

**PENGARUH KONFLIK PERAN TERHADAP KINERJA
KARYAWAN YANG DIMEDIASI OLEH STRES KERJA**
(Studi pada karyawan Kantor Badan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah
(BPKAD) Kota Yogyakarta)
BAYU NUR HIDAYAT
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Email: bayunh0612@gmail.com

ABSTRACT

This research aims to analyze the influence of role conflict on performance of employees that is mediated by work stress study on the Financial management of the Agency's employees and assets of the area. This research uses a quantitative approach with the method of dissemination of the now. The subjects in this study were in the offices of Agency financial management and assets Area of Yogyakarta. The number of samples that are used as much as 102 respondents using census methods. Analytical techniques used for this test is the Structural Equation Modeling (SEM) using software AMOS version 22.

Based on the analysis that has been done then obtained the results that the influential role conflict negatively to the performance of the employee, the influential role of positive conflict against work stress, work stress the negative effect on performance of employees, as well as influential role conflict negatively to the performance of employees through the mediation of work stress on employees of the Agency's financial management and assets Area of Yogyakarta.

Keywords: Role Conflict, Work Stress, Employee Performance

PENDAHULUAN

Keberhasilan dalam pencapaian tujuan suatu lembaga pemerintahan salah satunya ditentukan oleh kinerja karyawan yang ahli dalam bidang tersebut, dalam hal ini karyawan adalah seseorang yang melaksanakan kegiatan-kegiatan utama dari fungsi-fungsi sebuah perusahaan serta pengelola dari sarana dan prasarana perusahaan, sehingga karyawan sebagai salah satu faktor utama dari keberhasilan perusahaan harus selalu diperhatikan dalam kinerjanya, karena jika karyawan mengalami gangguan-gangguan dan hambatan maka dapat menyebabkan penurunan produktifitas dari kinerjanya.

Menurut Wartono (2017) kinerja adalah hasil kerja yang dicapai atau dihasilkan oleh seseorang atau

sekelompok orang tertentu dalam suatu perusahaan yang telah sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab yang telah diberikan selama periode tertentu. Berdasarkan hal tersebut dapat dikatakan bahwa kinerja merupakan prestasi kerja yang dihasilkan oleh seorang karyawan yang bisa dinilai berdasarkan tanggung jawab dalam menjalankan pekerjaannya. Sekarang ini banyak dari instansi pemerintahan yang menuntut kepada karyawannya supaya memiliki kinerja yang tinggi, akan tetapi terkadang dari pihak instansi tersebut tidak bisa mengetahui hambatan-hambatan yang dialami oleh karyawannya yang nantinya akan berdampak buruk pada kinerja dari karyawan tersebut.

Banyak lembaga pemerintahan yang harus berhadapan dengan masalah-masalah yang berkaitan dengan kinerja karyawan, salah satu permasalahan tersebut adalah bagaimana cara meningkatkan kinerja dari karyawannya supaya sesuai dengan apa yang diharapkan oleh lembaga pemerintahan tersebut. Banyak faktor-faktor yang dapat mempengaruhi dari kinerja karyawan diantaranya yaitu kondisi psikologis dari posisi jabatan yang sesuai, kenyamanan lingkungan kerja, rasa aman dalam melaksanakan pekerjaan, tuntutan tugas yang berlebih dan tidak mendapatkan upah yang layak (Kusumawardani, Suprayitno, dan Utami, 2014).

Salah satu fenomena yang sering di soroti terkait dengan kinerja karyawan adalah adanya hal-hal yang berkaitan dengan konflik peran. Dalam penelitiannya Yasa (2017) berpendapat bahwa konflik peran dapat diartikan sebagai konflik internal yang terjadi pada diri seseorang, dan akan terjadi ketika orang tersebut menghadapi suatu ketidakpastian peran atau pekerjaan yang dia harapkan untuk melakukannya saling bertentangan, atau apabila individu tersebut dituntut untuk melakukan suatu peran yang diluar dari keahliannya. Sedangkan menurut Kusumawardani, Suprayitno, dan Utami (2014) dalam penelitiannya berpendapat bahwa konflik peran juga bisa terjadi apabila suatu harapan peran mengakibatkan seseorang sulit dalam membagi waktu dan sulit untuk menjalankan salah satu peran yang telah diberikan karena hadirnya peran yang lain. Dari pengertian diatas

dapat dikatakan bahwa konflik peran dapat terjadi pada semua individu atau karyawan yang bekerja dalam semua bidang pekerjaan yang mengalami ketidakpastian peran atau terlalu banyaknya tuntutan-tuntutan peran yang harus dikerjakan. Terjadinya permasalahan konflik peran tersebut menyebabkan tidak maksimalnya para karyawan dalam bekerja, karena ketika seseorang karyawan dalam pekerjaannya mempunyai terlalu banyak pekerjaan yang harus diselesaikan dan di bawah tekanan jadwal waktu yang sangat ketat, maka hal itu cenderung akan membuat karyawan itu tidak fokus dalam menyelesaikan tugasnya tersebut dikarenakan pikirannya yang harus terbagi dalam banyak pekerjaan.

Namun konflik peran tidak selalu berpengaruh langsung terhadap kinerja karyawan namun dapat juga berpengaruh terhadap stres kerja pada karyawan. Munculnya konflik peran yang berpengaruh terhadap stres kerja ini, dikarenakan dengan adanya konflik peran tersebut tentunya karyawan akan menghadapi tugas-tugas baru dan tuntutan-tuntutan kerja yang diluar dari keahlian mereka yang harus dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan oleh perusahaan kepadanya dan hal ini yang terkadang juga akan menyebabkan beban dan menjadikan stres pada karyawan. Dampak dari konflik peran seperti ini biasanya dapat menimbulkan tekanan emosional, perasaan cemas dan tegang pada diri karyawan, kondisi seperti ini yang menandakan karyawan ini mengalami stres kerja.

Menurut Septiari dan Ardana (2016) stres kerja adalah sebuah tekanan yang dialami oleh seorang karyawan dalam pekerjaannya, yang berasal dari tugas-tugas, pimpinan, dan lingkungan dimana karyawan tersebut bekerja, sehingga hal tersebut mempengaruhi emosi dan proses berfikir seorang karyawan. Stres kerja ini bisa terjadi pada seluruh karyawan baik karyawan yang bekerja pada tingkat manajemen level atas maupun pada tingkat manajemen level bawah. Dalam beberapa hasil penelitian berikut ini menunjukkan bahwa konflik peran berpengaruh terhadap stres kerja.

Yang menarik dari beberapa penelitian tentang stres kerja, bahwa stres kerja justru berpengaruh terhadap kinerja dari seorang karyawan, dikarenakan stres kerja yang tinggi yang diterima karyawan akan mengganggu kesehatan dan tingkat kinerja dari karyawan, Stres yang terjadi pada diri seorang karyawan salah satunya dapat bersumber dari hal-hal yang berhubungan dengan pekerjaan yang dilakukan, misal seperti beban kerja yang terlalu tinggi dan tuntutan dari target pekerjaan yang tidak bisa dipenuhi, sehingga stres tersebut bisa menurunkan kinerja dari seorang karyawan. Menurut Schwab (1996) dalam (Yasa, 2017) Stres kerja yang dihadapi seorang pegawai dapat menyebabkan menurunnya kesehatan dan daya pikir dari pegawai tersebut, selain itu dapat juga menurunkan rasa ingin bekerja, sehingga yang tentunya akan berdampak kepada kinerja pegawai tersebut.

Menurut Sopiha (2008) dalam (Rosaputri, 2012) stres dapat dibedakan menjadi 2 jenis, yaitu stres eustress dan stres distress. Stres eustress adalah pengalaman stres yang tidak berlebihan yang dialami oleh seseorang, yang dapat menggerakkan dan memotivasi orang tersebut agar dapat mencapai suatu tujuan, sehingga hal tersebut dapat mengubah lingkungan mereka dan dapat berhasil dalam menghadapi berbagai tantangan hidup. Stres distress adalah tingkat penyimpangan stres berupa fisik, psikis dan perilaku dari fungsi yang sehat. Tuntutan peran dan beban kerja yang berlebih yang sering didapatkan oleh seorang karyawan biasanya akan menimbulkan hal-hal negatif yaitu berupa stres kerja pada karyawan tersebut. Menurut Putra dan Wibawa (2014) dalam (Septiari & Ardana, 2016) bahwa Stres kerja adalah suatu kondisi dimana seorang karyawan yang mengalami berbagai tekanan dalam pekerjaannya baik yang berasal dari tuntutan-tuntutan tugas, pimpinan dan lingkungan kerja dimana tempat karyawan tersebut bekerja.

Berdasarkan survei singkat yang telah dilakukan, di instansi ini masih ditemukan beberapa fenomena bahwa masih terjadinya konflik peran dalam pekerjaan-pekerjaan yang diberikan pada karyawan di kantor Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) Yogyakarta, dimana para karyawan tersebut diberikan tugas yang begitu banyak dan tugas tersebut di luar dari "TUPOKSI" atau keahlian mereka, tugas-tugas tersebut juga harus dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan,

oleh sebab itu tidak jarang banyak para karyawan kantor Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) Yogyakarta yang harus melakukan lembur dan membawa tugas-tugas tersebut kerumah supaya tugas yang diberikan tersebut bisa selesai sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Banyak karyawan kantor BPKAD mengalami tekanan, kecemasan serta kelelahan di karenakan tugas dan jadwal pekerjaannya yang tidak sesuai dengan standar yang ada, sehingga tidak jarang karyawan kantor BPKAD mengalami stres.

LANDASAN TEORI

Kinerja itu berasal dari kata *performance* yang artinya yaitu hasil atau prestasi kerja, namun kinerja sebenarnya memiliki makna yang luas, bukan hanya tentang hasil kerja tetapi termasuk dengan proses dari pekerjaan itu. Menurut Hasibuan (2002) kinerja adalah hasil kerja yang dilihat dari segi kualitas maupun kuantitas yang telah dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya yang telah sesuai dengan tanggung jawab yang telah diberikan. Menurut Moeheriono (2014) menyatakan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang telah dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam sebuah organisasi baik hasil tersebut secara kuantitatif ataupun kualitatif yang telah sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab yang telah diberikan dalam upaya untuk mencapai tujuan organisasi secara legal, tidak melanggar hukum dan telah sesuai dengan moral maupun etika yang berlaku. Jadi dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan bukti

keseluruhan hasil kerja baik itu secara kualitas maupun kuantitas yang telah dicapai oleh seseorang, dalam menjalankan semua tugasnya yang sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya, hasil kerja tersebut dapat dijadikan penilaian apakah pekerjaan yang dilakukan baik atau buruk, dengan melalui kriteria yang telah ditetapkan oleh organisasinya.

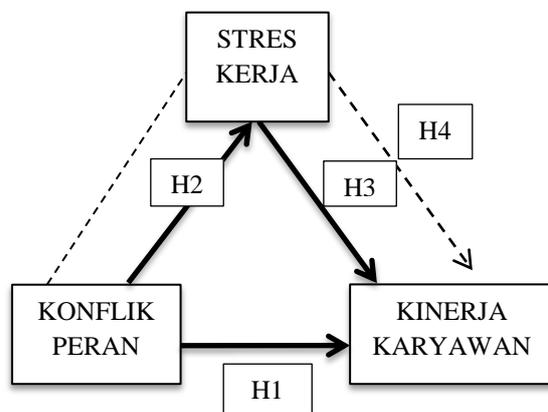
Konflik peran bisa terjadi ketika seseorang dihadapkan pada ekspektasi peran yang tidak sesuai dengan berbagai status sosial atau status kehidupan yang mereka jalani (Yongkang, Weixi, Yalin, Yipeng, dan Liu, 2014). Sedangkan menurut Rizzo, et al. (1970) Konflik peran muncul ketika ada berbagai tuntutan dari beberapa peran yang menyebabkan karyawan menjadi kesulitan dalam menentukan tuntutan apa yang harus dipenuhi tanpa harus mengabaikan tuntutan yang lain. Berdasarkan beberapa uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa konflik peran dapat terjadi ketika seorang karyawan merasa kebingungan atau kesulitan dalam menyesuaikan berbagai peran yang berbeda-beda yang harus di kerjakan dalam satu waktu.

Rivai (2008) dalam Septiari dan Ardana (2016) Stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan atau ketidak seimbangan fisik dan psikis yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seorang karyawan karena adanya tekanan-tekanan besar yang dirasakan oleh karyawan tersebut.

Menurut Hasibuan (2014) stres adalah perasaan tertekan yang dirasakan oleh seorang yang berpengaruh terhadap emosi, proses

berpikir dan kondisi orang tersebut, sehingga orang yang mengalami stres biasanya cenderung akan mempunyai sikap agresif, mudah marah, dan perasaan yang tidak dapat tenang. Sehingga dapat disimpulkan bahwa stres kerja adalah kondisi yang dialami oleh seorang karyawan yang mengalami tekanan-tekanan dalam pekerjaannya yang tidak seimbang dengan karakteristik kepribadiannya dalam menjalankan suatu pekerjaan yang dapat mempengaruhi pola pikir dan konsentrasi dalam bekerja.

MODEL PENELITIAN



Konflik peran adalah suatu konflik yang timbul karena mekanisme pengendalian dalam birokrasi organisasi tidak sesuai dengan aturan dan norma yang ada. Konflik peran dapat terjadi ketika terdapat dua perintah pekerjaan yang berbeda dalam satu waktu yang bersamaan dan didalam dua perintah tersebut terdapat perintah yang bertolak belakang dengan bidang pekerjaan yang dijalankan sehingga pelaksanaan salah satu perintah saja maka akan mengakibatkan terabaikannya perintah yang lain (Fanani, dkk, 2008). Akibat dari konflik peran ini dapat menimbulkan rasa tidak nyaman pada seorang

karyawan dalam melakukan pekerjaannya dan hal ini secara potensial dapat menurunkan motivasi kerja pada karyawan karena akan berdampak negatif terhadap perilaku karyawan seperti akan timbulnya ketegangan dalam bekerja, terjadinya perpindahan pekerja serta penurunan kepuasan dalam bekerja sehingga bisa menurunkan kinerja dari seorang karyawan (Sholihin, 2015). Hasil penelitian yang dilakukan Kusumawardani, Suprayitno, dan Utami (2014); Nur, Hidayati, dan Maria (2016) serta Susanti (2017) menyatakan bahwa konflik peran berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Sehingga konflik peran ini dapat menimbulkan rasa tidak nyaman dalam bekerja yang nantinya dapat menurunkan kinerja dari seorang karyawan. Berdasarkan uraian tersebut maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H1 : Konflik peran berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan.

Dalam dunia pekerjaan konflik peran memiliki hubungan yang erat dengan stres kerja, karena apabila seorang karyawan mengalami konflik peran maka akan timbul tekanan-tekanan dalam pekerjaannya sehingga dapat menyebabkan terjadinya stres dalam pekerjaannya. Apabila seorang karyawan mengalami konflik peran yang tinggi maka karyawan tersebut akan mudah mengalami stres kerja ketika mengambil suatu pekerjaan (Hon, 2013). Menurut Jordan, dkk (2002) dalam Usman, dkk (2011) menyatakan bahwa stres ditempat kerja dapat disebabkan oleh beberapa faktor, diantaranya yaitu ketidakamanan pekerjaan, konflik

peran, ambiguitas peran, tekanan waktu, konflik intrapersonal serta jumlah pekerjaan. Hasil riset yang dilakukan Kurniawan dan Cahyono (2014) menyatakan bahwa konflik peran berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja, hal ini didukung oleh penelitian dengan hasil yang sama yang dilakukan oleh Silvia dan Yuniawan (2017) serta Karimi dkk (2014), oleh hal ini menunjukkan bahwa semakin besar konflik peran yang dialami oleh seorang karyawan maka akan meningkatkan stres kerja pada karyawan tersebut. Ketidaksesuaian peran tersebut yang akan memicu tekanan-tekanan pada seorang karyawan yang nantinya menimbulkan stres kerja. Berdasarkan uraian di atas maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut :

H2 : Konflik peran berpengaruh positif terhadap stres kerja.

Menurut Effendi (2012) dalam Saryanto dan Amboningtyas (2017) stres kerja adalah ketegangan atau tekanan emosional yang dialami oleh seseorang yang sedang menghadapi tuntutan yang sangat besar, hambatan-hambatan dan adanya kesempatan yang sangat penting yang dapat mempengaruhi pola pikiran, pengendalian emosi dan kondisi fisik sehingga apabila stres kerja yang dialami oleh seorang karyawan terlalu besar maka hal tersebut akan berdampak buruk bagi kesehatan dan penurunan semangat dalam bekerja. Hal ini didukung oleh pernyataan Schwab, (1996) dalam Yasa (2017) bahwa stres kerja yang dirasakan oleh seorang pegawai dapat menyebabkan menurunnya kesehatan dan daya pikir, serta menurunnya rasa ingin bekerja, yang tentunya akan

berdampak kepada penurunan kinerja pegawai. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Cendhekia, Utami, dan Prasetya (2016) menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan, hasil yang sama juga didapatkan dalam penelitian yang dilakukan oleh Prajuna, Febriani, Hasan (2017) serta Fatikhin, Hamid, Mukzam, (2017) sehingga bisa dikatakan bahwa akibat dari stres kerja dapat menurunkan kinerja dari karyawan. Berdasarkan uraian tersebut maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut :

H3 : Stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan..

Keberhasilan suatu lembaga pemerintahan ataupun sebuah perusahaan dalam mencapai suatu tujuan salah satunya ditentukan oleh kinerja karyawan yang tinggi atau baik. Namun apabila seorang karyawan memiliki kinerja yang rendah atau buruk maka tujuan dari sebuah perusahaan akan sulit untuk dicapai. Karyawan dengan kinerja yang buruk tersebut bisa disebabkan karena banyaknya tuntutan-tuntutan peran yang diberikan dan juga perannya yang tidak sesuai dengan keahlian yang dimiliki oleh seorang karyawan. Banyaknya peran yang diberikan tersebut menyebabkan tekanan-tekanan pada diri seorang karyawan yang dapat memicu timbulnya stres kerja, timbulnya stres kerja tersebut yang nantinya dapat menurunkan dari kinerja seorang karyawan. Menurut Nur Qamar (2014) dalam (Yasa, 2017) menyatakan bahwa apabila seorang karyawan memiliki konflik peran yang tinggi akan mengakibatkan timbulnya perasaan cemas, takut, dan tegang

dalam mengambil suatu keputusan dalam pekerjaannya dan perasaan-perasaan yang dialami tersebut menandakan bahwa seorang karyawan memiliki tingkat stres yang tinggi, sehingga dengan tingkat stres yang tinggi tersebut akan menyebabkan penurunan pada kinerja seorang karyawan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Sutanto dan Wiyono (2017) serta Widarti (2017) menyatakan bahwa konflik peran memiliki pengaruh negatif terhadap kinerja karyawan yang dimediasi oleh stres kerja. Hal ini berarti konflik peran yang berdampak pada timbulnya stres kerja yang dialami oleh seorang karyawan juga akan menurunkan dari kinerja karyawan. Berdasarkan uraian tersebut maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut :

H4 : Stres kerja memediasi pengaruh konflik peran terhadap kinerja karyawan.

METODE PENELITIAN

Objek penelitian ini yaitu, Kantor Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Pemerintah (BPKAD) Kota Yogyakarta yang beralamatkan di Jl. Kenari No. 56 Yogyakarta.

Subjek dari penelitian ini adalah karyawan Kantor Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) Kota Yogyakarta.

Jenis Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu data yang didapat dari penyebaran kuesioner yang diisi langsung oleh responden. Data primer ini adalah suatu data yang diperoleh dari hasil wawancara ataupun hasil dari pengisian kuesioner yang diperoleh dari suatu responden secara langsung atau tidak

melalui perantara (Sekaran dan Bougie, 2017).

Teknik pengambilan sampling dalam penelitian ini menggunakan metode sensus yaitu semua populasi dijadikan sebagai sampel.

Teknik pengumpulan data ini adalah menggunakan kuesioner yang diberikan secara langsung kepada responden untuk memperoleh data primer. Kuesioner ini disebar secara langsung. Kuesioner ini merupakan penilaian responden terhadap pertanyaan terkait dengan objek penelitian yang sudah ditentukan. Kuesioner ini terikat dengan tiga item pertanyaan dari masing-masing variabel yaitu, konflik peran, stres kerja, dan kinerja karyawan yang diberikan secara langsung kepada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) Kota Yogyakarta.

Metode analisis yang digunakan penelitian ini adalah SEM (*Structural Equation Modeling*) yang dioperasikan melalui program IBM SPSS AMOS 22 (Ghozali, 2014).

Uji validitas Menurut Sugiyono (2014) hasil dari suatu penelitian bisa dikatakan valid apabila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya pada obyek penelitian tersebut. Pengujian validitas ini dilakukan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner yang digunakan. Dalam pengujian ini penilaiannya dilakukan berdasarkan nilai convergent validity atau nilai loading factor. Pertanyaan-pertanyaan tersebut dikatakan valid apabila nilai signifikansinya $>0,5$ (Ghozali, 2014).

Uji reliabilitas adalah Menurut Sugiyono, (2017) suatu instrumen bisa

dikatakan reliabel apabila instrumen yang digunakan tersebut bisa untuk mengukur berulang kali pada obyek yang sama dan dengan hasil data yang sama pula. Dalam pengujian reliabilitas ini terdapat dua pilihan cara yang dapat digunakan yaitu construct reliability dengan minimal nilai 0,70 (Ghozali, 2014). Jadi instrumen yang digunakan akan dinyatakan reliabel apabila memenuhi standar hitung yang telah ditentukan tersebut.

Dalam penelitian ini terdiri dari 23 daftar pernyataan yang mewakili setiap variabel dengan jumlah responden 102 dengan menggunakan aplikasi AMOS versi 22. Hasil yang diperoleh dari pengujian kualitas instrumen dengan uji validitas dan reliabilitas CFA yaitu dari hasil pengujian validitas keseluruhan item pertanyaan sebanyak 23 item pertanyaan, didapatkan hasil bahwa semua item pertanyaan valid karena memiliki nilai signifikansi lebih besar dari 0.5. Sedangkan untuk pengujian reliabilitas keseluruhan variabel menghasilkan nilai yang lebih besar dari 0.7 sehingga alat ukur dapat dikatakan reliabel

Pengujian Normalitas dalam data ini dilakukan dengan menggunakan z value (critical ratio atau C.R pada output AMOS 22.0) dari nilai skewness dan kurtosis sebaran data yang ada. Kriteria yang digunakan yaitu bahwa nilai kritis sebesar $\pm 2,58$ pada tingkat signifikan 0,01 (Ghozali, 2014). Setelah dilakukan pengujian maka hasil dari Uji Normalitas data dapat dilihat pada Tabel 4.7 berikut:

Table 4. 1 Hasil Uji Normalitas

Variabel	min	max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
KK10	2,000	5,000	-,308	-1,268	-,342	-,705
KK9	2,000	5,000	-,281	-1,160	-,454	-,937
KK8	2,000	5,000	-,100	-,411	-,852	-1,756
KK7	2,000	5,000	,042	,174	-,655	-1,351
KK6	2,000	5,000	-,140	-,576	-,649	-1,337
KK5	2,000	5,000	-,612	-2,522	,398	,820
KK4	2,000	5,000	-,533	-2,196	,146	,302
KK3	2,000	5,000	-,197	-,814	-,464	-,957
KK2	2,000	5,000	-,194	-,801	-,509	-1,048
KK1	2,000	5,000	-,342	-1,412	-,425	-,877
SK5	1,000	4,000	,213	,879	-,534	-1,101
SK4	1,000	4,000	,165	,678	-,287	-,591
SK3	1,000	4,000	,324	1,336	-,702	-1,448
SK2	1,000	4,000	,253	1,041	-,348	-,718
SK1	1,000	4,000	-,102	-,422	-,969	-1,998
KP8	1,000	4,000	,238	,980	-,459	-,946
KP7	1,000	4,000	,081	,333	-,636	-1,312
KP6	1,000	4,000	,262	1,080	-,344	-,710
KP5	1,000	4,000	,216	,891	-,373	-,770
KP4	1,000	4,000	,439	1,808	,163	,336
KP3	1,000	4,000	,339	1,397	-,203	-,418
KP2	1,000	4,000	,321	1,322	-,365	-,752
KP1	1,000	4,000	,195	,803	-,712	-1,468
Multivariate					-10,446	-1,556

Sumber : Lampiran 8

Berdasarkan tabel 4.7 menunjukkan uji normalitas secara univariate mayoritas berdistribusi normal karena nilai critical ratio (C.R) untuk kurtosis (keruncingan) maupun skewness (kemencengan), berada dalam rentang -2,58 sampai +2,58. Sedangkan secara multivariate data memenuhi asumsi normal karena nilai -1,556 masih berada di dalam rentang $\pm 2,58$.

Dalam Identifikasi Outliers dilakukan melalui Evaluasi terhadap multivariate outliers yang dapat dilihat melalui output AMOS Mahalanobis Distance. Kriteria yang digunakan pada tingkat $p < 0.001$. Jarak tersebut dievaluasi dengan menggunakan χ^2 pada derajat bebas sebesar jumlah variabel terukur yang digunakan dalam penelitian. Dalam kasus ini jumlah butir pertanyaan ada 23, kemudian dilakukan perhitungan melalui program excel, sehingga hasil yang didapatkan adalah sebesar 49,728. Artinya yaitu semua data/kasus yang lebih besar dari 49,728 merupakan outliers multivariate.

Tabel 4. 2 Hasil Pengujian Outliers

Observation member	Mahalanobis d-squared	p1	p2
43	36,814	,034	,971
48	33,681	,070	,995
98	33,134	,079	,989
19	32,558	,089	,984
33	32,516	,090	,958
2	32,337	,093	,923
99	31,757	,105	,922
21	31,755	,105	,854
7	31,523	,110	,807
49	31,013	,122	,815
62	30,959	,124	,736
97	30,097	,147	,833
20	29,814	,155	,815
34	29,174	,175	,872
22	29,162	,175	,807
63	29,143	,176	,729
89	28,832	,186	,729
4	28,476	,198	,746
79	28,392	,201	,686
59	28,347	,203	,607
86	28,220	,208	,556
39	27,381	,240	,752
30	26,964	,257	,802
74	26,898	,260	,752
44	26,126	,295	,889
1	25,945	,303	,881
15	25,724	,314	,882
92	25,711	,315	,837
18	25,253	,338	,897
28	25,218	,339	,857
12	25,098	,345	,837
10	25,078	,346	,785
41	25,041	,348	,732
90	24,283	,388	,893
65	24,242	,391	,861
37	24,237	,391	,811
16	24,196	,393	,765
55	23,944	,407	,789
8	23,476	,433	,873
100	23,468	,434	,828
93	23,245	,447	,843
40	22,921	,465	,882
82	22,860	,469	,855
87	22,799	,473	,824
51	22,712	,478	,799
84	22,675	,480	,752

Pada tabel 4.8 diatas menunjukkan bahwa nilai dari Mahalonobis Distance, dari data yang telah di olah tidak terdeteksi adanya nilai yang lebih besar dari nilai 49,728. Berdasarkan hal ini maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada data yang outliers.

Uji model

Melakukan penilaian terhadap goodness of fit merupakan menjadi salah satu tujuan utama dalam SEM karena hal ini digunakan untuk mengetahui sampai seberapa jauh model yang dihipotesiskan telah "Fit" atau cocok dengan sampel data yang ada. Hasil dari goodness of fit tersebut ditampilkan pada data sebagai berikut ini:

Tabel 4. 3 Nilai Goodness Of Fit

Goodness of fit index	Cut-off value	Model Penelitian	Model
Chi-square	263,147 (df=227)	252,556	Fit
Significant probability	≥ 0.05	0,117	Fit
RMSEA	≤ 0.08	0,033	Fit
GFI	≥ 0.90	0,830	Margmal
AGFI	≥ 0.90	0,793	Margmal
CMIN/DF	≤ 2.0	1,113	Fit
TLI	≥ 0.90	0,980	Fit
CFI	≥ 0.90	0,982	Fit

Sumber : Lampiran 11

Berdasarkan hasil pada Tabel 4.10, dapat dilihat bahwa model penelitian tersebut bisa dikatakan sudah fit, dengan ketentuan dari hasil yang didapat sebagai berikut :

a. RMSEA adalah indeks yang digunakan untuk mengkompensasi nilai chi-square dalam sampel yang besar. Nilai RMSEA penelitian ini adalah 0,033 dengan nilai yang direkomendasikan yaitu $\leq 0,08$ hal ini menunjukkan model penelitian fit.

b. GFI menunjukkan tingkat kesesuaian model secara keseluruhan yang dihitung dari residual kuadrat dari model yang diprediksi dibandingkan data sebenarnya. Nilai GFI pada model ini adalah 0,830. Nilai mendekati dengan tingkat yang direkomendasikan $\geq 0,90$ menunjukkan model penelitian marginal fit.

c. AGFI adalah GFI yang disesuaikan dengan rasio antara degree of freedom yang diusulkan dan degree of freedom dari null model. Nilai AGFI pada model ini adalah 0,793. Nilai mendekati dengan tingkat yang direkomendasikan $\geq 0,80$ menunjukkan model penelitian fit.

d. CMIN/DF merupakan indeks kesesuaian parsimoni yang mengukur goodness of fit model dengan jumlah koefisien-koefisien estimasi yang diharapkan untuk mencapai kesesuaian. Hasil CMIN/DF pada penelitian ini 1,113

menunjukkan bahwa model penelitian fit.

e. TLI merupakan indeks kesesuaian yang kurang dipengaruhi ukuran sampel. Nilai TLI pada penelitian ini adalah 0,980 dengan nilai yang direkomendasikan yaitu $\geq 0,90$ hal ini menunjukkan model penelitian fit.

f. CFI merupakan indeks yang relatif tidak sensitif terhadap besarnya sampel dan kerumitan model. Nilai CFI pada penelitian ini adalah 0,982 dengan nilai yang direkomendasikan yaitu $\geq 0,90$ hal ini menunjukkan model penelitian fit

Berdasarkan keseluruhan pengukuran goodness of fit diatas mengindikasikan bahwa model yang diajukan dalam penelitian ini diterima.

HASIL PENELITIAN, PEMBAHASAN

Dilakukannya pengujian hipotesis ini bertujuan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan pada penelitian ini atau untuk menganalisis hubungan-hubungan struktural model yang ada. Analisis data hipotesis dapat dilihat dari nilai standardized regression weight yang menunjukkan koefisien pengaruh antar variabel yang bisa dilihat dalam tabel berikut ini :

Tabel 4. 4 Hubungan Antar Variabel

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Hipotesis
kinerja karyawan	<---	konflik peran	-0,200	,100	-2,010	0,044	Negatif Signifikan
stress kerja	<---	konflik peran	0,748	,140	5,336	0,000	Positif Signifikan
kinerja karyawan	<---	stress kerja	-0,700	,112	-6,257	0,000	Negatif Signifikan

Sumber : Lampiran 12

Berdasarkan dari tabel 4.11 maka dapat dijelaskan hubungan antar variabelnya sebagai berikut :

1. Pengaruh antara konflik peran dengan kinerja karyawan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa konflik peran berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan hal itu bisa dilihat dari nilai koefisien standardized regression weight diperoleh sebesar -0,200 dan nilai C.R -2,010 serta pada pengujian hubungan antar kedua variabel tersebut menunjukkan nilai probabilitas sebesar 0,044 ($p < 0,05$). Sehingga bisa disimpulkan bahwa konflik peran mempunyai pengaruh yang negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, artinya semakin tinggi konflik peran yang dialami oleh seorang karyawan maka akan mengurangi atau menurunkan kinerja dari karyawan tersebut. Dari hasil tersebut dapat dilihat bahwa para karyawan di kantor BPKAD kota Yogyakarta mengalami konflik peran dimana para karyawan BPKAD diberikan perintah-perintah pekerjaan yang berbeda dalam satu waktu yang bersamaan dan didalam dua perintah tersebut terdapat perintah yang bertolak belakang dengan bidang pekerjaan yang dijalankan. Akibat dari konflik peran ini menimbulkan rasa tidak nyaman pada seorang karyawan dalam melakukan pekerjaannya dan hal ini secara potensial dapat menurunkan motivasi dalam bekerja dan yang akhirnya akan menurunkan tingkat kinerja dari karyawan BPKAD. Sehingga hipotesis 1 bisa diterima. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kusumawardani, Suprayitno, dan Utami (2014) ;Nur, Hidayati, dan Maria (2016) serta

Susanti (2017) dimana hasil yang didapatkan menyatakan bahwa konflik peran berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan.

2. Pengaruh antara konflik peran terhadap stres kerja

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa konflik peran berpengaruh positif terhadap stres kerja, hal ini bisa dilihat dari nilai koefisien *standardized regression weight* diperoleh sebesar 0,748 dan nilai *C.R* 5,336 serta pada pengujian hubungan antar kedua variabel tersebut menunjukkan nilai probabilitas 0,000 ($p < 0,05$), sehingga bisa disimpulkan bahwa konflik peran memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap stres kerja, artinya yaitu bahwa apabila konflik peran yang dialami oleh seorang karyawan tinggi maka hal tersebut juga akan meningkatkan tingkat stres kerja yang dialami oleh seorang karyawan, sehingga dalam hal ini para karyawan BPKAD dalam menjalankan pekerjaannya sering mengalami tekanan-tekanan yang disebabkan oleh konflik peran tersebut sehingga menyebabkan terjadinya stres dalam pekerjaannya. Sehingga oleh hasil ini hipotesis 2 bisa diterima.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kurniawan dan Cahyono (2014) , Silvia dan Yuniawan (2017), serta Karimi dkk (2014) yang menyatakan bahwa konflik peran berpengaruh positif terhadap stres kerja.

3. Pengaruh antara stres kerja terhadap kinerja karyawan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan, hal ini bisa dilihat dari nilai koefisien *standardized regression weight*

diperoleh sebesar -0,700 dan nilai *C.R* -6,257, serta pada pengujian hubungan antar kedua variabel tersebut menunjukkan nilai probabilitas 0,000 ($p < 0,05$). Dari hasil tersebut dapat terlihat bahwa stres kerja memang mempunyai pengaruh yang negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan yang artinya yaitu para karyawan di BPKAD telah mengalami stres dalam menjalankan pekerjaannya, sehingga apabila stres kerja yang dialami oleh karyawan di kantor BPKAD meningkat maka kinerja yang akan dihasilkan oleh karyawan tersebut akan menurun dikarenakan stres kerja tersebut menimbulkan ketegangan atau tekanan emosional, serta terjadinya hambatan-hambatan yang sangat penting yang dapat mempengaruhi pola pikiran, pengendalian emosi dan kondisi fisik para karyawan sehingga stres kerja yang dialami oleh para karyawan tersebut menjadi pemicu penurunan semangat dalam bekerja, dan akhirnya menurunkan tingkat kinerja.

Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Cendhekia, Utami, dan Prasetya (2016), Prajuna, Febriani, Hasan (2017) serta Fatikhin, Hamid, Mukzam, (2017) dimana hasil dari penelitian yang dilakukan mereka menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan.

Untuk melihat hubungan mediasi antara variabel independen terhadap variabel dependen melalui variabel mediasi yaitu dengan cara membandingkan nilai *standardized direct effect* dengan *standardized indirect effects*. Dimana jika nilai *standardized direct effects* lebih kecil dari nilai *standardized indirect effect*

maka dapat dikatakan bahwa variabel mediasi tersebut mempunyai pengaruh secara tidak langsung dalam dalam hubungan kedua variabel tersebut.

Tabel 4. 5 Standardized Direct Effects

	Konflik Peran	Stress Kerja	Kinerja Karyawan
Stress Kerja	,620	,000	,000
Kinerja Karyawan	-,181	-,761	,000

Sumber : Lampiran 12

Tabel 4. 6 Standardized Indirect Effects

	Konflik Peran	Stress Kerja	Kinerja Karyawan
Stress Kerja	,000	,000	,000
Kinerja Karyawan	-,472	,000	,000

Sumber : Lampiran 12

4. Hubungan konflik peran terhadap kinerja karyawan melalui stres kerja sebagai mediasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa stres kerja dapat memediasi pengaruh konflik peran terhadap kinerja karyawan. Hal ini bisa dilihat dari perbandingan antara nilai direct effect < nilai indirect effect, pengujian hubungan kedua variabel tersebut menunjukkan nilai $-0,181 < -0,472$. Sehingga bisa disimpulkan bahwa para karyawan di kantor BPKAD memiliki konflik peran serta memiliki stres kerja yang tinggi sehingga hal tersebut akan menyebabkan lebih besarnya peluang penurunan dari kinerja pada para karyawan. Dikarenakan para karyawan tersebut mendapatkan begitu banyaknya tuntutan-tuntutan peran dan juga peran yang diberikan tidak sesuai dengan keahlian yang dimiliki oleh karyawan, sehingga oleh banyaknya peran yang diberikan tersebut menyebabkan tekanan-tekanan pada diri seorang karyawan yang memicu timbulnya stres kerja, timbulnya stres kerja tersebut yang menurunkan dari kinerja karyawan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sutanto dan Wiyono (2017) serta Widarti (2017) dimana hasil yang didapatkan sama dengan hipotesis yang ada.

KESIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh konflik peran terhadap kinerja karyawan yang dimediasi oleh stres kerja pada karyawan kantor Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah kota Yogyakarta. Berdasarkan analisis data serta pembahasan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Konflik peran berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan pada karyawan kantor Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah kota Yogyakarta.
2. Konflik peran berpengaruh positif terhadap stres kerja pada karyawan kantor Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah kota Yogyakarta.
3. Stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan pada karyawan kantor Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah kota Yogyakarta.
4. Konflik peran berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan melalui mediasi stres kerja..

SARAN

Setelah dilaksanakannya penelitian maka ada beberapa saran yang dikemukakan oleh peneliti diantaranya yaitu :

1. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambahkan variabel-variabel yang terkait dengan kinerja dari seorang karyawan misal seperti Gaya kepemimpinan, motivasi kerja, lingkungan kerja dan lain-lain, sehingga nantinya dapat diketahui berbagai hal yang dapat mempengaruhi dari kinerja karyawan.

2. Untuk mengurangi bias pada tahap pengumpulan data sebaiknya penelitian selanjutnya bisa ditambahkan dengan cara wawancara dan pengamatan langsung tentang keadaan yang terjadi dilapangan, Sehingga nantinya data yang diperoleh memiliki tingkat bias yang kecil.

3. Untuk pihak instansi terkait diharapkan penelitian ini bisa menjadi bahan masukan supaya dapat mengelola dengan baik tentang pembagian-pembagian tugas pekerjaan, sehingga nantinya tidak berdampak buruk terhadap kinerja karyawannya.

KETERBATASAN

Dalam proses penelitian ini terdapat beberapa keterbatasan yang dihadapi, diantaranya yaitu :

1. Dalam proses penarikan kuesioner yang telah peneliti sebarakan pada instansi terkait, terdapat beberapa kuesioner yang tidak dapat kembali.
2. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini bisa dibilang cukup sedikit yaitu hanya 102 responden.
3. Waktu tunggu kembalinya kuesioner yang cukup lama.

DAFTAR PUSTAKA

- Akwan, N. M., Suprapti, N. W., & Sintaasih, D. K. (2016). Pengaruh Kepuasan Kerja Dalam Memediasi Pengaruh Konflik Dan Stres Kerja Terhadap Intensitas Keluar (Studi Pada Anantara Seminyak Resort & SPA, Bali). *Jurnal Relasi STIE Mandala Jember*, vol. 12, No. 1, Hal 476-500.
- Anwari, M. R., Sunuharyo, B. S., & Ruhana, I. (2016). Pengaruh Konflik Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karawan PT Telkomsel Branch Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, vol. 1, No. 1, Hal. 1-10.
- Cendhikia, D. B., Utami, H. N., & Prasetya, A. (2016). Pengaruh Konflik Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Motivasi Kerja Karyawan dan Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan Pt. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Witel Jatim Selatan). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol. 35, No. 2, Hal. 136-145.
- Daerah, B. P. (2016). *Profil BPKAD Kota Yogyakarta*. Retrieved from <http://ppid.jogjakota.go.id/index.php/page/download/59>
- Fanani, Z., Hanif, R. A., & Subroto, B. (2008). Pengaruh Struktur Audit, Konflik Peran, Ketidajelasan Peran Terhadap Kinerja Auditor. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Indonesia*, Vol. 5, No. 2, Hal. 139-155.
- Fathikin, F., Hamid, D., & Mukzam, M. D. (2017). Pengaruh Konflik Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Soekarno Hatta

- Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 47, No. 1, Hal 172-180.
- Ghozali, I. (2014). *Model Persamaan Struktural Konsep dan Aplikasi Dengan Program Amos 22.0*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasibuan. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasibuan, M. S. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Revisi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hon, A. H., & Chan, W. W. (2013). The Effects Of Group Conflict and Work Stress On Employee Performance. *Journal Tourism Management*, vol. 54, No. 2, Hal. 174-184.
- Ismarhadi, M. I. (2016). Pengaruh Konflik Peran, Ketidak Jelasan Peran, Independensi, Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Auditor (Studi Pada Kantor Akuntan Publik Di Surakarta Dan Semarang). *Naskah Publikasi Akuntansi*, Hal. 1-15.
- Karimi, R., Zoharah, O., Farhad, A., & Zinab, K. (2014). The Influence Of Role Overload, Role Conflict And Role Ambiguity On Occupational Stress Among Nurses In Selected Iranian Hospitals. *International Journal Of Asian Social Science*, Vol. 4, No. 1, Hal 34-40.
- Kreitner, R., & Kinicki, A. (2005). *Perilaku Organisasi, Organizational Behavior, Edisi Kelima*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kurniawan, F., & Cahyono, E. (2014). Hubungan Konflik Peran Pada Komitmen Organisasi: Kepuasan dan Stres Kerja sebagai Variabel Mediasi. *Riset Manajemen & Akuntansi*, Vol. 5, No. 10, Hal. 6-85.
- Kusumawardani, T. D., Suprayitno, & Utami, S. S. (2014). Pengaruh Konflik Peran, Konflik Pekerjaan-Keluarga Dan Pekerjaan Berlebih Terhadap Kinerja Karyawan PT Air Mancur Di Wonogiri. *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan*, Vol. 14, No. 2, Hal. 230 – 241.
- Mangkunegara, A. P. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset.
- Moehariono. (2014). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi, Edisi Revisi*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Nur, I. R., Hidayati, T., & Maria, S. (2016). Pengaruh Konflik Peran, Ambiguitas Peran Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja karyawan. *Jurnal Manajemen*, Vol. 8, No. 1, Hal. 1-18.
- Prajuna, A., Febriani, & Hasan, L. (2017). Dampak Pengelolaan Kecerdasan Emsional Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Mnc Sky Vision Kpp Padang. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol. 8, No. 2, hal. 1-12.
- Rivai, V., & Mulyadi, D. (2012). *Kepemimpinan Dan Perilaku Organisasi, Edisi Ketiga*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Rizzo, J. R., House, R. J., & Sidney, L. I. (1970). Role Conflict and Ambiguity in Complex Organizations. *Administrative Science Quarterly*, Vol. 15, No. 2, Hal. 150-163.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational Behavior, edisi 17*. London: Pearson Education Limited.
- Rosaputri, R. (2012). Pengaruh Konflik Peran Dan Ambiguitas Peran Terhadap Kinerja Karyawan Dngan Variabel Stres Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada

- Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Wates). *Skripsi*.
- Sari, P. M., Astuti, E. S., & Nurtjahjono, G. E. (2015). Pengaruh Konflik dan Stres Kerja Terhadap Motivasi Dan Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk Cabang Tuban). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol. 27, No. 2, Hal. 1-10.
- Saryanto, & Amboningtyas, D. (2017). Pengaruh Rotasi Kerja, Stres, Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Ace Hardware Semarang). *Journal Of Management*, Hal. 1-10.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2017). *Metode Penelitian Untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Septiari, N. K., & Ardana, I. K. (2016). Pengaruh Job Insecurity Dan Stres kerja Terhadap Turnover Intention Karyawan Pada Hotel Asana Agung Putra Bali. *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 5, No. 10, Hal. 6429-6456.
- Sholihin. (2015). Pengaruh Konflik Peran, Kepuasan Kerja dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pemeriksa Pajak Pada KPP Madya Pekanbaru dan KPP Madya Batam. *Jom Fekon*, Vol. 2, No. 2, Hal. 1-14.
- Silvia, C., & Yuniawan, A. (2017). Analisis Pengaruh Konflik peran dan Ambiguitas Peran Terhadap Komitmen Organisasi Melalui Stres Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Witel Semarang). *Diponegoro Journal Of Management*, Vol. 6, No. 4, Hal. 1-15.
- Sugiyono. (2014). *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinsai, Dan R & D)*. Bandung: Alfabeta.
- Susanti, M. (2017). Pengaruh Konflik Peran, Ketidakjelasan Peran, Dan Sensitivitas Etika Profesi Terhadap Kinerja Auditor Dengan Kecerdasan Emosional Sebagai Variabel Moderating. *Jom Fekon*, Vol. 4, No. 1, Hal. 765-776.
- Sutanto, E. M., & Wiyono, F. K. (2016). Analysis of the effects of role overload and role conflict on performance through job stress as a mediating variable in the cellular phone trading centers in Surabaya. *Journal of Economics, Business, and Accountancy Ventura*, Vol. 19, No. 3, Hal. 405-414.
- Tampi, B. J. (2014). Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Negara Indonesia, TBK (Regional Sales Manado). *Journal Acta Diurna*, Vol. 3. No.4, Hal. 1-20.
- Usman, A., Ahmed, Z., Ahmed, I., & Akbar, Z. (2011). Work Stress Experienced By The Teaching Staff Of University Of The Punjab Pakistan : Antecedents and Consequences. *International Journal Of Business and Social Science*, Vol. 2, No. 8, Hal. 202-210.
- Wartono, T. (2017). Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada karyawan Majalah Mother And Baby). *Jurnal Ilmiah Prodi Manajemen Universitas Pamulang*, Vol. 4, No. 2, Hal. 41-55.
- Wibowo. (2014). *Manajemen Kinerja, Edisi Keempat*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Widarti, W. (2017). Pengaruh Konflik Peran Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Stres Kerja Sebagai

- Variabel Pemediasi (Studi Pada Kasus : BMT Bina Ihsanul Fikri Yogyakarta).
- Widodo, S. E. (2015). *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Wijaya, T., & Andreani, F. (2015). Pengaruh Motivasi Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Sinar Jaya Abadi Bersama. *Agora*, Vol. 3, No. 2, Hal. 37-45.
- Yasa, I. W. (2017). Pengaruh Konflik Peran Dan ambiguitas Peran Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Mediasi Stres Kerja Pada Dinas Kesehatan Kota Denpasar Bali. *Jurnal Ekonomi & Bisnis*, Vol. 4, No. 1, Hal. 38-57.
- Yongkang, Z., Weixi, Z., Yalin, H., Yipeng, X., & Liu, T. (2014). The Relationship among Role Conflict, Role Ambiguity, Role Overload and Job Stress of Chinese Middle-Level Cadres. *Chinese Studies*, Vol. 3, No. 1, Hal. 8-11.