: Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*. Salemba Empat. Jakarta.
- Sharpley, C. F; Reynolds, R., Acosta, A. & Dua, J. K. 1996. The Presence, Nature and Effects of Job Stress on Physical and Psychological Health at A Large Australian University. *Journal of Educational Administration*. 34(4), pp. 73-86.
- Safaria, Triantoro., Othman, Ahmad bin., Wahab, M.N.A. 2011. Role Ambiguity, Role Conflict, the Role of Job Insecurity as Mediator toward Job Stress among Malay Academic Staff: A SEM Analysis. *Journal of Social Science*. 3(3): 229-235.
- Schuler, R.S. 1992. Strategic Human Resource Management: Linking People with the Needs of the Business. *Organizational Dynamics*. 21: 19– 32.
- Siegel, G, Marconi, Ramanauskas. H. 1989. *Behavioral Accounting*. South-Western Publishing CO.
- Selye, H. 1987, *Stress without Distress*, Transworld, London.
- Singh, Jagdip. 1993. Boundary Role Ambiguity: Facts, Determinants, and Impacts. *The Journal of Marketing*. Vol. 57, No. 2, pp. 11-31.
- Singh, J., Verbeke, W., Rhoads, G. 1996. Do Organizational Practices Matter in Role Stress Processes? A Study of Direct and Moderating Effects for Marketing-Oriented Boundary Spanners. *The Journal of Marketing*. Vol. 60, 69-86.
- Sinungan, M. 1995. Produktivitas Apa dan Bagaimana. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Kualitatif & RND. Bandung; Alfabeta.
- Sulksy, L. & C. Smith. 2005. *Work Stress*. Belmont, California: Thomsom-Wadsworth.

- Supomo, Bambang. 2009. *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*. Edisi Pertama. Yogyakarta: BPFY Yogyakarta.
- Supranto, J. 2001. *Statistik Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Erlangga.
- Taris, T. W., Schreur, P. J. G., & Silfhout, I. J. Van Iersel-Van. 2001. Job stress, job strain, and psychological withdrawal among Dutch university staff: towards a dual process model for the effects of occupational stress. *Work & Stress*. 15. 283-296.
- Tehrani, N. 2002, *Managing Organisational Stress*, CIPD. Retrieved on February 14, 2008, from www.cipd.co.uk
- Timpe, A. Dale. 1988. *The Art and Science of Business Management Performance*. Kend Publishing Inc.
- Timpe, A. Dale. 1992. *Kinerja*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Usman, Bashir. 2011. Impact of Stress on Employees Job Performance, (2). Retrieved from Pakistan Education Journals.
- Vroom, V. H. 1964. *Work and motivation*. New York: Wiley
- Wahyudi, Bambang. 2002, *Manajemen sumber Daya Manusia*, Bandung: Sulita.
- Wicaksono Kristian Widya. 2006. *Administrasi dan Birokrasi Pemerintah*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- William, K. J. & Alliger, G. M. 1994. Role Stressors, Mood Spillover, and Perceptions of Work-Family Conflict in Employed Parents. *Academy of Management Journal*. 37(4), pp. 837-868.
- Winefield, A. H. 2000. Stress in academe. Some recent research finding. In D. T. Kenny, J. G. Carlson, F.J. McGuigan, & J. L Sheppard (Eds.), *Stress and Health: Research and Clinical Application* (pp. 437-446). Sydney: Harwood