BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Konflik Peran

2.1.1.1 Pengertian Konflik Peran

Menurut Kreitner dan Kinicki (2001)**,** konflik peran menyatakan bahwa ketika individu merasakan adanya tuntutan yang saling bertentangan dari orang-orang disekitar maka individu tersebut sedang mengalami konflik peran. Jadi konflik peran adalah pertentangan rangkaian tuntutan atau harapan yang disampaikan oleh anggota-anggota perangkat peranan *(role set)* dimana pemenuhan satu tuntutan akan menghalangi pemenuhan tuntutan yang lainnya. Konflik peran juga dialami oleh individu ketika nilai-nilai internal, etika, atau standar dirinya bertabrakan dengan tuntutan yang lainnya. Konflik peran didefinisikan sebagai hasil dari ketidakkonsistenan harapan-harapan berbagai pihak atau persepsi adanya ketidakcocokan antara tuntutan peran dengan kebutuhan, nilai-nilai individu, dan sebagainya (Leigh et al . dalam Amilin dan Dewi, 2008).

Menurut Hutami (2011), bahwa ambiguitas peran dapat timbul pada lingkungan kerja saat seseorang kurang mendapat informasi yang cukup mengenai kinerja yang efektif dari sebuah peran. Kurangnya informasi dan kejelasan peran serta tugas-tugas bagi orang-orang dalam peranan kerja mereka dapat menyebabkan timbulnya situasi penuh stress dan cenderung menimbulkan konflik. Konflik peran

dan ambiguitas peran mengakibatkan stress bagi karyawan yang tentu saja akan menghasilkan sesuatu yang tidak diinginkan, baik untuk dirinya sendiri maupun untuk organisasinya.

Menurut Luthans (2006:407) dalam Ivan A. Setiawan 2014), seseorang akan mengalami konflik peran jika memiliki dua peran atau lebih yang harus dijalankan pada waktu yang bersamaan. Menurut Yustrianthe (2008), konflik peran terjadi ketika seorang berada pada situasi tekanan untuk melakukan tugas yang berbeda dan tidak konsisten dalam waktu yang bersamaan. Konflik peran yang terjadi pada seseorang akan menyebabkan timbulnya stress yang dapat merusak dan merugikan dalam pencapaian tujuan seseorang. Apabila stres terjadi secara terus-menerus dan berkepanjangan, maka akan menyebabkan timbulnya *reduced personal accomplishment*, pada akhirnya akan menyebabkan tingkat kepuasan kerja dan keinginan untuk tetap bekerja di perusahaan atau institusi yang rendah.

Menurut Munandar (2008), konflik peran timbul jika seorang karyawan mengalami adanya:

1. Pertentangan antara tugas-tugas yang harus ia lakukan dan antara tanggung jawab yang ia miliki.

2. Tugas-tugas yang harus ia lakukan yang menurut pandangannya bukan merupakan bagian dari pekerjaannya.

3. Tuntutan-tuntutan yang bertentangan dari atasan, rekan, bawahannya, atau orang lain yang dinilai penting bagi dirinya.

4. Pertentangan dengan nilai-nilai dan keyakinan pribadinya sewaktu melakukan tugas pekerjaannya.

2.1.1.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Konflik Peran

1. Salah satu faktor penyebab konflik adalah Saling bergantungan. Saling bergantungan dalam pekerjaan terjadi jika dua kelompok organisasi atau lebih saling membutuhkan satu sama lain guna menyelesaikan tugas.
2. Salah satu faktor penyebab konflik ialah perbedaan tujuan. Perbedaan tujuan yang terdapat diantara satu bagian dengan bagian yang lain yang tidak sepaham bisa menjadi faktor penyebab munculnya konflik.
3. Salah satu faktor penyebab konflik yaitu perbedaan persepsi atau pendapat. Dalam hal menghadapi suatu masalah, perbedaan persepsi yang ditimbulkan inilah yang menyebabkan munculnya konflik.

Filey dan House dalam Wijano (2010) memberikan kesimpulan atas hasil penelitian kepustakaaan mereka tentang konflik peran, yang dicatat melalui berbagai indikasi dipengaruhi oleh empat variabel :

1. Mempunyai kesadaran akan terjadi konflik (awareness of role conflict) Pada saat individu mengalami ketidakcocokan atas peran yang dimainkan, maka individu perlu mempunyai kesadaran melalui intropeksi bahwa peran yang dimaikannya akan membuat dirinya mengalami konflik peran yang dapat mengganggu dirinya dan organisasi.
2. Menerima kondisi dan situasi jika muncul konflik yang dapat membuat tekanan-tekanan dalam pekerjaan (acceptance of conflicting job pressures). Ada baiknya ketika individu mengalami pertentangan dalam dirinya,

Individu menerima kondisi dan situasi yang dapat membuat dirinya menjadi tertekan. Dengan begitu individu dapat belajar untuk menerima kondisi dan situasi yang baru, sehingga lebih membuat dirinya merasa nyaman dan produktif.

3. Memiliki kemampuan untuk menoleransi stres (abilty to tolerance stress) Individu yang tidak mampu mentoleransi stresnya yang akan mengalami konflik peran, namun jika individu mampu untuk mentoleransi stress maka ia akan mampu untuk lebih produktif.
4. Memperkuat sikap atau sifat pribadi lebih tahan dalam menghadapi konflik yang muncul dalam organisasi (general personality make-up).

2.1.1.3 Indikator Konflik Peran

Menurut Kreitner dan Kinicki (2001), indikator konflik peran yaitu:

1. Tuntutan Pekerjaan

Seorang karyawan memiliki tugas atau pekerjaan yang menjadi tanggungjawabnya. Hal ini berarti karyawan harus dapat menyelesaikan pekerjaannya sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan perusahaan. Secara kualitas, hasil kerja karyawan dari waktu ke waktu harus lebih baik, semakin variatif dan dapat diselesaikan dalam jangka waktu yang lebih singkat. Sedangkan secara kuantitas, hasil kerja karyawan harus dapat meningkat dalam hal jumlah (Hasibuan, 2003:35).

2. Pertentangan

Pertentangan adalah proses interaksi sosial, di mana beberapa individu atau kelompok berusaha memperoleh sesuatu yang diinginkan dengan cara menekan, menghancurkan, atau mengalahkan pihak lawan dengan ancaman kekerasan.

3. Harapan Peran

Harapan peran berasal dari tuntutan dari tugas atau pekerjaan itu sendiri dan uraian tugas, peraturan-peraturan dan standar.

2.1.2 Ketidakjelasan Peran

2.1.2.1 Pengertian Ketidakjelasan Peran

Menurut (Singh, 1993 dalam Rangga Wijaya, 2013) Ketidakjelasan peran menghalangi peluang untuk meningkatkan prestasi kerja, mengurangi kepuasan kerja (job satisfication) dan meningkatkan keluar masuk karyawan (turnover) karena ketidakjelasan peran berpotensi mendorong munculnya keterlambatan (delays) dalam mengambil tindakan sehingga kinerja karyawan menjadi kurang efisien dan tidak terarah. Dalam Fanani et. all (2008) Menyatakan bahwa ketidakjelasan peran adalah tidak adanya prediktabilitas hasil atau respon terhadap perilaku seseorang dan eksistensi atau kejelasan perilaku yang dibutuhkan. Hal ini seringkali dalam bentuk input dari lingkungan yang akan berfungsi untuk memadu perilaku dan memberikan pengetahuan, mana perilaku yang tepat atau tidak ada.

Ambiguitas peran didefinisikan sebagai suatu keadaan di mana informasi yang berkaitan dengan suatu peran tertentu kurang atau tidak jelas (Kahn et al .

dalam Beauchamp et al ., 2004). Dalam Agustina (2009) bahwa ketidakjelasan peran (role ambiguity) mengacu pada kurangnya kejelasan mengenai harapan-harapan pekerjaan, metoda-metoda untuk memenuhi harapan-harapan yang dikenal, dan/atau konsekuensi dari kinerja atau peran tertentu.

Menurut (Cahyono, 2008) dalam Ivan A. Setiawan (2014) Ketidakjelasan peran merupakan tidak cukupnya informasi yang dimiliki serta tidak adanya arah dan kebijakan yang jelas, ketidakpastian tentang otoritas, kewajiban dan hubungan dengan lainnya, dan ketidakpastian sanksi dan ganjaran terhadap perilaku yang dilakukan. Ketidakjelasan peran muncul karena kurangnya informasi atau karena tidak adanya informasi sama sekali atau informasinya tidak disampaikan. Ketidakjelasan peran dirasakan jika seorang karyawan tidak memiliki cukup informasi untuk dapat melaksanakan tugasnya, atau tidak mengerti atau merealisasi harapan-harapan yang berkaitan dengan peran tertentu (Munandar, 2008). Menurut teori peran, ketidakjelasan peran berkepanjangan dapat mendorong terjadinya ketidakpuasan kerja, mengurangi rasa percaya diri, dan menghambat kinerja pekerjaan.

2.1.2.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Ketidakjelasan Peran

Menurut Everly dan Giordano dalam Munandar (2008) antara lain :

1) Ketidakjelasan dari sasaran-sasaran (tujuan-tujuan) kerja.
2) Kesamaran tentang tanggung jawab
3) Ketidakjelasan tentang prosedur kerja.
4) Kesamaran tentang apa yang diaharapkan oleh orang lain.
5) Kurang adanya balikan, atau ketidakpastian tentang unjuk kerja pekerjaan.

2.1.2.3 Indikator Ketidakjelasan Peran

Menurut (Singh, 1993), indikator dari ketidakjelasan peran yaitu:

- **Peluang**

  Peluang adalah suatu nilai untuk mengukur tingkat kemungkinan terjadinya suatu kejadian yang tidak pasti (uncertainty event). Menurut Sudjana (1992), peluang merupakan suatu peristiwa yang terjadi dibandingkan dengan banyaknya peristiwa.

- **Kinerja**

  Kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* yang berarti prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang. Pengertian kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

  Kinerja merupakan prestasi kerja, yaitu perbandingan antara hasil kerja dengan standar yang ditetapkan **(Dessler, 2000:41)**. Kinerja adalah hasil kerja baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan **(Mangkunagara, 2002:22).**

- **Kepuasan kerja**

  Dikemukan oleh Robbin (2001) bahwa kepuasan kerja adalah sikap yang umum terhadap suatu pekerjaan seseorang, selisih antara banyaknya ganjaran yang diterima seorang pekerja dan banyaknya yang mereka yakini seharusnya mereka terima. Pendapat lain bahwa kepuasan kerja merupakan

suatu sikap yang dimiliki oleh para individu sehubungan dengan jabatan atau pekerjaan mereka (Winardi,1992). Selain itu pendapat Indrawidjaja (2000) bahwa kepuasan kerja secar umum menyangkut berbagai hal seperti kognisi, emosi, dan kecenderungan perilaku seseorang.

2.1.3 Kinerja Karyawan

2.1.3.1 Pengertian Kinerja Karyawan

Menurut Purnomo (2003:2) Kinerja Karyawan yaitu hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggungjawabnya dalam rangka mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan, secara legal, tidak melanggar aturan dan sesuai dengan moral serta etika.

Menurut Rivai dan Basri (2005). Kinerja adalah kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan sesuatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan.

Mangkunegara (2000) dalam Rizki Rosaputri (2012)**,** mendefinisikan bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Kinerja menurut Idham dan Subowo (2005) merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya meliputi kualitas dan kuantitas output serta keandalan yang dimiliki dalam melaksanakan pekerjaan. Kinerja merupakan suatu hasil kerja yang dicapai

seseorang dala melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya berdasarkan atas kecakapan, kesungguhan, pengalaman dan waktu (Suaib, 2008).

Kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan. Untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan, seseorang harus memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Kesediaan dan keterampilan seseorang tidaklah cukup efektif untuk mengerjakan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang akan dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya (Hersey dan Blanchard, 18:1993 dalam Rivai dan Ahmad; 2005). Kinerja merujuk kepada tingkat keberhasilan dalam melaksanakan tugas serta kemampuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Kesuksesan dan kinerja perusahaan bisa dilihat dari kinerja yang telah dicapai oleh karyawannya, oleh sebab itu perusahaan menuntut agar para karyawannya mampu menampilkan kinerja yang optimal karena baik buruknya kinerja yang dicapai oleh karyawan akan berpengaruh pada kinerja dan keberhasilan perusahaan secara keseluruhan (Yuniningsih, 2002:18).

2.1.3.1 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Menurut Mangkunegara (2000), faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja adalah sebagai berikut:

1. Faktor Kemampuan

Secara psikologis, kemampuan (ability) karyawan terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan reality (knowledge + skill). Artinya, pegawai yang memiliki IQ di atas rata-rata (IQ 110 – 120) dengan pendidikan yang memadai untuk

jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan.

2. Faktor Motivasi

Motivasi terbentuk dari sikap (attitude) seorang pegawai dalam menghadapi situasi (situation) kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri karyawan yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi (tujuan kerja).

Menurut Dale Timpe (1992 dalam Idham dan Subowo, 2005), terdapat dua faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, yaitu:

1. Faktor internal, yaitu faktor yang berhubungan dengan sifat-sifat seseorang, meliputi sikap, sifat-sifat kepribadian, sifat fisik, keinginan atau motivasi, umur, jenis kelamin, pendidikan, pengalaman kerja, latar belakang budaya dan variabel-variabel personal lainnya.

2. Faktor eksternal yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yang berasal dari lingkungan, meliputi kebijakan organisasi, kepemimpinan, tindakan-tindakan rekan kerja jenis latihan dan pengawasan, sistem upah dan lingkungan sosial. Keberhasilan suatu organisasi dengan berbagai macam kinerja tergantung kepada kinerja para karyawan yang berada dalam organisasi tersebut. Di

dalam suatu organisasi dikenal 3 (tiga) jenis kinerja (Mangkunegara; 2000), yaitu:

1. Kinerja Stratejik (Strategic Performance)

Kinerja stratejik suatu perusahaan dievaluasi atas ketepatan perusahaan dalam memilih lingkungannya dan kemampuan adaptasi (penyesuaian) perusahaan

bersangkutan atas lingkungan hidupnya di mana ia beroperasi. Biasanya kebijakan stratejik dipegang oleh top-management (manajemen tingkat tinggi) karena menyangkut strategi menghadapi pihak luar yang melingkungi kehidupan perusahaan. Kecepatan dan ketetapan informasi dari unit-unit kerja intern perusahaan dapat menentukan kecepatan dan ketetapan strategi menghadapi pihak luar.

2. Kinerja Administrasi (Administrative Performance)

Kinerja administrasi berkaitan dengan kinerja administrasi organisasi. Termasuk di dalamnya tentang struktur administrasi yang mengatur hubungan otoritas (wewenang) dan tanggung jawab dari orang yang menduduki jabatan atau bekerja pada unit-unit kerja yang terdapat dalam organisasi. Di samping itu, kinerja dari mekanisme aliran informasi antarunit kerja dalam organisasi, agar tercapai sinkronisasi kerja antar unit kerja.

3. Kinerja Operasi (Operation Performance)

Kinerja operasional berkaitan dengan efektivitas penggunaan setiap sumber daya yang digunakan perusahaan. Kemampuan mencapai efektivitas penggunaan sumber daya (modal, bahan baku, teknologi dan lain-lain) tergantung kepada sumber daya manusia yang mengerjakannya.

2.1.3.3 Indikator Kinerja Karyawan

Menurut (Purnomo, 2004:3), indikator kinerja karyawan yaitu:

- **Kepemimpinan**

Jacobs dan Jacques (1990:281) Pengertian kepemimpinan menurut Jacobs dan Jacques adalah sebuah proses memberi arti terhadap usaha kolektif, dan mengakibatkan kesediaan untuk melakukan usaha yang diinginkan untuk mencapai sasaran.

- **Motivasi**

Menurut Uno (2007), motivasi dapat diartikan sebagai dorongan internal dan eksternal dalam diri seseorang yang diindikasikan dengan adanya; hasrat dan minat; dorongan dan kebutuhan; harapan dan cita-cita; penghargaan dan penghormatan. Motivasi adalah sesuatu apa yang membuat seseorang bertindak (Sargent, dikutip oleh Howard, 1999) menyatakan bahwa motivasi merupakan dampak dari interaksi seseorang dengan situasi yang dihadapinya (Siagian, 2004).

- **Lingkungan Kerja**

Menurut Lewa dan Subowo (2005) lingkungan kerja didesain sedemikian rupa agar dapat tercipta hubungan kerja yang mengikat pekerja dengan lingkungannya. Lingkungan kerja yang baik yaitu apabila karyawan dapat melaksanakan kegiatan secara optimal, sehat, aman dan nyaman. Lingkungan kerja yang kurang baik dapat menuntut tenaga kerja serta waktu yang lebih banyak dan tidak mendukung diperolehnya rencangan sistem kerja yang efisien.

Alex S. Nitisemito (2000:183) mendefinisikan lingkungan kerja sebagai berikut : “Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar para

pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang diembankan".

2.1.4 Hasil 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 variable penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

Tabel 2.1
Hasil Penelitian Terdahulu

No	Penulis	Judul	Hasil	Persamaan/ Perbedaan
1.	Mita Siti Apsari dan Ivan A. Setiawan (2014) Jurnal Sains Manajemen & Akuntansi Vol.VINo.1/April/2014	Pengaruh role conflict dan role ambiguity terhadap kinerja karyawan perusahaan pertambangan minyak dan gas bumi.	Salah satu faktor yang dianggap dapat mempengaruhi kinerja karyawan tersebut adalah munculnya tekanan peran (role stress) dalam bentuk role conflict dan role ambiguity. Role conflict	**Persamaan:** Penulis menggunakan Variabel konflik peran, ketidakjelasan peran dan kinerja kayawan sebagai variabel Y. **Perbedaan:** 1.tempat penelitian 2.Populasi
2.	Rizki Rosaputri (2013)	Pengaruh Konflik Peran Dan ambiguitas peran Terhadap Kinerja Karyawan dengan variabel stress kerja	Permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana mengelola peningkatan kinerja karyawan dengan mempertimbang	**Persamaan:** Penulis menggunakan variabel konflik peran sebagai variabel X yang mempengaruhi variabel Y yaitu kinerja karyawan. **Perbedaan:** 1. Penulis tidak menggunakan

		sebagai variabel intervening pada salah satu bank di Indonesia.	kan konflik peran, ambiguitas peran dan stress kerja di dalam perusahaan. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan cara menggunakan metode sensus yaitu seluruh populasi menjadi sampel.	Variabel intervening yaitu stress kerja, sedangkan penelitian terdahulu menggunakan vriabel kerja. 2. tempat penelitian
3.	Catherina Rosally Dan Yulius Jogi (2015) Business Accounting Review Vol 3 No 2 Agustus 2015 (31-40)	Pengaruh Konflik Peran, Ketidakjelasan Peran, Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Auditor Pada KAP di Surabaya.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara komitmen organisasi dengan kinerja auditor, sedangkan konflik peran dan ketidakjelasan peran berpengaruh negatif terhadap kinerha auditor.	**Persamaan:** 1.penulis menggunakan Variabel konflik peran dan ketidakjelasan peran sebagai variabel X. **Perbedaan:** 1.penulis tidak mengunakan Variabel Komitmen Organisasi sebagai variabel X, tetapi penelitian terdahulu memakai variabel tersebut. 2.Tempat survey
4.	Sri Rosita (2013) Mankeu Vol. 2 No.3, 2013:263-373	Pengaruh Konflik Peran Dan Ketidakjelasan Peran Terhadap Kinerja Karyawan Fakultas Ekonomi Program	Dari hasil penelitian menggunakan path anaisis menunjukan konflik peran dan ketidakjelasan peran secara simultan idak memiliki	**Persamaan:** Penulis menggunakan variabel konflik peran, ketidakjelasan peran yang mempengaruhi variabel Y yaitu kinerja karyawan. **Perbedaan:** 1.Tempat penelitian

		Ekstensi Universitas Jambi	pengaruh terhadap kinerja karyaawan.	2.Populasi
5.	Febrianty(2012) Jurnal Ekonomi Dan Informasi Akuntansi (Jenius) Vol.2no.3 Sept2012	Pengaruh Role Conflict, Role Ambiguity, Dan Work-Family Conflict Terhadap Komitmen Organisasional (Studi Pada Kap Di Sumatera Bagian Selatan)	Role Conflict tidak berpengaruh terhadap koimitmen organisasional auditor KAP. Dengan demikian pengambilan keputusan yang dilakukan adalah menolak Hipotesis H1. Role ambiguity tidak berpengaruh terhadap koimitmen organisasional auditor KAP. Dengan demikian pengambilan keputusan yang dilakukan adalah menolak Hipotesis H2. Work family conflict berpengaruh terhadap koimitmen organisasional auditor KAP. Dengan demikian pengambilan keputusan yang dilakukan adalah menerima Hipotesis H3.	**Persamaan:** Penulis menggunakan variabel konflik peran dan ketidakjelasan peran. **Perbedaan:** 1.Penulis tidak menggunakan Variabel work family, sedangkan penelitian terdahulu memakai variabel tersebut. 2.tempat survey

			Role Conflict, role ambiguity, dan Work family conflict berpengaruh signifikan secara simultan terhadap koimitmen organisasional auditor KAP	
6.	Mahfuz Judeh (2011) International Business Research Vol. 4, No. 3; July 2011	Role Ambiguity and Role Conflict as Mediators of the Relationship between Socialization and Organizational Commitment	This study sought to test the probable influence of employee socialization on organization commitment, and to investigate the moderating effect of role ambiguity and role conflict on this relationship.	**Persamaan:** Penulis menggunakan Variabel konflik peran dan ketidakjelasan peran. **Perbedaan:** 1.tempat survey
7.	Putu Nita Winidiantari dan Ni Luh Sari Widhiyani (2016) ISSN: 2302-8556 E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana 12.1 (2015): 249-264	konflik peran, ketidakjelasan peran, dan kelebihan peran terhadap kinerja auditor pada KAP di Bali.	Konflik peran berpengaruh negatif terhadap kinerja auditor. . Tekanan waktu mampu memoderasi pengaruh konflik peran terhadap kinerja auditor. Interaksi t ekanan waktu dan konflik peran menunjukkan bahwa	**Persamaan:** Penulis menggunakan Variabel konflik peran dan ketidakjelasan peran sebagai variabel X. **Perbedaan:** 1. Penulis tidak menggunakan variabel kelebihan peran. 2.tempat survey

			tekanan waktu memperkuat pengaruh neg atif konflik peran terhadap kinerja auditor .	
8.	Prof. Umar Nimran et.all (2013) IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM) e-ISSN: 2278-487X. Volume 8, Issue 1 (Jan. - Feb. 2013), PP 98-105	The Influence of Role Conflict and Role Ambiguity on The Employee' s Performan ce Through Commitme nt and Self-Efficacy (Study on the Nurses at Public Health Service Center of Kabupaten Kediri, East Java)	This research discusses the influence of role conflict and role ambiguity on nurse performance based on the organizational commitment and self-efficacy factors among nurses at Puskesmas in KabupatenKedi ri. In overall, it is found that role conflict does not affect nurse performance; nevertheless, role ambiguity influences nurse performance at Puskesmas in Kabupaten Kediri.	**Persamaan:** Penulis menggunakan Variabel konflik peran,ketidakjelasan peran dan kinerja karyawan. **Perbedaan:** 1.Tempat penelitian

2.2 Kerangka Pemikiran

Konflik yang terjadi dalam lingkungan pekerjaan merupakan pemicu memburuknya kinerja karyawan. Banyak faktor yang dapat menimbulkan konflik

di suatu perusahaan seperti, koordinasi kerja yang tidak dilakukan, ketergantungan dalam pelaksanaan tugas, tugas yang tidak jelas, perbedaan dalam orientasi kerja, perbedaan dalam memahami tujuan organisasi, perbedaan persepsi, sistem kompetensi insentif, strategi pemotivasian yang tidak tepat. (Mangkunegara (2001:156))

Konflik peran dapat menimbulkan rasa tidak nyaman dalam bekerja dan bisa menurunkan motivasi kerja karena mempunyai dampak negatif terhadap perilaku individu, seperti timbulnya ketegangan kerja, banyaknya terjadi perpindahan, penurunan kepuasan kerja sehingga bisa menurunkan kinerja auditor secara keseluruhan.

Ambiguitas peran dapat timbul pada lingkungan kerja saat seseorang kurang mendapat informasi yang cukup mengenai kinerja yang efektif dari sebuah peran. Kurangnya informasi dan kejelasan peran serta tugas-tugas bagi orang-orang dalam peranan kerja mereka dapat menyebabkan timbulnya situasi penuh stress dan cenderung menimbulkan konflik. Konflik peran dan ambiguitas peran mengakibatkan stress bagi karyawan yang tentu saja akan menghasilkan sesuatu yang tidak diinginkan, baik untuk dirinya sendiri maupun untuk organisasinya.

Seseorang dapat mengalami ketidakjelasan peran apabila mereka merasa tidak ada kejelasan sehubungan dengan ekspektasi pekerjaan, seperti kurangnya informasi yang diperlukan untuk menyelesaikan pekerjaan atau tidak memperoleh kejelasan mengenai deskripsi tugas dari pekerjaan mereka.

2.2.1 Hubungan antara Konflik Peran dan Kinerja Karyawan

Hasil penelitian Agustina (2009) dan Putra (2012) dalam Nur Azizah (2015) menyatakan konflik peran memberikan pengaruh negatif terhadap kinerja. Konflik peran dapat menimbulkan rasa tidak nyaman dalam bekerja, dan bisa menurunkan motivasi kerja karena mempunyai dampak negatif terhadap perilaku individu seperti timbulnya ketegangan kerja, banyak terjadi perpindahan pekerja, penurunan kepuasan kerja sehingga dapat menurunkan kinerja auditor. Variabel konflik peran memiliki pengaruh negatif, artinya semakin tinggi konflik peran maka kinerja semakin menurun dan semakin rendah konflik peran maka kinerja semakin meningkat.

Hasil penelitian Arfan dan Ishak (2005) dalam Nurul Azizah (2015) menyimpulkan bahwa konflik peran (role conflict) mempunyai dampak negatif terhadap perilaku karyawan seperti penurunan kinerja secara keseluruhan).Hasil ini konsisten dengan hasil penelitian Maulana (2013) yang mengatakan bahwa konflik peran berpengaruh terhadap signifikan terhadap kinerja auditor.

Temuan penelitian ini mendukung penelitian Fanani, et al. (2008:143), bahwa konflik peran menyebabkan rendahnya kinerja karyawan. Konflik peran terjadi ketika terdapat dua perintah berbeda dalam waktu bersamaan dan diantara dua perintah tersebut bertolak belakang. Demikian juga, menurut Wolfe, et al, (1962) dalam Azhar (2013:3), bahwa konflik peran dianggap sebagai bentuk tekanan dari dua kelompok berbeda sehingga tidak memungkinkan untuk bisa mematuhi semua aturan kelompok yang saling bertentangan. Konflik peran menyebabkan karyawan mengalami stres peran.

Penelitian-penelitian terdahulu menunjukkan bahwa pengaruh role conflict terhadap kinerja karyawan adalah negatif. Idrus et al. (1999) menunjukkan bahwa role conflict berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Begitu juga hasil penelitian Agustina (2009), Keaveney dan Nelson (1993), Dubinsky et al. (1992), serta Singh et al. (1998) menunjukkan hasil yang sama dimana role conflict memiliki efek negatif terhadap kinerja karyawan.

2.2.2 Hubungan antara Ketidakjelasan Peran dan Kinerja Karyawan

Penelitian Fanani et al. (2008) dalam Ivan A. Setiawan (2014) yang menunjukkan bahwa role ambiguity berpengaruh negative terhadap kinerja karyawan. Pengaruh tersebut seperti timbulnya ketegangan kerja, terjadinya perpindahan pekerja, penurunan kepuasan kerja yang berakibat menurunkan kinerja karyawan secara keseluruhan. Role ambiguity mempengaruhi kinerja karyawan secara negatif. Artinya, semakin besar role ambiguity yang dihadapi karyawan, semakin menurun pula kinerjanya. Sebaliknya, semakin kecil role ambiguity yang dihadapi karyawan, maka kinerjanya akan semakin meningkat.

Ambiguitas peran diperlukan untuk menghasilkan performance yang baik, karena karyawan perlu mengetahui tujuan dari pekerjaan, apa yang diharapkan untuk dikerjakan serta skope dan tanggung jawab dari pekerjaan mereka. Saat tidak ada kepastian tentang definisi kerja dan apa yang diharapkan dari pekerjaannya maka akan timbul ambiguitas peran (Rivai dan Deddy; 2010). Ambuguitas peran terjadi karena adanya ketidakjelasan tujuan kerja, adanya kesamaran dalam tanggung jawab, tidak jelasnya prosedur kerja dan adanya kesamaran tentang apa yang diharapkan dan adanya ketidak jelasan tentang unjuk kerja pekerjaan. Hasil

penelitian yang telah dilakukan oleh Florence Catharina (2001) menunjukkan bahwa, variabel ambiguitas peran berpengaruh negatif terhadap variabel kinerja, kurangnya pengarahan, kejelasan tujuan, informasi dan tugas yang dirasakan oleh karyawan akan menyebabkan menurunnya kinerja yang dihasilkan oleh karyawan.

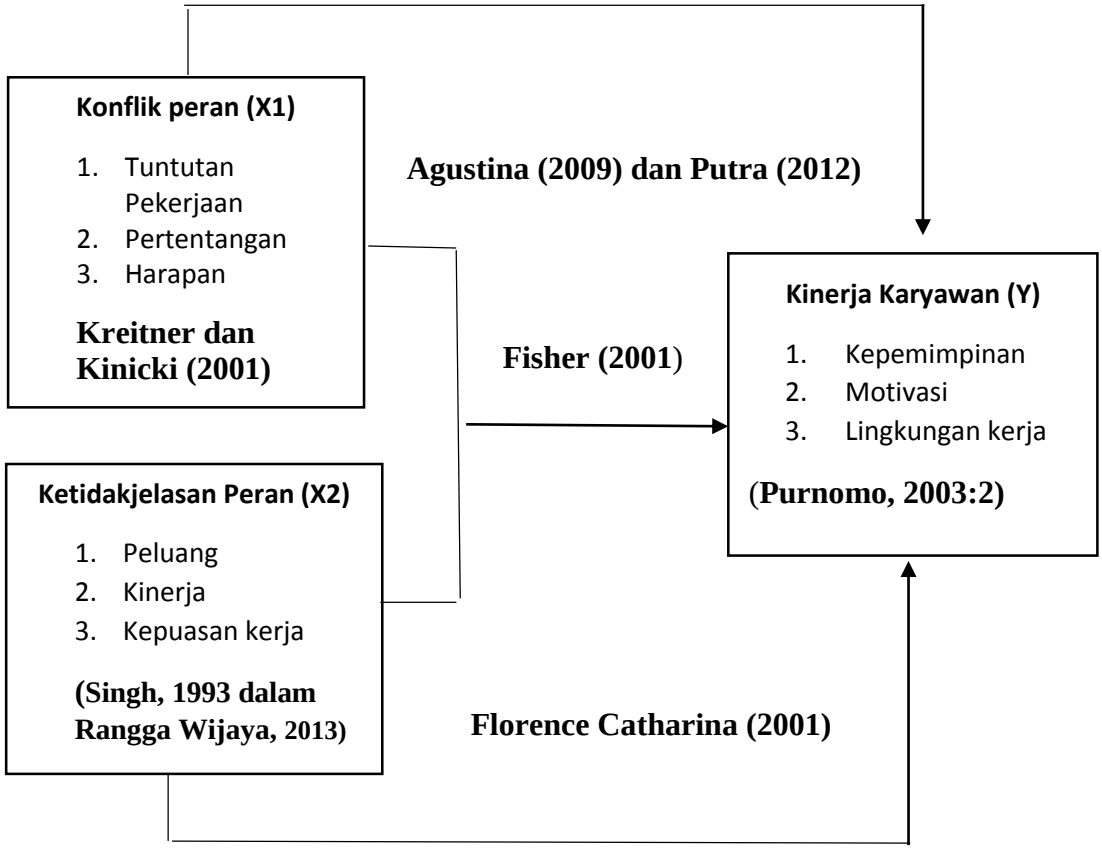
2.2.3 Hubungan antara Konflik Peran, Ketidajelasan Peran dengan Kinerja Karyawan

Khoo dan Sim (1997) dalam Rheny Afriana Hanif (2013) meneliti tentang konflik auditor dengan membahas latar belakang konflik peran auditor dan me-review secara empiris masalah lingkungan audit di Korea. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyebab utama dari konflik auditor di Korea adalah inkonsistensi peranan struktural, konflik peran dan jarak pengharapan. Hasil survei menunjukkan bahwa auditor di Korea mengalami konflik peran yang signifikan, sehingga dalam bekerja mereka cenderung berkompromi dengan motif ekonomi dan kurang memperhatikan etika profesional. Akibatnya, kinerja tidak menjadi perhatian utama. Fried (1998)—yang menguji pengaruh konflik peran dan ketidakjelasan peran terhadap kinerja pegawai perusahaan industrial Israel—menyatakan bahwa konflik peran berpengaruh pada level kinerja yang lebih rendah. Sedangkan Fisher (2001) menyampaikan bahwa hasil penelitiannya menunjukkan bahwa konflik peran berpengaruh negatif terhadap kinerja auditor dan kepuasan kerja. Sama seperti konflik peran, ketidakjelasan peran juga dapat menimbulkan rasa tidak nyaman dalam bekerja dan bisa menurunkan motivasi kerja karena mempunyai dampak negatif terhadap perilaku individu, seperti timbulnya

ketegangan kerja, banyaknya terj adi perpindahan pekerja, penurunan kepuasan kerja sehingga bisa menurunkan kinerja auditor secara keseluruhan.

Fanani dkk. (2008) dalam Kristina (2014) bahwa konflik peran dan ketidakjelasan peran akan memunculkan perasaan tidak nyaman serta ketegangan dalam kerja terjadi banyak perpndahan kerja, menurunkan motivasi serta kepuasan kerja sehingga akan menurunkan kinerja secara keseluruhan.

Paradigma Penelitian Konflik Peran dan Ketidakjelasan Peran yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan.



Gambar: 2.1 Kerangka Pemikiran

2.3 HIPOTESIS

Hipotesis merupakan dugaan sementara yang dimaksud untuk menjawab permasalahan yang ada.

Menurut Umi Narimawati (2007:73), mengemukakan bahwa: " Hipotesis dapat dikatakan sebagai pendugaan sementara mengenai hubungan antar variabel yang akan diuji kebenarannya. Karena sifatnya dugaan, maka hipotesis hendaknya mengandung implikasi yang lebih jelas terhadap pengujian yang dinyatakan".

Berdasarkan kerangka pemikiran dan rumusan masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, maka penulis mengambil hipotesis sementara dalam memecahkan masalah tersebut, bahwa :

H1 : Konflik Peran pada PT. Dapen Telkom Bandung sudah baik.

H2 : Ketidakjelasan Peran pada PT. Dapen Telkom Bandung sudah baik.

H3 : Kinerja Karyawan pada PT. Dapen Telkom Bandung sudah baik.

H4 : Konflik Peran secara Parsial berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Dapen Telkom Bandung.

H5 : Ketidakjelasan Peran secara Parsial berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Dapen Telkom Bandung.

H6 : Konflik Peran dan Ketidakjelasan Peran secara simutan berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan.