

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORI

Pada bab ini peneliti mamaparkan penjelasan terkait dengan tinjauan pustaka yang meliputi pembahasan terkait teori dan tinjauan literatur dari setiap variabel yang digunakan dalam penelitian ini. Selanjutnya pada penelitian ini, peneliti juga mamaparkan hubungan antar variabel yang dikembangkan antar hipotesis.

A. Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka memuat uraian sistematis hasil-hasil penelitian yang didapat oleh peneliti terdahulu dan yang akan terdapat hubungannya dengan penelitian yang akan dilakukan. Dari hasil pencarian yang telah dilakukan oleh peneliti, penulis menemukan beberapa skripsi, jurnal, penelitian yang relevan dan sekaligus menjadi rujukan dan pembanding dalam skripsi yang berkaitan dengan konflik peran, stres kerja dan *self efficacy*, penelitian tersebut adalah:

1. Jurnal yang disusun oleh Marlin Vicilia Sorongan, Silvy Mandey dan Bode Lumanauw pada tahun 2015 yang berjudul Pengaruh Konflik Peran dan Ambiguitas Peran Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Tbk Cabang Manado. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah konflik peran, ambiguitas peran dan kinerja karyawan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa konflik peran dan ambiguitas peran secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Bank

Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) cabang manado. Variabel konflik peran secara parsial berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) cabang Manado dan variabel ambiguitas peran secara parsial berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) cabang Manado. Relevansinya dengan penelitian ini adalah variabel konflik peran dapat digunakan sebagai variabel independen, karena dapat berpengaruh secara parsial berpengaruh terhadap kinerja karyawan dan variabel konflik peran dan variabel yang lain dapat berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan. Menggunakan variabel konflik peran sebagai variabel independen dan menggunakan variabel kinerja sebagai variabel dependen.

2. Jurnal yang disusun oleh Lany S. Worang, dkk pada tahun 2017 yang berjudul Pengaruh Konflik dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Kantor Cabang Manado Sarapung. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui konflik dan stres kerja baik secara simultan maupun parsial terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) kantor cabang Manado Sarapung . Hasil penelitian menunjukkan bahwa konflik dan stres kerja mempunyai hasil negatif yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Stres kerja yang berlebihan bernilai negatif dalam penelitian ini dan lebih mendominasi pada tekanan yang diberikan sesama rekan kerja. Sehingga relevansinya dengan penelitian ini

adalah variabel stres kerja dapat digunakan sebagai variabel independen, karena dapat mempengaruhi kinerja karyawan dan mendukung dengan rumusan masalah yang akan diteliti.

3. Jurnal yang disusun oleh Cokroda Istri Ari Sintya Dewi dan I Made Artha Wibawa pada tahun 2016 yang berjudul Pengaruh Stres Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank BPD Bali Cabang Ubud. Hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank BPD Bali Cabang Ubud yang artinya, semakin tinggi stres kerja maka kinerjanya akan menurun. Motivasi kerja mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank BPD Bali Cabang Ubud artinya, semakin tinggi motivasi kerja maka kinerja akan meningkat. Relevansi dengan penelitian ini adalah variabel stres kerja dapat digunakan sebagai variabel independen karena dapat berpengaruh terhadap kinerja karyawan yang merupakan variabel dependen dari penelitian yang akan diteliti.
4. Jurnal yang disusun oleh Novalien Lewaherilla pada tahun 2013 yang berjudul Analisa Pengaruh Konflik Peran dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank Central Asia Cabang Utama Ambon. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konflik peran secara signifikan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan di PT. Bank Central Asia Cabang Utama Ambon dan stres kerja juga didapatkan secara signifikan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan di

PT. Bank Central Asia Cabang Utama Ambon. Relevansinya dengan penelitian ini adalah sama-sama menggunakan variabel konflik peran dan stres kerja yang akan diteliti pengaruhnya terhadap kinerja karyawan.

5. Skripsi yang disusun oleh Noor 'Aini Aslihah pada tahun 2015 yang berjudul Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Koperasi Syari'ah Binama Semarang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara stres kerja organisasi dengan kinerja karyawan pada Koperasi Syari'ah Binama Semarang dan menerima hipotesis 1. Relevansi dengan penelitian ini adalah variabel stres kerja dapat digunakan sebagai variabel independen karena dapat mempengaruhi variabel kinerja karyawan dan mendukung untuk pengajuan hipotesis.
6. Skripsi yang disusun oleh Rizki Rosaputri pada tahun 2012, yang berjudul Pengaruh Konflik Peran dan Ambiguitas Peran Terhadap Kinerja Karyawan dengan Variabel Stres Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Wates. Hasil penelitian menunjukkan konflik peran berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja. Ambiguitas peran berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja dan stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Relevansinya dengan penelitian ini adalah variabel

konflik peran dan stres kerja sebagai variabel independen berpengaruh terhadap kinerja karyawan sehingga dapat dijadikan acuan.

7. Skripsi yang disusun oleh Afrillia Fitri Angreni pada tahun 2015 yang berjudul Pengaruh *Self Efficacy* dan *Self Esteem* Terhadap Kinerja Individual Karyawan Bank BRI Cabang Sungguminasa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *self efficacy* dan *self esteem* secara simultan memiliki pengaruh positif terhadap kinerja individual karyawan Bank BRI Cabang Sungguminasa. *Self efficacy* secara parsial berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja individual karyawan Bank BRI Cabang Sungguminasa. *Self esteem* secara parsial berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja individual karyawan Bank BRI Cabang Sungguminasa. Relevansinya dengan penelitian ini adalah variabel *self efficacy* berpengaruh terhadap kinerja individual karyawan dan diharapkan dapat memoderasi variabel-variabel independen penelitian yang akan diteliti.
8. Jurnal yang disusun oleh Venna Trilolita Putri Ardi, Endang Siti Astuti dan M. Cahyo Widyo Sulistyو pada tahun 2017, yang berjudul Pengaruh *Self Efficacy* Terhadap *Employee Engagement* dan Kinerja Karyawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *self efficacy* berpengaruh signifikan terhadap variabel *employee engagment*. Nilai yang diperoleh dari analisis jalur menunjukkan bahwa variabel *self efficacy* terhadap *employee engangement* memiliki pengaruh positif. Variabel *employee engangement* berpengaruh signifikan terhadap

kinerja karyawan memiliki pengaruh positif. Variabel *self efficacy* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Nilai yang diperoleh dari analisis jalur menunjukkan variabel *self efficacy* terhadap kinerja karyawan memiliki pengaruh positif. Relevansinya dengan penelitian ini adalah sama-sama menggunakan variabel *self efficacy* dan kinerja karyawan serta membuktikan bagaimana pengaruh *self efficacy* terhadap kinerja karyawan.

9. Skripsi yang disusun oleh Vanda Hikmaya Sari pada tahun 2014 yang berjudul Pengaruh Tekanan Peran terhadap Kinerja Akuntan Publik yang Dimoderasi oleh *Self Efficacy* di Kantor Akuntan Publik. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh tekanan kerja terhadap kinerja akuntan publik yang dimoderasi oleh *self efficacy*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tekanan peran berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *self efficacy*. *Self efficacy* berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja akuntan publik. Tekanan peran berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja akuntan publik. Tekanan peran melalui *self efficacy* sebagai variabel pemediasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap komitmen kinerja akuntan publik. Relevansinya dengan penelitian ini adalah variabel *self efficacy* memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan.

Tabel 2.1 Tinjauan Pustaka

Nama	Judul	Hasil	Persamaan	Perbedaan
Marlin Vicilia Sorongan, Silvy Mandey dan Bode Lumanauw (2015).	Pengaruh Konflik Peran dan Ambiguitas Peran Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Tbk Cabang Manado	Konflik peran dan ambiguitas peran secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Tbk Cabang Manado. Variabel konflik peran secara parsial berpengaruh terhadap kinerja karyawan dan variabel ambiguitas peran secara parsial berpengaruh terhadap kinerja karyawan.	Menggunakan variabel konflik peran sebagai variabel independen dan menggunakan variabel kinerja sebagai variabel dependen.	Objek penelitian pada penelitian ini adalah PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Tbk Cabang Manado sedangkan pada penelitian ini adalah pada Bank Syari'ah Mandiri KC. Banjarnegara, pada penelitian yang digunakan sebagai tinjauan pustaka tidak menggunakan variabel moderasi namun pada penelitian ini menggunakan variabel moderasi, variabel (X_2) pada penelitian yang digunakan sebagai tinjauan pustaka adalah ambiguitas peran namun pada penelitian ini peneliti menetapkan stres kerja sebagai variabel (X_2).
Lany S. Worang, dkk (2017)	Pengaruh Konflik dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Kantor Cabang Manado Sarapung.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa konflik dan stres kerja mempunyai hasil negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Stres kerja yang berlebihan bernilai negatif. Dan lebih mendominasi pada tekanan	Persamaan pada penelitian ini adalah sama sama menggunakan variabel stres kerja sebagai variabel independen dan menggunakan kinerja karyawan sebagai variabel independen.	Objek pada penelitian yang telah digunakan sebagai tinjauan pustaka adalah PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Kantor Cabang Sarapung sedangkan pada penelitian ini adalah pada Bank Syari'ah Mandiri KC. Banjarnegara, Tidak ada variabel moderasi sedangkan

		yang diberikan sesama rekan kerja.		pada penelitian ini menggunakan variabel moderasi.
Cokroda Istri Ari Sintya Dewi dan I Made Artha Wibawa (2016).	Pengaruh Stres Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT Bank BPD Bali Cabang Ubud.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank BPD Bali Cabang Ubud yang artinya, semakin tinggi stres kerja maka kinerjanya semakin menurun. Motivasi kerja mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank BPD Bali Cabang Ubud artinya, semakin tinggi motivasi kerja maka kinerja meningkat.	Menggunakan variabel stres kerja sebagai variabel independen dan menggunakan kinerja sebagai variabel dependen.	Objek pada penelitian ini adalah PT. Bank BPD Bali Cabang Ubud sedangkan pada penelitian yang akan diteliti oleh peneliti adalah Bank Syari'ah Mandiri KC. Banjarnegara, tidak ada variabel moderasi pada penelitian ini sedangkan pada penelitian yang akan peneliti lakukan terdapat variabel moderasi.
Novalien Lewaherilla (2013)	Pengaruh Konflik Peran dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank Central Asia Cabang Utama Ambon.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa konflik peran secara signifikan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan PT, Bank Central Asia Cabang Utama Ambon dan stres kerja juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja.	Menggunakan konflik peran dan stres kerja sebagai variabel independen, menggunakan kinerja karyawan sebagai variabel dependen.	Objek pada penelitian ini adalah PT. Bank Central Asia Cabang Utama Ambon, sedangkan objek yang akan peneliti teliti adalah Bank Syari'ah Mandiri KC. Banjarnegara. Pada penelitian ini tidak terdapat variabel moderasi namun pada penelitian yang akan peneliti menggunakan variabel pemoderasi.

Noor 'Aini Aslihah (2015)	Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Koperasi Syari'ah Binama Semarang.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara stres kerja organisasi dengan kinerja karyawan Koperasi Syari'ah Binama Semarang.	Variabel stres kerja sebagai variabel independen dan kinerja karyawan sebagai variabel dependen.	Objek pada penelitian ini adalah Koperasi Syari'ah Binama Semarang sedangkan objek penelitian yang akan peneliti lakukan adalah pada Bank Syari'ah Mandiri KC. Banjarnegara, pada penelitian ini peneliti hanya menggunakan satu variabel independen dan satu dependen sedangkan pada penelitian yang akan peneliti lakukan terdapat dua variabel independen, satu variabel dependen dan satu variabel pemoderasi.
Rizki Rosaputri (2012)	Pengaruh Konflik Peran dan Ambiguitas Peran Terhadap Kinerja Karyawan dengan Variabel Stres Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia).	Hasil penelitian menunjukkan konflik peran berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja. Smbiguitas peran berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja.	Konflik peran sebagai variabel independen dan kinerja sebagai variabel dependen.	Objek pada penelitian ini adalah PT. Bank Rakyat Indonesia sedangkan pada penelitian yang akan peneliti teliti objeknya adalah Bank Syari'ah Mandiri KC. Banjarnegara. Stres kerja pada penelitian ini sebagai variabel intervening sedangkan pada penelitian yang akan peliti lakukan adalah stres kerja sebagai variabel pemoderasi.
Afrillia Fitri Angreni (2015)	Pengaruh <i>Self Efficacy</i> dan <i>Self Esteem</i> Terhadap Kinerja Individual Karyawan Bank BRI Cabang Sungguminasa.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>self efficacy</i> dan <i>self esteem</i> secara simultan memiliki pengaruh positif terhadap kinerja	Menggunakan variabel <i>self efficacy</i> sebagai variabel penelitian.	Objek pada penelitian ini adalah BRI Cabang Sungguminasa sedangkan pada penelitian yang akan diteliti objeknya adalah Bank Syari'ah Mandiri

		individual karyawan BRI Cabang Sungguminasa. <i>Self efficacy</i> secara parsial berpengaruh positif terhadap kinerja individual karyawan BRI Cabang Sungguminasa. <i>Self esteem</i> secara parsial berpengaruh positif terhadap kinerja individual karyawan BRI Cabang Sungguminasa.		KC. Banjarnegara. Pada penelitian ini peneliti menggunakan <i>self efficacy</i> sebagai variabel independen sedangkan pada penelitian yang akan diteliti oleh peneliti <i>self efficacy</i> sebagai variabel moderasi.
Venna Trilolita Putri Ardi, Endang Siti Astuti dan M. Cahyo Widyo Sulisty (2017)	Pengaruh <i>Self Efficacy</i> Terhadap <i>Employee Engagement</i> dan Kinerja Karyawan.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel <i>self efficacy</i> berpengaruh signifikan terhadap variabel <i>employee engagment</i> dan mempunyai pengaruh positif. <i>Employee engagment</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dan <i>self efficacy</i> terhadap kinerja karyawan berpengaruh positif.	Menggunakan <i>self efficacy</i> sebagai variabel penelitian dan menggunakan kinerja karyawan sebagai variabel independen penelitian.	Objek pada penelitian ini adalah PT. Telekomunikasi Indonesia Regional V Surabaya sedangkan objek pada penelitian yang akan peneliti teliti adalah Bank Syari'ah Mandiri KC. Banjarnegara. Variabel <i>self efficacy</i> pada penelitian ini sebagai variabel independen sedangkan pada penelitian yang akan peneliti teliti sebagai variabel moderasi.
Vanda Hikmaya Sari (2014)	Pengaruh Tekanan Peran Terhadap Kinerja Akuntan Publik yang Dimoderasi Oleh <i>Self Efficacy</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa tekanan peran berpengaruh negatif dan	Menggunakan variabel <i>self efficacy</i> sebagai variabel pemoderasi dan menggunakan	Objek yang digunakan pada penelitian ini adalah Kantor Akuntan Publik sedangkan pada penelitian yang

	di Kantor Akuntan Publik.	signifikan terhadap <i>self efficacy</i> . <i>Self efficacy</i> berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja akuntan publik. Tekanan peran melalui <i>self efficacy</i> sebagai variabel pemoderasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap komitmen kinerja akuntan publik.	kinerja sebagai variabel dependen.	akan diteliti adalah Bank Syariah Mandiri KC. Banjarnegara. Variabel dependen pada penelitian ini adalah tekanan peran sedangkan pada penelitian yang akan peneliti teliti adalah konflik peran dan stres kerja.
--	---------------------------	---	------------------------------------	--

B. Kerangka Teori

1. Konflik Peran

Konflik adalah sebuah proses yang dimulai ketika satu pihak memiliki persepsi bahwa pihak lain telah mempengaruhi secara negatif, sesuatu yang menjadi perhatian dan kepentingan pihak pertama (Robbins dan Timothy, 2008).

Menurut I Wayan Murdana Yasa (2017) Konflik peran dapat dijelaskan sebagai konflik internal pada diri seseorang, dan akan terjadi ketika individu menghadapi suatu ketidakpastian pekerjaan yang dia harapkan untuk melakukannya, apabila berbagai permintaan pekerjaan saling bertentangan, atau bila individu diharapkan untuk melakukan lebih dari kemampuannya. Luthans (2006) Konflik peran dipandang sebagai ketidaksesuaian antara harapan yang dikomunikasikan dengan peran yang dijalankan. Konflik peran akan

dialami oleh seseorang jika ia memiliki dua peran atau lebih yang harus dijalankan pada waktu yang bersamaan.

Winardi dalam Umam (2010) konflik peran adalah konflik yang terjadi karena seseorang mengemban lebih dari satu peran yang bertentangan. Menurut Nimran (2004) konflik peran adalah adanya ketidakcocokan antara harapan-harapan yang berkaitan dengan suatu peran. Konflik peran merupakan suatu hasil dari ketidakkonsistenan antara tuntutan peran dengan kebutuhan nilai-nilai individu dan lainnya.

Katz dan Kahn dalam Winardi (2007) ada enam tipe konflik peran yang relatif umum terlihat dan dijumpai dalam berbagai organisasi yaitu:

1. Konflik intra pengirim (*intrasender conflict*)

Konflik ini timbul apabila seorang supervisor tunggal memberikan sejumlah tugas yang tidak sesuai satu sama lainnya (*incompatible*).

2. Konflik antar pengirim (*intersender conflict*)

Konflik demikian muncul apabila perintah-perintah atau ekspektasi-ekspektasi dari satu orang atau kelompok, berbenturan dengan ekspektasi atau perintah-perintah orang lain, atau kelompok lain.

3. Konflik orang-peranan (*person-role conflict*)

Konflik demikian timbul apabila tuntutan-tuntutan peranan dalam hal melaksanakan pekerjaan bertentangan dengan kebutuhan-kebutuhan atau nilai-nilai individu yang bersangkutan.

4. Konflik yang timbul karena beban kerja yang berlebihan (*in role overload conflict*)

Dalam kondisi ini individu menghadapi perintah-perintah dan ekpektasi-ekspektasi dari sejumlah sumber yang tidak mungkin diselesaikannya dalam jangka waktu yang ditetapkan dan dalam batas-batas kualitas tertentu.

5. Ambiguitas peran (*role ambiguity*)

Keadaan demikian muncul, apabila individu memperoleh informasi yang tidak lengkap atau tidak jelas tentang tanggung jawabnya. Maka individu tersebut tidak mengetahui dengan pasti apa yang seharusnya dilakukan.

6. Konflik antar peranan (*inter-role conflict*)

Konflik ini muncul apabila berbagai macam peranan yang dijalankan oleh orang yang sama menyebabkan timbulnya tuntutan-tuntutan yang berbeda. Hubungan antara pekerjaan dan keluarga. Misalnya telah menjadi sebuah sumber ketegangan yang makin meningkat.

Wexley dan Yukl (1992) Konflik peran terjadi pada diri seseorang karena adanya harapan-harapan peran yang tidak konsisten. Ada tiga

macam konflik peran. Jenis pertama terjadi apabila dua pengirim peran (*role senders*) atau lebih menyampaikan harapan-harapan peran yang tidak selaras. Para pengawas garis pertama sering mengalami jenis konflik peran ini. Jenis kedua dari konflik peran terjadi bila seorang pengirim peran menyampaikan harapan-harapan peran yang bertentangan. Dan konflik peran jenis ketiga adalah peran beragam (*multiple role*). Seorang mungkin menjadi anggota lebih dari satu kelompok atau menduduki lebih dari satu posisi dalam organisasi. Perilaku yang dituntut untuk peran yang satu dapat bertentangan dengan perilaku yang dituntut untuk peran yang lain.

Sopiah (2008) Konflik peran ditinjau dari segi materi atau masalah yang menjadi sumber konflik peran disebabkan karena setiap manusia memiliki peran yang lebih dari satu dan peran ganda ini yang tidak jarang memunculkan konflik tersebut.

2. Stres Kerja

Stres adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses pikiran, dan kondisi fisik seseorang. Stres yang terlalu berat dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan (Davis, 1993). Segala macam bentuk stres pada dasarnya disebabkan oleh kekurangmengertian manusia akan keterbatasan-keterbatasannya sendiri. Ketidakmampuan untuk melawan keterbatasan inilah yang akan menimbulkan frustrasi, konflik, gelisah, dan rasa bersalah yang merupakan tipe-tipe dasar stres (Anoraga,

2014). Stres sebagai suatu hal yang berbentuk tekanan, beban, konflik, kelelahan, ketegangan, panik, perasaan gemuruh, kemurungan dan hilang daya (Veithzal, Rivai, 2004).

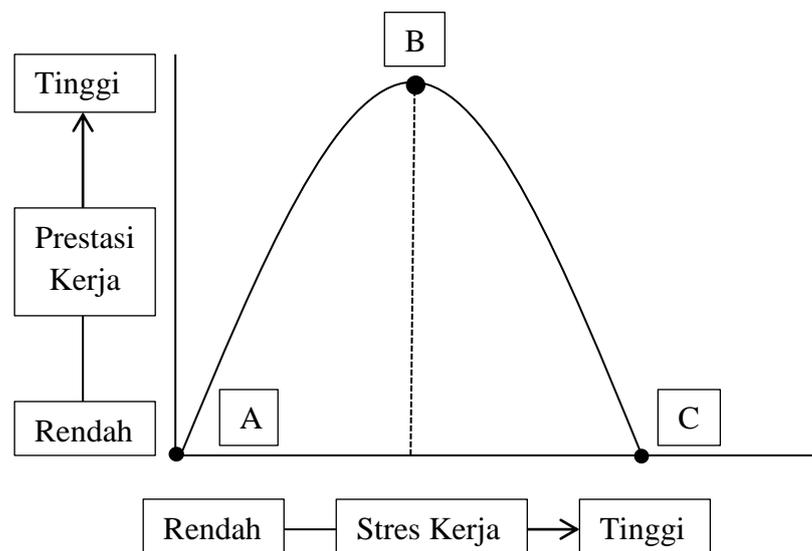
Handoko (2014) stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang dapat mempengaruhi emosi, proses pola pikir dan kondisi seseorang. Gibson (1996) stres kerja adalah tanggapan penyesuaian yang merupakan konsekuensi dari setiap tindakan, situasi atau peristiwa di lingkungan luarnya yang menetapkan tuntutan berlebihan pada seseorang. Stres kerja juga diartikan sebagai perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan (Mangkunegara, 2002). Stres kerja adalah perasaan tertekan yang merupakan konsekuensi dalam menghadapi pekerjaan yang mempengaruhi proses berfikir dan kondisi seseorang (Lewherillia, 2013).

Luthans (2006) stres kerja merupakan respon adaptif terhadap situasi eksternal yang menghasilkan penyimpangan fisik, psikologis dan atau perilaku pada anggota organisasi. Rivai dan Sagala (2010) stres kerja merupakan suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berfikir, dan kondisi seseorang karena adanya tekanan-tekanan yang terlalu besar dari sesama rekan kerja atau lingkungan kerja. Seorang yang mengalami stres menjadi sering emosional, agresif, tidak santai atau cenderung memperlihatkan sikap yang tidak kooperatif.

Stres yang positif disebut *eustress* sedangkan stres yang berlebihan atau negatif disebut *distress*. Stres yang dibiarkan begitu saja tanpa penanganan yang serius dari pihak perusahaan pada jangka pendek dapat membuat karyawan menjadi tertekan, tidak termotivasi, dan frustrasi menyebabkan karyawan bekerja tidak optimal sehingga kinerjanya pun akan terganggu (Wenur, Sepang dan Dotulong, 2018).

Stres kerja tidak selalu berpengaruh negatif. Stres dapat juga berpengaruh positif yang bertugas sebagai stimulan. Robbins (2008) Hubungan antara stres kerja dan kinerja dapat digambarkan dengan hukum “U-terbalik”. Hukum ini menunjukkan pola tingkat stres bahwa tingkat rendah sampai sedang dari stres merangsang tubuh untuk meningkatkan kemampuan untuk bereaksi.

Hukum “U” terbalik dapat digambarkan pada suatu grafik berikut:



Gambar 2.1 Hubungan U-Terbalik antara Stres dan Kinerja (Robbins, 2008).

Dari gambar 2.1 dapat kita lihat bahwa pada titik A bila seseorang tidak mendapatkan situasi stres dalam pekerjaan, dia tidak akan menghasilkan kinerja yang baik. Pada titik C merupakan tingkat stres yang sangat tinggi dan tidak dapat terkontrol dengan baik maka stres akan berdampak buruk bahkan akan menurunkan kinerja seseorang. Pada titik B merupakan tingkat stres yang stabil dan terkontrol dengan baik sehingga saat stres kerja terkontrol dengan baik maka akan menghasilkan kinerja yang baik juga. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pada tingkatan tertentu stres dapat berdampak baik dan dapat pula berdampak buruk tergantung dari tingkat stres yang diberikan.

3. *Self Efficacy*

Keitner dan Kinicki (2005) *self efficacy* adalah keyakinan seseorang mengenai peluangnya untuk berhasil mencapai tugas tertentu. Luthans (2006) *self efficacy* adalah keyakinan individu mengenai kemampuannya dan sumber daya kognitif yang dapat disusun bersama-sama untuk menyelesaikan tugas dengan berhasil. Bandura (1997) *self efficacy* merupakan keberhasilan diri yang dirasakan mengacu pada kemampuan seseorang untuk mengatur dan melaksanakan tindakan yang diperlukan untuk menghasilkan pencapaian yang diinginkan.

Self efficacy adalah keyakinan individu tentang kemampuan mereka sendiri untuk berhasil melakukan tugasnya dalam rangka untuk mendapatkan hasil yang diinginkan (Bandura, 1997). Prasetya,

et.al. (2013), individu yang memiliki *self efficacy* yang tinggi akan mencapai kinerja yang lebih baik disebabkan karena individu tersebut memiliki motivasi yang kuat, tujuan yang jelas, emosi yang stabil dan kemampuannya untuk memberikan kinerja atas aktivitas atau perilaku dengan sukses. Kinerja yang baik dari seorang karyawan akan membuat *self efficacy* menjadi semakin tinggi.

Menurut Rimper dan Kawet dalam Kusnoto dan Sitorus (2016), *self efficacy* merupakan salah satu aspek pengetahuan mengenai diri sendiri atau disebut dengan *self knowledge* yang paling berpengaruh dalam kehidupan manusia sehari-hari karena *self efficacy* yang dimiliki ikut mempengaruhi individu dalam menentukan tindakan yang akan dilakukan untuk mencapai suatu tujuan, termasuk didalamnya perkiraan terhadap tantangan yang akan dihadapi.

Putri dan Wibawa (2016) *Self efficacy* merupakan suatu kepercayaan yang muncul karena memiliki keyakinan diri atas kemampuan yang dimilikinya dalam menjalankan suatu pekerjaannya, sehingga mampu memperoleh suatu keberhasilan. *Self efficacy* sangat dibutuhkan dalam diri para karyawan, dengan meningkatkan kemampuan dalam mengerjakan tugas yang diberikan agar perusahaan berjalan secara optimal.

Menurut Baron dan Byrne (2004) *Self efficacy* merupakan penilaian individu terhadap kemampuan atau kompetensi untuk melakukan tugas, mencapai suatu tujuan, dan menghasilkan sesuatu.

Seseorang yang mempunyai *self efficacy* yang cukup tinggi akan mencurahkan semua usaha dan perhatiannya untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Individu dengan *self efficacy* yang rendah ketika menghadapi situasi yang sulit akan cenderung malas berusaha dan menyukai kerjasama.

Bandura (1997) mengatakan bahwa *self efficacy* seseorang dapat dilihat melalui tiga dimensi yaitu:

- a. Tingkat (*level*) *self efficacy* individu dalam mengerjakan suatu tugas berbeda dalam tingkat kesulitan tugas. Individu memiliki *self efficacy* yang tinggi pada tugas yang mudah dan sederhana, atau juga pada tugas-tugas yang rumit dan membutuhkan kompetensi yang tinggi. Individu yang memiliki *self efficacy* yang tinggi cenderung memilih tugas yang tingkat kesukarannya sesuai dengan kemampuannya.
- b. Keluasan (*generality*) dimensi ini berkaitan dengan penguasaan individu terhadap bidang atau tugas pekerjaan. Individu dapat menyatakan dirinya memiliki *self efficacy* pada aktivitas yang luas, atau terbatas pada fungsi domain tertentu saja. Individu dengan *self efficacy* yang tinggi akan mampu menguasai beberapa bidang sekaligus untuk menyelesaikan suatu tugas. Individu yang memiliki *self efficacy* yang rendah hanya menguasai sedikit bidang yang diperlukan dalam menyelesaikan suatu tugas.

- c. Kekuatan (*strength*) dimensi yang ketiga ini lebih menekankan pada tingkat kekuatan atau kemantapan individu terhadap keyakinannya. *Self efficacy* menunjukkan bahwa tindakan yang dilakukan individu akan memberikan hasil yang sesuai dengan yang diharapkan individu. *Self efficacy* menjadi dasar dirinya melakukan usaha yang keras, bahkan ketika menemui hambatan sekalipun.

Rasa percaya diri menurut islam terdapat dalam Q.S. Ali-Imran ayat 139:

(139) وَلَا تَهِنُوا وَلَا تَحْزَنُوا وَأَنْتُمْ الْأَعْلَوْنَ إِنْ كُنْتُمْ مُؤْمِنِينَ

Artinya: “Dan janganlah kamu (merasa) lemah, dan jangan (pula) bersedih hati, sebab kamu paling tinggi (derajatnya), jika kamu orang beriman.”

Perintah Allah SWT kepada umat manusia yang beriman agar selalu merasa percaya diri tidak boleh lemah dan berkecil hati terhadap apa yang telah terjadi karena Allah SWT telah meletakkan seseorang itu berada pada derajat yang tinggi diantara manusia yang lain.

Amin, Riawan (2004) *Zero base* sebagai atribut pertama mengenai perlunya memandang segala sesuatu menyangkut pekerjaan dan lingkungannya dengan bersih dan objektif. Tidak ditambah dan tidak juga dikarang. Konsep ini menunjukkan kejernihan cara pandang seseorang akan menentukan keberhasilan

tugas yang diembannya. Iman, mendorong seseorang terhadap janji Allah dengan berpegang teguh dan kuat pada keyakinan tauhid sehingga dapat mewujudkan sesuatu yang dianggap mustahil oleh sebagian orang. Konsisten, mengilhami agar selalu meluruskan arah dan istiqamah (teguh pendirian dalam mencapai target dan cita-cita). *Result oriented*, pada atribut ini menekankan pencapaian sasaran karena menggerakkan kinerja dan meningkatkan kinerja merupakan hal yang diinginkan.

4. Kinerja Karyawan

Kinerja atau *performance* adalah gambaran tentang tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi. Kinerja dapat diketahui dan diukur apabila seorang atau sekelompok karyawan telah memiliki kriteria atau standar keberhasilan tolok ukur yang ditetapkan oleh organisasi (Moehariono, 2014).

Kinerja berasal dari kata *job performance* dan dapat disebut juga *actual performance* atau prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang telah dicapai oleh seseorang karyawan. Pengukuran kinerja (*performance measurement*) mempunyai pengertian suatu proses penilaian tentang kemajuan pekerjaan terhadap tujuan dan sasaran dalam pengelolaan sumber daya manusia untuk menghasilkan barang

dan jasa, termasuk informasi atas efisiensi dan efektivitas tindakan dalam mencapai tujuan organisasi (Moehariono, 2014).

Kinerja atau *performance* merupakan hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi baik secara kuantitatif maupun kualitatif, sesuai dengan kewenangan dan tugas tanggung jawab masing-masing, dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika (Moehariono, 2014).

Menurut Veithzal, Rivai (2014) Suatu perusahaan melakukan penilaian kinerja didasarkan pada dua alasan pokok, yaitu:

1. Manajer memerlukan evaluasi yang obyektif terhadap kinerja karyawan pada masa lalu yang digunakan untuk membuat keputusan di bidang SDM di masa yang akan datang.
2. Manajer memerlukan alat yang memungkinkan untuk membantu karyawannya memperbaiki kinerja, merencanakan pekerjaan, mengembangkan kemampuan dan keterampilan untuk perkembangan karir dan memperkuat kualitas hubungan antar manajer yang bersangkutan dengan karyawannya.

Menurut Sunyoto (2012) kinerja merupakan produktivitas kerja yang menunjukkan pertimbangan antara input dan output yang dikeluarkan perusahaan serta peran tenaga kerja yang dimiliki persatuan waktu. Atau dengan kata lain mengukur efisiensi memerlukan identifikasi dari hasil kinerja.

Menurut Veithzal, Rivai (2004) kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan. Untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan seseorang sepatutnya memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Kinerja karyawan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam upaya perusahaan untuk mencapai tujuannya.

Menurut islam pengukuran kinerja dapat dilihat melalui Q.S. At-Taubah ayat 105:

وَقُلِ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عَالَمِ الْغَيْبِ

وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ (105)

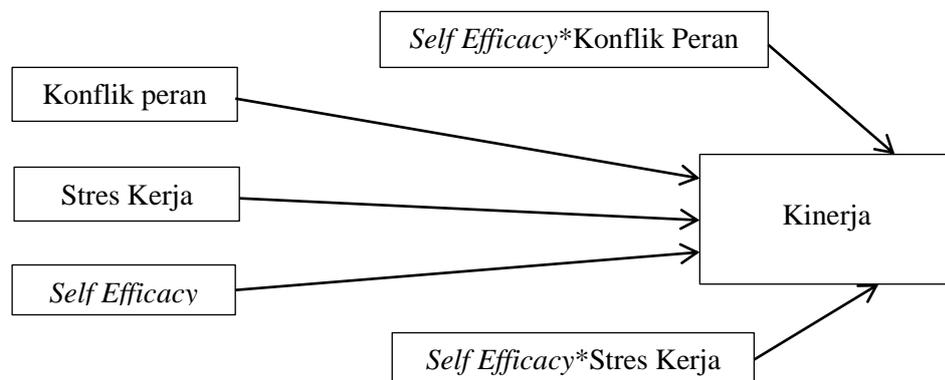
Artinya: “Dan katakanlah, “Bekerjalah kamu, maka Allah akan melihat pekerjaanmu, begitu juga rasul-Nya dan orang-orang mukmin, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) yang mengetahui yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan.”

Allah SWT telah memerintahkan kepada setiap manusia untuk bekerja. Namun dalam bekerja islam juga membatasi agar melakukan pekerjaan yang baik dan menghasilkan sesuatu yang bernilai halal, bukan malah sebaliknya. Ada riwayat bahwa amalan orang yang masih hidup ditampakkan kepada orang-orang yang telah meninggal dunia dari kalangan keluarga dan kerabatnya di alam barzakh. Seperti yang dikatakan Abu Dawud ath-Thayalisiy, Shalat bin Dinar telah

menceritakan kepada kami, dari al-Hasan, dari Jabir bin ‘Abdillah, dia berkata, Rasulullah SAW bersabda, “Sesungguhnya amal-amal kalian akan ditampakkan kepada keluarga dan kerabat kalian di alam kubur, apabila amalan tidak baik maka mereka akan berkata, “Ya Allah, ilhamkan pada mereka beramal taat kepada-Mu.”

Pekerjaan yang dikerjakan oleh seseorang di dunia yang itu berorientasi pada kebaikan maka Allah SWT telah menjanjikan pada seseorang itu surga-Nya. Namun sebaliknya jika seseorang bekerja namun berorientasi pada keburukan celakalah dan neraka bagi seseorang tersebut. Imam Bukhari mengatakan, Siti Aisyah pernah berkata bahwasanya apabila kamu merasa kagum dengan amalan seorang muslim maka ucapkanlah firman-Nya: “Bekerjalah kalian, maka Allah dan Rasul-Nya beserta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaan kalian itu.”

C. Kerangka Konsep



Gambar 2.2 Kerangka Konseptual Pembentukan Hipotesis

D. Hipotesis

Hipotesis bertujuan untuk menganalisis permasalahan. Yang merupakan pernyataan sementara yang perlu di uji kebenarannya. Uji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan path analisis, yaitu penggunaan analisis regresi untuk menaksir pengaruh dan hubungan kausalitas antar variabel yang telah ditetapkan sebelumnya (Ghozali, 2012).

Sesuai dengan latar belakang, rumusan masalah, tinjauan pustaka seperti yang telah diuraikan di atas, maka hipotesis yang akan dikembangkan pada penelitian ini adalah:

a. Hubungan konflik peran dan kinerja individu karyawan

Seorang pegawai tak jarang memiliki peran ganda karena tuntutan tugas dan harus melakukan pekerjaan yang bukan sesuai dengan peran yang dijalankan. Peran ini sering memunculkan konflik antara konflik tuntutan dan konflik harapan. Adanya konflik peran pada diri seorang karyawan dapat berdampak pada perasaan dan sikap seorang karyawan pada pekerjaannya. Seorang yang mengalami konflik peran yang tinggi dapat menjadi frustrasi dan kebingungan. Karena dalam satu waktu serta keterbatasan waktu dituntut memutuskan harapan peran mana yang harus diterima dan ditinggalkan. Hal ini dapat menimbulkan permasalahan stres kerja dan berdampak pada penurunan kinerja pegawai.

Ahmad *et al.* (2013) menunjukkan bahwa konflik peran berpengaruh negatif terhadap kinerja. Hon (2013) dan Nurqamar (2014) Rozikin (2006) Sungkawati (2007) konflik peran memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja. Berdasarkan beberapa teori dan penelitian terdahulu maka hipotesis yang diajukan pada penelitian ini adalah:

H₁ = Konflik peran berpengaruh negatif terhadap kinerja individu karyawan

b. Hubungan stres kerja dan kinerja individu karyawan

Stres kerja adalah tanggapan penyesuaian yang merupakan konsekuensi dari setiap tindakan, situasi atau peristiwa di lingkungan luarnya yang menetapkan tuntutan berlebihan pada seseorang. Stres kerja juga diartikan sebagai perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan namun, stres kerja dapat bersifat positif dan negatif yang berdampak pada kinerja karyawan pada suatu perusahaan.

Lany S. Worang, dkk (2017) menunjukkan bahwa stres kerja yang berlebihan bernilai negatif. Dewi dan Wibawa (2016) menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu dan teori maka didapatkan hipotesis pada penelitian ini adalah:

H₂ = Stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja individu karyawan

c. Hubungan *self efficacy* dan kinerja individu karyawan

Stevani Sebayang dan Jafar Sembiring (2017) *self efficacy* merupakan keyakinan manusia dalam menghadapi dan menyelesaikan masalah yang dihadapinyadiberbagai situasi serta mampu menentukan tindakan dalam menyelesaikan tugas atau masalah tertentu, sehingga individu tersebut mampu mengatasi rintangan dan mencapai tujuan yang diharapkan. Kreitner dan Kinicki (2003) dalam Engko (2006) adalah keyakinan seseorang mengenai peluangnya untuk berhasil mencapai tugas tertentu.

Stevani Sebayang dan Jafar Sembiring (2017) menunjukkan bahwa *self efficacy* berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Engko (2006) menunjukkan bahwa adanya hubungan positif antara *self efficacy* dengan kinerja individu. Berdasarkan penelitian terdahulu maka hipotesis pada penelitian ini adalah:

H₃ = *Self efficacy* berpengaruh positif terhadap kinerja individu karyawan

d. Hubungan konflik peran dan *self efficacy* sebagai variabel moderasi terhadap kinerja individu karyawan

I Wayan Murdana Yasa (2017) Konflik peran dapat dijelaskan sebagai konflik internal pada diri seseorang, dan akan terjadi ketika individu menghadapi suatu ketidakpastian pekerjaan yang dia harapkan untuk melakukannya, apabila berbagai permintaan pekerjaan saling bertentangan, atau bila individu diharapkan untuk melakukan

lebih dari kemampuannya. Konflik peran tidak jarang dialami oleh seorang individu karena individu tersebut mengemban dua tugas atau lebih sekaligus yang harus dikerjakan dalam satu waktu.

Peran moderator *self efficacy* sebagai keyakinan seseorang mengenai peluangnya untuk berhasil mencapai tugas tertentu. *Self efficacy* merupakan kepercayaan yang muncul karena memiliki keyakinan diri atas kemampuan yang dimilikinya dalam menjalankan suatu pekerjaannya. Kepercayaan terhadap kemampuan diri, keyakinan terhadap keberhasilan yang selalu dicapai membuat seseorang bekerja lebih giat dan menghasilkan yang terbaik. Dengan demikian dapat dikatakan *self efficacy* dapat meningkatkan kinerja individual. Dengan adanya variabel *self efficacy* diharapkan dapat memoderasi tingkat pengaruh konflik peran terhadap kinerja individu karyawan.

Putri, Astuti dan Sulistyio (2017) menunjukkan bahwa *self efficacy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Sari (2014) juga menunjukkan bahwa *self efficacy* berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja akuntan publik dengan *self efficacy* sebagai variabel moderasi. Berdasarkan teori dan penelitian terdahulu mengenai beberapa pengaruh positif *self efficacy* sebagai salah satu faktor psikologis diri karyawan maka diperoleh hipotesis untuk penelitian ini adalah:

H₄ = *Self Efficacy* memoderasi tingkat pengaruh konflik peran terhadap kinerja individu karyawan

- e. Hubungan stres kerja dan *self efficacy* sebagai variabel moderasi terhadap kinerja individu karyawan

Palmer *et.al* (2004) mendefinisikan stres kerja sebagai persepsi akibat dari tekanan yang berlebihan yang dirasakan di luar batas kemampuan normal. Peran moderator *self efficacy* sebagai perasaan keyakinan akan kemampuan yang dimiliki seseorang atau keyakinan seseorang bahwa dia dapat menjalankan sebuah tugas pada sebuah tingkat tertentu. Adalah salah satu dari faktor yang mempengaruhi aktivitas terhadap pencapaian tugas (Bandura, 1986). Dengan demikian dapat dikatakan *self efficacy* dapat meningkatkan kinerja individual dan diharapkan dapat memoderasi pengaruh tingkat stres kerja terhadap kinerja karyawan.

Putri, Astuti dan Sulistyio (2017) menunjukkan bahwa *self efficacy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Angreni (2015) menunjukkan bahwa *self efficacy* secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja individual karyawan. Berdasarkan teori dan penelitian terdahulu mengenai beberapa pengaruh positif *self efficacy* sebagai salah satu faktor psikologis diri karyawan maka diperoleh hipotesis untuk penelitian ini adalah:

H₅ = *Self efficacy* memoderasi tingkat pengaruh stres kerja terhadap kinerja individu karyawan