

**PENGARUH *JOB-RELEVANT INFORMATION*, *ROLE AMBIGUITY*,
DAN *ROLE CONFLICT* TERHADAP KINERJA PEGAWAI
PADA DPPKA KOTA BENGKULU**



SKRIPSI

OLEH

**MUHAMMAD CHANDRALIS
NPM. C1C007068**

**UNIVERSITAS BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI
JURUSAN AKUNTANSI
2014**

**PENGARUH JOB RELEVANT INFORMATION, ROLE AMBIGUITY,
DAN ROLE CONFLICT TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA
DPPKA KOTA BENGKULU**



SKRIPSI

**Diajukan Kepada Universitas Bengkulu
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam Menyelesaikan Program
Sarjana Ekonomi**

Disusun Oleh :

MUHAMMAD CHANDRALIS

C1C007068

UNIVERSITAS BENGKULU

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

JURUSAN AKUNTANSI

2014

Skripsi Oleh Muhammad Chandralis ini

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Bengkulu, November 2013

Pembimbing



Baihaqi SE., M.Si., Ak, CA
NIP. 19700603 199903 1 001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Akuntansi



Eddy Suranta SE., M.Si., Ak, CA
NIP. 19721207 199802 1 001

Skripsi Oleh Muhammad Chandralis ini

Telah dipertahankan didepan dewan penguji pada

Hari, Senin 04 November 2013

Senin 04 November 2013

Dewan Penguji:

Ketua,



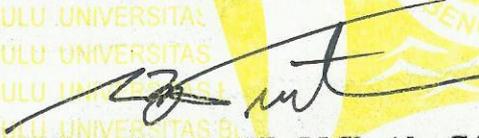
Baihaqi SE., M.Si., Ak., CA
NIP. 19700603 199903 1 001

Anggota I,



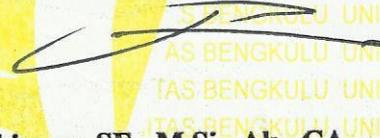
Dr. Fachruzzaman, SE., MDM., Ak., CA
NIP. 19710313 199601 1 001

Anggota II,



Eddy Suranta SE., M.Si., Ak., CA
NIP. 19721207 199802 1 001

Anggota III,



Robinson, SE., M.Si., Ak., CA
NIP. 19760308 200003 1 003

Mengetahui,

**a.n Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,
Wakil Dekan Bidang Akademik**



Dr. Fahrudin JS. Pareke, SE., M.Si
NIP. 19710914 199903 1 004

MOTTO

• *Setiap Ada Kesulitan Pasti Akan Ada Kemudahan.*

• *Tak Kan Ada Yang Sia-Sia Di Setiap Tetes Keringat Yang
Telah Kita Keluarkan.*

• *Tidak Semua Perjuangan Membuahkan Keberhasilan, Tetapi
Setiap Keberhasilan Membutuhkan Suatu Perjuangan.*



PERSEMBAHAN

Skripsi ini Kupersembahkan kepada:

Allah SWT yang telah memberikan rahmat, ridho, karunia dan kemudahan dalam menyelesaikan pembuatan skripsi ini.

Rasullullah, Muhammad SAW yang telah memberikan ilmu yang berguna bagi umat yang menjadikan suatu insan manusia yang berguna dan menjadi lebih baik,

Kedua orang tuaku, Ayah (Khairil) dan Ibu tersayang (Aisyah) Yang tidak bosan-bosannya memberikan do'a, nasehat dan motivasi dalam menjalankan aktivitas dalam kehidupan ku.

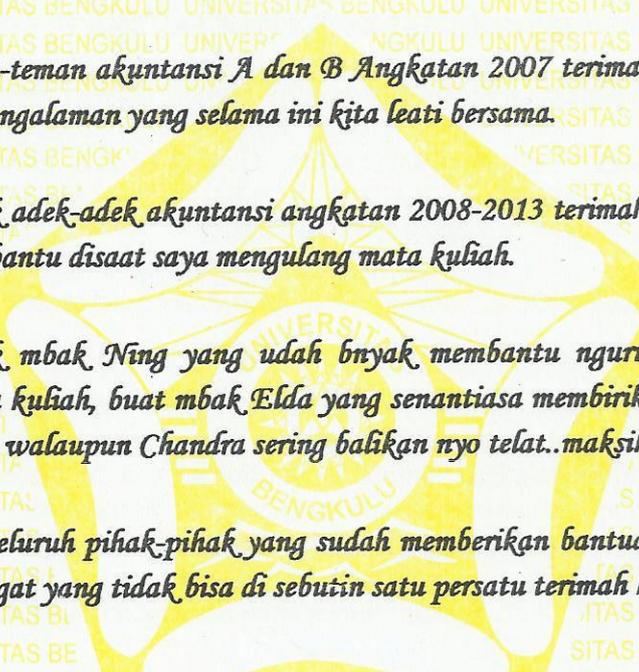
Kakak-kakakku Dede Panti Permana, Rengga Ramadhani, Leo Surya Wijaya, dan adek bungsuku Firman Setya Nugraha yang telah memberikan do'a, saran, motivasi kepadaku dalam menyelesaikan skripsi ini.

Untuk Orang yang telah berbuat baik kepadaku, semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah mereka berikan.

*Keluarga Gedung K yang aku banggakan,,BERSAMA KITA BISA,,
Almameterku Universitas Bengkulu,,*

Thanks to....

- Kedua orang tua ku ayah (Khairil) dan Ibu (Aisyah) yang senantiasa selalu mengiring jalanku dengan doa, yang selalu menyayangiku, selalu mendukungku walaupun Chandra telah banyak mengecewakan terutama buat Ibuku tersayang terimah kasih banyak Bu. Semoga dengan karya tulis sederhana ini bias sedikit memberikan senyum kebahagiaan.
- Kakak-kakakku (Dang dede, Onga Dani, Ocik leo) yang sellu mengingatkan ku setiap hari dan juga buat adek bungsu ku (Aa) yang selalu membantu abg.
- Bapak Baihaqi, SE, M.Si, Ak, CA terimah kasih bnyak pak atas waktu yang telah diberikan, membimbing dengan penuh kesabaran selama ini, buat Bapak Eddy Suranta, SE, M.Si, Ak, CA Terima kasih banyak "the real father" yang memberikan rasa nyaman, aman, melalui prilakunya dan semua nasehat baik, yang selalu merangkul kami disaat kami hamper merasa putus asa. Buat Bapak Dr. Fachruzzaman, SE, MDM, Ak, CA, Bapak Madani Hatta, SE, M.Si, Ak, CA dan Ibu Dr. Rini Indriani, SE, M.Si, Ak terimah kasih bnyak atas nasehat dan bimbingan selama ini yang telah di berikan. Buat Danag Hadi Putra, M.Ak yang telah bnyak membantu terimah kasih bnyak Nang.
- Untuk seseorang yang menjadi salah satu motivasi saya selama ini dan selalu memberikan semangat terimah kasih banyak Sylveria Anggrella.
- Buat Pasukan kabir Okky, Dayek, Kholik, Dedi Tile, Adew, Dedi Pahlawan, Andik, Ucoq, Manes, Goni, Anton, Kukuh, Abi, Aziz, Riki, Febza, Penyok, Andre, Tomy, Nanda, Mawan, Mada, Ndut, Adit, Sulek, Audy, Kadir dan masih bnyak lagi yang mungkin dak bisa di sebutkan satu persatu, makasih bnyak atas semuanya.

- 
- *Buat sahabat-sahabat ku Gani X, Yogie, Cici, Suparmo, Endik Ndut, Rizon, Denno, Ekik, Bendot, Chencen, kakcu, Maman terima kasih banyak semoga kekeluargaan yang kita bangun selama ko semakin erat.*
 - *Untuk Tya Miyon, Tia Tayek, Vani, Tri, septi mkasih atas informasi-informasi selama penyusunan karya tulis sederhana ini. Untuk Dyana dan marsya makasih ya selama ini telah memberikan semangat serta mengajarkan tentang perkuliahan selama ini.*
 - *Teman-teman akuntansi A dan B Angkatan 2007 terima kasih atas cerita dan pengalaman yang selama ini kita leati bersama.*
 - *Untuk adek-adek akuntansi angkatan 2008-2013 terima kasih banyak dek udah bantu disaat saya mengulang mata kuliah.*
 - *Untuk mbak Ning yang udah bnyak membantu ngurus surat menyurat selama kuliah, buat mbak Elda yang senantiasa membirikan pinjaman buku kuliah walaupun Chandra sering balikan nyo telat..maksih banyak mbak,*
 - *Dan seluruh pihak-pihak yang sudah memberikan bantuan,dukungan, serta semangat yang tidak bisa di sebutin satu persatu terima kasih banyak,*



Jurusan Akuntansi

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH *JOB RELEVANT INFORMATION*, *ROLE AMBIGUITY*, *ROLE CONFLICT* TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA DPPKA KOTA BENGKULU

Yang diajukan untuk diuji pada tanggal 04 November 2013 adalah hasil karya saya.

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat secara keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan tindakan yang bertentangan dengan hal tersebut di atas, baik disengaja ataupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh Universitas batal saya terima.

Bengkulu, 04 November 2013

Yang membuat pernyataan



**Muhammad Chandralis
NPM. C1C007068**

**THE EFFECT OF JOB RELEVANT INFORMATIONS, ROLE
AMBIGUITY AND ROLE CONFLICT ON EMPLOYES PERFORMANCE
AT DPPKA BENGKULU CITY**

By:

Muhammad Chandralis ¹⁾

Baihaqi ²⁾

ABSTRACT

The objective of this study explains some factors that affect the performance of employees in Bengkulu government agency. As these factors are; relevant job information (JRI), Role Ambiguity (RA), and Role Conflict (RC). The sample of this study using primary data as like questionnaire data, which is aimed to DPPKA's employees in Bengkulu. The study in this research shows that the performance related Job Relevant Information (JRI) has a positive effect on employees' performance because the head office think that the performance would increase if the employees have a relevant information to the assigned work. Role Ambiguity (RA) has a negative effect on employees' performance. That's because there is no confidence within the employees of accountability and authority toward duties and functions that become their responsibilities. While Role Conflict (RC) doesn't have any negative effect on the performance of employees, it because when conflict appears, the employee driven to use specific strategies to cope with role conflict rather than avoid it.

Keyword: Performance of employes, Job Relevant Information, Role Ambiguity, Role Conflict

¹⁾ Student

²⁾ Supervisor

**PENGARUH *JOB-REVELANT INFORMATIONS, ROLE AMBIGUITY,*
DAN *ROLE CONFLICT* TERHADAP KINERJA KARYAWAN
PADA DPPKA KOTA BENGKULU**

Oleh:

Muhammad Chandralis¹⁾

Baihaqi²⁾

ABSTRAK

Objek penelitian ini menjelaskan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan dalam suatu instansi pemerintahan kota Bengkulu. Adapun factor-faktor tersebut adalah Informasi Pekerjaan yang Relevan (JRI), Ambiguitas Peran (RA) dan Konflik Peran (RC). Sampel dalam penelitian ini menggunakan data primer berupa data kuesioner yang ditujukan kepada karyawan DPPKA kota Bengkulu. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa Kinerja yang terkait dengan Informasi Pekerjaan yang Relevan (JRI) berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan karena Kepala kantor merasa bahwa kinerja akan meningkat apabila karyawan memiliki informasi yang relevan terhadap pekerjaan yang ditugaskan. Ambiguitas Peran (RA) berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan dikarenakan terjadi ketidakpercayaan diri seorang pegawai mengenai pertanggungjawaban dan otoritasnya terhadap tugas pokok dan fungsi yang menjadi tanggung-jawabnya. Sedangkan Konflik Peran (RC) tidak berpengaruh negative terhadap kinerja karyawan, hal ini dikarenakan ketika muncul konflik peran maka karyawan terdorong utnuk menggunakan strategi khusus dalam mengatasi konflik peran daripada menghindarinya.

Kata Kunci: Kinerja Karyawan, *Job Relevant Information, Role Ambiguity, Role Conflict*

¹⁾ Mahasiswa

²⁾ Dosen Pembimbing

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Job Relevant Information*, *Role Ambiguity*, dan *Role Conflict* terhadap Kinerja Pegawai pada DPPKA Kota Bengkulu”.

Peyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Akuntansi Universitas Bengkulu. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah banyak memberikan bantuan dalam proses penulisan skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Baihaqi, SE.,M.Si.,Ak. CA. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah banyak memberikan bimbingan, saran, koreksi dan masukan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik
2. Bapak Eddy Suranta, SE, M.Si., Ak, CA, Bapak Dr. Fachruzzaman, SE,.MDM,.Ak, CA Dan Bapak Robinson, SE,.M.Si,.Ak, CA selaku dosen penguji yang telah banyak memberikan bimbingan, saran, koreksi, dalam penyelesaian skripsi ini.
3. Bapak Eddy Suranta, SE., M.Si., Ak., CA, selaku ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Bengkulu, yang telah memberikan motivasi dan pelajaran hidup yang berarti.

4. Ibu Halimatusyadiah, SE, M.Si, Ak selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah banyak membantu dan membimbing penulis dalam menjalankan proses belajar di Jurusan Akuntansi Universitas Bengkulu.
5. Bapak Prof. Lizar Alfansi, MBA., P.hD selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bengkulu.
6. Bapak Dr. Ridwan Nurazi, SE., M.Sc., Ak selaku Rektor Universitas Bengkulu.
7. Bapak dan ibu Dosen Fakultas Ekonomi khususnya Dosen Jurusan akuntansi yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.
8. Semua teman-teman seperjuangan Jurusan Akuntansi angkatan 2007.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki, maka dari itu penulis mengharapkan perbaikan-perbaikan dimasa akan datang agar skripsi ini dapat lebih baik lagi. Dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang memerlukan.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan peneliti selanjutnya.

Bengkulu. November 2013

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
HALAMAN TERIMAH KASIH.....	vi
HALAMAN PERYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	viii
ABSTRACT	ix
ABSTRAK	x
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB II PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
1.4 Ruang Lingkup dan Batasan Masalah.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Teori Kotijensi	8
2.2 Pengukuran Kinerja	9
2.3 Kinerja Pegawai.....	14
2.4 Job Relevant Information	15
2.5 Role Ambiguity	16
2.6 Role Conflict	17

2.7 Penelitian Terdahulu dan Pengembangan Hipotesis.....	18
2.7.1 Pengaruh Job Relevant Information Terhadap Kinerja Pegawai	18
2.7.2 Pengaruh Role Ambiguity Terhadap Kinerja Pegawai	20
2.7.3 Pengaruh Role Conflict Terhadap Kinerja Pegawai	21
2.8 Kerangka Pemikiran.....	23

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian	24
3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	24
3.3 Metode Pengambilan Sampel	27
3.4 Metode Pengumpulan Data	28
3.5 Metode Analisa Data	28
3.5.1 Uji kualitas Data.....	28
3.5.2 Uji Asumsi Klasik	30
3.5.3 Alat Analisis Data	31
3.5.4 Uji Kelayakan Model	32
3.5.5 Pengujian Hipotesis	32

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskriptif Data Penelitian	33
4.1.1 Tingkat Pengembalian Sampel	33
4.2 Statistik Deskriptif Penelitian.....	34
4.3 Uji Kualitas Data	36
4.3.1 Uji Validitas Data.....	36
4.3.2 Uji Reliabilitas Data.....	37
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	38
4.4.1 Uji Normalitas Data	38
4.4.2 Uji Heteroskedastisitas	38
4.4.3 Uji Multikolinearitas	39
4.5 Pengujian Hipotesis	40
4.5.1 Pengujian Hipotesis 1, 2, dan 3.....	40
4.6 Pembahasan	43
4.6.1 Hipotesis Pertama.....	43
4.6.2 Hipotesis Kedua	44
4.6.3 Hipotesis Ketiga.....	45

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan.....	46
5.2 Implikasi Hasil Penelitian	46
5.3 Keterbatasan Penelitian	47
5.4 Saran.....	48

DAFTAR PUSTAKA.....	49
----------------------------	-----------

LAMPIRAN	52
-----------------------	-----------

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Rincian Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner	34
Tabel 4.2 Statistik Deskriptif	35
Table 4.3 Uji Validitas Data.....	36
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas	37
Tabel 4.5 Hasil Uji Normalitas Data	38
Tabel 4.6 Hasil Uji Heteroskedastisitas	39
Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolinearitas	40
Tabel 4.8 Hasil Pengujian Hipotesis 1, 2, dan 3.....	41

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I : Kuesioner Penelitian
- Lampiran II : Deskriptif Statistic
- Lampiran III : Uji Validitas Data
- Lampiran IV : Uji Reabilitas
- Lampiran V : Uji Asumsi Klasik
- Lampiran VI : Uji Hipotesis
- Lampiran VII : Surat Izin Penelitian
- Lampiran VIII : Surat Keterangan Penelitian

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di dalam sistem pengendalian manajemen pada suatu organisasi bisnis, pengukuran kinerja merupakan usaha yang dilakukan pihak manajemen untuk mengevaluasi hasil-hasil kegiatan yang telah dilaksanakan oleh masing-masing pusat pertanggungjawaban yang dibandingkan dengan tolak ukur yang telah ditetapkan (Widayanto,2004).

Untuk menghadapi persaingan organisasi bisnis atau organisasi publik yang sangat kompetitif dalam menentukan kesuksesan suatu organisasi harus memiliki beberapa faktor pendukung. Salah satu faktor pendukung yang turut menentukan organisasi adalah faktor pelaksana kegiatan yaitu manusia. Dalam melaksanakan kegiatan untuk mencapai tujuan dari organisasi diperlukan manusia-manusia yang berjiwa kreatif, memiliki keterampilan dan pengetahuan serta memiliki sikap positif dan dapat bekerja sama. Untuk mencapai semua itu suatu organisasi harus dapat melakukan pengawasan atau evaluasi kinerja dari para pegawai atau karyawan. Maka suatu organisasi bisnis maupun organisasi publik diperlukan untuk melakukan pengukuran kinerja. Pengukuran kinerja suatu organisasi sangat penting bagi manajer, guna evaluasi dan perencanaan masa depan.

Pengukuran kinerja dengan menggunakan data non keuangan, antara lain meliputi: fasilitas informasi yang tersedia dalam sebuah perusahaan, kejelasan mengenai tugas-tugas dari karyawan, tingkat disfungsional karyawan dalam sebuah perusahaan yang berakibat terjadinya *role conflict*. Hal ini mendorong Burney (2007) melakukan penelitian tentang kinerja manajerial. Sama seperti dengan pengaturan jangka dekat arah untuk organisasi dengan anggaran, manajemen memiliki tanggung jawab untuk menetapkan arah strategis jangka panjang dan tujuan untuk keberhasilan organisasi. Ada beberapa faktor yang memperengaruhi kinerja dalam suatu organisasi yaitu *Job relevant information* (JRI), Ambiguitas peran dan konflik peran.

Job relevant information (JRI), merupakan salah satu faktor yang turut menentukan kinerja seseorang. JRI adalah informasi yang memfasilitasi pembuatan keputusan yang berhubungan dengan tugas. JRI meningkatkan kinerja melalui pemberian perkiraan yang lebih akurat mengenai lingkungan sehingga dapat dipilih rangkaian tindakan efektif yang terbaik (Kren, 1992). *Job relevant information* dapat membantu manajer dalam memilih tindakan yang terbaik melalui upaya yang diinformasikan secara lebih baik misalnya kondisi perekonomian dan kondisi keuangan organisasi. Dalam hal ini *job relevant information* membantu memberikan pengetahuan yang lebih baik bagi manajer mengenai alternatif keputusan dan tindakan yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan. Tersedianya *job relevant information* akan membantu manajer dalam membuat keputusan-keputusan penting serta dapat membantu manajer untuk memprediksi keadaan lingkungan organisasi secara tepat (Adrianto, 2008).

Peran didefinisikan sebagai suatu posisi yang memiliki harapan yang berkembang dari norma yang dibangun (Luthans 2001). Pada suatu perusahaan dan instansi pemerintahan sering kali terjadi *role ambiguity* (RA) atau sering disebut ambiguitas peran yang berpengaruh pada kinerja manajerial. Ambiguitas peran terjadi ketika individu tidak memperoleh kejelasan mengenai tugas-tugas dari pekerjaannya atau lebih umum dikatakan “tidak tahu apa yang seharusnya dilakukan (Luthans 2001). *Job description* yang tidak jelas, perintah-perintah yang tidak lengkap dari atasan, dan tidak adanya pengalaman memberikan kontribusi terhadap ambiguitas peran. Ambiguitas peran terjadi ketika seseorang tidak mengetahui akan harapan pada peran mereka. Yousef (2002) dalam Wirahutama (2011), Mendeskripsikan ambiguitas peran sebagai situasi dimana individu tidak memiliki arah yang jelas mengenai harapan akan perannya dalam organisasi. Kemudian Lapopolo (2002) menyebutkan bahwa ambiguitas peran muncul ketika seseorang karyawan atau pegawai merasa bahwa terdapat banyak sekali ketidakpastian dalam aspek-aspek peran atau keanggotaan pegawai tersebut dalam kelompok. Dampak dari ambiguitas peran dari seorang karyawan akan menimbulkan suatu masalah baru yang dihadapi oleh masing-masing individu pegawai berupa stres kerja.

Seorang individu seringkali memiliki peran ganda (*multiple roles*), karena selain sebagai pegawai misalnya seseorang juga memiliki peran di keluarganya, di lingkungannya dan lain-lain. Peran-peran ini seringkali memunculkan konflik-konflik tuntutan dan konflik-konflik harapan. Sementara itu menurut Robbins (2001), Peran didefinisikan sebagai seperangkat pola perilaku yang diharapkan

sebagai atribut seseorang yang menduduki suatu posisi yang diberikan pada suatu unit sosial. Konflik peran didefinisikan sebagai sebuah situasi dimana individu dihadapkan pada harapan peran (*role expectation*) yang berbeda. Sementara *role expectation* sendiri adalah bagaimana orang lain yakin seseorang harus berbuat pada situasi tertentu. Konflik peran memunculkan harapan yang mungkin sulit untuk dicapai atau dipuaskan. Ekspektasi yang terlalu tinggi yang harus dicapai oleh suatu institusi juga membuka ruang bagi pegawai untuk mengalami *role stress* yang berdampak terhadap penurunan kinerja.

Karena selama ini pengukuran kinerja pada organisasi bisnis maupun organisasi publik hanya berdasarkan pada aspek finansial saja, maka diperlukan model pengukuran yang komprehensif. Untuk mendapat suatu ukuran kinerja yang komprehensif dan sepenuhnya dapat menggambarkan secara keseluruhan kinerja dari organisasi bisnis dan organisasi publik apakah sudah mencapai target dari visi dan misi maka diperlukan suatu pengukuran kinerja yang baik yang dapat memberikan hasil yang sesuai dengan seluruh keadaan di dalam kegiataannya.

Sehingga sangat memungkinkan untuk dilakukan pengukuran kinerja yang terarah terhadap kinerja organisasi publik. Sebagai salah satu provinsi yang ada di Indonesia Provinsi Bengkulu memiliki organisasi publik yang bergerak pada bidang pengelolaan keuangan dan aset yaitu Dinas pengelolaan keuangan dan aset kota Bengkulu. Berdasarkan fungsi dan tugas Dinas pendapatan, pengelolaan keuangan dan aset kota Bengkulu, DPPKA merupakan suatu instansi pemerintah Provinsi Bengkulu yang sangat penting untuk menunjang pendapatan daerah

dalam mewujudkan pendapatan serta pembangunan yang baik, guna untuk memajukan provinsi Bengkulu ke arah yang lebih baik.

Untuk mencapai semua tujuan tersebut maka Dinas pengelolaan keuangan dan aset kota Bengkulu harus melakukan sebuah pengukuran kinerja yang baik agar tercapainya Visi dan Misi Dinas pendapatan, pengelolaan keuangan dan aset kota Bengkulu dari sesuatu hal yang dapat menghambat atau merugikan bagi Provinsi Bengkulu. Adanya fakta menunjukkan bahwa adanya faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai antara lain :fasilitas-fasilitas informasi yang di dapat oleh manajerial dalam pengambilan keputusan, adanya ambiguitas peran, dan terjadinya konflik peran pada karyawan perusahaan (Laurie dan Sally 2007).

Dengan dasar tersebut, penulis ingin mengetahui dan mempelajari dalam mengukur kinerja pegawai pada Dinas pengelolaan keuangan dan aset kota Bengkulu. Dengan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk membahas mengenai **“Pengaruh *Job-Relevant Informations*, *Role Ambiguity*, dan *Role Conflict* Terhadap Kinerja Pegawai : Pada Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Bengkulu”**

1.2 Rumusan Masalah

Permasalahan yg dikaji dalam penelitian ini :

- 1) Apakah *Job-Relevant informations* berpengaruh positif pada kinerja pegawai?
- 2) Apakah *Role ambiguity* berpengaruh negatif pada kinerja pegawai?
- 3) Apakah *Role Conflict* berpengaruh negatif pada kinerja pegawai?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan masalah yang telah diidentifikasi diatas, maka penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan :

- 1) Mengetahui apakah *Job-Relevant Informations* berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai?
- 2) Mengetahui apakah *Role ambiguity* berpengaruh negatif terhadap kinerja pegawai?
- 3) Mengetahui apakah *Role Conflict* berpengaruh negatif terhadap kinerja pegawai?

1.3.2 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

- 1) Bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk menambah wawasan dan pengetahuan mengenai Pengaruh *Job-Relevant Informations*, *Role Ambiguity*, Dan *Role Conflict* Terhadap Kinerja pegawai

- 2) Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu dalam melakukan pengukuran kinerja yang mampu mencerminkan seluruh aspek dan perusahaan juga mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai.

1.4 Ruang Lingkup dan Batasan Masalah

Penelitian ini dibatasi pada kinerja pegawai Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset kota begkulu dengan mengukur persepsi mencakup 3 faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu *Job-Relevant Information, Role Ambiguity, dan Role Conflict*.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Teori Kontijensi

Pendekatan teori kontijensi mengidentifikasi bentuk-bentuk optimal pengendalian organisasi di bawah kondisi operasi yang berbeda dan mencoba untuk menjelaskan bagaimana prosedur operasi pengendalian organisasi tersebut. Pendekatan akuntansi pada akuntansi manajemen didasarkan pada premis bahwa tidak ada sistem akuntansi secara universal selalu tepat untuk dapat diterapkan pada setiap organisasi, tetapi hal ini tergantung pada faktor kondisi atau situasi yang ada dalam organisasi.

Menurut Otley (1980) para peneliti telah menerapkan pendekatan kontinjensi guna menganalisis dan mendesain sistem kontrol, khususnya di bidang sistem akuntansi manajemen. Beberapa peneliti dalam bidang akuntansi manajemen melakukan pengujian untuk melihat hubungan variabel-variabel kontekstual seperti ketidakpastian lingkungan, ketidakpastian tugas, struktur dan kultur organisasional, ketidakpastian strategi dengan desain sistem akuntansi manajemen. Pendekatan kontinjensi menarik minat para peneliti karena mereka ingin mengetahui apakah tingkat keandalan suatu sistem akuntansi manajemen akan selalu berpengaruh sama pada setiap kondisi atau tidak. Berdasarkan teori kontinjensi maka terdapat faktor situasional lain yang mungkin akan saling berinteraksi dalam suatu kondisi tertentu. Diawali dari pendekatan kontinjensi ini

maka muncul lagi kemungkinan bahwa desentralisasi juga akan menyebabkan perbedaan kebutuhan informasi akuntansi manajemen.

2.2 Pengukuran Kinerja

Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang bertuang dalam perumusan skema strategis (*strategic planning*) suatu organisasi. Kinerja menurut Hansen dan Mowen (2000) “tingkat konsistensi dan kebaikan fungsi-fungsi produk”. Aliminsyah dan Padji (2003) mengartikan kinerja adalah suatu istilah umum yang digunakan untuk sebagian atau seluruh tindakan atau aktivitas dari suatu perusahaan pada suatu periode, sering dengan referensi pada sejumlah standar seperti biaya-biaya masa lalu atau yang diproyeksikan, suatu dasar efisiensi, pertanggungjawaban atau akuntabilitas manajemen dan semacamnya. Secara umum kinerja juga dapat dikatakan prestasi yang dapat dicapai organisasi dalam periode tertentu.

Untuk mengetahui keberhasilan/kegagalan suatu organisasi, seluruh aktivitas organisasi tersebut harus dapat diukur. Dan pengukuran tersebut tidak semata-mata kepada *input* (masukan), tetapi lebih ditekankan kepada keluaran, atau manfaat program tersebut.

Stout (1993) dalam Masmudi, Sulistyono, dan Mahsun (2002) menyatakan bahwa “pengukuran/ penilaian kinerja merupakan proses mencatat dan mengukur pencapaian pelaksanaan kegiatan dalam arah pencapaian misi (*mission accomplishment*) melalui hasil-hasil yang ditampilkan berupa produk, jasa,

ataupun suatu proses". Menurut Mulyadi (2001), pengukuran kinerja adalah penentuan secara periodik efektivitas operasional suatu organisasi, bagian organisasi dan karyawannya berdasarkan sasaran, standar dan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya. Pengukuran kinerja sesungguhnya merupakan pengukuran atas perilaku manusia dalam melaksanakan peran dalam organisasi. Sedangkan menurut Whittaker (1993) dalam Tangkilisan dan Nogi (2003) pengukuran kinerja merupakan suatu alat manajemen untuk meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan akuntabilitas.

Setiap organisasi harus dapat diukur dan dinyatakan keterkaitannya dengan pencapaian arah organisasi dimasa yang akan datang yang dinyatakan dalam visi dan misi organisasi.

Tujuan dilakukan pengukuran kinerja di perusahaan adalah :

1) Mengetahui Tingkat Ketercapaian Tujuan Organisasi

Pengukuran kinerja pada perusahaan digunakan untuk mengetahui ketercapaian tujuan organisasi. Pengukuran kinerja berfungsi sebagai tonggak (*mile stone*) yang menunjukkan apakah organisasi berjalan sesuai arah atau menyimpang dari tujuan yang ditetapkan. Jika terjadi penyimpangan dari arah semestinya, pimpinan dengan cepat dapat melakukan tindakan atau koreksi dan perbaikan.

2) Menyediakan Sarana Pembelajaran karyawan

Pengukuran kinerja merupakan pendekatan sistematis dan terintegrasi untuk memperbaiki kinerja organisasi dalam rangka mencapai tujuan strategik organisasi dalam mewujudkan visi dan misinya. Sistem pengukuran

kinerja bertujuan untuk memperbaiki hasil dari usaha yang dilakukan oleh karyawan dengan mengkaitkannya dengan tujuan organisasi. Pengukuran kinerja merupakan sarana untuk pembelajaran karyawan tentang bagaimana seharusnya mereka bertindak, dan memberikan dasar dalam perubahan perilaku, sikap, *skill*, atau pengetahuan kerja yang harus dimiliki pegawai untuk mencapai hasil kerja yang terbaik.

3) **Memperbaiki Kinerja Periode Berikutnya**

Pengukuran kinerja dilakukan sebagai sarana pembelajaran untuk perbaikan kinerja di masa yang akan datang. Penerapan sistem pengukuran kinerja dalam jangka panjang bertujuan membentuk budaya berprestasi (*achievement culture*) di dalam organisasi. Budaya kinerja atau budaya berprestasi dapat diciptakan apabila sistem pengukuran kinerja mampu menciptakan atmosfer organisasi sehingga setiap orang dalam organisasi dituntut untuk berprestasi. Untuk menciptakan atmosfer itu diperlukan perbaikan kinerja secara terus menerus.

4) **Memberikan Pertimbangan Yang Sistematis Dalam Pembuatan Keputusan Pemberian *Reward* Dan *Punishment*.**

Pengukuran kinerja bertujuan memberikan dasar sistematis bagi manajer untuk memberikan *reward*, misalnya kenaikan gaji, tunjangan, dan promosi, atau *punishment* misalnya pemutusan kerja, penundaan promosi, dan teguran. Untuk mengimplementasikan sistem penggajian berbasis kinerja/hasil, maka perusahaan swasta harus memiliki sistem manajemen kinerja yang modern, efektif, dan valid. Organisasi yang berkinerja tinggi

berusaha menciptakan sistem yang jelas dengan *knowledge*, *skill*, dan kontribusi individu terhadap kinerja perusahaan.

5) Memotivasi Karyawan

Pengukuran kinerja bertujuan meningkatkan motivasi karyawan. Dengan adanya pengukuran kinerja yang dihubungkan dengan manajemen kompensasi, maka karyawan yang berkinerja tinggi akan memperoleh *reward*. *Reward* tersebut memberikan motivasi karyawan untuk berkinerja lebih tinggi dengan harapan kinerja yang tinggi akan memperoleh kompensasi yang tinggi. Pengukuran kinerja juga mendorong manajer untuk memahami proses memotivasi, bagaimana individu membuat pilihan tindakan yang berdasarkan pada preferensi, *reward*, dan prestasi kerjanya.

6) Menciptakan Akuntabilitas Publik

Pengukuran kinerja merupakan salah satu alat untuk mendorong terciptanya akuntabilitas publik. Pengukuran kinerja menunjukkan seberapa besar kinerja manajerial dicapai, seberapa bagus kinerja finansial organisasi dan kinerja lainnya yang menjadi dasar penilaian akuntabilitas. Kinerja tersebut harus diukur dan dilaporkan dalam bentuk laporan kinerja. Laporan kinerja sangat dibutuhkan pihak internal dan pihak eksternal, dalam hal ini pihak internal adalah manajer membutuhkan laporan dari stafnya untuk meningkatkan akuntabilitas manajerial dan akuntabilitas kinerja, bagi pihak eksternal, informasi kinerja tersebut digunakan untuk mengevaluasi kinerja organisasi, menilai tingkat transparansi dan akuntabilitas publik.

Menurut Mardiasmo (2002) tujuan dari pengukuran kinerja yaitu:

- 1) Untuk mengkomunikasikan strategi secara lebih baik.
- 2) Untuk mengukur kinerja finansial dan kinerja non finansial secara berimbang sehingga dapat ditelusuri perkembangan pencapaian strategi.
- 3) Untuk mengakomodasi pemahaman kepentingan manajer level menengah dan bawah serta memotivasi untuk *mencapai goal congruence*.
- 4) Sebagai alat untuk mencapai kepuasan berdasarkan pendekatan individual dan kemampuan kolektif yang rasional.

Menurut Mulyadi (2001) pengukuran kinerja mempunyai manfaat sebagai berikut :

- 1) Mengelola operasi organisasi secara efektif dan efisien melalui pemotivasian karyawan secara maksimum.
- 2) Membantu pengambilan keputusan yang bersangkutan dengan karyawan seperti promosi, pemberhentian, dan mutasi.
- 3) Mengidentifikasi kebutuhan pelatihan dan pengembangan karyawan dan untuk menyediakan kriteria seleksi dan evaluasi program pelatihan karyawan.
- 4) Menyediakan umpan balik bagi karyawan mengenai bagaimana atasan mereka menilai kinerja mereka.
- 5) Menyediakan suatu dasar bagi distribusi penghargaan.

Menurut Mardiasmo (2002) manfaat dari pengukuran kinerja adalah:

- 1) Memberikan pemahaman mengenai ukuran yang digunakan untuk menilai kinerja manajemen.
- 2) Memberikan arah untuk mencapai target kinerja yang telah ditetapkan.
- 3) Untuk memonitor dan mengevaluasi pencapaian kinerja dan membandingkannya dengan target kinerja serta melakukan tindakan korektif untuk memperbaiki kinerja.
- 4) Sebagai dasar untuk memberikan penghargaan dan hukuman secara obyektif atas pencapaian prestasi yang diukur sesuai dengan sistem pengukuran kinerja yang telah disepakati.
- 5) Sebagai alat komunikasi antara bawahan dan pimpinan dalam rangka memperbaiki kinerja organisasi.
- 6) Membantu mengidentifikasi apakah kepuasan pelanggan sudah terpenuhi.
- 7) Membantu memahami proses kegiatan perusahaan.
- 8) Memastikan bahwa pengambilan keputusan dilakukan secara obyektif.

2.3 Kinerja Pegawai

Kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan. Seseorang sepatutnya memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Kesediaan dan keterampilan seseorang tidaklah cukup efektif untuk mengerjakan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang akan dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya. Kinerja merupakan perilaku nyata yang di tampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja

yang dihasilkan oleh pegawai sesuai dengan perannya dalam instansi. Kinerja pegawai merupakan suatu hal yang sangat penting dalam upaya instansi untuk mencapai tujuan. Instansi umumnya mendasarkan perencanaan tujuan yang hendak dicapai di masa depan dengan perilaku yang diharapkan dari keseluruhan personel dalam mewujudkan tujuan tersebut). Tujuan utama penilaian kinerja pegawai adalah untuk memotivasi karyawan dalam mencapai sasaran operasi dan dalam memenuhi standar perilaku yang telah ditetapkan sebelumnya.

2.4 *Job Relevant information*

Job-Relevant information merupakan informasi untuk memudahkan pengambilan keputusan (*decision-facilitas*) yang berkenaan dengan pekerjaan atau jabatan. Variabel ini untuk menangkap persepsi manajer atas ketersediaan informasi untuk keputusan-keputusan yang berhubungan dengan pekerjaannya. Informasi mengenai *job relevan* merupakan informasi yang dapat membantu manajer dalam memilih tindakan yang terbaik melalui upaya yang diinformasikan secara lebih baik misalnya kondisi perekonomian dan kondisi keuangan organisasi. Dalam hal ini *job relevan information* membantu memberikan pengetahuan yang lebih baik bagi manajer mengenai alternatif keputusan dan tindakan yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan. Tersedianya informasi job relevan akan membantu manajer dalam membuat keputusan-keputusan penting serta dapat membantu manajer untuk memprediksi keadaan lingkungan organisasi secara tepat.

Baiman (1982) dalam Kren (1992) mengidentifikasi 2 jenis informasi utama dalam organisasi yaitu *decision influencing* dan *job relevant information* (JRI), yakni informasi yang memfasilitasi pembuatan keputusan yang berhubungan dengan tugas. JRI meningkatkan kinerja melalui pemberian perkiraan yang lebih akurat mengenai lingkungan sehingga dapat dipilih rangkaian tindakan efektif yang terbaik (Kren, 1992).

2.5 Role Ambiguity

Role Ambiguity atau ambiguitas peran berhubungan dengan ketidakpercayaan diri seorang pegawai mengenai pertanggungjawaban dan otoritasnya dalam perusahaan. Rizzo *et al* 1970 (dikutip oleh Michael *et al.* 2009) menyatakan bahwa ambiguitas peran menunjukkan ambivalensi saat apa yang diharapkan tidak jelas karena kekurangan informasi mengenai peran dan apa yang dibutuhkan dalam suatu tugas. Pegawai tidak mengetahui upaya apa yang harus dilakukan dalam melaksanakan pekerjaan. Dalam suatu organisasi sebaiknya memiliki penjelasan mengenai tugas dan tanggung jawab yang diberikan penerima mandat. Dapat disimpulkan bahwa ambiguitas peran dapat timbul pada lingkungan kerja saat seseorang kurang mendapat informasi yang cukup mengenai kinerja yang efektif dari sebuah peran.

Ambiguitas peran menghalangi peluang untuk meningkatkan kinerja kerja, mengurangi *job satisfaction* (kepuasan kerja), dan meningkatkan *turnover* (keluar masuk) karyawan (Singh, 1993), karena ambiguitas peran berpotensi mendorong munculnya keterlambatan dalam mengambil tindakan (Babin dan

Boles, 1998), sehingga kinerja karyawan menjadi kurang efisien dan tidak terarah. *Role ambiguity* muncul ketika karyawan tidak mempunyai informasi atau pengetahuan yang cukup atau jelas untuk melaksanakan suatu pekerjaan. *Role ambiguity* juga muncul ketika ada harapan dari pihak lain (misalnya rekan kerja, atasan dan pelanggan) yang dipersepsikan tidak jelas (Singh, 1998). Ketidakjelasan di sini termasuk ketidakjelasan mengenai sampai sejauh mana otoritas kerja yang dimiliki (Singh, 1993).

2.6 Role Conflict

Kreitner dan Kinicki (2001) menyatakan bahwa ketika individu merasakan adanya tuntutan yang saling bertentangan dari orang-orang disekitar maka individu tersebut sedang mengalami konflik peran. Jadi konflik peran adalah pertentangan rangkaian tuntutan atau harapan yang disampaikan oleh anggota-anggota perangkat peranan (*role set*) di mana pemenuhan satu tuntutan akan menghalangi pemenuhan tuntutan yang lainnya. Konflik peran juga dialami individu ketika nilai-nilai internal, etika, atau standar dirinya bertabrakan dengan tuntutan yang lainnya. Konflik peran terjadi ketika seseorang menghadapi ketidakkonsistenan antara peran yang diterima dengan perilaku peran. Konflik peran berbeda dengan ambiguitas peran karena peran yang diterima jelas. Ivancevich, et al (2005) menyatakan konflik peran muncul ketika seseorang menerima pesan yang tidak sebanding atau sesuai dengan perilaku peran.

Nawawi (2005) berpendapat bahwa konflik merupakan suasana batin yang berisi kegelisahan karena pertentangan dua motif atau lebih, yang mendorong

seseorang berbuat dua atau lebih kegiatan yang saling bertentangan, pada waktu yang bersamaan. Bila kedua motif itu sama kuatnya, maka orang itu akan menjadi bimbang, dan jika tidak cepat di atasi maka berkembang rasa kegelisahan yang relatif berat. Menurut Pruitt dan Rubin (dalam Boardman, 1994) konflik diartikan sebagai sebuah proses dimana persepsi individu atau kelompok yang berkepentingan ditentang atau ditolak oleh individu atau kelompok yang lain. Dalam konflik tersebut terjadi pertentangan aktivitas karena perbedaan persepsi terhadap kepentingan ataupun keyakinan

2.7 Penelitian terdahulu dan Pengembangan Hipotesis

2.7.1. Pengaruh *Job-Relevant Information* Terhadap Kinerja Pegawai.

Job relevant information (JRI), merupakan informasi yang memfasilitasi pembuatan keputusan yang berhubungan dengan tugas. JRI meningkatkan kinerja melalui pemberian perkiraan yang lebih akurat mengenai lingkungan sehingga dapat dipilih rangkaian tindakan efektif yang terbaik (Kren, 1992).

Job relevant information adalah informasi yang dapat digunakan untuk memilih alternatif yang terbaik bagi manajerial untuk pengambilan keputusan. Ini berarti *job relevant information* merupakan informasi yang mendukung, memperlancar, dan mempermudah pengambilan keputusan maupun pelaksanaan pekerjaan yang terkait dengan jabatan. Informasi yang berkualitas berhubungan dengan pembuatan keputusan (O'Reilly dalam Burney dan Widener, 2007). Lebih lanjut dikatakan bahwa para karyawan akan lebih sering menggunakan informasi yang berkualitas tinggi dan dapat diakses sehingga

mendukung mereka dalam pekerjaan. Dengan pemikiran seperti ini maka O'Reilly (dalam Burney dan Widener, 2007) berkesimpulan bahwa bukan hanya kualitas informasi yang penting namun kemampuan untuk dapat mengakses juga merupakan hal yang utama.

Laurie dan Sally (2007) menyatakan semakin banyak informasi yang didapat, semakin efektif dan efisien kinerja manjerial. Meskipun dalam setiap perusahaan tidak selalu bawahan ikut serta dalam memberikan informasi pembuatan keputusan. Chong dan Chong (2002) menemukan bukti bahwa JRI dan kinerja manajerial berhubungan positif dan signifikan. Ini berarti bahwa *job relevant information* yang tinggi berhubungan dengan tingginya kinerja manajerial.

Dilihat dari segi hubungannya dengan kinerja, ramantha (2005) memberikan bukti bahwa informasi yang berhubungan dengan tugas memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja. Hasil yang sama ditunjukkan pada penelitian Sumadiyah dan Susanta (2004). Selanjutnya Ramantha (2005) menegaskan dengan adanya *job relevant information* akan mampu mendorong kinerja sebagai suatu tantangan atau motivasi yang cukup baik, selama masih dalam batas kemampuan untuk mengatasinya.

Dari penelitian terdahulu diatas, penulis menyimpulkan :

H1: *Job-Relevant Information* berpengaruh positif terhadap Kinerja Pegawai.

2.7.2. Pengaruh *Role Ambiguity* terhadap Kinerja Pegawai

Ambiguitas peran menurut Luthans (2001) terjadi ketika individu tidak memperoleh kejelasan mengenai tugas-tugas dari pekerjaannya atau lebih umum dikatakan “tidak tahu apa yang seharusnya dilakukan“. *Job description* yang tidak jelas, perintah-perintah yang tidak lengkap dari atasan, dan tidak adanya pengalaman memberikan kontribusi terhadap ambiguitas peran.

Sedangkan Robbins (2001) menyatakan bahwa ambiguitas peran muncul ketika peran yang diharapkan (*role expectation*) tidak secara jelas dimengerti dan seseorang tidak yakin pada apa yang dia lakukan. Menurut Kreitner (2004), “*Role ambiguity is others’ expectations are unknown*”. Ambiguitas peran terjadi ketika seseorang tidak mengetahui akan harapan pada peran mereka. Yousef (2002) dalam Wirahutama (2010), Mendeskripsikan ambiguitas peran sebagai situasi dimana individu tidak memiliki arah yang jelas mengenai harapan akan perannya dalam organisasi. Kemudian Lapopolo (2002) menyebutkan bahwa ambiguitas peran muncul ketika seseorang karyawan merasa bahwa terdapat banyak sekali ketidakpastian dalam aspek-aspek peran atau keanggotaan karyawan tersebut dalam kelompok. Barron dan Greenberg (1990) mengatakan bahwa ambiguitas peran dapat terjadi ketika individu mengalami ketidakpastian mengenai beberapa hal yang berhubungan dengan pekerjaannya seperti: mengenai lingkup tanggung jawabnya, apa yang diharapkan darinya, dan bagaimana mengerjakan pekerjaan yang beragam. Ambiguitas sering tidak disukai dan cukup mengakibatkan tekanan bagi banyak orang akan tetapi hal ini seringkali pula tidak dapat dihindari. Ambiguitas atau kekaburan peran adalah suatu kesenjangan antara jumlah

informasi yang dimiliki seseorang dengan yang dibutuhkannya untuk dapat melaksanakan perannya dengan tepat.

Penelitian terdahulu mengenai ambiguitas peran terhadap kinerja kerja menunjukkan hasil yang konsisten. Secara umum, riset sebelumnya telah menemukan bahwa ambiguitas peran terkait negatif dengan kinerja kerja (Kalberg dan Cenker, 2008). Namun, keterkaitan ambiguitas peran bervariasi sesuai dengan bidang pekerjaan dan jenis ukuran kinerja. Tubre dan Collins (2000) menemukan bahwa hubungan negatif itu lebih pada profesional, teknis, dan manajerial, dan juga untuk tingkat kinerja individu

Hasil beberapa penelitian terdahulu yang cenderung konsisten sejalan dengan yg dikatakan oleh Singh (1998), bahwa ketika pegawai mengalami ambiguitas peran, oleh karena itu mereka tidak mengetahui dengan jelas bagaimana mereka menjalankan pekerjaan secara efektif, maka dalam bekerja mereka cenderung tidak efisien dan tidak terarah, sehingga kemungkinan kinerja mereka akan menurun.

Dari penelitian terdahulu di atas, penulis menyimpulkan :

H2: *Role Ambiguity* berpengaruh negatif terhadap Kinerja Pegawai.

2.7.3. Pengaruh *Role Conflict* Terhadap Kinerja Pegawai.

Konflik peran (*role conflict*) didefinisikan sebagai sebuah situasi dimana individu dihadapkan pada harapan peran (*role expectation*) yang berbeda. Sementara *role expectation* sendiri adalah bagaimana orang lain yakin seseorang harus berbuat pada situasi tertentu. Konflik peran memunculkan harapan yang

mungkin sulit untuk dicapai atau dipuaskan. Konflik peran terjadi ketika manajer tidak mampu memberikan/memenuhi harapan pekerjaan yang diinginkan. Peran oleh Luthans (2001) didefinisikan sebagai suatu posisi yang memiliki harapan yang berkembang dari norma yang dibangun. Seorang individu seringkali memiliki peran ganda (*multiple roles*), karena selain sebagai karyawan perusahaan misalnya seseorang juga memiliki peran di keluarganya, di lingkungannya dan lain-lain. Peran-peran ini seringkali memunculkan konflik-konflik tuntutan dan konflik-konflik harapan.

Seseorang jika mengalami konflik peran yang serius, mungkin akan menjadi frustrasi dan kebingungan. Orang yang dalam keterbatasan waktu berusaha memutuskan harapan peran mana yang harus diterima dan yang mana harus ditinggalkan. Hal ini akan mengakibatkan kepuasan kerja lebih rendah dan berpengaruh buruk terhadap kinerja individu atau pegawai. (Wexley & Yuki 2001).

Penelitian-penelitian terdahulu menunjukkan bahwa pengaruh konflik peran terhadap kinerja karyawan bervariasi. Penelitian empirik Idrus *et al.* (1999) menunjukkan bahwa konflik peran berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Penelitian empirik Duubinsky *et al.* (1992) menunjukkan hasil yang sama. Pengaruh negatif konflik peran terhadap kinerja karyawan juga ditunjukkan dari hasil penelitian yang dilakukan oleh penelitian Sigh (1996).

Di sisi lain, penelitian Behrman dan Perreault (1984) serta Dubinsky dan Hartley (1986) sebagaimana yg dikutip pada penelitian tersebut menunjukkan adanya pengaruh positif konflik peran terhadap kinerja karyawan. Penelitian Brown

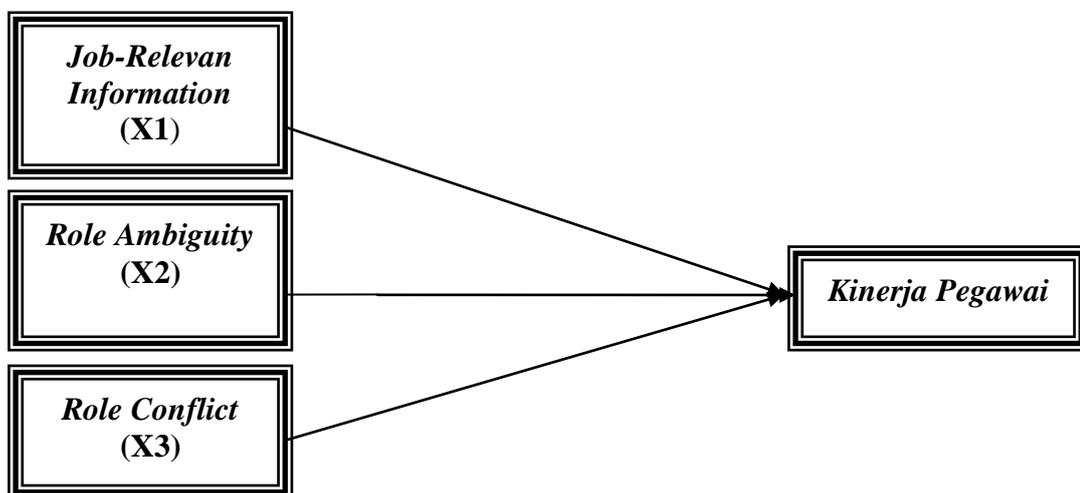
dan Petterson (1994) juga menunjukkan bahwa konflik peran berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Pengaruh konflik peran yang positif terhadap kinerja karyawan adalah logis (Brown, 1994), karena ketika muncul konflik peran maka pegawai terdorong untuk menggunakan strategi khusus dalam mengatasi konflik peran daripada menghindarinya.

Dari penelitian terdahulu diatas, penulis menyimpulkan:

H3: *Role Conflict* berpengaruh negatif terhadap Kinerja Pegawai.

2.8 Kerangka Pemikiran

Dari penjelasan diatas, tinjauan teori serta penelitian terdahulu yang mendasari penelitian ini maka kerangka penelitian ini dapat dipaparkan pada Gambar 2.1



Gambar 2.1

Kerangka Pemikiran

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian penjelasan (*explanatory research*), yaitu penelitian yang ditujukan untuk menjelaskan kausal antara variable-variabel penelitian yang menguji hipotesis yang dirumuskan (Sugiono, 2006). Metode penelitian *explanatory* merupakan suatu metode yang digunakan pada jenis penelitian *verification explanation research* yang memverifikasi hubungan variable-variabel yang diteliti. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan membuktikan hubungan Job-Relevant Information, Role Conflict, dan Role Ambiguity sebagai variable independen dan Kinerja Karyawan sebagai variable dependen. Yang menjadi objek penelitian ini adalah Dinas pengelolaan keuangan dan aset kota Bengkulu. Adapun data dalam penelitian ini berupa data primer. Untuk memperoleh data primer dilakukan melalui penyebaran kuisioner.

3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Penelitian ini membahas tentang *pengaruh job relevant informations, role ambiguity*, dan *role conflict* terhadap kinerja karyawan. Variabel penelitian ini adalah :

1) **Kinerja Pegawai**

Kinerja pegawai ini ditujukan pada pegawai untuk menilai kinerja suatu organisasi. Robbins dalam Nasarudin (2008) menyatakan bahwa makin banyak tuntutan pemrosesan informasi yang ada dalam pekerjaan, maka makin banyak kecerdasan umum dan kemampuan verbal yang diperlukan untuk melakukan pekerjaan itu dengan sukses. Kinerja pegawai diukur dengan menggunakan instrumen yang dikembangkan oleh Chenhall (2003) dalam matius balai (2004). Instrumen tersebut berisi 9 butir pertanyaan. Jawaban atas pertanyaan didesain dengan menggunakan skala *likert* (1= Sangat Tidak Setuju, 2 = Tidak Setuju, 3 = Netral, 4 = Setuju, dan 5 = Sangat Setuju). Berdasarkan jawaban responden, skor jawaban 1 (satu) menunjukkan motivasi sangat rendah, dan skala 5 (lima) menunjukkan motivasi sangat tinggi.

2) ***Job Relevant Information***

Job relevant information (JRI), merupakan informasi yang memfasilitasi pembuatan keputusan yang berhubungan dengan tugas. JRI meningkatkan kinerja melalui pemberian perkiraan yang lebih akurat mengenai lingkungan sehingga dapat dipilih rangkaian tindakan efektif yang terbaik (Kren, 1992). Merchant (1981), Chow et al. (1988) serta Nouri dan Parker (1998) dalam Mulyasari (2005) menyatakan bahwa apabila bawahan/pelaksana anggaran ikut berpartisipasi dalam penyusunan anggaran maka menghasilkan pengungkapan informasi privat yang mereka miliki. *Job relevant informations* diukur dengan menggunakan instrumen yang dikembangkan oleh Kren (1992) dalam Zahro (2006). Instrumen tersebut

berisi 6 butir pertanyaan. Jawaban atas pertanyaan didesain dengan menggunakan skala *likert* (1= Sangat Tidak Setuju, 2 = Tidak Setuju, 3 = Netral, 4 = Setuju, dan 5 = Sangat Setuju). Berdasarkan jawaban responden, skor jawaban 1 (satu) menunjukkan motivasi sangat rendah, dan skala 5 (lima) menunjukkan motivasi sangat tinggi.

3) ***Role Ambiguity***

Role ambiguity merupakan tidak adanya informasi umpan balik hasil evaluasi pengawas tentang hasil kerja seseorang, tentang peluang-peluang kenaikan karir, cakupan tanggung jawab, dan pengharapan-pengharapan si penyampai peran (Katz dan Kahn, 1978). Ambiguitas peran muncul karena kurangnya informasi atau karena tidak adanya informasi sama sekali atau informasinya tidak disampaikan. Ambiguitas peran disebabkan karena banyaknya tuntutan pekerjaan, tekanan waktu dalam tugas, dan ketidakpastian pengawasan oleh atasan yang mengakibatkan karyawan harus menebak dan memprediksikan sendiri setiap tindakannya. *Role ambiguity* diukur dengan menggunakan instrumen yang dikembangkan oleh Kahn *et al* (1964) dalam Anggraeni (2011). Instrumen tersebut berisi 6 butir pertanyaan. Jawaban atas pertanyaan didesain dengan menggunakan skala *likert* (1= Tidak Pernah, 2 = Jarang, 3 = Kadang-kadang, 4 = Sering, dan 5 = Sangat Sering). Berdasarkan jawaban responden, skor jawaban 1 (satu) menunjukkan motivasi sangat rendah, dan skala 5 (lima) menunjukkan motivasi sangat tinggi.

4) ***Role Conflict***

Konflik peran terjadi ketika manajer tidak mampu memberikan/memenuhi harapan pekerjaan yang diinginkan. Peran oleh Luthans (2001) didefinisikan sebagai suatu posisi yang memiliki harapan yang berkembang dari norma yang dibangun. Seorang individu seringkali memiliki peran ganda (*multiple roles*), karena selain sebagai karyawan perusahaan misalnya seseorang juga memiliki peran di keluarganya, di lingkungannya dan lain-lain. Peran-peran ini seringkali memunculkan konflik-konflik tuntutan dan konflik-konflik harapan. *Role conflict* diukur dengan menggunakan instrumen yang dikembangkan oleh Rizzo *et al* (1970). Instrumen tersebut berisi 8 butir pertanyaan. Jawaban atas pertanyaan didesain dengan menggunakan skala *likert* (1= Tidak Pernah, 2 = Jarang, 3 = Kadang-kadang, 4 = Sering, dan 5 = Sangat Sering). Berdasarkan jawaban responden, skor jawaban 1 (satu) menunjukkan motivasi sangat rendah, dan skala 5 (lima) menunjukkan motivasi sangat tinggi.

3.3 **Metode Pengambilan Sampel**

Populasi penelitian ini adalah pegawai yang bekerja di DPPKA Kota Bengkulu. Adapun penelitian ini menggunakan *Simple Random Sampling* dalam memilih unit kerja sebagai unit analisis. Menurut Indriantoto dan Supomo (1999), Pemilihan sampel dilakukan dengan cara *Simple Random Sampling* yaitu pemilihan sampel secara acak sederhana yang memberikan kesempatan yang sama yang bersifat tak terbatas pada setiap elemen populasi untuk dipilih sebagai

sampel. Selanjutnya, untuk unit observasi/responden, dalam penelitian ini adalah pegawai yg bekerja di DPPKA Kota Bengkulu.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan berupa data primer, yaitu dengan memberikan kuisisioner yang telah disiapkan dimana responden dapat menjawab pertanyaan sesuai dengan persepsinya. Menurut Indriantoto dan Supomo (1999) merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli. Pengiriman dan pengambilan kuisisioner kepada responden diserahkan kepada pegawai yang ditunjuk oleh pemimpin DPPKA Kota Bengkulu

3.5 Metode Analisis Data

3.5.1 Uji Kualitas Data

Menurut Ghazali (2006), kualitas data yang dihasilkan dari penggunaan instrumen penelitian dapat dievaluasi melalui uji reliabilitas dan uji validitas. Pengujian tersebut masing-masing untuk mengetahui konsistensi dan akurasi data yang dikumpulkan dari penggunaan instrumen.

1) Uji Validitas

Uji validitas data digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas yang digunakan dalam menghitung korelasi antara skor masing-masing butir pertanyaan dengan tata skor setiap konstruksinya (Ghozali,

2006). Penelitian ini akan menggunakan pendekatan *product moment pearson*.

Persamaan untuk menghitung korelasi pearson adalah sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n \Sigma xy - \Sigma x \Sigma y}{((n \Sigma x^2) - (\Sigma x)^2)((n \Sigma y^2) - (\Sigma y)^2)}$$

Keterangan :

r_{xy} = koefisien korelasi pearson

n = banyaknya sampel

x = skor masing-masing pertanyaan

y = skor total

Kriterian yang diterapkan dalam menentukan validitas data adalah dengan melihat signifikansi r hitung (koefisien dan korelasi) pada taraf signifikansi 5%, sehingga alat ukur dinyatakan valid jika nilai signifikansinya $< 0,05$ (Ghozali, 2006).

2) Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dimaksudkan untuk mengukur bahwa instrumen yang digunakan benar-benar menghasilkan data yang bebas dari kesalahan. Suatu instrumen dikatakan reliabel jika jawaban terhadap pertanyaan adalah konsisten dari waktu ke waktu. Teknik yang digunakan untuk mengukur reliabilitas dengan menggunakan *Cronbach's alpha*. Variabel tersebut akan dikatakan reliabel bila *Cronbach alpha*-nya memiliki nilai lebih besar dari 0,60 (Nunnally, 1967 dalam Ghozali, 2006).

3.5.2 Uji Asumsi Klasik

Berdasarkan pada alat analisis yang digunakan pada penelitian ini, yaitu analisis regresi linear berganda maka dapat dilakukan dengan pertimbangan tidak adanya pelanggaran terhadap asumsi-asumsi klasik yaitu sebagai berikut:

1) Uji Normalitas Data

Uji ini bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi, variable terkait dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Untuk mendeteksi normalitas data suatu model regresi, dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data. Apabila penyebaran data membentuk atau mengikuti garis diagonal, maka distribusi data model regresi tersebut dapat dikatakan normal (Ghozali, 2006).

2) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap atau homoskedastisitas. Untuk mengetahui ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilihat dari grafik plot apabila titik-titik membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit) maka telah terjadi heteroskedastisitas dan sebaliknya apabila titik-titik menyebar dan tidak menunjukkan suatu pola tertentu, maka tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2006).

3) Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas adalah suatu keadaan yang menggunakan yang menggambarkan adanya hubungan linear yang sempurna atau pasti di antara beberapa atau semua variabel variabel independen dari model yang di teliti (Ghozali, 2005). Uji ini dimaksudkan untuk mendeteksi gejala korelasi antara variable bebas yang satu dengan variable bebas yang lain. Uji Multikolinieritas dapat dilakukan dengan dua cara yaitu dengan melihat VIF (*Variance Inflation Factors*) dan nilai telorance. Jika $VIF > 10$ dan nilai telorance $< 0,10$ maka tidak terjadi gejala multikolinieritas (Ghozali, 2005).

3.5.3 Alat Analisis Data

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda Untuk menunjukkan hubungan di antara variable independen terhadap variable dependen dalam model penelitian dengan menggunakan regresi linier berganda dengan persamaan untuk menguji hipotesis regresi.

Persamaan :

$$KP = \beta_0 + \beta_1 JRI + \beta_2 RA + \beta_3 RC + \varepsilon$$

Dimana:

KP	= Kinerja Pegawai
β_0	= Konstanta
JRI	= <i>Job-Relevant Information</i>
RA	= <i>Role Ambiguity</i>
RC	= <i>Role Conflict</i>
$\beta_1, \beta_2, \beta_3$	= Koefisien regresi

3.5.4 Uji Kelayakan Model

Untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini digunakan uji t dan uji F, serta dengan bantuan program SPSS 16.00 dilakukan regresi linier.

3.5.5 Pengujian Hipotesis

Uji t Digunakan untuk membuktikan pengaruh dari masing- masing variabel, baik variabel bebas terhadap variabel terikat tersebut yang signifikan secara statistik. Uji parsial dalm penelitian ini menggunakan tingkat keyakinan 95% = 0,05, sehingga hipotesis alternative signifikan (H1, H2, H3) diterima apabila $\rho_{\text{value}} < 0,05$. Sedangkan untuk mengetahui arah pengaruh adalah dengan melihat koefisien β masing-masing variabel. H1 diterima jika $\beta_1 > 0$, sedangkan H2 dan h3 diterima apabila β_2 dan $\beta_3 < 0$.