

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

2.1. *Role Stress Fit*

Role stress adalah konsekuensi dari perbedaan antara persepsi individu dari karakteristik peran tertentu dengan apa yang sebenarnya telah dicapai oleh individu saat ini ketika sedang melakukan peran spesifik (Lambert dan Lambert, 2001). Sementara itu, menurut Robbins dan Judge (2007) menjelaskan bahwa *role stress* adalah sumber-sumber stres yang berkaitan dengan pengharapan atas pola perilaku seseorang yang menduduki posisi tertentu dalam suatu unit sosial.

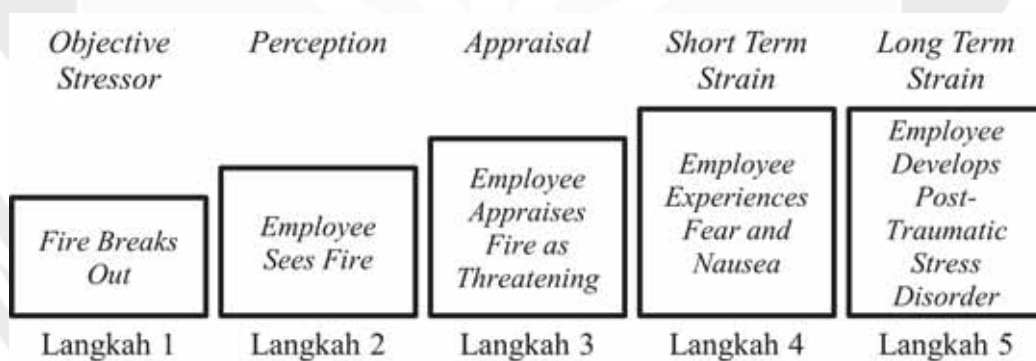
Cooper *et al.*, (2001) menambahkan “*role stress is a job-related source of organizational stress, where roles are the behaviors and demands that are associated with the job an individual performs*”.

Berdasarkan penjelasan tersebut, maka peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa *role stress* merupakan suatu bentuk tanggapan karyawan terhadap suatu perubahan pada lingkungan kerjanya yang dirasakan dapat mengganggu dan mengakibatkan dirinya terancam. Pada dasarnya, *role stress* terbentuk karena adanya *role ambiguity* dan *role conflict* (LeRouge *et al.*, 2006). *Role ambiguity* mengacu pada kurangnya informasi secara jelas mengenai tujuan dan tanggungjawab karyawan untuk menjalankan perannya di dalam sebuah organisasi.

Sedangkan *role conflict* mengacu pada banyaknya beban kerja yang diberikan serta keterbatasan sumber daya (peralatan kerja dan tenaga) yang dibutuhkan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Tekanan peran (*role stress*) dapat diasumsikan cukup (*fit*) apabila tekanan peran tersebut memiliki beberapa

dimensi yang mampu memberikan pengaruh bagi perilaku karyawan dalam organisasi. LeRouge *et al.*, (2006) membagi *role stress fit* menjadi dua dimensi yaitu *perceived role stress* dan *preferences for role stress*. *Perceived role stress* adalah persepsi karyawan terhadap *role ambiguity* dan *role conflict* yang secara aktual mereka rasakan pada tempat kerja.

Sedangkan *preferences for role stress* adalah ekspektasi karyawan terhadap *role ambiguity* dan *role conflict* yang mereka inginkan pada tempat kerja. Keinginan karyawan tersebut adalah memiliki tanggungjawab kerja yang jelas, kelompok kerja yang efektif, kondisi kerja yang kondusif, dan umpan balik yang jelas. Lebih lanjut, Spector (2003) mengilustrasikan proses stres kerja dengan penjelasan sebagai berikut:



Gambar 2.1
Proses Stres Kerja

Sumber: Spector (2003)

Pada gambar 2.1 dapat dijelaskan bahwa penyebab stres (langkah 1) adalah suatu kondisi objektif atau situasi dalam lingkungan kerja yang menyebabkan langkah 2 yaitu persepsi dari penyebab stres. Persepsi dari penyebab stres tidak cukup mampu untuk membuktikan bahwa hal tersebut

merupakan akibat dari stres. Seorang karyawan mesti menilai penyebab stres sebagai suatu hal yang mengancam dan mesti dilawan (langkah 3). Akibat stres terjadi karena adanya suatu penafsiran atau penilaian terhadap situasi yang akan memberikan dampak ke langkah berikutnya.

Akibat stres jangka pendek (langkah 4) dapat terjadi secara cepat. Seorang karyawan mungkin mengalami ketakutan (*psychological reaction*), menjadi muak (*physical reaction*), dan terjun keluar jendela (*behavioral reaction*). Jika seseorang mengalami trauma yang cukup berat (langkah 5), ia mungkin mengalami stres *post-traumatic* yang tidak diinginkan dan mungkin menjadi stres secara permanen. Menurut Anatan dan Ellitan (2007) menjelaskan bahwa terdapat empat faktor yang mempengaruhi *role stress* yang meliputi:

1. *Extra organizational stresor*

Merupakan penyebab stres dari luar organisasi yang meliputi perubahan sosial dan teknologi yang berakibatkan adanya perubahan gaya hidup masyarakat, perubahan ekonomi dan finansial yang mempengaruhi pola kerja seseorang, kondisi masyarakat, serta kondisi keluarga.

2. *Organizational stresor*

Merupakan penyebab stres dari dalam organisasi yang meliputi kondisi kebijakan dan strategi administrasi, struktur dan desain organisasi, proses organisasi, serta kondisi lingkungan kerja.

3. *Group stresor*

Merupakan penyebab stres dari kelompok dalam organisasi yang timbul akibat kurangnya kesatuan dalam melaksanakan tugas, kurangnya

dukungan dari atasan, serta munculnya konflik antar *personal*, *interpersonal*, dan antar kelompok.

4. *Individual stresor*

Merupakan penyebab stres dari dalam diri individu yang muncul akibat konflik dan ambiguitas peran, beban kerja yang terlalu berat, serta kurangnya pengawasan dari pihak perusahaan.

Role stress pada tingkat tertentu diperlukan karyawan untuk pengembangan motivasi, perubahan, dan pertumbuhan (Selye, 1975). Sehingga pada saat tingkat *role stress* tertentu dapat menunjukkan bahwa karyawan tersebut mampu mengatasi serta beradaptasi dengan baik terhadap *role stress*. Menurut Sunyoto (2012) menjelaskan bahwa terdapat dua faktor dalam mengelola *role stress* yang meliputi:

1. Pendekatan individu

Strategi yang dapat digunakan oleh karyawan dalam mengatasi stres adalah melalui pengelolaan waktu, latihan fisik, latihan relaksasi, dan dukungan sosial.

2. Pendekatan organisasi

Strategi yang dapat digunakan oleh manajemen suatu organisasi dalam mengatasi stres pada karyawannya adalah melalui seleksi dan penempatan, penetapan tujuan, redesain pekerjaan, pengambilan keputusan partisipatif, komunikasi organisasional, dan program kesejahteraan.

2.2. Komitmen Organisasional

Komitmen organisasional adalah sikap seseorang dalam mengidentifikasikan dirinya terhadap organisasi beserta nilai-nilai dan tujuan serta keinginan untuk tetap menjadi anggota organisasi dalam mencapai tujuan organisasi (Steers dan Porter, 1987). Sementara itu, menurut Herscovitch dan Meyer (2002) menjelaskan bahwa komitmen organisasional adalah kekuatan atau cara pikir (*mind set*) yang mengikat individu ke dalam serangkaian kegiatan yang relevan dengan satu atau beberapa target.

Colakoglu *et al.*, (2010) menambahkan “*organizational commitment is defined in terms of the strength of an individual’s identification with and involvement in a particular organization*”.

Berdasarkan penjelasan tersebut, maka peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa komitmen organisasional merupakan keterikatan psikologis antara karyawan terhadap organisasi dalam bentuk rasa keterlibatan dalam pekerjaan serta loyalitas dan kepercayaan terhadap nilai-nilai yang dianut oleh organisasi sehingga karyawan tersebut berusaha untuk menjaga keanggotaannya di dalam organisasi.

Mowday *et al.*, (1979) membagi komitmen organisasional menjadi dua dimensi yaitu komitmen afektif dan keberlanjutan. Komitmen afektif mengacu pada perasaan cinta pada organisasi yang memunculkan kemauan untuk tetap tinggal dan membina hubungan sosial serta menghargai nilai hubungan dengan organisasi dikarenakan telah menjadi anggota organisasi (*because they want to*). Karyawan dengan komitmen afektif yang tinggi tetap tinggal dengan organisasi karena mereka menginginkannya. Hal tersebut dikarenakan karyawan telah

mengenal organisasi dan terikat untuk tetap menjadi anggota organisasi demi mencapai tujuan organisasi.

Sedangkan komitmen keberlanjutan mengacu pada perasaan berat untuk meninggalkan organisasi dikarenakan kebutuhan untuk bertahan dengan mempertimbangkan biaya apabila meninggalkan organisasi dan penghargaan yang berkenaan dengan partisipasi di dalam organisasi (*because they have to*). Karyawan dengan komitmen keberlanjutan yang tinggi tetap tinggal dengan organisasi karena mereka butuh untuk berbuat demikian. Hal tersebut dikarenakan karyawan akan mendapat uang pensiun, fasilitas, dan senioritas dibandingkan mereka harus meninggalkan organisasi.

Menurut John dan Taylor (1999) menjelaskan bahwa terdapat empat faktor yang mempengaruhi komitmen organisasional yang meliputi:

1. Karakteristik pribadi yang berkaitan dengan usia, masa kerja, tingkat pendidikan, status perkawinan, dan jenis kelamin.
2. Karakteristik pekerjaan yang berkaitan dengan peran, jam kerja, tantangan dalam pekerjaan, dan tingkat kesulitan dalam pekerjaan.
3. Pengalaman pekerjaan yang dipandang sebagai modal dalam sosialisasi yang berpengaruh penting membentuk ikatan psikologis dengan organisasi.
4. Karakteristik struktural yang meliputi kemajuan karier dan peluang promosi dan pengendalian yang dilakukan organisasi terhadap karyawan.

Upaya dalam membangun komitmen organisasional digambarkan sebagai usaha karyawan untuk menjalin hubungan jangka panjang dengan

organisasi. Karyawan yang memiliki komitmen tinggi cenderung menunjukkan keterlibatan yang tinggi yang diwujudkan dalam bentuk sikap dan perilaku. Menurut Febrianty (2012) menjelaskan bahwa terdapat tiga faktor dalam menciptakan komitmen organisasional yang meliputi:

1. Adanya perasaan untuk menjadi bagian dari organisasi

Perasaan seperti ini dapat dimunculkan dengan cara manajemen suatu organisasi harus mampu membuat karyawan mengidentifikasi dirinya terhadap organisasi, meyakinkan kepada karyawan agar hasil pekerjaan mereka adalah berharga bagi organisasi, membuat karyawan merasa nyaman dengan organisasi, dan membuat karyawan merasa mendapatkan dukungan penuh dari organisasi.

2. Adanya perasaan bergairah terhadap pekerjaan

Perasaan seperti ini dapat dimunculkan dengan cara mengenali faktor-faktor motivasi intrinsik dalam mengatur desain pekerjaan dan kualitas dari gaya kepemimpinan dalam memberikan perhatian dan delegasi atas wewenang serta memberikan kesempatan bagi karyawan untuk menggunakan keterampilannya secara maksimal.

3. Pentingnya rasa memiliki

Perasaan seperti ini dapat dimunculkan dengan cara melibatkan karyawan dalam membuat keputusan dan memberikan apresiasi atas ide-ide yang diberikan oleh karyawan. Hal ini akan membuat karyawan cenderung menerima berbagai keputusan atau perubahan yang dilakukan oleh organisasi.

2.3. *Self-Esteem*

Self-esteem adalah keberhargaan (*worthiness*) atau sikap yang dimiliki individu terhadap dirinya sendiri, yang tampak dari perasaan berharga atau tidak berharganya seseorang (Mruk, 2006). Sementara itu, menurut Bangun dkk (2012) menjelaskan bahwa *self-esteem* adalah sejauh mana seseorang meyakini bahwa dia adalah individu yang berharga dan berhak memperoleh pencapaian.

Robbins dan Judge (2007) menambahkan “*self-esteem is defined as individuals’ degree of liking or disliking themselves and the degree to which they think they are worthy or unworthy as a person*”.

Berdasarkan penjelasan tersebut, maka peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa *self-esteem* merupakan keyakinan karyawan terhadap diri mereka sendiri bahwa mereka sangat penting dan berharga untuk organisasi. Individu dengan *self-esteem* yang tinggi memiliki kemampuan *coping* yang lebih efektif, sehingga kemampuannya dalam menghadapi tantangan serta kesehatan mentalnya dapat terjaga (Wilburn dan Smith, 2005). Engko (2006) membagi *self-esteem* menjadi dua dimensi yang dapat ditinjau dari kondisinya yaitu kondisi kuat dan kondisi lemah.

Individu yang memiliki *self-esteem* yang kuat akan mampu membina relasi yang lebih baik dan sehat dengan orang lain, bersikap sopan, dan menjadikan dirinya sebagai individu yang berhasil. Sebaliknya, jika individu yang memiliki *self-esteem* yang lemah akan memiliki citra diri negatif dan konsep diri yang buruk sehingga akan menjadi penghalang bagi kemampuannya dalam membentuk satu hubungan antar individu.

Lebih lanjut, Guindon (2010) menjabarkan perbedaan antara individu yang memiliki *self-esteem* yang tinggi dengan individu yang memiliki *self-esteem* yang rendah dengan penjelasan sebagai berikut:

Tabel 2.1
Karakteristik *Self-Esteem*

| <i>Self-Esteem</i> Rendah | <i>Self-Esteem</i> Tinggi |
|---|--|
| Merasa tidak puas dengan dirinya | Merasa puas dengan dirinya |
| Ingin menjadi orang lain atau berada di posisi orang lain | Bangga menjadi dirinya sendiri |
| Lebih sering mengalami emosi yang negatif seperti stres, sedih, dan marah | Lebih sering mengalami rasa senang dan bahagia |
| Sulit menerima pujian, tetapi terganggu oleh kritik | Menanggapi pujian dan kritik sebagai masukan |
| Sulit menerima kegagalan dan kecewa berlebihan saat gagal | Dapat menerima kegagalan dan bangkit dari kekecewaan akibat gagal |
| Memandang berbagai kejadian dalam hidup sebagai hal yang negatif | Memandang hidup secara positif dan dapat mengambil sisi positif dari kejadian yang dialami |
| Menganggap orang lain sebagai kritik yang mengancam | Menghargai tanggapan orang lain sebagai umpan balik untuk memperbaiki diri |
| Membesar-besarkan peristiwa negatif yang pernah dialaminya | Menerima peristiwa negatif yang terjadi pada diri dan berusaha memperbaikinya |
| Sulit untuk berinteraksi, berhubungan dekat, dan percaya pada orang lain | Mudah untuk berinteraksi, berhubungan dekat, dan percaya pada orang lain |
| Menghindar dari risiko | Berani mengambil risiko |
| Bersikap negatif pada orang lain atau institusi yang terkait dengan dirinya | Bersikap positif pada orang lain atau institusi yang terkait dengan dirinya |
| Mempunyai pola pikir yang tidak membangun | Mempunyai pola pikir yang konstruktif |

Sumber: Guindon (2010)

Menurut Renn dan Prien (1995) menjelaskan bahwa *self-esteem* dapat dipengaruhi oleh faktor eksternal dan lebih responsif terhadap dampak situasional yang meliputi kelompok kerja, *role stress*, dan dukungan *supervisor*. Rhodes *et al.*, (2004) menambahkan bahwa latar belakang individu yang meliputi gender, ras, dan status sosial dapat memberikan pengaruh terhadap *self-esteem* individu.

Menurut Engko (2006) menjelaskan bahwa terdapat enam faktor dalam menciptakan *self-esteem* yang meliputi:

1. *Goal setting*

Menentukan tujuan hidup akan memudahkan seseorang dalam mencapai segala hal yang diinginkannya.

2. *Risk taking*

Berani untuk mengambil resiko merupakan hal yang paling penting, karena seseorang tidak akan pernah mengetahui kemampuan diri sendiri jika tidak ingin mengambil resiko.

3. *Opening up*

Jika seseorang ingin membuka diri dan berbagi rasa dengan orang lain maka akan memudahkan untuk mengenali dirinya sendiri.

4. *Wisechoice making*

Jika seseorang terbiasa membuat keputusan yang benar maka akan meningkatkan *self confidence* dan *self-esteem*.

5. *Time sharing*

Jangan terlalu memberikan tekanan atau paksaan pada diri sendiri untuk mendapatkan perubahan. Hal tersebut dikarenakan suatu perubahan tidak bisa didapatkan secara langsung.

6. *Healing*

Penyembuhan secara fisik dan mental dapat dilakukan dengan cara membuat komitmen dan bersyukur.

2.4. Keaslian Penelitian

Penelitian ini menganalisis apakah *self-esteem* dapat memoderasi pengaruh *role stress fit* terhadap komitmen organisasional. Peneliti memberikan kepastian bahwa judul pada penelitian ini merupakan hasil replikasi yang telah dimodifikasi oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh LeRouge *et al.*, (2006) dan belum pernah ada peneliti terdahulu lainnya yang menganalisis judul pada penelitian ini. Adapun keaslian pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Peneliti menggunakan variabel moderasi yang diperankan oleh *self-esteem*. Variabel moderasi adalah variabel yang memperkuat atau memperlemah hubungan antara variabel independen dan dependen (Umar, 2008).
2. Analisis regresi pada penelitian ini menggunakan metode MRA (*Moderating Regression Analysis*). Menurut Hair *et al.*, (2000) menjelaskan bahwa metode MRA merupakan teknik dalam menguji pengaruh interaksi untuk setiap faktor kontinjensi secara independen.
3. Peneliti menambahkan analisis *arithmetic mean* yang bertujuan untuk mengetahui penilaian sikap responden terhadap *role stress fit*, komitmen organisasional, dan *self-esteem*.

Berikut ini adalah penjelasan tabel penelitian terdahulu yang secara singkat berfungsi sebagai dukungan terhadap keaslian pada penelitian ini:

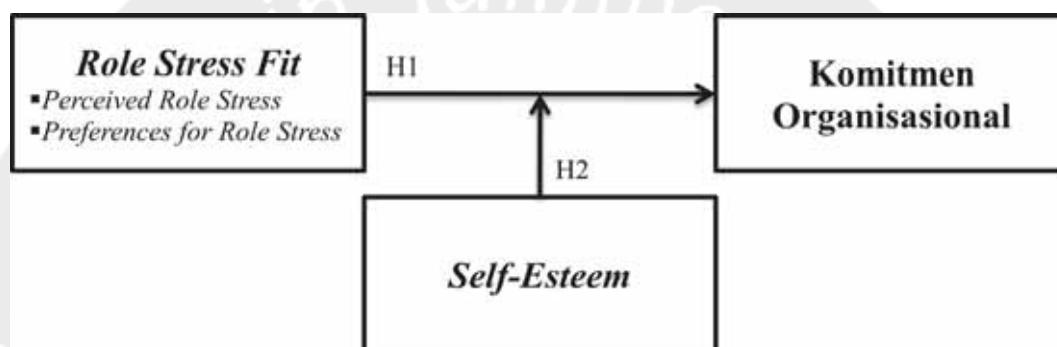
Tabel 2.2
Penelitian Terdahulu

| Nama | Variabel | Sampel | Metode Analisis | Hasil Penelitian |
|------------------------|---|--|-------------------------|---|
| Febrianty (2012) | Role conflict (X1) Role ambiguity (X2) Work-family conflict (X3) Komitmen organisasional (Y) | Staff auditor KAP (Kantor Akuntan Publik) yang berbasis di Sumatera selatan | Regresi linier berganda | 1. Role conflict dan role ambiguity memberikan pengaruh negatif terhadap komitmen organisasional 2. Work-family conflict memberikan pengaruh positif terhadap komitmen organisasional |
| LeRouge et al., (2006) | Role stress fit (X1) Self-esteem (X2) Kepuasan kerja (Y1) Komitmen organisasional (Y2) | Karyawan pengembang IT pada perusahaan konsultan IT, manufaktur, telekomunikasi, makanan cepat saji, farmasi, dan asuransi yang berbasis di South Florida, Amerika Serikat | Post hoc analysis | 1. Role stress fit memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan kerja dan komitmen organisasional 2. Self-esteem memoderasi secara positif (memperkuat) pengaruh role stress fit terhadap kepuasan kerja 3. Self-esteem memoderasi secara negatif (memperlemah) pengaruh role stress fit terhadap komitmen organisasional 4. Self-esteem memediasi secara negatif antara pengaruh role stress fit terhadap kepuasan kerja dan komitmen organisasional |
| Nuryamsi (2012) | Kepemimpinan (X1) Pemberdayaan (X2) Stres kerja (X3) Komitmen organisasional (X4) Kinerja (Y) | Dosen program studi manajemen, ilmu ekonomi, dan akuntansi yang berbasis di Universitas Hasanuddin, Makassar | Path analysis | Kepemimpinan, pemberdayaan, dan stres kerja memberikan pengaruh positif terhadap komitmen organisasional serta berdampak pada kinerja |

Sumber: Febrianty (2012), LeRouge et al., (2006), dan Nuryamsi (2012)

2.5. Kerangka Penelitian dan Hipotesis Penelitian

Kerangka penelitian adalah jaringan hubungan antarvariabel yang secara logis diterangkan, dikembangkan, dan dielaborasi dari perumusan masalah yang telah diidentifikasi melalui proses wawancara, observasi, dan survei literatur (Kuncoro, 2009). Model kerangka pada penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 2.2
Kerangka Penelitian

Sumber: LeRouge *et al.*, (2006)

Keterangan: Telah dimodifikasi oleh peneliti

Pada gambar 2.2 dapat dijelaskan bahwa tekanan peran diasumsikan cukup (*role stress fit*) jika tekanan peran tersebut memiliki dua dimensi yaitu *perceived role stress* dan *preferences for role stress*. *Perceived role stress* adalah persepsi karyawan terhadap *role ambiguity* dan *role conflict* yang secara aktual mereka rasakan pada tempat kerja. Sedangkan *preferences for role stress* adalah ekspektasi karyawan terhadap *role ambiguity* dan *role conflict* yang mereka inginkan pada tempat kerja. Keinginan karyawan tersebut adalah memiliki tanggungjawab kerja yang jelas, kelompok kerja yang efektif, kondisi kerja yang kondusif, dan umpan balik yang jelas.

Beberapa studi menunjukkan bahwa pegawai yang mendapatkan tekanan peran yang cukup (*role stress fit*) dapat memberikan pengaruh terhadap komitmen organisasional (Baroudi, 1985; LeRouge *et al.*, 2006; Moore, 1998). Hal ini dapat diartikan bahwa komitmen pegawai terhadap organisasi akan terbentuk ketika pegawai tersebut mendapatkan *role stress fit*.

Dengan mendapatkan *role stress fit* maka pegawai tersebut akan menerima tujuan dan nilai-nilai organisasi, mempunyai keinginan untuk bekerja atas nama organisasi, serta mempunyai motivasi besar untuk tetap tinggal dalam organisasi. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka hipotesis pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

H1: *Role stress fit* memberikan pengaruh positif terhadap komitmen organisasional pada pegawai pelaksana Bea dan Cukai Yogyakarta.

Self-esteem diyakini memoderasi pengaruh *role stress fit* terhadap komitmen organisasional. Variabel moderasi berperan sangat penting karena variabel moderasi adalah variabel yang memperkuat atau memperlemah hubungan antara variabel independen dan dependen (Umar, 2008). Selain itu, *self-esteem* yang tinggi dapat memberikan banyak manfaat bagi setiap individu.

Pertama, individu dengan *self-esteem* yang tinggi menunjukkan bahwa individu tersebut mengalami sedikit tekanan mental dari serangkaian peristiwa negatif yang dihadapi (Brown dan Dutton, 1995). Kedua, *self-esteem* yang tinggi dapat melindungi individu dari berbagai kesulitan yang dipengaruhi oleh tekanan peran (Aspinwall dan Taylor, 1992). Ketiga, *self-esteem* yang tinggi dapat

membantu individu untuk memberikan umpan balik yang positif dari pengaruh lingkungan kerja yang tidak kondusif (Taylor dan Brown, 1988).

Beberapa studi menunjukkan bahwa pegawai dengan *self-esteem* yang tinggi dapat memoderasi pengaruh *role stress fit* terhadap komitmen organisasional (Aspinwall dan Taylor, 1992; LeRouge *et al.*, 2006; Schaubroeck dan Merritt, 1997). Hal ini dapat diartikan bahwa komitmen pegawai terhadap organisasi akan terbentuk ketika pegawai tersebut memiliki *self-esteem* yang tinggi pada saat pegawai tersebut sedang mendapatkan *role stress fit*.

Dengan memiliki *self-esteem* yang tinggi maka pegawai tersebut mampu mengendalikan pikiran, perasaan, dan tindakan dengan baik pada saat pegawai tersebut sedang mendapatkan *role stress fit*. Dengan mampu mengendalikan pikiran, perasaan, dan tindakan dengan baik pada saat pegawai sedang mendapatkan *role stress fit* maka pegawai tersebut akan menerima tujuan dan nilai-nilai organisasi, mempunyai keinginan untuk bekerja atas nama organisasi, serta mempunyai motivasi besar untuk tetap tinggal dalam organisasi. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka hipotesis pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

H2: *Self-esteem* memoderasi secara positif (memperkuat) pengaruh *role stress fit* terhadap komitmen organisasional pada pegawai pelaksana Bea dan Cukai Yogyakarta.