

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORI

A. Tinjauan Pustaka

Dalam bab ini peneliti menguraikan penjelasan mengenai tinjauan pustaka yang mencakup pembahasan mengenai teori dan tinjauan literatur dari setiap variabel yang digunakan dalam penelitian ini. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian-penelitian sebelumnya adalah metode, objek dan subjek penelitian. Adapun tinjauan pustaka dan kerangka teori diambil dari jurnal, skripsi, tesis, dan internet.

Tabel 2.1

Penelitian Terdahulu

No	Nama & Tahun	Judul Penelitian	Metode Analisis	Hasil Penelitian	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian
1.	Jurnal oleh Sorongan, Mandey, Lumanau (2015)	Konflik Peran dan Ambiguitas Peran Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) TBK. Cabang Manado	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey analisis data yang digunakan adalah SPSS.	Hasilnya bahwa konflik peran dan ambiguitas peran secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) cabang Manado. Pengaruh	Dua variabel sama yakni konflik peran dan kinerja karyawan. Analisis yang digunakan sama yakni SPSS.	Objek serta subyeknya berbeda, serta dalam penelitian ini menggunakan variabel mediasi.

				yang diberikan oleh variabel tersebut digambarkan dengan t hitung yang lebih besar dari t tabel sehingga dinyatakan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. BTPN cabang Manado.		
2.	Jurnal oleh Catherina dan Yulius (2015)	Pengaruh Konflik Peran, Ketidakjelasan Peran, dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Auditor	Metode yang digunakan adalah survey dengan teknik analisa regresi.	Variabel konflik peran, ketidakjelasan peran dan komitmen organisasi terbukti berpengaruh signifikan terhadap kinerja auditor. Setiap perubahan-perubahan pada variabel konflik peran, ketidakjela	Memiliki dua variabel yang sama yakni konflik peran dan kinerja karyawan. Metode penelitian menggunakan SPSS.	Objek penelitian berbeda, serta penelitian ini selain menggunakan variabel independen dan variabel dependen juga menggunakan variabel mediasi.

				san peran dan komitmen peran terbukti mempengaruhi perubahan kinerja auditor.		
3.	Jurnal oleh Giovanni, Christoff, Lengkon g. (2015)	Pengaruh Konflik Peran, Konflik Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Air Manado	Metode yang digunakan adalah analisis linear berganda.	Hasil penelitian ini adalah konflik peran, konflik kerja, dan stres kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil perhitungan analisis linear berganda dengan pengujian secara simultan bahwa variabel konflik peran, konflik kerja dan stres kerja berpengaruh secara simultan terhadap	Memiliki tiga variabel yang sama yakni konflik peran, stres kerja dan kinerja karyawan. metodologi penelitian menggunakan SPSS.	Penelitian ini tidak mengukur konflik kerja dan objek dalam penelitian berbeda. Serta dalam penelitian ini stres kerja sebagai variabel pemediasi.

				aryawan pada PT. Air Manado.		
4.	Jurnal oleh Ratna Sari, Suryanaw a (2016)	Konflik Peran, Ketidakjelasan Peran, dan Kelebihan Peran terhadap Kinerja Auditor dengan Tekanan Waktu sebagai Pemoderasi	Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu <i>non probability sampling</i> menggunakan teknik <i>purposing sampling</i> . Analisis data menggunakan SPSS.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa konflik peran, ketidakjelasan peran dan kelebihan peran berpengaruh negatif terhadap kinerja auditor. Tekanan waktu mampu memoderasi pengaruh konflik peran dan kelebihan peran terhadap kinerja auditor. Tekanan waktu tidak mampu memoderasi pengaruh konflik ketidakjelasan peran terhadap	Dua variabel sama yakni konflik peran dan kinerja karyawan. Analisis data dalam penelitian sama yaitu SPSS.	Objek penelitian berbeda. Penelitian ini tidak mengukur ketidakjelasan peran dan kelebihan peran. Serta stres kerja dalam penelitian ini sebagai variabel pemediasi.

				kinerja auditor.		
5.	Jurnal oleh Agustina (2009)	Pengaruh Konflik Peran, Ketidakjelasan Peran, dan Kelebihan Peran terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Auditor	Alat ukur analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah SPSS.	Konflik peran, ketidakjelasan peran, dan kelebihan peran secara parsial memberikan pengaruh negatif yang signifikan terhadap kinerja auditor.	Menguji dua variabel sama yakni konflik peran dan kinerja karyawan. Metodologi penelitian sama.	Penelitian ini tidak mengukur ketidakjelasan peran, kepuasan kerja dan kelebihan peran. Serta dalam penelitian ini peneliti menggunakan stres kerja sebagai variabel mediasi.

B. Kerangka Teori

Teori utama yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teori Penilaian Kognitif (*Cognitive Appraisal Theory*) yang dikemukakan oleh Lazarus dan Folkman (1986). Teori penilaian kognitif merupakan proses penilaian individu terhadap tuntutan dari lingkungan yang harus dihadapi, kaitannya dengan sumber daya yang dimiliki oleh individu tersebut atau dengan kata lain individu melakukan penilaian terhadap segala hal yang terjadi pada dirinya. Mengacu pada teori penilaian kognitif, stres yang dihadapi karyawan bergantung pada bagaimana karyawan dapat menilai dan mengatasi banyaknya tuntutan peran yang harus dihadapi oleh karyawan tersebut. Penilaian ini menentukan reaksi stres emosi yang dirasakan dan adaptasi individu yang bersangkutan.

Adapun penilaian kognitif menurut Lazarus dan Folkman (1986) terdiri dari dua hal yaitu *primary appraisal* dan *secondary appraisal*. Proses primer (*primary appraisal*) adalah proses penilaian pada saat mendeteksi suatu kejadian potensial yang menyebabkan stres. Proses penilaian ini berfungsi untuk mencari informasi mengenai suatu masalah, mengumpulkan solusi-solusi yang dapat dijadikan alternatif, mempertimbangkan alternatif, memilih alternatif dan menjalankan alternatif yang dipilih. Sedangkan penilaian sekunder (*secondary appraisal*) adalah proses mengevaluasi potensi atau kemampuan untuk mengatasi kondisi yang dihadapi. Lazarus (1986) mengungkapkan bahwa individu tidak akan merasakan suatu kejadian sebagai suatu gangguan bila stressor tersebut diinterpretasikan sebagai hal yang wajar.

Teori ini juga mengungkapkan teori tentang *coping*. Menurut Lazarus dan Folkman (1984) *coping* merupakan tindakan atas usaha-usaha untuk mengatur tuntutan lingkungan maupun internal serta konflik-konflik yang dinilai dapat membebani atau melampaui potensi yang dimiliki oleh individu. Proses pengaturan tersebut melalui usaha untuk menguasai, mengurangi, mentoleransi, dan menimalkan tuntutan yang dihadapi oleh individu. Lazarus dan Folkman (1984) juga menyatakan *coping* yang dilakukan dengan cara yang efektif dapat membantu seseorang untuk mengatur dan mengubah masalah penebab stres, menyesuaikan diri dengan kejadian negatif dan menerima situasi yang menekan.

1. Konflik Peran

Tidd dan Friedman (2002) menyatakan bahwa konflik peran adalah situasi yang terdapat perbedaan tuntutan dalam diri seorang karyawan karena ada perbedaan peran yang menyebabkan perbedaan tindakan yang harus dilakukan. Menurut Luthans (2006) konflik peran adalah *the incongruity of expectations associated with a role* atau dapat dikatakan bahwa konflik peran merupakan ketidakcocokan harapan-harapan yang berkaitan dengan suatu peran. Konflik peran

mempunyai dampak yang negatif terhadap perilaku karyawan seperti timbulnya ketegangan kerja, peningkatan perputaran kerja (banyaknya terjadi perpindahan pekerja), penurunan kepuasan kerja, penurunan komitmen pada organisasi dan penurunan kinerja keseluruhan (Jackson dan Schuler, 1985).

Munandar (2008) menyebutkan bahwa konflik peran terjadi apabila seorang karyawan mengalami adanya:

1. Pertentangan antara tugas yang harus ia kerjakan dengan kewajiban atau tanggung jawab yang ia miliki.
2. Tugas-tugas yang harus ia kerjakan tetapi menurut pandangan individu tersebut bukan merupakan bagian dari pekerjaannya.
3. Tuntutan yang berbeda-beda yang datang dari atasan, rekan kerja, bawahan, atau orang lain yang dinilai penting bagi dirinya.
4. Pertentangan dengan harapan-harapan serta keyakinan pribadinya ketika melakukan tugas pekerjaannya.

Menurut Greenhaus (2000) mengungkapkan bahwa seseorang akan merasakan dampak dari konflik peran yaitu terjadinya ketegangan dalam bekerja. Adapun faktor-faktor penyebab konflik peran sebagai berikut:

- a. Permintaan waktu akan suatu peran tetapi tidak hanya satu peran saja, melainkan ada dua peran yang berbeda.
- b. Stres yang ditimbulkan dari satu peran kemudian mempengaruhi peran lainnya.
- c. Kecemasan dan kelelahan yang disebabkan adanya tekanan yang menimbulkan rasa tegang dari peran dan mempengaruhi peran lainnya.

- d. Perilaku yang efektif dan tepat dalam satu peran tetapi untuk peran yang lainnya tidak dapat disamakan perilakunya ke arah efektif maupun tepat.

Sopiah (2008) mengungkapkan bahwa ada beberapa tipe konflik peran dalam aturan organisasi, yaitu:

1. *Inter role conflict* atau konflik seseorang dengan dirinya sendiri, terjadi apabila seorang karyawan tersebut memiliki dua peran atau lebih yang masing-masing peran tersebut berlawanan.
2. *Intra role conflict*, terjadi ketika seorang pegawai menerima peran berlawanan dari orang-orang yang berbeda. Hal ini dapat terjadi apabila peran tertentu memiliki peran yang rumit.
3. *Person role conflict*, terjadi ketika kewajiban yang dilakukan oleh karyawan dan nilai-nilai dalam organisasional tidak cocok dengan harapan pribadi.

2. Stres Kerja

a. Pengertian Stres Kerja

Stres adalah reaksi ganjil dari tubuh terhadap tekanan yang diterima olehnya (Mondy, 2008). Stres memengaruhi setiap individu dengan cara yang berbeda-beda sehingga kondisinya sangat bergantung pada individu. Peristiwa-peristiwa tertentu bisa membuat seseorang mengalami stres yang sangat berlebihan, tetapi bisa terjadi tidak demikian bagi orang lain. Selain itu, pengaruh stres tidaklah selalu negatif namun bisa juga berdampak positif. Sebagai contoh, stres ringan dalam kenyataannya meningkatkan produktivitas dan bisa sangat membantu dalam mengembangkan ide-ide kreatif. (Mondy, 2008)

Ivancevich dan Matterson (2002) menyatakan bahwa stres merupakan respon adaptif, ditengahi oleh perbedaan individu yang merupakan suatu konsekuensi dari tindakan, situasi atau kejadian eksternal (lingkungan). Stres kerja yakni suatu kondisi yang terdapat satu atau beberapa faktor di tempat kerja yang berinteraksi dengan pekerja sehingga mengganggu kondisi fisiologis, dan perilaku. Stres kerja akan muncul bila terdapat kesenjangan antara kemampuan individu dengan tuntutan-tuntutan dari pekerjaannya.

Secara singkat, dapat dikatakan bahwa stres kerja dapat terjadi apabila tidak seimbang antara tuntutan pekerjaan yang diberikan dengan kemampuan untuk memenuhi tuntutan tersebut, sehingga dapat menimbulkan stres kerja dengan berbagai tingkatan, antara lain: a) Taraf sedang. Stres berperan sebagai motivator yang memberikan dampak yang positif pada kinerja; b) Taraf tinggi. Terjadi berulang-ulang dan berlangsung lama sehingga individu merasakan ancaman, mengalami gangguan fisik, psikis dan perilaku kerja. (Mondy, 2008)

Menurut Lazarus (1984) stres hanya berhubungan dengan kejadian-kejadian disekitar lingkungan kerja yang mempunyai bahaya atau ancaman. Ivancevich dan Matterson (2002) membagi sumber stres dalam lingkungan kerja sebagai berikut:

1. Stres yang bersumber dari lingkungan fisik (*physical environment stressor*) sumber stres ini mengacu pada kondisi fisik dalam lingkungan sehingga pekerja harus beradaptasi untuk memelihara keseimbangan dirinya. Stres yang bersumber dari lingkungan fisik diantaranya adalah kondisi penerangan ditempat kerja, tingkat kebisingan, keluasan wilayah kerja
2. Stres yang bersumber dari tingkat individu (*individual level stressor*) yang dimaksud dengan sumber ini adalah stres yang berkaitan dengan peran yang dimiliki dan tugas yang harus diselesaikan dalam lingkungan kerjanya.

b. Jenis Stres

Menurut Sopiah (2008) dalam Agustine (2010) stres dapat dibedakan menjadi dua yaitu:

- a. Eustress* merupakan stres yang tidak berlebihan atau stres ringan yang dapat membangun, menggerakkan dan memotivasi seseorang agar tujuan yang telah ditetapkan tercapai, mengubah sumber stres dan berhasil menemukan jalan keluar dalam menghadapi stres. Tipe stres ini dapat membantu memberikan kekuatan dan menentukan keputusan, contohnya adalah seorang karyawan akan merasa termotivasi setelah mendapatkan teguran dari manajer karena kinerjanya yang buruk.
- b. Distress* adalah hasil dari respon terhadap stres yang bersifat tidak sehat, negatif, dan destruktif (bersifat merusak). Contohnya adalah macet di jalan raya.

c. Faktor Penyebab Stres

Penyebab stres dapat timbul pada masalah-masalah yang berkaitan dengan organisasi atau pada faktor di luar organisasi yaitu faktor pribadi yang ada di kehidupan karyawan. Stres terjadi karena adanya perubahan-perubahan di sekitar karyawan. Segala bentuk perubahan yang dialami dan terjadi pada karyawan tersebut memiliki potensi untuk menimbulkan stres dalam bekerja.

Moorhead dan Griffin (2013) mengemukakan bahwa faktor-faktor yang menjadi penyebab stres antara lain dikelompokkan ke dalam enam kategori, yaitu :

1. Tuntutan Tugas (*task demands*)

Terkait dengan tugas itu sendiri seperti keharusan mengerjakan *deadline* secara cepat, keharusan membuat keputusan dengan konsekuensi yang lebih serius.

2. Tuntutan Fisik (*physical demands*)

Terkait dengan lingkungan kerja, seperti bekerja diluar kantor dalam keadaan cuaca dingin atau terkena panas matahari, atau didalam kantor yang tidak ber-AC dan hanya menggunakan kipas angin. Desain di kantor yang kusam dan tidak terawat yang membuat karyawan kurang memiliki privasi atau menghambat interaksi sosial, terlalu minimnya cahaya yang masuk bahkan ruang kerja yang sempit.

3. Tuntutan Peran (*role demands*)

Terkait dengan ketidakjelasan peran atau konflik peran yang dialami oleh individu, seperti tekanan dari atasan terhadap karyawan untuk bekerja dengan waktu yang lebih panjang, bimbingan dan pelatihan yang kurang memadai dari organisasi.

4. Tuntutan Antar personal (*interpersonal demands*)

Terkait dengan hubungan antarpribadi dalam organisasi. Seperti tekanan kelompok menyangkut kepatuhan terhadap norma dan restriksi output. Gaya kepemimpinan yang kurang baik, kurangnya ruang untuk berpartisipasi mengeluarkan pendapat dalam pembuatan keputusan serta individu yang memiliki konflik kepribadian jika diajak untuk kerja sama.

5. Ambiguitas Peran (*role ambiguity*)

Ketika suatu peran tidak jelas dapat disebabkan oleh deskripsi kerja yang buruk, instruksi dari pengawas yang samar atau petunjuk yang tidak jelas dari rekan kerja. Hasilnya seorang karyawan akan tidak mengetahui apa yang harus dilakukan.

6. Konflik Peran (*role conflict*)

Terjadi ketika pesan dan petunjuk dari orang lain mengenai peran tersebut jelas, namun berkontradiksi. Hal ini terjadi antara atasan dan urusan rumah tangga karyawan.

Atasan memberikan perintah untuk lembur agar lebih maju, sedangkan pasangan hidup mengatakan bahwa lebih banyak waktu dibutuhkan dirumah. Hal tersebut dapat menyebabkan konflik peran.

Robbins (2007) mengemukakan bahwa tingkat stres terhadap diri individu dapat menimbulkan dampak yang berbeda. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat stres seseorang. Faktor tersebut antara lain :

1. Faktor Lingkungan

Selain berpengaruh terhadap desain struktur sebuah organisasi, ketidakpastian lingkungan juga mempengaruhi tingkat stres. Ketidakpastian lingkungan tersebut menyebabkan meningkatnya tingkat stres yang dialami karyawan. Tingkat ekonomi yang tidak menentu dapat menimbulkan perampangan pegawai dan PHK, sedangkan ketidakpastian politik menimbulkan keadaan yang tidak stabil bagi negara, dan inovasi teknologi akan membuat ketrampilan dan pengalaman seseorang akan menjadi usang dalam waktu yang pendek sehingga menimbulkan stres. Dengan ketiga faktor lingkungan tersebut karyawan akan dengan mudah mengalami stres.

2. Faktor Organisasional

Faktor lain yang berpengaruh pada tingkat stres karyawan adalah faktor organisasional. Ada beberapa hal yang dapat dikategorikan sebagai penyebab stres, yaitu tuntutan tugas, tuntutan peran, tuntutan antarpribadi, struktur organisasi dan kepemimpinan organisasi.

3. Faktor Individu

Jika di logika, setiap individu bekerja rata-rata 40-50 jam per minggu. Sedangkan waktu yang digunakan mengurus hal-hal diluar pekerjaan lebih dari 120 jam per minggu (Robbins, 2007), sehingga akan besar kemungkinan segala macam urusan di luar pekerjaan mencampuri pekerjaan. Berbagai hal diluar pekerjaan yang mengganggu terutama adalah masalah keluarga, masalah ekonomi pribadi, serta kepribadian dan karakter yang melekat dalam diri seseorang (Robbins, 2007).

Salah satu dampak stres yang memiliki pengaruh pada organisasi adalah terjadinya penurunan pada produktivitas organisasi, karena sukses atau tidaknya suatu organisasi pada hakikatnya disebabkan oleh hal-hal yang dilakukan oleh para karyawan. Dengan kata lain, suatu organisasi perlu menekan dampak stres pada produktivitas kerja, artinya karyawan yang mengalami stres tidak boleh mempengaruhi hasil kerja sehingga target produktivitas dapat terus tercapai .

d. Cara Mengelola Stres Menurut Islam

Islam merupakan agama yang sempurna yang membawa risalah untuk kehidupan manusia. Islam mengenalkan stres di dalam kehidupan ini sebagai cobaan. Menurut Yuwono (2013), stres dalam Islam bukanlah sesuatu yang harus dihindari. Namun, Islam mengajarkan kepada manusia bahwa tuntutan dan ujian hidup yang dialami merupakan sesuatu yang harus dijalani sebagai bagian dari sebuah proses kehidupan.

Allah SWT berfirman dalam Al-Quran surah Al Baqarah ayat 2 ayat 155-156 yang berbunyi:

وَلَنَبْلُوَنَّكُمْ بِشَيْءٍ مِّنَ الْخَوْفِ وَالْجُوعِ وَنَقْصٍ مِّنَ الْأَمْوَالِ وَالْأَنْفُسِ
وَالشَّمْرِتِ وَبَشِيرِ الصَّابِرِينَ ﴿١٥٥﴾ الَّذِينَ إِذَا أَصَابَتْهُمُ مُصِيبَةٌ قَالُوا
إِنَّا لِلَّهِ وَإِنَّا إِلَيْهِ رَاجِعُونَ ﴿١٥٦﴾ أُولَئِكَ عَلَيْهِمْ صَلَوَاتٌ مِّن رَّبِّهِمْ
وَرَحْمَةٌ وَأُولَئِكَ هُمُ الْمُهْتَدُونَ ﴿١٥٧﴾

Artinya:

“Dan Kami pasti akan menguji kamu dengan sedikit ketakutan, kelaparan, kekurangan harta, jiwa, dan buah-buahan. Dan sampaikanlah kabar gembira kepada orang yang sabar (155). (yaitu) orang-orang yang apabila ditimpa musibah, mereka berkata, “*Inna lillahi wa inna ilaihi raji'un*” (sesungguhnya kami milik Allah dan kepada-Nyalah kami kembali) (156). Mereka itulah yang mendapatkan keberkahan yang sempurna dan rahmat dari Rabb-Nya, dan mereka itulah orang-orang yang mendapat petunjuk.”

Menurut Yuwono (2010) ada beberapa cara dalam mengelola stres yang diajarkan oleh Islam adalah sebagai berikut:

1. Niat ikhlas. Seorang karyawan harus senantiasa memiliki motivasi dalam mengerjakan apapun diniatkan dengan ikhlas dengan tujuan mendapatkan ridho Allah SWT dan mendapatkan ketenangan apabila hasil yang didapatkan tidak sesuai dengan harapan.
2. Sabar dan shalat. Sabar dalam Islam adalah mampu berpegang teguh dan mengikuti ajaran untuk menghadapi atau menentang dorongan hawa nafsu. Seorang karyawan yang sabar akan mampu mengambil keputusan untuk menghadapi *stressor* yang ada. Didalam surah Al Baqarah ayat 153 telah dijelaskan bahwa sesungguhnya Allah bersama orang-orang yang sabar. Melalui shalat maka seorang karyawan akan mampu merasakan kehadiran dan

kedekatan dengan Allah. Keyakinan terhadap hal ini dapat menenangkan hati dan mengurangi kecemasan.

3. Bersyukur dan Berserah diri (Tawakkal). Cara dalam menghadapi *stressor* adalah dengan selalu bersyukur atas musibah yang diberi oleh Allah SWT. Percaya bahwa rezeki jodoh sudah ada ditangan Allah, dan tidak mungkin tertukar. Tugas kita hanya bersyukur dan berserah diri terhadap ketetapanNya. Dibalik musibah pasti ada hikmah yang dapat kita ambil di dalamnya.
4. Doa dan Dzikir. Sebagai seorang yang beriman, doa dan dzikir menjadi sumber kekuatan bagi kita dalam berusaha. Sebagaimana dalam surat Ar Ra'd ayat 28 disebutkan bahwa dengan mengingat Allah hati kita akan menjadi tenang. Kita akan mendapatkan ketenangan hati apabila kita menyerahkan semua kepada Allah SWT.

3. Kinerja Karyawan

Menurut Mangkunegara (2001) kinerja merupakan hasil kerja baik dari segi kualitas maupun kuantitas yang telah dicapai oleh seorang karyawan dalam menjalankan tugas-tugasnya sesuai tanggungjawab yang telah diberikan. Menurut Prawirosentono (1999) kinerja merupakan hasil kerja yang dapat dicapai oleh seorang individu atau dalam suatu organisasi sesuai dengan tugas dan tanggungjawab dalam upaya mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral serta etika.

Kinerja karyawan merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan dalam suatu instansi. Menurut Prawirosentono (1999) menyatakan bahwa terdapat hubungan yang erat antara kinerja perseorangan dengan perusahaan. Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa apabila kinerja pegawai baik, maka kinerja instansi juga akan menjadi baik. Menurut Dhamayanti (2013) kinerja

adalah tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu, baik itu tingkat pencapaian hasil yang diharapkan oleh individu, kelompok maupun perusahaan.

Handoko (2000) mendefinisikan kinerja sebagai kegiatan dan hasil yang dapat dicapai oleh pekerja dilihat dari tercapainya sasaran atau standar kerja yang telah ditetapkan perusahaan atau bahkan melebihi standar kerja tersebut. Kinerja seorang pekerja dapat dilihat dari hasil pekerjaan pekerja, pengetahuan yang terkait dengan pekerjaan, inisiatif, kecekatan mental individu, sikap, serta disiplin waktu dan absensinya, serta dapat melalui kualitas kerja dan ketepatan waktu dalam bekerja (Maharani *et al.* 2013).

Beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan kinerja pekerja antara lain adanya motivasi yang tinggi, kompetensi yang memadai, kepemimpinan yang baik, dan adanya lingkungan kerja yang mendukung (Pramudyo, 2010). Kinerja tinggi yang dimiliki oleh pekerja dapat menjadi sebuah keunggulan yang kompetitif bagi perusahaan karena tidak dapat ditiru oleh pesaing perusahaan (Maharani *et al.*, 2013). Dengan terbentuknya kinerja pekerja yang baik maka diharapkan perusahaan akan mampu bersaing dengan perusahaan lain sehingga perusahaan mampu diakui sebagai perusahaan yang berkualitas (Dhamayanti *et al.*, 2013).

Menurut Timpe (1992 dalam Idham dan Subowo;2005) terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, antara lain:

1. Faktor internal, yaitu faktor yang berhubungan dengan sifat-sifat individu meliputi sikap, kepribadian, fisik, motivasi, umur, jenis kelamin, pendidikan, pengalaman kerja, latar belakang lingkungan dan sifat-sifat personal lainnya.

2. Faktor eksternal yaitu faktor-faktor yang bersumber dari lingkungan, meliputi kebijakan dari organisasi, kepemimpinan, sikap dari rekan kerja jenis latihan dan pengawasan, gaji dan lingkungan sosial.

Kinerja setiap individu berbeda dengan individu lainnya sesuai dengan tingkat besar kecilnya pengetahuan, keterampilan dan motivasi yang dimiliki oleh individu tersebut, demikian pula dengan kelompok. Untuk memberikan kesamaan kinerja, maka perusahaan harus menetapkan pengukuran yang baku dan standar agar dapat dijadikan pedoman oleh setiap karyawan (Dhamayanti *et al.* 2013). Kinerja karyawan dapat ditingkatkan melalui peningkatan dan kompensasi yang diberikan perusahaan pada karyawan, semangat, kemauan, dan ketelitian karyawan pada saat bekerja akan lebih maksimal, fokus, disiplin (Dhamayanti *et al.* 2013).

Miner (1999) menetapkan komponen variabel pengukuran kinerja ke dalam 4 kelompok besar, yaitu:

- a. Berkaitan dengan karakteristik kualitas kerja karyawan

Hal tersebut berarti bahwa pekerjaan yang telah menjadi tanggung jawab masing-masing individu, dilaksanakan berdasarkan pada peraturan-peraturan yang telah berlaku. Selain itu juga berkaitan ketetapan waktu dalam bekerja, ketelitian dan keterampilan.

- b. Berkaitan dengan kuantitas kerja karyawan

Hal ini meliputi hasil kerja yang telah dilaksanakan atau pekerjaan yang telah diselesaikan. Seperti halnya dalam BMT Bina Ihsanul Fikri yang dijadikan dalam obyek penelitian, para pegawai harus menyelesaikan berbagai laporan yang harus dipertanggungjawabkan terhadap kantor pusat.

- c. Berkaitan dengan waktu pelaksanaan

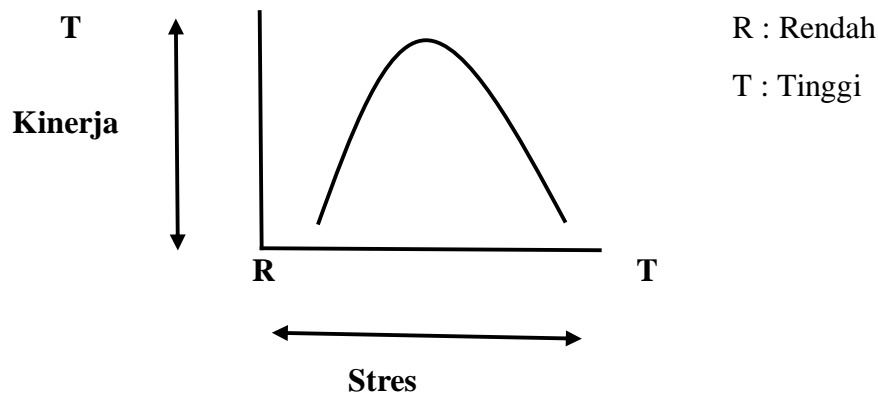
Hal tersebut bisa dilakukan dengan cara mendalami pengetahuan, mengikuti pelatihan, dan mengikuti evaluasi kerja.

- d. Berkaitan dengan kemampuan bekerja dengan orang lain.

Hal tersebut meliputi hubungan kerjasama antara pimpinan dengan bawahan, hubungan kerjasama antara rekan kerja (antar pegawai), dan hubungan kerjasama antar bagian yang ada di perusahaan.

C. Hubungan Stres dan Kinerja Karyawan

Pola yang paling luas dipelajari dalam literatur stres-kinerja adalah hubungan U-terbalik. Pada gambar dibawah ini diterangkan antara stres kerja dengan kinerja karyawan;



Gambar 2.1. Hubungan U-Terbalik antara Stres dengan Kinerja (Robbins, 2006)

Penjelasan dari gambar 2.1 atau U terbalik tersebut adalah stres tingkatannya rendah sampai sedang bersifat positif yaitu mampu menstimulasi tubuh, memotivasi dan meningkatkan kemampuannya untuk bereaksi. Karyawan kemudian dapat menunjukkan hasil yang baik terhadap tugas yang dikerjakan, lebih intens dan lebih cepat. Tetapi jika beban stres terlalu berat, stres justru akan berdampak buruk bagi karyawan, seperti terdapat beberapa hambatan atau ketidakberhasilan menyelesaikan tugas-tugas yang telah dibebankan sehingga mengakibatkan kinerja yang lebih

rendah/menurun. Bentuk U terbalik ini dapat menggambarkan reaksi terhadap stres untuk jangka waktu tertentu dan juga perubahan-perubahan dalam intensitas stres (Robbins, 2006).

D. Pengembangan Hipotesis

a. Pengaruh Konflik Peran terhadap Stres Kerja

Konflik peran berkaitan erat dengan stres kerja. Hal ini diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Rozikin (2006) bahwa konflik peran memiliki hubungan yang positif terhadap stres kerja. Luthans (2006) mengungkapkan seseorang akan mengalami konflik peran jika ia memiliki dua tekanan atau lebih yang terjadi dalam waktu yang bersamaan. Akibat dari banyaknya tekanan peran secara bersamaan, dapat menimbulkan perasaan yang tidak nyaman dalam diri seseorang tersebut. Tidd and Friedman (2002) menyatakan bahwa konflik peran memberikan tekanan batin bagi karyawan, dan jika hal tersebut terjadi secara terus menerus maka dapat berdampak pada terjadinya stres kerja pada karyawan. Menurut Usman *et al.* (2011) ada beberapa faktor yang menyebabkan stres kerja seperti ketidaknyamanan dalam pekerjaan, konflik peran, ambiguitas peran, tekanan waktu, konflik interpersonal, serta jumlah pekerjaan yang berlebihan.. Berdasarkan hal tersebut maka hipotesis yang diambil adalah:

Hipotesis 1: Konflik peran berpengaruh positif terhadap stres kerja.

b. Pengaruh Konflik Peran terhadap Kinerja Karyawan

Tingkat stres yang dirasakan oleh pegawai bank akan sangat besar karena profesi ini membutuhkan kemampuan dan ketelitian yang ekstra terkait dengan angka-angka rupiah. Arfan dan Ishak (2005) menyimpulkan bahwa konflik peran (*role conflict*) mempunyai dampak negatif terhadap perilaku karyawan seperti penurunan kinerja secara keseluruhan. Konflik peran dapat menimbulkan rasa tidak nyaman dalam bekerja, dan bisa menurunkan motivasi kerja karena

mempunyai dampak negatif terhadap perilaku individu seperti timbulnya ketegangan kerja dan penurunan kepuasan kerja. Untuk itu peneliti merumuskan hipotesis kedua sebagai berikut:

Hipotesis 2: Konflik peran berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan.

c. Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Luthans (2006) stres kerja tidak secara otomatis bersifat buruk bagi karyawan perseorangan atau kinerja organisasi. Menurut Handoko (1994) karyawan bekerja dengan prestatif (prestasi) atau produktif atau tidaknya dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya adalah motivasi kerja, kepuasan kerja, stres kerja, sistem kompensasi, kondisi fisik pekerjaan serta kepribadian lainnya. Penelitian yang dilakukan oleh Habibullah dan Apriyani (2009) menunjukkan hasil bahwa stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Rozikin (2006) yang menyatakan hasil bahwa stres kerja memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan beberapa penelitian diatas, maka peneliti membangun hipotesis sebagai berikut:

Hipotesis 3: Stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan.

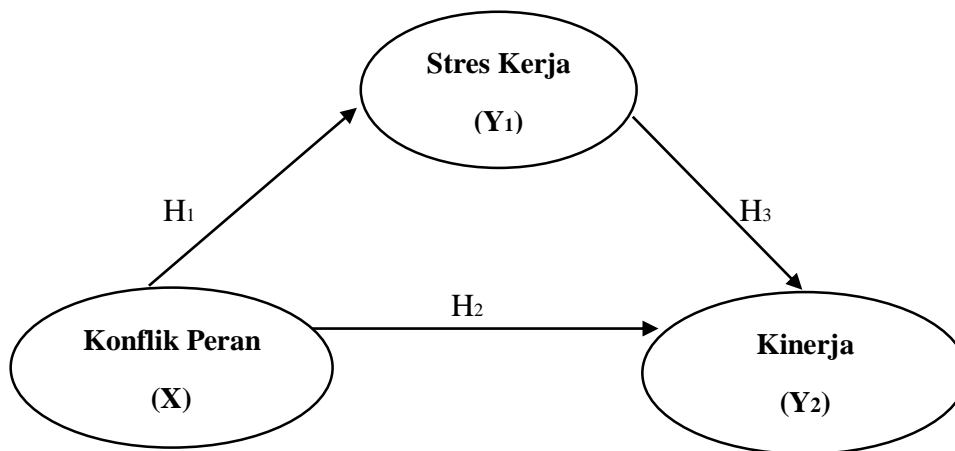
d. Pengaruh Stres Kerja memediasi Konflik Peran Terhadap Kinerja Karyawan

Tidd dan Friedman (2002) menyatakan bahwa konflik peran adalah situasi dimana terdapat perbedaan tuntutan dalam diri seorang karyawan dengan adanya perbedaan peran tersebut maka akan berdampak pada timbulnya perbedaan tindakan yang harus dilakukan. Konflik peran menyebabkan tekanan pada diri karyawan yang dapat berpengaruh terhadap berbagai macam dampak negatif seperti menurunnya stres kerja dan turunnya kepuasan kerja. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Rusinta (2013) yang menyatakan bahwa stres kerja memediasi konflik peran terhadap kinerja karyawan. Hasil tersebut menunjukkan pengaruh langsung yang lebih besar

apabila stres kerja ditambahkan sebagai variabel pemediasi konflik peran terhadap kinerja karyawan.

Hipotesis 4 : Stres Kerja memediasi Konflik Peran Terhadap Kinerja Karyawan

E. Kerangka Konseptual Pembentukan Hipotesis



Gambar 2.2 Kerangka Konseptual Pembentukan Hipotesis

Dari gambar 2.2 diatas dapat diartikan bahwa konflik peran yang dirasakan oleh karyawan BMT Bina Ihsanul Fikri, dapat berdampak pada timbulnya stres kerja yang akan dirasakan oleh karyawan. Selain itu peneliti juga akan meneliti pengaruh konflik peran terhadap kinerja karyawan BMT Bina Ihsanul Fikri. Penelitian ini juga akan meneliti variabel mediasi stres kerja terhadap kinerja karyawan BMT Bina Ihsanul Fikri.