BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kerangka Teori

1. *Role Stress*

a. Pengertian *role stress*

Peran (*role*) adalah pola tindakan yang diharapkan dari seseorang dalam tindakan yang melibatkan orang lain. Peran mencerminkan posisi seseorang dalam sistem sosial dengan hak dan kewajiban, kekuasaan dan tanggung jawab yang menyertainya (Davis & Newstrom, 2012). Sedangkan, Hasibuan (2011) berpendapat bahwa stress adalah suatu ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berfikir dan kondisi seseorang. Stres karyawan timbul akibat kepuasan kerja tidak terwujud dari pekerjaannya. Prestasi kerja karyawan yang stress pada umumnya akan menurun karena mereka mengalami ketegangan pikiran dan berperilaku aneh, pemarah, suka menyendiri.

Role stress atau tekanan peran pada hakekatnya adalah suatu kondisi dimana setiap peranan seseorang memiliki harapan yang berbeda yang dipengaruhi oleh harapan orang lain, yang mana harapan-harapan tersebut dapat berbenturan, tidak jelas dan menyulitkan peranan seseorang, sehingga peranan seseorang menjadi samar-samar, sulit, bertentangan atau tidak mungkin untuk bertemu (Agustina, 2009). Seseorang memiliki peran baik di dalam maupun di luar pekerjaannya.

Masing masing peran memiliki perilaku yang berbeda beda. Stress karena tekanan peran atau *role stress* yaitu kondisi dimana seseorang mengalami kesulitan dalam memahami apa yang menjadi tugasnya, peran yang dia mainkan terasa terlalu berat pada tempat mereka bekerja (Sopiah, 2008).

Berdasarkan paparan di atas, *roll stress* merupakan kondisi dimana seseorang mengalami suatu ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berfikir sehingga tugas yang dia dijalankan terasa terlalu berat. Peranan yang dijalankan seseorang terkadang memiliki harapan yang berbeda yang dipengaruhi oleh harapan orang lain, yang mana harapan-harapan tersebut dapat berbenturan, tidak jelas dan menyulitkan peranan seseorang.

b. Indikator *role stress*

Tingkat stres yang dialami pejabat struktural 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 stuktural untuk menanggapi tantangan pekerjaan. Fogatry, dkk (2000) mengemukakan bahwa *Role stress* muncul sering dikaitkan dengan konflik peran, ketidak jelasan peran, dan kelebihan peran.

1) Konflik peran

Konflik peran terjadi ketika pesan dan petunjuk mengenai suatu peran adalah jelas, tetapi berkontradiksi atau saling eksklusif (Griffin, 2010). Konflik Peran adalah konflik yang dihadapi oleh seorang karyawan jika dua perangkat harapan atau lebih berlawanan satu sama lain (Suwarto, 2010). Apabila orang lain memiliki persepsi atau harapan yang berbeda tentang peran sesorang, orang itu cenderung mengalami konflik peran (*role conflict*), karena sukar memenuhi suatu harapan tanpa menolak harapan lain.

Robbins dan Judge (2009) mengemukakan konflik peran menciptakan harapan-harapan yang mungkin sulit untuk dipenuhi. Tuntutan peran berhubungan dengan tekanan pada seseorang sebagai suatu fungsi dari peran tertentu yang ia jalankan dalam organisasi. Suatu konflik akan timbul dari mekanisme pengendalian birokratis organisasi ketika tidak sesuai dengan norma, aturan, etika dan kemandirian professional. Kondisi tersebut biasanya karena adanya dua perintah yang berbeda yang diterima secara bersamaan dan pelaksanaan salah satu perintah saja akan mengakibatkan terabainya perintah yang lain.

Konflik peran dalam penelitian ini merupakan konflik peran yang didefinisikan secara operasional oleh Jehn (dalam Nugroho, 2006) meliputi 7 (tujuh) dimensi yang membentuk konflik peran sebagai berikut:

a) Tipe Tugas (*Task Type*)

b) Norma-norma Konflik (*Conflict Norms*)

c) Kepuasan dengan Kelompok (*Satisfaction with the Group*),

d) Kesukaan (*Liking*)

e) Keinginan untuk tetap tinggal dalam kelompok (*Intent to Remain*)

f) Kesamaan Tujuan (*Goal Similarity*)

g) Resolusi konflik (*Conflict Resolution*)

Berdasarkan teori di atas, konflik peran merupakan konflik yang dihadapi oleh seorang karyawan jika dua atau lebih perangkat harapan/perintah berbeda sehingga menciptakan harapan-harapan yang mungkin sulit untuk dipenuhi. Dimensi yang membentuk konflik peran meliputi tipe tugas, norma-norma konflik, kepuasan dengan kelompok, kesukaan, keinginan untuk tetap tinggal dalam kelompok, kesamaan tujuan dan resolusi konflik.

2) Ketidak jelasan peran

Griffin (2010) mengemukakan ketidak jelasan peran muncul ketika suatu peran tidak jelas. Ketidak jelasan peran adalah kurangnya pemahaman atas hak-hak dan kewajiban seseorang untuk melaksanakan pekerjaan sehingga menjadi bingung dan menjadi tidak yakin (Suwarto, 2010). Seperti halnya pada konflik peran, ketidak jelasan peran cenderung menyebabkan timbulnya ketegangan dan perilaku menyesuaikan diri. Keterangan menyangkut hal-hal yang diharapkan untuk mereka lakukan dan hal-hal yang tidak harus

mereka lakukan, diperlukan karyawan dalam melaksanakan pekerjaan dengan baik.

Robbins dan Judge (2009) menyatakan bahwa ketidak jelasan peran merupakan perilaku yang ditentukan kepada karyawan adalah tidak jelas. Ketidak jelasan peran meliputi tidak cukupnya informasi yang dimiliki serta tidak adanya arah dan kebijakan yang jelas, ketidak pastian tentang otoritas, kewajiban dan hubungan dengan lainnya, dan ketidak pastian sanksi dan ganjaran terhadap perilaku yang dilakukan. Indikator ketidakjelasan peran yang dikembangkan oleh Hanna dan Firnanti (2013), yaitu sebagai berikut:

a) Wewenang yang dimiliki
b) Arah dan tujuan pekerjaan
c) Alokasi waktu kerja
d) Pertanggung jawaban yang dimiliki
e) Apa yang diharapkan
f) Apa yang harus dilakukan

Berdasarkan paparan di atas, ketidak jelasan peran adalah perilaku karyawan karena kurang pemahaman atas hak-hak dan kewajiban seseorang untuk melaksanakan pekerjaan sehingga menjadi bingung dan menjadi tidak yakin. Indicator ketidakjelasan peran antara lain wewenang yang dimiliki, arah dan tujuan pekerjaan, alokasi waktu kerja, pertanggung jawaban yang dimiliki, apa yang diharapkan dan apa yang harus dilakukan.

3) Kelebihan peran

Kelebihan peran terjadi ketika ekspektasi untuk peran tersebut melampaui kemampuan individual, Griffin (2010). Kelebihan peran yaitu beban yang terlalu banyak untuk dikerjakan atau tidak cukup waktu untuk menyelesaikan pekerjaan. Individu merasa kurang memiliki kemampuan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan, karena standar yang terlalu tinggi (Suwarto, 2010).

Beban kerja merupakan stressor hubungan peran atau tugas lain yang terjadi karena para pegawai merasa beban kerjanya banyak. Hal ini dapat disebabkan karena perusahaan mengurangi tenaga kerjanya dan melakukan restrukturisasi pekerjaan, meninggalkan sisa pegawai dengan lebih banyak tugas dan sedikit waktu serta sumber daya untuk menyelesaikannya. Kelebihan beban kerja merupakan bagian dari konsep beban kerja secara keseluruhan. Pada dasarnya beban kerja terdiri dari empat dimensi (Gibson et al., dalam Tamaela, 2011). Keempat dimensi tersebut antara lain:

a) *Quantitative overload*

Merupakan kelebihan beban kerja diakibatkan oleh banyak tugas-tugas atau pekerjaan yang dikerjakan dengan waktu yang dapat dikatan terbatas. Dikatakan overload secara kuantitatif jika banyaknya pekerjaan yang ditargetkan melebihi kapasitas karyawan tersebut. Akibatnya karyawan tersebut mudah lelah dan berada dalam tekanan tinggi.

b) *Qualitative overload*

Merupakan kelebihan beban kerja diakibatkan adanya ketidaksesuaian antara kemampuan yang dimiliki dengan beban kerja yang mereka terima. Overload secara kualitatif bila pekerjaan tersebut sangat kompleks dan sulit sehingga menyita kemampuan karyawan.

c) *Quantitative underload*

Quantitative underload akan terjadi bila secara kuantitatif tuntutan mental pada tugas jarang terjadi. Beban kerja yang kurang atau underload diakibatkan waktu yang dibutuhkan kurang dari waktu yang ditentukan.

d) *Qualitative underload*

Qualitative underload akan terjadi bila secara kuantitatif tuntutan tugas yang ada hanya sederhana.

Berdasarkan teori di atas, kelebihan peran merupakan beban pekerjaan terlalu banyak untuk diselesaikan dan standar yang terlalu tinggi, sehingga harapan peran tersebut melampaui kemampuan individu tersebut. Dimensi kelebihan peran meliputi *quantitative overload*, *qualitative overload*, *quantitative underload*, dan *qualitative underload*.

c. Faktor-faktor Penyebab Stres

Faktor-faktor penyebab stress pada karyawan antara lain sebagai berikut (Hasibuan, 2011):

1) Beban kerja yang sulit dan berlebihan
2) Tekanan dan sikap pimpinan yang kurang adil dan wajar
3) Waktu dan peralatan kerja yang kurang memadai
4) Konflik antar pribadi dengan pimpinan atau kelompok kerja
5) Balas jasa yang terlalu rendah
6) Masalah-masalah keluarga seperti anak, istri, mertua dan lain-lain

Faktor-faktor di pekerjaan dapat menimbulkan stress dapat dikelompokkan ke dalam enam kategori yaitu faktor-faktor intrinsik dalam pekerjaan, peran dalam organisasi, pengembangan karir, hubungan dalam pekerjaan, struktur dan iklim organisasi, serta tuntutan dari luar organisasi/pekerjaan menurut Hurrel (dalam Mauli, 2012) :

1) Faktor-faktor intrinsik dalam pekerjaan.

   Termasuk dalam kategori ini ialah tuntutan fisik dan tuntutan tugas. Tuntutan fisik misalnya faktor kebisingan. Sedangkan faktor-faktor tugas mencakup: kerja malam, beban kerja, dan penghayatan dari resiko dan bahaya.

2) Peran individu dalam organisasi

   Setiap tenaga kerja bekerja sesuai dengan perannya dalam organisasi, artinya setiap tenaga kerja mempunyai kelompok tugasnya yang harus dilakukan sesuai dengan aturan-aturan yang ada dan sesuai dengan yang diharapkan oleh atasannya. Namun demikian tenaga kerja tidak selalu berhasil untuk memainkan perannya tanpa menimbulkan masalah. Kurang baik berfungsinya peran, yang merupakan

pembangkit stres yaitu meliputi: konflik peran dan ketidakjelasan peran (*role ambiguity*).

3) Pengembangan karir

Pengembangan karir merupakan pembangkit stres potensial yang mencakup ketidakpastian pekerjaan, promosi berlebih, dan promosi yang kurang.

4) Hubungan dalam pekerjaan

Hubungan kerja yang tidak baik terungkap dalam gejala-gejala adanya kepercayaan yang rendah, dan minat yang rendah dalam pemecahan masalah dalam organisasi. Ketidak percayaan secara positif berhubungan dengan ketaksaan peran yang tinggi, yang mengarah ke komunikasi antar pribadi yang tidak sesuai antara pekerja dan ketegangan psikologikal dalam bentuk kepuasan pekerjaan yang rendah, penurunan dari kondisi kesehatan, dan rasa diancam oleh atasan dan rekan-rekan kerjanya.

5) Struktur dan iklim organisasi.

Faktor stres yang dikenali dalam kategori ini adalah terpusat pada sejauh tenaga kerja dapat terlihat atau berperan serta pada support sosial. Kurangnya peran serta atau partisipasi dalam pengambilan keputusan berhubungan dengan suasana hati dan perilaku negatif. Peningkatan peluang untuk berperan serta menghasilkan peningkatan produktivitas, dan peningkatan taraf dari kesehatan mental dan fisik.

6) Tuntutan dari luar organisasi/pekerjaan.

Kategori pembangkit stres potensial ini mencakup segala unsur kehidupan seseorang yang dapat berinteraksi dengan peristiwa-peristiwa kehidupan dan kerja di dalam satu organisasi, dan dapat memberi tekanan pada individu. Isu-isu tentang keluarga, krisis kehidupan, kesulitan keuangan, keyakinan-keyakinan pribadi dan organisasi yang bertentangan, konflik antara tuntutan keluarga dan tuntutan perusahaan, semuanya dapat merupakan tekanan pada individu dalam pekerjaannya, sebagaimana halnya stres dalam pekerjaan mempunyai dampak yang negatif pada kehidupan keluarga dan pribadi.

Berdasarkan paparan di atas, faktor-faktor yang dapat menyebabkan stress faktor intrinsik dalam pekerjaan seperti beban kerja yang sulit dan berlebihan, tekanan pemimpin yang kurang adil, waktu dan peralatan yang kurang memadai, balas jasa yang terlalu rendah, tuntutan dari luar organisasi seperti masalah keluarga anak, istri dan lain-lain.

d. Dampak Stres Kerja

Stress adalah suatu tanggapan adaptif, ditengahi oleh perbedaan individual dan/atau proses psikologis, yaitu konsekuensi dari setiap kegiatan (lingkungan), situasi atau kejadian eksternal yang membebani tuntutan psikologis. Beberapa dampak atau konsekuensi dari stress di tempat kerja menurut Suwarto (2010) anatara lain:

1) Dampak subyektif : kecemasan, agresi, kebosanan, depresi, keletihan, frustasi, kehilangan kesabaran, rendah diri, gugup, merasa kesepian.
2) Dampak perilaku : kecenderungan mendapatkan kecelakaan, alkoholik, penyalahgunaan obat-obatan, emosi yang tiba-tiba meledak, makan berlebihan, merokok berlebihan, perilaku yang mengikuti kata hati, ketawa, gugup.
3) Dampak kognitif : kemampuan mengambil keputusan yang jelas, konsentrasi yang buruk, rentang perhatian yang pendek, sangat peka terhadap kritik, rintangan mental.
4) Dampak fisiologis : meningkatnya kadar gula, meningkatnya denyut jantung dan tekanan darah, kekeringan di mulut, berkeringat, membesarnya pupil, tubuh panas dingin.
5) Dampak organisasi : keabsenan pergantian karyawan, rendah produktifitasnya, keterasingan dari rekan sekerja, ketidakpuasan kerja, menurunnya keikatan dan kesetiaan terhadap organisasi.

Berdasarkan teori di atas, beberapa dampak atau konsekuensi dari stress di tempat kerja meliputi dampak subyektif, perilaku, kognitif, fisiologis, dan organisasi. Dampak-dampak tersebut tentu akan mempengaruhi hasil kinerja karyawan sehingga diperlukan upaya untuk mengatasi karyawan sehingga bias lebih produktif.

e. Strategi Individu Mengatasi Stress

Beberapa teknik khusus yang digunakan individu untuk menghilangkan atau untuk lebih efektif mengelola stress yang tidak

terelakan dan panjang akibat pekerjaan yang mereka selesaikan, Fred Luthans (2005) adalah sebagai berikut:

1) Olahraga

   Olahraga dipercaya dapat menghidari penyakit jantung atau stroke. Tetapi olahraga juga dapat membantu mengurangi stress dengan lebih baik. Sesekali memang ada pengaruh sampingan seperti relaksasi, baiknya harga diri, dan membuat orang melupakan pekerjaan untuk sementara, sehingga dapat bekerja dengan lebih baik di tempat kerja. Olahraga yangdapat dilakukan seperti jalan kaki, jogging, berenang, bersepeda, tenis, badminton, dan lain lain untuk melawan stress.

2) Relaksasi

   Relaksasi baik dilakukan secara sederhana atau menggunakan tekhnik khusus seperti biofeedback atau meditasi, tujuannya adalah menghilangkan situasi yang menekan atau mengelola situasi yang menekan atau mengelola situasi stress jangka panjang secara efektif. Bersantai mungkin berarti bergelut dengan buku bagus sambil menikmati tayangan ringan di televisi (bukan program kekerasan atau olahraga). Selain bersantai relaksasi juga dapat dilakukan dengan cara meditasi. Meditasi mencangkup relaksasi otot dan mental. Orang secara perlahan mengulangi kata atau frasa yang menenangkan atau berkonsentrasi pada sebuah gambaran mental di tempat yang tenang.

3) Mengendalikan perilaku

Dengan cara sengaja mengelola stress dan konsekuensi perilaku diri, orang dapat mengontrol diri dengan baik. Hal tersebut dapat dilakukan mengelola konsekuensi dengan memberi penghargaan kepada diri sendiri, dengan melakukan istrahat saat tetap tenang setelah berinteraksi dengan pekerjaan mereka.

4) Terapi kognitif

Selain teknik mengontrol diri, sejumlah psikolog klinis memasuki bidang stress dengan terapi kognitif. Teknik emotif rasional Ellis dan modifikasi perilaku kognitif digunakan sebagai strategi individu untuk mengurangi stress kerja. Membantu efikasi diri (kepercayaan diri) melalui teori kognitif Bandura juga digunakan. Penelitian menunjukkan bahwa orang dengan efikasi diri rendah mengalami stress secara emosi dan fisik. Tetapi orang dengan efikasi diri tinggi tidak terganggu dengan beban kerja berat, dengan demikian tujuannya adalah memperoleh atau meningkatkan efikasi seseorang dalam menghadapi stress. Sebagai strategi individu untuk mngurangi stress, melalui pengalaman kinerja yang sukses, pengalaman pribadi, persuasi sosial dan keadaan fisik emosi yang terkontrol.

5) Jaringan

Jaringan diterapkan sebagai strategi untuk mengurangi stress kerja, hal ini dapat membentik hubungan dekat dengan rekan kerja dan kolega yang berempati dan dipercaya yang merupakan pendengar

yang baik dan pembangun kepercayaan diri. Teman tersebut ada saat diperlukan dan memberikan dukungan agar orang dapat melewati situasi stress. Saat ini aliansi tersebut, dikembangkan secara langsung disebut dengan jaringan, dan sekarang disebut kapital sosial.

Menurut Hawari (2011) Stress pada tahap penatalaksanaan, pencegahan dan terapi memerlukan suatu metode pendekatan yang bersifat holistic yaitu mencakup fisik, psikologis, psikososial dan psikoreligius. Beberapa upaya dalam meningkatkan kekebalan diri terhadap stress meliputi mengkonsumsi makan dan minuman yang halal, baik dan tidak berlebihan, tidur dengan cukup, olah raga, pergaulan dengan orang lain, mengatur waktu dengan baik, meningkatkan keimanan, rekreasi, dan lain-lain.

Berdasarkan paparan tersebut, dapat disimpulkan bahwa cara untuk mengatasi stress kerja pada karyawan antara lain dengan melakukan olahraga ringan, relaksasi dengan bersantai atau berekreasi, mengendalikan perilaku seperti istrirahat yang cukup dan mengkonsumsi makanan yang sehat, melakukan terapi kognitif, dan lebih banyak bergaul dengan orang lain untuk melakukan sharing.

2. Profesionalisme

a. Pengertian Profesionalisme

Philips (1991) memberikan definisi profesionalisme sebagai individu yang bekerja sesuai dengan standar moral dan etika yang ditentukan oleh pekerjaan tersebut. Dalam Kamus Besar Indonesia,

profesionalisme mempunyai makna; mutu, kualitas, dan tindak tanduk yang merupakan ciri suatu profesi atau yang profesional. Profesionalisme merupakan sikap dari seorang profesional. Sedangkan menurut A S Hornby (2005) dalam Inggit (2013), mengemukakan bahwa *Profesionalisme is mark or qualities of profession* artinya Profesionalisme adalah nilai atau kualitas dari sebuah profesi.

Profesionalisme merupakan suatu kemampuan yang dilandasi pengetahuan dan dedikasi dalam melaksanakan tugas sesuai dengan etika profesional yang ada. Semana dalam Mandasari (2014) menyebutkan bahwa profesionalisme adalah seorang pekerja yang terampil atau cakap dalam bekerja dan dituntut menguasai visi yang mendasari keterampilannya serta memiliki sikap yang positif dalam melaksanakan serta mengembangkan mutu karyanya. Seseorang dikatakan profesionalisme jika dia melakukan segala sesuatu dengan cara profesional sesuai dengan standar dan kode etik pekerjaan yang mereka lakukan, tetapi sikaf profesionalisme ini juga tidak menggurangi hasil yang baik. Meskipun pekerjaan banyak dan waktu penyelesaian yang diberikan singkat, tetapi mereka dapat menyelesaikan tugas tersebut dengan tepat waktu dan hasil yang maksimal.

Berdasarkan teori di atas, yang dimaksud dengan profesionalisme adalah suatu kemampuan individu dalam melakukan tugas sesuai standar moral dan etika yang ada dan dilandasi dengan pengetahuan dan dedikasi yang tinggi terhadap pekerjaan. Pekerjaan yang dilakukan secara

professional dapat dilihat dari pekerjaan yang selesai tepat waktu dan hasil maksimal.

b. Ciri-Ciri Profesionalisme

Wersun (2015) mengungkapkan profesionalisme merupakan sebutan yang mengacu kepada sikap mental dalam bentuk komitmen dari para anggota suatu profesi untuk senantiasa mewujudkan dan meningkatkan kualitas profesionalismenya. Seseorang yang memiliki jiwa profesionalisme senantiasa mendorong dirinya untuk mewujudkan kerja-kerja yang profesional. Kualiti profesionalisme didukung oleh ciri-ciri sebagai berikut:

1) Keinginan untuk selalu menampilkan perilaku yang mendekati piawai ideal.

   Seseorang yang memiliki profesionalisme tinggi akan selalu berusaha mewujudkan dirinya sesuai dengan piawai yang telah ditetapkan. Ia akan mengidentifikasi dirinya kepada sesorang yang dipandang memiliki piawaian tersebut. Yang dimaksud dengan "piawai ideal" ialah suatu perangkat perilaku yang dipandang paling sempurna dan dijadikan sebagai rujukan.

2) Meningkatkan dan memelihara *image profession*

   Profesionalisme yang tinggi ditunjukkan oleh besarnya keinginan untuk selalu meningkatkan dan memelihara *image profession* melalui perwujudan perilaku profesional. Perwujudannya dilakukan melalui berbagai-bagai cara misalnya penampilan, cara

percakapan, penggunaan bahasa, sikap tubuh badan, sikap hidup harian, hubungan dengan individu lainnya.

3) Keinginan untuk sentiasa mengejar kesempatan pengembangan profesional yang dapat meningkatkan dan meperbaiki kualiti pengetahuan dan keterampiannya.

4) Mengejar kualitas dan cita-cita dalam profesion

   Profesionalisme ditandai dengan kualiti darjat rasa bangga akan profesion yang dipegangnya. Dalam hal ini diharapkan agar seseorang itu memiliki rasa bangga dan percaya diri akan profesinya.

Berdasarkan teori di atas, ciri-ciri seorang individu memiliki profesionalisme yang tinggi yaitu memiliki keinginan untuk selalu menampilkan perilaku yang mendekati piawai ideal, meningkatkan dan memelihara *image profession*, memiliki keinginan untuk sentiasa mengejar kesempatan pengembangan profesional, dan juga selalu mengejar kualitas dan cita-cita dalam bekerja.

c. Kode Etik Profesional

Kode etik profesi merupakan norma yang ditetapkan dan diterima oleh sekelompok profesi, yang mengarahkan atau memberi petunjuk kepada anggotanya bagaimana seharusnya berbuat dan sekaligus menjamin mutu profesi itu dimata masyarakat. Apabila anggota kelompok profesi itu menyimpang dari kode etiknya, maka kelompok profesi itu akan tercemar di mata masyarakat. Oleh karena itu, kelompok profesi harus mencoba menyelesaikan berdasarkan kekuasaannya sendiri. Kode

etik profesi merupakan produk etika terapan karena dihasilkan berdasarkan penerapan pemikiran etis atas suatu profesi.

Kode etik profesi dapat berubah dan diubah seiring perkembangan zaman. Kode etik profesi merupakan pengaturan diri profesi yang bersangkutan, dan ini perwujudan nilai moral yang hakiki, yang tidak dipaksakan dari luar. Kode etik profesi hanya berlaku efektif apabila dijiwai oleh cita-cita dan nilai-nilai yang hidup dalam lingkungan profesi itu sendiri. Setiap kode etik profesi selalu dibuat tertulis yang tersusun secara rapi, lengkap, tanpa catatan, dalam bahasa yang baik, sehingga menarik perhatian dan menyenangkan pembacanya. Semua yang tergambar adalah perilaku yang baik-baik.

d. Indikator Pengukuran Profesionalisme

Lima konsep profesionalisme menurut Hall (dalam Fujianti, 2012) yaitu :

1) Hubungan dengan sesama profesi (*community affiliation*)

   Elemen ini berkaitan dengan pentingnya menggunakan ikatan profesi sebagai acuan, termasuk didalarnnya organisasi formal dan kelompok-kelompok kolega informal sumber ide utarna pekerjaan;

2) Kebutuhan untuk mandiri (*autonomy demand*)

   Yaitu suatu pandangan menyatakan seseorang yang profesional harus mampu mernbuat keputusan sendiri tanpa adanya tekanan dari pihak lain (pemerintah, klien, atau yang bukan anggota profesi);

3) Keyakinan terhadap peraturan sandiri/profesi (*belief self regulation*)

   Maksudnya bahwa yang paling berwenang dalam penilaian pekerjaan profesional adalah rekan sesama protesi. bukan "orang luar' yang tidak mempunyai kompetensi dalam bidang ilmu dan pekerjaan mereka;

4) Dedikasi pada profesi (*dedication*).

   Elemen ini merupakan pencerminan dari dedikasi professional dengan menggunakan pengetahuan dan kecakapan yang dimiliki untuk tetap teguh dalam melaksanakan pekerjaannya meskipun imbalan ekstrinsik yang diterima dikurangi;

5) Kewajiban sosial (*social obligation*),

   Elemen ini menunjukkan pandangan tentang pentingnya profesi serta manfaat yang didapatkan baik oleh masyarakat maupun profesional karena adanya pekerjaan tersebut.

Seseorang dikatakan professional jika memenuhi tiga kriteria, yaitu (Fujianti, dalam Prabowo, 2015), 1) Mempunyai keahlian untuk melaksanakan tugas sesuai dengan bidangnya, 2) Melaksanakan tugas atau profesi dengan mentapkan standar baku di bidang profesi yang bersangkutan dan 3) Menjalankan tugas profesinya dengan mematahi etika profesi yang telah ditetapkan.

Berdasarkan teori di atas, indikator yang digunakan untuk pengukuran profesionalisme pada penelitian ini, yaitu:

1) Pengabdian pada profesi
2) Kewajiban sosial

3) Kemandirian

4) Keyakinan terhadap peraturan profesi

3. Kinerja Karyawan

a. Pengertian Kinerja

Menurut pendekatan perilaku dalam manajemen, kinerja adalah kuantitas atau kualitas sesuatu yang dihasilkan atau jasa yang diberikan oleh seseorang yang melakukan pekerjaan (Luthans, 2005). Pengertian kinerja ini mengaitkan antara hasil kerja dengan tingkah laku. Sebagai tingkah laku, kinerja merupakan aktivitas manusia yang diarahkan pada pelaksanaan tugas organisasi yang dibebankan kepadanya.

Menurut Amstrong dan Baron (dalam, Wibowo, 2012) kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi pada ekonomi. Dengan demikian, kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut.

Berdasarkan paparan tersebut, kinerja karyawan merupakan sesuatu yang dihasilkan atau dicapai oleh seseorang yang melakukan pekerjaan. Kinerja merupakan serangkauan aktivitas manusia yang berhubungan dengan tugas organisasi yang dibebankan kepadanya.

b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja meliputi :

1) Efektifitas dan efisiensi

Bila suatu tujuan tertentu akhirnya bisa dicapai, kita boleh mengatakan bahwa kegiatan tersebut efektif tetapi apabila akibat-akibat yang tidak dicari kegiatan menilai yang penting dari hasil yang dicapai sehingga mengakibatkan kepuasan walaupun efektif dinamakan tidak efesien. Sebaliknya, bila akibat yang dicari-cari tidak penting atau remeh maka kegiatan tersebut efesien, Prawirosentono (1999).

2) Otoritas (wewenang)

Otoritas menurut adalah sifat dari suatu komunikasi atau perintah dalam suatu organisasi formal yang dimiliki seorang anggota organisasi kepada anggota yang lain untuk melakukan suatu kegiatan kerja sesuai dengan kontribusinya, Prawirosentono (1999). Perintah tersebut mengatakan apa yang boleh dilakukan dan yang tidak boleh dalam organisasi tersebut.

3) Disiplin

Disiplin adalah taat kepda hukum dan peraturan yang berlaku Prawirosentono (1999). Jadi, disiplin karyawan adalah kegiatan karyawan yang bersangkutan dalam menghormati perjanjian kerja dengan organisasi dimana dia bekerja.

4) Inisiatif

Inisiatif yaitu berkaitan dengan daya pikir dan kreatifitas dalam membentuk ide untuk merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi.

Pendapat lain tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja, antara lain dikemukakan Armstrong dan Baron (dalam Wibowo, 2012) yaitu sebagai berikut:

1) Personal Faktors, ditunjukkan oleh tingkat keterampilan, kompetensi yang dimiliki, motivasi dan komitmen individu
2) Leadership Faktor, ditentukan oleh kualitas dorongan, bmbingan dan dukungan yang dilakukan manajer dan team leader
3) Team Faktors, ditunjukkan oleh kualitas dukungan yang diberikan oleh rekan kerja
4) System Faktors, ditunjukkan oleh adanya system kerja dan fasilitas yang diberikan organisasi
5) Contextual/situasional Faktors, ditunjukkan oleh tingginya tingkat tekanan dan perubahan lingkungan internal dan eksternal.

c. Karakteristik Kinerja Karyawan

Karakteristik orang yang mempunyai kinerja tinggi adalah sebagai berikut (Mangkunegara, 2002):

1) Memiliki tanggung jawab pribadi yang tinggi.
2) Berani mengambil dan menanggung resiko yang dihadapi.
3) Memiliki tujuan yang realistis.

4) Memiliki rencana kerja yang menyeluruh dan berjuang untuk merealisasi tujuannya.
5) Memanfaatkan umpan balik (*feed back*) yang konkrit dalam seluruh kegiatan kerja yang dilakukannya
6) Mencari kesempatan untuk merealisasikan rencana yang telah diprogramkan.

Berdasarkan paparan di atas, karakteristik karyawan yang memiliki kinerja tinggi antara lain bertanggung jawab, berani mengahadapi resiko, memiliki orientasi, memiliki rencana kerja, berjuang merealisasikan tujuan, dan mencari kesempatan.

d. Indikator Pengukuran Kinerja

Indikator untuk mengukur kinerja karyawan secara individu ada lima indikator, yaitu (Robbins, 2006):

1) Kualitas.

Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.

2) Kuantitas

Merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.

3) Ketepatan waktu

Merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.

4) Efektivitas

Merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.

5) Kemandirian

Merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya Komitmen kerja. Merupakan suatu tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor.

Mangkunegara (2009) mengemukakan bahwa indikator kinerja, meliputi:

1) Kualitas

Kualitas kerja adalah seberapa baik seorang karyawan mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan.

2) Kuantitas

Kuantitas kerja adalah seberapa lama seorang pegawai bekerja dalam satu harinya. Kuantitas kerja ini dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap pegawai itu masing-masing.

3) Pelaksanaan tugas

Pelaksanaan Tugas adalah seberapa jauh karyawan mampu melakukan pekerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahan.

4) Tanggung Jawab

Tanggung jawab terhadap pekerjaan adalah kesadaran akan kewajiban karyawan untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan perusahaan.

Berdasarkan teori di atas, indikator yang digunakan untuk pengukuran kinerja karyawan pada penelitian ini, yaitu:

1) Kualitas pekerjaan berdasarkan apa yang harus dikerjakan
2) Kuantitas pekerjaan berdasakan kecepatan kerja
3) Pelaksanaan tugas dengan akurat dan tidak ada kesalaham
4) Tanggung jawab berdasarkan kesadaran akan kewajiban

4. Pejabat Struktural

Jabatan struktural adalah jabatan yang secara jelas terdapat pada struktur organisasi. Kedudukan jabatan struktural bertingkat-tingkat dari tingkat yang terendah (eselon IV/b) hingga yang tertinggi (eselon I/a). Contoh jabatan struktural di PNS Pusat adalah: Sekretaris Jenderal, Direktur Jenderal, Kepala Biro, dan Staf Ahli. Sedangkan contoh jabatan struktural di PNS Daerah adalah: sekretaris daerah, kepala dinas/badan/kantor, kepala bagian, kepala bidang, kepala seksi, camat, sekretaris camat, lurah, dan sekretaris lurah.Jabatan structural hanya dapat diduduki oleh mereka yang berstatus sebagai PNS. Calon Pegawai Negeri Sipil tidak dapat diangkat dalam jabatan struktural.

Berdasarkan UU No. 12 Tahun 2012, dosen memiliki tugas-tugas pokok, yaitu sebagai sivitas akademika, sebagai ilmuwan, dan sebagai pengabdi masyarakat (Tri Dharma Perguruan Tinggi). Di samping itu, dosen yang memangku jabatan dalam struktural, baik dalam lingkup fakultas maupun universitas, mempunyai tambahan tugas-tugas keprofesionalan lainnya, yaitu sebagai pilar-pilar program studi/fakultas.

B. Kerangka Konsep dan Pengembangan Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian dikembangkan dari teori sebagai jawaban dari masalah atau pertanyaan yang memerlukan pengujian secara empiris, yang sifatnya sebagai taksiran atau pandangan sementara terhadap hasil pengujian. Dengan demikian dikemukakan hipotesis yang berkaitan dengan penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Pengaruh *Role Stress* terhadap Kinerja Karyawan

Stress karena tekanan peran atau *role stress* yaitu kondisi dimana seseorang mengalami kesulitan dalam memahami apa yang menjadi tugasnya, peran yang dia mainkan terasa terlalu berat pada tempat mereka bekerja, Sopiah (2008). Namun *Role stress* muncul sering dikaitkan dengan konflik peran, ketidak jelasan peran, dan kelebihan peran. Fogatry dkk (2000).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Fisher, Richard T (2001) tentang *Role Stress The Type A Behavior Pattern, and external auditor job satisfaction and performance*. Menyatakan “Konflik peran dan ketidak

jelasan peran (*Role Stress*) berpengaruh negatif terhadap kinerja auditor." Penelitian tersebut di dukung oleh 6 peneliti lainnya yaitu (Viator 2001), Fanani dkk (2008), Agustina (2009), Widyastuti dan Sumiati (2001), Gede Bandar dan Dodik (2012), dan Made Dewi, Ni Kadek dan Edy (2014) menyatakan *role stress* berpengaruh pada kinerja.

Role stress dapat terjadi pada siapa saja. Pekerjaan pejabat struktural yang tidak sedikit juga dapat memicu terjadinya *role stress*. Karyawan yang mengalami r*ole stress* memperlihatkan permintaan yang sulit untuk dipenuhi oleh kemampuan karyawan sehingga mengakibatkan kekurangsesuaian antara individu dengan lingkungan kerjanya. Individu akan dihadapkan pada tekanan yang berhubungan dengan suatu fungsi dari peran tertentu yang dimainkan dalam organisasi. Konflik yang terjadi dapat dapat mengakibatkan timbulnya gejala fisiologis, psikologi dan perilaku sehingga kinerja karyawan tersebut jadi rendah. Berdasarkan argumentasi dan penelitian terdahulu, maka dapat disimpulkan hipotesis sebagai berikut:

H1 : Terdapat pengaruh negatif *role stress* terhadap kinerja pejabat struktural Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

2. Pengaruh Profesionalisme terhadap Kinerja Karyawan

Menurut Rahma (2012) dalam Martina dan Dharma (2013) profesionalisme adalah suatu atribut individual yang penting tanpa melihat suatu pekerjaan merupakan suatu profesi atau tidak. Sedangkan dalam Kamus Besar Indonesia, profesionalisme mempunyai makna; mutu, kualitas,

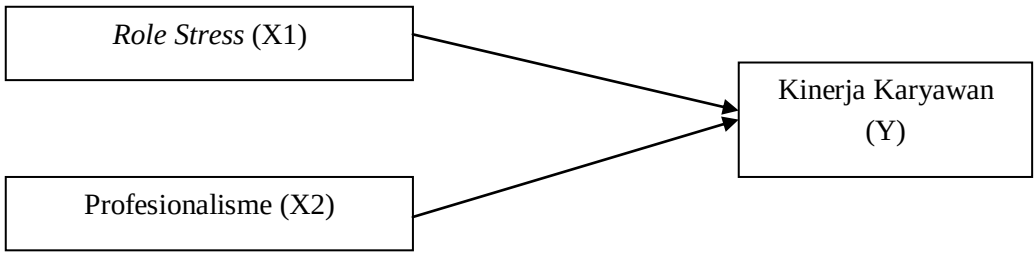
dantindak tanduk yang merupakan ciri suatu profesi atau yang profesional. Profesionalisme merupakan sikap yang ditunjukkan dari seorang profesional.

Hasil pengelitian yang dilakukan oleh Pawitra Abdillah (2010) Analisis Pengaruh Profesionalisme dan Etika Profesi terhadap Kinerja Auditor BPK RI di Jakarta. Mengatakan "Profesionalisme *berpengaruh postif* terhadap kinerja auditor BPK RI". Hasil penelitian tersebut didukung oleh Ristya (2011) dalam Gede dan Dodik (2012).

Seseorang dikatakan profesionalisme jika dia melakukan segala sesuatu dengan cara profesional sesuai dengan standar dan kode etik pekerjaan yang mereka lakukan, tetapi sikaf profesionalisme ini juga tidak menggurangi hasil yang baik. Meskipun pekerjaan banyak dan waktu penyelesaian yang diberikan sigkat, tetapi mereka dapat menyelesaikan tugas tersebut dengan tepat waktu dan hasil yang maksimal. Berdasarkan argumentasi dan penelitian terdahulu, maka dapat disimpulkan hipotesis sebagai berikut:

H2 : Terdapat pengaruh positif profesionalisme terhadap kinerja pejabat struktural Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

C. Model Penelitian



Gambar 2.1. Model Penelitian
Pengaruh *Role Stress* dan Profesionalisme terhadap Kinerja Karyawan