

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Kinerja Karyawan

a. Definisi

Manusia diciptakan dengan berbagai potensi yang dimilikinya untuk melakukan suatu kegiatan dalam kehidupan sehari-hari. Kemampuan untuk melakukan sesuatu tersebut didapatkan secara alami maupun dengan usaha untuk mempelajari. Kemampuan pada potensi yang dimiliki manusia terkadang hanya muncul pada saat tertentu saja. Tindakan untuk mengekspresikan suatu potensi yang dilakukan oleh manusia disebut *performance* (kinerja). Kinerja sendiri diartikan sebagai hasil atau pencapaian dari seorang karyawan atau pekerja dalam menyelesaikan pekerjaan atau tanggung jawab yang diberikan kepadanya dengan standar waktu atau standar hasil yang telah ditentukan, maka dari itu kualitas dan kuantitas hasil kerja seorang karyawan sangatlah penting untuk suatu perusahaan.

Menurut Christine (2010) kinerja adalah output yang diperoleh dari indikator-indikator suatu pekerjaan dalam waktu yang telah ditentukan. Menurut Mangkunegara (2015), kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam

melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Menurut Mathis (2006) menyatakan bagian dari kinerja adalah ketika seseorang mampu melakukan suatu pekerjaan, mampu memperluas usahanya dan mendapatkan dukungan dari organisasi. Evaluasi antar individu dalam organisasi, pengembangan diri individu, pemeliharaan sistem dan dokumentasi merupakan beberapa manfaat dari penilaian kinerja yang dilakukan pada sebuah perusahaan (Bangun, 2012).

Kinerja merupakan tugas pokok dan fungsi yang berpedoman pada norma, standar oprasional prosedur kriteria dan ukuran yang telah ditetapkan atau berlaku dalam perusahaan dengan melihat kualitas dan kuantitas yang dihasilkan dari pekerjaan seorang individu atau kelompok dalam sebuah perusahaan (Torang, 2012). Sedangkan menurut Robbins (2015) kinerja merupakan ketercapaian yang optimal berdasar pada potensi atau kemampuan yang dimiliki oleh seorang karyawan yang selalu diawasi dan diperhatikan oleh para pemimpin perusahaan tempat karyawan tersebut bekerja. Kinerja ini akan menggambarkan bagaimana seorang karyawan dapat menyelesaikan suatu tanggung jawab yang dibebankan kepadanya.

b. Indikator

Bernadin (1993) menyatakan ada 6 indikator untuk mengukur kinerja karyawan:

- 1) Kualitas, output atau hasil dari kegiatan yang dikerjakan sangat baik dalam arti sudah ideal atau memenuhi standar yang ditentukan pada suatu kegiatan.
- 2) Kuantitas, mencakup jumlah yang dihasilkan dari suatu kegiatan atau aktifitas sesuai dengan jangka waktu yang telah disepakati.
- 3) Ketepatan waktu, mencakup tercapai atau tidaknya hasil dari pengukuran waktu mulai sampai dengan waktu selesai yang telah ditentukan.
- 4) Efektifitas, penggunaan sumber daya yang ada dengan sebaik mungkin dengan tujuan menambah keuntungan sebuah organisasi ataupun mengurangi tingkat kerugian dalam organisasi.
- 5) Kemandirian, karyawan melakukan fungsinya mencakup dukungan dan bimbingan dari pengawasan yang bertujuan supaya tidak ada kesalahan dalam melakukan suatu aktifitas.
- 6) Komitmen kerja, mencakup tanggung jawab dan keterikatan antara karyawan dengan organisasi yang menaunginya.

Pendapat lain juga dikemukakan oleh Robbins (2015) tentang beberapa indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja karyawan, seperti berikut:

- 1) Hasil tugas individu

Pengukuran ini lebih pada seperti apa hasilnya dari pada proses untuk mencapainya. Indikatornya adalah:

- a) Kualitas

b) Ketepatan

2) Perilaku

Pengukuran ini lebih berpusat atau lebih berkonsentrasi pada perilaku dari seorang karyawan dalam tempatnya bekerja.

Indikatornya adalah

a) Kesungguhan dalam sikap

b) Kemampuan untuk merampungkan pekerjaannya secara baik

3) Ciri kepribadian

Ukuran yang satu ini berfokus kepada ciri kepribadian seorang karyawan. Indikatornya adalah berpengalaman banyak.

c. Faktor-faktor

Menurut Robbins (2015), kinerja merupakan pengukuran hasil optimal yang diharapkan dari pekerjaan yang dilakukan oleh seorang karyawan. Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kinerja adalah sebagai berikut :

1) Iklim organisasi

Iklim kerja dalam suatu perusahaan sangat penting dan berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Iklim kerja yang buruk akan mengakibatkan karyawan tidak maksimal dalam bekerja dan ketercapaian tujuan perusahaan.

2) Kepemimpinan

Pemimpin dalam sebuah perusahaan sangatlah penting. Seorang pemimpin harus mampu menggali potensi yang ada pada dirinya

untuk mencapai apa yang menjadi tujuan perusahaan tempatnya bekerja.

3) Kualitas pekerjaan

Kualitas kerja yang bagus atau bahkan melebihi kualitas hasil kerja yang telah ditentukan akan menjadi penghargaan tersendiri bagi diri seorang karyawan yang tentu akan berdampak baik bagi perusahaan.

4) Kemampuan kerja

Kemampuan kerja seorang karyawan tentu sangat penting untuk hasil yang akan dicapai. Karyawan yang mempunyai kemampuan kerja yang unggul akan secara langsung membuat karyawan tersebut unggul dalam pekerjaannya.

5) Inisiatif

Inisiatif penting dimiliki oleh karyawan karena akan meningkatkan kinerjanya apabila seorang karyawan tersebut memiliki inisiatif yang tinggi untuk melakukan pekerjaannya. Pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki karyawan dapat menentukan seberapa besar inisiatif yang dimiliki.

6) Motivasi

Motivasi ini merupakan patokan penting yang harus dilakukan seorang pimpinan dengan memahami berbagai macam karakteristik karyawan yang ada dibawahnya. Motivasi dari seorang pemimpin

dapat mempengaruhi kinerja karyawan sesuai dengan apa yang diinginkan pimpinan atau perusahaan tersebut.

7) Daya tahan/ kehandalan

Karyawan sebuah perusahaan harus mempunyai daya tahan atau kehandalan yang baik supaya dapat terus menghasilkan *output* yang baik untuk perusahaan.

8) Kuantitas pekerjaan

Kuantitas pekerjaan sangat berpengaruh penting dalam pengukuran hasil kinerja seorang karyawan.

9) Disiplin kerja

Karyawan yang disiplin dalam bekerja tentunya akan dapat menjalankan pekerjaannya dengan baik sesuai dengan target pencapaian yang telah ditentukan perusahaan.

d. Dampak

Robbins (2015) menyebutkan dampak dari kinerja karyawan adalah sebagai berikut :

- 1) Perkembangan pesat yang akan dialami perusahaan.
- 2) Ketepatan pada sasaran yang dituju perusahaan akan didapatkan sesuai dengan perencanaan yang sudah disepakati.
- 3) Berkurangnya resiko yang akan terjadi pada sebuah perusahaan.
- 4) Kekompakan karyawan dalam bekerja untuk mencapai target akan semakin tinggi.

- 5) Nama baik perusahaan akan didengar dan disegani oleh pesaing perusahaan sejenis.

2. Stres Kerja

a. Definisi

Stres kerja oleh orang awam sering dirasakan seperti perasaan tidak karuan atau tidak tenang yang terjadi karena pekerjaan. Karyawan yang berada pada suatu tekan secara terus menerus akan mengakibatkan stres kerja yang berdampak pada hasil yang diterima perusahaan. Stres juga bisa didefinisikan sebagai timbal balik yang didapatkan oleh seorang individu (Ivancevich, 2007). Luthans (2011) menyatakan bahwa stres merupakan suatu respon yang mudah menyesuaikan pada keadaan eksternal yang mengakibatkan stresor.

Kesenjangan akibat stres akan terjadi pada harapan dan yang dirasakan oleh karyawan yang pada kesenjangan tersebut dianggap menjadi nilai penting oleh seorang karyawan (Keaveney & Nelson, 1993 dalam Catharina, 2001). Menurut Robbins (2015) stres merupakan suatu kondisi dimana seseorang dihadapkan pada keadaan yang menurutnya sangat penting yang membuat seorang individu secara alami menuntut dirinya sendiri untuk mendapatkan hal yang di inginkan dan dianggap penting. Menurut Igor (1997 dalam Saputra, 2014) stres kerja terjadi apabila seorang karyawan mendapatkan tekanan dari atasan maupun lingkungannya bekerja. Tuntutan-tuntutan dalam pekerjaannya yang

terjadi secara berulang-ulang juga menjadi sebuah stimulasi terjadinya stres kerja.

Prasetyo (2014) menyatakan bahwa stres kerja merupakan keadaan seseorang secara disfungsional pada pekerjaan akibat keadaan psikologis yang dialami, yang merupakan akibat dari beban kerja dan kemampuan yang tidak seimbang yang dimiliki dalam menyelesaikan tanggung jawab pekerjaannya.

b. Indikator

Handoko (2014). Indikator yang digunakan untuk mengukur stres kerja antara lain :

- 1) Berlebihannya beban kerja yang diterima.
- 2) Ketidaksesuaian wewenang yang diberikan dengan beban tanggung jawab yang dimiliki.
- 3) Terjadinya konflik dalam organisasi.
- 4) Perbedaan persepsi dalam pekerjaan.

Robbins (2015) juga mengungkapkan beberapa indikator untuk mengukur stres kerja, seperti berikut :

- 1) Tuntutan tugas, merupakan faktor yang dikaitkan pada pekerjaan seseorang seperti kondisi kerja, tata kerja letak fisik.
- 2) Tuntutan peran, tekanan yang diberikan berdasarkan peran yang didapatkan dalam sebuah pekerjaan.
- 3) Tuntutan antar pribadi, merupakan tekanan yang terjadi atau disebabkan dari karyawan lain

- 4) Struktur organisasi, ketidakjelasan gambaran struktur organisasi pada perusahaan yang menaungi.
- 5) Kepemimpinan organisasi menciptakan gaya manajemen pada organisasi. Ada beberapa pihak yang dapat membuat suatu iklim pada organisasi yang melibatkan ketegangan, ketakutan dan kecemasan.

Pendapat lain dikemukakan juga oleh Igor (1997 dalam Saputra, 2014) dengan indikator pengukuran stres kerja seperti berikut:

- 1) Intimidasi dan tekanan.
- 2) Perbedaan antara tuntutan dan sumber daya yang ada.
- 3) Ketidakcocokan dengan pekerjaan.
- 4) Pekerjaan yang berbahaya.
- 5) Beban kerja lebih.
- 6) Target dan harapan yang tidak realistis.

Dari beberapa pendapat tentang indikator pengukuran stres kerja, pendapat Igor (1997 dalam Saputra, 2014) yang digunakan sebagai acuan mengukur pada kuesioner yang akan digunakan untuk penelitian.

c. Faktor-faktor

Menurut Luthans (2011) penyebab stres bisa timbul dari dalam maupun luar organisasi, dari kelompok atau orang yang dipengaruhi atau bisa juga dari diri sendiri. Ada 4 penyebab utama stres yaitu:

- 1) Stresor Ekstraorganisasi yaitu stres yang diakibatkan dari luar organisasi.
- 2) Stresor Organisasi merupakan stres yang timbul dari dalam organisasi yang menaungi seorang itu sendiri.
- 3) Stresor Kelompok adalah penyebab stres yang berasal dari kelompok yang dapat dibagi menjadi dua yaitu kurangnya kohesivitas kelompok dan kurangnya faktor sosial yang mendukung.
- 4) Stresor Individu yaitu stres yang berasal dari diri orang itu sendiri

Menurut Handoko (2014) membagi penyebab stres menjadi 2, yaitu:

- 1) *On-the-job* merupakan stres yang disebabkan atau ditimbulkan dari kondisi kerja para karyawan.
- 2) *Off-the-job* merupakan masalah yang terjadi diluar menyebabkan stres pada seorang karyawan perusahaan.

d. Dampak

Pada umumnya stres kerja lebih banyak merugikan diri karyawan maupun perusahaan. Waluyo (2013) menyatakan bahwa ada empat akibat stres kerja yang dialami oleh individu, yaitu:

- 1) Gangguan kesehatan fisik. Stres yang dialami oleh seseorang akan merubah cara kerja sistem kekebalan tubuh. Penurunan respon antibodi tubuh disaat *mood* sedang negatif dan akan meningkat naik pada saat *mood* seseorang sedang positif.

Beberapa penelitian menyebutkan adanya hubungan sebab-akibat antara stres dengan penyakit, seperti jantung, gangguan pencernaan, darah tinggi, maag, alergi dan beberapa penyakit lain.

- 2) Gangguan kesehatan psikis. Akan timbulnya ketegangan dan kekhawatiran yang berlangsung terus menerus apabila seseorang mengalami stres.
- 3) Terganggunya kinerja. Kinerja karyawan akan menurun baik pada tingkat kerja yang berat maupun ringan. Abesennya karyawan pada saat jam kerja dengan berbagai alasan, kelambanan dalam bekerja atau banyak kesalahan yang dilakukan dalam menyelesaikan pekerjaan merupakan akibat yang ditimbulkan dari stres kerja.
- 4) Mempengaruhi individu dalam pengambilan keputusan. Pekerjaan tidak akan terselesaikan dengan baik apabila seorang karyawan mengalami stres kerja.

3. Ambiguitas Peran

a. Definisi

Menurut Robbins (2015) ambiguitas peran terjadi pada saat ekspektasi dari sebuah peran tidak dimengerti dengan jelas serta muncul ketidakyakinan pada peran yang dilaksanakan. Gibson (2002) menyatakan bahwa ambiguitas peran merupakan kondisi dimana karyawan tidak mengerti akan hak dan kewajiban yang dimiliki untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan. Ambiguitas peran merupakan

suatu situasi pada seseorang yang tidak mempunyai harapan yang jelas karena mengetahui informasi yang cukup jelas untuk melaksanakan tugasnya dan tidak mengetahui arah yang jelas mengenai perannya di suatu organisasi Rizzo *et al.*,(1970). Hal ini jelas bahwa jika seorang karyawan tidak jelas tentang apa yang dia lakukan tentang ketidakjelasan dalam arah pekerjaan yang untuk menjalankan peran pada suatu organisasi pasti akan mengalami stres kerja. Kemungkinan seseorang mengalami ambiguitas peran adalah ketika seorang karyawan tersebut tidak tahu dengan pasti perannya dalam perusahaan atau organisasi yang menaunginya serta tidak mempunyai informasi yang cukup untuk melaksanakan tanggung jawab dalam pekerjaannya serta mengakibatkan meningkatnya stres kerja yang dialami.

Ambiguitas peran merujuk pada tinggi atau rendahnya suatu prediktabilitas tanggapan perilaku yang dimiliki seseorang dan kejelasan persyaratan perilaku seseorang tersebut (Nardiana, 2015). Ambiguitas peran merupakan suatu keadaan dimana seorang karyawan tidak menerima informasi yang cukup untuk menyelesaikan pekerjaannya serta tidak mengetahui dengan jelas tentang perannya dalam suatu perusahaan atau organisasi.

b. Indikator

Ambiguitas peran dalam sebuah perusahaan atau organisasi dapat terjadi apabila seorang karyawan tidak mengetahui dengan jelas tentang harapan perusahaan terhadap karyawan, tentang cara atau

tahapan dalam menyelesaikan pekerjaan, serta kurangnya informasi mengenai wewenang tanggung jawabnya. Rizzo *et al* (1970) mengungkapkan ada beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur variable ambiguitas peran, yaitu :

- 1) Wewenang. Mempunyai keyakinan tentang besarnya wewenang yang dimiliki untuk menyelesaikan tanggung jawab.
- 2) Tanggung Jawab. Perlunya mengetahui tentang tujuan dan pembagian waktu yang jelas dalam pekerjaan.
- 3) Kejelasan Tujuan. Mengetahui tanggung jawab sertainformasi yang jelas mengenai pekerjaannya.
- 4) Cakupan Pekerjaan. Cakupan pekerjaan dan evaluasi kerja yang jelas diketahui karyawan..

c. Faktor-faktor

Menurut Munandar (2014) karyawan yang mengalami ambiguitas peran akan merasa tidak memiliki informasi yang cukup untuk melaksanakan pekerjaannya atau tidak dapat merealisasikan peran tertentu yang diharapkan. Faktor-faktor yang dapat menimbulkan ambiguitas peran menurut Everly dan Girdano (1980, dalam Munandar, 2008) ialah:

- 1) Tujuan kerja tidak jelas.
- 2) Ketidak jelasan akan tanggung jawab.
- 3) Prosedur kerja tidak dimengerti secara jelas.
- 4) Kekaburan tentang pengharapan dari orang lain.

5) Ketidakjelasan *feedback* dari pekerjaan.

Nardiana (2015) menyatakan bahwa ambiguitas merupakan suatu ketimpangan antara keterangan yang didapatkan individu dengan informasi yang dibutuhkan untuk melakukan tugasnya dengan baik. Ciri-ciri yang ditimbulkan dari ambiguitas peran atau kekaburan peran antara lain sebagai berikut (Nardiana, 2015):

- 1) Peran yang dilakukan tidak jelas tujuannya.
- 2) Tanggung jawab dan laporan tidak jelas ditujuakn kepada siapa.
- 3) Kurangnya wewenang dalam melaksanakan tanggung jawab.
- 4) Harapan yang tidak sepenuhnya dimengerti.
- 5) Peran dari pekerjaan tidak dipahami untuk mencapai keseluruhan tujuan.

d. Dampak

Khan dkk, (1964) dalam Munandar, (2014) mengatakan bahwa ambiguitas peran yang berakibat pada timbulnya stres akan membuat seseorang mengalami ketidakpercayaan diri, tidak puasny dalam pekerjaan, merasa dirinya tidak berguna, merasakan penurunan harga diri, motivasi yang rendah, depresi, tekanan darah dan denyut nadi meningkat serta keinginan meninggalkan pekerjaan.

4. Work Family Conflict

a. Definisi

Karyawan yang dituntut untuk menyelesaikan pekerjaannya dapat terpengaruh oleh peran dalam keluarga yang terkadang harus

dapat dilakukan secara bersamaan. Greenhaus dan Beutell (1985) mendefinisikan bahwa *work family conflict* adalah suatu konflik yang timbul akibat peran dalam keluarga dan peran dalam pekerjaan tidak dapat berjalan secara seimbang karena peran dalam pekerjaan tidak sesuai dengan peran yang ada dalam keluarga.

Pekerjaan dan keluarga akan saling mempengaruhi satu dengan yang lainnya. Jam kerja yang sangat padat dapat mengakibatkan terjadinya *work family conflict* karena waktu bersama keluarga menjadi berkurang dan dapat menimbulkan masalah tertentu. Natemeyer *et al*, dalam Janeet *al.*, (2008) menjelaskan konflik *work family conflict* dapat diartikan sebagai bentuk konflik dimana tuntutan umum, waktu serta ketegangan yang berasal dari perannya sebagai pekerja mengganggu tanggungjawab karyawan dalam perannya pada keluarga.

b. Indikator

Konflik peran memiliki dua bentuk, yaitu konflik pekerjaan-keluarga serta konflik keluarga-pekerjaan (Yavas *et al.*, 2008). (Greenhaus & Beutell, 1985) *work family conflict* dilihat dari beberapa dimensi, yaitu sebagai berikut :

1) *Time Based Conflict*

Indikatornya adalah sebagai berikut:

- a) Karyawan merasa waktu yang digunakan pada saat bekerja menghalangi waktu yang dibutuhkan untuk memenuhi kewajiban keluarga (WFC 1)
- b) Karyawan merasa sulit membagi waktu antara pekerjaan dan keluarga (WFC 2)

2) *Strain Based Conflict*

Indikatornya adalah sebagai berikut:

- a) Ketegangan yang dialami karyawan sering kali mempengaruhi atau mengganggu keharmonisan keluarga (WFC 3)
- b) Ketegangan atau ketidakharmonisan dalam keluarga sering kali mengganggu kinerja karyawan (WFC 4)

3) *Behavior Based Conflict*

Indikatornya adalah sebagai berikut:

- a) Permasalahan keluarga yang dihadapi karyawan menyebabkan karyawan berperilaku emosional (mudah marah dan cepat tersinggung) (WFC 5)
- b) Permasalahan di pekerjaan yang dihadapi karyawan sering kali menyebabkan karyawan berperilaku emosional di rumah (mudah marah dan cepat tersinggung) (WFC 6)

Pendapat lain dikemukakan Yang, *et al* (2000 dalam Wirakristama, 2011) mengenai beberapa indikator untuk mengukur *work family conflict* seperti berikut:

- 1) *Time-based conflict*. Dibutuhkan waktu untuk menjalankan salah satu tuntutan (keluarga atau pekerjaan) yang dapat mengurangi waktu untuk menjalankan tuntutan yang lainnya (pekerjaan atau keluarga). Yang menjadi indikatornya adalah:
 - a) Kurang bahkan tidak adanya waktu untuk keluarga.
 - b) Tidak ada waktu untuk kehidupan bermasyarakat.
 - c) Penggunaan hari libur untuk bekerja.
- 2) *Strain-based conflict*, merupakan saat dimana satu peran berpengaruh terhadap peran lainnya. Indikatornya adalah:
 - a) Waktu bekerja dipengaruhi oleh permasalahan keluarga.
 - b) Ada masalah dalam keluarga.
 - c) Produktivitas kerja terpengaruhi.
 - d) Kehidupan keluarga yang dipengaruhi tuntutan dalam pekerjaan.
 - e) Anggota keluarga mengeluh karena pekerjaan yang dilakukan.
- 3) *Behavior-based conflict*, ketidak sesuaian pola pikir yang diharapkan dari satu peran dengan peran yang lainnya. Indikatornya adalah:
 - a) Kurangnya peran menjadi ibu dari anak-anak dirumah serta sebahai seorang istri.
 - b) Kelelahan yang terjadi setelah pulang kerja.

Cahyaningdyah (2009) dalam Putri (2013) mengidentifikasi bentuk *work family conflict* yang berhubungan dengan tidak sesuainya

pola perilaku yang diharapkan dari satu peran dengan peran yang lainnya (keluarga dan pekerjaan). Tiga bagian *work family conflict*, seperti berikut:

- 1) *Job-spouse conflict*: konflik yang terjadi akibat dari kedua peran yang saling bertentangan (pekerjaan dan keluarga)
- 2) *Job-parent conflict*: konflik yang terjadi akibat peran sebagai orangtua dalam rumah tangga tidak dapat dilaksanakan dengan baik.
- 3) *Job-homemaker*: konflik yang terjadi akibat tanggung jawab pada pekerjaan yang menuntut sehingga mengganggu tanggung jawabnya dalam keluarga.

c. Faktor-faktor

Sebab-sebab *work family conflict* menurut Wirakristama (2011) menyatakan bahwa *work family conflict* yang terjadi pada seseorang akan mengakibatkan ketegangan kerja. Gejala-gejala yang terjadi pada seseorang yang mengalami *work family conflict* adalah kelelahan, kegelisahan, frustrasi, rasa bersalah. Faktor-faktor yang menyebabkan *work family conflict* adalah sebagai berikut:

- 1) Kondisi pada satu waktu yang harus melakukan kedua peran secara bersamaan.
- 2) Stres yang pada satu peran yang peran tersebut terganggu oleh peran yang lainnya dan mengakibatkan penurunan kualitas dari satu peran tersebut.

- 3) Ketegangan yang menimbulkan kecemasan dan kelelahan ketika peran yang satu mempersulit peran yang lainnya.
- 4) Perilaku yang tidak bisa disesuaikan dari peran yang satu ke dalam peran yang lainnya.

d. Dampak

Wanita yang bekerja pada suatu organisasi atau perusahaan tertentu sangat berpotensi mengalami *work family conflict*. Nirawati (2009) menyatakan adanya beberapa dampak yang akan dialami oleh wanita pekerja, seperti:

- 1) Tekanan batin yang dialami oleh seorang karyawan wanita dapat mengakibatkan timbulnya depresi.
- 2) Karyawan wanita yang mengalami *work family conflict* akan mengalami kecemasan
- 3) Aktivitas kerja yang turun akan mengakibatkan turunnya produktivitas kerja.
- 4) Penurunan kinerja.
- 5) Menurunnya profitabilitas perusahaan.

B. Kerangka Berfikir dan Penurunan Hipotesis

1. Pengaruh *work family conflict* terhadap stres kerja.

Lembur dalam pekerjaan atau memang waktu bekerja yang ada pada malam hari akan mengakibatkan peran dalam keluarganya berkurang.

Keadaan seperti ini yang mengakibatkan peran dan tanggung jawabnya sebagai pekerja akan yang sangat menyita dan memang dituntut untuk menyelesaikan tugas dalam pekerjaannya akan membuatnya sulit untuk melaksanakan tanggung jawab dan perannya pada keluarga. Seperti tidak bisa menyiapkan makan malam atau menemani anak untuk belajar. Penelitian yang dilakukan oleh Sutanto dan Mogi (2016) dan penelitian yang dilakukan Bazana dan Dodd (2013), menghasilkan pernyataan bahwa *work family conflict* berpengaruh positif terhadap stres kerja. Hal ini dikarenakan semakin tinggi *work family conflict* yang dialami karyawan maka sangat berpotensi akan timbulnya stres kerja yang tinggi pula pada karyawan. Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis pertama sebagai berikut:

H1 : *Work family conflict* memiliki pengaruh positif signifikan terhadap stres kerja.

2. Pengaruh ambiguitas peran terhadap stres kerja

Kreitner dan Kinicki (2014) mengartikan bahwa ambiguitas peran terjadi ketika seseorang tidak mengetahui apa yang sebenarnya diharapkan. Seseorang yang mengalami ambiguitas peran tidak menerima penjelasan tentang proses pekerjaannya atau apa yang diharapkan perusahaan kepadanya. Ambiguitas peran terjadi karena sangat sedikitnya informasi yang didapatkan oleh seorang karyawan. Seseorang yang mengalami ambiguitas peran sangat cenderung mengalami stres kerja juga merasa tidak aman dan tidak tentu yang mengakibatkan pekerjaan terhalang

(Febrianty, 2012). Ketidakjelasan tentang proses pekerjaan atau harapan dari perusahaan dari pekerjaan yang dilakukannya serta tanggung jawab yang tidak jelas dapat mengakibatkan kondisi stres. Disukung pula oleh hasil penelitian dari Ram *et al.*, (2011) dan Satrini dkk (2017) ambiguitas peran mempengaruhi stres kerja secara positif dan signifikan. Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis kedua sebagai berikut:

H2 : Ambiguitas peran berpengaruh positif signifikan terhadap stress kerja.

3. Pengaruh *work family conflict* (WFC) terhadap kinerja.

Work family conflict mempengaruhi kinerja pegawai. Beberapa pegawai yang mengalami *work family conflict* akan terganggu dalam pekerjaannya karena konsentrasi yang terpecah dengan keluarga, belum lagi kualitas yang menurun dari pekerjaannya yang diakibatkan oleh adanya *work family conflict*. Absensi kerja juga akan terpengaruhi dengan waktu yang tersita karena peran yang harus dipenuhi dalam keluarga.

Dalam penelitian Natalia dan Suharnomo (2015) disebutkan adanya pengaruh negatif signifikan antara *work family conflict* terhadap kinerja karyawan. dalam penelitian ini kinerja karyawan sangat mempengaruhi keberhasilan organisasi. *Work family conflict* yang terjadi akan berpengaruh pada kinerja karyawan yang diakibatkan dari tekanan-tekanan yang ada dan hanya akan berakibat pada penurunan kinerja karyawan tersebut. Pada penelitian lain yang dilakukan Retnaningrum dan Musadieq (2016) juga mengatakan bahwa *work family conflict*

berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja perawat RSUD Wonosari Yogyakarta. Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis ketiga pada penelitian ini adalah :

H3 : *Work family conflict* berpengaruh negatif terhadap kinerja.

4. Pengaruh ambiguitas peran terhadap kinerja karyawan.

Semakin tinggi tingkat ambiguitas peran pada seorang pekerja maka semakin sulit dalam mencapai *aoa* yang akan dicapainya, sebab seorang karyawan sangat perlu untuk mengetahui informasi mengenai tujuan, harapan dan tanggung jawab dari pekerjaannya. Dalam keadaan tidak pastinya definisi pekerjaan dan harapan kerjanya maka akan timbul ambiguitas peran (Rivai dan Deddy, 2010).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Catharina (2001) hasilnya menunjukkan adanya pengaruh negatif ambiguitas peran terhadap kinerja karyawan, kurangnya informasi tentang tujuan, harapan, arahan dan kejelasan tugas kepada karyawan akan menurunkan kinerja dari karyawan. Penelitian yang dilakukan Hutasuhut dan Reskino (2016) juga mempunyai hasil yang menunjukkan adanya pengaruh negatif signifikan antara ambiguitas peran terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan uraian diatas, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H4 : Ambiguitas peran berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan.

5. Pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan.

Stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Stres yang dialami pegawai dalam suatu perusahaan atau organisasi yang diakibatkan karena tuntutan-tuntutan pekerjaan dalam perusahaannya akan berpengaruh terhadap kinerja pegawai tersebut. Tuntutan-tuntutan yang dialami pegawai akan menjadi beban sehingga menurunkan kualitas kinerja yang dikarenakan ketidaknyamanan yang dirasakan karena tekanan dari tuntutan tersebut. Seorang pegawai yang mengalami stres kerja akan menurun kinerjanya.

Pada penelitian Putri (2013) membuktikan adanya pengaruh negatif signifikan antara stres kerja terhadap kinerja karyawan yang akan mengakibatkan rasa tidak nyaman yang pada akhirnya menjadikan stres. Hasil analisis data diperoleh bahwa stres kerja berpengaruh negatif terhadap Kinerja Karyawan (Dewi dan Wibawa, 2016). Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis kelima pada penelitian ini adalah :

H5 : Stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan.

6. Pengaruh *work family conflict* terhadap kinerja karyawan yang dimediasi oleh stres kerja.

Work family conflict dapat mempengaruhi kinerja karyawan dengan melalui stres kerja sebagai pemediasi. Seorang karyawan yang mengalami konflik dalam keluarganya akan mengalami stres kerja yang akan mengakibatkan kurangnya konsentrasi yang seorang karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya sehingga mengakibatkan kinerjanya menurun.

Karyawan yang dituntut untuk melaksanakan dua peran sekaligus akan mengalami tekanan yang timbul sebagai faktor pembangkit stres. Tekanan-tekanan yang terjadi akan mengakibatkan seorang pegawai merasa tidak aman dan tidak nyaman dalam melaksanakan tugas dan kewajiban yang diberikan kepadanya.

Pada penelitian Ahmad Dan Skitmore (2003) tingkat *work family conflict* akan berpengaruh terhadap stres kerja dan kinerja karyawan secara garis lurus. Penelitian lain yang dilakukan oleh Nurqamar dkk (2014) menyatakan hasil yang menunjukkan bahwa stres kerja dapat memediasi pengaruh *work family conflict* terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis keenam pada penelitian ini adalah :

H6 : Stres kerja dapat memediasi pengaruh *work family conflict* terhadap kinerja karyawan.

7. Pengaruh ambiguitas peran terhadap kinerja karyawan yang dimediasi oleh stres kerja.

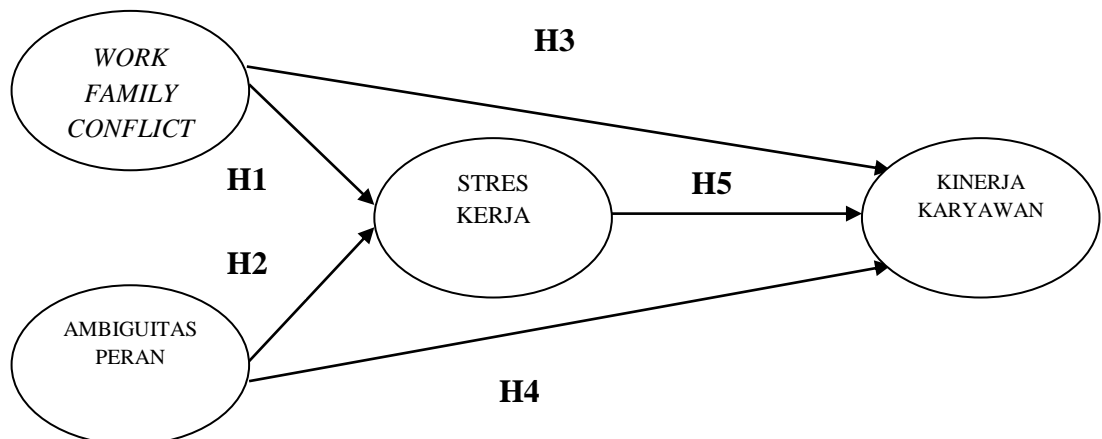
Stres kerja dapat memediasi pengaruh ambiguitas peran terhadap kinerja karyawan. Seorang karyawan yang mengalami kekaburan peran atau ambiguitas peran yang diakibatkan oleh kurangnya informasi tentang pekerjaannya akan mengalami stres kerja karena tuntutan dari dirinya sendiri yang harus menyelesaikan pekerjaannya. Tuntutan yang tidak disertai dengan informasi yang jelas dari pekerjaannya akan mengakibatkan hasil kerja atau kinerjanya tidak akan efektif dan dapat dikatakan terjadi penurunan kinerja.

Hal ini didasari penelitian yang telah dilakukan Yasa (2017) dan Nurqamar (2014). Peneliatian terdahulu ini meneliti adanya mediasi stres kerja terhadap pengaruh ambiguitas peran kepada kinerja karyawan. Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis ketujuh pada penelitian ini adalah :

H7 : Stres kerja dapat memediasi pengaruh ambiguitas peran terhadap kinerja karyawan.

C. Model Penelitian

Berdasarkan kajian terhadap studi-studi terdahulu, maka dapat disusun model penelitian sebagai berikut :



Gambar 2. 1
Model Penelitian