

# PENGARUH FAKTOR STRES KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN (Studi Pada Karyawan Plasa Telkom Group Malang).

**Tia Afrianty Purnamasari**  
**Hamidah Nayati Utami**  
**Mohammad Iqbal**  
Fakultas Ilmu Administrasi  
Universitas Brawijaya  
Malang  
Email: [afriantytia@yahoo.com](mailto:afriantytia@yahoo.com)

## ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh faktor stres kerja yang terjadi di perusahaan yang semakin meningkat akibat terjadinya ambiguitas peran, konflik peran, peran berlebih, dan tuntutan antar pribadi didalam perusahaan yang mengakibatkan kinerja karyawan semakin menurun. Penelitian ini memiliki tujuan untuk menjelaskan pengaruh stres kerja dengan variabel ambiguitas peran ( $x_1$ ), konflik peran ( $x_2$ ), peran berlebih ( $x_3$ ), dan tuntutan antar pribadi ( $x_4$ ) secara simultan, parsial, serta untuk menjelaskan variabel yang dominan pengaruhnya terhadap kinerja karyawan ( $y$ ) Plasa Telkom Group Malang. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian penjelasan (*explanatory research*) dengan menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menjelaskan hubungan antar variabel-variabel melalui uji hipotesis. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Plasa Telkom Group Malang yang berjumlah 203 dengan sampel sebesar 67 responden. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner dan dokumentasi dengan teknik analisis data menggunakan analisis linier berganda. Hasil penelitian ini menjelaskan variabel ambiguitas peran, konflik peran, peran berlebih, tuntutan antar pribadi secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan Plasa Telkom Group Malang. Secara parsial menjelaskan bahwa masing-masing variabel independen (ambiguitas peran, konflik peran, peran berlebih, tuntutan antar pribadi) yang digunakan dalam penelitian ini memiliki pengaruh yang signifikan. Hal ini menjelaskan bahwa apabila ambiguitas peran, konflik peran, peran berlebih dan tuntutan antar pribadi semakin tinggi akan mempengaruhi kinerja yang semakin menurun.

**Kata kunci:** Faktor Stres Kerja, Kinerja

## ABSTRACT

*This research is motivated by increases of work stress factors that happens in the company caused of role ambiguity, role conflict, role overload, and interpersonal demands within the company that decreased the employee performance. The purpose of this study was to clarify the effect of work stress with role ambiguity variables ( $x_1$ ), role conflict ( $x_2$ ), the role of excess ( $x_3$ ), and interpersonal demands ( $x_4$ ) simultaneously, partial, well as to explain the dominant variable influence on employee performance ( $y$ ) Plasa Telkom Group Malang. The type of research used in this research is the explanatory research with a quantitative approach to describe the relationships between variables through hypothesis testing. The population in this study is the employees of Plasa Telkom Group Malang is 203 employees, with a sample size of 67. Data collection used in this study are questionnaire and documentation with data analysis techniques used multiple linear analysis. These results explain the variable role ambiguity, role conflict, role overload, interpersonal demands simultaneously affect the employee's performance Plasa Telkom Group Malang. Partially explained that each of the independent variables (role ambiguity, role conflict, role overload, interpersonal demands) were used in this study has a significant influence. This explains that when role ambiguity, role conflict, role of excess and higher interpersonal demands will affect the performance decreases.*

## PENDAHULUAN

Sumber daya manusia merupakan sektor sentral dan penting dalam rangka pencapaian tujuan disuatu organisasi atau perusahaan. Karena manusia memiliki akal, perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan, dan pemikiran-pemikiran yang inovatif yang akan menghasilkan kreativitas. Menurut Cascio (1986:231) organisasi dikelola dan dilaksanakan oleh manusia sehingga tanpa adanya manusia maka organisasi tersebut tidak bisa berkembang.

Banyaknya pekerjaan yang diberikan perusahaan yang menuntut karyawan terus menerus bekerja dan bertaut di gedung perkantoran akan menjadi pemicu stres kerja. Stres kerja merupakan faktor yang dapat menyebabkan karyawan tertekan dan merasa kondisi tidak nyaman, tertekan dalam bekerja. Karyawan membutuhkan sejumlah tekanan untuk menjadi yang lebih baik. Namun, masalah muncul ketika sumber tekanan menjadi terlalu sering tanpa waktu untuk pulih, atau ketika hanya satu sumber tekanan terlalu besar dan tidak bisa untuk mengatasi.

Robbins (2013:595) berpendapat stres sebagai suatu kondisi dinamik yang didalamnya seorang individu dikonfrontasikan dengan suatu peluang (*opportunity*) kendala (*contrains*) atau tuntutan (*demand*) yang dikaitkan dengan apa yang diinginkannya dan yang dihasilkan dipersepsikan sebagai tidak penting dan tidak pasti. Stres kerja dapat berakibat positif (*eaustress*) yang diperlukan untuk menghasilkan prestasi yang tinggi, namun pada umumnya stres kerja lebih banyak merugikan diri karyawan maupun perusahaan (Munandar, 2008:374). Dampak negatif yang ditimbulkan oleh stres kerja dapat berupa gejala fisiologis, psikologis dan perilaku (Robbins, 2013:601). Stres ada dalam setiap organisasi baik besar atau kecil ditempat kerja dan organisasi telah menjadi begitu banyak kompleks karena stres memiliki efek signifikan atas kinerja pekerjaan karyawan.

Stres Kerja antara lain disebabkan oleh adanya tugas dan sasaran yang tidak jelas, adanya wewenang yang tidak jelas dalam pekerjaan, pekerjaan yang berlebihan, tuntutan

perusahaan yang diberikan tidak sesuai kemampuan karyawan, tidak ada dukungan dari rekan kerja. Dukungan manajemen membantu dalam mengurangi atau tingkat stres pada karyawan, Stamper & Johlke (2003:231) berpendapat bahwa bantuan organisasi yang jelas, manajemen pekerjaan pendukung sebagai alat yang bertindak positif dalam menurunkan stres kerja terkait dalam karyawan. Jika stres yang dialami oleh perusahaan tidak kunjung selesai, maka sangat berpotensi mengundang penyakit yang lebih serius.

Kinerja karyawan merupakan faktor penting yang harus diperhatikan perusahaan karena dalam pencapaian sebuah tujuan perusahaan adalah mempunyai karyawan yang mempunyai kinerja yang baik. Kinerja merupakan perilaku nyata yang dihasilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan (Rivai, 2008:309). Pengaruh kinerja karyawan sangat besar dalam menentukan berkembangnya sebuah perusahaan, selain itu kinerja dapat menjadi faktor pendorong bagi karyawan untuk berkerja dengan baik sehingga dapat meningkatkan prestasi kerja dan pencapaian tujuan organisasi.

Hubungan Stres dengan kinerja dapat mengakibatkan dampak positif dan negatif terhadap karyawan. Pada saat tingkat stres yang dialami karyawan rendah dan tidak ada stressor sama sekali, karyawan akan cenderung berkerja pada tingkat prestasi yang akan dicapai. Stres dibutuhkan untuk meningkatkan motivasi atau dorongan seseorang untuk meningkatkan kinerja. Ketika stres mengalami peningkatan sampai tingkat yang tinggi, kinerja akan semakin menurun.

Penelitian dalam skripsi ini dilakukan pada Plasa Telkom Group Malang sebagai salah satu kantor dari perusahaan Telekomunikasi Indonesias atau yang sering disebut PT Telkom yang merupakan satu-satunya BUMN layanan telekomunikasi dan jaringan terbesar di Indonesia. Fungsi dari Plasa Telkom Group Malang itu sendiri adalah sebagai pusat pelayanan untuk daerah malang. Banyaknya pelayanan yang disediakan Plasa Telkom Group

Malang menuntut para karyawan untuk berkerja secara ekstra. Plasa Telkom Group Malang menyadari bahwa perkembangan dan kemajuan perusahaan yang baik dan terarah sangat tergantung pada sumber daya manusia yang ada didalam perusahaan. Oleh karena itu untuk mencapai suatu tujuan perusahaan tidak akan terlepas dari peran para karyawan.

### Rumusan Masalah

1. Apakah terdapat pengaruh signifikan secara simultan antara variabel faktor stres kerja yaitu ambiguitas peran ( $X_1$ ), konflik peran ( $X_2$ ), peran berlebihan ( $X_3$ ) dan tuntutan antar pribadi ( $X_4$ ) terhadap kinerja karyawan ( $Y$ )?
2. Apakah terdapat pengaruh signifikan secara parsial antara variabel faktor stres kerja yaitu ambiguitas peran ( $X_1$ ), konflik peran ( $X_2$ ), peran berlebihan ( $X_3$ ) dan tuntutan antar pribadi ( $X_4$ ) terhadap kinerja karyawan ( $Y$ )?
3. Variabel manakah diantara ambiguitas peran ( $X_1$ ), konflik peran ( $X_2$ ), peran berlebihan ( $X_3$ ) dan tuntutan antar pribadi ( $X_4$ ) yang paling besar pengaruhnya terhadap kinerja karyawan ( $Y$ )

### TINJAUAN PUSTAKA

#### Stres Kerja

Stres pertama kali didokumentasikan 50 tahun yang lalu oleh Dr Hans Selye, seorang pelopor penelitian stres. Selye menganggap stres sebagai respon non spesifik dari tubuh manusia untuk setiap permintaan (Bashir, 2010:1). Menurut Pendapat Ardana (2009:127) stres kerja adalah respon seseorang baik yang berupa emosi fisik, kognitif (konseptual) terhadap situasi yang meminta tuntutan tertentu terhadap individu. Dapat disimpulkan stres merupakan keadaan dimana individu merasa tegang, emosi, perasaan tertekan disebabkan oleh tuntutan dan kemampuan yang diinginkan tidak seimbang. Orang-orang yang mengalami stres menjadi *nerveous* dan merasakan kekhawatiran yang berlebihan. Mereka menjadi mudah marah-marah, agresif, dan tidak dapat rileks.

#### Indikator Stres Kerja

Tolak Ukur dari stres Kerja (Robbins, 2013:598)

- a) Ambiguitas Peran, adalah Ketidakpastian yang timbul saat karyawan tidak jelas

mengenai apa yang diharapkan dari mereka dan bagaimana mereka harus melakukan pekerjaannya.

- b) Konflik Peran, adalah Bentuk konflik yang disebabkan oleh adanya perbedaan antara keinginan organisasi dengan nilai-nilai seseorang.
- c) Peran Berlebih adalah Keadaan dimana seseorang dihadapkan pada berbagai macam tugas pada saat bersamaan.
- d) Tuntutan antar Pribadi, adalah Tekanan yang diciptakan oleh karyawan lainnya dalam organisasi.

#### Kinerja

Kinerja menurut Mathis dan Jackson (2006:378) merupakan apa yang dilakukan atau yang tidak dilakukan oleh karyawan. Simamora (2000:84) berpendapat bahwa kinerja (*performance*) mengacu pada kadar pencapaian tugas-tugas, dimana hal tersebut dapat membentuk sebuah pekerjaan karyawan. Menurut Mangkunegara (2005:67) kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang akan dicapai seseorang). Dapat disimpulkan bahwa kinerja atau *performance* adalah hasil kerja yang telah dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas yang diberikan kepadanya sesuai dengan target dan kriteria yang diberikan. Dan kinerja merupakan indikator yang terpenting dalam menentukan bagaimana usaha untuk mencapai produktivitas dan tujuan dalam perusahaan.

#### Hubungan Stres Kerja dengan Kinerja Karyawan

Stres dapat mengakibatkan dampak positif dan negatif terhadap kinerja karyawan. Pada saat tingkat stres yang dialami karyawan rendah dan tidak ada stressor sama sekali, karyawan akan cenderung berkerja pada tingkat prestasi yang akan dicapai. Stres dibutuhkan untuk meningkatkan motivasi atau dorongan seseorang untuk meningkatkan kinerja. Ketika stres mengalami peningkatan sampai tingkat yang tinggi, kinerja akan semakin menurun disebabkan orang tersebut akan menggunakan tenaganya untuk mengatasi stres daripada untuk melakukan tugasnya. Pada gambar U-terbalik yang dibuat oleh Robbins (2008:156) menggambarkan reaksi terhadap stres sepanjang waktu dan terdapat perubahan intensitas stres. Artinya tingkat sedang membawa pengaruh

yang negatif pada kinerja jangka panjang, karena intensitas stres yang berkelanjutan itu menurunkan prestasi individu dalam bekerja, tingkat tinggi akan membawa pengaruh negatif pada kinerja jangka panjang.

### Hipotesis

- H<sub>1</sub> Terdapat pengaruh secara simultan antara variabel faktor stres kerja yaitu ambiguitas peran (X<sub>1</sub>), konflik peran (X<sub>2</sub>), peran berlebih (X<sub>3</sub>), dan tuntutan antar pribadi (X<sub>4</sub>) terhadap kinerja karyawan (Y).
- H<sub>2</sub> Terdapat pengaruh secara parsial antara variabel faktor stres kerja yaitu ambiguitas peran (X<sub>1</sub>), konflik peran (X<sub>2</sub>), peran berlebih (X<sub>3</sub>), dan tuntutan antar pribadi (X<sub>4</sub>) terhadap kinerja karyawan (Y).
- H<sub>3</sub> Ambiguitas Peran (X<sub>1</sub>) merupakan Variabel yang paling dominan terhadap Kinerja Karyawan (Y).

### METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini menggunakan jenis penelitian *explanatory*. Penelitian *explanatory* merupakan penelitian yang menjelaskan hubungan kausal antara variabel penelitian dan pengujian hipotesis. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut pendapat Sugiyono (2010:10) pendekatan kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafah positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, kumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistika, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Pengukuran dalam penelitian ini menggunakan skala *likert*. Objek populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Karyawan Plasa Telkom Group Malang yang berjumlah 203. Dikarenakan jumlah populasi memiliki kelompok anggota yang berstrata secara *propotional* maka teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *propotional stratified random sampling*. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 67 responden.

### Analisis Data

Penelitian ini menggunakan analisis:

#### 1. Analisis Deskriptif

Analisis ini digunakan untuk mendeskripsikan dari tiap- tiap variabel stres

kerja yaitu ambiguitas peran (X<sub>1</sub>), konflik peran (X<sub>2</sub>) peran berlebih (X<sub>3</sub>), dan tuntutan antar pribadi (X<sub>4</sub>) dengan kinerja karyawan (Y). kemudian langka berikutnya adalah mengolah data dengan membahas secara deskriptif.

#### 2. Analisis Statistik Inferensial

##### 1. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik bertujuan agar uji regresi linear berganda dianggap baik, dalam penelitian ini terdapat 4 uji asumsi klasik yaitu, uji normalitas, uji autokorelasi, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas

##### 2. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi berganda (*multiple regression test*) adalah alat analisis peramalan nilai pengaruh variabel bebas (ambiguitas peran, konflik peran, peran berlebih, tuntutan antar pribadi) terhadap variabel terikat yaitu kinerja karyawan. Analisis regresi linear berganda dilakukan bila jumlah variabel independennya minimal 2 (Sugiyono, 2010:275). Analisis ini juga untuk mengetahui variabel manakah yang paling berpengaruh diantara variabel-variabel yang lain.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Analisis Regresi Linear Berganda

**Tabel 1**  
**Rekapitulasi Hasil Regresi Linier Berganda**

Variabel Terikat	Variabel bebas	Unstandardized Coefficients	t hitung	Sig
Y	X1	-0.760	-2.568	0.013
	X2	-0.503	-2.215	0.030
	X3	-0.473	-2.264	0.027
	X4	-0.436	-2.068	0.043
Konstanta	: 59,468			
R	: 0,860			
R square (R <sup>2</sup> )	: 0,739			
Adjusted R square	: 0,723			
F hitung	: 43,987			
Probabilitas F hitung	: 0,000			

Dari persamaan di atas dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

1. Dengan bertambahnya  $X_1$  (ambiguitas peran) maka kinerja akan menurun sebesar 0,760 dengan asumsi variabel yang lainnya dianggap konstan.
2. Dengan bertambahnya  $X_2$  (konflik peran) maka kinerja akan menurun sebesar 0,503 dengan asumsi variabel yang lainnya dianggap konstan.
3. Dengan bertambahnya  $X_3$  (peran berlebih) maka kinerja akan menurun sebesar 0,473 dengan asumsi variabel yang lainnya dianggap konstan.
4. Dengan bertambahnya  $X_4$  (tuntuta antar pribadi) maka kinerja akan menurun sebesar 0,436 dengan asumsi variabel yang lainnya dianggap konstan.

### Pengujian Hipotesis

#### 1. Hipotesis I (F test / Simultan)

Tabel 2  
Hasil Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

Jumlah Variabel	Sig. F	Fhitung
4	0.001	43,987

Tabel 2 menunjukkan nilai F hitung sebesar 43,987 Sedangkan F tabel ( $\alpha = 0.05$  ; db regresi = 4 : db residual = 62) adalah sebesar 2,520. Karena F hitung > F tabel yaitu  $43,987 > 2,520$  atau nilai Sig. F ( $0,000 < \alpha = 0.05$ ) maka model analisis regresi adalah signifikan. Hal ini berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel terikat (Kinerja) dapat dipengaruhi secara signifikan oleh variabel bebas (ambiguitas peran ( $X_1$ ), konflik peran ( $X_2$ ), peran berlebih ( $X_3$ ), dan tuntutan antar pribadi ( $X_4$ )).

#### 2. Hipotesis II (t test / Parsial)

Tabel 3  
Hasil Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Ujit)

Variabel	t	Sig. T	Keterangan
$X_1$	-2.568	0.013	Signifikan
$X_2$	-2.215	0.030	Signifikan
$X_3$	-2.264	0.027	Signifikan
$X_4$	-2.068	0.043	Signifikan

Berdasarkan Tabel 3 diperoleh hasil sebagai berikut :

- a) t test antara  $X_1$  (ambiguitas peran) dengan Y (Kinerja ) menunjukkan t hitung = 2,568. Sedangkan t tabel ( $\alpha = 0.05$  ; db residual = 62) adalah sebesar 1,999. Karena t hitung > t tabel yaitu  $2,568 > 1,999$  atau sig. t ( $0,013 < \alpha = 0.05$ ) maka pengaruh  $X_1$  (ambiguitas peran) terhadap Kinerja adalah signifikan. Hal ini berarti  $H_0$  ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja dapat dipengaruhi secara signifikan oleh ambiguitas peran atau dengan meningkatkan ambiguitas peran maka kinerja akan mengalami penurunan secara nyata.
- b) t test antara  $X_2$  (konflik peran) dengan Y (Kinerja ) menunjukkan t hitung = 2,215. Sedangkan t tabel ( $\alpha = 0.05$  ; db residual = 62) adalah sebesar 1,999. Karena t hitung > t tabel yaitu  $2,215 > 1,999$  atau sig. t ( $0,030 < \alpha = 0.05$ ) maka pengaruh  $X_2$  (konflik peran) terhadap Kinerja adalah signifikan pada alpha 5%. Hal ini berarti  $H_0$  ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja dapat dipengaruhi secara signifikan oleh konflik peran atau dengan meningkatkan konflik peran maka kinerja akan mengalami penurunan secara nyata.
- c) t test antara  $X_3$  (peran berlebih) dengan Y (Kinerja ) menunjukkan t hitung = 2,264. Sedangkan t tabel ( $\alpha = 0.05$  ; db residual = 62) adalah sebesar 1,999. Karena t hitung > t tabel yaitu  $2,264 > 1,999$  atau sig. t ( $0,027 < \alpha = 0.05$ ) maka pengaruh  $X_3$  (peran berlebih) terhadap kinerja adalah signifikan pada alpha 5%. Hal ini berarti  $H_0$  ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja dapat dipengaruhi secara signifikan oleh peran berlebih atau dengan meningkatkan peran berlebih maka kinerja akan mengalami penurunan secara nyata.
- d) t test antara  $X_4$  (tuntutan antar pribadi) dengan Y (Kinerja) menunjukkan t hitung = 2,068. Sedangkan t tabel ( $\alpha = 0.05$  ; db residual = 62) adalah sebesar 1,999. Karena t hitung > t tabel yaitu  $2,068 > 1,999$  atau sig. t ( $0,043 < \alpha = 0.05$ ) maka pengaruh  $X_4$  (tuntutan antar pribadi) terhadap kinerja adalah signifikan pada alpha 5%. Hal ini berarti  $H_0$  ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja dapat

dipengaruhi secara signifikan oleh tuntutan antar pribadi atau dengan meningkatkan tuntutan antar pribadi maka Kinerja akan mengalami penurunan secara nyata.

### 3. Hipotesis III (Dominan)

Untuk mengetahui variabel bebas mana yang paling dominan diketahui dari kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat. Variabel bebas memiliki kontribusi besar adalah yang paling dominan pengaruhnya. Nilai kontribusi dapat dilihat dari nilai *standardized coefficient* atau dari nilai *t* hitung. Berdasarkan hasil analisis regresi dapat diketahui bahwa variabel ambiguitas peran ( $X_1$ ) mempunyai nilai *t* hitung paling tinggi dibanding variabel yang lain yaitu sebesar 2,568 sehingga dapat diartikan bahwa variabel ambiguitas peran memiliki pengaruh dominan terhadap kinerja karyawan.

## Pembahasan

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan SPSS ver. 13.0. Berdasarkan hasil analisis deskriptif mengenai pembahasan dari variabel bebas (independen) yang terdiri dari variabel stres kerja terhadap variabel terikat (dependen) kinerja pada Plasa Telkom Group Malang. Dalam pengujian ini teknik analisis data yang digunakan adalah uji regresi linear berganda, uji *f*, dan uji *t*. Pengujian yang menggunakan analisis regresi linear berganda ini dengan didasarkan pada hasil penelitian dilapangan yang menunjukkan bahwa variabel independen yang terdiri dari variabel ambiguitas peran ( $X_1$ ), konflik peran ( $X_2$ ), peran berlebih ( $X_3$ ), dan tuntutan antar pribadi mempunyai kolerasi atas hubungan antar variabel yang menjelaskan stres kerja terhadap kinerja karyawan termasuk dalam katagori kuat karena berada pada selang 0,8 – 1,0.

Dimana dalam hal ini pengaruh antara stres kerja terhadap kinerja karyawan perlu diperlukan agar menghasilkan kinerja karyawan yang tinggi. Berawal dari stres tingkat rendah hingga sedang ini dapat merangsang tubuh dan dapat meningkatkan kemampuan seseorang untuk bereaksi sehingga dapat meningkatkan kinerja. Stres tingkat sedang cenderung mempunyai pengaruh yang negatif pada kinerja jangka panjang karena intensitas stres yang berkepanjangan atau terus menerus dapat

meruntuhkan individu dan melemahkan sumber daya energinya. Dalam hal ini perlu diketahui pula stres tingkat sedang yang dialami secara terus menerus selama waktu yang panjang dapat mengakibatkan prestasi kerja karyawan akan menjadi rendah (Robbins, 2007:310)

Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa dimana stres yang baik adalah stres pada tingkat sedang karena dengan adanya stres tingkat sedang ini akan dapat merangsang seseorang untuk dapat menciptakan gagasan-gagasan yang inovatif dan output yang konstruktif sehingga karyawan dapat meningkatkan kinerjanya. Dalam hal ini stres tingkat sedang baik dijalankan oleh karyawan dalam intensitas waktu yang tidak terlalu lama atau tidak berkepanjangan.

Pada penelitian koefisien determinasi ( $R^2/R_{square}$ ) adalah untuk mengetahui seberapa besar kolerasi/ hubungan antara variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y) dimana dalam hal ini  $R^2/R_{square}$  yang dihasilkan adalah 0,739. Dikarenakan variabel independen (X) lebih dari dua variabel (regresi linear berganda) maka yang dilihat adalah pada kolom *adjustedR<sub>square</sub>* yaitu sebesar 0,723. Dalam hal ini pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) adalah sebesar  $(0,723 \times 100\%) = 72,3\%$ . Sedangkan sisanya sebesar 27,7 dipengaruhi oleh variabel lain diluar 4 variabel independen dari faktor stres kerja seperti motivasi dan kemampuan.

1. Pengaruh Variabel Ambiguitas Peran ( $X_1$ ), Konflik Peran ( $X_2$ ), Peran Berlebih ( $X_3$ ), Tuntutan antar Pribadi ( $X_4$ ) terhadap Kinerja Karyawan (Y)

Dari hasil analisis *statistic* dengan menggunakan analisis linear berganda pada Uji *f* menjelaskan bahwa ada pengaruh secara simultan dari variabel ambiguitas peran ( $X_1$ ), konflik peran ( $X_2$ ), peran berlebih ( $X_3$ ), tuntutan antar pribadi ( $X_4$ ). Hal ini menjelaskan bahwa apabila variabel bebas semakin meningkat maka kinerja akan menurun pada karyawan. Hasil penelitian ini diperkuat oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Bashir (2010) dalam jurnal yang berjudul *Impact stress on employees job performance (Study On Banking Sector of Pakistan)* yang menghasilkan terjadinya signifikan kolerasi negatif antara stres kerja dan kinerja kerja dan menunjukkan bahwa

stres kerja mengurangi kinerja individu. Dari hasil penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini dan justifikasi sebelumnya dapat disimpulkan bahwa benar kinerja karyawan dapat ditingkatkan perusahaan dengan mengurangi ambiguitas peran, konflik peran, dan peran berlebih. Tidak hanya komitmen perusahaan dalam mengurangi stres kerja, namun pengawasannya juga harus tetap dilakukan. Hal ini bertujuan untuk perusahaan agar dapat mengurangi bahkan mengurangi stres kerja yang terjadi di tempat kerja.

Secara parsial pengaruh variabel ambiguitas peran ( $X_1$ ), konflik peran ( $X_2$ ), peran berlebih ( $X_3$ ), dan tuntutan antar pribadi ( $X_4$ ) dijelaskan dalam sub bab berikut ini.

## 2. Pengaruh Ambiguitas Peran ( $X_1$ ) terhadap Kinerja (Y)

Pada pengumpulan data yang dilakukan kepada responden melalui kuesioner menghasilkan, pada uji t dengan tingkat signifikan yang digunakan sebesar 5%. Keputusannya adalah  $H_0$  ditolak  $H_1$  diterima sehingga dapat disimpulkan ada pengaruh secara parsial antara variabel ambiguitas peran terhadap kinerja karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin rendah ambiguitas peran maka semakin tinggi kinerja karyawan. Menurut Luthans (2001:473) ambiguitas peran adalah ketika seorang individu tidak memperoleh kejelasan mengenai tugas-tugas dari pekerjaannya atau lebih umum dikatakan “tidak tahu apa yang seharusnya dilakukan. Ambiguitas peran merupakan variabel yang berpengaruh dominan terhadap kinerja karyawan Plasa Telkom Group Malang, dengan berkurangnya ambiguitas peran maka berkurangnya tingkat stres pada karyawan dan akan meningkatkan kinerja. Hasil penelitian ini diperkuat oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Alan & Uri (2010) dalam jurnal yang berjudul *the interactive effect of role conflict and role ambiguity on job performance ( Study on Large Industrial Corporation Located In Israel)* yang menghasilkan bahwa konflik peran dan ambiguitas peran memiliki pengaruh terhadap peningkatan prestasi kerja. Dari hasil penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini dan justifikasi sebelumnya

dapat disimpulkan bahwa benar stres kerja dengan variabel ambiguitas peran memiliki pengaruh terhadap penurunan kinerja karyawan. Apabila karyawan mengalami ambiguitas peran yang semakin tinggi maka kinerja yang dihasilkan akan menurun, sebaliknya apabila ambiguitas peran berkurang maka kinerja karyawan akan semakin meningkat. Dengan signifikan hasil penelitian ini maka ambiguitas peran pada karyawan Plasa Telkom Group Malang ini harus diperhatikan perusahaan dengan seksama. Terutama dalam tugas dan sasaran yang diberikan kurang jelas dan kurangnya mempunyai wewenang dalam melaksanakan tanggung jawab perusahaan dan agar tidak berdampak pada pemicu stres yang mengakibatkan stres kerja yang berkepanjangan serta untuk meningkatkan kinerja karyawan.

## 3. Pengaruh Konflik Peran ( $X_2$ ) terhadap Kinerja (Y)

Pada pengumpulan data yang dilakukan kepada responden melalui kuesioner menghasilkan, pada uji t dengan tingkat signifikan yang digunakan sebesar 5%. Keputusannya adalah  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima sehingga dapat disimpulkan ada pengaruh secara parsial antara variabel konflik peran terhadap kinerja karyawan. Hal ini menunjukkan semakin besar konflik peran maka kinerja akan menurun. Menurut Winardi (2004:169) konflik peran adalah suatu situasi dimana terdapat tujuan-tujuan dan emosi-emosi yang tidak sesuai satu sama lain, pada diri antar individu yang menyebabkan timbulnya pertentangan. Hasil Penelitian ini diperkuat oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Mohr dan Puck (2007) dalam jurnal yang berjudul *Role conflict, General Manager Job Satisfaction and Stress and The Performance of IJVS* yang menghasilkan bahwa konflik peran mengurangi kepuasan kerja meningkatkan stres kerja dan mengurangi kinerja. Dari hasil penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini dan justifikasi sebelumnya dapat disimpulkan bahwa benar stres kerja dengan variabel konflik peran memiliki pengaruh terhadap peningkatan kinerja karyawan. Apabila karyawan mengalami konflik peran yang semakin tinggi dalam

bekerja maka kinerja yang dihasilkan akan menurun, sebaliknya apabila konflik peran berkurang maka kinerja karyawan akan semakin meningkat. Dengan signifikan hasil penelitian ini maka konflik peran pada karyawan Plasa Telkom Group Malang ini harus diperhatikan perusahaan dengan seksama. Terutama dalam mendapatkan tugas dari dua atasan yang memiliki metode kerja yang berbeda satu sama lain sehingga membingungkan. dan agar tidak berdampak pada stres kerja yang berkepanjangan serta untuk meningkatkan kinerja karyawan.

#### 4. Pengaruh Peran Berlebih ( $X_3$ ) terhadap Kinerja (Y)

Pada pengumpulan data yang dilakukan kepada responden melalui kuesioner menghasilkan, pada uji t dengan tingkat signifikan yang digunakan sebesar 5%. Keputusannya adalah  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima sehingga dapat disimpulkan ada pengaruh secara parsial antara variabel peran berlebih terhadap kinerja karyawan. Hal ini menunjukkan semakin besar peran berlebih pada karyawan maka kinerja yang dihasilkan akan semakin menurun. Peran berlebih atau *overload* dalam bekerja menurut Kreitner dan Kinicki (2005:154) merupakan kondisi dimana karyawan memiliki terlalu banyak pekerjaan yang harus dikerjakan atau di bawah tekanan jadwal waktu yang ketat. Dari hasil penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini dan justifikasi sebelumnya dapat disimpulkan bahwa benar stres kerja dengan variabel peran berlebih atau *overload* memiliki pengaruh terhadap peningkatan kinerja karyawan. Apabila karyawan mengalami peran berlebih yang semakin tinggi maka kinerja yang dihasilkan akan menurun, sebaliknya apabila peran berlebih berkurang maka kinerja karyawan akan semakin meningkat. Dengan signifikan hasil penelitian ini maka peran berlebih pada karyawan Plasa Telkom Group Malang ini harus diperhatikan perusahaan dengan seksama. Terutama dalam tugas yang dibebankan terlalu sulit dan kompleks dan tugas yang rumit sehingga membingungkan karyawan, tujuan berikutnya adalah agar tidak terjadi stres kerja yang berkepanjangan serta untuk meningkatkan kinerja karyawan.

#### 5. Pengaruh Tuntutan antar Pribadi ( $X_4$ ) terhadap Kinerja (Y)

Pada pengumpulan data yang dilakukan kepada responden melalui kuesioner menghasilkan, pada uji t dengan tingkat signifikan yang digunakan sebesar 5%. Keputusannya adalah  $H_0$  ditolak  $H_1$  dan diterima sehingga dapat disimpulkan ada pengaruh secara parsial antara variabel tuntutan antar pribadi terhadap kinerja karyawan. Hal ini menunjukkan semakin besar tuntutan antar pribadi pada karyawan maka kinerja yang dihasilkan akan semakin menurun. Menurut Robbins (2013:600) tuntutan antar pribadi atau *interpersonal demands* adalah yaitu tekanan yang diciptakan oleh karyawan lainnya dalam organisasi yang 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. Hasil penelitian ini diperkuat oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Arif dan Naem (2012) dalam jurnal yang berjudul *Job Stress As A Result Of Interpersonal Conflict. An empirical Evidence From The Banking Sector Of Pakistan* yang menghasilkan bahwa konflik interpersonal dan stres kerja sangat tergantung satu sama lain. Dari hasil penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini dan justifikasi sebelumnya dapat disimpulkan bahwa benar stres kerja dengan variabel tuntutan antar pribadi memiliki pengaruh terhadap peningkatan kinerja karyawan. Apabila karyawan mengalami tuntutan antar pribadi yang semakin tinggi maka kinerja yang dihasilkan akan menurun, sebaliknya apabila tuntutan antar pribadi berkurang maka kinerja karyawan akan semakin meningkat. Dengan signifikan hasil penelitian ini maka peran berlebih pada karyawan Plasa Telkom Group Malang ini harus diperhatikan perusahaan dengan seksama. Terutama dalam mendapat tekanan dari sesama rekan kerja dan terdapat kompetisi didalam perusahaan yang kurang sehat, agar tidak berdampak pada stres kerja yang berkepanjangan serta untuk meningkatkan kinerja karyawan.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

1. Dalam penelitian ini, penulis menguji pengaruh secara simultan antara variabel bebas (ambiguitas peran ( $X_1$ ), konflik peran ( $X_2$ ), peran berlebih ( $X_3$ ), dan tuntutan antar pribadi ( $X_4$ ) terhadap Kinerja dilakukan dengan pengujian f-test yang menyatakan bahwa adanya pengaruh secara bersama-sama (simultan)
2. Untuk mengetahui pengaruh secara individu (parsial) variabel bebas (ambiguitas peran ( $X_1$ ), konflik peran ( $X_2$ ), peran berlebih ( $X_3$ ), dan tuntutan antar pribadi ( $X_4$ ) terhadap Kinerja dilakukan dengan pengujian t-test. Hasil uji menghasilkan bahwa empat variabel dari stres kerja mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kinerja
3. Berdasarkan pada hasil uji t didapatkan bahwa variabel ambiguitas peran mempunyai nilai t hitung dan koefisien beta yang paling besar. Sehingga variabel ambiguitas peran mempunyai pengaruh yang paling kuat dibandingkan dengan variabel yang lainnya maka variabel ambiguitas peran mempunyai pengaruh yang dominan terhadap kinerja.

### Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, dapat dikemukakan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi perusahaan maupun bagi pihak-pihak lain. Adapun saran yang diberikan, antara lain:

1. Dari hasil Penelitian ini diketahui bahwa stres Kerja pada variabel ambiguitas peran ( $X_1$ ) berpengaruh paling besar terhadap kinerja (Y). Dalam hal ini menjadi penyebab penurunan kinerja pada karyawan. Maka diharapkan pihak perusahaan dapat memperhatikan serta mengurangnya terjadinya ambiguitas peran terhadap karyawan sehingga karyawan dapat meningkatkan kinerjanya terhadap perusahaan.
2. Secara periodik, perusahaan perlu mengagendakan penyebaran angket atau kuesioner mengenai stres kerja tetap rutin dijalankan sebagai tolak ukur perusahaan terhadap kinerja karyawan.
3. Memberi kesempatan terhadap karyawan untuk mengungkapkan keluhan, dan saran.

Sehingga karyawan merasa diperhatikan dan memiliki peran penting. Hal ini dapat lebih meningkatkan kinerja karyawan.

### DAFTAR PUSTAKA

- Ardana, K dan Ni WM. 2009. *Perilaku Keorganisasian*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Arif, Muhammad. Naem, Humayoun. 2012. *Job Stress As A Result of Interpersonal Conflict. An Empirical Evidence From The Banking sector Of Pakistan*. Vol 3 No 9
- Bashir, Usman 2010. *Impact Of Stress On Employees Job Performance*, Vol 2 No 1
- Cascio, Wayne F. 1986. *Managing Human Resource: Productivity, Quality of Work Life, Profits*. McGraw Hill. International Edition
- David, Haim A Ben. Yeverechyahu, Uri. 2010. *The interactive effect of role conflict and role ambiguity on job performance*. Vol 71 No 9
- Kreitner dan Kinicki. 2005. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba
- Mangkunegara, A. A. Anwar Prabu. 2005. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika Aditama
- Mathis, Robert L. Jackson John, H. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat
- Morth, Alexander. Puck, Jonas. 2007. *Role Conflict, General Manager Job Satisfaction and Stress and The Performance Of Ijvs*, Vol 25 No 1
- Rivai, Veithzal dan Achmad Fawzi. 2008. *Performance Appraisal System Yang Tepat Untuk Menilai Kinerja Karyawan Dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Robbins, Stephen P. 2007. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT. Mcanan Jaya Cemerlang.
- Robbins, Stephen P. 2013. *Organizational behavior, Fifteenth Edition*. New Jersey: Pearson Education.
- Simamora, Henry. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: STIE YKPN
- Stamper dan Johlke. 2003. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Gramedia

Sugiyono, 2010. *Metode Penelitian Bisnis*.  
Jakarta: Alfabeta  
Winardi. 2004. *Manajemen Perilaku  
Organisasi*. Jakarta: Prenada Media