BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Tinjauan Teori

2.1.1 Orientasi Karyawan

Salah satu proses penting dalam manajemen sumber daya manusia adalah orientasi karyawan. Proses ini membantu karyawan beradaptasi dengan lingkungan kerja mereka dan meningkatkan kepuasan kerja dan retensi karyawan. Orientasi yang baik dapat meningkatkan komitmen karyawan dan mengurangi turnover, menurut Bauer et al. (2016). Pentingnya komponen psikologis yang mempengaruhi keterlibatan seperti perasaan memiliki, identitas, dan makna dalam pekerjaan. Karyawan lebih terlibat secara emosional dan kognitif ketika pekerjaan mereka tugas yang mereka kerjakan memiliki tujuan dan nilai.

Teori orientasi karyawan yang ditemukan oleh Kahn, W. A. (1990) yaitu berfokus pada konsep keterlibatan karyawan, yang merujuk pada sejauh mana karyawan merasa terhubung dan berkomitmen terhadap pekerjaan mereka. Beliau menemukan lagi bahwa keterlibatan karyawan dipengaruhi oleh berbagai faktor termasuk lingkungan kerja, dukungan sosial yang ada di dekatnya, dan kesempatan untuk kontribusi secara luas. Dalam konteks ini, orientasi karyawan dapat dilihat sebagai sikap dan perilaku yang menunjukkan bagaimana karyawan memandang pekerjaan mereka dan organisasi secara keseluruhan. Karyawan yang memiliki orientasi secara positif justru cenderung menunjukkan tingkat keterlibatan yang lebih tinggi, dapat meningkatkan produktivitas, kreativitas, dan kepuasan kerja.

Menurut penelitian oleh Tan dan Rahman (2023), penggunaan teknologi dalam proses orientasi, seperti platform *e-learning*, dapat meningkatkan efektivitas dan aksesibilitas program orientasi. Dengan menggunakan teknologi, organisasi dapat menyediakan materi orientasi yang lebih interaktif dan menarik bagi karyawan baru, yang menghasilkan

Pengaruh Orientasi Karyawan, Role Ambiguity, dan Role Conflict Terhadap Kinerja Karyawan Pada Rumah Sakit XYZ Dimediasi Relationship Conflict, Intan Permata Sari, Universitas Multimedia Nusantara

pengalaman kerja yang lebih baik bagi mereka. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Kahn et al. (2019), orientasi yang efektif dapat meningkatkan keterlibatan karyawan dan meningkatkan pemahaman tentang harapan dan tanggung jawab yang harus dipenuhi oleh karyawan, sehingga mengurangi kecemasan yang sering dialami oleh karyawan.

2.1.2 Role Ambiguity

Role Ambiguity adalah ketika seseorang tidak tahu apa yang diharapkan dari mereka, apa yang harus mereka lakukan, atau apa yang harus mereka lakukan di saat mereka sedang didalam suatu organisasi. Ini dapat menyebabkan kebingungan, stress, dan ketidakpuasan di tempat kerja. Dalam konteks organisasi, ini dapat terjadi karena kurangnya komunikasi, perubahan dalam struktur organisasi, dan ketidakjelasan dalam tugas pekerjaan. Kejelasan tujuan adalah komponen yang mendukung produktivitas dalam organisasi yang sering diabaikan. Gagasan tentang peran yang diterima sering mengganggu produktivitas dalam penyediaan pelayanan sosial. Memberikan kejelasan, serta arahan kesadaran akan akan membuat kemungkinan perusahaan maupun karyawan akan menetapkan jalan yang sama dan tujuan yang jelas. Bahwa ada bukti yang kuat dalam tujuan yang tertata rapi dalam mengarah pada kesuksesan bersama.

Semakin banyak penelitian dalam perusahaan lainnya yang memfokuskan pada masalah kurangnya pengawasan atasan pada karyawan. Yang mengakibatkan berlebihan tugas, ketidakpastian tentang pekerjaan, dan konflik interpersonal adalah beberapa sumber *role ambiguity*. Menurut teori Kahn et al. (2016), sejumlah elemen termasuk tuntutan pekerjaan yang tinggi, kurangnya dukungan sosial, dan ketidakjelasan peran, dapat menyebabkan stres kerja yang mengakibatkan.

Menurut teori yang ditemukan oleh Rizzo dan Lirtzman (2018) bahwa menciptakan model *role ambiguity* dan menemukan penyebab faktor terhadap frustasi karyawan. Mereka menemukan lagi bahwa *role ambiguity* dapat mempengaruhi kinerja dan kepuasan kerja seseorang, serta meningkatkan

stress dan kelelahan pada karyawan. Menurut penelitian Dyah (2002) *role ambiguity* adalah perbedaan antara jumlah informasi yang dimiliki oleh seorang dan yang dibutuhkan untuk melaksanakan perannya dengan benar. Karena itu, *role ambiguity* menimbulkan stress karena menghalangi seseorang untuk melakukan tugasnya dan menyebabkan perasaan tidak aman maupun kurang menyenangkan. Apabila seorang menunjukan karakteristik mereka akan dianggap berada dalam *role ambiguity*:

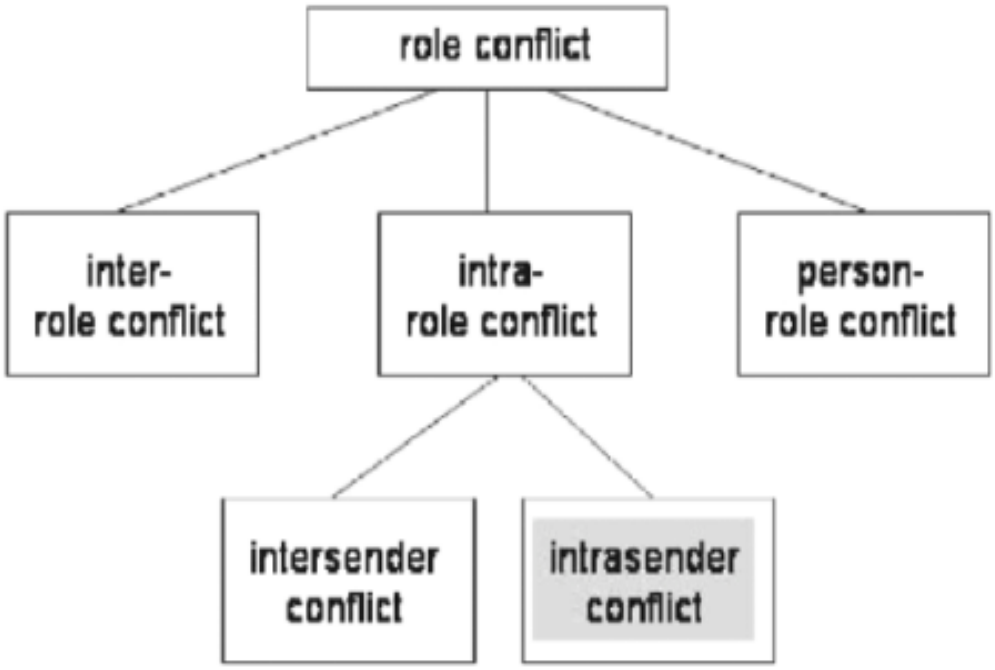
1. Tidak benar-benar jelas apa tujuan peran yang diinginkan oleh seorang.
2. Tidak jelas kepada siapa seseorang itu bertanggung jawab dan siapa yang melaporkan.
3. Tidak sepenuhnya jelas dengan memahami apa yang diharapkan darinya sendiri.
4. Tidak benar jelas dengan memahami peran sebagai bagian dari suatu pekerjaan yang dapat untuk mencapai tujuan secara keseluruhan.

Role ambiguity dapat meningkatkan kemungkinan seseorang merasa tidak puas dengan peran mereka, mengalami kecemasan, memutar balik fakta, dan menurunkan kinerja. Karyawan yang mengalami *role ambiguity* cenderung kurang kinerja maupun semangat kerja.

2.1.3 Role Conflict

Menurut Fanani et al., (2008) *Role conflict* adalah ketika mekanisme pada pengendalian organisasi yang tidak sesuai dengan norma, aturan, etika, dan kemandirian pada profesional pada pekerjaan *role conflict* akan muncul pada perannya sendiri. Dalam kebanyakan kasus, situasi ini terjadi pada dua perintah yang saling bertentangan diberikan secara bersamaan dalam melaksanakan sebuah perannya hanya satu perintah itu akan menyebabkan muncul yang terabaikan pada perintah lain. Karena *role conflict* dapat berdampak negatif terhadap perilaku individu, seperti menimbulkan ketegangan kerja, banyak mutase para pekerja, dan penurunan kepuasan kerja pada karyawan konflik ini akan menyebabkan ketidaknyamanan dalam bekerja dan rendahnya terhadap motivasi kerja.

Menurut Koutelios, A (2015) bahwa tidak hanya konflik peran terjadi di tempat kerja, tetapi juga mempengaruhi kehidupan pribadi seseorang. Beban yang meningkatkan seiring dengan banyaknya peran yang berkonflik akan berdampak pada setiap aspek kehidupan seseorang, termasuk hubungan dan kesehatan mental seseorang. Ketika seseorang menghadapi *role conflict*, tidak hanya produktivitas kerja menurun tetapi semua yang dilakukan akan menurun dan tidak membuat semangat. Selain itu, hal ini berdampak pada interaksi kepada seseorang, keluarga, dan diri sendiri kepada masyarakat.



Gambar 2. 1 Jenis - jenis konflict

Sumber: Timo Meynhardt (2009)

Seseorang akan sering memiliki banyak peran atau peran ganda karena selain bekerja di perusahaan. Seringkali merasa bahwa peran-peran ini menghasilkan konflik pada tuntutan dan harapan. Menurut penelitian Timo, M (2009) *role conflict* dibagi menjadi tiga yaitu *intra-role conflict*, *inter-role conflict*, dan *person-role conflict* sebagai berikut:

1. **Inter-role conflict**

Inter-role conflict adalah peran karena adanya tuntutan yang berarti kepada berlawanan pada seorang yang sama di saat mereka menjalankan suatu peran yang sangat berbeda. Ketika *intra-role* terjadi pada harapan seseorang terhadap satu perannya yang bertentangan dengan harapan mereka terhadap peran lainnya. Sebagai contoh, ada kemungkinan bahwa tanggung jawab seorang profesional dan orang tua berbeda. Sebagai orang tua yang bekerja, mereka mungkin merasa harus memilih antara menghadiri acara sekolah anak atau memenuhi jadwal *deadline* pekerjaan. Tuntutan yang saling bertentangan dari berbagai peran ini dapat menyebabkan konflik peran dan bisa membuat stress berada di posisi saat ini.

2. **Intra-role conflict**

Intra-role conflict adalah peran karena adanya suatu perbedaan pada ekspektasi pada saat menjalankan peran yang sama dalam organisasi. Ini dapat terjadi karena adanya harapan yang berbeda-beda dari orang yang bekerja di posisi tersebut. Misalnya, manajer mungkin mengharapkan seseorang untuk mendorong tim untuk menjadi lebih produktif. Sementara salah satu anggota tim ingin membantu menjalani kehidupan kerja yang produktif dan tidak ada perselisihan. Tujuan yang bertentangan dalam peran yang sama menyebabkan *intra-role conflict*. Menurut penelitian Timo, M (2009) *Intra-role conflict* dibagi menjadi dua yaitu *Intersender conflict* dan *Intrasender conflict* sebagai berikut:

1. **Intersender conflict**

Intersender conflict adalah perilaku peran jika yang diminta oleh satu pengirim peran yang tidak konsisten dengan perilaku peran yang diminta oleh pengirim peran lainnya konflik ini akan timbul. Misalnya, seorang mandor divisi perkebunan

dapat memberikan instruksi kepada anggotanya yang bertentang dengan persyaratan dan harapan semua karyawan.

2. **Intrasender conflict**

Intrasender conflict adalah peran yang mengidentifikasi cara untuk saling menguntung satu sama lain kepada semua pihak yang terlibat. Yang dimana orang-orang bekerja sama untuk memahami suatu perbedaan dan menemukan solusi yang cocok untuk kedua belah pihak secara situasi sosial yang lebih luas.

3. **Person-role conflict**

Person-role conflict adalah peran yang sering kali terjadi akibat perselisihan antara rekan kerja atau antara anggota staf dan manajemen. Konflik seperti ini dapat membuat tempat kerja menjadi tidak lebih nyaman dan akan membuat mempersulit pelaksanaan tugas. Ketika nilai, keyakinan atau kepentingan seseorang berbenturan dengan tuntutan peran mereka. Misalnya, jika seorang sangat percaya pada keseimbangan dalam kehidupan kerja, namun pekerjaan seseorang itu mengharuskan bekerja berjam-jam dan selalu siap sedia bahkan ketika seseorang itu tidak sedang bekerja. Karena hal ini akan memaksa seseorang untuk bertindak berlawanan dengan cita-cita atau pandangan seseorang. Konflik semacam ini sering kali menimbulkan ketegangan dan ketidakpuasan karyawan.

2.1.4 Kinerja Karyawan

Kinerja adalah *performance* atau unjuk kerja juga dapat diartikan sebagai prestasi kerja, pelaksanaan kerja atau menghasil unjuk kerja. Keberhasilan seseorang atau kelompok orang dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, serta kemampuan untuk mencapai tujuan dan standar yang telah ditetapkan, dikenal sebagai kinerja. Tidak ada jaminan bahwa karyawan kontrak akan tetap bekerja, tetapi kinerja mereka membantu perusahaan menyelesaikan tugas rutin. Hasil yang mencapai standar dikatakan baik dan

Pengaruh Orientasi Karyawan, Role Ambiguity, dan Role Conflict Terhadap Kinerja Karyawan Pada Rumah Sakit XYZ Dimediasi Relationship Conflict, Intan Permata Sari, Universitas Multimedia Nusantara

memuaskan. Kinerja karyawan adalah prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan, baik secara kualitas produk atau jasa yang dihasilkan oleh seseorang yang melakukan pekerjaan.

Menurut Gibson, Fajar et al., (2018) adalah Kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor individu seperti latar belakang keluarganya, pendidikan terakhir, kemampuan dan keterampilan di dalamnya, jenis kelamin, pengalaman yang sudah jalanin, dan suku bangsa tersebut. Dalam faktor lingkungan seperti ciri khas pekerjaan, kebijakan dan peraturan dalam perusahaan, dan sumber daya pada perusahaan. Dalam faktor perilaku seperti kemampuan untuk berpikir jernih, berkomunikasi antar tim, dan berinteraksi dengan orang lain, dan mampu untuk membuat suatu keputusan yang matang. Menurut teori dari Sari, Fatmawati et al., (2020) kinerja karyawan didefinisikan sebagai hasil kerja karyawan yang secara semua atau selama kesempatan yang tertentu baik secara kualitas maupun kuantitas berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan dan disepakati terlebih dahulu.

Menurut ahli Pranata (2020) mendefinisikan bahwa kinerja sebagai hasil yang dihasilkan oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya untuk mencapai tujuan organisasi tersebut dengan cara yang sah, tidak melanggar hukum, dan bermoral atau etika. Perusahaan harus memiliki karyawan yang berkualitas jika mereka memperhatikan beberapa hal tentang kinerja karyawannya. Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi dengan cara yang sah, moral, atau etika untuk mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan.

Menurut pada teori Guritno dan Waridin (2005) dalam penelitian Dito (2010) terdapat lima penjelasan singkat tentang kinerja karyawan. Penjelasan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Dapat mampu meningkatkan target pekerjaan,
2. Mampu bisa menyelesaikan pekerjaan tepat waktu,

3. Dapat mampu menciptakan inovasi dalam menyelesaikan suatu pekerjaan,
4. Mampu bisa menciptakan kreativitas dalam menyelesaikan pekerjaan.
5. Dapat mampu meminimalkan kesalahan soal pekerjaan.

2.1.5 Relationship Conflict

Menurut Bouchenooghe et al. (2014) *relationship conflict* adalah konflik yang mengacu pada emosional pada seseorang. Ini mengacu pada ketidaksepakatan atau perselisihan yang terjadi antara orang-orang di lingkungan sosial atau emosional. *Relationship conflict* sendiri berdampak buruk pada aktivitas kerja individu dan kinerja seseorang. Karyawan yang mengalami *relationship conflict* mengalihkan perhatian terhadap masalah interpersonal, yang membatasi penggunaan sumber daya yang kognitif mereka untuk yang terkait pada masalah dengan tugas dan mengalihkan energi, waktu, dan perilaku mereka dari tugas pekerjaan yang mengakibatkan penurunan kinerja.

Konflik yang sering berjumpa di masalah di perusahaan terbagi menjadi dua kategori: konflik hubungan dan konflik tugas menurut De Dreu dan Weingart (2016). Sementara *relationship conflict* berkaitan dengan interaksi interpersonal yang tidak baik antara karyawan, *task conflict* berkaitan dengan perbedaan pendapat tentang bagaimana melakukan tugas. Namun, dalam masa jangka panjang kedepannya konflik yang tidak dapat terselesaikan akan menyebabkan lingkungan kerja yang tidak sehat, Tingkat *turnover* karyawan bertambah tinggi, dan perusahaan yang akan menyebabkan ketidaknyamanan dan tidak menyenangkan.

Untuk mengatasi masalah dalam *relationship conflict* harus ada rasa urgen yang dihadapi terlebih dahulu. Konflik ini bisa meningkatkan titik Dimana konflik tersebut harus ditangani, harus membuat suatu keputusan atau hasil yang wajib dipilih, dan lain-lain. Menurut Laurie, R (2005) Konflik yang tidak dapat diselesaikan pada tahap ini akan mendapatkan dampak buruk ataupun semakin parah dan menjadi lebih rugi jika tidak segera ditangani

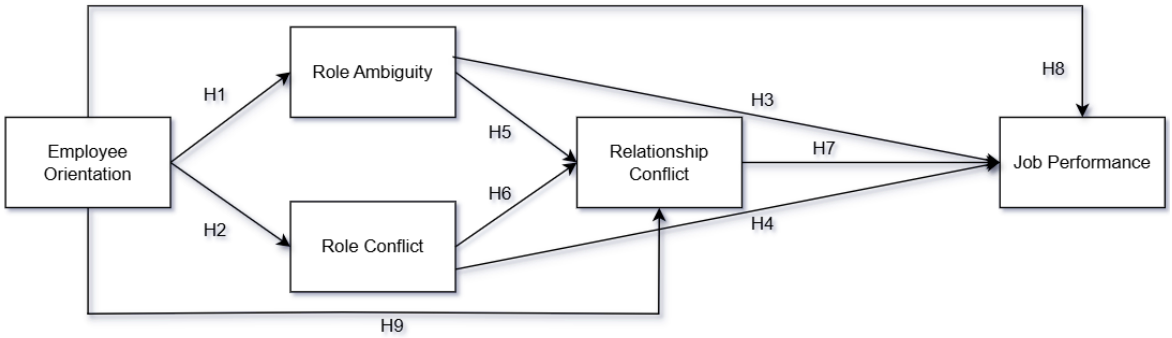
langsung. *Relationship conflict* memiliki ketidaksetujuan, ketegangan, dan gangguan pada soal pekerjaan.

Relationship conflict merupakan salah satu jenis konflik yang di dalam tim bersumber dari gaya komunikasi antar anggota, ketegangan, emosional, nilai, dan perbedaan kepribadian. Konflik ini bersifat individual atau personal dan cenderung dapat mengganggu kerja sama di dalam tim. Dalam konteks kerja sama tim, *relationship conflict* ini dapat menurunkan rasa aman bagi psikologi yaitu dengan perasaaan aman saat berbicara dengan orang lain atau mungkin pendapat mereka tanpa takut dikritik Jehn, K.A (2003). Oleh karena itu, *relationship conflict* dipandang sebagai faktor yang dapat menghambat efektivitas performa di dalam tim melalui kerja sama tim.

Ketegangan, permusuhan, stress, dan kecemasan di antara anggota kelompok merupakan karakteristik *relationship conflict* menurut Jehn, K (1995). Hal ini dapat dijelaskan bahwa teori ancaman dan kekakuan dalam tim yg menurut gagasan ini, reaksi stress dapat dipicu oleh ancaman sosial yang dirasakan seperti masalah pada *relationship conflict* Staw et al., (1981). Di antara hal lain, reaksi stress dapat mengakibatkan sikap kaku dan banyak pikiran. Menurut O'Neil dan McLarnon (2018), bahwa perselisihan antara hubungan dapat menyebabkan respon antar tim yang dapat memicu melarikan diri atau melawan. Dalam situasi ini, alih – alih akan berfokus pada tugas masing – masing yang dihadapi, dari mental anggota kelompok digunakan untuk mengatasi emosi yang timbul dari perselisihan secara relasional.kinerja tugas kemungkinan besar akan menurun diakibatkan *relationship conflict*.

2.2 Model Penelitian

Pada penelitian ini model yang digunakan telah disesuaikan oleh Steffen Raub, Stefano Borzillo, Gabrielle Perretten, dan Achim Schmitt (2021) dengan judul "*New employee orientation, role-related stressors and conflict at work: Consequences for work attitudes and performance of hospitality employees*".



Gambar 2. 2 Model penelitian

Sumber: Peneliti Sendiri (2025)

H1: Orientasi karyawan berpengaruh terhadap *role ambiguity*.

H2: Orientasi karyawan berpengaruh terhadap *role conflict*.

H3: *Role ambiguity* berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

H4: *Role conflict* berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

H5: *Role ambiguity* berpengaruh terhadap *relationship conflict*.

H6: *Role conflict* berpengaruh terhadap *relationship conflict*.

H7: *Relationship conflict* berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

H8: Orientasi karyawan berpengaruh memediasi terhadap kinerja karyawan melalui *role ambiguity* dan *relationship conflict*.

H9: Orientasi karyawan berpengaruh memediasi terhadap *relationship conflict* melalui *role conflict*.

2.3 Hipotesis

2.3.1 Hubungan antara Orientasi karyawan dengan *Role Ambiguity*

Dengan hasil penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa Orientasi Karyawan yang efektif berpengaruh dengan *Role Ambiguity* adalah Hipotesis ini bahwa program orientasi yang secara efektif bisa membantu bagi karyawan baru untuk memahami tugas dan tanggung jawab mereka dengan lebih jelas, sehingga mengurangi kebingungan terkait pada peran mereka di tempat kerja Barrows et al., (2012).

H1: Orientasi karyawan baru berpengaruh terhadap *role ambiguity*.

2.3.2 Hubungan antara Orientasi Karyawan dengan *Role Conflict*

Dengan Hasil Penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa Orientasi Karyawan berpengaruh terhadap *Role Conflict* adalah hipotesis ini bahwa dengan memberikan informasi yang tepat dan dukungan selama orientasi berlangsung, karyawan baru akan mengalami lebih sedikit konflik dalam memahami ekspektasi dari berbagai pihak di tempat kerja atau rekan kerja mereka nanti Stamper and Masterson, (2002).

H2: Orientasi karyawan baru berpengaruh terhadap *role conflict*.

2.3.3 Hubungan antara *Role ambiguity* dengan Kinerja Karyawan

Dengan hasil penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa *Role Ambiguity* berpengaruh dengan Kinerja Karyawan adalah hipotesis ini bahwa semakin tinggi ambiguitas pada peran yang dialami oleh karyawan, semakin buruk juga sikap kerja mereka yang dapat memenuhi kepuasan kerja dan komitmen terhadap sistem organisasi Dawson et al., (2016). Penelitian sebelumnya mengindikasikan bahwa dukungan sosial dapat memperkuat hubungan ini, sementara *role ambiguity* juga dapat meningkatkan stress kerja.

H3: *Role ambiguity* berpengaruh terhadap kinerja karyawan

2.3.4 Hubungan antara *Role Conflict* dengan Kinerja Karyawan

Dengan hasil penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa *Role Conflict* berpengaruh dengan Kinerja Karyawan adalah hipotesis ini bahwa karyawan yang sedang mengalami *role conflict* cenderung

memiliki sikap kerja yang lebih buruk, ini akan mempengaruhi kinerja mereka sendiri Fried et al., (2008).

H4: *Role conflict* berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

2.3.5 Hubungan antara *Role Ambiguity* dengan *Relationship Conflict*

Dengan hasil penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa *Role Ambiguity* berpengaruh dengan *relationship conflict* adalah hipotesis ini bahwa karyawan yang tidak jelas dengan peran mereka sendiri justru akan mengalami kesulitan dalam melaksanakan tugas mereka secara objektif yang dapat mengakibatkan penurunan kinerja Jehn, (1995: 258).

H5: *Role ambiguity* berpengaruh terhadap *relationship conflict*.

2.3.6 Hubungan antara *Role Conflict* dengan *Relationship Conflict*

Dengan hasil penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa *Role Conflict* berpengaruh dengan *relationship conflict* adalah hipotesis ini bahwa konflik peran dapat mempengaruhi sikap kerja karyawan, tetapi bisa juga berpengaruh yang terjadi melalui peningkatan pada konflik antar hubungan rekan kerja (Teh et al., 2014).

H6: Role conflict berpengaruh terhadap relationship conflict.

2.3.7 Hubungan antara *Relationship Conflict* dengan Kinerja Karyawan

Dengan hasil penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa *Relationship Conflict* berpengaruh dengan dan Kinerja Karyawan adalah hipotesis ini bahwa ambiguitas peran dapat mengurangi kinerja pada tugas masing-masing dan efek ini akan terjadi melalui peningkatan relationship conflict yang dialami oleh karyawan Jehn, (1995).

H7: *Relationship conflict* berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

2.3.8 Hubungan antara orientasi karyawan dengan kinerja karyawan

Dengan hasil penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa orientasi karyawan berpengaruh dengan kinerja karyawan melalui *role ambiguity.* Kinerja karyawan dapat meningkat Ketika kinerja dan kepuasan kerja karyawan. Orientasi karyawan yang memicu positif dapat membantu mengurangi beban, sehingga meningkatkan kolaborasi dan kinerja antar tim Bacharach, (2007).

H8: Orientasi karyawan berpengaruh terhadap kinerja melalui *role ambiguity* dan *relationship conflict*

2.3.9 Hubungan antara orientasi karyawan dengan *relationship conflict*

Dengan hasil penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa orientasi karyawan berpengaruh dengan *relationship conflict* melalui *role conflict. Relationship conflict* terjadi ketika individu menghadapi tuntutan dalam peran mereka, yang dapat menyebabkan ketegangan dan konflik di hubungan kerja mereka. Konflik yang muncul dari perbedaan pendapat dalam tim dapat dikelola dengan baik jika karyawan memiliki orientasi yang jelas terhadap tujuan mereka, sehingga mengurangi dampak buruk dari *relationship conflict* Dreu de, (2003).

H9: Orientasi karyawan berpengaruh memediasi terhadap *relationship conflict* melalui *role conflict*.

2.4 Penelitian Terdahulu

Tabel 2. 1 Penelitian terdahulu

No	Peneliti	Judul Penelitian	Nama Jurnal	Tahun	Temuan Inti
1.	Raub, S., Borzillo, S., Perretten, G., dan Schmitt, A.	*"New employee orientation, role-related stressors and conflict at work: Consequences for work attitudes and performance of hospitality employees".*	International Journal of Hospitality Management	2021	Penelitian ini menjadi acuan utama dalam jurnal, juga digunakan sebagai referensi dalam penelitian ini.
2.	Lee, C. & Kim, S.	*"Conflict Management Strategies and Their Impact on Employee Performance"*	International Journal of Advanced Science and Technology	2021	Dalam penelitian ini mengungkapkan bahwa adanya strategi manajemen konflik yang baik dapat meningkatkan sikap kerja karyawan dan dapat berkontribusi pada kinerja perusahaan yang lebih baik lagi.
3.	N. Nassal	"Pengaruh Konflik Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Media Grup Palopo Pos"	Journal of Social and Economics Research	2021	Dalam penelitian ini mengungkapkan bahwa adanya strategi manajemen konflik yang baik dapat meningkatkan sikap kerja

					karyawan dan berkontribusi pada kinerja perusahaan yang lebih baik.
4.	Budi, T. & Wati, N.	"Stres Kerja dan Konflik Interpersonal: Dampaknya terhadap Sikap Kerja Karyawan"	Journal of Social and Economics Research	2023	Dalam penelitian ini bahwa hasil penelitian ditunjukan terdapat pada stres kerja yang terlalu tinggi dan konflik interpersonal di tempat kerja berhubungan negatif dengan sikap kerja karyawan. Karyawan yang mengalami stres lebih cenderung menunjukkan sikap negatif dan menurunnya kinerja.
5.	Anderson, T. & Miller, J.	"*New Employee Orientation: A Key to Reducing Workplace Stress"*	International Journal of Environmental Research	2021	Penelitian ini menunjukkan bahwa program orientasi yang terstruktur dapat mengurangi tingkat stres di kalangan karyawan baru, yang berkontribusi pada peningkatan sikap kerja dan produktivitas.
6.	Nguyen, H. & Tran, L.	*"Stressors in the Workplace: Their Impact on Employee Attitudes"*	Journal of Business and Psychology	2022	Penelitian ini menemukan bahwa stres yang dilakukan oleh peneliti karena disebabkan oleh karena adanya beban kerja yang

					tinggi sangat dan kurangnya dukungan sosial dapat mengurangi sikap positif karyawan terhadap pekerjaan mereka.
7.	Setiawan, N.	"Pengaruh Stres Kerja, Konflik Kerja, dan Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan pada Stasiun Pengisian dan Pengangkutan Bulk Elpiji (SPPBE) PT. Subur Intisurya Gas Tanjung Uban"	Management Insight: Jurnal Ilmiah Manajemen	2022	Penelitian ini, menemukan bahwa konflik pada kerja akan berdampak negatif dan terjadinya signifikan terhadap kinerja karyawan. Sebaliknya, stres kerja dan kompensasi yang akan berdampak positif dan tingkat signifikan yang tinggi terhadap kinerja karyawan.
8.	Robinson, K.	*"Effective Conflict Resolution and Its Impact on Employee Engagement"*	International Journal of Accounting, Finance and Business (IJAFB)	2023	Penelitian ini menekankan pentingnya strategi resolusi konflik yang efektif dalam meningkatkan keterlibatan karyawan dan kinerja perusahaan, serta mengurangi stres di tempat kerja.
9.	Dwi, A. & Rina, S.	"Hubungan Antara Orientasi Karyawan dan Stres Kerja: Implikasi untuk Kinerja"	Paradox: Jurnal Ilmu Ekonomi	2024	Penelitian ini menunjukkan bahwa orientasi karyawan yang baik dapat mengurangi tingkat stres kerja,

					yang pada gilirannya meningkatkan kinerja. Karyawan yang memiliki orientasi yang jelas lebih mampu mengelola stres dan konflik.
10.	Smith, J. & Brown, A.	*"The Impact of New Employee Orientation on Job Stress and Workplace Conflict"*	International Journal of Management & Entrepreneurship Reseach	2020	Penelitian ini menemukan bahwa orientasi karyawan baru yang efektif dapat mengurangi tingkat stres kerja dan konflik lainnya, yang pada gilirannya meningkatkan sikap kerja positif dan kinerja perusahaan.
11.	Awan FH, Dunnan L, Jamil K, Gul RF, Anwar A, Idrees M and Guangyu Q	"*Impact of Role Conflict on Intention to Leave Job With the Moderating Role of Job Embeddedness in Banking Sector Employees*"	Frontiers in Psychology	2021	Penelitian ini menemukan bahwa organisasi dapat mengurangi niat *turnover* dengan mengembangkan keterikatan pekerjaaan karyawan.
12.	Purnomo, K. S. H., Lustono, L., & Tatik, Y.	*"The effect of role conflict, role ambiguity and job stress on employee performance"*	Economic Education Analysis Journal	2021	Penelitian ini menemukan bahwa *role conflict*, *role ambiguity*, maupun stress kerja yang memiliki pengaruh negatif terhadap kinerja karyawan, baik

					secara variable lainnya. Hal ini pentingnya *role management* dan pengurangan stres untuk meningkat kinerja tempat kerja yang baik.
13.	Maden Eyiusta, C.	*"Role conflict, role ambiguity, and proactive behaviors: does flexible role orientation moderate the mediating impact of engagement"*	The International Journal of Human Resource Management	2021	Penelitian ini menemukan bahwa hubungan antara *role conflict, role ambiguity*, dan perilaku di tempat kerja. Penelitian ini juga menguji orientasi peran yang berdampak mediasi yang terikat.

UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA