

BAB II

LANDASAN TEORI

Dalam bab ini akan dijelaskan tentang teori-teori berupa *Startup*, *Job Stress*, *Role*, *Role Conflict*, dan *Role Ambiguity*, pengembangan hipotesis, dan model penelitian. Teori didalam bab ini nantinya akan menjadi acuan untuk melakukan penelitian.

2.1 Startup

Start-up merupakan kata serapan dari bahasa Inggris yang berarti perusahaan rintisan atau perusahaan yang baru saja terbentuk. Menurut Ferrell, Hirt & Ferrell (2017) bisnis kecil atau perusahaan rintisan merupakan bisnis yang dimiliki oleh pribadi dan tidak dijalankan secara dominan di tempat yang kompetitif dan tidak memiliki pegawai lebih dari 500 pegawai. Graham (2012) mengatakan bahwa *startup* merupakan perusahaan yang didesain untuk berkembang secara cepat. *Startup* juga dapat diartikan sebagai sebuah institusi yang didesain untuk memberikan sesuatu yang baru dalam situasi ketidakpastian yang tinggi (Ries, 2012). Dari pemaparan diatas maka dapat disimpulkan bahwa *startup* merupakan perusahaan baru atau bisnis kecil yang diciptakan atau didesain untuk menjawab kebutuhan orang banyak secara cepat di tengah kondisi yang penuh ketidakpastian ini. Menurut Kompas (2021) terdapat beberapa karakteristik atau ciri-ciri dari perusahaan *startup*, antara lain:

1. Perusahaan Belum Lama

Memiliki umur perusahaan yang terbilang muda.

2. **Memiliki Ide yang Unik**

Memiliki keunikan dalam ide bisnisnya atau memiliki ciri khas tersendiri yang membedakan perusahaannya dengan perusahaan lain.

3. **SDM yang Terbatas**

Jumlah SDM sedikit jika dibandingkan dengan perusahaan lainnya.

4. **SDM yang *Multitasking***

SDM yang ada di perusahaan *startup* biasanya *multitasking* karena keterbatasan SDM.

5. **Memiliki Semangat yang Tinggi**

Memiliki semangat muda yang tinggi untuk terus berinovasi dalam mengembangkan perusahaannya.

6. **Ketidakpastian yang Tinggi**

Perusahaan *startup* biasanya memiliki ketidakpastian yang tinggi karena masih dalam tahap perkembangan.

7. **Didominasi oleh Teknologi**

Didominasi oleh teknologi dalam pengerjaan dan perkembangannya.

8. **Banyak Menggunakan Internet**

Internet menjadi hal yang penting karena perusahaan *startup* dalam perkembangan dan pengerjaannya lebih sering menggunakan internet.

Menurut glints.com (2021), struktur organisasi pada *startup* harus mencakup

6 hal yaitu,

1. Chief Executive Officer (CEO)

2. Chief Technology Officer (CTO)
3. Chief Financial Officer (CFO)
4. Chief Marketing Officer (CMO)
5. Chief Operating Officer (COO)
6. Wakil Presiden Penjualan

Menurut MIKTI (2018) terdapat 992 perusahaan *startup* pada tahun 2018, sehingga dapat kita simpulkan bahwa pada masa kini banyak sekali orang-orang yang mendirikan perusahaan *startup*, tetapi dalam membangun dan menjalankan perusahaan *startup* pasti akan menghadapi berbagai macam permasalahan karena dalam menjalankan perusahaan tidaklah mudah, MIKTI (2018) melakukan survey dan mendapatkan hasil bahwa ada 5 permasalahan yang dihadapi oleh perusahaan *startup* yaitu:

1. 38,82% *startup* menganggap modal menjadi permasalahan utama.
2. 29,41% *startup* menganggap SDM menjadi permasalahan utama.
3. 15% *startup* menganggap fasilitas menjadi permasalahan utama.
4. 8,82% *startup* menganggap regulasi dan undang-undang menjadi permasalahan utama.
5. 7,94% *startup* menganggap pasar menjadi permasalahan utama.

2.2 Job Stress

Stres merupakan suatu hal yang dinamis yang dimana seseorang dihadapkan pada suatu pilihan yang terkait dengan apa yang diinginkan individu yang dimana hasilnya dianggap tidak pasti dan penting (Robin & Judge, 2013). Menurut Wartono (2017) stres dapat diartikan sebagai suatu kondisi ketegangan yang dapat mempengaruhi emosi, pikiran, dan kondisi seseorang. Menurut Rivai & Sagala (2009) stres adalah kondisi ketegangan yang menciptakan ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang dimana dapat mempengaruhi emosi, pikiran, dan kondisi seseorang.

Stres juga dapat dialami oleh karyawan yang dinamakan stres kerja atau *job stress*. *Job stress* merupakan perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam pekerjaan (Mangkunegara, 2013). Seseorang karyawan dapat dikategorikan mengalami *job stress* apabila stres yang dialami seseorang tersebut melibatkan pihak organisasi atau perusahaan yang dimana karyawan tersebut bekerja (Kasmarani, 2012). Menurut Rivai & Mulyadi (2011) terdapat beberapa gejala *job stress* yaitu:

1. Kepuasan kerja rendah
2. Kinerja menurun
3. Semangat dalam bekerja hilang atau menurun
4. Komunikasi yang dilakukan di perusahaan tidak lancar
5. Pengambilan keputusan atau *decision making* yang dilakukan jelek
6. Kreatifitas dan inovasi kurang baik atau kurang bagus
7. Tidak produktif

Menurut Efendi dalam Oemar & Gangga (2017) merumuskan beberapa penyebab terjadinya stress, yaitu:

1. Kondisi pekerjaan dan lingkungan kerja yang menekan seperti, suara, suhu ruangan, cahaya di ruangan, dan beban kerja.
2. Masalah peran yang dihadapi karyawan seperti *role ambiguity*. Hal ini akan membuat karyawan merasa bingung dalam menjalankan tugasnya atau tanggung jawabnya.
3. Hubungan interpersonal antara karyawan dengan atasan dan karyawan dengan karyawan lain yang kurang baik. Apabila seseorang memiliki kemampuan yang baik untuk mengungkapkan masalah dan pandangannya terhadap lingkungan kerja, maka hal tersebut akan lebih membantu dirinya dalam mengatasi tekanan-tekanan yang muncul di lingkungan kerja sehingga akan menghambat munculnya stres kerja.
4. Kurangnya kesempatan untuk mengembangkan karir di dalam perusahaan tersebut.
5. Struktur dan iklim organisasi yang kurang baik, sehingga sulit diterima dengan baik oleh karyawan.

Menurut Robin & Judge (2013) ada 3 model yang menjadi sumber dari timbulnya stres yaitu:

1. Faktor lingkungan

Faktor lingkungan dibagi menjadi 3 yaitu ketidakjelasan lingkungan ekonomi, ketidakjelasan lingkungan politik, dan perubahan teknologi.

2. Faktor organisasi

Faktor organisasi dibagi menjadi 3 yaitu permasalahan tugas, permasalahan peran, dan permasalahan interpersonal.

3. Faktor pribadi

Faktor pribadi dibagi menjadi 3 yaitu permasalahan keluarga, permasalahan ekonomi, dan kepribadian.

Pada penelitian ini peneliti tertarik untuk membahas *stress job* yang diakibatkan oleh faktor organisasi yang lebih spesifik yaitu permasalahan peran. Menurut Robin & Judge (2013) permasalahan peran dibagi menjadi 3 yaitu, *role conflict*, *role overload*, dan *role ambiguity*. Tuntutan peran dapat mengakibatkan karyawan merasa tertekan, dan biasanya karyawan mengalami tekanan dalam pekerjaan akan sulit untuk melakukan sesuatu yang dapat mengurangi tingkat stres mereka dan bukannya hanya mengurangi bahkan mereka akan tidak mampu untuk menghilangkan stres mereka di masa depan (Robin & Judge, 2013).

2.3 Role

Dalam bekerja kita semua pasti mempunyai perannya masing-masing dalam bekerja, yang dimana peran itu sangat penting dalam mencapai tujuan perusahaan. Menurut Robin & Judge (2013) *role* adalah sebuah pola perilaku yang diharapkan

kepada seseorang yang berada atau menduduki posisi tertentu. Selain itu peran juga merupakan pola sikap, perilaku, dan nilai yang diharapkan kepada seseorang berdasarkan kedudukan atau posisinya di masyarakat (Widayatun, 1999).

Menurut Robin & Judge (2013) *role* memiliki beberapa konsep diantaranya yaitu:

1. *Role Perception*

Role perception adalah pandangan kita tentang bagaimana kita harus bertindak dalam situasi tertentu. Pandangan ini dapat terbentuk melalui pengalaman, buku, cerita orang lain, dan sebagainya.

2. *Role Expectations*

Role expectations adalah cara pandang seseorang terhadap apa yang harus kita lakukan sesuai dengan apa yang menjadi peran kita.

3. *Role Conflict*

Role conflict adalah keadaan dimana seseorang menaati atau melakukan satu peran tetapi membuat orang tersebut sulit melakukan peran lainnya. Lebih parah lagi apabila dua peran tersebut memiliki arah yang berlawanan.

2.4 Role Conflict

Dalam bekerja di sebuah perusahaan, setiap karyawan pasti akan mengalami suatu masalah dalam pekerjaannya, salah satunya adalah *role conflict*. Menurut

Kreitner & Kinicki (2014) *role conflict* adalah keadaan ketika para karyawan memiliki harapan yang saling berlawanan dan tidak konsisten. *Role conflict* juga dapat diartikan sebagai keadaan seseorang yang dimana mendapatkan 2 peran atau lebih yang semua peran tersebut saling berlainan dengan apa yang diharapkan oleh seseorang tersebut (Robin & Judge, 2013).

Role conflict dapat terjadi apabila terbentuk sebuah kondisi yang dimana karyawan merasa tertekan dalam menjalankan 2 atau lebih tugas yang berbeda dari yang diharapkannya. Menurut Luthans (2011) seseorang dapat mengalami *role conflict* apabila orang tersebut mendapatkan atau memiliki 2 peran sekaligus yang harus dikerjakan secara bersamaan. Menurut Muchinsky dalam Zhou *et al.* (2014) *role conflict* dapat terjadi apabila orang tersebut tidak setuju dengan ekspektasi terhadap peran tersebut. Menurut Munandar (2008) karyawan dapat dibilang sudah mengalami *role conflict* apabila orang tersebut mengalami hal-hal berikut:

1. Pertentangan antara tugas yang harus dilakukan dengan tanggung jawab yang dimiliki oleh karyawan tersebut.
2. Tugas yang harus dilakukan dianggap bukan merupakan bagian dari pekerjaan karyawan tersebut.
3. Tuntutan yang bertentangan dari atasan, bawahan, rekan, dan orang lain dianggap penting.
4. Pertentangan dengan nilai dan keyakinan pribadinya sewaktu menjalankan tugasnya.

Konflik memiliki banyak bentuk dan jenis, Menurut Wijono (2010) konflik dapat dibagi menjadi 2 unsur yaitu:

1. Konflik antar individu dengan diri sendiri

Konflik ini terjadi apabila terjadi pertentangan dalam diri mereka sendiri yang mengakibatkan individu tersebut sulit dalam menentukan sikap.

2. Konflik antar individu dengan lingkungan kerja

Konflik ini muncul saat terjadi ketidakcocokan antara kepentingan pribadi individu dengan kepentingan orang lain di lingkungan kerjanya.

Sedangkan menurut Muchlas (2008) konflik dibagi menjadi 3 jenis diantaranya adalah:

1. Konflik antara orang dengan peran

Konflik ini terjadi saat individu tersebut memiliki konflik di dalam dirinya sendiri terhadap ekspektasi perannya di perusahaan.

2. Konflik dalam peran

Konflik ini timbul apabila ekspektasinya saling bertentangan dengan bagaimana peran tersebut harusnya dijalankan.

3. Konflik antar peran

Konflik ini muncul saat adanya persyaratan yang berbeda antar peran-peran yang harus dijalankan pada saat yang sama.

Rizzo *et al* dalam Fanani *et al.* (2008) membuat beberapa indikator dalam mengukur konflik peran yang ada diantaranya adalah:

1. Bekerja pada 2 kelompok atau lebih dengan cara kerja yang berbeda-beda
2. Mengabaikan aturan dan kebijakan
3. Melakukan beberapa pekerjaan yang saling bertentangan
4. Melakukan hal-hal yang tidak dapat diterima oleh orang lain
5. Melakukan hal-hal yang tidak harus dilakukan
6. Dukungan material dan sumberdaya
7. Dukungan sumberdaya manusia

2.5 Role Ambiguity

Role ambiguity menurut Graen dalam Zhou *et al.* (2014) adalah sejauh mana ketidakjelasan informasi yang disampaikan kepada karyawan. *Role ambiguity* adalah keadaan dimana pekerjaan yang diberikan tersebut tidak bisa dipahami dan karyawan tidak tahu dengan jelas apa yang harus dilakukan (Robin & Judge, 2013). Selain itu *role ambiguity* merupakan keadaan saat pengharapan orang yang tidak diketahui (Kreitner & Kinicki, 2014). Dapat kita simpulkan bahwa *role ambiguity* adalah kondisi dimana seseorang tidak mengetahui dan tidak tahu jelas apa yang menjadi pekerjaan atau tugas karyawan tersebut.

Role ambiguity yang tidak diatasi dapat menimbulkan masalah dikemudian hari semisalnya adalah akan ada munculnya *job stress*, bahkan Lapopolo (2002) mengatakan bahwa *role ambiguity* akan muncul apabila karyawan merasakan adanya

ketidakpastian dalam aspek peran dan tugasnya di perusahaan dan dampak selanjutnya yang akan dihadapi setelah itu adalah timbulnya stres kerja pada karyawan. Menurut Nimran (2004) seseorang yang mengalami *role ambiguity* memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

1. Tujuan peran tidak jelas
2. Tidak jelas harus bertanggung jawab kepada siapa
3. Tidak mempunyai wewenang yang cukup untuk melaksanakan tugasnya
4. Tidak tahu sepenuhnya apa yang diharapkan
5. Tidak paham peranan pekerjaannya dalam mencapai tujuan dari perusahaan secara keseluruhan

Menurut Everly & Giordano dalam Munandar (2008) ada beberapa faktor yang membuat timbulnya *role ambiguity* yaitu:

1. Sasaran kerja yang tidak jelas
2. Tanggung jawab yang tidak jelas
3. Prosedur kerja yang tidak jelas
4. Ketidakjelasan tentang apa yang diharapkan orang lain
5. Kurang adanya *feedback*, atau ketidakpastian tentang unjuk kerja pekerjaan

Rizzo *et al* dalam Fanani *et al.* (2008) telah membuat beberapa indikator untuk mengukur *role ambiguity* yaitu:

1. Pengetahuan tentang tujuan dan rencana pekerjaan di perusahaan
2. Pengetahuan cara membagi waktu untuk perusahaan
3. Pengetahuan tentang tanggung jawab di perusahaan
4. Pengetahuan tentang apa yang diharapkan di perusahaan
5. Pemahaman terhadap wewenangnya
6. Pengetahuan tentang deskripsi pekerjaannya (*job description*)

2.6 Hipotesis Penelitian

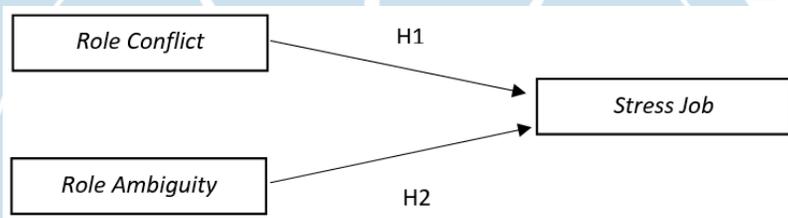
Hasil penelitian yang dilakukan oleh Zhou *et al.* (2014) membuktikan bahwa terdapat pengaruh antara *role conflict* dengan *job stress*. *Role conflict* dapat terjadi apabila terbentuk sebuah kondisi yang dimana karyawan merasa tertekan dalam menjalankan 2 atau lebih tugas yang berbeda dari yang diharapkannya, dan hal ini dapat menimbulkan *job stress*. *Role conflict* dapat berpengaruh terhadap *stress job* karena *role conflict* akan menciptakan sebuah ekspektasi yang sulit untuk dipenuhi sehingga itu akan menimbulkan *stress job* pada karyawan (Vanishree, 2013). Dengan demikian hipotesis yang dapat diambil adalah:

H1: *Role conflict* berpengaruh signifikan dan positif terhadap *job stress* di industri *startup*.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Zhou *et al.* (2014) membuktikan bahwa terdapat pengaruh antara *role ambiguity* dengan *job stress*. *Role ambiguity* dapat timbul karena saat seseorang mengalami kebingungan tentang peran dan tanggung jawabnya. Selain itu menurut Triyono & Prayitno (2017) jika pegawai dituntut

bekerja dengan baik tapi tidak diikuti oleh peran yang jelas, pertanggungjawaban yang jelas, kewenangan yang cukup, dan pemahaman akan perannya yang baik dalam mencapai tujuan perusahaan maka pegawai tersebut akan cenderung mengalami stres. Dengan demikian hipotesis yang dapat diambil adalah:

H2: *Role ambiguity* berpengaruh signifikan dan positif terhadap *job stress* di industri *startup*.



2.7 Model Penelitian

Gambar 2.1 Model Penelitian

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Zhou *et al.* (2014) bahwa *role conflict* secara positif dapat mempengaruhi *stress job* pada karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh Vanishree (2013) juga mendukung pernyataan bahwa *role conflict* secara positif dapat mempengaruhi *stress job* pada karyawan. *Role conflict* dapat berpengaruh terhadap *stress job* karena *role conflict* akan menciptakan sebuah ekspektasi yang sulit untuk dipenuhi sehingga itu akan menimbulkan *stress job* pada karyawan (Vanishree, 2013).

Selain *role conflict*, *role ambiguity* juga secara positif dapat mempengaruhi *stress job* pada karyawan. Pernyataan ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Zhou *et al.* (2014) yang menyatakan bahwa *role ambiguity* secara positif dapat mempengaruhi *stress job* pada karyawan. Penelitian ini juga didukung oleh Vanishree (2013) yang menyatakan bahwa *role ambiguity* secara positif dapat mempengaruhi *stress job* pada karyawan. Menurut Triyono & Prayitno (2017) jika pegawai dituntut bekerja dengan baik tapi tidak diikuti oleh peran yang jelas, pertanggungjawaban yang jelas, kewenangan yang cukup, dan pemahaman akan perannya yang baik dalam mencapai tujuan perusahaan maka pegawai tersebut akan cenderung mengalami stres.

