

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. KINERJA KARYAWAN

Karyawan merupakan salah satu sumber daya yang sangat penting dalam sebuah perusahaan. Dalam diri seorang karyawan terdapat berbagai potensi yang dimiliki untuk dapat melaksanakan suatu kegiatan dalam kehidupan sehari-hari. Tindakan untuk menunjukkan suatu potensi yang dimiliki oleh karyawan tersebut bisa disebut juga dengan kinerja. 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. Kinerja yang dicapai oleh seorang karyawan akan memberikan kontribusi terhadap kemajuan suatu perusahaan. Dengan demikian kinerja adalah hasil kerja yang telah dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugasnya (Wibowo, 2014). Sedangkan menurut Widodo (2015) kinerja adalah semua hasil kerja yang telah dicapai oleh seorang karyawan yang dilihat baik dari segi kualitas maupun kuantitas yang telah sesuai dengan standar kerja yang telah ditentukan.

Menurut Tampi (2014) menyatakan bahwa kinerja adalah hasil kerja dari seorang karyawan baik secara kualitas maupun kuantitas dalam menjalankan semua tugas-tugasnya yang telah sesuai dengan tanggung

jawab yang diberikan organisasi dan hasil kerja tersebut telah sesuai dengan yang diharapkan organisasi berdasarkan standar yang berlaku dalam organisasi.

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.

Berdasarkan pengertian-pengertian kinerja diatas, penulis dapat menyimpulkan 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.

Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja menurut Mangkunegara (2009) sebagai berikut :

- 1) Faktor Kemampuan

Secara psikologi kemampuan yang dimiliki oleh seorang karyawan terdiri dari kemampuan dalam hal kepintaran dan kemampuan dalam hal keahlian. Artinya karyawan yang memiliki IQ diatas rata-rata atau tingkat kepintaran yang tinggi, maka ia akan lebih mudah untuk

mencapai kinerja yang diharapkan. Oleh sebab itu, karyawan perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya supaya bisa bekerja dengan maksimal.

2) Faktor Motivasi

Pemberian motivasi terhadap karyawan untuk mengembangkan diri dan meningkatkan prestasi kerja mereka. Dengan motivasi akan terbentuk kebijakan dari sikap seorang karyawan dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi ini merupakan suatu kondisi penggerak diri dalam karyawan yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi.

Keberhasilan suatu organisasi dengan berbagai ragam kinerja tergantung dari individu atau kinerja seluruh anggota organisasi tersebut. Menurut Moehariono (2014) dalam sebuah organisasi terdapat tiga jenis kinerja yaitu :

- 1) Kinerja operasional, yaitu kinerja yang berkaitan dengan efektifitas dari penggunaan setiap sumber daya yang ada seperti modal, bahan baku teknologi dan lain-lain untuk mencapai visi dan misi.
- 2) Kinerja administratif, yaitu kinerja yang berkaitan dengan administrasi dalam organisasi. Termasuk dengan struktur administrasi yang ada tentang wewenang dan tanggung jawab dari orang-orang yang menduduki jabatan dalam organisasi.
- 3) Kinerja strategik, yaitu berkaitan dengan kinerja sebuah perusahaan yang dievaluasi dari ketepatan dalam menentukan lingkungan dan

kemampuan adaptasi dalam hal untuk melaksanakan visi dan misi perusahaan.

Perbaikan kinerja dari seorang karyawan merupakan suatu hal yang sangat penting bagi sebuah perusahaan karena dengan baiknya kinerja dari seorang karyawan bisa menjadikan kemajuan dari perusahaan tersebut, dalam hal ini perusahaan perlu melakukan penilaian terhadap karyawannya untuk mengetahui apakah karyawan tersebut telah memberikan hasil kerja yang baik bagi perusahaan. Menurut Widodo (2015) penilaian kinerja adalah proses melakukan penilaian dan evaluasi terhadap kinerja atau penampilan seseorang dalam suatu organisasi melalui instrumen penilaian kinerja dan membandingkannya dengan standar baku penampilan dalam organisasi. Sedangkan menurut Moehariono (2014) ada 3 kesimpulan tentang arti dari penilaian atau evaluasi kinerja :

- 1) Untuk mengetahui apakah karyawan telah memberikan hasil kerja yang memadai dan telah melaksanakan aktifitas kinerja yang sesuai dengan standar kerja yang telah ditetapkan perusahaan.
- 2) Untuk menilai kinerja karyawan dengan melakukan penilaian tentang kekuatan dan kelemahan dari diri karyawan.
- 3) Sebagai bahan analisis dan membuat rekomendasi perbaikan serta pengembangan bagi karyawan.

Menurut Samsudin (2010) dalam (Prajuna, Febriani dan Hasan, 2017) tujuan diadakannya penilaian kinerja bagi karyawan adalah :

1) Administratif

Memberikan penetapan kepada karyawan dalam hal promosi jabatan, transfer, dan besaran kenaikan gaji.

2) Informatif

Memberikan data hasil penilaian kepada manajemen tentang prestasi kerja bawahan dan memberikan data hasil penelitian kepada individu tentang kelebihan dan kekurangannya. Dengan hasil tersebut dapat menjadi tolak ukur baik dan buruknya kinerja dari karyawan tersebut.

3) Motivasi

Dengan diadakannya penilaian kinerja supaya bisa menciptakan pengalaman kerja yang memotivasi karyawan untuk mengembangkan diri dan meningkatkan prestasi kerja mereka.

Menurut Moehariono(2014) ada 4 kriteria penting dalam yang harus dipenuhi dalam format penilaian dari kinerja yaitu :

- 1) Relevan, yaitu ukuran penilaian kinerja harus sesuai dengan karakteristik pekerjaan yang akan dinilai.
- 2) Bermakna, yaitu kriteria penilaian yang digunakan harus sesuai dengan tujuan perusahaan.
- 3) Praktis, yaitu ukuran penilaiannya harus dapat digunakan secara efektif dan efisien
- 4) Tidak bias, yaitu elemen-elemen yang akan diukur harus sesuai berdasarkan karakteristik pekerjaannya bukan dari individunya.

Indikator –indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja karyawan menurut Bangun (2012) dalam (Wijaya, Andreani, 2015) yaitu sebagai berikut:

- 1) Jumlah pekerjaan yang telah dihasilkan
- 2) Kualitas pekerjaan yang telah dilakukan
- 3) Ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan
- 4) Kehadiran pada hari dan jam kerja
- 5) Kemampuan kerja sama

Menurut Hasibuan (2002) dalam (Wartono, 2017) indikator-indikator yang digunakan adalah :

- 1) Prestasi, yaitu penilaian yang dilihat dari segi kuantitas dan kualitas yang dihasilkan karyawan.
- 2) Kerja sama, yaitu penilaian terhadap kerjasama antar karyawan secara vertikal maupun horizontal dalam sebuah pekerjaan.
- 3) Kecakapan, yaitu penilaian terhadap karyawan dalam kesigapannya dalam menyelesaikan tugas.
- 4) Tanggung jawab, yaitu penilaian terhadap kesedian karyawan dalam mempertanggung jawabkan atas kebijakan, hasil kerja, dan perilaku yang dilakukannya.

2. KONFLIK PERAN

Dalam sebuah perusahaan tentunya seorang karyawan telah mengetahui dengan jelas apa saja peran mereka dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, namun terkadang dalam suatu perusahaan masih

adanya perintah yang bertentangan dengan etika profesionalitas kerja dan keahlian karyawan sehingga terkadang membuat dilema seorang karyawan harus memilih perintah mana yang harus diselesaikan. Menurut Rizzo, House, dan Sidney (1970) teori peran adalah ketika peran atau perilaku yang diharapkan dari seorang individu tidak konsisten sehingga akan menyebabkan konflik, 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. Seseorang yang mengalami konflik peran maka dia akan mengalami stres, kurangnya mendapat kepuasan, dan kurang efektif dalam bekerja. 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). Menurut Fanani, dkk (2008) mengartikan bahwa 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 dan pelaksanaan salah satu perintah saja maka akan mengakibatkan terabaikannya perintah yang lain. Timbulnya konflik peran tersebut dapat menyebabkan tidak nyamannya dalam bekerja dan ketegangan dalam bekerja yang akan dialami oleh seorang karyawan yang mengalami konflik peran, oleh karena itu konflik peran ini dapat menyebabkan menurunnya kualitas pekerjaan dari seorang karyawan.

Menurut Nimran (2004) dalam Nur, Hidayati, dan Maria (2016) menyatakan bahwa timbulnya konflik peran disebabkan karena timbulnya ketidakcocokan antara harapan-harapan yang berkaitan dengan suatu peran tertentu. Sedangkan menurut Kahn et al. (1964) dalam Rizzo et al (1970) munculnya konflik peran lebih mengacu pada tuntutan-tuntutan bersaing dari peran-peran yang berbeda yang diberikan atau ditugaskan kepada seorang karyawan yang tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh karyawan tersebut.

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.

Menurut Rizzo et al (1970) dalam Akwan, Suprapti, dan Sintaasih (2016) ada beberapa dimensi dan indikator dari konflik peran yaitu:

- 1) Jenis tugas
 - a. Perbedaan cara dalam melaksanakan tugas
 - b. Melakukan pekerjaan yang tidak perlu
- 2) Hubungan dalam tim
 - a. Berbeda cara dalam menyelesaikan suatu pekerjaan meskipun bekerjadalam tim yang sama.
 - b. Melakukan pekerjaan dari dua pihak yang saling bertentangan.
- 3) Penyelesaian pekerjaan
 - a. Melakukan pelanggaranperaturan untuk dapat menyelesaikan pekerjaan.

- b. Pekerjaan cenderung hanya diterima oleh satu pihak tetapi tidak diterima oleh pihak yang lain.
- 4) Dukungan sumber daya
- a. Tidak didukung oleh sumber daya manusia yang memadai.
 - b. Tidak didukung oleh sumber daya dan material fisik yang lainnya.

Menurut Sutanto dan Wiyono (2017) ada 4 indikator untuk melakukan penilaian terhadap konflik peran pada seorang karyawan :

- 1) Pekerjaan yang diberikan bertentangan dengan norma atau keyakinan dari karyawan.
- 2) ketidakcocokan antara tuntutan pekerjaan yang diberikan dengan kepribadian karyawan
- 3) melakukan pekerjaan yang berbeda dalam waktu yang sama.
- 4) Merasa tidak cocok dengan pekerjaan yang diberikan.

Menurut Munandar (2008) dalam Rosaputri (2012), menyatakan bahwa penyebab-penyebab konflik peran timbul pada seorang karyawan karena mengalami hal-hal sebagai berikut :

- 1) Pertentangan antara tugas-tugas yang harus dilakukan dengan tanggung jawab yang dimiliki oleh seorang karyawan.
- 2) Tugas-tugas yang harus dilakukan tidak termasuk dalam bagian dari pekerjaannya.
- 3) Tuntutan-tuntutan yang bertentangan dari atasan, rekan, bawahannya, atau orang-orang penting dalam lingkungan kerjanya.

- 4) Peran yang diberikan bertentangan dengan nilai-nilai dan keyakinan terhadap pribadi dari seorang karyawan tersebut sewaktu melakukan tugas pekerjaannya.

Menurut Gibson, et.al (2006) dalam Susanti (2017) menyebutkan beberapa tipe atau jenis konflik peran :

- 1) *Person role conflict*, konflik peran yang terjadi ketika peran yang diberikan bertentangan dengan nilai dasar, sikap dan kebutuhan individual pada posisinya.
- 2) *Intra role conflict*, terjadi ketika seseorang karyawan dihadapkan pada harapan yang berbeda, yang membuatnya tidak mungkin untuk melaksanakan semuanya.
- 3) *Inter role conflict*, terjadi karena seorang karyawan menampilkan berbagai peran secara simultan.

3. STRES KERJA

Tuntutan profesionalitas dan persaingan kerja yang sangat tinggi dapat menimbulkan tekanan-tekanan yang harus dihadapi oleh seseorang karyawan dalam sebuah lingkungan pekerjaan, sehingga dapat memicu timbulnya stres pada diri seorang karyawan. Pada saat ini masalah stres kerja pada seorang karyawan dalam sebuah perusahaan ataupun lembaga pemerintahan menjadi sebuah gejala yang sangat sering terjadi dan merupakan hal yang sangat penting yang harus diamati, karena akibat dari stres kerja tersebut karyawan akan merasakan kecemasan, peningkatan emosi, dan penurunan dalam proses berpikir atau kurangnya konsentrasi dalam

melaksanakan pekerjaannya. 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. Sedangkan menurut Kreitner dan Kinicki (2005) Stres kerja adalah suatu respon adaptif yang berupa ketegangan atau tekanan emosional yang dialami oleh seseorang yang sedang menghadapi permasalahan tuntutan yang sangat besar, berbagai hambatan dan adanya berbagai kesempatan yang sangat penting yang dapat mempengaruhi pola pikir, pengendalian emosi dan kondisi fisik.

Menurut Rivai dan Mulyadi (2012) stres kerja adalah adanya ketidakseimbangan antara karakteristik kepribadian seorang karyawan dengan karakteristik dari aspek-aspek pekerjaannya, dan hal ini dapat terjadi pada semua kondisi pekerjaan yang dijalankan.

Dari beberapa uraian diatas 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.

Menurut Robbins dan Judge (2017) sumber-sumber stres di tempat kerja itu ada 3 yaitu:

- 1) Faktor lingkungan

- a. Ketidakstabilan ekonomi yaitu perubahan-perubahan pada bisnis yang terjadi.
- b. Ketidakpastian politik yaitu perubahan sistem politik negara yang berubah-ubah.
- c. Perubahan teknologi yaitu perubahan pada penggunaan alat-alat teknologi misal komputer, robot, dan alat-alat mesin lainnya.

2) Faktor organisai

- a. Tuntutan tugas yaitu semua hal yang bersangkutan dengan tugas suatu individu
- b. Tuntutan peran yaitu hal yang berhubungan dengan suatu tekanan yang didapatkan oleh seseorang dalam pekerjaannya, misal kurangnya waktu istirahat karena terlalu banyak tugas yang diberikan.
- c. Tuntutan antar pribadi yaitu tekanan yang terjadi antara karyawan karena kurangnya hubungan kerja yang baik.

3) Faktor pribadi

- a. Masalah keluarga yaitu konflik yang terjadi pada keluarga seseorang dan konflik tersebut terbawa sampai tempat kerja.
- b. Masalah ekonomi yaitu kurang baiknya kondisi keuangan seseorang sehingga hal tersebut dapat mengganggu pekerjaan.
- c. Kepribadian yaitu suatu stres yang timbul dari dalam diri atau karakteristik pribadi seseorang.

Dampak atau Konsekuensi stres ditempat kerja menurut Robbins dan Judge (2017) dapat menimbulkan gejala-gejala pada seorang karyawan seperti :

1) Gejala fisiologis

Gejala ini bisa terlihat pada seseorang dari adanya perubahan-perubahan metabolisme organ tubuh atau fisik misalnya: meningkatnya detak jantung, meningkatnya tekanan darah, keluar keringat yang berlebihan. Ketegangan otot, nafas tersengal-sengal, sakit perut, muntah-muntah, sakit kepala

2) Gejala psikologis

Gejala ini bisa terlihat dari perubahan sikap jiwa atau mental misalnya: merasa gelisah, kekhawatiran berlebihan, ketakutan yang tidak masuk akal, cepat bosan, cepat marah, mudah tersinggung, tidak tenang, merasa tidak berguna, pesimistis.

3) Gejala perilaku

Gejala ini bisa terlihat dari beberapa perubahan-perubahan pada perilaku missal: tidak bisa tidur, berbicara tidak tenang, minum-minuman keras, merokok, menghindari pekerjaan, menunda makan.

Dampak-dampak dari stres kerja menurut Gitosudarmo (2000) dalam Prajuna, Febriani, dan Hasan (2017) :

1) Subjektif, berupa kekhawatiran yang berlebihan, agresif, apatis, cepat merasa bosan, tingkat depresi yang tinggi, cepat letih, frustrasi, tidak

bisa mengendalikan emosi, kurangnya menghargai diri sendiri, gugup, kesepian.

- 2) Perilaku, berupa mudah mengalami kecelakaan, kecanduan alkohol, kecanduan obat-obatan, emosi sering meluap-luap, makan atau merokok secara berlebihan, perilaku impulsif, tertawa gugup.
- 3) Kognitif, berupa ketidakmampuan dalam membuat sebuah keputusan yang rasional, daya konsentrasi yang rendah, kurangnya perhatian, tidak suka dikritik, hambatan mental.
- 4) Fisiologis, berupa glukosa dalam tubuh meningkat, denyut jantung dan tekanan darah meningkat, mulut kering, berkeringat yang berlebihan, bola mata melebar, merasakan panas dan dingin yang diluar batas.
- 5) Organisasi, berupa angka absensi menurun, omset menurun, produktifitas menurun, terasingkan dari partner kerja, komitmen dan loyalitas terhadap organisasi menurun.

Pendekatan-pendekatan yang bisa dilakukan terhadap seseorang yang mengalami stres kerja menurut Mangkunegara (2009) itu ada 4 pendekatan yaitu:

- 1) Pendekatan dukungan sosial

Sebuah pendekatan yang dilakukan dengan melakukan aktivitas yang bertujuan untuk dapat memberikan kepuasan sosial pada karyawan. Misalnya seperti bermain game.

2) Pendekatan melalui meditasi

Dalam pendekatan ini seorang karyawan harus berkonsentrasi pada alam pikirnya, mengendorkan kerja otot, dan dapat menenangkan emosi. Meditasi ini bisa dilakukan antara waktu 15-20 menit.

3) Pendekatan melalui *biofeedback*

Pendekatan ini bisa dilakukan dengan cara melalui bimbingan dari dokter, psikiater, dan psikolog, sehingga nantinya diharapkan karyawan tersebut bisa menghilangkan stres yang dialami.

Cara-cara dalam menghadapi stres kerja yang dihadapi oleh seorang karyawan menurut Mangkunegara (2009) ada tiga pola yaitu:

1) Pola sehat

Cara menghadapi stres pada pola ini yaitu dengan mengatur dengan baik segala tindakan dan perilaku sehingga tidak ada dampak negatif dari timbulnya stres, sehingga tidak ada tekanan dari stres yang dihadapi sehingga hal tersebut dapat berpengaruh baik terhadap kesehatan.

2) Pola harmonis

Cara menghadapi stres pada pola ini yaitu dengan cara mengatur waktu dan semua kegiatan yang akan dilakukan secara harmonis, dalam hal ini seorang individu mampu menghadapi semua tugas secara cepat dan tepat sehingga berbagai tantangan dan kesibukan dapat teratasi dengan baik dan lancar sehingga akan terjadi keharmonisan di lingkungannya.

3) Pola patologis

Cara menghadapi stres pada pola ini yaitu dengan cara menghadapi berbagai tantangan kehidupan dan kemampuan dalam mengelola semua tugas dan waktu secara baik sehingga tidak dapat berdampak negatif pada gangguan fisik dan sosial psikologis. Hal lain yang bisa dilakukan lagi yaitu dengan cara kita harus lebih memahami potensi pada diri kita dan orang lain dengan kata lain kita harus mengetahui keterampilan yang ada pada diri kita serta diperlukannya pengambilan keputusan dengan cara yang bijak.

Menurut Rivai (2008) dalam Septiari dan Ardana (2016) indikator atau pengukuran stres kerja dapat dilakukan dengan hal-hal sebagai berikut :

1. Beban kerja yang berlebihan.
2. Tekanan dan desakan waktu dalam menyelesaikan suatu pekerjaan
3. Umpan balik dari atasan tentang pelaksanaan pekerjaan yang tidak memadai
4. Tidak ada wewenang yang cukup dalam melaksanakan tanggung jawab pekerjaan
5. Berbagai bentuk perubahan dalam organisasi

B. Kerangka konsep penelitian

1. Pengaruh antara konflik peran terhadap kinerja karyawan

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

2. Pengaruh antara konflik peran terhadap stres kerja

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. Ketidaksiharian peran tersebut yang akan memicu tekanan-tekanan pada seorang karyawan yang nantinya menimbulkan stres kerja. Berdasarkan uraian diatas maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut :

H2 : konflik peran berpengaruh positif terhadap stres kerja.

3. Pengaruh antara stres kerja terhadap kinerja karyawan

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.

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

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 peranyang diberikan 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.

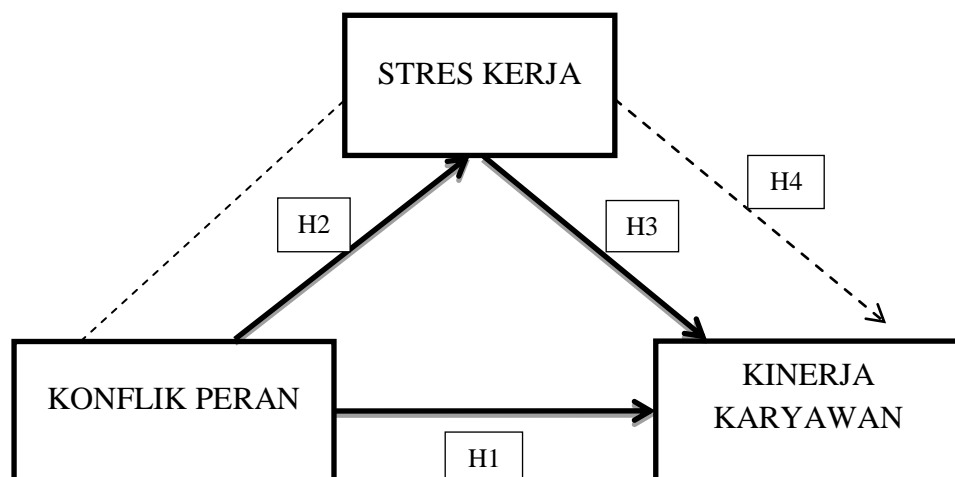
Hasil penelitian yang dilakukan oleh Sutanto dan Wiyono (2017) serta Widarti (2017) menyatakan bahwa konflik peran memiliki pengaruh negatif terhadap kinerja karyawan yang dimediasi oleh stres kerja. Hal ini berarti konflik peran yang berdampak pada timbulnya stres kerja yang dialami oleh seorang karyawan 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.

C. Model Penelitian

Berdasarkan uraian pemikiran diatas penulis menyajikan kerangka teoritis untuk mempermudah dalam memahami permasalahan yang sedang diteliti dalam bentuk gambar yang menunjukkan hubungan antar variabel-variabel penelitian sebagai berikut :

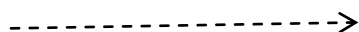
Gambar 2. 1 Model Penelitian



Keterangan dari garis-garis diatas :



= Hubungan secara langsung



= Hubungan tidak langsung (Mediasi)