



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk mengubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Definisi Manajemen

Manajemen adalah sebuah proses penyelesaian suatu hal secara efektif dan efisien dengan menggunakan bantuan orang lain. Proses tersebut lebih ditekankan pada suatu kegiatan yang sedang berlangsung dan memiliki keterkaitan (Robbins, 2017). Didalam buku tersebut juga dijelaskan arti dari efektif dan efisien. Efektif berorientasi pada hasil akhir dari suatu pekerjaan sedangkan efisien berorientasi pada proses untuk dapat menyelesaikan suatu pekerjaan.

Sedangkan menurut Burrow (2008) manajemen adalah sebuah proses menyelesaikan tujuan dari sebuah organisasi secara efektif dengan menggunakan bantuan sumber daya manusia dan sumber daya yang lainnya. Menurut Kinicki (2016) manajemen didefinisikan sebagai pengejaran tujuan organisasi secara efisien dan efektif dengan mengintegrasikan melalui *planning, organizing, leading*, dan *controlling* sumber daya organisasi.

Dari definisi-definisi diatas, definisi manajemen yang digunakan peneliti yaitu manajemen adalah sebuah proses penyelesaian suatu hal secara efektif dan efisien dengan menggunakan bantuan orang lain. Proses tersebut lebih ditekankan pada suatu kegiatan yang sedang berlangsung dan memiliki keterkaitan (Robbins, 2017).

2.1.1 Fungsi Manajemen

Menurut Lussier (2006) dalam bukunya tertulis ada 4 fungsi manajemen, yaitu:

a. *Planning*

Planning adalah suatu proses menetapkan sebuah objektif dari suatu tujuan dan menemukan terlebih dahulu bagaimana cara objektif tersebut dapat dijalankan. Untuk menuju sukses, suatu perusahaan biasanya membutuhkan banyak perencanaan.

b. *Organizing*

Organizing adalah suatu proses pendelegasian dan koordinasi suatu tugas atau pekerjaan serta pengalokasian sumber daya yang ada untuk dapat mencapai suatu tujuan yang sudah disepakati sebelumnya.

c. *Leading*

Seorang manajer harus memimpin para pekerjanya dalam penyelesaian tugas mereka masing-masing. *Leading* merupakan suatu proses dalam mempengaruhi para pekerjanya untuk menyelesaikan tugasnya dalam mencapai tujuan organisasi.

d. *Controlling*

Controlling adalah sebuah proses dalam membangun dan mengimplementasikan mekanisme-mekanisme untuk memastikan bahwa tujuan perusahaan sudah dicapai. Bagian terpenting dari fungsi manajemen ini adalah memastikan adanya kemajuan dalam mencapai tujuan perusahaan.

2.2 *Human Resource Management*

Menurut Mondy (2008) *human resource management* atau sumber daya manusia adalah suatu pemanfaatan individu untuk mencapai tujuan perusahaan. Dalam buku Burrow (2008) yang berjudul *Business Principles and Management* mendefinisikan bahwa *human resource management* atau sumber daya manusia adalah semua aktivitas yang melibatkan perolehan, pengembangan, dan pemberian kompensasi pada orang yang telah melakukan suatu pekerjaan disebuah perusahaan.

Dessler (2015) mengemukakan bahwa *human resource management* atau sumber daya manusia adalah sebuah proses memperoleh, melatih, menilai, dan pemberian kompensasi pada karyawan, dan memperhatikan hubungan kinerja mereka, kesehatan dan keselamatan, dan masalah keadilan. Menurut Noe (2008) *human resource management* atau sumber daya manusia mengacu pada kebijakan, praktik, dan sistem yang mempengaruhi perilaku, sikap, dan kinerja pegawai. Praktek HRM termasuk merancang dan menganalisis pekerjaan, menentukan kebutuhan sumber daya manusia, merekrut karyawan, menyeleksi karyawan, mengajari karyawan cara melakukan pekerjaan mereka dan mempersiapkan mereka untuk masa depan (melatih dan mengembangkan), memberi penghargaan karyawan, mengevaluasi semua kinerja mereka, dan menciptakan lingkungan kerja yang positif (hubungan karyawan).

Dari banyak pengertian *human resource management* diatas, peneliti menggunakan pengertian *human resource management* dari buku Burrow (2008) yang berjudul *Business Principles and Management* yang mendefinisikan bahwa *human resource management* atau sumber daya manusia adalah semua

aktivitas yang melibatkan perolehan, pengembangan, dan pemberian kompensasi pada orang yang telah melakukan suatu pekerjaan disebuah perusahaan.

2.3 Time Pressure

Time pressure terjadi atau timbul disebabkan karena pada saat melakukan suatu tugas atau pekerjaan, karyawan harus dapat mempertimbangkan biaya dan waktu yang tersedia pada saat karyawan melakukan suatu prosedur pekerjaan yang sudah direncanakan oleh pihak manajemen perusahaan sebelumnya. Jika waktu yang dialokasikan tidak cukup, maka seseorang akan bekerja dengan cepat sehingga hanya dapat melaksanakan sebagian prosedur pekerjaan yang telah disyaratkan (Waggoner, 1991). Seorang karyawan yang sedang bekerja diharapkan dapat menyelesaikan semua prosedur pekerjaannya yang sudah disyaratkan dalam waktu yang sesingkat mungkin sesuai dengan batas waktu penugasan dan menghasilkan laporan pekerjaan tepat pada jangka waktu yang telah ditepatkan. Pada saat ini tuntutan tersebut semakin besar sehingga menimbulkan *time pressure* / tekanan waktu (Herningsih, 2001).

Nirmala (2013) mendefinisikan *time pressure* adalah keadaan yang menunjukkan seorang dituntut untuk melakukan efisiensi terhadap anggaran waktu yang telah disusun atau terdapat pembahasan waktu anggaran yang sangat ketat dan kaku. Sedangkan menurut Suhayati (2010) *time pressure* adalah suatu pekerjaan yang disusun dengan memprediksi waktu yang dibutuhkan pada setiap tahap dalam program pekerjaan tersebut untuk berbagai tingkat karyawan dan menjumlahkan

prediksi tersebut, yaitu dengan mengestimasi jumlah jam yang dibutuhkan oleh setiap level karyawan.

Dari keseluruhan pengertian diatas, penulis dapat memilih definisi *time pressure* dari Herningsih (2001) yang menjelaskan bahwa *time pressure* adalah ketika seorang karyawan yang sedang bekerja diharapkan dapat menyelesaikan semua prosedur pekerjaannya yang sudah diisyaratkan dalam waktu yang sesingkat mungkin sesuai dengan batas waktu penugasan dan menghasilkan laporan pekerjaan tepat pada jangka waktu yang sudah ditetapkan.

2.3.1 Dampak *Time Pressure*

DeZoort (1997) menjelaskan bahwa terdapat tiga dampak dari *time pressure* yaitu sebagai berikut :

1. *Impacting attitudes*. Yang termasuk ke dalam *impacting attitudes* yaitu: *stress, feeling of failure, job dissatisfaction*, dan *undesired turnover*.
2. *Impacting intention*. Yang termasuk ke dalam *impacting intention* yaitu: *underreporting time* dan *accepting weak from of evidence during the work*.
3. *Impacting behavior*. Yang termasuk ke dalam *impacting behavior* yaitu: *premature sign-off*

2.3 *Role Ambiguity*

Ahmad (2009) mengemukakan bahwa *role ambiguity* merupakan konsep yang menjelaskan ketersediaan informasi terkait peran. Informasi tertentu diperlakukan untuk kinerja yang memadai, yaitu untuk seseorang sesuai dengan harapan peran yang dipegang oleh pengirim peran. Peran pemegang jabatan harus mengetahui apa kegiatannya dan tanggung jawab pada posisinya. Selain itu, ia harus mengetahui juga kegiatan apa yang akan memenuhi tanggung jawab tentang posisinya dan bagaimana kegiatan tersebut dilakukan. Kemudian menurut Khan, *et al.* dalam Ahmad (2009) juga menyarankan bahwa *role ambiguity* akan meningkat ketika kompleksitas organisasi melebihi rentang pemahaman individu. Dengan demikian, seorang karyawan yang harus berurusan dengan *role ambiguity* cenderung menemukan itu lebih sulit untuk mempertahankan komitmen untuk bertindak dengan independensi.

Sedangkan, menurut Rogers (1976) *role ambiguity* merupakan sebuah kondisi yang terjadi ketika "*position incumbents lack adequate role relevant information*" yang artinya pemegang posisi yang ada saat itu kurang memiliki informasi yang relevan. *Role ambiguity* adalah suatu kesenjangan antara jumlah informasi yang dimiliki seseorang dengan yang dibutuhkan untuk dapat melaksanakan perannya dengan tepat, karena *role ambiguity* bersifat pembangkit stress maka *role ambiguity* akan menimbulkan perasaan tidak menentu (Brief, *et al.*, 1999 dalam Febrianty, 2012).

Dalam Agustina (2009) *role ambiguity* termasuk dalam *role stress*, *role ambiguity* adalah tidak adanya informasi yang memadai yang diperlukan seseorang untuk menjalankan peranannya dengan cara yang memuaskan. *Role ambiguity* mengacu pada kurangnya kejelasan mengenai harapan – harapan pekerjaan, metode - metode untuk mengerjakan pekerjaan tersebut, dan konsekuensi dari kinerja atau peran tertentu. *Role ambiguity* 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.

Role ambiguity muncul karena kurangnya informasi atau karena tidak adanya informasi sama sekali dan tidak tersampaikan (Cahyono, 2008). Ketidakjelasan peran (*role ambiguity*) 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, *role ambiguity* berkepanjangan dapat mendorong terjadinya ketidakpuasan kerja, mengurangi rasa percaya diri, dan menghambat kinerja pekerjaan.

Dari keseluruhan pengertian di atas, penulis dapat memilih definisi *role ambiguity* dari Agustina (2009) yang artinya adalah tidak cukupnya informasi yang dimiliki serta tidak adanya arah dan kebijakan yang jelas, ketidakpastian tentang otoritas, kewajiban dan hubungan dengan yang lainnya, dan ketidakpastian sanksi dan ganjaran terhadap perilaku yang dilakukan. *Role ambiguity* muncul karena tidak

cukupnya informasi yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas – tugas atau pekerjaan yang diberikan dengan cara yang memuaskan. Ketidakjelasan ini adalah akibat dari kekacauan yang terjadi dalam pendelegasian tugas atau tanggung jawab kerja. Banyak pekerjaan tidak mempunyai deskripsi kerja tertulis dan ketika karyawan diberitahu apa yang harus dilakukan, instruksinya tidak jelas.

2.4.1 Dimensi atau Indikator *Role Ambiguity*

Menurut Rizzo, House, dan Lirtzman dalam Pratina (2013), *role ambiguity* dapat diukur menggunakan indikator-indikator sebagai berikut :

1. Wewenang

Merasa pasti dengan seberapa besar wewenang yang dimiliki dan mempunyai rencana yang jelas untuk melakukan suatu pekerjaan.

2. Tanggung Jawab

Mengetahui apa yang menjadi tanggung jawab dan penjelasan tentang apa yang harus dikerjakan adalah jelas.

3. Kejelasan Tujuan

Mempunyai tujuan yang jelas untuk melakukan suatu pekerjaan dan mengetahui bahwa perlunya membagi waktu dengan tepat.

4. Cakupan Pekerjaan

Mengetahui cakupan dari pekerjaan dan mengetahui juga bagaimana kinerjanya dievaluasi.

2.4.2 Faktor-Faktor Penyebab *Role Ambiguity*

Faktor-faktor yang menyebabkan timbulnya *role ambiguity* menurut Everly dan Giordano dalam Munandar (2010) antara lain:

1. Ketidakjelasan dari sasaran (tujuan-tujuan)
2. Kesamaran tentang tanggungjawab
3. Ketidakjelasan tentang prosedur kerja
4. Kesamaran tentang apa yang diharapkan oleh orang lain
5. Kurang adanya ketidakpastian seorang karyawan untuk mengerjakan suatu pekerjaan

2.4.3 Upaya Menghindari *Role Ambiguity*

Menurut Zeithaml, V. A. , Parasuraman, A. and Berry, L. L. , dalam Idris (2012) manajemen dapat menggunakan empat alat kunci dalam memberikan kejelasan peran untuk karyawan :

1. Komunikasi
2. Umpan balik
3. Kepercayaan diri
4. Kompetensi

Pertama, karyawan memerlukan informasi yang akurat tentang peran mereka dalam organisasi. Mereka membutuhkan komunikasi tertentu dan sering dari supervisor serta manajer tentang apa yang diharapkan dari mereka. Mereka juga perlu mengetahui tujuan, strategi, tujuan, dan filosofi perusahaan serta departemen mereka

sendiri. Mereka membutuhkan informasi yang terbaru dan lengkap tentang produk dan jasa yang perusahaan tawarkan, mereka juga perlu tahu pelanggan perusahaan, siapa mereka, dan apa yang diharapkan dari mereka.

Selanjutnya, karyawan juga perlu mengetahui seberapa baik mereka melayani dibandingkan dengan standar pelayanan yang ditetapkan untuk mereka. Harus ada umpan balik ketika karyawan melakukan pekerjaan dengan baik agar memberi semangat kepada mereka dan memberi kesempatan untuk koreksi diri ketika mereka berkinerja buruk. Akhirnya, karyawan perlu merasa percaya diri dan kompeten dalam pekerjaan mereka. Perusahaan dapat meningkatkan kepercayaan diri karyawan dengan menyelenggarakan pelatihan yang dibutuhkan untuk meningkatkan keahlian karyawan mereka.

Pelatihan yang berhubungan dengan jasa yang diberikan oleh perusahaan untuk membuat dan menjadikan karyawan merasa mampu ketika berhadapan dengan pelanggan, pelatihan keterampilan komunikasi terutama dalam mendengarkan pelanggan dan memahami apa yang pelanggan harapkan, dan memberikan karyawan rasa penguasaan atas masalah yang tak terkirakan yang muncul dalam pertemuan layanan. Program pelatihan harus dirancang untuk meningkatkan kepercayaan dan kompetensi karyawan yang menghasilkan kejelasan peran yang lebih besar.

2.5 *Work-Family Conflict*

Frone (2000) mendefinisikan *work-family conflict* sebagai hubungan dua arah antara peran pekerjaan dan peran keluarga, dengan kata lain konflik yang disebabkan oleh tuntutan pekerjaan dapat mengganggu kehidupan peran sebagai keluarga. Sedangkan Posig (2004) mengemukakan bahwa *work-family conflict* terjadi karena kondisi tuntutan pekerjaan yang tidak seimbang dengan kewajiban sebagai peran rumah tangga di keluarga sehingga menitikberatkan peran pekerjaan dibandingkan dengan peran di keluarga.

Kemudian menurut Bagger (2012) *work-family conflict* mengacu pada konflik yang berakibat dan menyebabkan adanya tuntutan atau beban pekerjaan yang membatasi kemampuan seseorang untuk memenuhi tanggung jawabnya sebagai peran dalam keluarga. Adapun dalam definisi *work-family conflict* yang dipakai oleh peneliti dalam penelitian ini yang mengacu pada definisi yang diberikan oleh (Posig, 2004), bahwa *work-family conflict* adalah kondisi peran yang tidak seimbang antara tuntutan pekerjaan dan kewajiban yang dijalankan pada peran pekerjaan dan juga peran keluarga.

Dari definisi-definisi yang ada diatas, definisi yang dipilih oleh penulis pada penelitian kali ini adalah definisi yang berasal dari Frone (2000) yang menjelaskan bahwa *work place – family conflict* adalah suatu hubungan dua arah antara peran pekerjaan dan peran keluarga yang dengan kata lain merupakan sebuah konflik yang

muncul karena tuntutan pekerjaan dapat mengganggu kehidupan peran sebagai anggota keluarga.

2.5.1 Jenis dan Bentuk *Work-family Conflict*

Yavas (2008) mengemukakan bahwa jenis konflik peran terbagi menjadi dua jenis, yaitu konflik pekerjaan dan konflik keluarga. Penjelasan kedua konflik peran tersebut adalah sebagai berikut :

1. Konflik pekerjaan adalah sebuah bentuk konflik yang terjadi terhadap seorang individu karyawan diperusahaan memiliki tuntutan peran pekerjaan dan peran keluarga secara mutual dan tidak dapat diseimbangkan dalam beberapa hal.
2. Konflik keluarga adalah sebuah bentuk konflik yang terjadi terhadap seorang individu karyawan yang pada umumnya peran karyawan didalam keluarga tidak mampu menyeimbangkan tuntutan waktu sebagai tanggung jawab peran keluarga dan menimbulkan ketegangan.

2.5.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi *Work-Family Conflict*

Faktor-faktor yang mempengaruhi *work-family conflict* dalam individu karyawan menurut Marretih (2013) adalah sebagai berikut :

1. *Time pressure* (tekanan waktu). Semakin banyak waktu yang diluangkan untuk bekerja diperusahaan, maka akan semakin sedikit waktu yang diluangkan untuk keluarga.

2. *Family size and support* (latar belakang dan dukungan keluarga). Dalam memiliki anggota keluarga, tentunya akan berpengaruh terhadap kinerja karyawan saat bekerja di kantor. Semakin banyak anggota keluarga bisa berpotensi semakin banyak konflik yang dialami, sebaliknya apabila anggota keluarga mendukung atau memotivasi akan semakin sedikit konflik dan akan menjadi sebuah pemicu kinerja yang baik.
3. *Job satisfaction* (kepuasan kerja). Kepuasan kerja didapatkan seperti pekerjaan tepat waktu atau dapat meraih prestasi didalam sebuah pekerjaan. Hal tersebut akan meminimalisir konflik yang dirasakan dalam diri sendiri maupun peran dalam keluarga.
4. *Marital and life satisfaction* (pernikahan dan kepuasan hidup). Dalam pernikahan tentunya ada peran yang perlu diperhatikan dalam menjalani kehidupan berkeluarga baik peran dalam keluarga maupun peran dalam pekerjaan dalam perusahaan. Hal tersebut harus selalu seimbang dan perlu komunikasi yang sangat baik dalam menjalaninya.
5. *Size of firm* (ukuran perusahaan). Perusahaan besar tentunya memiliki karyawan yang tidak sedikit dan memiliki juga peran-peran yang dimiliki oleh setiap individu karyawan, tentunya hal ini dapat berpotensi terjadinya konflik antar peran yang terjadi antar karyawan yang bekerja dalam perusahaan tersebut terhadap peran yang dimilikinya.

2.6 Work Stress

Anaroga (1992) mengartikan *stress* sebagai suatu bentuk terhadap tanggapan seseorang baik secara fisik ataupun mental terhadap suatu perubahan di lingkungannya dan terasa sangat mengganggu serta membuat dirinya mereka sendiri tidak nyaman. Sedangkan Looker (2004) mengemukakan bahwa *stress* merupakan sebuah keadaan yang dialami oleh seorang individu ketika adanya hal yang tidak sesuai antara tuntutan-tuntutan yang diterima dan kemampuan untuk mengatasinya, *stress* juga merupakan sebuah keseimbangan antara bagaimana individu memandang tuntutan tersebut serta bagaimana cara individu tersebut berpikir untuk mengatasi semua tuntutan tersebut agar tidak membuat mereka menjadi *stress*, menjadi *stress* ataupun *eustress*.

Stress menurut Hans Selye dalam Alimul (2008) adalah sebuah respon tubuh yang bersifat tidak spesifik terhadap setiap tuntutan atau beban atasnya. Maka dapat dikatakan ketika seseorang mendapatkan mengalami beban atau tugas yang berat tetapi orang tersebut tidak dapat mengatasi tugas yang dibebankan itu, maka tubuh secara otomatis akan merespon dengan tidak mampu terhadap tugas tersebut sehingga orang tersebut dapat mengalami *stress*. Sebaliknya, apabila seseorang yang dengan beban tugas yang berat namun orang tersebut mampu mengatasi beban tersebut dengan tubuh berespon dengan baik, maka dapat disimpulkan bahwa orang tersebut tidak mengalami *stress*. Menurut Adi (2010) seseorang dapat dikatakan mengalami

stress ketika dihadapkan pada suatu kondisi dengan adanya tekanan akibat tuntutan yang berasal dari dalam diri dan lingkungan.

Stress juga dapat diartikan sebagai emosi yang negatif, kognitif, tingkah laku, dan proses fisiologi yang terjadi pada individu untuk mencoba menyesuaikan dengan *stressor* yang ada pada dirinya yang dapat mengganggu fungsi sehari-hari individu dan mengharuskan individu melakukan penyesuaian (Lutfiah, 2011). Berdasarkan definisi-definisi *stress* yang ada, dapat disimpulkan bahwa *stress* merupakan suatu keadaan individu yang dihasilkan oleh perubahan lingkungan yang diterima sebagai suatu yang menantang menurutnya, mengancam serta merusak kehidupan seseorang.

Work stress merupakan respon psikologis individu terhadap tuntutan di tempat kerja yang menuntut seseorang untuk beradaptasi dalam mengatasinya. *Work stress* merupakan respon seseorang terhadap tuntutan dari pekerjaannya (Martina, 2012). Spears (2008) mendefinisikan *work stress* sebagai reaksi seseorang terhadap tekanan yang berlebihan atau tuntutan di tempat kerja yang bersifat merugikan.

Dari definisi-definisi yang sudah disebutkan diatas, penulis memilih definisi *work stress* dari Spears (2008) pada penelitian kali ini yang menjelaskan *work stress* adalah sebuah reaksi seseorang terhadap tekanan yang berlebihan atau tuntutan ditempat kerja yang bersifat merugikan.

2.6.1 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Stress

Dalam Santrock (2003), dijelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi *stress* sebagai berikut :

a. Beban yang terlalu berat, konflik, dan frustrasi

Beban yang terlalu berat biasa disebut dengan istilah *burnout*. Dapat diartikan sebagai perasaan yang tidak berdaya dan tidak memiliki harapan yang disebabkan oleh *stress* akibat pekerjaan yang sangat berat. *Burnout* dapat membuatenderitanya merasa sangat kelelahan secara fisik maupun emosional.

b. Kejadian besar dalam hidup dan gangguan sehari-hari

Para psikolog pernah menekankan bahwa kehidupan sehari-hari dapat menjadi penyebab *stress* seperti halnya kejadian besar dalam hidup. Tinggal dengan keluarga yang tengah mengalami ketegangan dan hidup dalam kemiskinan bukanlah sesuatu yang dianggap sebagai kejadian besar dalam kehidupan seorang remaja, namun kejadian sehari-hari yang dialami oleh orang dewasa dalam kondisi dunia kerja dapat menumpuk sehingga menimbulkan kehidupan yang sangat penuh dengan *stress* dan pada akhirnya banyak orang dewasa yang mengalami gangguan psikologis atau penyakit.

c. Faktor-faktor kepribadian pola tingkah laku tipe A

Pola tingkah laku tipe A (*type a behavior pattern*) sekelompok karakteristik yang memiliki rasa kompetitif yang berlebihan, kemauan yang sangat keras, tidak bersabar, mudah mengeluarkan marahnya, dan sikap bermusuhan yang dianggap

berhubungan dengan masalah jantung. Individu yang bermusuhan dan parah sering kali diberi sebuah “reaktor panas” yang berarti mereka memiliki reaksi fisiologis yang kuat terhadap *stress*, detak jantungnya meningkat, pernapasannya menjadi semakin cepat serta otot-otot yang menegang yang pada akhirnya semua kondisi itu dapat menyebabkan penyakit jantung.

d. Faktor-faktor kognitif

Penilaian kognitif merupakan sebuah istilah yang digunakan oleh Lazarus untuk menggambarkan interpretasi individu-individu terhadap kejadian-kejadian dalam hidup mereka sebagai sesuatu hal yang berbahaya, mengancam serta menantang dan menguji keyakinan mereka apakah mereka memiliki kemampuan untuk menghadapi sesuatu hal yang terjadi dengan cara yang dapat terbilang efektif.

e. Faktor-faktor sosial budaya

1. *Stress* Akulturatif

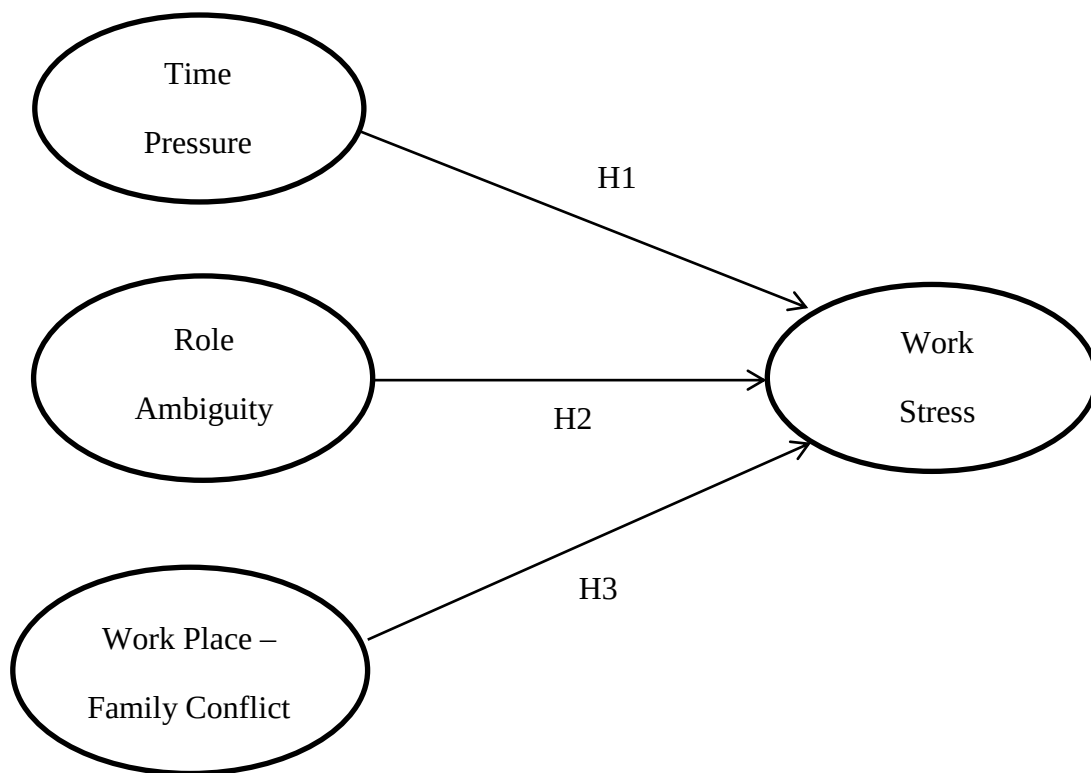
Akulturasi berkaitan erat dengan perubahan kebudayaan yang merupakan akibat dari kontak langsung yang sifatnya terus-menerus antara dua kelompok kebudayaan yang berbeda. *Stress* akulturatif adalah konsekuensi negatif dan akulturasi.

2. Status Sosial-Ekonomi

Kondisi kehidupan yang kronis seperti pemukiman yang tidak memadai, lingkungan yang kondisinya berbahaya, tanggung jawab yang diberikan terasa berat, dan ketidakpastian keadaan ekonomi merupakan faktor-faktor pemicu *stress* yang sangat kuat dalam kehidupan warga miskin.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa faktor—faaktor yang mempengaruhi *stress* terdiri dari empat faktor, diantaranya adalah faktor lingkungan, kepribadian pola tingkah laku tipe A, faktor kognitif, dan faktor sosial budaya.

2.7 Model dan Hipotesis Penelitian



Gambar 2.1 Model Penelitian

Sumber : (Amiruddin, 2019) (Model Telah Di Modifikasi)

H1 : *Time Pressure* berpengaruh positif terhadap *work stress*

H2 : *Role Ambiguity* berpengaruh positif terhadap *work stress*

H3 : *Work Place – Family Conflict* berpengaruh positif terhadap *work stress*

2.7.1 Pengaruh *Time Pressure* terhadap *Work Stress*

Temuan dalam penelitian Libby dan Frederick (1990) menyatakan bahwa pengalaman yang dimiliki oleh seorang karyawan akan mempengaruhi kualitas pekerjaannya, mereka menemukan bahwa semakin banyak pengalaman seorang karyawan dalam bekerja maka juga semakin dapat menghasilkan berbagai dugaan dalam menjelaskan sebuah pekerjaan. Pengalaman kerja seorang karyawan telah dipandang sebagai suatu faktor penting dalam memprediksi kinerja seorang karyawan. Faktor lain yang dapat mempengaruhi kualitas kerja seorang karyawan adalah *time pressure* (tekanan waktu). Menurut Waggoner, *et.al.* (1991), jika alokasi waktu untuk penugasan tidak cukup, maka seorang karyawan mungkin mengkompensasikan pekerjaan mereka dengan bekerja sangat cepat, dan hanya menyelesaikan tugas-tugas yang penting saja sehingga mungkin menghasilkan kinerja yang tidak efektif. Kelley, *et al.* (2005) menyatakan bahwa *time pressure* yang ketat akan meningkatkan tingkat *stress* bagi para karyawan, karena karyawan harus melakukan semua pekerjaannya diperusahaan dengan waktu yang ketat bahkan dalam anggaran waktu yang tidak dapat menyelesaikan semua pekerjaan diperusahaannya dengan prosedur kerja yang seharusnya. Berdasarkan penjelasan tersebut dapat dipahami bahwa *time pressure* berhubungan secara positif dengan *work stress*

Mengacu kepada penelitian sebelumnya terkait *time pressure* dan *work stress* serta hubungannya terhadap fenomena yang telah ditemukan oleh penulis, maka

penulis ingin melakukan penelitian lebih lanjut dengan menguji pengaruh antara *time pressure* dan *work stress* berdasarkan hipotesis penelitian sebagai berikut :

H1 : *Time pressure* memiliki pengaruh positif terhadap *work stress*

2.7.2 Pengaruh *Work Place – Family Conflict* terhadap *Work Stress*

Dalam penelitian Chiun Lo dan Ramayah (2011) menyatakan bahwa pekerjaan dan keluarga adalah dua hal yang saling terkait dan merupakan hal penting bagi semua orang namun sangat sulit untuk menggabungkan mereka terutama jika orang tersebut memiliki keluarga sendiri. Oleh karena itu, konflik akan muncul ketika seseorang harus memilih antara dua peran (peran dalam keluarga dan ditempat kerja) sehingga individu harus memainkan banyak peran. Dengan kata lain, konflik adalah hubungan antara dua pihak atau lebih ketika individu merasakan ketidakcocokan antara kondisi yang ada dan kondisi yang diharapkan. Secara umum, orang berpikir konflik harus dihindari, tetapi menurut Fisher, *et al.* (2001), konflik bermanfaat dalam kehidupan dan merupakan bagian dari keberadaan manusia. Namun, yang lain menyatakan bahwa konflik dapat menghambat kerja tim, sehingga menyebabkan perilaku tidak etis untuk mencapai tujuan.

Work-family conflict adalah tuntutan peran pekerjaan dan keluarga yang tidak dapat disejajarkan dalam beberapa hal. Menurut Greenhouse dan Beutell (1985), *work-family conflict* adalah jumlah tekanan yang muncul dalam melakukan satu peran sehingga seseorang memiliki kesulitan dalam memenuhi peran lainnya. Konflik ini

akan menyebabkan *stress* pada karyawan ditempat kerja sehingga masalah tersebut pada akhirnya akan menyebabkan karyawan ingin berganti pekerjaan, seperti yang ditemukan oleh Netemeyer, *et al.* (1996) dan Boles, *et al.* (1997). Temuan menyebutkan bahwa konflik kerja-keluarga memiliki efek positif pada tingkat *turnover* (Pasewark dan Viator, 2006; Blomme et al., 2010). Demikian pula, konflik yang lebih tinggi antara pekerjaan dan keluarga yang dihadapi oleh individu dapat mempengaruhi kinerja mereka.

Perusahaan diharapkan untuk lebih memperhatikan kesejahteraan karyawannya dengan meningkatkan kepuasan mereka sehingga karyawan berperilaku sesuai dengan kepentingan perusahaan dalam jangka panjang. Karena itu, perusahaan harus mencegah konflik kerja-keluarga pada karyawan mereka. Dampak konflik kerja-keluarga pada karyawan adalah stres kerja, niat berpindah dan mungkin menurunnya kualitas kerja. Mereka terjadi untuk menutupi ketidakmampuan untuk menyelesaikan masalah, yaitu ketidakmampuan untuk menyeimbangkan peran keluarga dan pekerjaan, sehingga menciptakan konflik internal. Lu, *et al.* (2008) mengungkapkan bahwa konflik pekerjaan-keluarga memiliki efek positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi, sementara penelitian Zhao (2012) menunjukkan bahwa individu yang memiliki konflik antara pekerjaan dan keluarga akan memiliki ambiguitas dan itu akan menyebabkan berkurangnya komitmen organisasi. Demikian pula, ketidaknyamanan atau tekanan kerja akan memiliki efek positif

Mengacu kepada penelitian sebelumnya terkait *work-family conflict* dan *work stress* serta hubungannya terhadap fenomena yang telah ditemukan oleh penulis, maka penulis ingin melakukan penelitian lebih lanjut dengan menguji pengaruh antara *work-family conflict* dan *work stress* berdasarkan hipotesis penelitian sebagai berikut :

H2 : *Work-family conflict* memiliki pengaruh positif terhadap *work stress*

2.7.3 Pengaruh *Role Ambiguity* terhadap *Work Stress*

Konflik peran muncul karena dua perintah yang berbeda secara simultan (Wolfe dan Snoke, 1962). Selain itu, konflik peran terjadi jika seseorang memiliki peran yang berlawanan sebagai karyawan atau anggota organisasi yang harus mematuhi semua norma dan peraturan yang berlaku dan loyal kepada organisasi, dan sebagai anggota profesional yang harus mematuhi kode etik dan standar kinerja profesional (Siegel dan Marconi, 1989). Karyawan dalam organisasi memiliki struktur kerja standar. Ambiguitas peran terjadi ketika seorang karyawan menerima informasi yang tidak memadai, kebijakan dan arahan yang tidak jelas, otoritas yang tidak pasti, tugas dan hubungan dengan orang lain untuk melakukan pekerjaan mereka (Bamber et al., 1989; Jackson dan Schuler, 1985; Senatra, 1980). Selanjutnya, ambiguitas peran mencakup koordinasi alur kerja, pelanggaran dalam rantai komando, uraian tugas dan kecukupan aliran komunikasi. Oleh karena itu, ambiguitas peran mengacu pada tekanan waktu dalam tugas karena kurangnya kejelasan atau tidak memahami peran yang tepat seseorang dalam organisasi (DeZoort dan Lord, 1997).

Konflik peran dan ambiguitas peran memiliki dampak potensial. Ini mungkin disebabkan oleh tekanan tinggi yang terkait dengan pekerjaan dan menyebabkan stres kerja (Fisher, 2001; Viator, 2001). Konflik peran dan ambiguitas peran sebagai pemicu stres didokumentasikan dengan baik dalam penelitian sebelumnya. Elemen-elemen ini ditemukan dan mempengaruhi hasil kerja dan pekerjaan yang terkait dengan suatu sikap (Rebelle dan Michaels, 1990; Belias et al., 2015). Dalam hal *stress* kerja, Fogarty (1996) dan Smith et al. (2007) menemukan bahwa konflik peran dan ambiguitas peran memiliki hubungan positif dan signifikan dengan stres kerja. Dengan kata lain, seseorang memahami bahwa konflik peran yang tinggi akan membuat mereka memiliki stres kerja yang tinggi, sehingga lingkungan yang kondusif diperlukan bagi karyawan untuk bekerja sesuai dengan kapasitasnya.

Mengacu kepada penelitian sebelumnya terkait *work-family conflict* dan *work stress* serta hubungannya terhadap fenomena yang telah ditemukan oleh penulis, maka penulis ingin melakukan penelitian lebih lanjut dengan menguji pengaruh antara *work-family conflict* dan *work stress* berdasarkan hipotesis penelitian sebagai berikut :

H3 : *Role ambiguity* memiliki pengaruh positif terhadap *work stress*

2.7 Penelitian Terdahulu

2.1 Tabel Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti	Judul Penelitian	Tahun	Temuan Penelitian	Manfaat Penelitian
1	Amir Amiruddin	<i>Mediating effect of work stress on the influence of time pressure, work-family conflict and role ambiguity on audit quality reduction behavior</i>	2019	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menyelidiki hubungan antara <i>time pressure</i> , <i>workplace-family conflict</i> , <i>role ambiguity</i> , dan <i>work stress</i> dengan variabel mediasi <i>audit quality reduction behavior</i> . Ini berarti bahwa makalah ini menyelidiki efek langsung dari (1) tekanan waktu, konflik tempat kerja-keluarga, dan ambiguitas peran pada perilaku pengurangan kualitas audit, dan (2) tekanan waktu, konflik tempat kerja-keluarga, ambiguitas peran, dan perilaku pengurangan kualitas audit pada stres kerja.	Jurnal ini saya gunakan sebagai jurnal utama untuk menjelaskan pengaruh <i>time pressure</i> , <i>work place – family conflict</i> , <i>role ambiguity</i> , dan <i>work stress</i> .
2	Hutabarat, G.	Pengaruh Pengalaman <i>Time Budget Pressure</i> dan Etika Auditor terhadap Kualitas Audit	2012	Hasil pengujian validitas data menunjukkan bahwa semua (enam) item pertanyaan untuk variabel pengalaman valid. Semua (empat) item pertanyaan untuk mengukur <i>time budget pressure</i> valid. Sedangkan untuk variabel etika <i>auditor</i> terdapat satu item pertanyaan untuk dimensi	Jurnal ini saya gunakan sebagai jurnal pendukung untuk menjelaskan hubungan antara <i>time pressure</i> dan <i>work stress</i> .

				<i>locus of control</i> yang tidak valid sehingga di keluarkan dari data yang digunakan. Hasil pengujian validitas untuk variabel kualiatas audit menunjukkan semua pertanyaan valid. Hasil pengujian reliabilitas menunjukkan bahwa semua variabel yang digunakan reliabel. Berdasarkan hasil output regresi diperoleh hubungan positif yang kuat antara pengalaman dengan kualitas audit sebesar 0,664. Hubungan positif yang sedang antara etika <i>auditor</i> dengan kualitas audit sebesar 0,573, hubungan positif yang sedang antara pengalaman dengan etika <i>auditor</i> sebesar 0,475. Hubungan negatif yang sedang antara time budget pressure dengan kualitas audit sebesar -0,453. Hasil perhitungan menunjukkan koefisien jalur pengalaman terhadap kualitas audit sebesar 0,485, koefisien jalur <i>time pressure</i> terhadap kualitas audit sebesar -0,286, dan koefisien jaluretika <i>auditor</i> terhadap kualitas audit sebesar 0,261. Koefisien jalur atau besarnya pengaruh masing-masing variabel pengalaman dan etika auditor terhadap kualitas audit menunjukkan	
--	--	--	--	---	--

				pengaruh positif, yang dapat diinterpretasikan bahwa kenaikan pengalaman dan etika auditor akan meningkatkan kualitas audit. Koefisien jalur time budget pressure terhadap kualitas audit menunjukkan pengaruh yang negatif, yang dapat diinterpretasikan bahwa kenaikan time budget pressure dapat menurunkan kualitas audit.	
3	Wikanadi, M. I., & Suardana, K. A.	Pengaruh Profesionalisme Dan Time Budget Pressure Pada Kinerja Auditor Dengan Motivasi Auditor Sebagai Variabel Pemoderasi	2019	Variabel time budget pressure (X2) yang diukur dengan 7 item pernyataan memiliki standar deviasi 3,504. Berdasarkan hasil uji statistik deskriptif nilai minimum time budget pressure adalah sebesar 16, nilai maksimum sebesar 28 dan mean sebesar 21,63 yang mendekati nilai minimum artinya hasil jawaban dari responden dapat dikatakan masih terjadi tekanan yang dihadapi pada perencanaan anggaran waktu yang terlalu ketat sehingga penugasan audit kurang mampu memenuhi target yang telah ditentukan. Hal ini menyebabkan efisiensi dalam pekerjaan proses audit sangat ditekan. Pendapat diatas dapat dibuktikan berdasarkan hasil rata-rata jawaban responden yang terendah pada	Jurnal ini saya gunakan sebagai jurnal pendukung untuk menjelaskan hubungan antara <i>time pressure</i> dengan <i>work stress</i>.

				pernyataan 1 sebesar 3,06, pernyataan 5 sebesar 3,00 dan pernyataan 7 sebesar 3,06 dari hasil jawaban responden.	
4	Sabuhari, R. Soleman, M. M. dan Zulkifly	Pengaruh <i>work-family conflict</i> terhadap <i>stress</i> kerja (Studi kasus pada ibu yang bekerja sebagai guru di Kota Ternate).	2017	Bagaimanakah pengaruh work-family conflict terhadap stres kerja pada ibu yang bekerja sebagai guru di Kota Ternate, dengan tujuan jangka panjang dapat merekomendasikan kepada kepala sekolah di Kota Ternate dalam hal penyusunan kebijakan yang berkaitan dengan guru. Metode analisis yang digunakan adalah metode regresi linier berganda. Analisis data diketahui bahwa kedua variable yang diteliti yaitu WIF dan FIW secara bersama-sama memengaruhi stress kerja guru searah positif, dan memiliki proporsi naik turunnya stress kerja sebesar $R^2 = 24.9\%$. Akhirnya guru diharapkan dapat bekerja secara profesional guna meningkatkan kecerdasan dalam kehidupan berbangsa dan bernegara.	Jurnal ini saya gunakan sebagai jurnal pendukung untuk menjelaskan hubungan antara <i>work family conflict</i> dengan <i>work stress</i> .

5	Kusumanegara, I. S., Asmony, T., Numayanti, S.	Work-family Conflict on Turnover Intention regarding Work Stress As Intervening Variable	2018	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan memahami signifikansi pengaruh konflik keluarga kerja terhadap intensi turnover, signifikansi pengaruh konflik kerja-keluarga terhadap stres kerja, signifikansi pengaruh stres kerja terhadap intensi turnover, dan pengaruh pengaruh konflik kerja-keluarga terhadap turnover niat melalui stres kerja sebagai variabel yang mengintervensi karyawan pemasaran Bank BUMN di Kota Mataram. Jenis penelitian ini adalah asosiatif kausal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konflik kerja-keluarga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap intensi turnover, konflik kerja-keluarga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja, stres kerja berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap intensi turnover, dan stres kerja tidak berfungsi sebagai campur tangan atas pengaruh tidak langsung konflik keluarga kerja terhadap intensi turnover.	Jurnal ini saya gunakan sebagai jurnal pendukung untuk menjelaskan hubungan antara <i>work family conflict</i> dengan <i>work stress</i> .
---	--	--	------	--	--

6	Ram, N. <i>et al.</i>	<i>Role Conflict and Role Ambiguity as Factors in Work Stress among Managers: A Case Study of Manufacturing Sector in Pakistan</i>	2011	Penelitian saat ini mengeksplorasi peran ambiguitas sebagai faktor stres di antara para manajer di industri manufaktur Pakistan. Masalah stres di tempat kerja telah diselidiki secara menyeluruh di negara-negara Barat, khususnya Pakistan. Sangat sedikit pekerjaan yang telah dilakukan di Asia Selatan. Pakistan telah berkembang sangat pesat menjadi tempat pusat di Asia Selatan dan pusat bisnis. Dengan demikian, ada kemungkinan bahwa manajer dan pekerja mengalami stres sebanyak rekan-rekan Barat mereka. Data dikumpulkan dari 100 pekerja industri manufaktur dengan menggunakan teknik acak sederhana. Studi penelitian ini menemukan bahwa konflik peran dan ambiguitas peran secara positif dan signifikan terkait dengan stres kerja di kalangan manajer Pakistan dan stres kerja berhubungan negatif dan signifikan dengan kepuasan kerja. Dua variabel kepribadian dipilih sebagai variabel moderator, tetapi hanya satu, toleransi ambiguitas menunjukkan efek moderat. Locus kontrol gagal memoderasi stresor stres dan hubungan respons stres. Secara	Jurnal ini saya gunakan sebagai jurnal pendukung untuk menjelaskan hubungan antara <i>role ambiguity</i> dengan <i>work stress</i>.
---	-----------------------	--	------	--	--

				keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa stres di tempat kerja memang ada untuk sampel manajer Pakistan dan bahwa pendahulunya menekankan semua peran terkait. Makalah ini menggunakan data dari survei cross-sectional. Untuk menangkap tren jangka panjang, dinamika dan keterlibatan serta tekanan manajer di dalam dan di berbagai konteks kelembagaan, diperlukan studi mendalam longitudinal. Perspektif kasus bisnis yang diperluas berkontribusi pada tekanan pada manajer. Selain itu, ini menambah pengetahuan tentang keterlibatan pengusaha dalam konteks kelembagaan yang hampir tidak pernah dipelajari sebelumnya.	
7	Putra, W. A. W.	Pengaruh <i>role ambiguity</i> , <i>role overload</i> , dan <i>role conflict</i> terhadap <i>job stress</i> karyawan divisi operasional pada PT. Ananda Puteri Lestari	2019	1. Role ambiguity memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel job stress dimana pengaruh yang dihasilkan sebesar (49,6%), dengan bentuk hubungan sangat kuat dan searah (0.847). Artinya setiap role ambiguity meningkat, maka job stress juga akan meningkat. 2. Role overload memiliki pengaruh yang signifikan	Jurnal ini saya gunakan sebagai jurnal pendukung untuk menjelaskan hubungan antara <i>role ambiguity</i> dan <i>work stress</i> .

				terhadap variabel job stress dimana pengaruh yang dihasilkan sebesar (26,2%), dengan bentuk hubungan kuat dan searah (0.798). Artinya setiap role overload meningkat, maka job stress juga akan meningkat. 3. Role conflict memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel job stress dimana pengaruh yang dihasilkan sebesar (17,8%), dengan bentuk hubungan kuat dan searah (0.701). Artinya setiap role conflict meningkat, maka job stress juga akan meningkat. 4. Role ambiguity, role overload, dan role conflict secara serentak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap job stress, dimana besar pengaruh nya sebesar (80%) dan masih terdapat (20%) faktor yang turut mempengaruhi job stress di luar penelitian ini, dimana contoh faktor lain tersebut seperti tingkat kepuasan kerja karyawan, motivasi karyawan, lingkungan kerja, dan sebagainya. 5. Ditemukan persamaan regresi dalam penelitian ini yaitu: Dari persamaan tersebut, dapat disimpulkan beberapa hal yaitu: Nilai job stress ketika nilai role ambiguity, role overload, dan role conflict sama	
--	--	--	--	--	--

				dengan 0, adalah sebesar Saat nilai role ambiguity naik satu satuan, maka nilai job stress akan meningkat sebesar Saat nilai role overload naik satu satuan, maka nilai job stress akan meningkat sebesar Saat nilai role conflict naik satu satuan, maka nilai job stress akan meningkat sebesar Simpulan dan Saran Simpulan Simpulan dari penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh role ambiguity, role overload dan role conflict secara partial maupun simultan terhadap job stress karyawan divisi operasional pada PT Ananda Puteri Lestari adalah sebagai berikut: 1. Role ambiguity memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel job stress karyawan divisi operasional pada PT Ananda Puteri Lestari. 2. Role overload memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel job stress karyawan divisi operasional pada PT Ananda Puteri Lestari. 3. Role conflict memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel job stress karyawan divisi operasional pada PT Ananda Puteri Lestari. 4. Role ambiguity, role overload, dan role conflict secara serentak memiliki pengaruh yang	
--	--	--	--	---	--

				signifikan terhadap job stress karyawan divisi operasional pada PT Ananda Puteri Lestari.	
--	--	--	--	---	--