

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, HIPOTESIS

1.1 Kajian Pustaka

Sriwidodo (2015:15) Manajemen sumber daya manusia adalah mengelola sumber daya manusia. Dari keseluruhan sumber daya yang tersedia dalam organisasi, sumber daya manusia adalah yang sangat penting dan sangat menentukan, semua potensi yang dimiliki sumber daya manusia sangat berpengaruh kepada upaya organisasi dalam mencapai tujuan.

Manajemen sumber daya manusia mempunyai tiga fungsi yaitu fungsi Manajerial, fungsi operasional, dan berfungsi mencapai tujuan organisasi secara terpadu. Sedangkan tugas dari manajemen sumber daya manusia adalah pengadaan staff, pengembangan SDM-nya, mengurus kompensasi, mengurus keselamatan dan kesehatan kerja, mengurus hubungan pekerja dan hubungan industrial. Adapun tujuan utama manajemen sumber daya manusia adalah untuk meningkatkan kontribusi sumber daya manusia (karyawan) terhadap organisasi. Hal ini dapat dipahami bahwa semua kegiatan organisasi dalam mencapai tujuannya tergantung pada manusia – manusia yang mengelola organisasi tersebut.

1.1.1 Konflik Peran

2.1.1.1 Pengertian Konflik Peran

Menurut Robbins and Judge yang diterjemahkan oleh Saraswati dan Sirait (2015:183) konflik peran adalah “Suatu situasi dimana individu dihadapkan oleh ekspektasi peran yang berbeda-beda.” Sedangkan menurut Arfan Ikhas Lubis (2010:57) menyatakan bahwa: “Konflik peran merupakan suatu gejala psikologis yang dialami oleh individu bisa menimbulkan ketidaknyamanan dalam bekerja dan berpotensi menurunkan kerja. Konflik

Peran Merupakan keadaan karyawan ketika mengalami dua atau lebih tuntutan dalam satu waktu yang bersamaan sehingga kesulitan untuk memenuhi tuntutan-tuntutan tersebut Rizzo, House dan Lirtzman dalam Priatna (2013).

Dapat di simpulkan bahwa konflik peran merupakan poses yang saling berbeda atau peselisihan dan bertentangan yang mengakibatkan terganggunya pencapaian tujuan baik yang berkaitan akan suatu peran maupun tuntutan pekerjaan.

2.1.1.2 Indikator Konflik Peran

Indikator Konflik Peran menurut Rizzo, House dan Lirtzman dalam Priatna (2013) adalah:

1. Sumber Daya Manusia

Menyelesaikan pekerjaan dengan cara yang berbeda - beda dan menerima penugasan tanpa SDM yang cukup untuk menyelesaikannya

2. Mengesampingkan Aturan

Mengesampingkan aturan agar dapat menyelesaikan pekerjaan dan menerima permintaan dari dua pihak atau lebih yang tidak sesuai antara satu dengan yang lainnya

3. Kegiatan Yang Tidak Perlu

Melakukan pekerjaan yang cenderung di terima oleh satu pihak saja dan seringkali melakukan pekerjaan yang sebenarnya tidak perlu

4. Arahan Tidak Jelas

Bekerja di bawah arahan dan perintah yang tidak jelas

2.1.1.3 Macam – Macam Konflik Peran

Macam - macam konflik menurut Isniar, Deden & Sriwidodo (2018:152)

diantanya :

1. Konflik individu dengan individu

Konflik semacam ini dapat terjadi antara individu pimpinan dengan individu pimpinan dari berbagai tingkatan. Individu pimpinan dengan individu karyawan maupun antara individu karyawan dengan individu karyawan lainnya.

2. Konflik individu dengan kelompok

Konflik semacam ini dapat terjadi antara individu pimpinan dengan kelompok ataupun antara individu karyawan dengan kelompok pimpinan.

2.1.1.4 Ciri-Ciri Konflik Peran

Ciri-ciri Konflik Peran Nimran (2009:91) menyebutkan ciri-ciri seseorang yang berada dalam konflik peran, yaitu :

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

2.1.2 Ambiguitas Peran

2.1.2.1. Pengertian Ambiguitas Peran

Ambiguitas Peran yaitu keadaan dimana karyawan tidak menerima kejelasan informasi yang berkaitan dengan pekerjaannya seperti cakupan dari pekerjaannya, apa yang

seharusnya dikerjakan, bagaimana cara menyelesaikan pekerjaannya, wewenangnya dalam perusahaan dan lain-lain sehingga hasil pekerjaan tidak sesuai dengan harapan perusahaan Rosita (2013). Ambiguitas peran menurut Kreitner and Kinicki yang diterjemahkan oleh Biro Bahasa Alkemis (2014:16) terjadi ketika anggota tatanan peran gagal menyampaikan kepada penerima peran ekspektasi yang mereka miliki atau informasi yang dibutuhkan untuk melakukan peran tersebut, entah itu karena mereka tidak memiliki informasinya atau karena mereka sengaja menyembunyikannya. peran menurut Kreitner and Kinicki yang diterjemahkan oleh Biro Bahasa Alkemis (2014:14), adalah tatanan perilaku yang diharapkan seseorang dari suatu posisi.

Dapat di simpulkan ambiguitas peran suatu keadaan dimana seseorang tidak mendapatkan informasi dan wewenang sehingga tidak mempunyai arahan yang jelas mengenai harapan akan peranya.

2..1.2.2 Indikator Ambiguitas Peran

Indikator Ambiguitas Peran menurut Rosita (2013) yaitu:.

1. Wewenang

Mengerti seberapa besar wewenang yang di miliki dalam perusahaan dan memiliki rencana yang jelas untuk pekerjaan

2. Tanggung Jawab

Memiliki tujuan yang jelas untuk pekerjaan dan membagi waktu dengan tepat adalah hal yang penting

3. Kejelasan Tujuan

Mengetahui apa saja tanggung jawabnya dan Mengetahui dengan jelas apa yang seharusnya di kerjakan

4. Cakupan Pekerjaan

Mengetahui apa saja cakupan pekerjaannya dan bagai mana kinerjanya di evaluasi

2.1.2.3 Faktor – Faktor Ambiguitas peran

Faktor-faktor yang menyebabkan timbulnya ambiguitas peran menurut Everly dan Giordano dalam Munandar (2010:392) antara lain :

1. Ketidak jelasan dari sasaran-sasaran (tujuan-tujuan)
2. Kesamaran tentang tanggungjawab.
3. Ketidak jelasan tentang prosedur kerja.
4. Kesamaran tentang apa yang diharapkan oleh orang lain.
5. Kurang adanya ketidakpastian tentang unjuk kerja pekerjaan.

2.1.3 Stres Kerja Pegawai

2.1.3.1 Pengertian Stres Kerja Pegawai

Stres adalah reaksi tubuh terhadap situasi yang tampak sulit dan membuat ketidak seimbangan dalam hidup Isniar, Deden & Sriwidodo (2018:157) dan Isniar, Deden & Sriwidodo (2018:162) Mengatakan juga bahwa stress adalah reaksi tubuh terhadap situasi yang tampak dimana manusia merasa ada tuntutan sehingga membutuhkan suatu kemampuan untuk mengatasinya, dan Stres Pegawai suatu keadaan dimana karyawan mendapat beban pekerjaan yang berlebihan dari perusahaan yang melebihi batas kemampuannya Roberts, dkk, dalam Cindy Silvia, Ahyar Yuniawan (2017).

Dapat di simpulkan bahwa Stres kerja Pegawai Adalah suatu keadaan dimana pekerjaan yang di berikan tidak sesuai yang dapat mengakibatkan ketidak seimbangan dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapinya.

2.1.3.2 Indikator Stres Kerja Pegawai

Indikator stres kerja pegawai menurut Roberts, dkk, dalam Cindy Silvia, Ahyar Yuniawan (2017).yaitu:

1. Kepemimpinan Organisasi

Atasan tidak memberikan intruksi dengan jelas dan bertindak kurang adil dalam pembagian pekerjaan kepada bawahan

2. Tuntutan Tugas

Merasakan beban yang berat karena tuntutan pekerjaan yang tinggi dan sering terlibat dalam kegiatan yang bertentangan dengan pekerjaan

3. Tuntutan antar Pribadi

Merasakan kesulitan dalam memenuhi standar kinerja perusahaan dan mengalami hambatan komunikasi yang baik dengan atasan, bawahan maupun rekan kerja

4. Tuntutan Peran

Karyawan sering diminta untuk bertanggung jawab terhadap pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan lain sehingga merasa kelelahan karena banyaknya tuntutan pekerjaan dari perusahaan

2.1.3.3 Reaksi - Reaksi Terhadap Stres Kerja Pegawai

Reaksi – reaksi terhadap stres menurut Isnari, Deden & Sriwidodo (2018:160) diantaranya:

1. Kecemasan

Respon paling umum merupakan tanda bahaya yang menyatakan diri sendiri dengan suatu penghayatan yang khas yang sukar di gambarkan.

2. Kemarahan dan agresip

Adalah perasaan jengkel sebagai respon terhadap kecemasan yang dirasakan sebagai ancama.

3. Depresi keadaan

Yang di tandai dengan hilangnya gairah dan semangat, terkadang disertai rasa sedih.

2.1.4 Penelitian Terdahulu

Sebelum penulis melakukan penelitian, penulis mempelajari dan membaca penelitian terdahulu yang dilakukan oleh peneliti terdahulu, untuk menjaga keaslian penelitian, maka dapat dibandingkan dengan penelitian-penelitian terdahulu yang berkaitan dengan variabel penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

Tabel 2.1
Hasil Penelitian Terdahulu
Konflik Peran dan Ambiguitas Peran terhadap Stres Kerja Pegawai

No	Penelitian	Tahun	Judul Jurnal	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Agres Oktavia Munda & Ahyar Yuniawan	2018	Pengaruh <i>Work Family Conflict</i> Dan Ambiguitas Peran Terhadap Intention To Quit Dengan Stres Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Hotel Grand Edge Semarang) Metode Penelitian Analisis regresi berganda Populasi 66 Orang Sampel 55 Orang	Stres kerja, <i>Work Family Conflict</i> dan Ambiguitas peran berpengaruh positif terhadap intention to quit (Studi Pada Hotel Grand Edge Semarang)	Vriabel independen Ambiguitas peran	Pada penelitian terdahulu ada 4 variabel Dan tempat penelitian berbeda
2	Priest Winka Sajida & Moeljadi	2018	<i>The Effect Of Strategic Leadership And Role Conflict To Employee's Commitments With Work Stress As Mediation</i> Metode Penelitian analysis is SEM with PLS approach Populasi	<i>Role conflict affects job stress</i>	Variabel independen Konflik peran	Pada penelitian terdahulu ada 4 variabel Dan tempat penelitian berbeda

No	Penelitian	Tahun	Judul Jurnal	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
			60 people Sampel 60 samples			
3	Agus Joko Triyono & Agus Prayitno	2017	Pengaruh Konflik Peran Dan Ambiguitas Peran Terhadap Stres Kerja Dan Kinerja Pegawai Dinas Penerangan Jalan Dan Pengelolaan Reklame Kota Semarang Metode Penelitian Analisis data structural equation model Populasi 111 Pegawai Sampel 111 Pegawai	Konflik peran, Ambiguitas peran dan stres kerja berpengaruh negatif terhadap Kinerja pegawai Dinas Penerangan Jalan Dan Pengelolaan Reklame Kota Semarang	Variable independen Konflik peran dan Ambiguitas peran Variabel dependen Stres kerja	Pada penelitian terdahulu ada 4 variabel Dan tempat penelitian berbeda
4	Cindy Silvia & Ahyar Yuniawan	2017	Analisis Pengaruh Konflik Peran Dan Ambiguitas Peran Terhadap Komitmen Organisasi Melalui Stres Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Karyawan Pt. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Witel Semarang) Metode Penelitian Analisis regresi linear berganda Populasi 170 karyawan Sampel 90 Karyawan	Stres kerja, Konflik peran dan Ambiguitas peran berpengaruh negatif dan signifikan terhadap komitmen organisasional (Studi Pada Karyawan Pt. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Witel Semarang)	Variable independen Konflik peran dan Ambiguitas peran	Pada penelitian terdahulu ada 4 variabel Dan tempat penelitian berbeda
5	Dewa Ayu Kadek Satrini, Gede Riana & Made Subudi	2017	Pengaruh <i>Work Overload</i> , Ambiguitas Peran Dan Budaya Organisasi Terhadap Stres Kerja Metode Penelitian analisis regresi linier berganda. Populasi 27 4 responden Sampel 159 responden	Ambiguitas peran berpengaruh positif terhadap stres kerja	Variable independen Ambiguitas peran Variabel dependen Stres kerja	Pada penelitian terdahulu ada 4 variabel Dan tempat penelitian berbeda
6	Insany Fitri Nurqamar, Siti Haerani & Ria	2014	Konflik Peran Dan Ambiguitas Peran: Implikasinya	konflik peran, ambiguitas peran, dan stres	Variable independen Konflik peran	Pada penelitian terdahulu ada

No	Penelitian	Tahun	Judul Jurnal	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
	Mardiana		Terhadap Stres Kerja Dan Kinerja Pejabat Struktural Prodi Metode Penelitian penelitian kuantitatif Populasi 127 Orang Sampel 100 Sampel	kerja berpengaruh langsung dan signifikan terhadap kinerja Pejabat Struktural Prodi	dan Ambiguitas peran Variabel dependen Stres kerja	4 variabel Dan tempat penelitian berbeda
7	Quarat-ul-ain, Muhammad Arif Khattak & Nadeem Iqbal	2013	<i>Impact of Role Conflict on Job Satisfaction, Mediating Role of Job Stress in Private Banking Sector</i> Metode Penelitian Regression analysis Populasi 350 Orang Sampel 350 Sampel	<i>results indicate that there is significant positive relation between role conflict and job stress while role conflict has negative relation with job satisfaction and lastly job stress mediates between role conflict and job satisfaction.</i>	Variabel independen Konflik peran	Pada penelitian terdahulu ada 3 variabel Dan tempat penelitian berbeda
8	Muhammad Arif Khattak, Quarat-Ul-Ain & Nadeem Iqbal	2013	<i>Impact of Role Ambiguity on Job Satisfaction, Mediating Role of Job Stress</i> Metode Penelitian Likert Scale was used Populasi 350 karyawan Sampel 305 Pekerja	<i>There is significant positive relationship between Role Ambiguity and Job Stress, Job Stress anRole Ambiguity there negative significant relationship between and Job satisfaction.</i>	Variabel independen Ambiguitas peran	Pada penelitian terdahulu ada 3 variabel Dan tempat penelitian berbeda

2.2 Kerangka Pemikiran

Pegawai merupakan asset utama organisasi dan mempunyai peran yang strategis di dalam organisasi yaitu sebagai pemikir, perencana dan pengendalian aktivitas organisasi. Bahwa sanya stress kerja pegawai biasanya bersumber dari konflik peran dan ambiguitas peran dimana pegawai mendapatkan tuntutan pekerjaan dalam satu waktu yg tidak sesuai, tidak mendapatkan informasi dengan jelas tentang cakupan pekerjaannya dan mendapatkan beban pekerjaan berlebih sehingga dapat mempengaruhi stress kerja pegawai, oleh karna itu

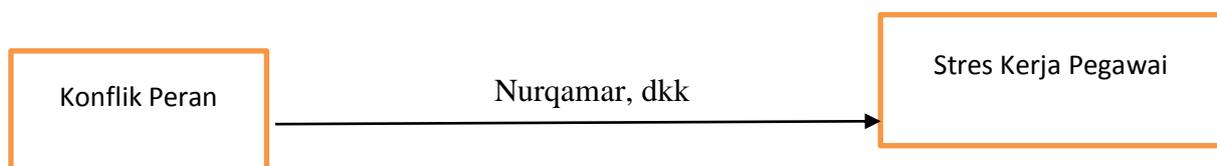
ketika pegawai mendapatkan banyak konflik peran dan ambiguitas peran dalam perusahaan akan dapat menimbulkan stres kerja pegawai.

2.2.1 Pengaruh Antara Variabel

2.2.1.1 Pengaruh Konflik Peran Terhadap Stres Kerja Pegawai

Penelitian yang dilakukan Usman, dkk(2011) membuktikan bahwa konflik peran memiliki pengaruh positif terhadap stres kerja. Jika pegawai merasa terdapat pertentangan antara tugas-tugas yang harus ia lakukan dengan tanggung jawab yang dimiliki, tugas yang dilakukan bukan pekerjaannya, bertentangan dengan tuntutan atasan dan rekan kerjanya, dan bertentangan dengan nilai-nilai yang diyakini maka akan stres membuat seorang pegawai. Sejalan dengan hasil penelitian Quarat-ul-ain, dkk (2012) dan Nurqamar, dkk (2014) yang menyimpulkan konflik peran berpengaruh positif signifikan terhadap stres kerja. Semakin besar konflik peran seorang pegawai akan menjadi mudah stres.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh antara model Konflik Peran terhadap Stres Kerja Pegawai.



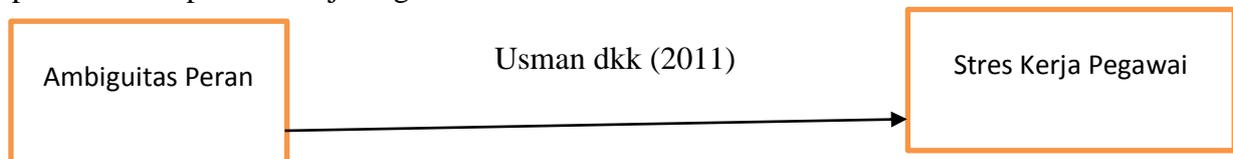
Gambar 2.1
Pengaruh Konflik Peran terhadap Stres Kerja Pegawai

2.2.1.2 Pengaruh Ambiguitas Peran Terhadap Stres Kerja Pegawai

Usman dkk (2011) membuktikan bahwa ambiguitas peran berpengaruh positif signifikan terhadap stres kerja. Quarat-ul-ain, dkk (2012) juga menyimpulkan bahwa ambiguitas peran yang meningkat mengakibatkan pegawai semakin stres. Jika pegawai dituntut bekerja secara baik, tetapi tidak diikuti dengan kejelasan peran, kejelasan

pertanggungjawaban, kewenangan yang cukup, dan pemahaman peranan pekerjaan dalam mencapai tujuan organisasi maka pegawai memiliki kecenderungan menjadi stres.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh antara model Ambiguitas peran terhadap Stres Kerja Pegawai.

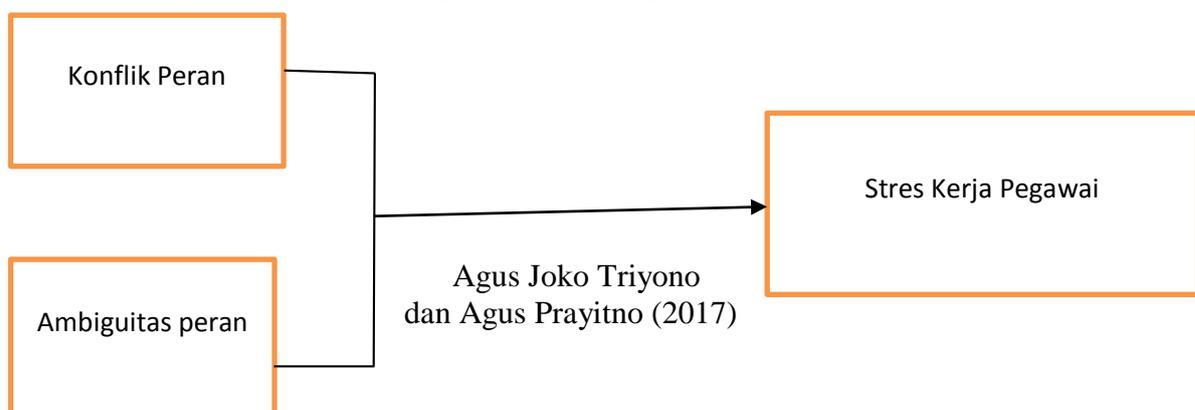


Gambar 2.2
Pengaruh Ambiguitas Peran terhadap Stres Kerja Pegawai

2.2.1.3 Pengaruh Konflik Peran Dan Ambiguitas Peran Terhadap Stres Kerja Pegawai

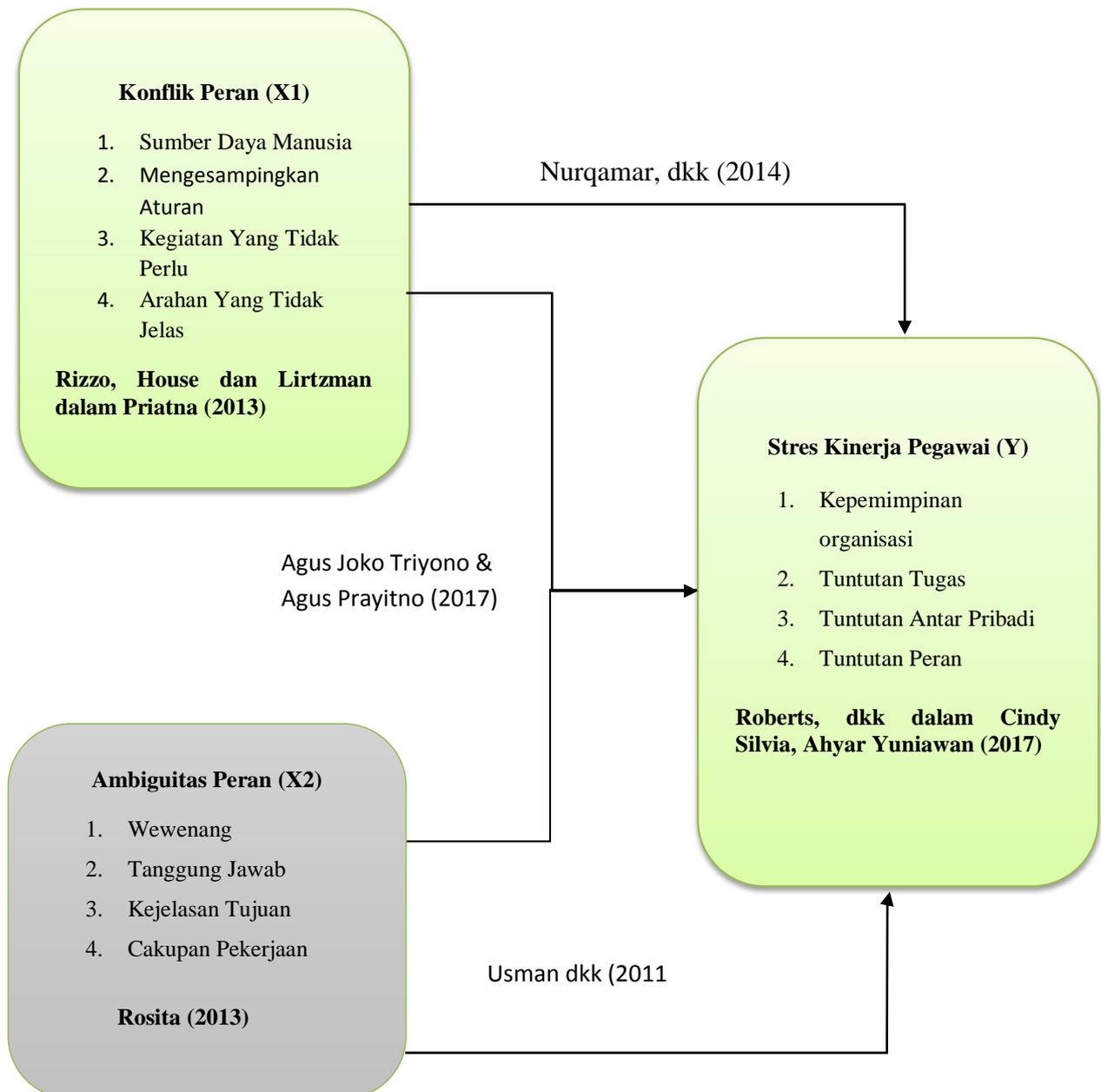
. Usman A., et al.(2011) konflik peran dan ambiguitas peran berpengaruh positif terhadap stres kerja, Sedangkan Nurqamar(2014) Konflik peran berpengaruh pada stres kerja sedangkan ambiguitas peran berpengaruh negatif terhadap stres kerja. Agus Joko Triyono dan Agus Prayitno (2017) membuktikan bahwa konflik peran dan ambiguitas peran memiliki pengaruh positif terhadap stres kerja dengan konflik peran memiliki pengaruh yang dominan.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh antara model Konflik Peran dan Ambiguitas peran terhadap Stres Kerja Pegawai.



Gambar 2.3
Pengaruh Konflik peran dan Ambiguitas Peran terhadap Stres Kerja Pegawai

Berdasarkan kerangka pemikiran dan teori keterkaitan diatas maka dapat digambarkan paradigma pada penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 2.4
Paradigma Penelitian

2.3 Hipotesis

Menurut Sugiyono (2012:64) mengatakan “Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan”.

Berdasarkan kajian pustaka dan kerangka pemikiran yang di gambarkan dalam paradigm penelitian maka dengan demikian akan di bentuk hiptesis sesuai rumusan masalah dan tujuan penelitian, namun dari ke empat rumusan masalah dan tujuan penelitian tersebut, untuk tujuan pertama tidak di buat uji hiptesis akan tetapi hanya uraian – uraian variable sebagai berikut :

H1 : Konflik Peran Berpengaruh Positif Signifikan Terhadap Stres Kerja Pegawai Pada PPSDM APARATUR Bandung

H2 : Ambiguitas Peran Berpengaruh Positif signifikan Terhadap Stres Kerja Pegawai Pada PPSDM APARATUR Bandung

H3 : Konflik Peran dan Ambiguitas Peran Berpengaruh Positif Signifikan Terhadap Stres Kerja Pegawai Pada PPSDM APARATUR Bandung