

PENGARUH KONFLIK PERAN, AMBIGUITAS PERAN DAN STRES KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN

Ismi Rija Nur, Tetra Hidayati, Siti Maria
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mulawarman, Indonesia

ABSTRACT

The purpose of this research is to know how big the influence of Role Conflict, Role Ambiguity and Job Stress on the Employee's Performance at PT . Midi Utama Indonesia Tbk Branch Samarinda . The sample on this research is consist of 40 respondents which are chosen from the method of Accidental Sampling . The analyst means that is used in this research is the multiplied linear regression with the help of IBM program Statistical Product and Service Solution (SPSS) 22 For Windows. The results of this research shows that partially of the hypothesis with the t- test where $X1 = -2.283$; $X2 = -4.290$; $X3 = 3.426$. The variable negative value of Role Conflict, Role Ambiguity on the Employee's Performance and positive value Stress Of Work on the Employee's Performance has a strong relationship.

Keywords : Role Conflict , Role Ambiguity , Work Stress and Employee Performance.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh Konflik Peran, Ambiguitas Peran Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Midi Utama Indonesia Tbk Cabang Samarinda. Jumlah sampel pada penelitian ini adalah 80 responden yang ditarik dengan metode *Accidental Sampling* . Alat analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah regresi linier berganda dengan bantuan program IBM *Statistical Product and Service Solution (SPSS) 22 For Windows*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial dari hipotesis yang diajukan dengan hasil t test dimana $X1 = -2,283$; $X2 = -4,290$; $X3 = 3,426$. Nilai negatif variabel Konflik Peran, Ambiguitas Peran Dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan terdapat hubungan yang cukup Kuat.

Kata Kunci : Konflik Peran, Ambiguitas Peran, Stres Kerja dan Kinerja Karyawan.

PENDAHULUAN

Di dalam sebuah perusahaan, seorang karyawan di tuntutan untuk melaksanakan tugas (*job description*) yang telah di berikan oleh perusahaan dan yang pastinya sesuai dengan keahlian yang di milikinya. Seiring dengan perkembangan teknologi yang begitu pesat, menyebabkan bertambahnya beban kerja karyawan yang harus diselesaikan oleh karyawan. Hal inilah yang menjadi permasalahan bagi perusahaan karena karyawan harus dapat menyelesaikan tugas diluar dari *job description* yang telah ditentukan oleh perusahaan. Para karyawan di tuntutan untuk dapat bekerja lebih maksimal dan mampu menyelesaikan dengan

batas waktu yang telah di tentukan perusahaan. Beban kerja yang berlebih tersebut meyebabkan benturan-benturan atau tekanan-tekanan yang terjadi pada karyawan. Akibat dari tekanan-tekanan tersebut adalah produktivitas kerja menjadi menurun. Perusahaan harus berupaya memotivasi karyawan untuk dapat mengatasi tekanan-tekanan tersebut sehingga tidak menjadi masalah dalam internal perusahaan yang akan menghambat kinerja karyawan.

Setiap perusahaan seringkali berhadapan dengan masalah kinerja karyawan, salah satu permasalahan dasar adalah bagaimana sebenarnya meningkatkan kinerja kerja karyawan. Setiap pimpinan perusahaan akan selalu berupaya agar setiap kegiatan yang dilaksanakan mencapai hasil yang maksimal dan dilakukan secara efektif dan efisien. Kinerja menurut Rivai dan Sagala (2010: 548-549) merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Setiap perusahaan selalu mengharapkan karyawannya memiliki prestasi, karena dengan memiliki karyawan berprestasi akan memberikan sumbangan yang optimal bagi perusahaan dan tentunya kinerja perusahaan turut meningkat. Pada dasarnya kinerja karyawan merupakan cara kerja karyawan dalam suatu perusahaan selama periode tertentu. Suatu perusahaan yang dimana memiliki karyawan yang kinerjanya baik maka besar kemungkinan kinerja perusahaan tersebut juga baik, sehingga dalam hal ini terdapat hubungan yang sangat erat antara kinerja individu (karyawan) dengan kinerja perusahaan. Untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas kerja karyawan, perusahaan harus mampu bekerja sama dengan para karyawan. Di sisi lain, suatu dampak yang muncul dari peningkatan kualitas kinerja karyawan adalah munculnya konflik peran.

Konflik peran muncul karena adanya tekanan-tekanan pekerjaan yang dialami karyawan. Menurut Arfan dan Ikhsan (2008 : 37) konflik peran adalah gejala psikologis yang dialami oleh seseorang yang bisa menimbulkan rasa tidak nyaman dalam bekerja dan berpotensi menurunkan motivasi kerja. Konflik dapat berperan positif (fungsional), tetapi dapat pula bersifat negatif (disfungsional). Ini berarti konflik harus dapat dikelola sebaik-baiknya, karena potensial untuk dapat berkembang “positif” dan “negatif” dalam kegiatan organisasi untuk mencapai tujuannya.

Ada banyak faktor yang dapat menghambat kinerja seorang karyawan dalam sebuah perusahaan, salah satunya yakni faktor ambiguitas peran. Ambiguitas peran muncul ketika karyawan tidak mempunyai informasi atau pengetahuan yang cukup jelas untuk melaksanakan suatu pekerjaan atau tugas. Hal ini akan dapat menghambat kinerja karyawan dalam mencapai tujuan perusahaan. Nimran (2004: 100) ambiguitas peran adalah kurangnya informasi yang jelas mengenai harapan terkait peran, metode untuk memenuhi peran, atau konsekuensi dari peran kinerja.. Kurangnya informasi dan kejelasan peran serta tugas-tugas bagi orang-orang dalam peranan kerja mereka akan dapat menghambat kinerja karyawan.

Dalam dunia kerja, stres yang di alami karyawan adalah hal yang banyak terjadi di perusahaan. Menurut Robbins (2008: 386) stres merupakan kondisi dinamis dimana seseorang individu dihadapkan dengan kesempatan, keterbatasan atau tuntutan sesuai dengan harapan dari hasil yang ingin dicapai dalam kondisi

penting dan tidak menentu. Stres kerja adalah kondisi ketergantungan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dari dari seseorang. Bila tidak ada stres, tantangan kerja juga tidak ada dan kinerja karyawan cenderung naik, akan tetapi jika stres sudah mencapai puncaknya maka kinerja karyawan akan menurun, karena stres mengganggu pelaksanaan kerja, karyawan kehilangan kemampuan untuk mengendalikan stres yang mengakibatkan tidak mampu mengambil keputusan dan perilaku yang tidak teratur.

Stres di tempat kerja disebabkan oleh beberapa faktor yang dapat diidentifikasi oleh banyak peneliti, seperti ketidakamanan pekerjaan, konflik peran, ambiguitas peran, tekanan waktu, konflik interpersonal, jumlah pekerjaan yang berlebihan. Munandar (2010: 241), menemukan bahwa faktor-faktor penentu stres kerja yang kurang atau tidak didukung dari manajemen, yaitu kurangnya apresiasi dan keuntungan, terbatasnya partisipasi dalam pengambilan keputusan, jumlah pekerjaan yang berlebihan dan kurangnya kepedulian dari pimpinan dalam membimbing bagaimana mengatasi stres.

Dewasa ini peluang bisnis di bidang retail mengalami persaingan yang sangat ketat. Hal ini berorientasi kepada optimalisasi kinerja berbasis resiko dan kompetensi. Dalam hubungannya dengan sumber daya manusia, dari berbagai penelitian yang telah dilakukan, perubahan kondisi lingkungan organisasi baik internal maupun eksternal secara langsung maupun tidak langsung dapat menimbulkan konflik peran, ambiguitas peran dan stres kerja yang dapat menurunkan kinerja karyawan. Agar perusahaan dapat bersaing, untuk itu peningkatan kualitas karyawan perlu ditingkatkan sehingga produktivitas perusahaan dapat meningkat. Seperti diketahui bahwa karyawan yang bekerja di PT. Midi Utama Indonesia Tbk terdiri dari beberapa bagian yang saling berhubungan, dan dari beberapa bagian tersebut terdapat banyak sekali perbedaan-perbedaan yang ada dalam perusahaan mulai dari pendapatan gaji, kondisi kerja, mutu *supervise*, tantangan tugas, sampai pada perbedaan jabatan

PT. Midi Utama Indonesia Tbk, sedang berupaya secara terencana menuntaskan berbagai masalah mengenai konflik peran, ambiguitas peran dan stres kerja karyawannya. Saat ini PT. Midi Utama Indonesia Tbk memiliki karyawan dengan sumber daya manusia (SDM) yang berasal dari latar belakang yang berbeda dan dengan bidang kerja yang bermacam-macam. Dari semua bidang kerja yang ada setiap karyawan diwajibkan memenuhi kebutuhan perusahaan sesuai dengan visi dan misi perusahaan yakni mampu memenuhi memberikan kualitas pelayanan yang terbaik. Para karyawan dituntut untuk dapat bekerja lebih maksimal dan mampu menyelesaikan pekerjaan dengan batas waktu yang telah ditentukan perusahaan kepadanya hal inilah yang dirasakan karyawan PT. Midi Indonesia Tbk yang cenderung mengakibatkan konflik peran. Para karyawan juga merasa kesulitan untuk menyesuaikan peran didalam perusahaan, ketika karyawan dituntut untuk bisa berhadapan dengan segala macam pekerjaan walaupun karyawan tersebut kurang mempunyai kemampuan dibidang lain disatu sisi lainnya juga karyawan di PT. Midi Utama Indonesia Tbk memegang tanggung jawab yang sudah diberikan oleh atasan, namun terkadang karena suatu hal karyawan tersebut juga harus bertanggung jawab dengan hal yang lainnya didalam perusahaan secara bersamaan, hal inilah yang dirasa para karyawan di PT. Midi

Utama Indonesia Tbk mengalami ketidakjelasan peran karena pekerjaan yang dikerjakan tidak sesuai dengan *job description* mereka. Beban kerja yang berlebih tersebut menyebabkan benturan-benturan atau tekanan-tekanan yang terjadi pada dirinya yang dapat menimbulkan stres bagi karyawan.

Dari hasil observasi fenomena yang terjadi bahwa konflik peran, ambiguitas peran dan stres kerja pada karyawan di PT. Midi Utama Indonesia Tbk disinyalir masih perlu dikelola dengan baik atas adanya indikasi menurunnya semangat kerja karyawan dan jam pulang karyawan yang tidak tepat waktu. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian serta pengujian teori pada PT. Midi Utama Indonesia Tbk Cabang Samarinda dengan judul :

“PENGARUH KONFLIK PERAN, AMBIGUITAS PERAN DAN STRES KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN (Studi Kasus Pada Karyawan PT. Midi Utama Indonesia Tbk Cabang Samarinda)”.

DASAR TEORI

Konflik Peran

Robbins (2008 : 173), mendefinisikan konflik sebagai sebuah proses yang dimulai ketika satu pihak memiliki persepsi bahwa pihak lain telah memengaruhi secara negatif, atau akan memengaruhi secara negatif, sesuatu yang menjadi perhatian dan kepentingan pihak pertama.

Menurut Nimran (2004 : 101) konflik peran adalah adanya ketidakcocokan antara harapan - harapan yang berkaitan dengan suatu peran. Konflik peran merupakan suatu hasil dari ketidakkonsistenan antara tuntutan peran dengan kebutuhan, nilai - nilai individu dan sebagainya.

Indikator menurut Nimran (2004 : 88) ciri-ciri karyawan yang berada dalam konflik adalah:

1. Mengerjakan hal-hal yang tidak perlu.
2. Terjepit di antara dua atau lebih kepentingan yang berbeda (atasan dan bawahan/sejawat).
3. Mengerjakan sesuatu yang diterima oleh pihak yang satu tetapi tidak oleh pihak yang lain.
4. Menerima perintah/permintaan yang bertentangan.
Mengerjakan sesuatu atau berhadapan dengan keadaan di mana saluran komando dalam organisasi tidak dipatuhi

Ambiguitas Peran

Robbins (2003 : 377) menyatakan bahwa ambiguitas peran muncul ketika peran yang diharapkan (*role expectation*) tidak secara jelas dimengerti dan seseorang tidak yakin pada apa yang dia lakukan.

Ambiguitas peran menurut Luthans (2005 : 524) terjadi ketika individu tidak memperoleh kejelasan mengenai tugas-tugas dari pekerjaannya atau lebih umum dikatakan “tidak tahu apa yang seharusnya dilakukan”.

Indikator seseorang yang mengalami ambiguitas peran menurut Nimran (2004 : 102):

1. Tidak jelas benar apa tujuan peran yang dia mainkan.

2. Tidak jelas kepada siapa dia bertanggung jawab.
3. Tidak cukup wewenang untuk melaksanakan tanggung jawabnya.
4. Tidak sepenuhnya mengerti apa yang diharapkan.
5. Tidak memahami benar peranan dari pekerjaannya dalam rangka mencapai tujuan secara keseluruhan.

Stres Kerja

Secara umum stres sering diartikan sebagai kondisi tegang yang tidak menyenangkan, karena seseorang secara subjektif merasa ada sesuatu yang membebani. Perkataan stres berasal dari bahasa latin *Stingere*, yang digunakan pada abad XVII untuk menggambarkan kesukaran, penderitaan dan kemalangan.

Menurut Luthans (2006 : 440) mendefinisikan stres sebagai respons adaptif terhadap situasi eksternal yang menghasilkan penyimpangan fisik, psikologis, dan atau perilaku pada anggota organisasi. Menurut Kreitner dan Kinicki (2005 : 351), stres adalah suatu respons yang adaptif, dihubungkan oleh karakteristik dan atau proses psikologis individu, yang merupakan suatu konsekuensi dari setiap tindakan eksternal, situasi atau peristiwa yang menempatkan tuntutan psikologis dan atau fisik khusus pada seseorang.

Nadeem Malik (2011 : 306) yang berpendapat bahwa stres kerja dipengaruhi oleh:

- 1) *Job content* (uraian pekerjaan)
 - a. Bekerja secara berlebihan.
 - b. Pekerjaan yang rumit.
 - c. Pekerjaan yang monoton.
 - d. Terlalu banyak tanggung jawab.
 - e. Ketidakjelasan peran.
- 2) *Working conditions* (kondisi kerja)
 - a. kondisi kerja yang buruk.
 - b. Tingkat kebisingan.
 - c. Menuntut kerja secara fisik.
- 3) *Employment conditions* (kondisi karyawan)
 - a. Gaji rendah.
 - b. Prospek karir yang rendah.
 - c. Kontrak kerja yang fleksibel.
 - d. Ketidakamanan pekerjaan.
- 4) *Social relations at work* (hubungan sosial ditempat kerja)
 - a. Gaya kepemimpinan yang buruk.
 - b. Kurangnya dukungan sosial.
 - c. Kurangnya partisipasi dalam mengambil keputusan.
 - d. Hak.
 - e. Diskriminasi.

Kinerja

Pengukuran atau penilaian kinerja (*performance measurement*) mempunyai pengertian suatu proses penilaian tentang suatu kemajuan pekerjaan terhadap tujuan dan sasaran dalam pengelolaan sumber daya manusia untuk menghasilkan barang dan jasa termasuk informasi atas efisiensi serta efektifitas tindakan dalam mencapai tujuan organisasi. (Moeheriono, 2012 : 95).

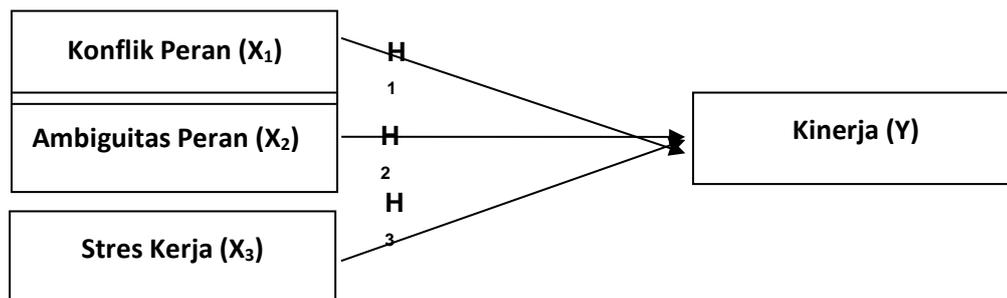
Indikator-indikator kinerja menurut Sedarmayanti (2011 : 51) yang berjudul Manajemen Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja, yaitu sebagai berikut :

1. Kualitas Kerja (Quality of work)
2. Ketetapan Waktu (Pomptnees)
3. Inisiatif (Initiative)
4. Kemampuan (Capability)
5. Komunikasi (Communication)

Kerangka Konsep

Kerangka konsep dalam penetian ini adalah terdapat pengaruh konflik peran dan ambiguitas peran terhadap stres kerja dan implikasinya terhadap kinerja karyawan PT. Midi Utama Indonesia Tbk Cabang samarinda yang selanjutnya akan dijelaskan dalam gambar berikut ini :

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran Teoritis



Pengembangan Hipotesis

Hubungan Konflik Peran Dengan Kinerja

Konflik muncul ketika karyawan menerima permintaan atau tuntutan yang tidak cocok atau saling bertentangan dari dua orang/pihak atau lebih yang tidak mampu dipenuhi atau dipuaskan secara simultan. Konflik peran dapat menimbulkan dilema dalam diri karyawan karena dia tidak mengetahui tuntutan atau permintaan yang mana yang sebaiknya dia penuhi dan munculnya dilema ini dapat menyebabkan karyawan tersebut terlambat dalam mengambil tindakan. Dalam penelitian Cathrina (2001) disimpulkan bahwa konflik peran berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan.

H₁ : Konflik peran berpengaruh negatif terhadap kinerja.

Hubungan Antara Ambiguitas Peran Dengan Kinerja

Ambiguitas peran menurut Luthans (2005 : 524) terjadi ketika individu tidak memperoleh kejelasan mengenai tugas-tugas dari pekerjaannya atau lebih umum dikatakan “tidak tahu apa yang seharusnya dilakukan”. Dalam penelitian Cathrina (2001) di dapati bahwa ambiguitas peran berdampak negatif terhadap kinerja karyawan karena karyawan tersebut tidak mengetahui bagaimana menyelesaikan suatu tugas atau pekerjaan, sehingga cenderung kurang efisiensi dan tidak terarah.

H₂: Ambiguitas peran berpengaruh negatif terhadap kinerja.

Hubungan Antara Stres Kerja Dengan Kinerja

Evaluasi kinerja SDM senantiasa dilaksanakan oleh perusahaan-perusahaan yang pengelolaan SDM-nya profesional. Kinerja karyawan senantiasa bergantung pada berbagai hal. Sekarang ini, aspek Stres akibat tekanan-tekanan dalam bekerja telah dianggap sebagai salah satu yang sangat berpengaruh terhadap kinerja SDM. Oleh karena itu, Stres perlu dikondisikan pada kondisi yang tepat agar kinerja juga akan berada pada posisi yang optimal.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Habibullah dan Apriyani (2009) dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan dipengaruhi oleh Stres kerja yang ditimbulkan oleh konflik kerja, beban kerja dan karakteristik tugas. Penelitian ini mendukung penelitian Rozikin (2006) yang menunjukkan hasil bahwa Stres kerja memiliki pengaruh negatif terhadap kinerja karyawan.

H₃: Stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan.

METODE PENELITIAN

Definisi Operasional

Variabel Independen (Independent Variable)

1. Konflik Peran (X₁)

Definisi operasional variabel konflik peran yaitu menunjukkan kondisi konflik yang muncul ketika karyawan merasa kesulitan dalam hal menyesuaikan berbagai peran yang dimiliki dalam waktu yang bersamaan, dengan indikator menurut Rizzo *et. al* (1970, dalam Ngadiman 2014),

1. Kebijakan yang tidak sesuai profesi
2. Kurangnya tenaga bantuan (SDM)
3. Melanggar aturan atau kebijakan
4. Bekerja dengan kelompok dan tindakan yang berbeda
5. Permintaan yang tidak sesuai

2. Ambiguitas Peran (X₂)

Definisi operasional ambiguitas peran yaitu menunjukkan suatu peran yang terjadi saat karyawan tidak memiliki informasi, arahan dan tujuan yang jelas mengenai peran atau tugas-tugas yang harus dilaksanakannya. Merasa pasti dengan seberapa besar wewenang yang dimiliki dan mempunyai rencana yang jelas untuk pekerjaan, dengan indikator menurut Rizzo *et. al* (1970, dalam Ngadiman 2014), adalah sebagai berikut:

1. Kewenangan yang dimiliki
 2. Tujuan dan sasaran
 3. Manajemen waktu
 4. Tanggung jawab
 5. Harapan
3. Stres Kerja (X_3)
- Definisi operasional variabel stres kerja yaitu menunjukkan keadaan yang timbul karena adanya tuntutan-tuntutan lingkungan berlebihan dari perusahaan yang melebihi kemampuan karyawan dan tanggapan yang ditunjukkan dalam menghadapi tuntutan-tuntutan tersebut dapat berbeda-beda, dengan indikator menurut Robbins (2006 : 443), adalah sebagai berikut :
1. Tuntutan tugas
 2. Tuntutan peran
 3. Tuntutan antar pribadi
 4. Struktur organisasi

Variabel Dependen (Dependent Variable)

1. Kinerja (Y)
- Variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kinerja karyawan (Y) dimana definisi operasional variabel kinerja yaitu menunjukkan hasil dari pekerjaan yang dicapai oleh individu sesuai dengan peran atau tugas yang telah dibebankan kepadanya, dengan ukuran atau standar yang berlaku pada perusahaan tempat individu tersebut bekerja, dengan indikator menurut As'ad (1995 : 42) dalam Ertanto (2011) sebagai berikut :
1. Kuantitas
 2. Kualitas
 3. Ketepatan Waktu
 4. Efektivitas
 5. Kemandirian

Populasi Dan Sampel

Unit analisis adalah unit yang diteliti dan akan dijelaskan serta merupakan obyek penelitian yang dapat berupa individu, perorangan, kelompok, organisasi, masyarakat, hasil karya manusia, instansi dan sebagainya. Unit analisis dalam penelitian ini adalah individu karyawan yang bekerja pada PT Midi Utama Indonesia Tbk Cabang Samarinda.

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2010 : 61). Berdasarkan uraian diatas, maka populasi dalam penelitian ini adalah mencakup seluruh karyawan PT Midi Utama Indonesia Tbk Cabang Samarinda yang keseluruhan berjumlah 745 orang.

Menurut Sugiyono (2013 : 129) Ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai 500 orang. Bila dalam penelitian akan melakukan analisis dengan *multivariate* (korelasi atau regresi ganda), maka untuk

menentukan ukuran sampel penelitian dari populasi tersebut dapat digunakan rumus 15 atau 20 kali variabel bebas (Joseph F. Hair, 1998 dalam Nia, 2009), jadi akan di dapat hasil sebagai berikut:

$$20 \times 4 \text{ (jumlah variabel bebas)} = 80$$

Dalam penelitian ini akan menggunakan sampel sebanyak 80 responden dengan menggunakan teknik *Accidental Sampling*. Teknik *Accidental Sampling* yaitu menentukan sampel dari populasi berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, Sugiyono (2013 : 122). Penelitian ini akan dilaksanakan pada saat peneliti kebetulan bertemu dengan siapa saja karyawan PT. Midi Utama Indonesia Tbk sampai total kuota 80 responden telah terpenuhi.

Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini adalah penelitian survei tertutup karena dalam pelaksanaannya menggunakan data yang di peroleh melalui responden. Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Data primer adalah data yang yang di peroleh dari studi lapangan yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Data primer dalam penelitian ini di peroleh langsung dari responden dengan memberikan kuesioner yang di dalamnya terdiri dari serangkaian pertanyaan dan pernyataan lengkap dengan petunjuk pengisiannya ditujukan kepada karyawan selaku responden untuk mendapatkan data mengenaikonflik peran, ambiguitas peran, stress kerja dan kinerja karyawan PT Midi Utama Indonesia Tbk Cabang Samarinda.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang tidak didapatkan secara langsung dari responden. Data ini diperoleh dari data yang dimiliki oleh organisasi atau instansi, pengumpulan data dari literatur, jurnal, penelitian terdahulu, majalah internet maupun teori yang relevan yang ada hubungannya dengan penelitian ini.

Alat Analisis

Alat analisis yang digunakan adalah "Analisis Regresi Linear Berganda". Menurut Rangkuti (2009 : 162) analisis regresi bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (X_1, \dots, X_n) terhadap variabel terikat atau tidak terikat bebas (Y). Persamaan variabel yang diperoleh dari proses perhitungan regresi, harus diuji secara sistematis nilai koefisien regresinya.

Menurut Rangkuti (2009 : 162) apabila regresi signifikan, persamaan yang digunakan untuk memprediksi nilai variabel tidak bebas, jika nilai-nilai variabel bebas ditentukan. Berikut ini persamaan regresi berganda:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e$$

Dimana:

- Y : Kinerja
 a : Konstanta, nilai Y yang tidak dapat dipengaruhi oleh variabel X
 b_1, b_2, b_3, b_4 : Koefisien regresi parsial
 X_1 : Konflik Peran
 X_2 : Ambiguitas Peran
 X_3 : Stres Kerja
 e : Error atau sisa (residual)

Untuk memperoleh data, penulis melakukan pengukuran dengan menggunakan Skala Likert, Dengan bobot pemberian nilai sebagai berikut :

Tabel 3.1
Penentuan Skor Jawaban Kuisioner

| No | Notasi | Keterangan | Nilai |
|----|--------|---------------------|-------|
| 1 | STS | Sangat Tidak Setuju | 1 |
| 2 | TS | Tidak Setuju | 2 |
| 3 | CS | Cukup Setuju | 3 |
| 4 | S | Setuju | 4 |
| 5 | SS | Sangat Setuju | 5 |

Sumber : Sugiyono (2013:133)

Koefisien Korelasi (R)

Koefisien korelasi dilambangkan dengan simbol “R”. Koefisien korelasi adalah untuk mengetahui kuatnya hubungan antara variabel bebas terhadap variabel tidak bebas. Semakin besar R maka semakin tepat model regresi yang dipakai sebagai alat peramalan, karena total variasi dapat menjelaskan variabel tidak bebas.

Selanjutnya sebagai pedoman untuk memberikan interpretasi terhadap koefisien korelasi yang dihasilkan digunakan tabel sebagai berikut:

Tabel 3.2
Interpretasi Koefisien Korelasi

| No | Interval Koefisiensi | Tingkat hubungan |
|----|----------------------|------------------|
| 1 | 0,000 – 0,199 | Sangat Rendah |
| 2 | 0,200 – 0,399 | Rendah |
| 3 | 0,400 – 0,599 | Sedang |
| 4 | 0,600 – 0,799 | Kuat |
| 5 | 0,800 – 1,000 | Sangat Kuat |

Sumber : Sugiyono (2013:250)

Koefisien Determinasi (R^2)

Perhitungan koefisien determinasi digunakan untuk mengukur besarnya pengaruh antara dua variabel atau lebih. Semakin besar nilai R^2 , maka semakin besar pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel tidak bebas.

Hal ini dinyatakan dengan rumus sebagai berikut:

$$R^2 = \frac{SSR}{Total\ SS}$$

Dimana:

SSR : *Sum of Squares Regression*

Total SS : *Total Sum of Squares*

Uji t (Uji Parsial)

Uji t digunakan menguji signifikan pengaruh parsial variabel bebas terhadap variabel terikat. Diperoleh dengan rumus sebagai berikut

$$t \text{ hitung} = \frac{b}{Sb}$$

Dimana:

t : nilai yang dicari

b : parameter estimasi

Sb : standar error

Pengujian secara parsial digunakan untuk menguji apakah setiap koefisien regresi variabel bebas mempunyai pengaruh atau tidak terhadap variabel tidak bebas. Bentuk pengujianya adalah:

Ho : $b_1 = 0$, artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kinerja.

Ha : $b_1 \neq 0$, artinya terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kinerja.

Pembuktian dilakukan dengan menggunakan derajat kebebasan atau tingkat kepercayaan 95% dengan alpha (α) 5% sedangkan proses pengujian hipotesis dapat dilihat seperti berikut ini:

1. Ho diterima dan Ho ditolak, bila $t_{hitung} < t_{tabel}$
2. Ho ditolak dan Ha diterima, bila $t_{hitung} > t_{tabel}$

Untuk mempermudah analisis diatas, maka indikator-indikator dioprasional menjadi pertanyaan-pertanyaan yang dituangkan dalam kuesioner dan seluruh perhitungan alat analisis dan pengujian alat hipotesis diatas akan dihitung dengan menggunakan alat bantu program SPSS 22.

PEMBAHASAN

Analisis Regresi Berganda (*Multilinier Regression Analysis*)

Regresi bertujuan untuk menguji pengaruh antara variabel satu dengan variabel lain. Alat analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Selain mengukur kekuatan hubungan antara 2 variabel

atau lebih, juga menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen dengan independen, dalam hal ini yaitu Konflik Peran (X_1), Ambiguitas Peran (X_2), Stres Kerja (X_3), sedangkan variabel terikatnya adalah kinerja karyawan (Y). Analisis regresi linier berganda dilakukan dengan bantuan program IBM *Statistical Product and Service Solution (SPSS) 22 for Windows*. Berdasarkan perhitungan didapatkan data sebagai berikut:

Tabel 4.24 Tabel Coefficient Hasil Analisis Regresi Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 4.035 | .548 | | 7.359 | .000 |
| | X1 | -.341 | .110 | -.125 | -2.283 | .003 |
| | X2 | -.554 | .129 | -.418 | -4.290 | .000 |
| | X3 | .333 | .097 | .336 | 3.426 | .001 |

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan Tabel 4.24 maka persamaan regresi yang terbentuk pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = 4,035 + (-0,341X_1) + (-0,554X_2) + 0,333X_3$$

Keterangan :

X_1 = Konflik Peran

X_2 = Ambiguitas Peran

X_3 = Stres Kerja

Y = Kinerja

Persamaan regresi diatas dapat dijelaskan bahwa:

Konstanta sebesar 4,035 artinya bahwa jika variabel independen (Konflik peran, Ambiguitas peran, dan Stres Kerja) nilainya adalah 0 maka nilai variabel dependen (kinerja) sebesar 4,035. Besarnya koefisien regresi Konflik peran (X_1) sebesar -0,341, hal ini berarti bahwa jika terjadi penambahan variabel konflik peran (X_1) sebesar satu satuan maka akan terjadi peningkatan kinerja sebesar -0,341. Besarnya koefisien regresi ambiguitas peran (X_2) sebesar -0,554, artinya jika terjadi penambahan variabel ambiguitas peran (X_2) sebesar satu satuan maka akan terjadi peningkatan kinerja sebesar -0,554. Besarnya koefisien regresi Stres kerja (X_3) sebesar 0,333. Hal ini menunjukkan bahwa jika terjadi penambahan variabel stres kerja (X_3) sebesar satu satuan maka akan terjadi peningkatan kinerja (Y) sebesar 0,333.

Analisis Koefisien Korelasi (R) dan Determinasi (R^2)

Tabel 4.2 Hasil Perhitungan Koefisien Korelasi (R) dan Determinasi (R^2)

| Model Summary | | | | |
|---------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | .532 ^a | .283 | .255 | .333 |

a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

Berdasarkan table diatas diperoleh nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0.532, ini menunjukkan bahwa terjadi hubungan yang kuat antara variable bebas terhadap varibel tidak bebas.

Sedangkan nilai koefisien determinasi (R^2) adalah 0,283 artinya 28,3 % variasi dari semua variabel independen (Konflik peran, Ambiguitas peran dan Stres kerja) dapat menerangkan dan terdapat pengaruh terhadap variabel dependen (Kinerja karyawan), sedangkan 71,7 % diterangkan oleh variabel lain yang tidak diajukan dalam penelitian ini.

Uji t

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh suatu variabel penjelas (independen) secara individual dalam menerangkan variasi dependen. Pengujian secara parsial ini digunakan untuk menguji apakah 2 sampel tidak berhubungan atau memiliki rata-rata yang berbeda dan juga uji t digunakan apakah pernyataan hipotesis diterima atau di tolak. Untuk mencari t-hitung digunakan program perhitungan statistic IBM *Statistical Product and Service Solution* (SPSS) versi 22for Windows.

Tabel 4.26 Hasil Uji t Coefficients^a

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|--------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 (Constant) | 4.035 | .548 | | 7.359 | .000 |
| X1 | -.341 | .110 | -.125 | -2.283 | .003 |
| X2 | -.554 | .129 | -.418 | -4.290 | .000 |
| X3 | .333 | .097 | .336 | 3.426 | .001 |

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan hasil perhitungan uji t (parsial) pada tabel 4.26 menunjukkan bahwa:

1. Nilai t hitung yang di peroleh untuk variabel Konflik peran (X_1) adalah sebesar -2,283 dengan tingkat signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 5% atau 0,05, berarti secara parsial konflik peran berpengaruh secara negatif dan signifikan terhadap kinerja.
2. Nilai t-hitung yang diperoleh untuk variabel Ambiguitas peran (X_2) adalah sebesar -4,290 dengan tingkat signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 5% atau 0,05, berarti secara parsial variabel ambiguitas peran berpengaruh secara negatif dan signifikan terhadap kinerja.
3. Nilai t-hitung yang diperoleh untuk variabel Stres kerja (X_3) adalah sebesar 3,426 dengan tingkat signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 5% atau 0,05, berarti bahwa secara parsial variabel stres kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja.

Uji F

Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan program *SPSS for windows* versi 22 maka diperoleh hasil perhitungan nilai uji F adalah sebagai berikut :

4.27 Hasil Uji F ANOVA^a

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1 | Regression | 3.324 | 3 | 1.108 | 10.020 | .000 ^b |
| | Residual | 8.404 | 76 | .111 | | |
| | Total | 11.728 | 79 | | | |

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

Dari perhitungan di atas didapat hasil F hitung sebesar 10,020 atau dengan nilai tingkat signifikansi 0,000 lebih kecil di bandingkan dengan nilai $\alpha=0,05$. Dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima artinya bahwa variabel konflik peran, ambiguitas peran dan stres kerja secara bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Midi Utama Indonesia Tbk Cabang Samarinda.

Pengaruh Konflik Peran Terhadap Kinerja Karyawan

Hasil pengujian pada penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara negatif dan signifikan antara konflik peran terhadap kinerja karyawan. Hal ini disebabkan karena karyawan sering mendapatkan pekerjaan/tugas yang tidak sesuai dengan keahliannya sehingga karyawan tidak dapat maksimal dalam menyelesaikan tugas, selain itu karyawan tidak jarang mendapatkan permintaan tugas diluar bidang dari yang ditekuninya sehingga karyawan mengalami kesulitan melaksanakan tugas yang diberikan karena tidak mengerti harus mendahulukan tugas yang diberikan oleh siapa, hal ini akan menyebabkan benturan-benturan tugas dan desakan waktu dalam pengerjaan tugas. Hal-hal seperti inilah yang membuat karyawan merasakan konflik peran dalam diri para karyawan, tetapi disisi lain walaupun karyawan sering mendapatkan pengerjaan yang tidak sesuai dengan keahliannya karyawan masih dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik, hal inilah yang menyebabkan para atasan memberikan penilaian kinerja yang cukup baik.

Hasil penelitian yang dilaksanakan ini sejalan dengan penelitian yang dilaksanakan oleh Rozikin (2006) yang menyatakan bahwa konflik peran mempunyai pengaruh yang negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Bank Pemerintah di Kota Malang. Penelitian lain yang dilakukan oleh Catharina (2001) yang menyatakan bahwa konflik peran memiliki pengaruh yang negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan studi kasus pada departemen *call centre* PT. Exelcomindo Pratama Jakarta.

Pengaruh Ambiguitas Peran Terhadap Kinerja Karyawan

Hasil pengujian pada penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara negatif dan signifikan antara ambiguitas peran terhadap kinerja karyawan. Kreitner dan Kinichi (2005) menyatakan bahwa ambiguitas peran muncul ketika ada harapan dari pihak lain yang dipersepsikan tidak jelas. Ambiguitas peran yang dirasakan karyawan menghalangi peluang untuk meningkatkan kinerja karyawan, karena ambiguitas peran berpotensi mendorong munculnya keterlambatan dalam mengambil tindakan, kerja karyawan menjadi kurang efisien dan tidak terarah yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan itu sendiri.

Studi yang dilakukan penelitian ini pada karyawan di PT. Midi Utama Indonesia Tbk Cabang Samarinda menunjukkan bahwa ambiguitas peran yang terjadi pada karyawan di PT. Midi Utama Indonesia Tbk Cabang Samarinda memiliki pengaruh yang negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini menunjukkan ambiguitas peran yang terjadi pada karyawan di PT. Midi Utama Indonesia Tbk Cabang Samarinda, karyawan tersebut tidak mengetahui secara jelas bagaimana mereka melaksanakan pekerjaan secara efektif, maka dalam bekerja mereka cenderung tidak efisien dan tidak terarah sehingga kemungkinan besar kinerja mereka akan menurun.

Hal ini disebabkan karena deskripsi pekerjaan yang kurang jelas membuat karyawan kurang mengetahui tugas dan tanggung jawabnya pada pekerjaan itu, yang pada akhirnya mengakibatkan pekerjaannya tidak dapat terselesaikan dengan baik tetapi pada kenyataannya dengan adanya ambiguitas peran yang terjadi, tetapi para karyawan tetap dapat melaksanakan pekerjaan dengan cukup baik sehingga penilaian kinerja dari atasan dinilai cukup baik. Deskripsi pekerjaan yang kurang jelas membuat karyawan tidak memahami batas-batas antara lain dari tugas-tugas, tanggung jawab serta wewenangnya. Hal ini yang dapat mengakibatkan terjadinya tumpang tindih antara jabatan yang satu dengan lainnya. Hal inilah yang mengakibatkan ambiguitas peran terjadi pada karyawan di PT. Midi Utama Indonesia Tbk Cabang Samarinda.

Hasil penelitian yang dilaksanakan ini tidak sejalan dengan hasil yang dilakukan oleh Insany *et. al* (2014) pada Pejabat Struktural Prodi yang menyatakan bahwa variabel ambiguitas peran memiliki pengaruh yang negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian yang lain yang dilaksanakan oleh Catharina (2001) juga menyatakan bahwa terdapat pengaruh negatif dan signifikan antara ambiguitas peran terhadap kinerja karyawan pada departemen *call centre* PT. Exelcomindo Pratama Jakarta.

Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Hasil pengujian pada penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara positif dan signifikan antara stres kerja terhadap kinerja karyawan. Robbins (2006:370) menyatakan tingkat stres yang mampu dikendalikan mampu membuat karyawan melakukan pekerjaannya dengan lebih baik, karena membuat mereka mampu meningkatkan intensitas kerja

kewaspadaan, dan kemampuan berkreasi, tetapi tingkat stres yang berlebihan membuat kinerja mereka akan mengalami penurunan.

Berdasarkan hasil penelitian tentang stres kerja terhadap kinerja karyawan menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan karena tingkat stres yang dialami karyawan masih dalam tingkatan wajar dan dapat di kontrol pada masing-masing individu dalam hal ini responden tidak terjadi stres yang berlebihan dalam pekerjaan yang dibebankan pihak PT. Midi Utama Indonesia Tbk Cabang Samarinda. Beban kerja yang ada serta tuntutan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan masih dalam tingkat tertentu, sehingga karyawan termotivasi dan bersemangat dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan atasan dengan lebih tepat waktu. Hal inilah yang mampu mempengaruhi kinerja karyawan pada Karyawan PT. Midi Utama Indonesia Tbk Cabang Samarinda.

Hasil Penelitian yang dilakukan Insany *et. al* (2014) berkaitan dengan stres kerja terhadap kinerja menyebutkan bahwa variabel stres kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, yang berarti bahwa stres kerja dapat menciptakan keunggulan kompetitif bagi perusahaan dengan manajemen yang baik. Pada penelitian lain yang dilakukan Indriyani (2009) yang menemukan bahwa stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, stres ditempat kerja memberikan dampak positif pada tingkat rendah sampai pada tingkat moderat bersifat fungsional dalam arti berperan sebagai pendorong peningkatan kinerja karyawan.

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh konflik peran, ambiguitas peran dan stres kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Midi Utama Indonesia Tbk Cabang Samarinda. Berdasarkan analisis serta pembahasan dari beberapa bab sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Besarnya koefisien korelasi (R) sebesar 0.532, ini menunjukkan bahwa terjadi hubungan yang cukup kuat antara variable bebas terhadap variabel tidak bebas. Determinasi yang disesuaikan (adjusted) adalah 0,283 yang artinya 28,3% variasi dari semua variabel independen (konflik peran, ambiguitas peran dan stres kerja) dapat menerangkan variabel dependen (kinerja), sedangkan 71,7% diterangkan oleh variabel lain yang tidak diajukan dalam penelitian ini.
2. Hasil uji t pada taraf signifikansi 0,05 menjelaskan bahwa secara parsial (individu) variabel konflik peran, dan ambiguitas peran mempunyai pengaruh yang negatif dan signifikan terhadap variabel kinerja karyawan. Sedangkan variabel stress kerja mempunyai pengaruh yang positif terhadap kinerja karyawan.
3. Hasil uji F pada taraf signifikansi 0,05 menjelaskan bahwa variabel konflik peran, ambiguitas peran dan stres kerjamemiliki pengaruh positif secara simultan (bersama-sama) terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan hasil analisis pembahasan dan kesimpulan yang telah dikemukakan, maka berikut ini ada beberapa hal yang dapat disarankan yaitu sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konflik peran berpengaruh secara negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Midi Utama Indonesia Tbk Cabang Samarinda, peneliti menyarankan agar pihak manajemen PT. Midi Utama Indonesia Tbk Cabang Samarinda mengadakan pertemuan berkala antara pihak manajemen dengan karyawan untuk membahas berbagai kendala yang dihadapi. Melakukan peninjauan kembali terhadap *job description* bawahannya untuk mengetahui apakah tugas yang diberikan telah dilaksanakan dengan baik ataupun sebaliknya. Sehingga konflik peran yang terjadi tidak mengarah pada konflik peran yang dapat menurunkan kinerja karyawan.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ambiguitas peran berpengaruh secara negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Midi Utama Indonesia Tbk Cabang Samarinda, peneliti menyarankan agar pihak manajemen lebih memperhatikan lagi tentang *job description* yang diberikan kepada karyawan sehingga karyawan tidak merasa terbebani dan memiliki pekerjaan yang jelas sesuai dengan keahlian karyawan.
3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Midi Utama Indonesia Tbk Cabang Samarinda, peneliti menyarankan agar pihak manajemen PT. Midi Utama Indonesia Tbk Cabang Samarinda dapat memperhatikan karyawan agar lebih memperhatikan tingkat stres yang mereka alami yang menjadi kondisi psikologis karyawan dalam bekerja agar tercapai suasana kerja yang nyaman sehingga kinerja menjadi meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Azazah Indriyani, 2009. Pengaruh Konflik Peran Ganda dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Perawat Wanita Rumah Sakit. Universitas Diponegoro, Semarang.
- Bambang Tarupolo, 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Sulita: Bandung.
- Catharina, 2001, "Pengaruh Konflik Peran Dan Ambiguitas Peran Terhadap Kinerja Karyawan Pada Departemen Call Center PT. Excelcomindo Pratama Jakarta", Universitas Diponegoro, .Semarang.
- Dadang, Munandar. 2008. *Teknik Sampling "Teori dan Praktik Dengan Menggunakan SPSS 15"*, Gava media : Yogyakarta.
- George, Jenifer M. dan Gareth R. Jones. 2008. *Understanding and Managing Organizational Behavior* (5th edition). New Jersey: Pearson Education.
- Habibullah, Jimad dan Lin Apriyani, 2009, "Pengaruh Stress Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Bagian Pelayanan Pada Dinas Kependidikan Kota Bandar Lampung", Lampung.
- Handoko T. Hani. 2010. *Manajemen Personalialia dan Sumber Daya Manusia*. Edisi Kedua. BPFE UGM Yogyakarta.
- Hariandja, Mariot Tua Efendi, 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Indonesia, Jakarta.
- Husein, Umar. 2010. *Metode Riset Bisnis*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.

- Ivancevich, J. M., Konopaste, dan Matteson, M. T. 2007. *Perilaku dan Manajemen Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Indriyani, 2009, "Pengaruh Konflik Peran Ganda dan Stress Kerja Terhadap Kinerja Perawat Wanita Rumah Sakit", Universitas Diponegoro, Semarang.
- Kreitner, R., dan Kinicki, A. 2005. *Perilaku Organisasi*. Jakarta : Salemba Empat.
- Luthans, F. 2005. *Organizational Behavior*. New York: McGraw Hill.
- _____, Fred. 2006. *Perilaku Organisasi*, (Alih Bahasa V.A Yuwono, dkk), Edisi Bahasa Indonesia, Yogyakarta: Andi.
- Malayu Hasibuan S.P. 2012, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, cetakan keenam belas. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Mangkunegara, A.A Anwar Parbu. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Perusahaan, PT. Remaja Rosda Karya: Bandung.
- _____, A.A Anwar Parbu. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Perusahaan, PT. Remaja Rosda Karya: Bandung.
- _____, A.A Anwar Parbu. 2010. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Muheriono. 2012. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kinerja*, Edisi Revisi. Jakarta: PT. Raja Grafindo Perkasa.
- Nimran, U. 2004. *Perilaku Organisasi*. Surabaya: CV. Citra Media.
- Nurqamar, Insany Fitri, Siti Haerani, Ria Mardiana. 2014. Konflik peran dan Ambiguitas Peran : Implikasinya Terhadap Stres Kerja dan kinerja pejabat Struktural Prodi. *Jurnal Analisis*. Vol. 3 No.1, Hlm. 24-31.
- Pabundu, Tika. 2006. *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*, Jakarta; cetakan Pertama, PT. Bumi Aksara.
- Ram, Nanik, Immamudin Khoso, Asif Ali Shah, Fayaz R.C., dan Faiz M.S, 2011, "Role Conflict And Role Ambiguity as Factor in Work Stress among Managers: A Case Study Of MAnufacturing Sector in Pakistan", Pakistan.
- Robbins, S. P. 2003. *Perilaku Organisasi*. Prentice Hall. Jakarta
- _____, Stephen. 2006. *Essentials of Organizational Behaviour*. New Jersey: Prentice-Hall inc, Yogyakarta.
- _____, Stephen P. dan Thimoty A. Judge, 2008. *Perilaku Organisasi* Edisi kedua belas, Jakarta: Salemba Empat.
- Rangkuti, Freddy. 2009. *Strategi Promosi Yang Kreatif Dan analisis Kasus Integrated Marketing Communication*, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Rozikin, 2006, "Pengaruh Konflik Peran Dan Stress Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Pemerintah di Kota Malang", Malang.
- Safaria, Ahmad dan Muhamnad Nubli, 2011, "Role Ambiguity, Role Conflict, the Role of Job Insecurity as Mediator Toward Job Stressor among Malay Academic Staff: A SEM Analysis", Malaysia.
- Sedarmayanti, 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*, cetakan kelima. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2013. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D), Penerbit Alfabeta, Bandung.