

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Kajian mengenai penelitian ini sangat bermanfaat untuk melihat perbedaan dan kesamaan agar tidak terjadi duplikasi.

Penelitian yang dilakukan oleh Pastian (2013) dengan judul Pengaruh Konflik Peran, Budaya Organisasi dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Sekretariat Daerah Kota Sungai Penuh Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening. Teknik analisis menggunakan Structural Equation Model dengan Program AMOS, menemukan bahwa konflik peran berpengaruh terhadap kinerja tetapi tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Budaya organisasi dan motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan kinerja, serta kepuasan berpengaruh terhadap kinerja.

Penelitian kedua dilakukan oleh Fitriana, dkk (2013) dengan judul Pengaruh Konflik Kerja-Keluarga Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Perawat Rsud Dr. Rasidin Padang Melalui Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening. Teknik analisis menggunakan Structural Equation Model dengan Program AMOS menemukan bahwa konflik dan stres berpengaruh negatif terhadap komitmen, stres berpengaruh negatif terhadap kinerja sedangkan konflik tidak berpengaruh terhadap kinerja dan komitmen berpengaruh positif terhadap kinerja.

Penelitian ketiga dilakukan oleh Jamal (2011) dengan judul *Job Stress, Job Performance and Organizational Commitment in a Multinational Company: An Empirical Study in two Countries*. Teknik analisis menggunakan regresi berganda model hirarkis menemukan bahwa Ada hubungan negatif stres kerja dengan kinerja yang dimoderasi oleh kecerdasan emosional. Penelitian ini menguji peran komitmen organisasi dalam hubungan stres kerja dan prestasi kerja antara karyawan yang bekerja di Amerika Utara perusahaan multinasional besar yang berbasis di Malaysia (N = 305) dan Pakistan (N = 325). Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner terstruktur dari karyawan pada stres kerja dan komitmen organisasi.

Penelitian keempat dilakukan oleh Bemana *et al* (2013) dengan judul *The Relationship among Job Stress and Job Satisfaction in Municipality Personnel in Iran*. Tujuan dari penelitian ini menyelidiki hubungan antara stres kerja dan kepuasan kerja. Sampel terdiri dari personel kota publik dari daerah Shiraz di Iran. Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan negatif yang signifikan antara stres kerja dan kepuasan kerja. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan yang signifikan antara dua jenis kelamin dalam stres kerja dan kepuasan kerja. Menggunakan teknik pengacakan sampel total 200 peserta yang terpilih sebagai sampel dari organisasi itu. Para peserta dalam menjawab pekerjaan stres dan kepuasan kerja kuesioner.

Penelitian kelima dilakukan oleh Mariskha (2011), dengan judul *Pengaruh Stres Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Surat Kabar Harian Lokal Di Kota Palembang*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah

metode survei. Populasi dalam penelitian ini adalah 352 karyawan dan jumlah sampel 117 karyawan. Teknik pengumpulan data adalah dengan menggunakan kuesioner distribusi. Hasilnya sebagian stres kerja secara signifikan mempengaruhi kinerja karyawan dan kepuasan kerja secara signifikan mempengaruhi kinerja karyawan surat kabar harian lokal di kota Palembang.

Penelitian keenam dilakukan oleh Saranani (2015) dengan judul *Role conflict and stress effect on the performance of employees working in public works department*. Penelitiannya menunjukkan bahwa (1) Peran Konflik dan tidak ada efek positif yang signifikan terhadap karyawan kinerja di Departemen Pekerjaan Umum Provinsi Sulawesi Tenggara dengan koefisien korelasi 0,089. Ini berarti bahwa peran konflik tidak dapat mempengaruhi peningkatan kinerja karyawan di Departemen Pekerjaan Umum Sulawesi Tenggara. (2) Bekerja Stres berpengaruh negatif signifikan terhadap karyawan kinerja di Departemen Pekerjaan Umum Provinsi Sulawesi Tenggara dengan koefisien korelasi - 0,401. Ini berarti bahwa semakin tinggi tingkat Stres Kerja itu akan menurunkan kinerja karyawan di Departemen Pekerjaan Umum Sulawesi Tenggara

Penelitian ketujuh dilakukan oleh Novendri, dkk (2013) dengan judul *Pengaruh Konflik Peran, Karakteristik Individu Terhadap Komitmen Organisasi Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening*. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda dan *Path Analysis* menemukan bahwa konflik peran berpengaruh secara signifikan negatif dengan kepuasan kerja dan masing-masing karakteristik berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan kerja. Serta kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi. Kepuasan kerja

berperan sebagai variabel intervening antara konflik peran, karakteristik individu dan komitmen organisasi.

Penelitian kedelapan dilakukan oleh Nabirye *et al* (2011) dengan judul *Occupational stress, job satisfaction and job performance among hospital nurses in Kampala, Uganda*. Metode penelitian korelasional dilakukan dengan 333 perawat dari empat rumah sakit di Kampala, Uganda. Teknik analisis dipilih dengan metode ANAVA. Mereka mengatakan bahwa terdapat pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja dan kinerja serta terdapat perbedaan secara signifikan stres kerja, kepuasan kerja dan kinerja antara rumah sakit pemerintah dan swasta.

Penelitian kesembilan dilakukan oleh Sanjaya (2012) dengan judul *Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kecerdasan Emosional Sebagai Moderating Variabel*. Menggunakan Teknik analisis data menggunakan analisis regresi sederhana dan analisis regresi berganda moderasi. Hasil dari analisis regresi sederhana menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Sedangkan hasil dari analisis regresi sederhana menunjukkan bahwa kecerdasan emosi memoderasi pengaruh stres kerja terhadap kinerja. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa kecerdasan emosi melemahkan pengaruh stres kerja terhadap kinerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dengan kepuasan kerja dan prestasi kerja karyawan. Sementara hubungan antara kecerdasan emosional buruh dan komitmen tidak signifikan.

Penelitian kesepuluh dilakukan oleh Harianto dkk (2008) dengan judul Pengaruh Stres Kerja, Motivasi Kerja Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Tenaga Kerja Pada Proyek Mall Yani Gold Di Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode survey dengan cara menyebarkan kuisioner. Pengambilan sampel dilakukan dengan sistem simpel random sampling. Analisis yang digunakan adalah metode regresi liner berganda. Hasil penelitian menunjukan bahwa stres kerja, motivasi kerja dan gaya kepemimpinan secara parsial maupun simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel kinerja tenaga kerja.

Penelitian kesebelas dilakukan oleh Venny (2014) dengan judul Stres Kerja Ditinjau dari Shift Kerja pada Karyawan Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Subjek penelitian berjumlah 121 karyawan yang diambil dengan teknik purposive sampling. Instrumen pengambilan data menggunakan skala stres kerja. Sedangkan metode analisis data menggunakan metode oneway anova untuk menguji perbedaan antara tiga atau lebih kelompok data yang berasal dari satu variabel yaitu stres kerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada perbedaan stres kerja yang signifikan ditinjau dari shift kerja pada karyawan. $p=0,000$ ($p<0,05$) dimana shift malam lebih tinggi tingkat stresnya dengan mean = 71.25 dibandingkan shift pagi dengan nilai mean = 64.57 dan shift siang dengan mean= 60.72.

Penelitian kedua belas dilakukan oleh Dwi dan Andre (2014) dengan judul Pengaruh Konflik Peran dan Ambiguitas Peran Terhadap Keinginan Keluar Karyawan dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi pada PT. Asuransi Raksa Pratikara Di Surabaya. Metode analisis menggunakan pendekatan equation

modeling struktural (SEM). Dengan sampel yang digunakan sebanyak 153. Pemuan penelitian ini menyimpulkan bahwa konflik peran terbukti mempunyai pengaruh langsung terhadap keinginan keluar kerja karyawan maupun terhadap kepuasan kerja karyawan. Sedangkan hasil pengujian pada pengaruh langsung ambiguitas peran menunjukkan kesimpulan tidak ada pengaruh langsung antara ambiguitas peran terhadap keinginan keluar kerja karyawan, namun ambiguitas peran mempunyai dampak pengaruh langsung terhadap kepuasan kerja karyawan.

Penelitian ketiga belas dilakukan oleh Riza, Mirwan, Wahyu, (2015). Dengan judul Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Pendekatan Kansei Engineering Perusahaan XYZ. Metode yang digunakan dalam penelitian adalah pendekatan Kansei Engineering. Kansei Engineering merupakan metode yang digunakan untuk mengolah nilai Kansei sebagai input menjadi atribut sistem kerja baru sebagai outputnya. Selain itu metode ini juga digunakan untuk mengetahui gap antara respon verbal dan non-verbal. Nilai Kansei diperoleh melalui wawancara yang disertai dengan pemutaran video sebagai sumber imajinasi karyawan. Hasil dari kuesioner kepuasan dan pengukuran beban kerja kemudian dianalisis menggunakan regresi berganda dengan hasil kuesioner kinerja.

Penelitian keempat belas dilakukan oleh Hidayanti dkk (2013) dengan judul Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual Pengaruhnya terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan (Studi di Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan (LPMP) Nusa Tenggara Barat) Alat analisis yang digunakan adalah GSCA (Generalized Structured Component Analysis). Hasilnya menunjukkan

bahwa kecerdasan emosional tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja dan kinerja, sedangkan kecerdasan spiritual memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja dan kinerja. Selanjutnya, kepuasan kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Penelitian kelima belas dilakukan oleh Heri & Sembiring, (2013) Pengaruh Konflik Peran Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Sekretariat Daerah Kabupaten Tulungagung. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif serta menggunakan analisa regresi berganda. Teknik pengambilan sampel sebanyak 150 orang dilakukan dengan teknik random sampling. Hasil penelitiannya menunjukan 1. Bahwa konflik peran berpengaruh positif terhadap stres kerja artinya perubahan nilai konflik peran mempunyai pengaruh searah terhadap perubahan stres kerja, 2. Konflik peran dan stres kerja secara bersama-sama berpengaruh negatif terhadap kinerja pegawai, dan 3. Dilihat dari gambaran indikator masing-masing variabel, menunjukkan bahwa sebagian besar responden cenderung memberikan nilai rendah terhadap indikator-indikator dari variabel konflik peran, demikian pula terhadap indikator-indikator pada stres kerja.

Penelitian ke enam belas dilakukan oleh Rosally dan Jogi (2015), dengan judul Pengaruh Konflik Peran, Ketidakjelasan Peran dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Auditor. Penelitian ini dilakukan untuk memperoleh bukti empiris tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja auditor, yakni konflik peran, ketidakjelasan peran, dan komitmen organisasi pada Kantor Akuntan Publik (KAP) di Surabaya.

Penelitian dilakukan dengan survey dan menggunakan teknik analisa regresi dengan sampel sebanyak 120 sampel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara komitmen organisasi dengan kinerja auditor, sedangkan konflik peran dan ketidakjelasan peran berpengaruh negatif terhadap kinerja auditor.

Penelitian ke tujuh belas penelitian Quarat-ul-ain et al (2013) dengan judul *Impact of Role Conflict on Job Satisfaction, Mediating Role of Job Stress in Private Banking Sector*. Penelitian ini dilakukan untuk mengeksplorasi hubungan langsung dari konflik peran dengan kepuasan kerja dan stress kerja; dan mediasi peran stres kerja dalam konflik peran dan kepuasan kerja antara karyawan sektor perbankan swasta di Pakistan. Sebuah usaha dilakukan untuk mengetahui bagaimana konflik peran bertindak sebagai stres pekerjaan atau untuk kepuasan kerja pengaruh negatif dengan tujuan untuk memberikan pedoman kebijakan untuk manajer dan masyarakat pada umumnya. Analisis data menggunakan statistik untuk ilmu sosial (SPSS), studi ini difokuskan pada korelasi dan regresi berganda. Populasi pada karyawan Perbankan swasta di Pakistan dengan sampel 120 sampel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan positif yang signifikan antara konflik peran dan stres pekerjaan sementara konflik peran memiliki hubungan yang negatif dengan kepuasan kerja dan akhirnya stres pekerjaan menengahi antara konflik peran dan kepuasan pekerjaan.

No	Nama peneliti	Variabel	Indikator	Analisis	Hasil
1	Pastian, dkk (2013) Pengaruh Konflik Peran, Budaya Organisasi Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Sekretariat Daerah Kota Sungai Penuh Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening <i>e-Journal Universitas Bung Hatta Vol 3, No 2 (2013)</i>	<u>Independen</u> Konflik Peran Luthan (2006) Budaya Organisasi Robbins (2006) Motivasi Kerja Robbin (2006) <u>Dependen :</u> Kinerja Pegawai Robbins, (2006) <u>Mediasi</u> Kepuasan Herzberg, (1968)	Konflik antar individu Konflik intrarole Konflik interole Ketaatan peraturan Kejelasan tujuan Kebutuhan prestasi Kebutuhan kekuasaan Kebutuhan Afiliasi Kualitas kerja Kuantitas kerja Konsistensi Sikap kerja Faktor intrinsik Faktor ekstrinsik	Structural Equation Model dengan Program AMOS	Konflik peran berpengaruh terhadap kinerja tetapi tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Budaya organisasi dan motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan kinerja, serta kepuasan berpengaruh terhadap kinerja

No	Nama peneliti	Variabel	Indikator	Analisis	Hasil
2	Fitrina, (2013) Pengaruh Konflik Kerja-Keluarga Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Perawat Rsud Dr. Rasidin Padang Melalui Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening <i>e-journal Program Studi Magister Sains Manajemen Universitas Bung Hatta</i>	Independen: Konflik Kerja-Keluarga (Boles, dkk, 2001, dalam Mas'ud, 2004:374) Stres Kerja Kim, (1996) Dependen Var: Kinerja Perawat (Riduwan (2007) Mediasi/intervening: Komitmen Organisasi Meyer (1993) dalam Robbins (2006:284)	Konflik pekerjaan keluarga Konflik keluarga pekerjaan Ketidakjelasan peran Konflik peran, Beban pekerjaan Tingkat bahaya pekerjaan Kualitas kerja Kuantitas kerja Konsistensi Sikap kerja Afektif, normatif continuance	Structural Equation Model dengan Program AMOS	Konflik dan stres berpengaruh negatif terhadap komitmen, stres berpengaruh negatif terhadap kinerja sedangkan konflik tidak berpengaruh terhadap kinerja dan komitmen berpengaruh positif terhadap kinerja

No	Nama peneliti	Variabel	Indikator	Analisis	Hasil
3	Jamal (2011) <i>Job Stress, Job Performance and Organizational Commitment in a Multinational Company: An Empirical Study in two Countries.</i> <i>International Journal of Business and Social Science</i> Vol. 2 No. 20	Independen Job Stress Baba, Jamal & Tourigny, (1998) Dependen Job Performance Glazer & Beehr,(2005) Moderating Organizational Commitment Allen & Meyer (1990)	kelebihan beban kerja ambiguitas konflik ketidak mampuan sumber daya Penilaian organisasi Penilaian karyawan Afektif, normatif continuance	Regresi berganda model hirarkis	Ada hubungan negatif stres kerja dengan kinerja yang dimoderasi oleh kecerdasan emosional

No	Nama peneliti	Variabel	Indikator	Analisis	Hasil
4	Bemana <i>et al</i> (2013) The Relationship among Job Stress and Job Satisfaction in Municipality Personnel in Iran. <i>World Applied Sciences Journal</i> 22 (2): 233-238	Independen Stres kerja Gill, A., A. Flaschner and M. Shachar, (2006) Kepuasan kerja Locke, E., (1983)	Role conflict Workload pressure Role ambiguity Performance pressure Pekerjaan menantang Imbalan kerja Kondisi kerja yang mendukung	Analisis Regresi Linier	Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan negatif yang signifikan antara stres kerja dan kepuasan kerja. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan yang signifikan antara dua jenis kelamin dalam stres kerja dan kepuasan kerja.
5	Mariskha Z (2011), Pengaruh Stres Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Surat Kabar Harian Lokal Di Kota Palembang. <i>Jurnal Ilmiah Orasi Bisnis Edisi Ke-VI, November 2011</i>	Independen Stres Kerja Handoko (2001:201) Kepuasan Kerja Sutrisno (2010) Dependen Kinerja Karyawan Desler, (2006:322)	stres on the job stres of the job psikologis Sosial Fisik Finansial kualitas produktivitas pengetahuan Keterpercayaan Ketersediaan Kebebasan	Analisis Regresi Linier Berganda	Hasilnya sebagian stres kerja secara signifikan mempengaruhi kinerja karyawan dan kepuasan kerja secara signifikan mempengaruhi kinerja koran harian lokal di kota Palembang.

No	Nama peneliti	Variabel	Indikator	Analisis	Hasil
6	<p>Saranani (2015)</p> <p><i>Role conflict and stress effect on the performance of employees working in public works department . The International Journal Of Engineering And Science (IJES) Vol. 4 Issue. 6, No. 1-10, June 2015</i></p>	<p>Independen Konflik peran Robbins (2002)</p> <p>Stres kerja (diusulkan Saranani, 2015)</p> <p>Dependen, Kinerja Mangkunagara (2000)</p>	<p>Adanya tindakan ketidakcocokan dengan harapan, Sebuah konflik antara nilai-nilai kehidupan dengan peran itu.</p> <p><i>Lingkungan fisik, Ambiguitas peran, Peran overload dan, Peran Insufficiency.</i></p> <p>Kualitas kerja Jumlah kerja dan Ketepatan waktu</p>	Analisis regresi linier beranda	<p>(1) Peran Konflik dan tidak ada efek positif yang signifikan terhadap karyawan kinerja di Departemen Pekerjaan Umum Provinsi Sulawesi Tenggara dengan koefisien korelasi 0,089. Ini berarti bahwa peran konflik tidak dapat mempengaruhi peningkatan kinerja karyawan di Departemen Pekerjaan Umum Sulawesi Tenggara.</p> <p>(2) Bekerja Stres berpengaruh negatif signifikan terhadap karyawan kinerja di Departemen Pekerjaan Umum Provinsi Sulawesi Tenggara dengan koefisien korelasi - 0,401. Ini berarti bahwa semakin tinggi tingkat Stres Kerja itu akan menurunkan kinerja karyawan di Departemen Pekerjaan Umum Sulawesi Tenggara</p>

No	Nama peneliti	Variabel	Indikator	Analisis	Hasil
7	Novendri, dkk (2013) Pengaruh Konflik Peran, Karakteristik Individu Terhadap Komitmen Organisasi Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening <i>e-Journal Universitas Bung Hatta Vol 3, No 2 (2013)</i>	Independen : Konflik Peran, Luthans (2006) Karakteristik Individu Dependen Komitmen Organisasi Luthans (2006) Mediasi Kepuasan Kerja Rivai (2009)	Konflik individu Konflik pekerjaan karakteristik pekerjaan faktor personal pengalaman kerja karakteristik struktur afektif, normatif, kontinuan sosial psikologis	Analisis Regresi Linier Berganda dan Path Analisis	Konflik peran berpengaruh secara signifikan negative dengan kepuasan kerja, dan masing-masing karakteristik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja, serta kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan organisasi. Kepuasan kerja berperan sebagai variabel intervening antara konflik peran, karakteristik individu dan komitmen organisasi.

No	Nama peneliti	Variabel	Indikator	Analisis	Hasil
8	<p>Nabirye <i>et al</i> (2011) Occupational stress, job satisfaction and job performance among hospital nurses in Kampala, Uganda</p> <p><i>Journal of Nursing Management, 2011,19,760–768</i></p>	<p>Independen Stres kerja Harris (1989)</p> <p>Dependen kepuasan kerja terbagi 2 faktor yaitu,kepuasan kerja intrinsik dan ekstrinsik. Spector (1997)</p> <p>Kinerja Schwirian (1978)</p>	<p>Tekanan beban kerja dukungan organisasi dan keterlibatan</p> <p>faktor instrinsik yang terdiri dari <i>variety, social status, moral status, security, social service, authority, ability utilization, responsibility, creativity, achievement,</i> dan faktor ekstrinsik yang terdiri dari <i>compensation, advancement, coworkers, human relations supervisions, technical supervisions, company policies and practices, working conditions, recognition.</i></p> <p>efektivitas, peran dan tanggung jawab,kepemimpinan, perawatan kritis, pengajaran / kolaborasi, perencanaan / evaluasi, interpersonal, hubungan / komunikasi dan pengembangan professional</p>	Analisis ANAVA	Terdapat pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja dan kinerja serta terdapat perbedaan secara signifikan stres kerja, kepuasan kerja dan kinerja antara rumah sakit pemerintah dan swasta.

No	Nama peneliti	Variabel	Indikator	Analisis	Hasil
9	Sanjaya (2012) Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kecerdasan Emosional Sebagai Moderating Variable <i>Management Analysis Journal</i> 1 (2) (2012)	Independen Stres Kerja Davis dan Newstorm (2008:198) dan Robbins dan Judge (2008 : 370), Kinerja Karyawan Mathis dan Jackson (2002:78) Dengan Kecerdasan Emosional Salovey dan Meyer (2005)	workload, pressure, conflict, dan role ambiguity. uality, quantity, presence, dan interpersonal impact. self awareness, self management, motivation, emphaty dan relationship management	analisis regresi sederhana dan analisis regresi berganda	Stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan dan kecerdasan emosional memoderasi pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan.

No	Nama peneliti	Variabel	Indikator	Analisis	Hasil
10	Harianto F., Putu A.W., Dedy R., (2008) Pengaruh Stres Kerja, Motivasi Kerja Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Tenaga Kerja Pada Proyek Mall Yani Gold Di Surabaya, <i>Jurnal IPTEL Vol 11, No.3 hal:139-145</i>	<p>Independen Stres Kerja (Beehr dan Newman, 1978)</p> <p>Motivasi Kerja Frederick Herzberg (2000)</p> <p>Gaya kepemimpinan Gary A. Yulk (1994)</p> <p>Dependen Kinerja Mangkunegara, 2000)</p>	<p>Gejala psikologis Gejala Fisik Gejala Perilaku</p> <p>Faktor pemuas Faktor pemelihara</p> <p>memberi atau mencari informasi membuat keputusan Mempengaruhi orang lain membangun hubungan</p> <p>Individu Lingkungan kerja</p>	Analisis Regresi Linier Berganda	Stres kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja sedangkan motivasi kerja dan kepemimpinan berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja

No	Nama Peneliti	Variabel	Indikator	Analisis	Hasil
11	Venny Marchelia, (2014), Stres Kerja Ditinjau Dari Shift Kerja Pada Karyawan, <i>jurnal ilmiah teknologi terapan</i> , ISSN: 2301-8267 Vol. 02, No.01, Januari 2014	Independen Stres Kerja Beehr dan Newman, (1978)	Gejala fisiologis, Gejala psikologis, Gejala perilaku,	Analisis metode <i>oneway anova</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada perbedaan stres kerja yang signifikan ditinjau dari shift kerja pada karyawan. $p=0,000$ ($p<0,05$) dimana shift malam lebih tinggi tingkat stresnya dengan mean = 71.25 dibandingkan shift pagi dengan nilai mean= 64.57 dan shift siang dengan mean= 60.72.

No	Nama Peneliti	Variabel	Indikator	Analisis	Hasil
12	Dwi Irzani dan Andre Dwijanto Witjksono(2014) dengan judul Pengaruh Konflik Peran dan Ambiguitas Peran Terhadap Keinginan Keluar Karyawan dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi pada PT. Asuransi Raksa Pratikara Di Surabaya. <i>Jurnal Ilmu Manajemen/Volume2 Nomor1 pp :266-281.</i>	Konflik peran, Rizzo et al ., (1972) Ambiguitas Peran, Rizzo et al., (1972) Kepuasan kerja, Smith et al., (1969) dan diadaptasi oleh Azeem (2010). Keinginan keluar, Ali & Baloch, (2010).	Kejelasan otoritas, Rencana dan tujuan yang jelas, Pembagian jadwal yang jelas, Kejelasan tanggung jawab, harapan perusahaan atas perannya, dan penjelasan tugas yang jelas. Tugas yang berbeda dengan yang lain, pengaturan pelaksanaan kerja yang jelas, aturan dan kebijakan yang jelas, kerjasama dengan tim kerja yang jelas, permintaan tugas dari bagian lain yang jelas, pekerjaan diterima oleh atasan yang jelas, sumber daya yang tepat, dan pekerjaan yang penting. Nature and content of the job, pay, Supervision, promotion Opportunities, hubungan dengan rekan kerja. Secara aktif mencari pekerjaan lain, berpikir tentang keluar dari pekerjaan, kemungkinan mencari pekerjaan baru nanti.	Teknik Analisis SEM	Hasil analisis pengaruh langsung menyimpulkan bahwa kepuasan kerja memediasi secara parsial antara konflik peran dengan keinginan keluar kerja karyawan. Sementara pada variabel ambiguitas peran mediasi kepuasan kerja menyeluruh (fully).

No	Nama peneliti	Variabel	Indikator	Analisis	Hasil
13	Riza, Mirwan, Wahyu, (2015). Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Pendekatan Kansei Engineering Perusahaan XYZ, <i>AGRITECH</i> , Vol. 35, No. 1, pp, 78-87, Februari 2015	<p>Kepuasan Kerja., Maslow (2010).</p> <p><i>Kansai Engineering</i>, Nagamachi (1995) dan Ushada (2010).</p> <p><i>Kansai Word</i>, Nagamachi (1995) dan Ushada (2010).</p>	<p>Faktor fisiologis, keselamatan keamanan, sosial, penghargaan, dan aktualisasi diri.</p> <p><i>Kansei word</i>, denyut jantung, perbuatan, dan tingkah laku manusia dan ekspresi wajah.</p> <p><i>Kansei word</i>, denyut jantung, perbuatan, dan tingkah laku manusia dan ekspresi wajah.</p>	Analisis regresi berganda	<p>Hasil penelitian diperoleh nilai r square yaitu diketahui bahwa nilai korelasi model regresi linier berganda ini adalah sebesar 77,5%, sedangkan adjusted r square sebesar 44,1% menunjukkan bahwa kinerja karyawan variabel Y dapat dijelaskan oleh variabel X yang meliputi faktor fisiologis, keselamatan dan keamanan, sosial, penghargaan, aktualisasi diri, dan beban kerja sebesar 44,1%. Persentase sisanya sebesar 55,9% dijelaskan oleh variabel lainnya.</p>

No	Nama Peneliti	Variabel	Indikator	Analisis	Hasil
14	Hidayanti Dkk (2013), Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual Pengaruhnya terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan (Studi di Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan (LPMP) Nusa Tenggara Barat). <i>Jurnal Aplikasi Manajemen, Vol 11, No 4, pp: 629-639, Des 2013</i>	Kecerdasan Emosional, Goleman dalam Elliot (2001). Kecerdasan Spritual, Zohar dan Marshall (2007), Kepuasan kerja Luthan (2004). Kinerja, diukur berdasarkan	Kesadaran diri, Pengaturan diri, Motivasi diri, Kesadaran sosial, ketrampilan social. Kemampuan bersikap fleksibel, tingkat kesadaran tinggi, kemampuan mengadaptasi dan memanfaatkan penderitaan, Kemampuan menghadapi dan melampaui rasa sakit, Kualitas hidup yang diilhami oleh visis dan misi, keanggunan untuk menyebabkan kerugian yang tidak perlu, Kecendrungan untuk melihat keterkaitan antar berbagai hal, Kecendrungan nyata untuk bertanya, pemimpin yang penuh pengabdian dan tanggung jawab. Pekerjaan itu sendiri, Kesesuaian pekerjaan dengan kepribadian, Upah dan Promosi, Sikap teman sekerja, atasan, Kondisi lingkungan kerja. Kesetiaan, Prestasi kerja, Tanggung jawab, Ketaatan,	GSCA (Generalized structured component analysis).	Hasilnya menunjukkan bahwa kecerdasan emosional tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja dan kinerja, sedangkan kecerdasan spiritual memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja dan kinerja. Selanjutnya, kepuasan kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

		Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1979 tentang penilaian Pelaksanaan Pekerjaan Pegawai Negeri Sipil	Kejujuran, Kerjasama, Prakarsa, Kepemimpinan.		
15	Heri Setiawan, Murphin J. Sembiring, (2013) Pengaruh Konflik Peran Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Sekretariat Daerah Kabupaten Tulungagung. <i>Jurnal Ilmu Manajemen, REVITALISASI, Vol. 02, Nomor 04, pp :86-98 Des 201.</i>	Konflik peran, Gibson et al (1992) Stress kerja, Ivancevich dan Matteson (1950)	Konflik peran pribadi, Konflik Intra Peran, Konflik Antar peran. Kekaburan peran dan konflik peran, Kelebihan beban kerja, Tanggung jawab atas orang lain, Perkembangan karier, Kurangnya kohesi kelompok, Dukungan kelompok yang tidak memadai, Struktur dan iklim organisasi, Wilayah dalam organisasi, Karakteristik tugas dan Pengaruh kepemimpinan.	Analisis Regresi Berganda	1) Bahwa konflik peran berpengaruh positif terhadap stres kerja artinya perubahan nilai konflik peran mempunyai pengaruh searah terhadap perubahan stres kerja, 2) Konflik peran dan stres kerja secara bersama-sama berpengaruh negatif terhadap kinerja pegawai, 3) Dilihat dari gambaran indikator masing-masing variabel, menunjukkan bahwa sebagian besar responden cenderung memberikan nilai rendah terhadap indikator-indikator dari variabel konflik peran, demikian pula terhadap indikator-indikator pada stres kerja.

No	Nama Peneliti	Variabel	Indikator	Analisis	Hasil
16	<p>Rosally dan Jogi (2015) Pengaruh Konflik Peran, Ketidakjelasan Peran dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Auditor</p> <p><i>BUSINESS ACCOUNTING REVIEW VOL 3 No 2 AGUSTUS 2015 (31-40)</i></p>	<p>Independen Konflik Peran Fanani <i>et al</i> (2008).</p> <p>Ketidakjelasan Peran Rizzo <i>et al</i> (1970).</p> <p>Komitmen Organisasi Mayer dan Allen (1984) dan direplikasi oleh Trisnaningsih (2003)</p> <p>Dependen Kinerja, Kalberes dan Forgarty (1995) dan direplikasi oleh Fanani <i>et al</i> (2008)</p>	<p>Adanya dua perintah berbeda yang diterima secara bersamaan, penugasan didukung dengan material dan sumber daya, bekerja dengan dua kelompok atau lebih.</p> <p>Pengetahuan mengenai arah dan kebijakan organisasi, dan pengetahuan mengenai tanggung jawab, wewenang dan jabatan pekerjaan.</p> <p>Merasa terikat dengan organisasi tempat kerja, dan memiliki kesetiaan pada organisasi.</p> <p>Kemampuan, komitmen profesi, motivasi dan kepuasan kerja</p>	Analisis regresi linier berganda	Variabel konflik peran terbukti berpengaruh signifikan terhadap kinerja auditor. Variabel ketidakjelasan peran terbukti berpengaruh signifikan terhadap kinerja auditor. Variabel komitmen organisasi terbukti berpengaruh signifikan terhadap kinerja auditor.

No	Nama Peneliti	Variabel	Indikator	Analisis	Hasil
17	<p>Quarat-ul-ain <i>et al</i>, (2013) <i>Impact of Role Conflict on Job Satisfaction, Mediating Role of Job Stress in Private Banking Sector</i></p> <p><i>Interdisciplinary Journal Of Contemporary Research In Business Vol 4, No 12, pp 711-722 April 2013.</i></p>	<p>Independen Konflik peran, Rizzo <i>et al</i> (1970)</p> <p>Stres kerja, Jamal dan Baba (1992)</p> <p>Kepuasan kerja, Quinn dan Shepard, (1974) dan dimodifikasi oleh Kolam dan Geyer, (1991) dan Beras <i>et al.</i> (1991).</p>	<p>Sumber daya manusia, Tidak sesuai aturan dan arahan tidak jelas</p> <p>Kelelahan, perasaan prustasi, mudah marah, sensitif, ketidakefektidan, kegagalan</p> <p>Pengupahan (gaji) yang adil dan sesuai, Kondisi kerja yang aman dan sehat/ meyenangkan, Terdapatnya kesempatan untuk menggunakan dan mengembangkan kapasitas diri sebagai manusia, Kesempatan untuk maju dan berkembang, Relasi sosial di tempat kerja, Konstitusionalisme di tempat kerja, berkaitan juga dengan hak-hak pribadi karyawan, Kerja dan ruang kehidupan keseluruhan, Relevansi sosial dari kehidupan kerja</p>	Statistik untuk Ilmu Sosial (SPSS)	<p>Hasil penelitian menunjukan menunjukkan bahwa ada hubungan positif yang signifikan antara konflik peran dan stress pekerjaan sementara konflik peran memiliki hubungan yang negatif dengan kepuasan kerja dan akhirnya stres pekerjaan menengahi antara konflik peran dan kepuasan pekerjaan.</p>

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Stres Kerja

2.2.1.1 Pengertian Stres

Stres kerja adalah konsekuensi setiap tindakan dan situasi lingkungan yang menimbulkan tuntutan psikologis dan fisik yang berlebihan pada seseorang. Cartwright dan Cooper (dalam Mangkunegara, 2008) mengemukakan stres kerja sebagai suatu ketegangan atau tekanan yang dialami ketika tuntutan yang dihadapkan melebihi kekuatan yang ada pada diri kita. Robbins (2008) mendefinisikan stres sebagai suatu tanggapan dalam menyesuaikan diri yang dipengaruhi oleh perbedaan individu dan proses psikologis, sbagai konsekuensi dari tindakan. Effendi (2002), mengemukakan bahwa stres kerja adalah ketegangan atau tekanan emosional yang dialami seseorang yang sedang menghadapi tuntutan yang sangat besar, hambatan-hambatan dan adanya kesempatan yang sangat penting yang dapat mempengaruhi emosi, pikiran, dan kondisi fisik seseorang.

Siagian (2001) menyatakan bahwa stres merupakan kondisi ketegangan yang berpengaruh terhadap emosi, jalan pikiran, dan kondisi fisik seseorang. Mangkunegara (2008) mengemukakan stres kerja sebagai perasaan yang menekan atau merasa tertekan yang dialami pegawai dalam menghadapi pekerjaan. Stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi proses berpikir dan kondisi seorang pegawai. Stres yang terlalu berat dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan. Sebagai hasilnya, pada diri para

pegawai berkembang berbagai macam gejala stres yang dapat mengganggu pelaksanaan kerja mereka (Rivai, 2008).

Menurut Parker dan Decotiis (1983) mendefinisikan stres sebagai penyimpangan dari fungsi psikologis atau fisiologis normal yang disebabkan oleh urgensi di lingkungan terdekat individu. Kreitner dan Kinicki (2005) juga mendefinisikan stres sebagai karakteristik respon adaptif dan terhubung oleh individu atau psikologis proses, yang merupakan konsekuensi dari setiap tindakan, situasi, atau peristiwa eksternal yang menempatkan tuntutan psikologis / khusus fisik seseorang.

Sedangkan Beehr dan Newman (1978), mendefinisikan stres kerja sebagai tuntutan pekerjaan yang berlebihan melebihi kemampuan pekerja meliputi interaksi antara kondisi pekerjaan dengan sikap individu, yang mengubah kondisi normal dan fungsi psikologis pekerja sehingga menyebabkan orang merasa sakit, tidak nyaman atau tegang karena pekerjaan, tempat kerja atau situasi kerja yang tertentu. Menurut Beehr dan Newman (1978) gejala stres dikategorikan kedalam beberapa aspek, yaitu :

1. Kecemasan dan ketegangan
2. Bingung, marah, dan sensitif
3. Menunda atau menghindari Pekerjaan
4. Prestasi dan produktivitas menurun
5. Meningkatnya frekuensi absensi
6. Meningkatnya agresifitas
7. Menurunnya kualitas hubungan interpersonal.

Dari definisi-definisi ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa stres kerja adalah interaksi antara kondisi kerja dengan sifat-sifat pegawai yang bekerja, yang merubah fungsi normal secara fisik, psikologis, maupun perilaku. Yang berasal dari tuntutan pekerjaan, yang melebihi kemampuan pegawai, atau kondisi lingkungan yang menimbulkan stres kerja. Sehingga dapat menimbulkan pengaruh negatif bagi pegawai maupun organisasi tempat dia bekerja, yang membutuhkan solusi baik dari personal maupun instansi.

2.2.1.2 Faktor yang Mempengaruhi Stres Kerja

Menurut Robbins (2001) ada tiga sumber utama yang dapat menyebabkan timbulnya stres yaitu :

1. Faktor lingkungan

Keadaan lingkungan yang tidak menentu akan dapat menyebabkan pengaruh pembentukan struktur organisasi yang tidak sehat terhadap karyawan. Dalam faktor lingkungan terdapat tiga hal yang dapat menimbulkan stres bagi karyawan yaitu ekonomi, politik dan teknologi. Perubahan yang sangat cepat karena adanya penyesuaian terhadap ketiga hal tersebut membuat seseorang mengalami ancaman terkena stres. Hal ini dapat terjadi, misalnya perubahan teknologi yang begitu cepat. Perubahan yang baru terhadap teknologi akan membuat keahlian seseorang dan pengalamannya tidak terpakai karena hampir semua pekerjaan dapat terselesaikan dengan cepat dan dalam waktu yang singkat dengan adanya teknologi yang digunakannya.

2. Faktor Organisasi

Didalam organisasi terdapat beberapa faktor yang dapat menimbulkan stres yaitu *role demands*, *interpersonal demands*, *organizational structure* dan *organizational leadership*.

Pengertian dari masing-masing faktor organisasi tersebut adalah sebagai berikut:

a. *Role Demands*

Peraturan dan tuntutan dalam pekerjaan yang tidak jelas dalam suatu organisasi akan mempengaruhi peranan seorang karyawan untuk memberikan hasil akhir yang ingin dicapai bersama dalam suatu organisasi tersebut.

b. *Interpersonal Demands*

Mendefinisikan Faktor ini berhubungan dengan tekanan yang ada pada lingkungan kerja yang dirasakan pekerja akibat dari peran yang dimainkan dalam organisasinya. Hubungan komunikasi yang tidak jelas antara karyawan satu dengan karyawan lainnya akan dapat menyebabkan komunikasi yang tidak sehat. Sehingga pemenuhan kebutuhan dalam organisasi terutama yang berkaitan dengan kehidupan sosial akan menghambat perkembangan sikap dan pemikiran antara karyawan yang satu dengan karyawan lainnya.

c. *Organizational Structure*

Mendefinisikan tingkat perbedaan dalam organisasi dimana keputusan tersebut dibuat dan jika terjadi ketidakjelasan dalam struktur pembuat

keputusan atau peraturan maka akan dapat mempengaruhi kinerja seorang karyawan dalam organisasi.

d. *Organizational Leadership*

Berkaitan dengan peran yang akan dilakukan oleh seorang pimpinan dalam suatu organisasi. Karakteristik pimpinan menurut Robbins (2008) dibagi menjadi dua yaitu karakteristik pimpinan yang lebih mengutamakan atau menekankan pada hubungan yang secara langsung antara pimpinan dengan karyawannya serta karakteristik pimpinan yang hanya mengutamakan atau menekan pada hal pekerjaan saja

Empat faktor organisasi di atas juga akan menjadi batasan dalam mengukur tingginya tingkat stres. Pengertian dari tingkat stres itu sendiri adalah muncul dari adanya kondisi-kondisi suatu pekerjaan atau masalah yang timbul yang tidak diinginkan oleh individu dalam mencapai suatu kesempatan, batasan-batasan, atau permintaan-permintaan dimana semuanya itu berhubungan dengan keinginannya, dan dimana hasilnya diterima sebagai sesuatu yang tidak pasti tapi penting .

3. Faktor Individu

Pada dasarnya, faktor yang terkait dalam hal ini muncul dari dalam keluarga, masalah ekonomi pribadi dan karakteristik pribadi dari keturunan. Hubungan pribadi antara keluarga yang kurang baik akan menimbulkan akibat pada pekerjaan yang akan dilakukan karena akibat tersebut dapat terbawa dalam pekerjaan seseorang. Sedangkan masalah ekonomi tergantung dari bagaimana seseorang tersebut dapat

menghasilkan penghasilan yang cukup bagi kebutuhan keluarga serta dapat menjalankan keuangan tersebut dengan seperlunya.

2.2.1.3 Teori Stres Kerja

Bheer dan Newmen (1978) mengkatagorikan stres kerja dalam beberapa aspek-aspek meliputi:

1. Aspek fisiologis bahwa stres kerja sering ditunjukkan pada simptoms fisiologis. Penelitian dan fakta oleh ahli-ahli kesehatan dan kedokteran menunjukkan bahwa stres kerja dapat mengubah metabolisme tubuh, menaikkan detak jantung, mengubah cara bernapas, meyebabkan sakit kepala dan serangan jantung. beberapa yang teridentifikasi sebagai symptoms Fisiologis adalah:
 - a. Menikatnya detak jantung, tekanan darah dan risiko potensial terkena gangguan radioveskuler
 - b. Mudah lelah fisik
 - c. Kepala pusing sakit kepala
 - d. Ketegangan otot
 - e. Gangguan pernapasan, termasuk akibat sering marah (jengkel)
 - f. Sulit tidur, gangguan tidur
 - g. Sering bekeringat, telapak tangan bekeringat
2. Aspek Piskologis stress kerja dan gangguan psikologis adalah hubungan yang erat dalam kondisi kerja. Symptoms yang terjadi pada aspek psikologis akibat dari stress, meliputi:

- a. Kecemasan, ketegangan
 - b. Mudah marah, sensitif, dan jengkel
 - c. Kebingungan, gelisah
 - d. Deperesi, mengalami ketegangan perasaan
 - e. Kebosanan
 - f. Tidak puas terhadap pekerjaan
 - g. Menurunnya fungsi intelektual
 - h. Kehilangan konsentrasi
 - i. Hilangnya kreatifitas
 - j. Tidak begairah untuk bekerja
 - k. Merasa tidak berdaya
 - l. Merasa gagal
 - m. Mudah lupa
 - n. Rasa percaya diri menurun
3. Aspek tingkah laku (*behavioral*), pada aspek ini stress kerja pada karyawan ditunjukkan pada tingkah laku mereka. Beberapa symptoms perilaku pada aspek tingkah laku adalah:
- a. Penundaan, menghindari pekerjaan dan absensi
 - b. Menurunnya performasi dan produktifitas.
 - c. Makan secara berlebihan/hilang.
 - d. Tindakan berlebihan.
 - e. Menurunnya hubungan dengan teman dan keluarga.
 - f. Tidak berminat berhubungan dengan orang lain.

Menurut Parker, & DeCotiis (1983) indikator stres kerja terdiri dari:

1. Aspek pekerjaan yang terdiri dari:
 - a. Otonomi
 - b. Stabilitas
 - c. Keterbatasan upah
 - d. Berbagai macam tugas
 - e. Peneknan pada pencapaian
 - f. Gaji pokok
 - g. Jam kerja perminggu
2. Struktur, iklim, arus informasi, terdiri dari :
 - a. Pengakuan atas kerja yang baik
 - b. Unsur keadilan
 - c. Formalisasi
 - d. Sentralisasi
 - e. Kualitas pengambilan keputusan
 - f. Kecukupan komunikasi
 - g. Keterbukaan komunikasi
 - h. Orientasi profit dan orang
 - i. Kepedulian terhadap individu
 - j. Sentuhan manajemen
3. Pengembangan Karir, terdiri dari :
 - a. Kualitas pelatihan
 - b. Dasar promosi

- c. Umpan balik kinerja
 - d. Penekanan pada pengembangan individu
4. Hubungan di tempat kerja
- a. Kepercayaan yang diberikan pimpinan
 - b. Dukungan dari pimpinan
 - c. Kesamaan pendapat
5. Aspek peran
- a. Dorongan inovasi
 - b. Konflik peran
 - c. Ketidak jelasan peran
 - d. Orientasi tugas pimpinan
 - e. Kedekatan dengan pengawas

Sedangkan menurut Davis & Newstrom, 2008, Robbins & Judge, 2008;

Sanjaya 2012. Indikator stres kerja antara lain :

1. *Workload* atau beban pekerjaan meliputi dua hal;
 - a. Target pekerjaan yang terlalu tinggi.
 - b. Kelelahan.
2. *Pressure* atau tekanan meliputi dua hal;
 - a. Target pekerjaan yang terlalu tinggi.
 - b. Terbatasnya waktu untuk mencapai target.
3. *Conflict* atau konflik meliputi;
 - a. Masalah keluarga.
 - b. Perbedaan pendapat dengan rekan kerja.

4. *Role Ambiguity* atau ambiguitas peran meliputi;
 - a. Karyawan yang tidak sesuai dengan bidang yang disukai.
 - b. Gaji yang didapatkan oleh karyawan tidak sesuai dengan yang dikerjakan.

2.2.2 Konflik Peran

2.2.2.1 Pengertian konflik peran

Robbins (2008), mendefinisikan konflik sebagai sebuah proses yang dimulai ketika satu pihak memiliki persepsi bahwa pihak lain telah mempengaruhi secara negatif, atau akan mempengaruhi secara negatif, sesuatu yang menjadi perhatian dan kepentingan pihak pertama. Menurut Luthans (2006), seseorang akan mengalami konflik peran jika ia memiliki dua peran atau lebih yang harus dijalankan pada waktu yang bersamaan. Lebih lanjut Luthans (2006) mengatakan peran sebagai suatu posisi yang memiliki harapan yang berkembang dari norma yang dibangun. Seorang individu seringkali memiliki peran ganda (multiple roles), karena selain sebagai karyawan perusahaan misalnya seseorang juga memiliki peran di keluarga, dilingkungannya dan lain-lain. Peran-peran ini seringkali memunculkan konflik-konflik tuntutan dan konflik-konflik harapan.

Menurut Winardi, (dalam Umam, 2010), konflik peran adalah konflik yang terjadi karena seseorang mengemban lebih dari satu peran yang saling bertentangan. Kreitner dan Kinicki (2005) mengatakan bahwa konflik peran adalah orang-orang memiliki pengharapan yang saling bertentangan atau tidak

konsisten. Konflik peran muncul ketika seseorang menerima pesan yang tidak sebanding berkenaan dengan perilaku peran yang sesuai (Ivancevich *et al.* 2007).

Menurut Digilamo (dalam Wirawan, 2010) Konflik adalah suatu proses yang dimulai ketika individu atau kelompok merasa ada perbedaan dan oposisi antara dirinya sendiri dan orang lain atau kelompok tentang kepentingannya dan sumber daya, kepercayaan, nilai-nilai, atau kebiasaan itu berarti bagi mereka. Sedangkan pendapat Sedarmayanti (2000) mengemukakan konflik merupakan perjuangan antara kebutuhan, keinginan, gagasan, kepentingan atau pihak saling bertentangan, sebagai akibat dari adanya perbedaan sasaran (*goals*); nilai (*values*); pikiran (*cognition*); perasaan (*affect*); dan perilaku (*behavior*).

Rizzo *et al.*, (1970) menyatakan bahwa Konflik peran didefinisikan dalam hal dimensi kongruensi dan inkongruensi atau kompatibilitas-ketidakcocokan dalam persyaratan peran, di mana kongruensi atau kompatibilitas dinilai relatif terhadap satu set standar atau ketentuan yang melanggar atas peran kinerja. Rizo *et al.*, (1970) juga mengatakan konflik peran merupakan suatu gejala psikologis yang dialami oleh anggota organisasi yang bisa menimbulkan rasa, tidak nyaman dalam bekerja. Kahn *et al.*, (1964) Konflik peran terjadi ketika seorang karyawan menghadapi harapan yang tidak sesuai dengan yang diharapkan, sehingga apa yang diharapkan tidak tercipta secara efektif.

Beberapa defenisi tentang konflik tersebut, dapat disimpulkan bahwa konflik adalah suatu proses yang terjadi antara manusia dalam interaksinya dengan orang lain disebabkan perbedaan kebutuhan, perbedaan aktivitas dan perbedaan pandangan dalam suatu masalah. Konflik peran muncul ketika

karyawan merasa kesulitan dalam hal menyesuaikan berbagai peran yang dimiliki dalam waktu yang bersamaan, misalnya peran sebagai anggota organisasi yang harus bertanggung jawab pada birokrasi organisasi dan perannya sebagai kepala/ibu rumah tangga yang harus bertanggung jawab pada keluarganya.

2.2.2.2 Jenis-jenis Konflik

Konflik dapat dikelompokkan berdasarkan kriteria diantaranya berdasarkan adalah latar belakang terjadinya konflik, pihak yang terlibat dalam konflik, dan substansi konflik.

a. Konflik Personal dan Konflik Interpersonal

Konflik Personal adalah konflik yang terjadi dalam diri seorang individu karena harus memilih dari sejumlah alternatif pilihan yang ada atau karena mempunyai kepribadian ganda. Konflik ini terdiri dari sebagai berikut : (Luthans, 2006)

1. Konflik pendekatan ke pendekatan. Konflik yang terjadi karena harus memilih dua alternatif yang berbeda, tetapi sama-sama menarik atau sama baik kualitasnya.
2. Konflik menghindar ke menghindar. Konflik yang terjadi karena harus memilih alternatif yang sama-sama harus dihindari.
3. Konflik pendekatan ke menghindar. Konflik yang terjadi karena seseorang mempunyai perasaan positif dan negatif terhadap sesuatu yang sama.

Konflik Interpersonal adalah konflik yang terjadi pada suatu organisasi diantara pihak-pihak yang terlibat konflik dan saling tergantung dalam

melaksanakan pekerjaan untuk mencapai tujuan organisasi. Konflik interpersonal dapat terjadi dalam enam bentuk, antara lain sebagai berikut :

1. Konflik antar manajer.

Bentuk konflik di antara manajer atau birokrat organisasi dalam rangka melaksanakan fungsinya sebagai pimpinan organisasi.

2. Konflik antar pegawai dan manajernya.

Konflik ini terjadi antara manajer unit kerja dengan karyawan dibawahnya. Objek yang menjadi konflik sangat bervariasi tergantung dari aktivitas organisasinya.

3. Konflik hubungan industrial.

Konflik yang terjadi antara organisasi atau perusahaan dan para karyawannya atau dengan serikat pekerja; serta konflik antar serikat pekerja.

4. Konflik antar kelompok kerja.

Dalam organisasi terdapat sejumlah kelompok kerja yang melaksanakan tugas yang berbeda untuk mencapai tujuan organisasi yang sama. Masing-masing kelompok harus memberikan kontribusi untuk mencapai tujuan organisasi. Dalam memberikan kontribusi, kelompok-kelompok kerja tersebut saling memiliki ketergantungan.

5. Konflik antar anggota kelompok kerja dan kelompok kerjanya.

Suatu kelompok kerja mempunyai anggota yang memiliki keragaman pendidikan, agama, latar belakang budaya, pengalaman, dan kepribadian.

Semua perbedaan ini menimbulkan konflik dalam melaksanakan tugas dan fungsi tim kerjanya.

6. Konflik antara organisasi dan pihak luar organisasi.

Konflik yang terjadi antara suatu perusahaan atau organisasi dan pemerintah; perusahaan dan perusahaan lainnya; perusahaan dengan pelanggan; perusahaan dengan lembaga swadaya masyarakat; serta perusahaan dan masyarakat.

b. Konflik of Interest

Duncan Williamson (2002) mengutip definisi conflict of interest oleh McDonald sebagai, suatu situasi dalam mana seseorang, seperti petugas publik, seorang pegawai, atau seorang professional, memiliki kepentingan privat atau pribadi dengan mempengaruhi tujuan dan pelaksanaan dari tugas-tugas kantornya atau organisasinya. Duncan juga menyebutkan bahwa conflict of interest juga sangat erat hubungannya dengan insider dealing yaitu sebuah proses pada mana seseorang menggunakan atau mendorong orang lain untuk menggunakan, informasi mengenai perusahaan yang umumnya tidak tersedia, untuk kepentingan keuntungan keuangan pribadinya (selain kinerja pekerjaannya yang tepat).”

c. Konflik Realistis dan Konflik Nonrealistis

Lewis cowser dikutip oleh Joseph P. Folger dan Marshal S. Poole (1984), (dalam Wirawan, 2010) mengelompokkan konflik menjadi konflik realistis dan konflik nonrealistis, yaitu:

1. Konflik Realistis

Konflik yang terjadi karena perbedaan dan ketidaksepahaman cara pencapaian tujuan atau mengenai tujuan yang akan dicapai. Dalam konflik ini, interaksi konflik memfokuskan pada isu ketidaksepahaman mengenai substansi yang harus diselesaikan oleh pihak yang terlibat konflik. Metode manajemen konflik yang digunakan adalah dialog, persuasi, musyawarah, voting, dan negoisasi.

2. Konflik Nonrealistis.

Konflik yang terjadi tidak berhubungan dengan isu substansi penyebab konflik. Konflik ini dipicu oleh kebencian atau prasangka terhadap lawan konflik yang mendorong melakukan agresi untuk mengalahkan lawan konfliknya.

d. Konflik Destruktif dan Konflik Konstruktif

Konflik konstruktif adalah konflik yang prosesnya mengarah kepada mencari solusi mengenai substansi konflik. Konflik jenis ini membangun sesuatu yang baru atau mempererat hubungan pihak-pihak yang terlibat konflik; atau mereka memperoleh sesuatu yang bermanfaat dari konflik. Dalam konflik konstruktif terjadi siklus konflik konstruktif yaitu siklus dimana pihak-pihak yang terlibat konflik sadar akan terjadinya konflik dan merespon konflik secara positif untuk menyelesaikan konflik secara give and take. Kedua belah pihak berupaya berkompromi atau kolaborasi sehingga tercipta *win & win solution* yang memuaskan kedua belah pihak.

Pihak-pihak yang terlibat konflik destruktif tidak fleksibel atau kaku karena tujuan didefenisikan secara sempit yaitu untuk mengalahkan satu sama

lain. Interaksi pihak-pihak yang terlibat konflik membentuk spiral yang panjang yang makin lama makin menjauhkan jarak pihak-pihak yang terlibat konflik. Pihak-pihak yang terlibat menggunakan teknik manajemen konflik kompetisi, ancaman, konfrontasi, kekuatan, agresi, dan menciptakan *win & lose solution*. Konflik ini merusak kehidupan dan menurunkan kesehatan organisasi.

2.2.2.3 Teori Konflik Peran

Rizzo et al (1972) menggunakan enam indikator pengukuran untuk menilai terjadinya konflik peran terhadap seseorang dalam peranannya dalam perusahaan atau organisasi. Indikator tersebut antara lain:

1. Kejelasan otoritas yaitu adanya pembagian wewenang yang jelas dalam job description.
2. Rencana dan tujuan yang jelas yaitu perusahaan menetapkan rencana dan tujuan pada masing-masing bagian atau karyawan.
3. Pembagian jadwal kerja yang jelas yaitu terdapat pengaturan kerja dan jadwal yang jelas.
4. Kejelasan yang tanggung jawab yaitu tanggung jawab dibebankan secara jelas pada masing-masing bagian atau karyawan.
5. Harapan perusahaan atas perannya yaitu perusahaan memberikan tujuan, dan apa yang hendak dicapai dari peran seseorang.
6. Dan penjelasan tugas yang jelas, yaitu setiap pekerjaan memiliki aturan dan ketentuan yang jelas.

Menurut Luthans (2006), teori dari Konflik peran terdiri dari 3 tipe utama yaitu:

1. Konflik anatara individu dengan perannya. Konflik ini terjadi anatara keperibadian individu dan harapan akan perannya.
2. Konflik Intrarole. Konflik ini dihasilkan oleh harapan yang kontradiktif terhadap bagaimana peran tertentu harus dijalankan.
3. Konflik interrole. Konflik ini dihasilkan dari persyaratan yang berbeda dari dua atau lebih peran yang harus dijalankan pada saat bersamaan.

Sedangkan Menurut Sopiah (dalam Pastian 2013), terdapat beberapa tipe konflik peran dalam *setting organisasional* antara lain:

1. *Inter role conflict*, terjadi ketika seorang pegawai memiliki dua peran yang masing-masing berlawanan.
2. *Intra role conflict*, terjadi ketika individu menerima pesan berlawanan dari orang-orang yang berbeda.
3. *Person role conflict*, terjadi ketika kewajiban-kewajiban pekerjaan dan nilai-nilai organisasional tidak cocok dengan nilai-nilai pribadi.

2.2.3 Kepuasan Kerja

2.2.3.1 Pengertian Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja atau dalam arti yang lebih khusus, kepuasan karyawan dalam bekerja merupakan suatu pengertian yang sulit didefinisikan kendati dengan istilah paling sederhana sekalipun. Menurut Fraser (1985) bahwa bagi karyawan sendiri kepuasan kerja muncul apabila keuntungan yang dirasakan dari

pekerjaannya melampaui biaya marjinal yang dikeluarkan, yang oleh karyawan tersebut dianggap cukup memadai.

Definisi lain menurut Davis dan Newstrom (2000) bahwa kepuasan kerja adalah kumpulan perasaan baik dan tidak baik yang dilakukan karyawan dalam memandang pekerjaan mereka, atau dengan kata lain kepuasan kerja adalah perasaan relatif senang atau tidak senang dari individu terhadap pekerjaannya. Jadi kepuasan kerja karyawan merupakan hasil persepsi karyawan terhadap bagaimana pekerjaan mereka dapat memberikan sesuatu yang dianggap penting. Hal ini berarti kepuasan kerja akan tercapai apabila karyawan merasa bahwa apa yang didapat dalam bekerja sudah memenuhi dengan apa yang dianggap penting.

Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai-nilai yang berlaku pada dirinya. Hal ini disebabkan karena adanya perbedaan pada masing-masing individu (Mundar, 2001). Definisi kepuasan kerja menurut Handoko (2008) bahwa kepuasan kerja (job satisfaction) adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagaimana para karyawan memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya.

Menurut Martoyo (2008) definisi kepuasan kerja adalah keadaan emosional karyawan dimana terjadi atau tidak terjadi titik temu antara nilai balas jasa kerja karyawan dari perusahaan atau organisasi dengan tingkat nilai balas jasa yang memang diinginkan untuk karyawan yang bersangkutan. Spector (2000) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai sikap yang menggambarkan bagaimana perasaan seseorang terhadap pekerjaannya secara keseluruhan maupun aspek-

aspek tertentu pekerjaan, serta sikap dan persepsi yang dipengaruhi oleh tingkat kesesuaian antara individu dan organisasi. Lebih lanjut Menurut Spector (2000) kepuasan kerja juga bukan hanya merupakan respon afektif maupun sikap terhadap aspek-aspek pekerjaan, tetapi juga berasal dari proses kognitif karyawan dalam membandingkan aspek pekerjaan yang ada dengan apa yang dia harapkan.

Menurut Tiffin (dalam As'ad, 2008) mendefinisikan kepuasan kerja adalah sikap karyawan terhadap pekerjaan, situasi kerja, kerjasama diantara pimpinan dan sesama karyawan. Dan pendapat Blum (dalam As'ad, 2008) mendefinisikan kepuasan kerja adalah suatu sikap yang umum sebagai hasil dari berbagai sifat khusus individu terhadap variabel kerja, karakteristik individu dan hubungan sosial individu di luar pekerjaan itu sendiri.

Menurut As'ad (2008) kepuasan kerja yang sederhana dan operasional adalah perasaan seseorang terhadap pekerjaan. Ini berarti bahwa konsepsi kepuasan kerja semacam ini melihat kepuasan kerja itu sebagai hasil interaksi manusia dengan lingkungan kerjanya. Jadi determinasi kepuasan kerja menurut batasan ini meliputi perbedaan individu (individu differences) maupun situasi lingkungan pekerjaan. Di samping itu, perasaan orang terhadap pekerjaan tentulah sekaligus merupakan refleksi dari sikap terhadap pekerjaan.

2.2.3.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Hasibuan (2002) mengemukakan bahwa kepuasan kerja karyawan dipengaruhi oleh:

1. Balas jasa yang adil dan layak

2. Penempatan yang sesuai dengan keahlian
3. Berat ringanya pekerjaan
4. Suasana dan lingkungan pekerjaan
5. Peralatan yang menunjang pelaksanaan pekerjaan
6. Sikap pimpinan dalam kepemimpinannya
7. Sifat pekerjaan yang monoton atau tidak

Sedangkan Robbins (2001) mengemukakan bahwa variabel-variabel yang berhubungan dengan kepuasan kerja adalah:

1. *Mentality Challenging* (kerja yang secara mental menantang), karyawan cenderung lebih menyukai pekerjaan-pekerjaan yang memberi mereka kesempatan untuk menggunakan keterampilan dan kemampuan mereka, dan menawarkan beragam tugas, kebebasan dan umpan balik mengenai betapa baik mereka bekerja.
2. *Equitable rewards* (ganjaran yang pantas), karyawan menginginkan system upah dan kebijakan promosi yang mereka persepsikan sebagai adil, tidak meragukan dan segaris dengan pengharapan mereka.
3. *Supportive working* (Kondisi kerja yang mendukung), karyawan sangat memperhatikan faktor-faktor lingkungan kerja seperti kenyamanan bekerja. Studi fisik mengatakan bahwa karyawan lebih suka lingkungan fisik yang tidak berbahaya dan nyaman.
4. *Supportive colleagues* (Rekan kerja yang mendukung), karyawan tidak hanya membutuhkan uang dan sesuatu yang dapat diukur. Pada dasarnya

karyawan membutuhkan teman sebagai interaksi sosial dan bahkan pimpinan yang dapat bekerja sama dengan karyawan.

2.2.3.3 Teori Kepuasan Kerja

Banyak orang berpendapat bahwa gaji atau upah merupakan variabel utama untuk timbulnya kepuasan kerja. Sampai taraf tertentu hal ini memang bisa diterima, terutama dalam suatu negara yang sedang berkembang di mana uang, merupakan kebutuhan yang vital untuk bisa memenuhi kebutuhan pokok sehari-hari. Akan tetapi kalau masyarakat sudah dapat memenuhi kebutuhan keluarganya secara wajar maka gaji atau upah ini tidak atau bukan variabel yang utama. Menurut Spector (1997) faktor-faktor kepuasan kerja terbagi menjadi 2 faktor yaitu, kepuasan kerja intrinsik dan ekstrinsik.

- a) Kepuasan kerja intrinsik mencerminkan tugas pekerjaan itu sendiri dan bagaimana orang-orang merasakan pekerjaan yang mereka lakukan. Diantaranya terdiri dari :
1. *Social status* merupakan pengakuan masyarakat luas tentang status pekerjaan.
 2. *Moral values* merupakan pekerjaan tidak berhubungan dengan segala sesuatu yang dapat mengganggu hati nurani.
 3. *Security* merupakan kepastian kerja yang diberikan.
 4. *Social service* merupakan kesempatan untuk membantu orang lain mengerjakan tugas.
 5. *Authority* yaitu memiliki kekuasaan terhadap orang lain.

6. *Ability utilization* merupakan kesempatan untuk menggunakan kemampuan yang ada.
 7. *Responsibility* yaitu tanggung jawab dalam membuat keputusan dan tindakan.
 8. *Creativity* adalah kebebasan untuk mengungkapkan ide yang baru.
 9. *Achievement* merupakan perasaan yang didapat ketika menyelesaikan suatu tugas.
- b) Kepuasan kerja ekstrinsik memperhatikan aspek kerja yang tidak berhubungan langsung atau sedikit berhubungan dengan melakukan tugas pekerjaan. Diantaranya terdiri dari :
1. *Compensation* merupakan besarnya imbalan atau upah yang diterima.
 2. *Advancement* yaitu kesempatan untuk memperoleh promosi.
 3. *Coworkers* adalah seberapa baik hubungan antara sesama rekan kerja.
 4. *Human relations supervisions* merupakan kemampuan atasan dalam menjalin hubungan interpersonal.
 5. *Technical supervisions* merupakan kemampuan atau skill atasan menyangkut segala sesuatu yang berhubungan dengan pekerjaan.
 6. *Company policies and practise* yaitu seberapa jauh perusahaan menyenangkan para pekerja.
 7. *Working conditions* adalah kondisi pekerjaan seperti jam kerja, temperatur, perlengkapan kantor serta lokasi pekerjaan.
 8. *Recognition* merupakan pujian yang diperoleh ketika menyelesaikan pekerjaan yang baik.

Sedangkan indikator kepuasan kerja menurut Sutrisno (dalam Mariska, 2011) adalah :

1. Faktor Psikologis

Merupakan faktor yang berhubungan dengan kejiwaan karyawan yang meliputi minat, ketentraman dalam bekerja, sikap terhadap kerja, bakat, dan ketrampilan. Keadaan yang aman akan mempengaruhi perasaan karyawan selama bekerja, (As'ad, 2008).

2. Faktor Sosial

Merupakan faktor yang berhubungan dengan interaksi sosial baik antara sesama karyawan, dengan atasan maupun karyawan yang berbeda dengan jenis pekerjaannya.

3. Faktor Fisik

Merupakan faktor yang berhubungan dengan kondisi fisik lingkungan kerja dan kondisi fisik karyawan meliputi jenis pekerjaan, pengaturan waktu kerja dan waktu istirahat, perlengkapan kerja, keadaan ruangan, suhu, penerangan, pengukuran udara dan kondisi kesehatan karyawan.

4. Faktor Finansial

Merupakan faktor yang berhubungan dengan jaminan serta kesejahteraan karyawan yang meliputi sistem pembayaran gaji, jaminan sosial, macam-macam tunjangan, fasilitas yang diberikan, dan promosi. Faktor finansial merupakan faktor yang berhubungan dengan jaminan serta kesejahteraan karyawan yang meliputi sistem dan besarnya gaji, jaminan sosial, macam tunjangan, fasilitas yang diberikan dan promosi.

Sedangkan menurut Wartawarga (2009), teori kepuasan kerja terdiri dari 2 yaitu intrinsik dan ekstrinsik:

1. Ciri-ciri intrinsik pekerjaan antara lain keragaman keterampilan, jati diri tugas (task identity), tugas yang penting (task significance), otonomi, dan pemberian balikan pada pekerjaan membantu meningkatkan tingkat kepuasan kerja.
2. Ciri-ciri ekstrinsik pekerjaan antara lain gaji, penghasilan, atau imbalan yang dirasakan adil (equitable reward).

2.2.4 Kinerja Karyawan

2.2.4.1 Pengertian Kinerja

Menurut Hasibuan (2002) kinerja merupakan suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugasnya atas kecakapan, usaha dan kesempatan. Berdasarkan paparan diatas kinerja adalah suatu hasil yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu menurut standar dan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya. Dessler (2006) berpendapat, kinerja (prestasi kerja) karyawan adalah prestasi aktual karyawan dibandingkan dengan prestasi yang diharapkan dari karyawan. Prestasi kerja yang diharapkan adalah prestasi standar yang disusun sebagai acuan sehingga dapat melihat kinerja karyawan sesuai dengan posisinya dibandingkan dengan standar yang dibuat. Selain itu dapat juga dilihat kinerja dari karyawan tersebut terhadap karyawan lainnya.

Kinerja karyawan adalah hasil dari proses pekerjaan tertentu secara berencana pada waktu dan tempat dari karyawan serta organisasi bersangkutan (Mangkuprawira dan Hubeis, 2007). Kinerja adalah seperangkat hasil yang dicapai dan merujuk pada tindakan pencapaian serta pelaksanaan sesuatu pekerjaan yang diminta. Kinerja menurut Faustino (2003) kinerja karyawan sebagai ungkapan seperti output, efisiensi serta efektivitas sering dihubungkan dengan produktivitas. Kinerja menurut Simamora (1997) bahwa untuk mencapai agar organisasi berfungsi secara efektif dan sesuai dengan sasaran organisasi, maka organisasi harus memiliki kinerja karyawan yang baik yaitu dengan melaksanakan tugas-tugasnya dengan cara yang handal.

Pengertian kinerja atau prestasi kerja diberi batasan oleh Maier (dalam As'ad, 2008) sebagai kesuksesan seseorang di dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Kinerja adalah *succesfull role achievement* yang diperoleh seseorang dari perbuatan-perbuatannya. Dari batasan tersebut, As'ad menyimpulkan bahwa kinerja adalah hasil yang dicapai seseorang menurut ukuran yang berlaku untuk pekerjaan yang bersangkutan. Meningkatnya kinerja perorangan (*individual performance*) maka kemungkinan besar juga akan meningkatkan kinerja perusahaan.

Kinerja menurut Prawirosentono (1999) adalah hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab. Masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika. Menurut Dessler (2006), dia berpendapat bahwa

yang dimaksud dengan manajemen kinerja adalah proses mengkonsolidasikan penetapan tujuan, penilaian dan pengembangan kinerja ke dalam satu sistem tunggal bersama, yang bertujuan memastikan kinerja karyawan mendukung tujuan strategi perusahaan.

Berdasarkan definisi-definisi di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai oleh karyawan di tempat kerjanya dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya.

2.2.4.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut Habibah (dalam Hidayanti, 2013) faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan tersebut adalah akan membuat manajemen dapat mengambil berbagai kebijakan yang diperlukan, sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan agar sesuai dengan harapan perusahaan/organisasi.

Menurut Mangkunegara (2004) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah faktor kemampuan (ability) dan faktor motivasi (motivation). Secara psikologis kemampuan karyawan terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan reality (knowledge dan skill). Sedangkan motivasi terdiri dari sikap (attitude) seorang dalam menghadapi situasi kerja.

Robbins (1996), menyatakan kinerja sebagai fungsi interaksi antara Kemampuan atau Ability (A), Motivasi atau Motivation (M), dan Kesempatan atau Opportunity (O). yaitu:

$$\text{Kinerja} = f(\text{A, M, O})$$

Artinya, kinerja merupakan fungsi dari kemampuan, motivasi, dan kesempatan. Dengan demikian, kinerja ditentukan oleh faktor-faktor tersebut.

2.2.4.3 Pengukuran Kinerja

Penilaian kinerja adalah salah satu tugas penting untuk dilakukan seseorang manajer atau pimpinan. Walaupun demikian, pelaksanaan penilaian kinerja yang objektif bukanlah tugas yang sederhana. Penilaian harus dihindarkan adanya "like dan dislike" dari penilai, agar objektivitas penilaian dapat terjaga. Kegiatan penilaian ini penting karena dapat digunakan untuk memperbaiki keputusan-keputusan personalia dan memberikan umpan balik kepada para karyawan tentang kinerja mereka. Penilaian kinerja secara objektif merupakan keahlian yang harus dimiliki oleh penilai kinerja. Penilaian yang diletakkan atau dikurangi karena berbagai faktor dapat merugikan perusahaan, karyawan dan penilai itu sendiri. Penilai kinerja harus membiasakan diri dengan teknik dasar penilaian, memahami dan menghindari masalah-masalah yang dapat mengacaukan penilaian, dan dapat melakukan dengan adil (Dessler, 2006)

Menurut Dessler (2006) penilaian kinerja berarti mengevaluasi kinerja karyawan saat ini dan atau di masa lalu relatif terhadap standar prestasinya. Penilaian kinerja dapat menjadi sumber informasi utama dan umpan balik untuk karyawan yang merupakan kunci pengembangan bagi mereka di masa yang datang. Di saat atasan mengidentifikasi kelemahan, potensi, dan kebutuhan pelatihan melalui umpan balik penilaian kinerja, mereka dapat memberikan karyawan mengenai kemajuan mereka, mendiskusikan keterampilan apa yang

perlu mereka kembangkan dan melaksanakan perencanaan pengembangan (Mathis dan Jackson, 2002).

Menurut Dessler (2006) indikator dibagi dalam enam (6) aspek indikator yaitu:

1. Kualitas kerja adalah akurasi, ketelitian, tingkat dapat diterimanya pekerjaan yang dilakukan,
2. Produktivitas adalah kuantitas dan efisiensi kerja yang dihasilkan pekerjaan dalam periode waktu tertentu,
3. Pengetahuan mengenai pekerjaan adalah keahlian praktis dan teknik serta informasi yang digunakan dalam pekerjaan,
4. Kepercayaan adalah tingkatan dimana karyawan dapat dipercaya berkaitan dengan penyelesaian pekerjaan dan tindak lanjutnya,
5. Ketersediaan adalah tingkatan dimana karyawan tepat waktu, mengobservasi penentuan waktu istirahat/jam makan, dan keseluruhan catatan kehadiran
6. Kebebasan adalah sejauh mana pekerjaan bisa dilakukan sendiri dengan atau tanpa pengawasan supervisor.

Prawirosentono (1999) menyatakan bahwa kinerja karyawan dapat dibagi menjadi dua (2) aspek, yaitu:

1. Penilaian umum

Penilaian umum merupakan penilaian terhadap kinerja karyawan yang meliputi jumlah pekerjaan, kualitas pekerjaan, pengetahuan atas tugas, kerjasama, tanggung jawab, sikap dan inisiatif.

a. Jumlah pekerjaan

Jumlah pekerjaan berkaitan dengan produktivitas karyawan. Hal ini berkaitan dengan kuantitas (jumlah) hasil pekerjaan yang mampu diselesaikan oleh seorang karyawan. Semakin banyak jumlah pekerjaan yang dapat diselesaikan, tentunya kinerja karyawan bersangkutan harus dinilai baik, selama mutu setiap pekerjaannya juga baik.

b. Kualitas Pekerjaan

Seorang karyawan harus mengetahui standar mutu pekerjaan yang disyaratkan. Misalnya seorang pengetik yang berkinerja baik, dia akan dan harus mengecek ulang hasil pekerjaannya secara teliti sebelum diserahkan kepada atasannya. Pengecekan oleh dirinya sendiri atas hasil pekerjaan adalah bagian dari ketelitian yang dimiliki oleh karyawan bersangkutan, hal ini mempengaruhi kinerja pengetik bersangkutan.

c. Pengetahuan Atas Tugas

Pengetahuan seorang karyawan tentang pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya. Misalnya tugas seorang sekretaris antara lain, selain pengetikan surat yang tidak boleh salah ketik juga melaksanakan sistem dokumentasi (filling system) yang baik. Sistem dokumentasi yang andal untuk surat-surat keluar dan surat-surat yang masuk, untuk memudahkan pencarian kembali dokumen tersebut, bila sewaktu-

waktu diperlukan. Hal ini perlu dinilai karena akan mempengaruhi efisiensi pekerjaan administratif para manajer.

d. Kerjasama

Kemampuan bekerjasama seorang karyawan dengan orang-orang lain sangat berperan dalam menentukan kinerjanya. Seorang karyawan yang tidak dapat bekerjasama dengan karyawan lain cenderung mempunyai kinerja tidak baik. Mengapa? Karena bekerjasama mencerminkan saling percaya antar teman. Seorang karyawan yang tidak dapat bekerjasama secara kolektif dengan koleganya, umumnya berkinerja tidak baik.

e. Tanggung Jawab

Tanggung jawab ialah sifat dari komunikasi atau perintah dalam suatu organisasi formal yang dimiliki oleh seorang peserta organisasi kepada anggota organisasi lain untuk melakukan suatu kegiatan kerja. Kemampuan mengatur pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya, termasuk membuat jadwal kerja, umumnya mempengaruhi kinerja seseorang karyawan. Misalnya, seorang petugas di laboratorium kimia, umumnya mereka mempunyai pekerjaan yang secara simultan harus selesai dalam waktu bersamaan. Bagi karyawan laboratorium yang handal dia mampu mengatur jadwal kerjanya, sehingga hasil pekerjaannya optimal.

f. Sikap

Kemampuan karyawan dalam menyesuaikan diri terhadap perubahan yang terjadi dalam perusahaan, kemampuan menjaga dengan teman sekerja dan kemampuan dalam bekerja sama

g. Inisiatif

Inisiatif seseorang berkaitan dengan daya pikir dan kreativitas dalam bentuk ide untuk suatu tujuan organisasi. Setiap inisiatif sebaiknya mendapat perhatian atau tanggapan positif dari atasan. Bila atasan selalu menjejal inisiatif karyawan maka organisasi akan kehilangan energi atau daya dorong untuk maju.

2. Penilaian Atas Keterampilan

Penilaian keterampilan terdiri dari keterampilan teknis, kemampuan mengambil keputusan, kepemimpinan, administrasi, dan kreatifitas.

a. Keterampilan

Teknis Keterampilan teknis atas pekerjaan yang menjadi tugas seorang karyawan harus dinilai, karena hal ini berkaitan dengan mutu pekerjaan dan kecepatan seorang karyawan menyelesaikan suatu pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya.

b. Kemampuan mengambil keputusan atau penyelesaian masalah

Judgment atau kebijakan yang bersifat naluriah yang dimiliki seorang karyawan dapat mempengaruhi kinerjanya, karena dia mempunyai kemampuan menyesuaikan dan menilai tugasnya dalam menunjang tujuan organisasi.

c. Kepemimpinan

Kepemimpinan menjadi variabel yang harus dinilai dalam menilai kinerja terutama bagi karyawan yang berbakat “memimpin” sekaligus memobilisasi dan memotivasi teman-temannya untuk bekerja lebih baik.

d. Kreatifitas

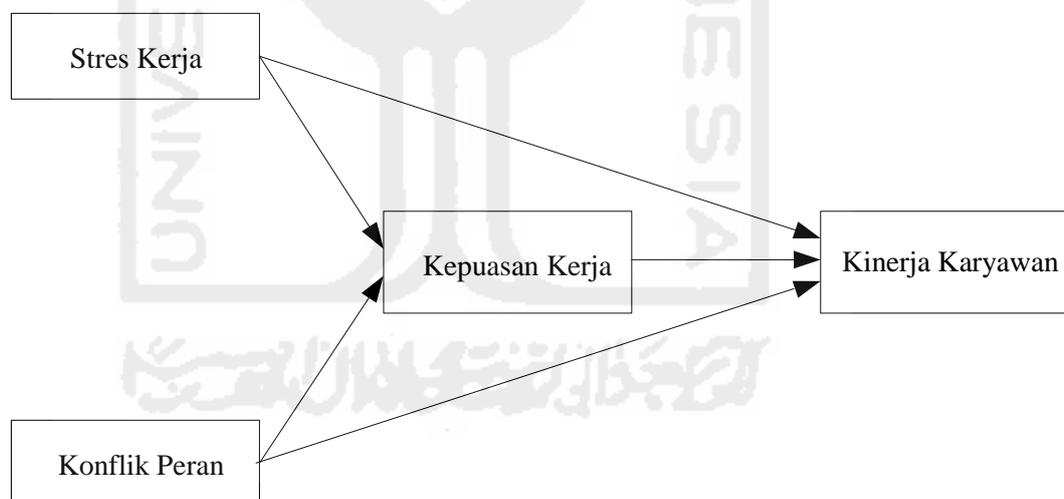
Kehadiran dalam rapat disertai dengan kemampuan menyampaikan gagasan-gagasan kepada orang lain mempunyai nilai tersendiri dalam menilai kinerja seorang karyawan.

Ridwan (2007) juga berpendapat bahwa indikator yang dapat digunakan dalam mengukur kinerja yaitu sebagai berikut :

1. Kualitas kerja dilihat dari pemahaman tentang lingkup pekerjaan uraian tanggung jawab serta wewenang yang diemban.
2. Kuantitas kerja ditunjukkan melalui hasil dan kecepatan dalam melaksanakan pekerjaan.
3. Konsistensi dalam melaksanakan tugas. Dilihat dari usaha untuk selalu mengembangkan kemampuan dan aktualisasi diri memahami dan mengikuti intruksi yang diberikan, mempunyai inisiatif, kejujuran kecerdasan dan kehati-hatian.
4. Sikap kerja. Sikap kerja menunjukkan bagaimana pegawai bersikap dalam melaksanakan pekerjaan tentunya akan memperoleh hasil pekerjaan yang maksimal.

2.3 Kerangka Penelitian

Bab ini berisi konsep hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan variabel stres kerja, konflik peran, kepuasan kerja dengan kinerja karyawan. Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya terjadi perbedaan hasil mengenai hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya, maka dalam bab ini juga akan dijelaskan kerangka pemikiran terkait dengan penelitian ini yang diaktualisasikan dengan model penelitian serta hipotesis penelitian. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu maka akan dikembangkan model kerangka konseptual penelitian sebagaimana gambar berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

Keterangan:

1. Pengaruh stres kerja (X1) terhadap kepuasan kerja (Z) : Bemana *et al* (2013), Mariska Z(2011), Nabirye *et al* (2011).

2. Pengaruh stres kerja (X1) terhadap kinerja karyawan (Y) : Fitriana (2013), Jamal (2011), Harianto *et al* (2008), Heri dkk (2013), Mariska Z (2011), Nabirye *et al* (2011), Sanjaya (2012), Yenny (2010). Saranani (2015)
3. Pengaruh konflik peran (X2) terhadap kepuasan kerja (Z) : Novendri (2013), Pastian (2013), Dwi dan Andre (2014),Quarat et al (2013).
4. Pengaruh konflik peran (X2) terhadap kinerja karyawan (Y) : Fitriana (2013), Heri dkk (2013), Pastian (2013), Rosally *et al*,(2015).
5. Pengaruh kepuasan kerja (Z) terhadap kinerja karyawan (Y) : Hidayanti (2012), Nabirye *et al* (2011), Riza dkk (2015), Pastian (2013).

2.4 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah dan tujuan penelitian serta kerangka konseptual yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian yang akan diuji dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

2.4.1 Pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja

Penelitian Bemana et al (2013), menunjukkan ada hubungan negatif yang signifikan antara stres kerja dan kepuasan kerja. Dalam kesimpulannya, motivasi merupakan faktor kunci juga dalam mempengaruhi stres kerja antara karyawan. Karyawan yang sangat termotivasi akan merasa lebih bahagia dan lebih bersedia untuk bekerja untuk organisasi. Dalam rangka meningkatkan kepuasan pekerjaan dan kehidupan personil kota mereka harus mengimbangiya dengan insentif yang adil. Insentif ini harus mencakup hadiah uang, non moneter (Motivasi),

pengambilan keputusan kunci pengaruh, jalur karir publisitas, perencanaan karir alat ketersediaan dan kriteria kemajuan ekuitas.

Mariska Z (2011), dalam penelitiannya juga menemukan hasil yang sama ada sebagian stres kerja secara signifikan mempengaruhi kepuasan kerja secara signifikan. Mempengaruhi karyawan kinerja koran lokal di kota Palembang. Penelitian Nabirye *et al*, (2011) juga menunjukan hasil yang serupa terdapat pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja serta terdapat perbedaan secara signifikan stres kerja dan kepuasan kerja antara rumah sakit pemerintah dan swasta.

H1 : Stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

2.4.2 Pengaruh konflik peran terhadap kepuasan kerja

Berdasarkan penelitian Dwi dan Andre (2014) bahwa konflik peran berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan tetap PT. Asuransi Raksa Pratikara. Menurut Dwi dan Andre, dalam uji koefisien alur antara variabel konflik peran dan kepuasan kerja sebesar 0,494, artinya semakin tinggi tingkat konflik peran yang dihadapi karyawan PT. Asuransi Raksa Pratikara maka semakin rendah tingkat kepuasan yang dirasakan karyawan dalam bekerja. Sebaliknya semakin rendah tingkat konflik peran yang dirasakan karyawan PT. Asuransi Raksa Pratikara maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan karyawan dalam bekerja.

Penelitian yang dilakukan oleh Quarat et al, (2013), juga memperkuat penelitian sebelumnya, dalam penelitiannya konflik peran memiliki hubungan yang negatif dan signifikan dengan kepuasan kerja. Pendapat sejalan juga dilakukan oleh Novendri (2013) dalam penelitiannya, konflik peran berpengaruh secara negatif dan signifikan dengan kepuasan kerja dan masing-masing karakteristik berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan kerja.

H2 : Konflik peran berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

2.4.3 Pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Fitriana (2013), ditemukan bahwa Stres kerja berpengaruh signifikan negatif terhadap kinerja perawat. Fitriana menyimpulkan, semakin tinggi tingkat stres kerja yang dirasakan perawat tentunya akan menurunkan kinerja perawat RSUD dr. Rasidin Padang dalam melaksanakan tugas. Hal sejalan dilakukan oleh Jamal (2011), dalam penelitiannya ia mendapatkan hubungan negatif dan signifikan antara stres kerja dengan kinerja yang dimoderasi oleh kecerdasan emosional. Jamal menyimpulkan meskipun komitmen organisasi dikelola hanya 50 persen dari hubungan antara stres kerja dan kinerja, namun pola dominan hasil di kedua perbandingan yang signifikan dan tidak signifikan adalah bahwa individu-individu yang memiliki komitmen organisasi yang tinggi tampaknya menjadi lebih baik terhadap konsekuensi yang merugikan dari stres kerja dari individu-individu yang memiliki komitmen organisasi yang rendah.

Penelitian yang sama juga ditunjukkan dalam penelitian Sanjaya (2012), dalam penelitiannya, ditemukan bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, ketika stres kerja tinggi maka kinerja karyawan marketing dan collection akan rendah, ketika stres kerja karyawan rendah maka kinerja karyawan marketing dan collection akan tinggi.

H3 : Stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

2.4.4 Pengaruh konflik peran terhadap kinerja karyawan

Berdasarkan penelitian Rosally dan Jogi (2015) yang menemukan bahwa variabel konflik peran terbukti berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja auditor. Setiap perubahan-perubahan pada konflik peran mempengaruhi perubahan kinerja auditor. artinya semakin tinggi konflik peran maka kinerja auditor semakin menurun dan semakin rendah konflik peran maka kinerja semakin meningkat. Untuk itu, H1 yang menyatakan bahwa konflik peran berpengaruh terhadap kinerja auditor adalah terbukti.

Hal ini didukung dengan penelitian Pastian, dkk (2013) yang menemukan bahwa konflik peran berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. konflik peran berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja pegawai Sekretariat Daerah Kota Sungai Penuh. Artinya, semakin tinggi konflik peran yang dialami pegawai maka semakin turun tingkat kinerja pegawai Sekretariat Daerah Kota Sungai Penuh. . Penelitian Heri dkk (2013), juga memperkuat penelitian sebelumnya dari hasil penelitian mereka bahwa Konflik peran berpengaruh negatif terhadap kinerja

pegawai. Artinya, kenaikan Variabel Konflik peran akan berdampak pada penurunan kinerja pegawai. Berdasarkan hasil uji-t, variabel konflik peran (X1) secara statistik memberikan pengaruh perubahan yang signifikan terhadap kinerja pegawai di Sekretariat Daerah Kabupaten Tulungagung.

H4 : Konflik peran berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

2.4.5 Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Riza dkk (2015), Hasil permodelan menunjukkan kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh lima faktor kepuasan kerja dan beban kerja secara serentak. Berikutnya uji parsial kinerja karyawan hanya dapat dipengaruhi secara parsial oleh faktor fisiologis dan keselamatan keamanan kerja. Sedangkan faktor sosial, penghargaan, aktualisasi diri dan beban kerja diketahui tidak dapat mempengaruhi kinerja karyawan secara parsial.

Hasil yang sama juga ditunjukkan dalam penelitian Hidayanti dkk (2012). Dari hasil analisis menunjukkan bahwa kepuasan kerja mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja. Karena koefisien jalur bertanda positif mengindikasikan bahwa pengaruh keduanya searah. Jika semakin tinggi kepuasan kerja, maka akan mengakibatkan semakin tinggi pula kinerja karyawan. Demikian pula sebaliknya, jika semakin rendah kepuasan kerja maka akan mengakibatkan semakin rendah pula kinerja karyawan. Penelitian mengenai kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan juga dilakukan oleh Pastian (2013), penelitiannya memperkuat

penelitian sebelumnya, dalam hipotesisnya yang ketujuh yang menyatakan kepuasan kerja berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja pegawai Sekretariat Daerah Kota Sungai Penuh. Artinya, semakin tinggi tingkat kepuasan kerja pegawai maka semakin tinggi kinerja pegawai Sekretariat Daerah Kota Sungai Penuh.

H5 : Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

2.4.6 Pengaruh stres kerja dan konflik peran dapat bersama-sama mempengaruhi kepuasan kerja

Berdasarkan penelitian Bemana et al, (2013), Nabirye et al, (2011), Mariska Z (2011) mengenai pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja, dan Dwi dan Andre (2014), Quarat et al (2013), Novendri (2013), mengenai konflik peran mempengaruhi kepuasan kerja. Maka penulis ingin melihat apakah secara bersama-sama stres kerja dan konflik peran berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Maka penulis mengambil hipotesa

H6 : Stres kerja dan konflik peran dapat bersama-sama mempengaruhi kepuasan kerja.

2.4.7 Pengaruh stres kerja dan konflik peran dapat bersama-sama mempengaruhi kinerja karyawan

Berdasarkan penelitian Jamal (2011), Mariska (2011), Yenny (2010), mengenai pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan dan Heri dkk (2013)

pastian (2013) serta Rosally dan Jogi (2015) mengenai pengaruh konflik peran terhadap kinerja karyawan. Adapun penelitian yang dilakukan Heri dkk, (2013) dengan judul Pengaruh Konflik Peran dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai di Sekretariat Daerah Kabupaten Tulungagung. Dalam penelitian mereka menunjukkan bahwa Konflik peran dan stres kerja secara bersama-sama berpengaruh negatif terhadap kinerja pegawai. Maka penulis ingin melihat dan memperkuat penelitian Heri dkk (2013) apakah ada pengaruh stres kerja dan konflik peran terhadap kinerja karyawan di Koperasi Serba Usaha Eka Jaya Mandiri Jawah Tengah. Maka penulis mengambil hipotesa.

H7 : Stres kerja dan konflik peran dapat bersama-sama mempengaruhi kinerja karyawan.

2.4.8 Pengaruh stres kerja secara tidak langsung terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja

Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Menurut teori faktor-faktor kepuasan kerja terdiri dari yang pertama faktor psikologis yang berhubungan dengan kejiwaan karyawan yang meliputi minat, ketentraman dalam kerja, sikap terhadap kerja, bakat dan keterampilan. Kedua, faktor sosial, yaitu yang berhubungan dengan interaksi sosial antar karyawan maupun karyawan dengan atasan. Ketiga, faktor fisik yaitu faktor yang berhubungan dengan kondisi fisik karyawan, meliputi jenis pekerjaan, pengaturan waktu dan waktu istirahat, perlengkapan kerja, keadaan ruangan, suhu, penerangan, pertukaran udara, kondisi kesehatan karyawan, umur, dan

sebagainya. Keempat, faktor finansial yaitu faktor yang berhubungan dengan jaminan serta kesejahteraan karyawan yang meliputi system dan besarnya gaji, jaminan sosial, macam-macam tunjangan, fasilitas yang diberikan, promosi, dan sebagainya.

Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja adalah apabila karyawan merasa puas dalam bekerja akan memberikan kontribusi atau kinerja yang lebih efektif terhadap perusahaan dibandingkan karyawan yang merasa tidak puas. Karyawan yang memiliki kepuasan kerja yang tinggi akan mampu mengelola stres dan konflik peran dalam pekerjaannya sehingga kinerjanya akan semakin meningkat. Dan sebaliknya karyawan yang kurang memiliki kepuasan kerja tidak akan mampu mengelola dan konflik peran dalam pekerjaannya sehingga kinerjanya semakin menurun. Hal ini sesuai dengan penelitian Mariskha (2011) yang menemukan bahwa stres kerja secara signifikan negatif mempengaruhi kinerja karyawan dan kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja. Berdasarkan penelitian yang dilakukan Fitriana (2013), Jamal (2011), Herianto dkk (2008) mengenai stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan dan Bemana et al,(2013) Mariska (2011), Nabirye et al, (2011) mengenai stres kerja terhadap kepuasan kerja. Maka penulis ingin melihat dan memperkuat penelitian sebelumnya apakah kinerja karyawan dipengaruhi stres kerja melalui kepuasan kerja karyawan di KSU Eka Jaya Mandiri. Maka penulis mengambil hipotesa.

H8 : Kepuasan kerja memediasi pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan.

2.4.9 Pengaruh konflik peran sesama tidak langsung terhadap kinerja melalui kepuasan kerja

Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Menurut teori faktor-faktor kepuasan kerja terdiri dari yang pertama faktor psikologis yang berhubungan dengan kejiwaan karyawan yang meliputi minat, ketentraman dalam kerja, sikap terhadap kerja, bakat dan keterampilan. Kedua, faktor sosial, yaitu yang berhubungan dengan interaksi sosial antar karyawan maupun karyawan dengan atasan. Ketiga, faktor fisik yaitu faktor yang berhubungan dengan kondisi fisik karyawan, meliputi jenis pekerjaan, pengaturan waktu dan waktu istirahat, perlengkapan kerja, keadaan ruangan, suhu, penerangan, pertukaran udara, kondisi kesehatan karyawan, umur, dan sebagainya. Keempat, faktor finansial yaitu faktor yang berhubungan dengan jaminan serta kesejahteraan karyawan yang meliputi system dan besarnya gaji, jaminan sosial, macam-macam tunjangan, fasilitas yang diberikan, promosi, dan sebagainya.

Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja adalah apabila karyawan merasa puas dalam bekerja akan memberikan kontribusi atau kinerja yang lebih efektif terhadap perusahaan dibandingkan karyawan yang merasa tidak puas. Karyawan yang memiliki kepuasan kerja yang tinggi akan mampu mengelola stres dan konflik peran dalam pekerjaannya sehingga kinerjanya akan semakin meningkat. Dan sebaliknya karyawan yang kurang memiliki kepuasan kerja tidak akan mampu mengelola dan konflik peran dalam pekerjaannya sehingga kinerjanya semakin menurun. Berdasarkan penelitian yang dilakukan Dwi dan Andre (2014),

Novendri (2013), dan Quarat et al (2013) mengenai konflik peran berpengaruh terhadap kepuasan kerja dan Heri dkk (2013), Pastian (2013), Rosally dan Jogi

(2015) tentang konflik peran berpengaruh terhadap kinerja karyawan, maka penulis ingin melihat apakah kinerja karyawan dipengaruhi konflik peran melalui kepuasan kerja karyawan di KSU Eka Jaya Mandiri. Maka mengambil hipotesa.

H9 : Kepuasan kerja memediasi pengaruh Konflik peran terhadap kinerja karyawan.

