

Pengaruh *Role Overload*, *Role Conflict* dan *Role Ambiguity* terhadap Kinerja Karyawan dengan Dukungan Sosial sebagai *Moderating Variabel* pada Karyawan PT Y di Surabaya

Dianing Kumalaretna
email:dhiekerja@gmail.com
Praptini Yulianti
Universitas Airlangga Surabaya

ABSTRACT. *This study aims to determine the level of job stress among production employees in a manufacturing company, to measure the level of employee performance, and test the effect of work stress of Role Overload, Role Conflict and Role ambiguity on employee performance. Then this study examined the role of moderation from social support (from supervisors and coworkers) about the relationship mentioned above. This research is a quantitative study using a questionnaire. All data were collected through a survey and filled by 50 production workers in a manufacturing company in Surabaya. The sampling method suitable for this study. PLS method is used for statistical data analysis. The results showed a significant negative relationship between role overload and performance, a non-significant negative relationship between role conflict and performance, a negative relationship between role ambiguity and performance. Support from coworkers and superiors has a significant moderating effect on role overload and role ambiguity.*

Key word: *Role Overload, Role Conflict, Role Ambiguity, Job Performance, Social Support.*

PENDAHULUAN

Keadaan dunia bisnis yang kompetitif, sengit, dan dinamis saat ini mengharuskan perusahaan untuk melakukan berbagai upaya agar tetap bertahan dalam jangka panjang. (Gupta, Smith dan Shalley, 2006, Findikh *et al.*, 2015). Kompleksitas persaingan yang dihadapi oleh PT. Y berdampak pada upaya pengelolaan sumber daya manusia dalam rangka tetap menjamin ketersediaan tenaga kerja yang handal, profesional dan memiliki daya saing tinggi. PT. Y harus dapat mengelola dan melaksanakan fungsi manajemen perusahaannya secara profesional. Salah satu upaya yang dari segi efisiensi tenaga kerja yang dilakukan yaitu dengan memperkerjakan tenaga kerja seminimal mungkin untuk dapat memberikan kontribusi yang maksimal sesuai sasaran perusahaan.

Sifat pekerjaan telah banyak berubah di banyak sektor industri selama beberapa dekade terakhir. Organisasi modern mempertimbangkan stres kerja karyawan mereka sebagai masalah penting di tempat kerja. (Hoboubi *et al.*, 2016). Berbagai macam masalah dan semakin beragamnya permasalahan yang terjadi di perusahaan membuat karyawan mengalami stress dalam pekerjaan sehari-harinya.

Fogarty *et al.*, (2000:31-67) menyatakan terdapat tiga jenis *role stress* yaitu konflik peran (*role conflict*), ketidakjelasan peran (*role ambiguity*) dan kelebihan peran (*role overload*). Smith *et al.*, 2017 meneliti efek langsung dan tidak langsung dari stressor peran yaitu *role overload*, *role conflict*, *role ambiguity* mengurangi pencapaian kinerja karyawan.

Setiap pekerja memiliki tingkat stress yang berbeda-beda, begitu pula dengan pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan manufacture ini. Penelitian terhadap karyawan bagian produksi disebabkan karena terjadi penurunan kinerja yang sangat signifikan dari tahun ke tahunnya. Penurunan kinerja karyawan produksi dapat dilihat dari tiga tahun terakhir ini

yang mengindikasikan adanya penurunan kualitas dimana ditunjukkan dengan banyaknya retur yang dikembalikan dari *customer* atau pelanggan yang mengeluhkan hasil kualitas produksi tersebut.

Menurut Groen *et al.*, 2016 Kinerja bagian produksi adalah bagian yang sangat penting dari Strategis Operasional, hal ini sesuai dengan menurut pendapat Evans, 2004; Franco-Santos *et al.*, 2007, 2012; Ho *et al.*, 2014; Melnyk *et al.*, 2004 yaitu menyimpulkan fungsi penting dari sistem pengukuran kinerja kontemporer adalah penerjemahan strategi ke dalam istilah operasional. Di sini, "operasional" mengacu pada kegiatan yang dibentuk oleh operator dan profesional. Orang-orang yang terlibat langsung dalam menciptakan produk adalah operator di pabrik.

Manajemen harus memiliki perencanaan yang tepat untuk semua sumber dayanya. Salah satu sumber daya ini yang strategis untuk organisasi adalah sumber daya manusia yang merupakan komponen penting untuk perencanaan strategis. Saat ini sumber daya manusia adalah faktor yang paling penting dari produksi dan menjadi asset. Salah satu perkembangan paling signifikan di bidang organisasi belakangan ini adalah semakin pentingnya perencanaan sumber daya manusia karena sumber daya manusia adalah asset. (Bagheri J, 2016).

Untuk mencegah atau mengurangi stres kerja agar tidak terjadi penurunan kinerja sumber dukungan sosial dapat mengurangi beban, menggambarkan dukungan sosial sebagai sumber daya sosial utama (Halbesleben, 2006; Hobfoll, 2001, 2002) efek moderasi dari dukungan sosial pada mengurangi hubungan stres peran-karyawan. (Chiu *et al.*, 2015).

KAJIAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Role Overload

Sutherland and Cooper (2010; 78) *Role Overload* adalah jumlah yang harus kita lakukan, baik ini melibatkan kerja yang

berlebihan, kebutuhan untuk bekerja dengan jam kerja yang panjang, shift kerja, mengelola orang lain).

Menurut Gharib *et al.*, 2016 mengklasifikasikan beban kerja menjadi dua yaitu *Role overload* dan *Role Lower load*. *Role overload* dapat bersifat kuantitatif dan kualitatif. Caponetti, 2012 masih dalam penelitian Gharib *et al.*, 2012 mengklasifikasikan *Role Overload* menjadi : Beban berlebih (*overload*), Beban berlebih (*overload* jumlah) dan Beban waktu (*overload* waktu).

Teori Huey dan Wickens (1993:55) menyatakan bahwa beban kerja mempengaruhi kinerja, beban kerja dapat berpengaruh negatif, pada saat beban kerja meningkat maka kinerja turun. Pada penelitian yang dilakukan Oron-Gilad, Szalma, Stafford, & Hancock, (2008) dalam penelitian Yusoff. R *et al.*, (2014) menunjukkan bahwa ada hubungan negatif antara beban kerja dan kinerja. Berdasarkan uraian dan hasil penelitian terdahulu maka hipotesis pertama dalam penelitian ini adalah :

H₁. Bahwa *Role Overload* berpengaruh signifikan negatif terhadap kinerja karyawan.

Role Conflict

Rizzo *et al.*, (1970) dalam Rizwan *et al.*, (2014) mendeskripsikan *role conflict* sebagai ketidaksesuaian dalam potensi yang saling berhubungan yang memaksakan kinerja pekerjaan yang jelas.

Menurut Luthans (2013) ada tiga jenis konflik peran, yaitu konflik antara individu dan peran; konflik *Intrarole*; Konflik *Interrole*. Penelitian tentang *role conflict* ini ada beberapa hasil salah satunya Penelitian menurut Fogarty *et al.*, (2000) mengatakan bahwa penelitian konflik peran tidak berpengaruh pada kinerja. Sejumlah penelitian yang dilakukan di berbagai sektor menunjukkan ada hubungan yang signifikan secara statistik antar kinerja pekerjaan dan *role conflict* (Babin dan Boles, 1998; Mohr dan Puck, 2007). Dan menunjukkan hubungan

negatif antara *role conflict* dan kinerja karyawan (Bhagat *et al.*, 2010; Akgunduz. Y, 2015). Berdasarkan uraian dan hasil penelitian terdahulu maka hipotesis pertama dalam penelitian ini adalah :

H₂. Bahwa *Role Conflict* berpengaruh signifikan negatif terhadap kinerja karyawan.

Role Ambiguity

Role ambiguity mengacu pada harapan yang tidak jelas dan tidak jelas yang ditetapkan untuk karyawan, sedemikian rupa sehingga karyawan tidak yakin dengan apa yang diharapkan mereka (Katz & Kahn, 1978 dalam Eatough *et al.*, 2011). Menurut Rizzo *et al.*, 1970 dalam penelitian Ozbag *et al.*, 2014 ada empat jenis untuk mengukur *role ambiguity* yaitu kesamaran tentang tanggung jawab, ketidakjelasan dari sasaran-sasaran kerja, kesamaran apa yang diharapkan oleh orang lain, kurang adanya timbal balik dari atasan atau ketidakpastian tentang unjuk kerja pekerjaan.

Pada Penelitian yang dilakukan Bandura & Locke, 2003 dalam Gharib *et al.*, (2016) menyimpulkan bahwa ketika karyawan mengalami ambiguitas peran mereka akan mempengaruhi kinerja karyawan. Berdasarkan uraian dan hasil penelitian terdahulu maka hipotesis pertama dalam penelitian ini adalah :

H₃. Bahwa *Role Ambiguity* berpengaruh signifikan negatif terhadap kinerja karyawan.

Kinerja

Kinerja adalah konsep multikomponen dan pada tingkat fundamental seseorang dapat membedakan aspek proses kinerja, yaitu, keterlibatan perilaku dari hasil yang diharapkan (Borman, & Motowidlo, 1993; Campbell *et al.*, 1993; Roe, 1999; Pradhan *et al.*, 2017).

Penilaian kinerja menurut Flippo, 1986 antara lain kuantitas kerja, kualitas kerja, kreativitas karyawan, sikap yang menunjukkan kemampuan seorang karyawan untuk bekerja sama dengan

orang lain dalam menyelesaikan tugas-tugasnya, ketepatan mengelola waktu.

Dukungan Sosial

Menurut House dan Wells (1978) dalam penelitian House, (1981) dukungan sosial merupakan suatu transaksi interpersonal yang melibatkan bantuan dalam bentuk dukungan emosi, dukungan penilaian, dukungan informasi, dan dukungan instrumen yang diterima individu sebagai anggota jaringan sosial.

Menurut House 1981 dalam Moeller, C., *et al* 2013 dukungan sosial dapat diklasifikasikan menurut sumber dukungan yaitu sumber dukungan dari tempat kerja, misalnya supervisor dan teman kerja dan sumber dukungan dari keluarga, misalnya suami atau istri, keluarga, teman atau sahabat. Jika menurut jenis dukungan, termasuk instrumental, emosional, informasi, dan dukungan penilaian.

Penelitian yang dilakukan oleh Yusoff. R *et al.*, 2014 menunjukkan bahwa beban kerja berhubungan negatif dengan kinerja

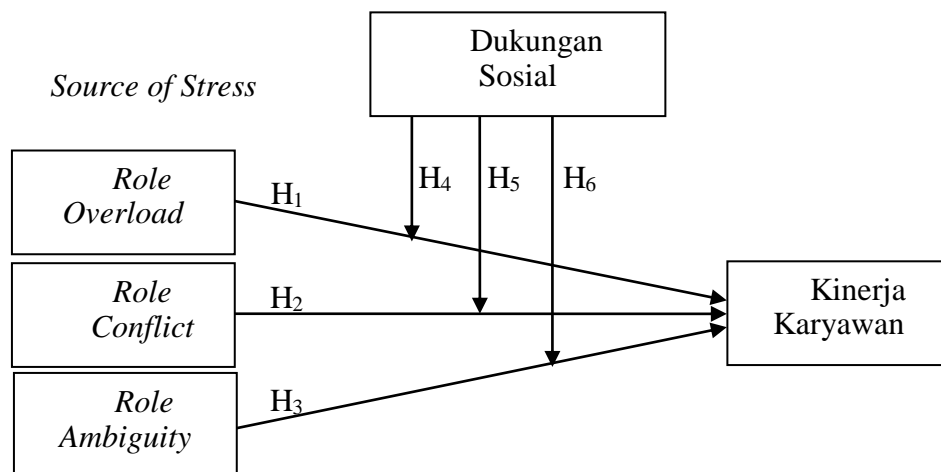
kerja, di mana dukungan sosial secara signifikan memoderasi hubungan negatif antara beban kerja dan kinerja. Penelitian Himle *et al.*, 1989 dalam penelitian Beehr T.A & Sharon Glazer, 2015 bahwa dukungan emosional dari supervisor dan rekan kerja memiliki hubungan memoderasi antara konflik peran, dengan peningkatan dukungan pengawas, bisa membantu efek dari konflik peran dan ambiguitas peran yang ada di karyawan. Berdasarkan uraian dan hasil penelitian terdahulu maka hipotesis pertama dalam penelitian ini adalah :

H4. Bahwa dukungan sosial memoderasi pengaruh *Role Overload* terhadap kinerja karyawan

H5. Bahwa dukungan sosial memoderasi pengaruh *Role Conflict* terhadap kinerja karyawan

H6. Bahwa dukungan sosial memoderasi pengaruh *Role Ambiguity* terhadap kinerja karyawan

Oleh karena itu kerangka konseptual dapat digambarkan dalam gambar 1.



METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan kuesioner. Pengukuran tiap indikator variabel-variabel dalam kuesioner penelitian ini dilakukan dalam bentuk skoring dengan menggunakan skala Likert, yang diimplementasikan melalui skala berjenjang 5 (five point scale). Data dikumpulkan melalui survei kepada

50 karyawan produksi salah satu perusahaan manufacture di Surabaya, Jawa Timur, Indonesia. Teknik analisis data yang digunakan untuk pengujian antara lain: uji validitas, uji reliabilitas, dan kemudian dilanjutkan dengan Partial Least Square (PLS).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian telah melakukan survei dan uji validitas, uji reliabilitas dan PLS, berikut

ini merupakan statistik deskriptif dalam penelitian ini :

Tabel I. Profil demografi responden

Informasi Demografi	Frekuensi	Persen
<i>Umur</i>		
<25 tahun	9	18
25- 35 tahun	24	48
35 - 45 tahun	17	34
<i>Jenis Kelamin</i>		
Laki-laki	50	100
Perempuan	0	0
<i>Masa Kerja</i>		
1 - 2tahun	19	38
3 – 4 tahun	13	26
>4 tahun	18	36

Dalam tabel I, informasi demografi menunjukkan bahwa rata-rata dari 50 responden, 48% berumur 25-35tahun, 34% berumur 35-45tahun. Sedangkan 18% responden dalam kategori kurang dari 25tahun. Pembagian jenis kelamin dari

responden, 100% responden adalah laki-laki. Masa kerja dari 50 responden menunjukkan bahwa jangka waktu terpendek dan terpanjang adalah 38% dan 26%.

Tabel II. Pengujian Hipotesis Langsung

Hipotesis		Koefisien Pengaruh	T-Statistics	Signifikan
H ₁	RO → Kinerja	-0,2058	3,8858	Signifikan
H ₂	RC → Kinerja	0,0037	0,6568	Tidak Signifikan
H ₃	RA → Kinerja	-0,3768	4,7919	Signifikan
H ₄	RO*dukungan Sosial → Kinerja	-0,2218	2,4154	Signifikan
H ₅	RC*dukungan Sosial → Kinerja	0,0898	1,4913	Tidak Signifikan
H ₆	RA*dukungan Sosial → Kinerja	-0,1356	2,0346	Signifikan

Dapat dijelaskan uraian pengujian hipotesis dampak langsung sebagai berikut:

Pengaruh *role overload* terhadap kinerja

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *role overload* (RO) berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja dengan nilai T-Statistics 3,8858 > 1,96 pada sampel karyawan produksi salah satu perusahaan manufacture di Surabaya. Dari hasil penelitian didapatkan bahwa keseluruhan indikator dari RO menunjukkan rata-rata

nilai yang tinggi, sehingga persepsi yang muncul pada karyawan sebagai respon dari stres akibat kelebihan beban kerja yang dialami. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Yusoff *et al.*, (2014) bahwa jika beban kerja melebihi kemampuan karyawan maka hasilnya akan menurun kinerjanya.

Pengaruh *role conflict* terhadap kinerja

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *role conflict* (RC) mempunyai hubungan negatif tetapi berpengaruh secara tidak signifikan terhadap kinerja dengan nilai T-Statistics $0,6568 < 1,96$ pada sampel karyawan produksi salah satu perusahaan manufacture di Surabaya. Dari hasil penelitian didapatkan bahwa keseluruhan indikator dari RC menunjukkan rata-rata nilai yang tinggi tetapi hasil menunjukkan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja sehingga persepsi yang muncul pada karyawan sebagai respon dari stres akibat konflik peran namun tidak mempengaruhi kinerja. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Fugarty *et al.*, (2000) bahwa konflik peran tidak berpengaruh pada kinerja karena ketika muncul konflik peran maka individu terdorong untuk menggunakan strategi khusus dalam mengatasi konflik daripada menghindarinya.

Pengaruh *role ambiguity* terhadap kinerja

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *role ambiguity* (RA) berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja dengan nilai T-Statistics $4,7919 > 1,96$ pada sampel karyawan produksi salah satu perusahaan manufacture di Surabaya. Dari hasil penelitian didapatkan bahwa keseluruhan indikator dari RA menunjukkan rata-rata nilai yang tinggi, sehingga persepsi yang muncul pada karyawan sebagai respon dari stres akibat ketidakjelasan tanggung jawab yang dialami. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Akgunduz Y, (2015) bahwa ambiguitas peran berpengaruh pada kinerja. Semakin ketidakjelasan yang dialami karyawan mengakibatkan menurunnya kinerja mereka karena mereka tidak mengetahui apa yang seharusnya dilakukan.

Pengaruh *role overload* terhadap kinerja dengan dukungan sosial sebagai variabel Moderasi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sumber dukungan sosial memperkuat hubungan antara *role overload*

dengan kinerja karyawan. Hal ini didasarkan pada hasil perhitungan besaran koefisien pengaruh antara *role conflict* dan dukungan sosial terhadap kinerja dengan nilai T-Statistics $2,4154 > 1,96$ pada sampel karyawan produksi salah satu perusahaan manufacture di Surabaya. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Yussoff *et al.*, (2014) yaitu di mana dukungan sosial dari rekan secara signifikan memoderasi hubungan antara beban kerja dan kinerja kerja. Dukungan sosial secara signifikan memoderasi hubungan negatif antara beban kerja dan kinerja.

Pengaruh *role conflict* terhadap kinerja dengan dukungan sosial sebagai variabel Moderasi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hipotesis kelima tidak dapat diterima, hal ini didasarkan pada hasil perhitungan besaran koefisien pengaruh antara *role conflict* dan dukungan sosial terhadap kinerja dengan nilai T-Statistics $1,4913 < 1,96$ pada sampel karyawan produksi salah satu perusahaan manufacture di Surabaya. Oleh karena hubungan antara *role conflict* dengan kinerja tidak signifikan, maka dukungan sosial sebagai variabel moderasi tidak dapat dibuktikan secara statistik atau hipotesis ditolak.

Pengaruh *role ambiguity* terhadap kinerja dengan dukungan sosial sebagai variabel Moderasi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sumber dukungan sosial memperkuat hubungan antara *role ambiguity* dengan kinerja karyawan. Hal ini didasarkan pada hasil perhitungan besaran koefisien pengaruh antara *role ambiguity* dan dukungan sosial terhadap kinerja dengan nilai T-Statistics $2,0346 > 1,96$ pada sampel karyawan produksi salah satu perusahaan manufacture di Surabaya. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh ortqvist *et al.*, (2016) yaitu di mana dukungan sosial dari rekan secara signifikan memoderasi hubungan antara ambiguitas dan kinerja kerja. Semakin tinggi dukungan sosial yang

berasal dari supervisor maupun rekan kerja yang dirasakan karyawan maka bisa mengurangi pengaruh negatif dari role ambiguity dan meningkatkan kinerja.

SIMPULAN DAN SARAN

SIMPULAN

1. Hipotesis pertama diterima. *Role overload* berpengaruh signifikan negatif terhadap kinerja karyawan.
2. Hipotesis kedua ditolak. *Role conflict* pengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan.
3. Hipotesis ketiga diterima. *Role ambiguity* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.
4. Hipotesis keempat diterima. Bahwa dukungan sosial memoderasi pengaruh *Role Overload* terhadap kinerja karyawan.
5. Hipotesis kelima ditolak. Bahwa dukungan sosial memoderasi pengaruh *Role Conflict* terhadap kinerja karyawan tidak dapat dibuktikan secara statistik.
6. Hipotesis keenam diterima. Bahwa dukungan sosial memoderasi pengaruh *Role Ambiguity* terhadap kinerja karyawan.

SARAN

1. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggunakan variabel-variabel lainnya yang dapat mempengaruhi kinerja.
2. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menguji efek moderasi dari variabel-variabel lainnya yang dapat memoderasi hubungan antar variabel.

REFERENSI

Akgunduz, Y. 2015. The Influence of Self-esteem and Role Stress on Job performance in Hotel Businesses. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol. 27, Issue 6, pp.-.

Bagheri, J. 2016. Overlaps between Human Resources' Strategic Planning and Strategic Management Tools in Public Organizations. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 203, pp. 430-438.

Beehr, T.A. dan Sharon, G., 2015. "A Cultural Perspective of Social Support in Relation to Occupational Stress". *Exploring Theoretical Mechanisms and Perspectives*, Vol. 1, pp. 97-142.

Bruggen, A. 2015. An Empirical Investigation of The Relationship between Workload and Performance. *Management Decision*, Vol. 53, Iss.10.

Caponetti, A.R. 2012. The Correlates of work Role Stress with Employee Burnout, Engagement. *University of Tennessee, Knoxville*.

Chiu, S., Shih-Pin., dan Tun Chun Huang. 2015. Role Stressors and Employee Deviance: The Moderating Effect Social Support. *Personal Review*, Vol. 44 Iss. 2, pp. 308-324.

Ortqvist Daniel., Anna Oqvist., dan Malin Malmstrom. 2016. The Moderated Mediation Effect Of Social Support On Role Stress And Role Performance. *International Journal of Psychology Research*, Vol. 11, No.3-4.

Findikh, M. A., Ugur Yozgat., dan Yasin Rofcanin. 2015. Examining Organizational Innovation and Knowledge Management Capacity. The Central Role of Strategi Human Resources Practices (SHRPs). *Social and Behavioral Sciences*, Vol. 181, pp. 377-387.

Groen, B. A. C., Marc, J.F.W., dan Celeste, P. M.W. 2016. Employee Participation, Performance Metrics

- and Job Performance A Survey Study Based on Self-determination Theory. *International Journal of Management accounting Research*, No. 16.
- Gharib, M. N., Syeh, A. J., Moinuddin, A., dan Suhail, G. 2016. The Impact of Job Stress on Job Performance: A Case Study on Academic Staff at Dhofar University. *International Journal of Economic Research*, Vol. 13, No. 1, pp. 21-33.
- Hoboubi, N., Alireza C., Fatemeh, K.G., Sareh, K., dan Ali A.H. 2017. The Impact of Job Stress and Job Satisfaction on Workforce Productivity in an Iranian Petrochemical Industry. *The Journal of Safety and Health at Work*, No. 8, pp. 67-71.
- House, J. S. 1981. Work stress and social support. *Addison-Wesley Series on Occupational Stress*.
- Luthans, F., Milosevic, I., Bechky, B. A., Schein, E. H., Wright, S., Van Maanen, J., & Greenwood, D. J. (2013). Reclaiming “Anthropology: the forgotten behavioral science in management history”—commentaries. *Journal of Organizational Ethnography*, 2(1), 92-116.
- Moeller, C. dan Greg, A. C. 2015. Effects of Social Support on Professors Work Stress. *International Journal of Educational Management*. Vol. 27, Iss. 3, pp. 188-202.
- Ozbag, G. K., Hulya, G. C., dan Gokce, C.C. 2014. Exploring The Effects of Perceived Organizational Impediments and Role Stress on Job Performance. *International Strategic Management Conference*. Vol. 150, pp. 1129-1136.
- Pradhan, R. K., dan Lalatendu, K.J. 2017. Employee Performance at Workplace: Conceptual Model and Empirical Validation. *Management Studies and Research SAGE Publication*. Vol. 1, pp. 1-17.
- Rizwan, M., Arooba Waseem dan Syeda Anam Bukhari,. 2014. Antecedents of Job Stress and its impact on Job Performance and Job Satisfaction. *International Journal of Learning & Development*. Vol. 4, No.2.
- Smith, K., David J., dan George S., 2017. Stress Arousal And Burnout As Mediators Of Role Stress In Public Accounting. *Advances in Accounting Behavioral Research*, Vol. 20, pp.79-116.
- Sutherland, V., dan Ashley W., 2010. Organizational Stress Management. *A Strategi Approach*., ISBN 978-1-349-30157-7.
- Yusoff, R., Anwar, K., Mazen F.R., dan Alamzeb Aamir. 2014. Effect of Social Support on Faculty Workload and Performance. *European Studies*. Vol. 6, No. 2.