



UNIVERSITAS ESA UNGGUL

**JOB DISCREPANCY ANTARA HARAPAN PEKERJAAN DAN
DESKRIPSI PEKERJAAN : DAMPAK PADA STRES KERJA DAN
KINERJA**

(Studi kasus pada Perawat di Rumah Sakit Duta Indah).

TESIS

EKO BUDI HERYANTO

2013-01-007

FAKULTAS EKONOMI

PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN

JAKARTA

2015

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Deskripsi pekerjaan sering berbeda secara substansial dari harapan pekerjaan yang sebenarnya. Didalam deskripsi pekerjaan tertuang semua tugas dan tanggung jawab sesuai dengan keahlian dan kompetensi masing-masing bidang pekerjaan. Dengan dijalankannya deskripsi pekerjaan dengan baik maka tujuan dari pekerjaan tersebut dapat selesai dan sesuai dengan yang diharapkan. Dalam kenyataannya di lapangan kerja sehari-hari, harapan pekerjaan yang terdiri dari tugas-tugas itu bukan hanya yang terdapat dalam deskripsi kerja saja tetapi juga berasal dari atasan pekerja sebagai tugas yang resmi (terdapat di deskripsi kerja) atau tugas yang tidak resmi (tidak ada di deskripsi kerja tetapi saling mendukung). Tugas baik yang resmi sesuai dengan deskripsi kerja maupun tugas yang tidak resmi dimasukkan kedalam deskripsi kerja secara keseluruhan dan menjadi penting untuk berhasil di tempat kerja. Mendefinisikan peran pekerjaan tertentu dan tanggung jawab merupakan bagian penting dari kemampuan perusahaan untuk berhasil mengelola karyawan dan menentukan akuntabilitas. Perbedaan antara deskripsi pekerjaan formal dan tanggung jawab pekerjaan yang sebenarnya telah terbukti muncul dari waktu ke waktu. Perbedaan yang ada antara deskripsi pekerjaan formal dan harapan yang sebenarnya dari seorang karyawan didefinisikan sebagai *Job Discrepancy*. Menurut Barbouletos (2011) *Job discrepancy* dapat menimbulkan tindakan kritik dari karyawan berkaitan dengan kesejahteraan di tempat kerja, termasuk didalamnya adalah stress pekerjaan dan kinerja/performa.

Job discrepancy memiliki dua komponen utama yaitu deskripsi pekerjaan (*job description*) dan harapan pekerjaan (*job expectation*). Mendefinisikan dua komponen ini dengan hati-hati adalah penting untuk memahami *Job Discrepancy*. *Job description* merupakan kerangka kerja yang mendefinisikan suatu posisi pekerjaan tertentu. *Job description* dapat mencakup spesifikasi, tujuan, kompetensi dan pengetahuan yang diinginkan oleh perusahaan. Meskipun beberapa perusahaan mungkin memiliki deskripsi yang sama untuk jabatan atau

posisi pekerjaan yang sama, namun tidak ada standar yang dibutuhkan kriteria tertentu di *Job description* (deskripsi pekerjaan). Harapan pekerjaan (*job expectation*) adalah seperangkat tugas dan tanggung jawab dari manajemen suatu perusahaan yang berlaku untuk karyawan tetapi umumnya tidak dikomunikasikan secara tertulis. Harapan ini dapat berubah dari waktu ke waktu agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan atau seorang manajer. Bonner, Gender dan Nagel (2010) memeriksa perubahan ini dengan membandingkan harapan perawat dengan deskripsi pekerjaan mereka. Mereka menyimpulkan bahwa spesialisasi klinis di bidang keperawatan telah meningkat secara signifikan dalam beberapa dekade terakhir. Perawat bertanggung jawab untuk melakukan banyak peran yang berbeda yang sangat penting untuk keberhasilan penyelesaian uji klinis terhadap pasien (Nagel *et al.*, 2010). Perubahan dalam tanggung jawab perawat tersebut meningkatkan stress sebanyak 81% dari responden karena meningkatnya beban kerja dan meningkatkan stress bagi 43% responden karena perubahan peran. Hasil ini mengkonfirmasi bahwa saat tanggung jawab pekerjaan berubah dari waktu ke waktu maka terjadi peningkatan stress pada karyawan.

Stres kerja (*job stress*) merupakan hasil dari hubungan antara individu dan organisasi yang menjadi area yang penting dari studi yang dilakukan setiap tahun. Stres kerja menurut Westman (2005) terjadi ketika tuntutan melampaui kemampuan, sedangkan pekerjaan yang berhubungan dengan ketegangan adalah reaksi atau hasil yang dihasilkan dari pengalaman stress. Perasaan ketidakmampuan secara pribadi/individu sebagai akibat dari peristiwa yang terjadi dalam organisasi dan reaksi psikologis seseorang karena tekanan di lingkungan kerja dianggap suatu stress kerja (Montgomery *et al.*, 1996). Parker dan Decottis (1983) mempelajari stress dalam 3 perspektif: perbedaan individu, faktor-faktor lingkungan dan hubungan antara keduanya. Welfort (1973) meneliti bahwa stress dapat mempengaruhi berbagai variabel termasuk prestasi kerja atau *performance*, stress kaitannya dengan efektifitas organisasi diteliti oleh Borucki (1987) sedangkan stress yang berhubungan dengan pribadi dan kesehatan diteliti oleh Bosma (1998).

Dalam suatu organisasi pengaturan kualitas dalam pengawasan, konten pekerjaan, tekanan waktu dan kecemasan dianggap *stressor* pekerjaan yang utama

dan mempengaruhi kinerja atau *performance* karyawan dalam waktu yang bersamaan atau waktu yang lain. Menurut Parker dan Decottis (1983) untuk mengukur stres kerja yang meliputi 3 perspektif diatas adalah dengan mengukur stres waktu (*time stress*) dan pekerjaan yang berkaitan dengan kecemasan (*job related anxiety*). Banyak penyebab stres lain dalam pekerjaan yang telah diidentifikasi dalam beberapa literatur tetapi dikarenakan penelitian yang terbatas maka yang sering dipakai adalah variabel yang tersebut diatas karena variabel tersebut memainkan peran penting dalam mengurangi stres. Beberapa peneliti termasuk Schuler *et al.* (1977), La Rocco dan Jones (1978) menemukan bahwa sedikit perhatian telah diberikan untuk mengidentifikasi elemen-elemen dimana dapat secara signifikan menurunkan tingkatan stres di tempat kerja. Bowen dan Schuster (1986), (Smith *et al.*, 1995) membahas dampak stres antara anggota fakultas di tingkat universitas dan diidentifikasi sebagai masalah besar bagi mereka. Stres mempengaruhi kinerja atau performa karyawan sehingga sulit bagi mereka untuk mencapai target yang diinginkan.

Menurut Goodhue dan Thomson (1995) Kinerja atau performa adalah ukuran dari kemampuan seseorang untuk melaksanakan tugas tertentu. Prestasi kerja atau *job performance* adalah sejauh mana karyawan membuat suatu upaya untuk mencapai tujuan organisasi (Greguras *et al.*, 1996). Prestasi kerja dalam definisi yang lain adalah bagaimana seorang karyawan berusaha untuk mencapai tujuan organisasi dan mencoba untuk mencapai standar yang ditetapkan oleh organisasi (Bohlander *et al.*, 2001; Eysenck, 1998). McCloy *et al.*, (1994) melihat kinerja dipandang sebagai multidimensi berdasarkan pada tindakan atau perilaku yang berhubungan dengan tujuan organisasi. Motowidlo dan Van Scotter (1994) menilai bahwa kinerja dalam tugas dan kinerja secara kontekstual yang dipelajari sebagai dua dimensi prestasi kerja.

Perilaku yang berhubungan dengan kegiatan menjaga dan melayani inti teknis suatu organisasi disebut sebagai kinerja tugas dan kinerja kontekstual dan dipandang sebagai fungsi keterampilan interpersonal seseorang. Mendukung lingkungan sosial dan terkait dengan proses membantu dan bekerjasama merupakan element dari perilaku yang patut ditiru dalam organisasi. Individu yang rentan terhadap stres kerja (*job stress*) menunjukkan tingkat yang lebih

rendah dari kinerja dan sebagian besar tidak dapat memberikan yang terbaik. Ketika orang-orang yang bekerja di organisasi atau perusahaan menghadapi tingkat stres yang lebih tinggi maka kinerja mereka akan menurun (Elovainio *et al.*, 2002; Jamal, 1984). Penelitian menunjukkan bahwa hubungan antara stres kerja (*job stress*) dan prestasi kerja (*job performance*) ada di sektor yang berbeda seperti perbankan (Kakkos dan Trivellas, 2011), medis atau rumah sakit (Kazmi *et al.*, 2008) dan perusahaan multinasional.

Orang yang bekerja dengan profesi di bidang pelayanan masyarakat dimana karyawan tersebut memiliki kewajiban menjaga kesehatan, keselamatan dan kesejahteraan orang lain seperti: perawat dan dokter (Griffiths *et al.*, 2003; Winefield, 2003), petugas koreksi (Cullen *et al.*, 1985), guru (Greenglass dan Burke, 2003), ulama atau tokoh agama (Cotton *et al.*, 2003) dan petugas polisi (Hart dan Cotton, 2002), mereka semua rentan terhadap stres (Cherniss, 1980 ; Azad marzabadi dan Gholami Fesharaki, 2010). Stres di tempat kerja (*job stress*) terjadi ketika orang merasa bahwa mereka mengalami kesulitan dalam menghadapi tuntutan yang berkaitan dengan pekerjaan dan mereka merasa kesejahteraan mereka sedang terancam. Sebagai contoh hal-hal seperti: kekurangan staf, kelebihan beban kerja, terlalu banyak pekerjaan administratif, kurangnya dukungan dari senior atau atasan serta teman-teman, ketidakpastian tentang pengobatan dan lain-lain adalah beberapa pencetus stres yang bisa ditemui dalam tugas seorang perawat. (Tsai, 1993; Tyler dan Cushway, 1995; Simoni dan Paterson, 1997). Pencetus stres ini ditemukan mempunyai hubungan yang negatif pada perawat baik secara fisik maupun kesejahteraan psikologi (Boswell, 1992; Tsai, 1993).

Pengembangan sumber daya manusia di bagian keperawatan mempunyai peranan penting dalam pembangunan kesehatan. Hampir setiap fungsi dalam aspek manajemen keperawatan memerlukan peninjauan ulang dan pemantapan, mulai dari rekrutmen, seleksi dan penempatan, pendidikan, pelatihan dan pengembangan. Dengan adanya UU no 23 tahun 1992 tentang kesehatan, PP no 32 tahun 1996 tentang tenaga kesehatan, dan SK Menkes no 1239/2001 tentang registrasi dan praktek keperawatan lebih mengukuhkan keperawatan sebagai profesi di Indonesia.

Untuk mewujudkan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit yang lebih bermutu, maka yang harus ditingkatkan adalah kualitas sumber daya manusia (SDM). Menurut Mulyadi (1998), produk dan jasa yang menghasilkan nilai bagi pelanggan hanya dapat dihasilkan oleh perusahaan yang SDM nya memiliki komitmen yang tinggi. Dengan demikian rumah sakit yang memiliki teknologi yang tinggi belum tentu menjamin kualitas mutu pelayanan, apabila tidak mempunyai SDM dan manajemen yang berkualitas. Perawat merupakan SDM yang paling dominan di rumah sakit. Menurut DEPKES (2002), 40% - 60% tenaga perawat menempati urutan jumlah terbanyak di rumah sakit. Huber (1996) menyatakan 90% pelayanan kesehatan di rumah sakit dilaksanakan oleh perawat adalah pelayanan atau asuhan keperawatan. SDM keperawatan menjadi sumber daya penting di rumah sakit, karena tenaga kesehatan yang mayoritas menempati tempat yang sangat kritis untuk menjamin mutu yang juga merupakan pusat pelayanan di rumah sakit yaitu ruang rawat inap. Menurut Gillies (1996) tenaga keperawatan adalah karyawan di rumah sakit yang jumlahnya paling besar, kegiatannya langsung berkaitan dengan klien dan waktu kontak 24 jam sehingga kelompok ini merupakan salah satu faktor penentu bagi mutu pelayanan kesehatan dan citra rumah sakit di masyarakat.

Rumah sakit Duta Indah adalah rumah sakit swasta dan salah satu bagian dari Duta Indah group yang berkomitmen untuk memberikan pelayanan kesehatan berkualitas dengan penerapan standar kualitas dan operasional yang didukung teknologi, perawatan dan program pelatihan unggulan dengan motto kami "Kesehatan Anda Adalah Prioritas Kami". Akan tetapi tidak semua karyawan siap menghadapi perubahan yang ada, tidak sedikit yang menjadi stres dan cemas dengan perubahan yang terjadi. Dari hasil wawancara dengan Manajer SDM dan Manajer Keperawatan diketahui ada beberapa masalah yang ditemukan yaitu:

1. Perawat sering mendapat tugas yang bukan menjadi pekerjaan dan tanggung jawabnya, pekerjaan yang dilakukan tidak sesuai dengan *job description* nya.
2. Target perusahaan dan tuntutan tugas yang terlalu tinggi (*job expectation*) dari pimpinan.
3. Kurang adanya interaksi antara kepala ruang dengan perawat pelaksana.

4. Adanya rotasi karyawan yang tidak sesuai dengan kompetensi yang ada dan terkesan dipaksakan untuk memenuhi kuota pada unit tertentu.
5. Pembagian tugas tidak merata dan bekerja selalu dikejar waktu.
6. Pasien dan keluarga pasien menuntut agar perawat bekerja lebih cepat, tepat dan harus meluangkan waktu untuk mendengarkan keluhan atau masalah mereka.
7. Absensi yang menggunakan *finger print* sehingga tidak dapat memanipulasi kehadiran.
8. Kerja *shift* sangat mempengaruhi gangguan kesehatan.
9. Perjalanan dari rumah ke kantor yang sering macet.

Selain dari wawancara juga terdapat data mengenai kasus SDM yang berkaitan dengan kinerja dari bagian keperawatan dari bulan juli 2014 – juli 2015.

Tabel 1.1 LAPORAN KASUS SDM BERKAITAN DENGAN KINERJA PERAWAT RS DUTA INDAH PERIODE JULI 2014 - JULI 2015

NO	UNIT KEPERAWATAN	FAKTOR PENILAIAN KINERJA			KETERANGAN
		INCIDENT REPORT	SURAT PERINGATAN	RESIGN	
1	RAWAT JALAN	24	5	3	
2	RAWAT INAP	40	15	5	
3	ICU	0	1	0	
4	IGD	12	2	2	

Sumber : SDM RS Duta Indah 2015

Berdasarkan hal tersebut diatas, maka peneliti mencoba mempelajari mengenai *Job discrepancy* dengan dua komponen utamanya yaitu; *Job description* dan *Job expectation* yang berhubungan dengan *Job stress* dan *Job performance* dari perawat di Rumah Sakit Duta Indah.

Rumah Sakit Duta Indah seharusnya memiliki kemampuan untuk mengelola dan meminimalkan faktor-faktor pembangkit timbulnya stres kerja (*Job Stress*) yang dialami pegawainya, yang dalam jangka panjang akan mempengaruhi sedikit atau banyaknya stres yang dialami pegawainya. Dalam hal ini peran pimpinan adalah mengidentifikasi *stressor* tersebut dan mengambil

langkah yang tepat untuk meminimalkan dampak negatifnya. Pengidentifikasian yang tepat terhadap stres kerja dan faktor-faktor penyebabnya dapat dimanfaatkan untuk mengoptimalkan stres kerja yang negatif (*distress*) menjadi sesuatu yang positif (*eustress*) yang berdampak positif baik bagi pegawai atau organisasi, misalnya dengan menambah motivasi diri untuk bekerja lebih giat dan mempersiapkan diri untuk menghadapi tantangan dan perubahan yang sedang dan akan terjadi.

Bertolak dari uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian terhadap hal-hal tersebut yang akan dituangkan dalam tesis yang berjudul “ *Job Discrepany* Antara Harapan Pekerjaan dan Deskripsi Pekerjaan: Dampak pada Stres Kerja dan Kinerja (Studi kasus pada perawat di Rumah Sakit Duta Indah).

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka ada beberapa masalah yang ditemukan yaitu:

Dari hasil wawancara dengan Manajer SDM dan Manajer Keperawatan diketahui ada beberapa masalah yang ditemukan yaitu:

1. Sering mendapat tugas yang bukan menjadi pekerjaan dan tanggung jawabnya, pekerjaan yang dilakukan tidak sesuai dengan *job description* dari perawat tersebut.
2. Target perusahaan dan tuntutan tugas yang terlalu tinggi (*job expectation*) dari pimpinan.
3. Kurang adanya interaksi antara kepala ruang dengan perawat pelaksana.
4. Adanya rotasi karyawan yang tidak sesuai dengan kompetensi yang ada dan terkesan dipaksakan untuk memenuhi kuota pada unit tertentu.
5. Pembagian tugas tidak merata dan bekerja selalu dikejar waktu.
6. Pasien dan keluarga pasien menuntut agar perawat bekerja lebih cepat, tepat dan harus meluangkan waktu untuk mendengarkan keluhan atau masalah mereka.

7. Absensi yang menggunakan *finger print* sehingga tidak dapat memanipulasi kehadiran.
8. Kerja *shift* sangat mempengaruhi gangguan kesehatan.
9. Perjalanan dari rumah ke kantor yang sering macet.

Berdasarkan tabel 1.1 diatas menunjukkan adanya hubungan antara stress kerja dengan kinerja kerja dari perawat di RS Duta Indah.

1.3 Batasan Masalah

Penelitian ini terbatas hanya pada *Job discrepancy* yang memiliki hubungan dengan *Job stress* dan *Job performance*. Ruang lingkup penelitian ini difokuskan kepada perawat yang bertugas di bagian rawat jalan dan rawat inap RS Duta Indah yang seluruhnya berjumlah 110 orang. Perawat yang digunakan sebagai responden adalah semua perawat yang bertugas dengan masa kerja dari bulan juli 2014 sampai dengan bulan juli 2015 dan tidak termasuk didalamnya adalah pekarya atau pembantu perawat.

1.4 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini didasarkan pada uraian diatas adalah sebagai berikut:

1. Apakah *Job discrepancy* yang komponen utamanya terdiri dari *Job description* dan *Job expectation* berpengaruh terhadap *Job stress* ?
2. Apakah *Job stress* berpengaruh terhadap *Job performance*?
3. Apakah *Job discrepancy* berpengaruh terhadap *Job performance*?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah disebutkan diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menguji pengaruh *Job discrepancy* terhadap *Job stress*
2. Menguji pengaruh *Job stress* terhadap *Job performance*
3. Menguji pengaruh *Job discrepancy* terhadap *Job performance*

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk :

1. Pimpinan dan jajaran manajemen RS Duta Indah

Mengidentifikasi hubungan antara *job discrepancy* dengan *job stress* (stres kerja) yang dirasakan oleh karyawan dan faktor-faktor penyebab stres kerja yang berpengaruh terhadap kinerja. Membantu pimpinan dan manajemen RS Duta Indah dalam upaya mencari metode yang efektif guna mengurangi pengaruh negatif dari pembangkit stres dan mengelolanya menjadi tantangan serta faktor pendorong bagi karyawan dalam menghadapi perubahan yang terjadi. Mendorong seluruh karyawan untuk memiliki kepribadian yang tangguh dan fleksibel dalam menghadapi setiap tantangan serta permasalahan yang ada sehingga karyawan mampu memberikan kontribusi yang positif bagi rumah sakit di masa mendatang.

2. Bagi akademisi

Dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk pengembangan ilmu pengetahuan selanjutnya, dan memberikan gagasan kepada pihak akademisi untuk dapat lebih lanjut menelaah tentang *job stress* (stres kerja) yang berkaitan dengan *job discrepancy* dan kinerja.

3. Bagi peneliti

Dapat menambah wawasan dan pengetahuan penulis dibidang sumber daya manusia, melatih cara berpikir yang kritis dan sistematis dalam menyelesaikan masalah, dan mengimplementasikan ilmu pengetahuan yang telah didapat untuk penelitian yang akan datang.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 *Job Discrepancy*

Apakah anda pernah mengalami tekanan di tempat kerja dan berusaha untuk mengatasinya? Apakah teman sekerja anda di tempat kerja adalah ukuran terbaik sebagai pembanding atau anda berusaha untuk memenuhi standar pekerjaan yang diharapkan oleh perusahaan? Apakah perbedaan dari standar kerja yang ada membuat anda menjadi curiga, bangga, atautkah tergantung dari perbandingan dari standar kerja di tempat lain? Inilah pertanyaan-pertanyaan yang ditangani oleh para ahli *Discrepancy* selama bertahun-tahun. (Festinger, 1942; 1954; Locke, 1969; 1976; Micholas, 1985; Oliver 1981; Rice *et al.*, 1989). *Discrepancy* adalah perbedaan yang dirasakan antara standard dan pemahaman tentang pencapaian dalam dimensi yang sama (Locke, 1969; Oliver, 1981). Standar *discrepancy* menurut Micholas (1985) dapat diciptakan oleh tekanan sosial, tujuan pekerjaan yang telah ditetapkan, harapan pribadi, persyaratan ambang batas, pasar bebas atau bias yang ada. Perbedaan yang dirasakan dapat menyebabkan sejumlah reaksi yang emosional atau aktif termasuk penyesuaian atau penolakan standar, perubahan dari pemahaman atas keberhasilan atau menghasilkan kepercayaan yang menyebabkan tindakan atau kebiasaan tertentu.

Ukuran dan arah dari *discrepancy* membantu dalam penentuan hasil. Semakin jauh kita dari pencapaian publikasi sebagai peneliti, semakin banyak kita mempertanyakan kebijaksanaan dari pilihan karir kita. Semakin banyak pertanyaan tentang standar yang ditentukan oleh dekan, dan semakin kita dedikasikan setiap minggu untuk mendapatkan kertas-kertas berikutnya dan lain-lain. Bagaimana jika kita melebihi tujuan publikasi kita, kita bisa beristirahat, berlibur lebih panjang, memberikan lebih banyak uang untuk dialokasikan berdasarkan riset daripada pengajaran atau bagian dari banyaknya reaksi atau aksi yang memungkinkan. Kepuasan pribadi dari publikasi ini dapat bervariasi dari

ketidakpuasan dalam ukuran besar karena tidak dapat memenuhi standar publikasi yang ada sampai kepuasan yang tinggi karena melebihi standar.

Dari hal tersebut diatas, sepertinya teori *discrepancy* dapat menjelaskan semuanya. Tetapi teori ini mempunyai batasan dan rintangan analitik yang harus diatasi. Standar yang mempunyai arti universal harus dipilih dan bahkan dipaksa untuk menjadi subjek pelajaran. Seluruhnya berakhir pada perbandingan, standar dan pemahaman atau nilai aktual harus dapat diukur secara identik. Standar dapat disesuaikan dari waktu ke waktu seperti kumpulan pengalaman berubah melalui penyesuaian internal dan memaksa standar berubah oleh proses eksternal. Reaksinya berbeda sehingga hanya yang dapat dijelaskan melalui proses perbandingan dapat dipilih. Contoh dari *discrepancy* adalah problem untuk menciptakan bentuk dari sikap yang menarik, emosi atau tindakan bervariasi dari lini sampai berkelanjutan (Edwards dan Cooper, 1990). Menghitung ukuran *discrepancy* dan menciptakan model hubungan antara *discrepancy* dan variabel konsekuensi harus dilakukan dengan perhatian besar (Klein *et al.*, 2009). Mungkin untuk alasan ini model *discrepancy* jarang ditemui di bidang sistem informasi dan digunakan secara terbatas di manajemen disiplin terkait. *Job discrepancy* memiliki dua komponen utama yaitu deskripsi pekerjaan (*job description*) dan harapan pekerjaan (*job expectation*). Mendefinisikan dua komponen ini dengan hati-hati adalah penting untuk memahami *Job Discrepancy*.

2.1.1 *Job Description*

Merupakan kerangka kerja yang mendefinisikan suatu posisi pekerjaan tertentu. *Job description* dapat mencakup spesifikasi, tujuan, kompetensi dan pengetahuan yang diinginkan oleh perusahaan. Meskipun beberapa perusahaan mungkin memiliki deskripsi yang sama untuk jabatan atau posisi pekerjaan yang sama, namun tidak ada standar yang dibutuhkan kriteria tertentu di *Job description* (deskripsi pekerjaan). Sebuah studi yang dilakukan oleh Dunn Wilson (1997), menilai tentang akurasi dan kegunaan dari *job description* dengan mencoba cara yang terbaik untuk membentuk, mendesain dan membuat deskripsi pekerjaan itu sendiri. Wilson mengutip beberapa contoh deskripsi pekerjaan yang menentukan tugas yang sebenarnya untuk melakukan dan contoh-contoh lain yang

hanya menggambarkan aspek atau ciri-ciri yang dibutuhkan untuk melakukan pekerjaan. Wilson mengkonfirmasi bahwa tidak ada struktur atau standar yang jelas untuk deskripsi pekerjaan. Kurangnya standarisasi ini berkontribusi terhadap keberadaan dari *Job discrepancy*.

2.1.2 *Job Expectations*

Adalah seperangkat tugas dan tanggung jawab dari manajemen suatu perusahaan yang berlaku untuk karyawan tetapi umumnya tidak dikomunikasikan secara tertulis. Harapan ini dapat berubah dari waktu ke waktu agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan atau seorang manajer (Barbouletos, 2011). Bonner, Gender dan Nagel (2010) memeriksa perubahan ini dengan membandingkan harapan perawat dengan deskripsi pekerjaan mereka. Mereka menyimpulkan bahwa spesialisasi klinis di bidang keperawatan telah meningkat secara signifikan dalam beberapa dekade terakhir. Perawat bertanggung jawab untuk melakukan banyak peran yang berbeda yang sangat penting untuk keberhasilan penyelesaian uji klinis terhadap pasien (Nagel *et al.*, 2010). Perubahan dalam tanggung jawab perawat tersebut meningkatkan stres sebanyak 81% dari responden karena meningkatnya beban kerja dan meningkatkan stres bagi 43% responden karena perubahan peran. Hasil ini mengkonfirmasi bahwa saat tanggung jawab pekerjaan berubah dari waktu ke waktu maka terjadi peningkatan stres pada karyawan.

2.2 Stres Kerja (*Job Stress*)

Stres adalah reaksi yang tidak diinginkan oleh seseorang yang memiliki tekanan yang berat atau suatu tuntutan yang dilimpahkan atau ditujukan kepada mereka. Literatur yang banyak dan terdiri dari banyak bidang merupakan point dari faktor kunci stres seperti lingkungan kerja, dukungan manajemen, beban kerja dan lain-lain. Dalam menentukan stres kerja dapat berakibat dan berefek pada kesehatan fisik dan mental karyawan (Ganster dan Loghan, 2005). Menurut Anderson (2002), bekerja pada kondisi konflik keluarga merupakan pendahulu yang menciptakan stres pada karyawan dari sebuah organisasi. Stres kerja juga telah dipandang sebagai disfungsional untuk organisasi dan anggota mereka. (Kahn, Wolfe, Quinn, Snoek dan Rosenthal, 1964). Selye (1956) stres

didefinisikan sebagai reaksi individu terhadap tekanan lingkungan yang mempengaruhi performa seseorang. Pekerjaan yang membuat stres dapat melumpuhkan karena pengaruhnya pada fungsi keluarga dan performa kerja. Pekerjaan yang membuat stres dapat menciptakan perbedaan antara keluarga dan kemampuan keluarga untuk menyediakan materi keamanan untuk mereka (McCubbin dan Figley, 1983). Banyak penelitian tentang pekerjaan dan keluarga tetapi sedikit penelitian (Jacobson, 1987) yang berhubungan secara spesifik dengan ketidakamanan dalam bekerja (contoh kekhawatiran atau ketakutan tentang kehilangan pekerjaan) dan pernikahan serta terhadap berkeluarga. (Buss dan Redburn, 1983).

Kondisi stres yang terjadi ketika seseorang menyadari adanya tekanan atas mereka atau ketentuan dari situasi tertentu lebih besar dari yang dapat mereka tangani. Jika ketentuan ini lebih besar dan berkelanjutan dalam waktu lama dengan interval tertentu maka masalah mental, fisik dan kelakuan dapat terjadi. (*Health & Safety Executive UK*). Stres yang terjadi di setiap perusahaan, baik itu besar ataupun kecil menjadi sangat kompleks karena hal tersebut terjadi. Tekanan di tempat kerja dan perusahaan mempunyai efek yang signifikan terhadap performa karyawan dan perusahaan-perusahaan di Inggris mencoba menyelesaikan hal ini (Anderson, 2003). Sebelas tekanan digunakan sebagai antiseden dari stres melalui penelitian-penelitian : kelebihan pekerjaan, peran konflik, tanggung jawab kepada orang lain, partisipasi, kurangnya timbal balik, menyesuaikan perubahan teknologi yang cepat, menjadi peran yang inovatif, perkembangan karir, struktur organisasi dan lingkungan, hal-hal yang terjadi saat ini.

Menurut Rose (2003) karyawan yang memiliki kecenderungan stres tingkat tinggi mengenai waktu, bekerja selama berjam-jam bagi karyawan adalah kondisi yang mendesak untuk melakukan sesuatu yang lebih baik. Dukungan manajemen menurut Stamper dan Johlke (2003) membantu dalam mengurangi atau meningkatkan stres pada karyawan, bantuan organisasi yang jelas didukung oleh manajemen yang bekerja melindungi adalah tindakan yang positif dalam mengurangi stres di tempat kerja bagi karyawan. Banyak hal yang menyebabkan

stres jika perusahaan tidak menghargai kenyamanan atas kerja keras atau kontribusi terhadap perusahaan dan menyebabkan keinginan untuk pindah kerja. Ivancevich dan Donnelly (1975) mempelajari hubungan antara kecemasan dengan kepuasan dan performa karyawan, bahwa kecemasan semakin menurun memperbaiki performa karyawan (dimana dia mempelajari dari beberapa level manager di sebuah perusahaan).

Ada beberapa stres model yang telah dikemukakan oleh beberapa ahli melalui teori-teori mereka yang menjadi pedoman dalam pengembangan teori tentang stres kerja dalam penelitian-penelitian selanjutnya.

Tabel 2.1 Teori mengenai Stress Model

Stress Models	
Theory	Summary
Role Stressors Kahn <i>et al</i> (1964)	Stress didefinisikan sebagai hasil dari penyebab stres (<i>stressor</i>) yaitu: ketidakjelasan peran, peran yang berlebihan dan konflik peran.
	Apabila penyebab stres itu semakin besar maka stres itu juga akan timbul semakin besar.
Job Demand-Control Model (DCM) Karasek (1979)	Dalam kenyataannya, tingkat stres datang ketika digunakan dalam proses pembelajaran. Stres pada pekerjaan dihasilkan ketika sesuatu yang diharapkan terlalu tinggi sedangkan karyawan tidak mempunyai kontrol penuh terhadap pekerjaan tersebut.
	Kapasitas berpikir dan kemampuan untuk mengambil keputusan yang tepat tentang bagaimana mengelola pekerjaan akan mendapatkan hasil yang optimal.
Conservation of Resources (COR) Hobfoll (1989)	Stres adalah alasan yang menyebabkan ketegangan yang merupakan hasil dari kesenjangan antara apa yang diharapkan dan apa yang dilakukan. Sumber pekerjaan yang terkait adalah: Perjanjian Perusahaan, hubungan antar individu, struktur kerja dan struktur tugas.
Job characteristics Ganster and Schaubroeck (1991)	Ada bukti kuat bahwa stres secara tidak langsung (karakteristik pekerjaan) mempengaruhi kesehatan manusia. Itu juga diasumsikan ada hubungan yang kuat antara pengalaman kerja dan respon psikologi maupun respon emosional.

Tabel 2.1 Teori mengenai Stress Model (Lanjutan)

Effort Reward Imbalance (ERI) Siegrist (1996)	Mengatakan bahwa ketidakpuasan dengan pekerjaan adalah hasil antara non kesetaraan upaya yang dilakukan untuk menyelesaikan tugas-tugas pekerjaan dan insentif baik intrinsik maupun ekstrinsik.
Person-environment P-E fi theory (Edwardsa et al., 1998)	Menurut teori ini, ketika seseorang tidak dapat menyesuaikan di lingkungannya maka akan mengubah menjadi <i>stressor</i> dan mengakibatkan stres. Ada tiga hubungan yang realistik antara <i>stressor</i> dan stres : hubungan antara harapan dan kapasitas, hubungan permintaan dan penawaran kebutuhan, campuran antara kapasitas yang diharapkan dan pasokan kebutuhan.
The Cybernetic Theory (Cummings and Cooper, 1998)	Teori ini mempertimbangkan bahwa <i>stressor</i> dan stres adalah sebagai situasi yang berurutan.
Control Theory (Spector, 1998)	Teori ini juga mengatakan bahwa orang tidak memiliki kontrol atas beban kerja, jadwal dan kemerdekaan penuh.

Sumber : Dr.Kakkos *et al.*, 2010

Menurut Nimran (1999) ada beberapa alasan mengapa stress yang berkaitan dengan organisasi perlu diangkat ke permukaan pada saat ini diantaranya :

- Masalah stres adalah masalah yang terkait dengan produktifitas kerja karyawan, gaya kepemimpinan seorang manajer turut menentukan kemampuan seseorang karyawan dalam mengatasinya.
- Stres selain bersumber dari luar organisasi juga berasal dari dalam organisasi itu sendiri. Oleh karenanya perlu disadari dan dipahami keberadaannya.
- Pemahaman akan *stressor* yang disertai dengan pemahaman terhadap cara-cara mengatasinya adalah sangat penting sekali bagi karyawan dan siapa saja yang terlibat dalam organisasi yang sehat dan efektif.
- Banyak diantara kita, baik sebagai bawahan maupun atasan pernah mengalami stres meskipun dalam level yang rendah.
- Dalam era kemajuan di segala bidang dengan kemajuan teknologi yang semakin canggih dan efisien, menyebabkan beban kerja pada satuan-satuan organisasi bertambah rumit. Sehingga menuntut energi karyawan

yang semakin besar yang mengakibatkan stres dalam taraf yang cukup tinggi akan semakin terasa.

Dari beberapa uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa stres merupakan suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seseorang dimana ia terpaksa memberikan tanggapan melebihi kemampuan penyesuaian dirinya terhadap suatu tuntutan eksternal (lingkungan). Stres yang terlalu besar dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungannya. Sebagai hasilnya, pada diri para karyawan berkembang berbagai macam gejala stres yang dapat mengganggu pelaksanaan kerja mereka.

Secara garis besar terdapat tiga buah pendekatan dalam membahas masalah stres dalam lingkup organisasi:

1. Berorientasi kepada karakteristik obyektif dari berbagai situasi kerja yang berpotensi menjadi pembangkit stres (*stressor*).
2. Mengacu pada karakteristik individu sebagai penyebab utama stres
3. Acuan interaksi antara situasi obyektif dan karakteristik individu

Dari beberapa uraian diatas dapat disimpulkan bahwa terjadinya stres kerja karena adanya ketidakseimbangan antara karakteristik kepribadian karyawan dengan karakteristik aspek-aspek pekerjaannya dan dapat terjadi pada semua kondisi pekerjaan. Adanya atribut tertentu dapat mempengaruhi daya tahan (ambang stres) seorang karyawan.

Untuk memahami penyebab stres kerja, kita harus melihat stres kerja ini sebagai interaksi dari beberapa faktor, yaitu stres di pekerjaan itu sendiri sebagai faktor eksternal dan karakter dan persepsi dari karyawan itu sendiri sebagai faktor internal. Kondisi-kondisi yang cenderung menyebabkan atau membangkitkan stres disebut *stressors*. Meskipun stres dapat diakibatkan oleh hanya satu *stressor*, biasanya karyawan mengalami stres karena adanya kombinasi *stressors*.

Ada dua kategori penyebab stres, yaitu *on the job* dan *off the job*. Hampir setiap kondisi pekerjaan bisa menyebabkan stres tergantung pada reaksi karyawan. Sebagai contoh, seorang karyawan akan dengan mudah menerima dan

mempelajari prosedur baru, sedangkan karyawan yang lain tidak atau bahkan menolaknya. Diantara kondisi-kondisi kerja “*on the job*” yang menyebabkan stres adalah sebagai berikut :

1. Beban kerja yang berlebihan
2. Tekanan atau desakan waktu
3. Kualitas supervisor yang jelek
4. Iklim politis yang tidak aman
5. Umpan balik tentang pelaksanaan kerja yang tidak memadai
6. Wewenang yang tidak mencukupi untuk melaksanakan tanggung jawab
7. Ketidakjelasan peran (*role ambiguity*)
8. Frustrasi
9. Konflik antar pribadi dan kelompok
10. Perbedaan antar nilai pribadi dan kelompok
11. Berbagai bentuk perubahan

Dilain pihak, stres kerja juga disebabkan masalah-masalah yang terjadi di luar organisasi. Penyebab-penyebab stres “*of the job*” antara lain :

1. Kekurangan financial
2. Masalah yang bersangkutan dengan anak
3. Masalah fisik
4. Masalah perkawinan (misalnya perceraian)
5. Perubahan yang terjadi di rumah tinggal
6. Masalah pribadi lainnya seperti kematian sanak saudara

Karena sebagian besar waktu karyawan dihabiskan di lingkungan kantor, maka dapat dikatakan *stressor on the job* merupakan pembangkit stres yang lebih dominan bagi karyawan.

Stres kerja (*job stress*) merupakan hasil dari hubungan antara individu dan organisasi yang menjadi area yang penting dari studi yang dilakukan setiap tahun. Stres kerja terjadi ketika tuntutan melampaui kemampuan, sedangkan pekerjaan yang berhubungan dengan ketegangan adalah reaksi atau hasil yang dihasilkan dari pengalaman stres (Westman, 2005). Perasaan ketidakmampuan secara pribadi

atau individu sebagai akibat dari peristiwa yang terjadi dalam organisasi dan reaksi psikologis seseorang karena tekanan di lingkungan kerja dianggap suatu stres kerja (Montgomery *et al.*, 1996). Para peneliti mempelajari stres dalam 3 perspektif: perbedaan individu, faktor-faktor lingkungan dan hubungan antara keduanya (Parker dan Decottis, 1983). Stres dapat mempengaruhi berbagai variable termasuk prestasi kerja atau *performance* (Welford, 1973), efektivitas organisasi (Borucki, 1987), hubungan pribadi dan kesehatan (Bosma *et al.*, 1998). Dalam suatu organisasi pengaturan kualitas dalam pengawasan, konten pekerjaan, tekanan waktu dan kecemasan dianggap *stressor* pekerjaan yang utama dan mempengaruhi kinerja atau *performance* karyawan dalam waktu yang bersamaan atau waktu yang lain. Menurut Parker dan Decottis untuk mengukur stres kerja yang meliputi 3 perspektif diatas adalah dengan mengukur stres waktu (*time stress*) dan pekerjaan yang berkaitan dengan kecemasan (*job related anxiety*).

Banyak penyebab stres lain dalam pekerjaan yang telah diidentifikasi dalam beberapa literatur tetapi dikarenakan penelitian yang terbatas maka yang sering dipakai adalah variabel yang tersebut diatas karena variabel tersebut memainkan peran penting dalam mengurangi stres. Beberapa peneliti (Schuler *et al.*, 1977), La Rocco dan Jones (1978) menemukan bahwa sedikit perhatian telah diberikan untuk mengidentifikasi elemen-elemen dimana dapat secara signifikan menurunkan tingkatan stres di tempat kerja. Bowen dan Schuster (1986), Smith *et al.*, (1995) membahas dampak stres antara anggota fakultas di tingkat universitas dan diidentifikasi sebagai masalah besar bagi mereka. Stres mempengaruhi kinerja atau performa karyawan sehingga sulit bagi mereka untuk mencapai target yang diinginkan.

2.3 *Job Performance*

Kinerja atau performa adalah ukuran dari kemampuan seseorang untuk melaksanakan tugas tertentu (Goodhue dan Thomson, 1995). Prestasi kerja atau *job performance* adalah sejauh mana karyawan membuat suatu upaya untuk mencapai tujuan organisasi (Greguras *et al.*, 1996). Prestasi kerja dalam definisi yang lain adalah bagaimana seorang karyawan berusaha untuk mencapai tujuan organisasi dan mencoba untuk mencapai standar yang ditetapkan oleh organisasi

(Bohlander *et al.*, 2001; Eysenck, 1998). McCloy *et al.*, (1994) melihat kinerja dipandang sebagai multidimensi berdasarkan pada tindakan atau perilaku yang berhubungan dengan tujuan organisasi. Kinerja dalam tugas dan kinerja secara kontekstual yang dipelajari sebagai dua dimensi prestasi kerja oleh Motowidlo dan Van Scotter (1994). Perilaku yang berhubungan dengan kegiatan menjaga dan melayani inti teknis suatu organisasi disebut sebagai kinerja tugas dan kinerja kontekstual dan dipandang sebagai fungsi keterampilan interpersonal seseorang. Mendukung lingkungan sosial dan terkait dengan proses membantu dan bekerjasama merupakan element dari perilaku yang patut ditiru dalam organisasi. Individu yang rentan terhadap stres kerja (*job stress*) menunjukkan tingkat yang lebih rendah dari kinerja dan sebagian besar tidak dapat memberikan yang terbaik. Ketika orang-orang yang bekerja di organisasi atau perusahaan menghadapi tingkat stres yang lebih tinggi maka kinerja mereka akan menurun (Elovainio *et al.*, 2002; Jamal, 1984). Penelitian menunjukkan bahwa hubungan antara stres kerja (*job stress*) dan prestasi kerja (*job performance*) ada di sektor yang berbeda seperti perbankan (Kakkos dan Trivellas, 2011), medis atau rumah sakit (Kazmi *et al.*, 2008) dan perusahaan multinasional.

Performa seorang karyawan di tempat kerjanya adalah titik perhatian bagi semua perusahaan terlepas dari semua faktor dan kondisi. Akibatnya karyawan dianggap aset yang sangat penting bagi perusahaan mereka (Qureshi dan Ramay, 2006). Kinerja yang baik dari karyawan dari sebuah perusahaan mengarah kepada kinerja dan performa perusahaan yang baik sehingga pada akhirnya membuat sebuah perusahaan yang lebih sukses dan efektif. Masalah muncul untuk perusahaan ketika mereka mulai memahami bahwa perusahaan mereka sudah pada tingkat terbaik dengan efisiensi yang lebih besar sehingga tidak ada kebutuhan untuk perbaikan yang lebih lanjut dalam perusahaan mereka (Summers dan Hyman, 2005). Maka hambatan ini harus ditangani dan diatasi karena menghasilkan kompetensi yang terbelakang yang akhirnya terjadi ketidak efektifan perusahaan. Keberhasilan atau kegagalan suatu perusahaan yang utama ditentukan oleh kinerja karyawan mereka (Bartlett dan Ghoshal, 1995).

Menurut Sekaran (2003), penelitian dilakukan untuk dua tujuan berbeda yaitu:

1. Untuk memecahkan masalah mutakhir yang dihadapi oleh manajer dalam konteks pekerjaan yang menuntut solusi tepat waktu dalam hal ini disebut penelitian terapan (*Applied Research*).
2. Untuk menghasilkan pokok pengetahuan dengan memahami terhadap masalah tertentu yang terjadi dalam organisasi dapat diselesaikan, disebut penelitian dasar (*Basic Research*).

2.4 Perawat

Perawat merupakan SDM yang paling dominan di rumah sakit. Menurut DEPKES (2002), 40% - 60% tenaga perawat menempati urutan jumlah terbanyak di rumah sakit. Huber (1996) menyatakan 90% pelayanan kesehatan di rumah sakit dilaksanakan oleh perawat adalah pelayanan atau asuhan keperawatan. SDM keperawatan menjadi sumber daya penting di rumah sakit, karena tenaga kesehatan yang mayoritas menempati tempat yang sangat kritis untuk menjamin mutu yang juga merupakan pusat pelayanan di rumah sakit yaitu ruang rawat inap.

Tenaga keperawatan adalah karyawan di rumah sakit yang jumlahnya paling besar, kegiatannya langsung berkaitan dengan klien dan waktu kontak 24 jam sehingga kelompok ini merupakan salah satu faktor penentu bagi mutu pelayanan kesehatan dan citra rumah sakit di masyarakat (Gillies, 1996).

Praktik keperawatan adalah pelayanan yang diselenggarakan oleh perawat dalam bentuk asuhan keperawatan. Dalam Undang-Undang Republik Indonesia nomer 38 tahun 2014, asuhan keperawatan didefinisikan sebagai rangkaian interaksi perawat dengan klien dan lingkungannya untuk mencapai tujuan pemenuhan kebutuhan dan kemandirian klien dalam merawat dirinya. Pelayanan atau asuhan keperawatan adalah bentuk pelayanan atau asuhan profesional yang komprehensif mencakup aspek fisiologis, psikologis, sosial, spiritual dan kultural yang diberikan kepada klien karena ketidakmampuan,

ketidakmauan dan ketidaktauhan dalam memenuhi kebutuhan dasar yang terganggu baik aktual maupun potensial. Fokus keperawatan adalah respon klien terhadap penyakit, pengobatan dan lingkungan. Secara universal tanggung jawab perawat yang sangat mendasar adalah memenuhi kebutuhan dasar dalam upaya peningkatan kesehatan, pencegahan penyakit, penyembuhan dan pemulihan kesehatan.

Perawat terdiri dari perawat vokasi (Ahli Madya) dan perawat profesi (*nurse*, *nurse* spesialis). Perawat vokasi adalah seseorang yang telah menyelesaikan pendidikan Diploma Tiga Keperawatan setelah lulus SMU. *Nurse* adalah tenaga keperawatan profesional yang telah menyelesaikan pendidikan profesi keperawatan. *Nurse* spesialis adalah seorang yang telah menyelesaikan pendidikan profesi keperawatan spesialis. *Nurse* spesialis dapat memiliki tingkatan pengakuan kepakaran dari kolegium spesialis sebagai spesialis konsultan.

2.5 Kajian Penelitian Dahulu yang Relevan

Barbouletos (2011) dalam penelitiannya yang berjudul “ *Discrepancy Between Role Expectations and Job Descriptions: The Impact on Stress and Job Satisfaction*”, menyatakan bahwa untuk lebih bisa memahami tentang *discrepancy* beliau membagi secara garis besar *discrepancy* tersebut dalam dua komponen besar yaitu: *Job Description* dan *Job Expectations*. *Job discrepancy* diteliti terhadap kaitannya dengan *stress*, *tension* dan *job satisfaction*. Kemudian efeknya dengan kebiasaan karyawan yaitu *job commitment* dan *intention to turn over* serta efeknya terhadap karakteristik karyawan yaitu *tolerance for ambiguity* dan *core self evaluation*. *Job description* merupakan kerangka kerja yang mendefinisikan suatu posisi pekerjaan tertentu. *Job description* dapat mencakup spesifikasi, tujuan, kompetensi dan pengetahuan yang diinginkan oleh perusahaan. Meskipun beberapa perusahaan mungkin memiliki deskripsi yang sama untuk jabatan atau posisi pekerjaan yang sama, namun tidak ada standar yang dibutuhkan kriteria tertentu di *Job description* (deskripsi pekerjaan). Sedangkan *job expectation* adalah seperangkat tugas dan tanggung jawab dari manajemen

suatu perusahaan yang berlaku untuk karyawan tetapi umumnya tidak dikomunikasikan secara tertulis. Harapan ini dapat berubah dari waktu ke waktu agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan atau seorang manajer.

Jiang (2001) dalam penelitiannya yang berjudul “*Discrepancy Theory Models of Satisfaction in IS Research*” dalam penelitiannya mempelajari tentang hubungan *discrepancy* teori dengan kepuasan pada bidang *information system*. Teori *discrepancy* menyediakan cakupan yang luas dalam menjelaskan kepuasan. Dasarnya adalah kepuasan dikatakan berasal dari proses perbandingan yang membentuk kesan mengenai suatu peristiwa, produk atau proses dengan pengalaman pada peristiwa yang sama. Perbandingan dibuat sepanjang faktor adalah sama antara harapan sebelumnya dan pengalaman berikutnya. Hubungan antara tingkat antisipasi dan tingkat pengalaman adalah merupakan teori gabungan untuk sampai pada tingkat kepuasan.

Khalid dan Murtaza (2012) dalam penelitiannya yang berjudul “*Role of Supportive Leadership as a Moderator between Job Stress and Job Performance*”. Tujuan penelitian ini adalah mempelajari dampak dari kepemimpinan yang mendukung sebagai moderator antara stres kerja (*job stress*) dan prestasi kerja (*job performance*). Hasil penelitian menunjukkan hubungan yang signifikan antara 3 variabel: *supportive leadership*, *job stress* dan *job performance*. Temuan menunjukkan bahwa karyawan yang bekerja di lembaga-lembaga pendidikan di Rawalpindi dan Islamabad Pakistan dibawah kepemimpinan yang selalu suportif ternyata memiliki stres kerja yang berkurang dan tampil lebih baik dalam pekerjaannya.

Ahmed dan Ramzan (2013) dalam penelitiannya yang berjudul “*Effect of Job Stress on Employee Job Performance A Study on Banking Sector of Pakistan*”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara stres kerja dan kinerja kerja karyawan sektor perbankan di Pakistan. Sesuai hipotesis stres kerja yang memiliki hubungan negatif dengan kinerja kerja, maka ketika stres itu muncul adalah merupakan efek dari kinerja karyawan yang negatif. Tidak diragukan lagi bahwa stres diperlukan untuk meningkatkan kinerja karyawan tetapi sampai tingkat tertentu. Dalam penelitian ini karyawan melakukan

pekerjaan mereka secara teratur namun karena beban kerja dan keterbatasan waktu sehingga kinerja mereka berkurang. Waktu operasional bank di Pakistan adalah antara jam sembilan pagi sampai dengan jam lima sore tetapi kenyataannya tidak ada batas waktu yang jelas sehingga karyawan bekerja lebih panjang dibandingkan dengan pekerjaan lain sehingga ini merupakan suatu alasan yang sangat memprihatinkan.

Parker dan Decotiis (1983) dalam penelitiannya yang berjudul *“Organization Determinants of Job Stress”* menyajikan model stres kerja yang berfokus pada perusahaan dan pekerjaan yang berhubungan dengan stres. Stres kerja dipahami sebagai hasil tingkat pertama dari perusahaan dan pekerjaan. Hasil tingkat kedua dapat mencakup berbagai tingkat kepuasan, komitmen organisasi, motivasi dan kinerja. Sebagian test dari model yang diteliti mempunyai hubungan antara hipotesis penyebab stres dan pengalaman stres pada pekerjaan. Data survei diperoleh dari 367 manajer restaurant besar. Dua dimensi yang berbeda dari *job stress* diidentifikasi : *time stress* dan *job related anxiety*.

Arbabisarjou dan Azizollah (2013) dalam penelitiannya yang berjudul *“The Relationship between Job Stress and Performance among The Hospitals Nurses”*. Tujuan dari penelitian ini untuk mempelajari hubungan antara *job stress* dan performa diantara perawat di rumah sakit pada tahun 2012-2013. Metode penelitian dalam penelitian ini adalah korelasi deskriptif. Peserta penelitian ini adalah 491 perawat di rumah sakit yang dipilih secara acak dan seratus kuesioner dianalisis dalam penelitian ini. Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan negatif antara stres kerja dan performa.

Reio (1997) dalam penelitiannya yang berjudul *“Effect of Curiosity on Socialization-Related Learning and Job Performance in Adults”*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menyelidiki kemungkinan relevansi rasa ingin tahu dalam konteks pembelajaran orang dewasa dan tempat kerja. Penelitian ini khususnya mempelajari hubungan antara keingintahuan pada orang dewasa untuk sosialisasi terkait pembelajaran dan akhirnya berkaitan dengan *job performance*.

Tabel 2.2. Rangkuman Variabel Penelitian Terdahulu

PENELITI	VARIABEL					
	Job discrepancy	Job stress	Job performance	Tension	Job satisfaction	Supportive leadership
Barbouletos (2011)	√	√		√	√	
Jiang (2001)	√				√	
Khalid dan Murtaza (2012)		√	√			√
Ahmed dan Ramzan (2013)		√	√			
Parker dan Decottis (1983)		√				
Arbabisarjou dan Azizollah (2013)		√	√			
Reio (1997)			√			

Sumber: Hasil Rangkuman Peneliti

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Kerangka Penelitian

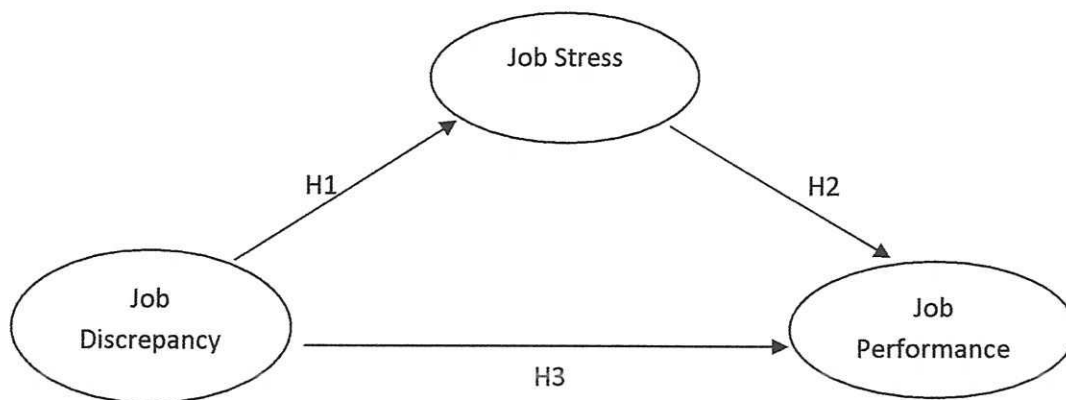
Pengembangan sumber daya manusia di bagian keperawatan mempunyai peranan penting dalam pembangunan kesehatan. Hampir setiap fungsi dalam aspek manajemen keperawatan memerlukan peninjauan ulang dan pemantapan, mulai dari rekrutmen, seleksi dan penempatan, pendidikan, pelatihan dan pengembangan. Dengan adanya UU no 23 tahun 1992 tentang kesehatan, PP no 32 tahun 1996 tentang tenaga kesehatan, dan SK Menkes no 1239/2001 tentang registrasi dan praktek keperawatan lebih mengukuhkan keperawatan sebagai profesi di Indonesia.

Untuk mewujudkan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit yang lebih bermutu, maka yang harus ditingkatkan adalah kualitas sumber daya manusia (SDM). Menurut Mulyadi (1998), produk dan jasa yang menghasilkan nilai bagi pelanggan hanya dapat dihasilkan oleh perusahaan yang SDM nya memiliki komitmen yang tinggi.

Manajemen sebuah Rumah Sakit seharusnya memiliki kemampuan untuk mengelola dan meminimalkan faktor-faktor pembangkit timbulnya stres kerja (*Job stress*) yang dialami pegawainya, yang dalam jangka panjang akan mempengaruhi sedikit atau banyaknya stres yang dialami pegawainya. Dalam hal ini peran pimpinan adalah mengidentifikasi *stressor* tersebut dan mengambil langkah yang tepat untuk meminimalkan dampak negatifnya. Pengidentifikasian yang tepat terhadap stres kerja dan faktor-faktor penyebabnya dapat dimanfaatkan untuk mengoptimalkan stres kerja yang negatif (*distress*) menjadi sesuatu yang positif (*eustress*) yang berdampak positif baik bagi pegawai atau organisasi, misalnya dengan menambah motivasi diri untuk bekerja lebih giat dan mempersiapkan diri untuk menghadapi tantangan dan perubahan yang sedang dan akan terjadi.

Dari masalah yang dihadapi oleh RS Duta Indah yang berkaitan dengan *Job discrepancy*, stres kerja dan performa dan didukung oleh kajian teori dan hasil penelitian terdahulu yang relevan dalam pemaparan di Bab II, maka berikut ini adalah model penelitian yang diajukan penulis.

Gambar 3.1 Kerangka Penelitian



Sumber : output olahan peneliti

Dari model penelitian diatas dapat dilihat bahwa *Job discrepancy* (*Job description and Job expectation*) sebagai variabel bebas atau eksogen, sedangkan *Job stress* dan *Job performance* sebagai variabel tidak bebas (endogen). *Job discrepancy* (X1) memiliki pengaruh terhadap *Job stress* (Y1), semakin banyak pekerjaan yang dilakukan yang tidak sesuai dengan *job description* dengan pekerjaan yang diharapkan (*Job discrepancy*) maka semakin tinggi pula tingkat *Job stress*. *Job stress* (Y1) juga memiliki pengaruh terhadap *Job performance* (Y2), dimana semakin tinggi tingkat *Job stress* maka akan menurunkan *Job performance*. *Job discrepancy* (X1) juga mempunyai hubungan dengan *Job performance* (Y2), dimana semakin banyak pekerjaan yang dilakukan yang tidak

sesuai dengan *job description* dengan pekerjaan yang diharapkan (*Job discrepancy*) maka semakin menurun *Job performance*.

Penelitian ini berfokus pada *Job discrepancy* yang telah ditentukan sebelumnya oleh peneliti Barbouletos (2011) yang terdiri dari faktor *Job description* dan *Job expectation*. *Job stress* memakai skala stres kerja yang diadopsi dari peneliti Parker dan Decotiis (1983) yang terdiri dari dua indikator yaitu *time stress* dan *job related anxiety*. Sedangkan *Job performance* memakai skala yang diadopsi dari peneliti Reio (1997) yang terdiri dari enam indikator yaitu: kinerja individu, perbandingan kinerja individu dengan rekan sekerja, pengetahuan keterampilan teknis, perbandingan pengetahuan keterampilan teknis individu dengan rekan sekerja, pengetahuan kemampuan individu, serta perbandingannya dengan rekan sekerja.

3.2 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan model penelitian yang ada, maka hubungan antar variabel dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Hubungan antara *Job discrepancy* dan *Job stress*.

Stres adalah ketegangan emosional dan fisik pada seseorang. Permintaan dan tekanan dari pekerjaan biasanya menyebabkan stres di tempat kerja. Mengalami stres biasanya menyebabkan hasil yang tidak diinginkan seperti penurunan produktivitas dan kepuasan kerja yang lebih rendah. Boswell, Olson-Buchanan dan LePine (2002) mengkonfirmasi stres yang mengarah ke hasil yang tidak diinginkan ini. Penelitian mereka melaporkan stres akan selalu mempengaruhi kesejahteraan individu dengan mempengaruhi tekanan psikologis, kecemasan dan energi. Michie, Oughton dan Bennion (2002) mengutip stres sebagai faktor yang paling umum terjadi dalam semua jenis pekerjaan. Karakteristik stres ini sama dengan karakteristik dari *job discrepancy*, sehingga keduanya sangat mungkin berhubungan. Oleh karena itu, penelitian ini membuat hipotesis sebagai berikut:

Hipotesis 1 (H1) : *Job discrepancy* memiliki pengaruh positif terhadap *Job stress*

2. Hubungan antara *Job stress* dan *Job performance*

Individu yang rentan terhadap stres menunjukkan tingkat kinerja yang lebih rendah dan sebagian besar tidak dapat memberikan yang terbaik. Ketika orang-orang yang bekerja di organisasi atau perusahaan menghadapi tingkat stres yang lebih tinggi maka kinerja mereka akan menurun (Elovainio *et al.*, 2002; Jamal, 1984). Penelitian menunjukkan bahwa hubungan antara stres kerja (*job stress*) dan prestasi kerja (*job performance*) ada di sektor yang berbeda seperti perbankan (Kakkos dan Trivellas, 2011), medis atau rumah sakit (Kazmi *et al.*, 2008) dan perusahaan multinasional. Temuan yang cukup sama di seluruh penelitian yaitu di perbankan atau rumah sakit mengungkapkan bahwa adanya hubungan negatif antara stres kerja dan kinerja. Sebuah penelitian yang dilakukan dengan sampel dari 143 karyawan di universitas, bank dan perusahaan multinasional menunjukkan bahwa karyawan yang mengalami lebih banyak stres di pekerjaan, mereka tidak dapat menunjukkan kerja seperti yang diharapkan (Dar *et al.*, 2011). Karyawan yang melayani di bidang keuangan dan sektor medis juga mengkonfirmasi temuan ini bahwa kinerja mereka juga menjadi negatif terpengaruh oleh karena stres (Imtiaz dan Ahmed, 2009; Wu, 2011). 144 orang profesional perbankan menjadi saksi bahwa tingkat yang lebih rendah dari kinerja (*performance*) diakibatkan karena stres dalam pekerjaan (Bashir dan Ramay, 2010). Temuan ini menunjukkan bahwa mempertahankan posisi terkemuka di tempat kerja sangat penting untuk memberikan performa yang luar biasa. Namun, ketika karyawan menghadapi stres di pekerjaan, mereka tidak bisa fokus pada pekerjaan dan menghadapi kesulitan dalam melakukan tugas. Oleh karena itu, penelitian ini membuat hipotesis sebagai berikut:

Hipotesis 2 (H2) : *Job stress* memiliki pengaruh negatif terhadap *Job performance*

3. Hubungan antara *Job discrepancy* dan *Job performance*

Kinerja atau performa adalah ukuran dari kemampuan seseorang untuk melaksanakan tugas tertentu. (Goodhue dan Thomson, 1995). Prestasi kerja atau *job performance* adalah sejauh mana karyawan membuat suatu upaya untuk mencapai tujuan organisasi (Greguras *et al.*, 1996). Prestasi kerja dalam definisi yang lain adalah bagaimana seorang karyawan berusaha untuk mencapai tujuan organisasi dan mencoba untuk mencapai standar yang ditetapkan oleh organisasi (Bohlander *et al.*, 2001; Eysenck, 1998). McCloy *et al.*, (1994) melihat kinerja dipandang sebagai multidimensi berdasarkan pada tindakan atau perilaku yang berhubungan dengan tujuan organisasi. Kinerja dalam tugas dan kinerja secara kontekstual yang dipelajari sebagai dua dimensi prestasi kerja oleh Motowidlo dan Van Scotter (1994). Perilaku yang berhubungan dengan kegiatan menjaga dan melayani inti teknis suatu organisasi disebut sebagai kinerja tugas dan kinerja kontekstual dan dipandang sebagai fungsi keterampilan interpersonal seseorang. Mendukung lingkungan sosial dan terkait dengan proses membantu dan bekerjasama merupakan element dari perilaku yang patut ditiru dalam organisasi. Deskripsi pekerjaan sering berbeda secara substansial dari harapan pekerjaan yang sebenarnya. Tugas baik yang resmi sesuai dengan deskripsi kerja maupun tugas yang tidak resmi dimasukkan kedalam deskripsi kerja secara keseluruhan dan menjadi penting untuk berhasil di tempat kerja. Mendefinisikan peran pekerjaan tertentu dan tanggung jawab merupakan bagian penting dari kemampuan perusahaan untuk berhasil mengelola karyawan dan menentukan akuntabilitas. Perbedaan antara deskripsi pekerjaan formal dan tanggung jawab pekerjaan yang sebenarnya telah terbukti muncul dari waktu ke waktu. Perbedaan yang ada antara deskripsi pekerjaan formal dan harapan yang sebenarnya dari seorang karyawan didefinisikan sebagai *Job discrepancy*. *Job discrepancy* dapat menimbulkan tindakan kritik dari karyawan berkaitan dengan kesejahteraan di tempat kerja, termasuk didalamnya adalah stress pekerjaan dan kinerja atau performa (Barbouletos, 2011). Oleh karena itu, penelitian ini membuat hipotesis sebagai berikut:

Hipotesis 3 (H3) : *Job discrepancy* memiliki pengaruh positif terhadap *Job performance*

3.3 Desain Penelitian

Penelitian ini termasuk dalam tipe desain kausal yaitu untuk mengidentifikasi hubungan sebab dan akibat antar variabel dan peneliti mencari tipe sesungguhnya dari fakta untuk membantu memahami dan memprediksi hubungan. Riset ini dilakukan dengan cara *cross-sectional*, dimana terdapat sejumlah sampel atas populasi, dan informasi dari setiap sampel hanya diambil satu kali (Maholtra, 2007).

Dari rancangan penelitian yang telah dikembangkan ini, diharapkan akan menjelaskan hubungan sebab dan akibat antar variabel dan selanjutnya mampu membuat suatu implikasi manajerial yang bermanfaat sesuai dengan variabel-variabel penelitian. Dalam penelitian ini, untuk menganalisis dan mengetahui tingkat signifikan dan keterkaitan antar variabel digunakan metode analisis *Structural Equation Model* (SEM). Dengan metode ini dapat dilihat pengaruh dan hubungan antara variabel eksogen (*Job discrepancy*), variabel endogen (*Job stress* dan *Job performance*) yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

3.4. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Variabel penelitian adalah hal-hal yang dapat membedakan atau membawa variasi pada nilai. Penelitian ini menguji beberapa variabel yaitu variabel eksogen dan endogen. Masing-masing variabel harus dioperasionalkan menjadi skala agar dapat dilakukan uji statistik. Oleh karena itu, perlu dijelaskan variabel-variabel yang ada dalam penelitian ini untuk kejelasan skala yang akan diolah lebih lanjut.

Definisi operasional masing-masing konstruksi dan variabel adalah sebagai berikut:

3.4.1 Variable *Job discrepancy*.

Variabel *Job discrepancy* merupakan variabel eksogen yang dibentuk oleh dua dimensi yaitu dimensi *Job description* dan dimensi *Job expectation* berikut adalah penjelasannya:

- a. *Job description* merupakan kerangka kerja yang mendefinisikan suatu posisi pekerjaan tertentu. Meskipun beberapa perusahaan mungkin memiliki deskripsi yang sama untuk jabatan atau posisi pekerjaan yang

sama, namun tidak ada standar yang dibutuhkan kriteria tertentu di *Job description* (deskripsi pekerjaan). Indikatornya adalah:

- 1) Spesifikasi
 - 2) Tujuan
 - 3) Kompetensi
 - 4) Pengetahuan yang diinginkan oleh perusahaan.
- b. *Job expectation* adalah seperangkat tugas dan tanggung jawab dari manajemen suatu perusahaan yang berlaku untuk karyawan tetapi umumnya tidak dikomunikasikan secara tertulis. Harapan ini dapat berubah dari waktu ke waktu agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan atau seorang manajer (Barbouletos, 2011).

Indikatornya adalah:

- 1) Tugas
- 2) Tanggung jawab

Tabel 3.1 Variabel *Job discrepancy*

INDIKATOR	BUTIR PERNYATAAN
Spesifikasi	1. Deskripsi kerja saya akurat menggambarkan pekerjaan saya secara keseluruhan (JDD1).
	2. Membaca deskripsi kerja saya memberi saya pemahaman yang jelas tentang tugas apa yang saya harus lakukan (JDD2).
Tujuan	3. Saya merasa deskripsi kerja ini mencakup semua tugas dan tugas tersebut diharapkan bagi saya untuk sukses dalam pekerjaan (JDD3).
Kompetensi	4. Memberikan deskripsi kerja kepada orang lain untuk membaca, saya rasa mereka akan mengetahui tentang apa yang saya lakukan di pekerjaan saya (JDD4).
	5. Deskripsi pekerjaan saya perlu diperbaharui untuk lebih memperbaiki bidang pekerjaan saya (JDD5).
Pengetahuan yang diinginkan oleh perusahaan	6. Jika manager/atasan membaca deskripsi kerja saya itu menggambarkan harapan di pekerjaan saya (JDD6).
Pengaturan Tugas	7. Saya diharapkan untuk melakukan tugas pekerjaan diluar lingkup kerja saya (JDE1).
	8. Beberapa harapan dari manager atau atasan saya tidak tercantum dalam deskripsi kerja saya (JDE2).
Tanggung Jawab	9. Deskripsi kerja saya adalah konsisten dengan pekerjaan yang saya lakukan (JDE3).
	10. Deskripsi kerja saya harus diperbaharui dan menyertakan tanggung jawab dan harapan yang baru (JDE4).
	11. Ketika saya review pekerjaan di tempat kerja itu termasuk daftar tugas pekerjaan yang diambil dari deskripsi kerja saya (JDE5).

Sumber : Barbouletos (2011)

Skala pengukuran variabel menggunakan skala *Likert* dengan bobot skor nilai 1 sampai dengan 5, Tetapi terdapat perbedaan beberapa indikator yang mendapatkan perlakuan terbalik (*inverse*) dari skala *Likert* yaitu indikator : JDE1, JDE2 dan JDE4.

3.4.2 Variabel *Job stress*.

Stres kerja (*job stress*) merupakan hasil dari hubungan antara individu dan organisasi yang menjadi area yang penting dari studi yang dilakukan setiap tahun. Stres kerja terjadi ketika tuntutan melampaui kemampuan, sedangkan pekerjaan yang berhubungan dengan ketegangan adalah reaksi atau hasil yang dihasilkan dari pengalaman stres (Westman, 2005). Perasaan ketidakmampuan secara pribadi atau individu sebagai akibat dari peristiwa yang terjadi dalam organisasi dan reaksi psikologis seseorang karena tekanan di lingkungan kerja dianggap suatu stres kerja (Montgomery *et al.*, 1996). Para peneliti mempelajari stres dalam 3 perspektif: perbedaan individu, faktor-faktor lingkungan dan hubungan antara keduanya (Parker dan Decottis, 1983). Menurut Parker dan Decottis untuk mengukur stres kerja yang meliputi 3 perspektif diatas adalah dengan mengukur stres waktu (*time stress*) dan pekerjaan yang berkaitan dengan kecemasan (*job related anxiety*). Indikatornya adalah:

- 1) Stres waktu (*time stress*)
- 2) Pekerjaan yang berkaitan dengan kecemasan (*job related anxiety*)

Pada variabel ini pengukuran menggunakan skala *Likert* dengan bobot skor nilai 1 sampai dengan 5 tetapi semua indikator mendapatkan perlakuan terbalik (*inverse*) dari skala *Likert* yaitu indikator : JST1-JST8 DAN JSA1-JSA5.

Tabel 3.2 Variabel *Job stress*

INDIKATOR	BUTIR PERNYATAAN
Time Stress	12. Bekerja disini membuat sulit untuk menghabiskan cukup waktu dengan keluarga saya (JST1).
	13. Saya menghabiskan begitu banyak waktu di tempat kerja sampai tidak bisa memperhatikan lingkungan sekitar (JST2).
	14. Bekerja disini meninggalkan sedikit waktu untuk aktivitas yang lain (JST3).
	15. Saya sering mendapatkan perasaan bahwa saya menikah dengan perusahaan (JST4).
	16. Saya memiliki terlalu banyak pekerjaan dan terlalu sedikit waktu untuk melakukannya (JST5).

Tabel 3.2 Variabel *Job stress* (lanjutan)

INDIKATOR	BUTIR PERNYATAAN
Time Stress	17. Saya kadang takut telepon berdering di rumah karena panggilan tersebut mungkin berkaitan dengan pekerjaan (JST6).
	18. Saya merasa tidak pernah memiliki hari libur (JST7).
	19. Terlalu banyak orang yang selevel dengan saya di perusahaan mendapatkan kelelahan yang disebabkan tuntutan pekerjaan (JST8).
Job related anxiety	20. Saya merasa gelisah atau gugup sebagai akibat dari pekerjaan saya (JSA1).
	21. Pekerjaan saya sampai ke saya lebih dari yang seharusnya (JSA2).
	22. Banyak sekali waktu yang terbuang ketika pekerjaan membawa saya kepada kondisi yang membuat saya terpojok (JSA3).
	23. Kadang-kadang ketika saya berpikir tentang pekerjaan, saya mendapatkan perasaan sesak di dada (JSA4).
	24. Saya merasa bersalah ketika saya mengambil cuti dari pekerjaan (JSA5).

Sumber : Parker dan Decottis (1983)

3.4.3 Variabel *Job performance*.

Kinerja atau performa adalah ukuran dari kemampuan seseorang untuk melaksanakan tugas tertentu (Goodhue dan Thomson, 1995). Prestasi kerja atau job performa adalah sejauh mana karyawan membuat suatu upaya untuk mencapai tujuan organisasi (Greguras *et al.*, 1996). Menurut Motowidlo dan Van Scotter (1994) prestasi kerja terdiri dari dua dimensi: kinerja kontekstual (pengetahuan pekerjaan interpersonal) mengacu pada tingkat kemampuan interpersonal seseorang dan kinerja tugas (pengetahuan teknis pekerjaan) yang mengacu pada tingkat keterampilan teknis seseorang. Maka indikator dari variabel *Job performance* adalah:

- 1) Kinerja Individu
- 2) Perbandingan kinerja individu dengan rekan sekerja
- 3) Pengetahuan keterampilan teknis pekerjaan individu

- 4) Perbandingan Pengetahuan keterampilan teknis pekerjaan individu dengan rekan sekerja
- 5) Pengetahuan kemampuan individu
- 6) Perbandingan Pengetahuan kemampuan individu dengan rekan sekerja

Tabel 3.3 Variabel *Job performance*

INDIKATOR	BUTIR PERNYATAAN
Kinerja Individu	25. Bagaimana anda menilai kinerja pekerjaan anda secara keseluruhan? (JP1)
Perbandingan kinerja individu dengan rekan sekerja	26. Dibandingkan dengan rekan-rekan anda, bagaimana anda menilai kinerja pekerjaan anda secara keseluruhan? (JP2)
Pengetahuan keterampilan teknis pekerjaan individu	27. Bagaimana anda menilai secara keseluruhan tingkat pengetahuan tentang keterampilan teknis anda dalam bekerja? (JP3)
Perbandingan pengetahuan keterampilan teknis pekerjaan antara individu dan rekan sekerja	28. Dibandingkan dengan rekan-rekan anda, Bagaimana anda menilai secara keseluruhan tingkat pengetahuan tentang keterampilan teknis anda dalam bekerja? (JP4)
Pengetahuan kemampuan individu	29. Bagaimana anda menilai secara keseluruhan mengenai pengetahuan kemampuan individu anda? (JP5)
Perbandingan pengetahuan kemampuan individu dengan rekan sekerja	30. Dibandingkan dengan rekan-rekan anda, Bagaimana anda menilai secara keseluruhan mengenai pengetahuan kemampuan individu anda? (JP6)

Sumber : Reio (1997)

Pengukuran variabel ini berdasarkan teori-teori yang meliputi dimensi dan indikator-indikator pada tiap-tiap variabel. Skala pengukuran variabel menggunakan skala *Likert* dengan bobot skor nilai 1 sampai dengan 5. Dimensi dan indikator untuk masing-masing variabel penelitian dapat dilihat pada ringkasan tabel berikut:

Tabel 3.4 Variabel dan Dimensi Penelitian

VARIABEL	DIMENSI	INDIKATOR	BUTIR PERNYATAAN	SUMBER
<i>Job Discrepancy</i>	<i>Job Description</i>	Spesifikasi	1. Deskripsi kerja saya akurat menggambarkan pekerjaan saya secara keseluruhan	Stephen Barbouletos (2011)
			2. Membaca deskripsi kerja saya memberi saya pemahaman yang jelas tentang tugas apa yang saya harus lakukan	
		Tujuan	3. Saya merasa deskripsi kerja ini mencakup semua tugas dan tugas tersebut diharapkan bagi saya untuk sukses dalam pekerjaan	
	<i>Job Expectations</i>	Kompetensi	4. Memberikan deskripsi kerja kepada orang lain untuk membaca, saya rasa mereka akan mengetahui tentang apa yang saya lakukan di pekerjaan saya.	
			5. Deskripsi pekerjaan saya perlu diperbaharui untuk lebih memperbaiki bidang pekerjaan saya	
		Pengetahuan yang diinginkan oleh perusahaan	6. Jika manager/atasan membaca deskripsi kerja saya itu menggambarkan harapan di pekerjaan saya.	
		Pengaturan Tugas	7. Saya diharapkan untuk melakukan tugas pekerjaan diluar lingkup kerja saya	
			8. Beberapa harapan dari manager/atasan saya tidak tercantum dalam deskripsi kerja saya	
		Tanggung Jawab	9. Deskripsi kerja saya adalah konsisten dengan pekerjaan yang saya lakukan	
			10. Deskripsi kerja saya harus diperbaharui dan menyertakan tanggung jawab dan harapan yang baru	
			11. Ketika saya review pekerjaan di tempat kerja itu termasuk daftar tugas pekerjaan yang diambil dari deskripsi kerja saya	
<i>Job Stress</i>		Time Stress	12. Bekerja disini membuat sulit untuk menghabiskan cukup waktu dengan keluarga saya	Parker dan De Cottis (1983)

Tabel 3.4 Variabel dan Dimensi Penelitian (lanjutan)

VARIABEL	DIMENSI	INDIKATOR	BUTIR PERNYATAAN	SUMBER
			13. Saya menghabiskan begitu banyak waktu di tempat kerja sampai tidak bisa memperhatikan lingkungan sekitar	
			14. Bekerja disini meninggalkan sedikit waktu untuk aktivitas yang lain	
			15. Saya sering mendapatkan perasaan bahwa saya menikah dengan perusahaan	
			16. Saya memiliki terlalu banyak pekerjaan dan terlalu sedikit waktu untuk melakukannya.	
			17. Saya kadang takut telepon berdering di rumah karena panggilan tersebut mungkin berkaitan dengan pekerjaan	
			18. Saya merasa tidak pernah memiliki hari libur	
			19. Terlalu banyak orang yang selevel dengan saya di perusahaan mendapatkan kelelahan yang disebabkan tuntutan pekerjaan	
<i>Job Stress</i>		Job related anxiety	20. Aku merasa gelisah atau gugup sebagai akibat dari pekerjaan saya.	
			21. Pekerjaan saya sampai ke saya lebih dari yang seharusnya	
			22. Banyak sekali waktu yang terbuang ketika pekerjaan membawa saya kepada kondisi yang membuat saya terpojok	
			23. Kadang-kadang ketika saya berpikir tentang pekerjaan, saya mendapatkan perasaan sesak di dada.	
			24. Aku merasa bersalah ketika aku mengambil cuti dari pekerjaan.	
<i>Performa</i>		Kinerja Individu	25. Bagaimana anda menilai kinerja pekerjaan anda secara keseluruhan?	Reio (1997)
		Perbandingan kinerja individu dengan rekan sekerja	26. Dibandingkan dengan rekan-rekan anda, bagaimana anda menilai kinerja pekerjaan anda secara keseluruhan?	

Tabel 3.4 Variabel dan Dimensi Penelitian (lanjutan)

VARIABEL	DIMENSI	INDIKATOR	BUTIR PERNYATAAN	SUMBER
		Pengetahuan keterampilan teknis pekerjaan individu	27. Bagaimana anda menilai secara keseluruhan tingkat pengetahuan tentang keterampilan teknis anda dalam bekerja?	
		Perbandingan pengetahuan keterampilan teknis pekerjaan antara individu dan rekan sekerja	28. Dibandingkan dengan rekan-rekan anda, Bagaimana anda menilai secara keseluruhan tingkat pengetahuan tentang keterampilan teknis anda dalam bekerja?	
		Pengetahuan kemampuan individu	29. Bagaimana anda menilai secara keseluruhan mengenai pengetahuan kemampuan individu anda?	
		Perbandingan pengetahuan kemampuan individu dengan rekan sekerja	30. Dibandingkan dengan rekan-rekan anda, Bagaimana anda menilai secara keseluruhan mengenai pengetahuan kemampuan individu anda?	

Sumber : output olahan peneliti

3.5. Teknik Pengumpulan Data dan Pengambilan Sample

1) Jenis data

Data yang diperlukan adalah data primer yang berupa kuesioner bagi para karyawan RS Duta Indah Teluk Gong yaitu perawat yang bekerja di bagian rawat jalan dan bagian rawat inap. Adapun data primer dikumpulkan dengan menggunakan instrument berupa kuesioner. Sedangkan data sekunder merupakan data penunjang dalam penelitian yang didapat dari data kepegawaian di RS Duta Indah Teluk Gong, wawancara dan jurnal-jurnal tentang *Job discrepancy*, *Job stress* dan *Job performance*

2) Populasi

Populasi pada penelitian ini adalah karyawan (perawat) RS Duta Indah yang berlokasi di Jl. Raya Teluk Gong no:12, Kelurahan Pejagalan,

Kecamatan Penjaringan, Jakarta Utara dengan jumlah total karyawan sebanyak 110 orang.

3) Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang memiliki sifat-sifat yang sama dari objek yang diteliti. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *Purposive Sampling*, yaitu metode pengambilan sampelnya berdasarkan kriteria yang telah ditentukan oleh peneliti. Adapun kriteria penelitian ini adalah karyawan yang telah mengisi kuesioner secara lengkap.

4) Sumber Data

Data sekunder berasal dari bagian kepegawaian RS Duta Indah Teluk Gong yang berlokasi Jl. Raya Teluk Gong no:12, Kelurahan Pejagalan, Kecamatan Penjaringan, Jakarta Utara dan data primer berasal dari kuesioner yang dibagikan kepada karyawan di bagian rawat jalan dan rawat inap.

5) Pengumpulan data

Instrument penelitian digunakan untuk mengumpulkan data primer berupa kuesioner dan masing-masing mempunyai skala pengukuran berupa skala interval, karena skala ini tepat untuk mengukur fenomena sosial. Dalam pengukuran akan digunakan skala *Likert* untuk mengukur sikap atau pendapat seseorang sesuai dengan pertanyaan atau kasus yang diberikan.

Tabel 3.5. Kategori Jawaban Responden

No	Kategori Jawaban	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Netral (N)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Dalam kuisisioner yang telah disusun penulis, pernyataan nomor 1-11 berkaitan dengan variabel *Job discrepancy*, pernyataan nomor 12-24 berkaitan dengan variabel *Job stress*, dan pernyataan nomor 25-30 berkaitan dengan variabel *Job performance*. Khusus untuk penilaian performa skala yang dipakai adalah dari 1 (buruk) dan 5 (sangat baik)

3.6. Uji Kualitas Data

Uji kualitas data diperlukan untuk mengetahui bahwa instrumen yang dibuat untuk mengukur konsep dalam penelitian terbukti akurat untuk mengukur variabel. Dalam analisis kuantitatif ini akan dilakukan pengujian reabilitas dan uji validitas terhadap butir-butir pernyataan dalam kuesioner.

3.6.1. Uji Validitas

Beberapa ahli memberikan pengertian validitas yang hampir mirip antara satu dengan yang lain, yang intinya hampir sama yaitu uji yang dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur. Pengujian validitas berfokus pada persoalan apakah alat ukur yang ada mencerminkan variabel atau konsep yang diukur, artinya dalam mengukur validitas harus ditilik isi dan kegunaan alat ukur. Dalam hal ini disimak unsur-unsur apa yang terdapat dalam suatu alat ukur, apakah tujuan alat ukur tercapai, dan apakah alat ukur sesuai dengan konsep dan variabel yang ingin diukur. Pengujian untuk membuktikan valid atau tidaknya item-item kuesioner dalam penelitian ini dilakukan melalui pengujian validitas dengan menggunakan analisis faktor (*factor analysis*). Analisis faktor merupakan alat analisis statistik yang dipergunakan untuk mereduksi faktor-faktor yang mempengaruhi suatu variabel menjadi beberapa set indikator saja, tanpa kehilangan informasi yang berarti (Maholtra, 2007).

Analisis faktor mengukur dimensi teori dan konstruk yang ada dalam suatu alat ukur sekaligus mengelompokkan butir-butir pernyataan ke dalam suatu dimensi teori atau faktor tertentu. Selain itu, analisis ini dapat juga menjelaskan kontribusi butir alat ukur terhadap dimensi teori melalui muatan faktor (*loading factor*).

Notasi-notasi statistik yang digunakan dalam membaca hasil analisa faktor adalah sebagai berikut:

a. *Kaiser-Mayer-Olkin (KMO)*

Notasi statistik ini digunakan untuk melihat kelayakan analisa faktor yang telah digunakan dan menyiapkan data untuk diuji lebih lanjut. Jika nilai KMO lebih besar dari 0,5 ($KMO > 0,5$), maka data tersebut pantas untuk diproses lebih lanjut.

b. *Bartlett's Test of Sphericity*

Parameter ini memiliki fungsi untuk melihat ada tidaknya hubungan antar variabel yang sedang diuji. Nilai signifikansi dari parameter ini harus mendekati mendekati nol (0), agar data dapat di proses lebih lanjut.

c. *Component Matrix*

Matriks ini berisi nilai *factor loading* yaitu nilai yang menunjukkan hubungan antar variabel penelitian dan kontribusi mereka terhadap matriks hubungan yang telah dibentuk. Nilai yang dianggap pantas adalah lebih besar dari 0,5 ($> 0,5$).

d. *Communalities*

Parameter ini menunjukkan kemampuan suatu atribut mampu memperjelas faktor yang diekstrak. Nilai yang dianggap baik yaitu di atas 0,5 ($> 0,5$). Namun tetap perlu dilakukan perbandingan terhadap nilai *factor loading* yang ada dalam *component matrix*.

e. *Anti-Image Matrices*

Matriks ini berguna untuk mencari variabel yang mengganggu dalam penelitian, yaitu variabel yang memiliki tingkat dan kontribusi yang rendah terhadap variabel lain. Nilainya dianggap bagus apabila $> 0,5$

3.6.2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah istilah yang dipakai untuk menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran diulangi dua kali atau lebih (Saifuddin, 2004). Reliabilitas juga dapat berarti indeks yang menunjukkan sejauh mana alat pengukur dapat menunjukkan dapat dipercaya atau tidak. Uji ini digunakan untuk mengetahui dan mengukur tingkat konsistensi alat ukur.

Terdapat beberapa metode yang digunakan untuk menguji reliabilitas alat ukur, namun dalam penelitian ini metode uji reliabilitas yang digunakan untuk uji instrumen pengumpulan data primer adalah dengan metode *Cronbach's alpha*. Metode *Cronbach's alpha* sangat populer dan *commonly* digunakan pada skala uji yang berbentuk skala *Likert (scoring scale)*. Uji ini dilakukan dengan menghitung koefisien alpha (α) dengan menggunakan bantuan program komputer statistik.

Kriteria diterima dan tidaknya suatu data (reliabel atau tidak) jika; nilai alpha (α) lebih besar dari pada nilai kritis *product moment*, atau nilai r tabel. Jika semua variabel yang diukur dengan kuesioner memberikan nilai alpha (α) yang lebih besar dari nilai alpha (α) pembanding, maka alat ukur itu dikatakan reliabel.

Menurut Sekaran dan Bougie (2010), hasil uji reliabilitas dianggap baik jika:

- *Cronbach's alpha* (α) < 0,6 : reliabilitas buruk
- *Cronbach's alpha* 0,6 - 0,79 : reliabilitas diterima
- *Cronbach's alpha* 0,8 - 1,00 : reliabilitas baik

Cronbach's alpha adalah koefisien keandalan yang menunjukkan seberapa baik item dalam suatu kumpulan secara positif berkorelasi satu sama lain. Semakin dekat nilai *cronbach's alpha* dengan nilai 1 maka semakin tinggi keandalan konsistensi internal. Instrumen yang digunakan dinyatakan *reliable* apabila diperoleh nilai *Cronbach's alpha* lebih besar dari 0,6 atau bahkan makin mendekati nilai 1,0.

3.7. Uji Inferensial

Dalam penelitian ini dilakukan uji inferensial untuk membandingkan penilaian yang diberikan antar kelompok responden. Metode ini dilakukan adalah dengan uji ANOVA. *Analysis of variance* atau ANOVA merupakan salah satu teknik analisis multivariat yang berfungsi untuk membedakan rerata lebih dari dua kelompok data dengan cara membandingkan variannya. Analisis varian termasuk dalam kategori statistik parametrik.

Untuk melakukan uji ANOVA sebelumnya perlu dilakukan uji *Levene* untuk mengetahui homogenitas sampel. Pada uji *Levene* bila didapatkan angka p-

value lebih besar dari 0,05 maka berarti sample tersebut homogen dan dapat dilanjutkan pada uji ANOVA. Apabila didapatkan angka p-value kurang dari 0,05 maka disimpulkan bahwa terdapat perbedaan signifikan pada nilai antar kelompok responden.

3.8. Metode Analisis SEM

Berdasarkan hipotesis dalam penelitian ini maka metode analisis data yang digunakan adalah analisis SEM (*Structural Equation Modeling*). Jika dilihat dari penyusunan model serta cara kerjanya, SEM adalah gabungan dari analisis faktor dan analisis regresi yang dapat menjelaskan hubungan antar banyak variabel. Menganalisis model penelitian dengan SEM dapat mengidentifikasi dimensi-dimensi sebuah konstruk dan pada saat yang sama dapat mengukur pengaruh atau derajat hubungan antar faktor yang telah diidentifikasi dimensi-dimensinya itu (Ferdinand, 2002). Model persamaan struktural (SEM) adalah sekumpulan teknik-teknik statistik yang memungkinkan pengujian sebuah rangkaian hubungan relatif rumit secara simultan.

Persamaan model struktural atau *structural equation modeling* yang selanjutnya disingkat SEM termasuk dalam keluarga analisis statistik multivariat. Analisis ini telah mendapatkan popularitas di berbagai disiplin ilmu dalam beberapa dekade terakhir. Secara statistik, analisis SEM ini merupakan perpanjangan dari prosedur *general linear model* (GLM), seperti ANOVA dan analisis regresi berganda. SEM merupakan gabungan antara analisis faktor dan analisis jalur yang dikembangkan menjadi metodologi statistik yang lengkap (Hobert dan Stephenson, 2002).

Keuntungan utama SEM dibandingkan dengan aplikasi GLM lainnya adalah:

1. SEM dapat digunakan untuk mempelajari hubungan kausalitas antara variabel yang bersifat laten. Umumnya aplikasi GLM lainnya, variabel laten hanya diwakili oleh indikator tunggal dimana kesalahan pengukuran tidak dimodelkan, sedangkan SEM memungkinkan menggunakan beberapa indikator untuk mewakili dan mengukur variabel laten tersebut.

2. SEM mampu mengukur secara spesifik kesalahan pengukuran antara variabel laten dengan indikatornya.
3. SEM memiliki kelebihan dalam menentukan apakah model yang diajukan yaitu serangkaian hubungan kausalitas antara variabel laten dan hubungan antara variabel laten dengan indikatornya secara simultan dapat diterima atau ditolak. Hal ini dapat dilakukan dengan uji kecocokan statistik yang disebut *goodness of fit model*.

Senada hal tersebut, Fornell (1985) menyatakan bahwa SEM mempunyai fleksibilitas yang tinggi dalam menggabungkan antara teori dan pengetahuan empiris dengan memodelkan error dalam pengamatan, menggabungkan antara teori (*unobservable*) dan empiris (*observable*) dalam analisis, mengkonfirmasi teori dengan data (*hypothesis testing*) serta mengembangkan teori dan data (*theory building*). Analisis SEM dapat diaplikasikan untuk jenis data eksperimental dan non eksperimental, data *cross-sectional* dan longitudinal. Secara khusus dapat dikatakan bahwa tujuan utama dalam analisis SEM adalah menguji model teori (model teori yang dihipotesiskan) apakah sesuai konsisten dengan data empiris yang dikumpulkan (Lei, P.W; Wu.Q, 2007).

3.8.1. Variabel – variabel dalam SEM

Terdapat 2 variabel dalam SEM yaitu : variabel laten dan variabel teramati (Wijanto, 2015). Variabel laten merupakan konsep abstrak yang hanya dapat diamati secara langsung dan tidak sempurna melalui efeknya pada variabel teramati. Sedangkan untuk variabel laten itu sendiri terdapat 2 jenis yaitu: variabel eksogen dan variabel endogen.

Variabel eksogen selalu muncul sebagai variabel bebas pada semua persamaan yang ada pada model sedangkan variabel endogen merupakan variabel terikat pada paling sedikit satu persamaan dalam model, meskipun di semua persamaan sisanya variabel tersebut adalah variabel bebas.

Dalam penelitian dengan menggunakan metode survei kuesioner, pertanyaan yang terdapat pada kuesioner mewakili sebuah variabel teramati. Variabel teramati merupakan ukuran dari variabel laten.

3.8.2. Model – Model dalam SEM

Terdapat 2 jenis model dalam SEM yaitu model struktural dan model pengukuran (Wijanto, 2015). Model struktural menggambarkan hubungan yang ada diantara variabel-variabel laten. Hubungan-hubungan ini umumnya linier, meskipun perluasan SEM memungkinkan untuk mengikutsertakan hubungan non linier. Sedangkan model pengukuran adalah model dimana setiap variabel laten dimodelkan sebagai sebuah faktor yang mendasari variabel-variabel teramati yang terkait.

3.8.3. *Two Step Approach*

Sebelum kita melangkah ke metode *two step approach* sebaiknya kita harus mengetahui dahulu mengenai *one step approach*. *One step approach* adalah penerapan metode SEM secara sekaligus terhadap sebuah model dan digunakan apabila model diyakini bahwa dilandasi oleh teori yang kuat serta validitas dan reliabilitas data sangat baik. Dalam pelaksanaannya penerapan *one step approach* adalah *overall fit* dari model yang tidak baik, maka untuk mengungkapkan bahwa *one step approach* sulit digunakan secara tepat untuk model-model yang kurang baik.

Masalah diatas dapat dihindari dengan menggunakan model alternatif yang disebut *two step approach* (Wijanto, 2015). Tahap pertama dari *two step approach* adalah dengan merespesifikasi sebuah model *hybrid* sebagai model CFA (*Confirmatory Factor Analysis*), dengan kata lain hanya komponen model pengukuran dari model *hybrid* yang dispesifikasikan. Model CFA ini kemudian dianalisa untuk menentukan kecocokan terhadap data. Jika kecocokan (*fit*) dari model CFA tidak baik bukan hanya hipotesis peneliti tentang model pengukuran yang salah tetapi juga kecocokan model *hybrid* terhadap data akan lebih jelek lagi.

3.8.4. *Confirmatory Factor Analysis (CFA)*.

Apabila sebuah model pengukuran menunjukkan sebuah variabel laten dapat diukur oleh satu atau lebih variabel-variabel teramati, maka bentuk model pengukuran ini sering disebut sebagai *Confirmatory Factor analysis*. Analisis faktor dalam CFA sedikit berbeda dengan EFA (*exploratory factor analysis*).

CFA didasari pada alasan bahwa variabel-variabel teramati adalah indikator-indikator tidak sempurna dari variabel laten tertentu yang mendasarinya (Wijanto, 2015). Model pengukuran berusaha untuk mengkonfirmasi apakah variabel-variabel teramati tersebut memang merupakan refleksi yang tepat dari sebuah variabel laten.

3.8.5. *Second Order Confirmatory Factor Analysis*

CFA merujuk kepada istilah *unidimensional construct* dimana variabel laten atau konstruk diukur secara langsung oleh sejumlah indikator pengukur. Secara alamiah tidak semua proses pengukuran variabel laten ini bersifat CFA atau yang bisa disebut *first order construct*, tetapi ada juga yang dikenal dengan *second order construct* atau *high order construct* atau disebut *multidimensional construct*. Konstruk diukur oleh sejumlah dimensi dan setiap dimensi diukur kembali oleh sejumlah indikator. Arah kausalitas antara variabel laten dengan indikatornya pada *first order construct* (CFA) atau *second order construct* dapat bersifat reflektif atau formatif. Meskipun demikian pada SEM berbasis kovarian hanya berlaku arah kausalitas reflektif (Sofyan Yamin, 2014).

3.8.6. *Analisis terhadap Output*

Terdiri dari analisis awal terhadap estimasi, evaluasi kecocokan model yang meliputi evaluasi kecocokan keseluruhan model, analisis model pengukuran, analisis model struktural, dan terakhir adalah respesifikasi model.

3.8.6.1. Analisis Awal terhadap Hasil

Analisis awal terhadap hasil estimasi difokuskan kepada model pengukuran sebagai berikut:

1. *Offending Estimates*, untuk mengidentifikasi adanya negatif error varian. Jika ada varian yang negatif, maka varian tersebut ditetapkan menjadi 0,01 atau 0,05.
2. *T-Values* dari muatan faktor hasil estimasi $> 1,96$, jika ada nilai $t < 1,96$ berarti estimasi muatan faktor tersebut tidak signifikan dan variabel teramati yang terkait dihapuskan dari model.

3. *Standardized Loading Factors* dinyatakan signifikan bila lebih dari 0,50 (Igbaria *et al*, 1997) atau lebih dari 0,70 (Rigdon dan Ferguson, 1991). Dalam penelitian ini peneliti menggunakan asumsi Igbaria (1997), yaitu nilai dari *standardized loading factors* harus diatas 0,50.

3.8.6.2. Evaluasi Kecocokan Model

A. Uji kecocokan keseluruhan model pengukuran.

Uji kecocokan keseluruhan model atau *overall model fit* berkaitan dengan analisis terhadap GOF statistik yang diberikan oleh program dengan menggunakan pedoman-pedoman ukuran *Goodness of fit* di bawah ini (Wijanto, 2015):

a. X^2 - Uji *Chi Square*

Chi square ini sangat sensitif terhadap besarnya sampel yang digunakan, model akan baik apabila nilai *chi square* nya rendah. Semakin kecil nilainya, semakin baik model tersebut.

b. *Non-Centrality Parameter* (NCP)

NCP diukur dengan rumus *chi square* dikurangi *degree of freedom*. Merupakan ukuran *badness of fit* sehingga perlu mencari NCP yang nilainya kecil atau rendah.

c. CMIN/DF

Merupakan salah satu indikator untuk mengukur tingkat fit-nya sebuah model. CMIN/DF adalah statistik *chi square*, X^2 dibagi DF-nya sehingga disebut X^2 relatif. Nilai X^2 kurang dari 2,0 atau kadang kurang dari 3,0 adalah indikasi dari *acceptable fit* antara model dan data.

d. RMSEA (*The Root Mean Square Error of Approximation*)

Merupakan salah satu indeks yang informatif dalam SEM dengan patokan, lebih kecil atau sama dengan 0,05 menandakan *close fit* sedangkan $0,05 < RMSEA \leq 0,08$ menunjukkan *good fit*. Angka 0,08-0,10 menunjukkan *marginal fit* dan nilai $RMSEA > 0,10$ menunjukkan *poor fit*.

e. *P-value* yang diinginkan untuk *test of close fit* adalah $\geq 0,05$.

f. *Expected cross validation index* (ECVI).

Digunakan untuk mengukur perbedaan antara matriks kovarian yang dicocokkan dalam sampel yang dianalisis dengan matriks kovarian yang

diharapkan. Nilai yang diharapkan adalah lebih dekat dengan nilai *ECVI for saturated model* dibandingkan dengan *ECVI for independence model*.

g. *Akaike Information Criterion (AIC)*

Digunakan untuk membandingkan beberapa model dengan jumlah konstruk yang berbeda. Nilai AIC model yang mendekati *AIC for saturated model* dibandingkan *AIC for independence model* menunjukkan tingkat kecocokan yang baik.

h. *Consistent Akaike Information Criterion (CAIC)*

Ukuran ini serupa dengan AIC tetapi mengikutsertakan ukuran sampel. Nilai CAIC model yang mendekati *CAIC for saturated model* dibandingkan *CAIC for independence model* menunjukkan tingkat kecocokan yang baik.

i. *Normed Fit Index (NFI)*

$NFI \geq 0,09$ adalah *good fit*, sedangkan $0,08 \leq NFI < 0,09$ adalah *marginal fit*.

j. *Non-Normed Fit Index (NNFI)*

$NNFI \geq 0,09$ adalah *good fit*, sedangkan $0,08 \leq NNFI < 0,09$ adalah *marginal fit*.

k. *Comparative Fit Index (CFI)*

Semakin mendekati 1 adalah *very good fit*. Nilai yang direkomendasikan adalah $CFI \geq 0,90$. Keunggulan dari index ini adalah besarnya tidak dipengaruhi oleh ukuran sampel karena itu sangat baik untuk mengukur tingkat penerimaan sebuah model.

l. *Incremental Fit Index (IFI)*

$IFI \geq 0,09$ adalah *good fit*, sedangkan $0,08 \leq IFI < 0,09$ adalah *marginal fit*.

m. *Relative Fit Index (RFI)*

$RFI \geq 0,09$ adalah *good fit*, sedangkan $0,08 \leq RFI < 0,09$ adalah *marginal fit*.

n. *Parsimonious Normed Fit Index (PNFI)*

Merupakan modifikasi dari NFI dimana memperhitungkan banyaknya *degree of freedom* untuk mencapai suatu tingkat kecocokan. Perbedaan

nilai PNFI sebesar 0,06 sampai 0,09 menandakan perbedaan model yang cukup besar.

o. *Critical N (CN)*

Merupakan ukuran untuk menilai kecukupan sampel untuk mengestimasi model. Nilai $CN \geq 200$ menunjukkan kecocokan yang memuaskan atau baik.

p. *Root Mean Square Error (RMR)*

Nilai ini mewakili nilai rerata residual yang diperoleh dengan mencocokkan matrik varian kovarian dari model yang dihipotesiskan dengan matrik varian kovarian data sampel. Model yang baik memiliki nilai *standardized RMR (SRMR)* kurang dari 0,05.

q. *Goodness of Fit Index (GFI)*

GFI adalah sebuah ukuran *non statistical* yang mempunyai rentang nilai antara 0 (*poor fit*) sampai dengan 1,0 (*perfect fit*). $GFI \geq 0,90$ adalah *good fit* sedangkan $0,80 \leq GFI < 0,90$ adalah *marginal fit*.

r. *Parsimonious Goodness of Fit Index (PGFI)*.

Merupakan modifikasi dari GFI berdasarkan parsimoni dari model yang diestimasi. Nilai berkisar antara 0-1 dengan nilai makin tinggi menunjukkan model parsimoni yang lebih baik.

B. Analisis Model Pengukuran

Evaluasi ini dilakukan terhadap setiap model pengukuran atau konstruk secara terpisah melalui evaluasi terhadap validitas dan reliabilitas model pengukuran.

1. Evaluasi terhadap validitas dan model pengukuran.

Suatu variabel dinyatakan mempunyai validitas yang baik terhadap konstruk atau variabel lain apabila:

- a. *T-Values* dari muatan faktor hasil estimasi $> 1,96$, jika ada nilai $t < 1,96$ maka tidak signifikan dan variabel yang terkait harus dihapuskan dari model.
- b. *Standardized Loading Factors* lebih dari 0,50

2. Evaluasi terhadap reliabilitas dari model pengukuran

Analisa reliabilitas dilakukan dengan menghitung nilai *Construct Reliability* (CR) dan *Variance Extracted* (VE) dari nilai-nilai *standardized loading factors* dan *error variance*. Dapat dihitung dengan rumus:

$$\text{Construct reliability} = \frac{(\sum \text{Std Loading})^2}{(\sum \text{Std Loading})^2 + \sum \epsilon_j}$$

Ekstrak varian mencerminkan jumlah varian keseluruhan dalam indikator (variabel-variabel teramati) yang dijelaskan oleh variabel laten. Ukuran ekstrak varian dapat dihitung dengan rumus:

$$\text{Variance Extracted} = \frac{\sum \text{Std loading}^2}{\sum \text{Std loading}^2 + \sum \epsilon_j}$$

Model dinyatakan baik apabila mempunyai *Construct Reliability* $\geq 0,70$ dan *Variance Extracted* $> 0,50$.

C. Analisis Model Struktural

Analisis ini berhubungan dengan evaluasi terhadap koefisien-koefisien yang menunjukkan hubungan kausal atau pengaruh satu variabel laten terhadap variabel laten lain. Hubungan kausal inilah yang dihipotesiskan dalam suatu penelitian. Model struktural dalam SEM menggambarkan hubungan kausal diantara variabel-variabel laten. Peneliti pada penelitian ini mengikuti *two step approach* sehingga langkah selanjutnya setelah CFA adalah analisis model struktural. Evaluasi model struktural terdiri dari:

1. Nilai $-t$ dari koefisien model struktural $\geq 1,96$ yang berarti koefisien atau variabel penelitian signifikan.
2. Koefisien Determinasi (R^2), menjelaskan varian dari persamaan strukturalnya. Menurut Joreskog (1999), R^2 pada persamaan struktural tidak mempunyai interpretasi yang jelas dan untuk menginterpretasikan R^2

seperti persamaan regresi kita harus mengambilnya dari *reduced form equation* yang terdapat dalam hasil *output LISREL*.

3.8.6.3. Respesifikasi Model

Respesifikasi model dilakukan untuk memperbaiki kecocokan model terhadap data. Biasanya ada dua saran yang diusulkan dalam index modifikasi yaitu:

- a. Penambahan lintasan (*path*) diantara dua variabel laten atau antara variabel laten dengan variabel teramati.
- b. Penambahan kovariansi di antara dua kesalahan (*errors*)

BAB IV

ANALISA DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Rumah Sakit Duta Indah yang bernaung dibawah PT Duta Indah Medika merupakan anak perusahaan dari DUTA INDAH GROUP yang telah berdiri pada tanggal 25 Maret 1993, Duta Indah Group berkembang dengan pesat dan cepat. Dimulai dari usaha trading, dan kemudian berkembang dan memasuki ke bidang kontraktor, distributor, *property* dan *Real Estate*. Seiring berjalannya waktu Duta Indah Group (DIG) sudah mengerjakan dan mengembangkan berbagai proyek besar mulai dari Duta Indah Square, Duta Indah Alpha, Hotel Golden Bay, Duta Indah Karya, Grand Duta, Duta Indah Iconic, Duta Indah Sentosa.

Rumah Sakit Duta Indah (RSDI) berdiri diatas lahan seluas 1704 m² dengan luas bangunan 4500 m² yang terdiri dari 5 lantai dan 1 basement di kawasan padat penduduk di Jl. Raya Teluk Gong No 12, Kecamatan Penjaringan, Kelurahan Pejagalan, Jakarta Utara. Terletak di jalan raya yang menghubungkan antara teluk gong sampai dengan kapuk yang merupakan daerah yang strategis dikarenakan tidak adanya rumah sakit umum di kawasan ini. RSDI memiliki kapasitas tempat tidur sebanyak 70 buah dan telah mendapat penetapan kelas RS dengan tipe C.

Rumah Sakit Duta Indah diperkenalkan kepada masyarakat umum pada tanggal 12 Maret 2015 tetapi sebenarnya proses renovasi dan pembangunan serta *recruitment* SDM sudah dilakukan mulai bulan juni 2014. RSDI mempunyai visi menjadi rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan dengan profesionalisme yang tinggi dan motto yang kami anut adalah kesehatan anda adalah prioritas kami. Misi kami yang pertama adalah memberikan pelayanan kesehatan terbaik secara professional, berkesinambungan dan terintegrasi; yang kedua bekerja sebagai tim yang professional, beretika, dinamis, inovatif, dan dedikasi tinggi dalam lingkungan pelayanan yang sehat dan harmonis; yang ketiga menjaga kualitas SDM sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan

teknologi; yang keempat memanfaatkan peluang pasar secara berkesinambungan, inovatif, dan terintegrasi. Nilai-nilai yang dijunjung tinggi di RSDI adalah: Profesional, Etika, Inovasi, Dinamis, Berkesinambungan.

Rumah Sakit Duta Indah beroperasi 24 jam setiap hari dengan didukung oleh tim dokter spesialis yang kompeten di bidangnya (jumlah sekitar 24 orang), dokter jaga dan perawat yang terlatih. Dilengkapi pula dengan layanan instalasi gawat darurat dan peralatan medis yang canggih dan fasilitas medis yang modern. Selain itu RSDI juga didukung oleh tenaga kesehatan lain seperti apoteker, fisioterapis, ahli gizi, rekam medis, radiographer dan analis serta tenaga non medis lainnya sesuai dengan kompetensi yang dimilikinya.

Fasilitas unggulan yang dimiliki oleh RSDI adalah kesehatan ibu dan anak yang terdiri dari poliklinik spesialis *obsgyn* dan anak, kamar bersalin, ruang senam hamil, kamar bayi dan pelayanan operasi kebidanan. Pelayanan bedah umum dengan didukung oleh *operation theater* sebanyak 2 buah, pelayanan kesehatan mata dengan layanan operasi lasik dan katarak, pelayanan kesehatan gigi dan mulut, pelayanan dokter penyakit dalam, pelayanan dokter neurologi dan akan menyusul adalah layanan Hemodialisa.

4.2 Pelaksanaan Penelitian

4.2.1 Pelaksanaan *Pre-test*

Pada tahap awal penelitian, peneliti melakukan pengumpulan data untuk keperluan *pre-test* yang dilakukan pada minggu pertama bulan September 2015 dengan menyebarkan kuesioner kepada 37 responden perawat RS Duta Indah yang telah memenuhi kriteria untuk dapat dijadikan responden dari penelitian ini yaitu: berdasarkan senioritas, tingkat pendidikan, jabatan dan tempat mereka bertugas. Peneliti melakukan *pre-test* untuk mengetahui apakah petunjuk pengisian, konstruk pertanyaan, dan bagian-bagian penting lainnya dari kuesioner dapat dipahami dan memang secara tepat mewakili tiap variabel yang diuji. *Pre-test* juga digunakan untuk mengurangi potensi masalah yang ditimbulkan dari data awal yang terkumpul dengan menggunakan bantuan *software* statistik SPSS

ver.22 untuk uji validitas dan uji reliabilitasnya, dimana hasilnya akan digunakan untuk mengevaluasi kuesioner penelitian untuk selanjutnya disebarkan kembali di lapangan.

Dikarenakan jumlah sampel responden adalah seluruh perawat di RSDI hanya berjumlah 110 orang maka kegiatan sampling hanya dilakukan pada saat uji pre test awal kepada 37 orang perawat sedangkan pada saat penyebaran kuesioner kepada seluruh perawat termasuk kedalam metode sensus bukan sampling dikarenakan jumlah perawat yang terbatas (jumlah seluruh perawat yang ada hanya 110 orang) dan semuanya bertugas dalam kurun waktu yang sama yaitu dimulai dari bulan Juli 2015.

Tabel 4.1 menunjukkan hasil uji konsistensi nilai pretest. Hasil tersebut menunjukkan nilai dari *Cronbach's Alpha* untuk masing-masing *construct variable* adalah diatas 0,6. Menurut Sekaran dan Bougie (2010), nilai *Cronbach's Alpha* harus diatas 0,6 agar dinyatakan *reliable*. Dengan demikian semua *construct variable* tersebut dinyatakan memenuhi syarat dan tidak perlu dihapus. Lebih lanjut lagi tabel 4.1 juga menunjukkan hasil uji keakuratan *pretest* untuk uji validitas. Menurut Maholtra (2007), nilai KMO, *Anti-image matrices*, dan *Component Matrix* harus diatas 0,5 untuk bisa dinyatakan *valid*. Dengan demikian semua *construct variable* dalam penelitian dinyatakan akan digunakan untuk pengujian selanjutnya.

Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas *Pretest*

Variabel	Indikator	Validitas				Reliabilitas	
		KMO	Anti Image Matrixes	Component Matrix	Ket	Cronbach's Alpha	Ket
Job Discrepancy	JDD1	0,843	0,770	0,720	Valid	0,898	Reliable
	JDD1		0,908	0,826	Valid		
	JDD3		0,892	0,844	Valid		
	JDD4		0,835	0,836	Valid		
	JDD5		0,855	0,816	Valid		
	JDD6		0,800	0,867	Valid		
	JDE1	0,863	0,875	0,869	Valid	0,915	Reliable
	JDE2		0,885	0,854	Valid		
	JDE3		0,810	0,929	Valid		
	JDE4		0,849	0,866	Valid		
	JDE5		0,927	0,811	Valid		
Job Stress	JST1	0,828	0,809	0,730	Valid	0,876	Reliable
	JST2		0,836	0,871	Valid		
	JST3		0,804	0,616	Valid		
	JST4		0,803	0,772	Valid		
	JST5		0,855	0,662	Valid		
	JST6		0,809	0,670	Valid		
	JST7		0,813	0,793	Valid		
	JST8		0,891	0,776	Valid		
	JSA1	0,757	0,770	0,690	Valid	0,820	Reliable
	JSA2		0,908	0,782	Valid		
	JSA3		0,892	0,826	Valid		
	JSA4		0,835	0,771	Valid		
	JSA5		0,855	0,743	Valid		
Job Performance	JP1	0,816	0,800	0,871	Valid	0,922	Reliable
	JP2		0,875	0,838	Valid		
	JP3		0,885	0,903	Valid		
	JP4		0,810	0,866	Valid		
	JP5		0,849	0,817	Valid		
	JP6		0,927	0,814	Valid		

Sumber : hasil olahan peneliti

4.2.2 Pelaksanaan Survei

Peneliti melakukan survei dengan menyebarkan kuesioner yang dilakukan pada minggu kedua bulan September 2015 hingga minggu ketiga bulan September 2015. Penyebaran kuesioner dilakukan secara langsung (manual). Kuesioner disebar secara langsung kepada responden yang menjadi perawat di RS Duta Indah. Dari penyebaran kuesioner yang dilakukan dan setelah melewati tahap *screening*, peneliti berhasil mengumpulkan sebanyak 110 kuesioner.

4.3 Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini adalah 110 orang karyawan RS Duta Indah Teluk Gong di bagian Rawat Jalan dan Rawat Inap, yang terdiri dari 77 orang di bagian rawat inap dan 33 orang di bagian rawat jalan. Dengan karakteristik responden sebagai berikut:

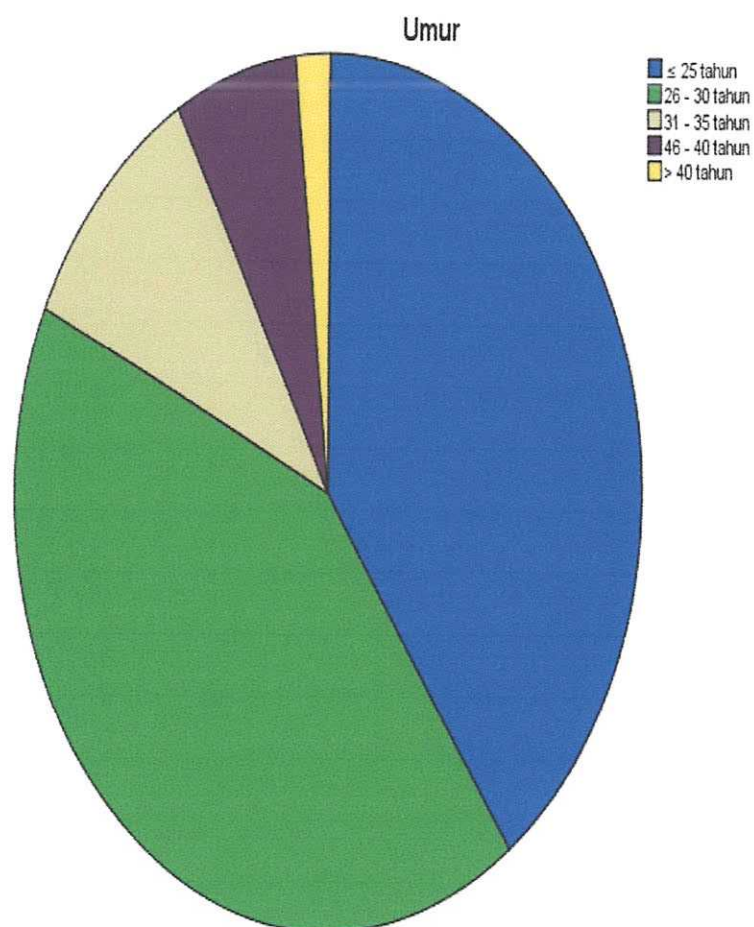
4.3.1 Usia

Adapun hasil pengolahan data yang berkaitan dengan usia responden diperoleh data sebagai berikut: usia ≤ 25 tahun sebesar 40%, usia 26-30 tahun sebesar 41,8%, usia 31-35 tahun sebesar 10%, usia 36-40 tahun sebesar 6,4% dan usia >40 tahun sebesar 1,8%

Tabel 4.2. Distribusi Responden Berdasarkan Usia

USIA	JUMLAH	PROSENTASI
≤ 25 tahun	44	40.0
26 - 30 tahun	46	41.8
31 - 35 tahun	11	10.0
46 - 40 tahun	7	6.4
> 40 tahun	2	1.8

Sumber : Output MS excel hasil olahan peneliti

Gambar 4.1 Piechart Umur

Sumber : Output SPSS 22

4.3.2. Jenis Kelamin

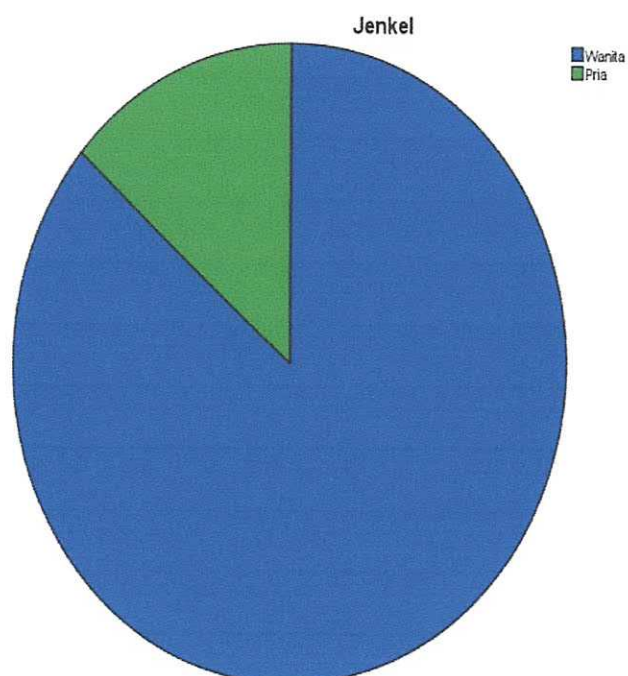
Dari hasil pengolahan data yang berkaitan dengan jenis kelamin diperoleh data sebagai berikut: mayoritas responden adalah perempuan dengan prosentasi 86,4% sedangkan laki-laki 13,6%

Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

JENKEL	JUMLAH	PROSENTASI
WANITA	95	86,4
PRIA	15	13,6

Sumber : Output MS excel olahan peneliti

Gambar 4.2 Piechart Jenis Kelamin



Sumber : Output SPSS 22

4.3.3. Tingkat Pendidikan

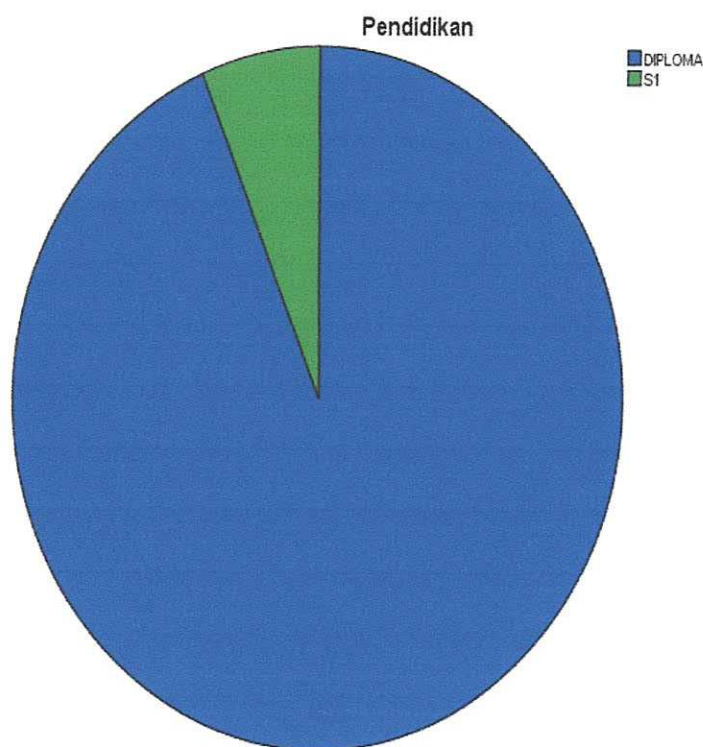
Dari hasil pengolahan data yang berkaitan dengan tingkat pendidikan diperoleh data sebagai berikut: mayoritas responden sebesar 93,6% berpendidikan Diploma Keperawatan diikuti oleh S1 sebesar 6,4%.

Tabel 4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

PENDIDIKAN	JUMLAH	PROSENTASI
DIPLOMA	103	93,6
S1	7	6,4

Sumber : Output MS excel olahan peneliti

Gambar 4.3 Piechart Tingkat Pendidikan



Sumber : Output SPSS 22

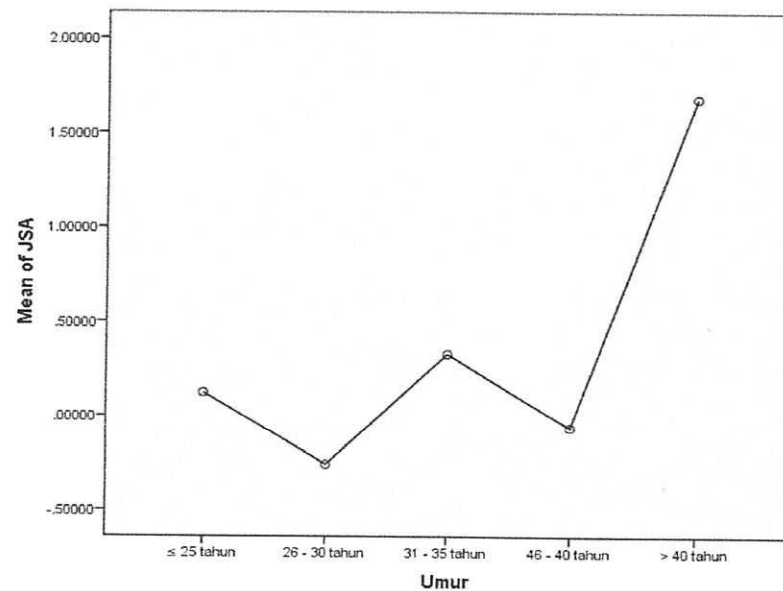
4.3.4.1 Penilaian Responden Berdasarkan Kelompok Usia

Uji Anova dilakukan untuk mengetahui perbedaan penilaian responden berdasarkan kelompok usia. Tabel 4.5 menunjukkan bahwa varian jawaban responden bersifat homogen, sehingga uji ANOVA dapat dilakukan. Tetapi untuk variabel *Job Stress* (JSA) terdapat perbedaan yang signifikan antar kelompok responden. Gambar 4.4 menunjukkan *means plot* hubungan antara usia responden dengan *job stress* (JSA) dimana responden berumur >40 tahun lebih tinggi dibandingkan dengan kelompok umur yang lain. Perbedaan ini tidak dianalisa lebih lanjut karena responden yang berumur > 40 tahun hanya sebesar 1,8% sehingga tidak mempengaruhi data secara keseluruhan.

Tabel 4.5. Uji ANOVA berdasarkan kelompok Usia

Variabel	Sig		Keterangan
	Levene Test	ANOVA	
JDD	0,628	0,682	Tidak ada perbedaan
JDE	0,628	0,597	Tidak ada perbedaan
JST	0,144	0,066	Tidak ada perbedaan
JSA	0,195	0,027	Ada perbedaan
JP	0,577	0,612	Tidak ada perbedaan

Sumber : Output SPSS 22

Gambar 4.4 Mean Plot antara Usia dengan JSA

Sumber : Output SPSS 22

4.3.4.2. Penilaian Responden Berdasarkan Kelompok Jenis Kelamin

Uji Anova dilakukan untuk mengetahui perbedaan penilaian responden berdasarkan kelompok jenis kelamin. Tabel 4.6 menunjukkan bahwa varian jawaban responden bersifat homogen pada variabel JST dimana tidak terdapat perbedaan yang signifikan. Untuk variabel yang lain (JDD, JDE, JSA dan JP) tidak dianalisa karena nilai Levene test $< 0,05$.

Tabel 4.6. Uji ANOVA berdasarkan kelompok Jenis Kelamin

Variabel	Sig		Keterangan
	Levene Test	ANOVA	
JDD	0,017	0,003	Tidak dianalisa
JDE	0,011	0,003	Tidak dianalisa
JST	0,056	0,014	Tidak ada perbedaan
JSA	0,003	0,031	Tidak dianalisa
JP	0,013	0,003	Tidak dianalisa

Sumber : Output SPSS 22

4.3.4.3. Penilaian Responden Berdasarkan Pendidikan

Uji Anova dilakukan untuk mengetahui perbedaan penilaian responden berdasarkan kelompok pendidikan. Tabel 4.7 menunjukkan bahwa varian jawaban responden bersifat homogen, sehingga uji ANOVA dapat dilakukan.

Tabel 4.7. Uji ANOVA berdasarkan pendidikan

Variabel	Sig		Keterangan
	Levene Test	ANOVA	
JDD	0,436	0,229	Tidak ada perbedaan
JDE	0,554	0,173	Tidak ada perbedaan
JST	0,373	0,111	Tidak ada perbedaan
JSA	0,1	0,143	Tidak ada perbedaan
JP	0,493	0,21	Tidak ada perbedaan

Sumber : Output SPSS 22

4.4 Analisa Statistik Deskriptif Kuesioner

Kuesioner dari penelitian ini terdiri dari 30 butir pertanyaan, dimana butir satu sampai dengan butir sebelas merupakan pertanyaan yang terkait dengan variabel *Job discrepancy* sebagai variabel eksogen. Dari sebelas butir pertanyaan tersebut terbagi menjadi dua dimensi, dimana dimensi *Job description* diwakili dengan pernyataan nomor satu sampai enam, dimensi *Job Expectation* diwakili dengan nomor tujuh sampai sebelas.

Untuk jawaban responden pada dimensi *Job Description* menunjukkan bahwa butir pertanyaan nomor empat memiliki rata-rata jawaban yang paling tinggi (3.92). Untuk dimensi *Job Expectation*, pertanyaan nomor satu memiliki rata-rata jawaban yang paling tinggi (3.92).

Untuk variabel endogen *Job stress* diwakili oleh pertanyaan nomor 12-24, dimana yang memiliki rata-rata jawaban paling tinggi terdapat pada pertanyaan nomor 17 dan 21 (2.92) yang terkait baik mengenai *Time stress* maupun *Job related anxiety*. Pada variabel endogen yang lainnya yaitu variabel *Job performance* diwakili oleh pertanyaan nomor 25-30 dimana yang memiliki rata-rata jawaban yang paling tinggi adalah pertanyaan nomor 25 (3.92). Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.8

Tabel 4.8 Statistik Deskriptif Jawaban Responden

No. Kuesioner	Indikator	Mean	No Kuesioner	Indikator	Mean
1	JDD1	3,70	16	JST5	2,78
2	JDD2	3,57	17	JST6	2,92
3	JDD3	3,78	18	JST7	2,59
4	JDD4	3,92	19	JST8	2,78
5	JDD5	3,73	20	JSA1	2,68
6	JDD6	3,84	21	JSA2	2,92
7	JDE1	3,92	22	JSA3	2,84
8	JDE2	3,73	23	JSA4	2,57
9	JDE3	3,78	24	JSA5	2,57
10	JDE4	3,57	25	JP1	3,92
11	JDE5	3,84	26	JP2	3,73
12	JST1	2,78	27	JP3	3,78
13	JST2	2,57	28	JP4	3,57
14	JST3	2,89	29	JP5	3,84
15	JST4	2,38	30	JP6	3,78

Sumber: Output Ms. Excel hasil olahan peneliti

4.5 *Confirmatory Factor Analysis (CFA)*

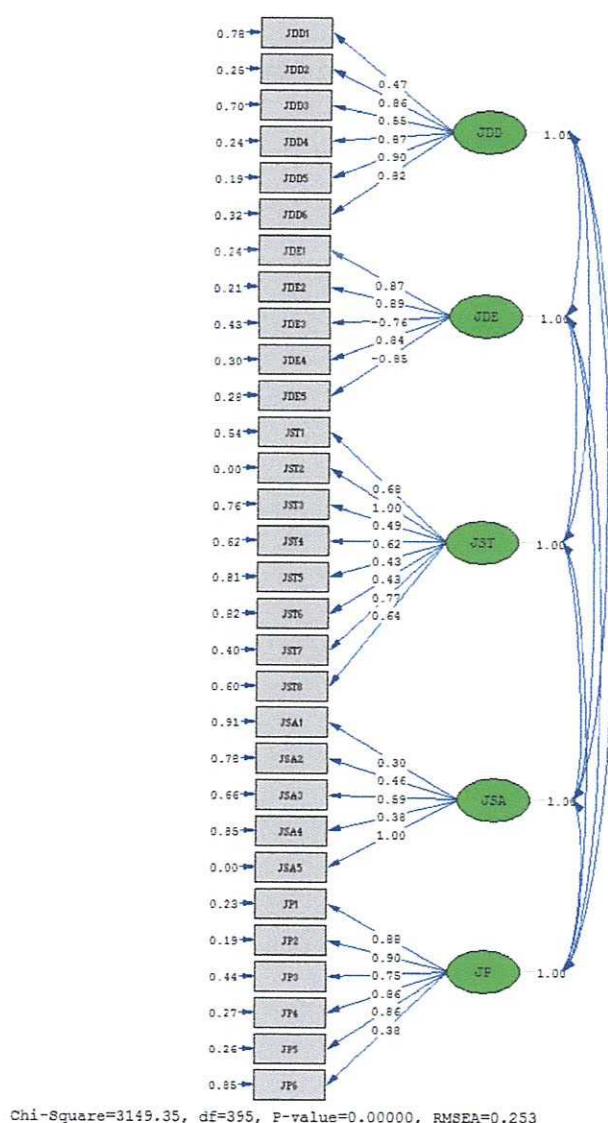
Model pengukuran memodelkan hubungan antara variabel laten dengan variabel-variabel teramati. Hubungan tersebut bersifat reflektif, dimana variabel-variabel teramati merupakan refleksi dari variabel-variabel laten terkait. Penetapan variabel-variabel teramati yang merefleksikan sebuah variabel laten berdasarkan substansi dari studi yang bersangkutan. Kemudian model pengukuran

berusaha untuk mengkonfirmasi apakah variabel-variabel teramati tersebut memang merupakan refleksi dari sebuah variabel laten. Hasil pengukuran CFA dapat dilihat dari hasil-hasil perhitungan dibawah ini.

4.5.1 Analisis Validitas Model Pengukuran

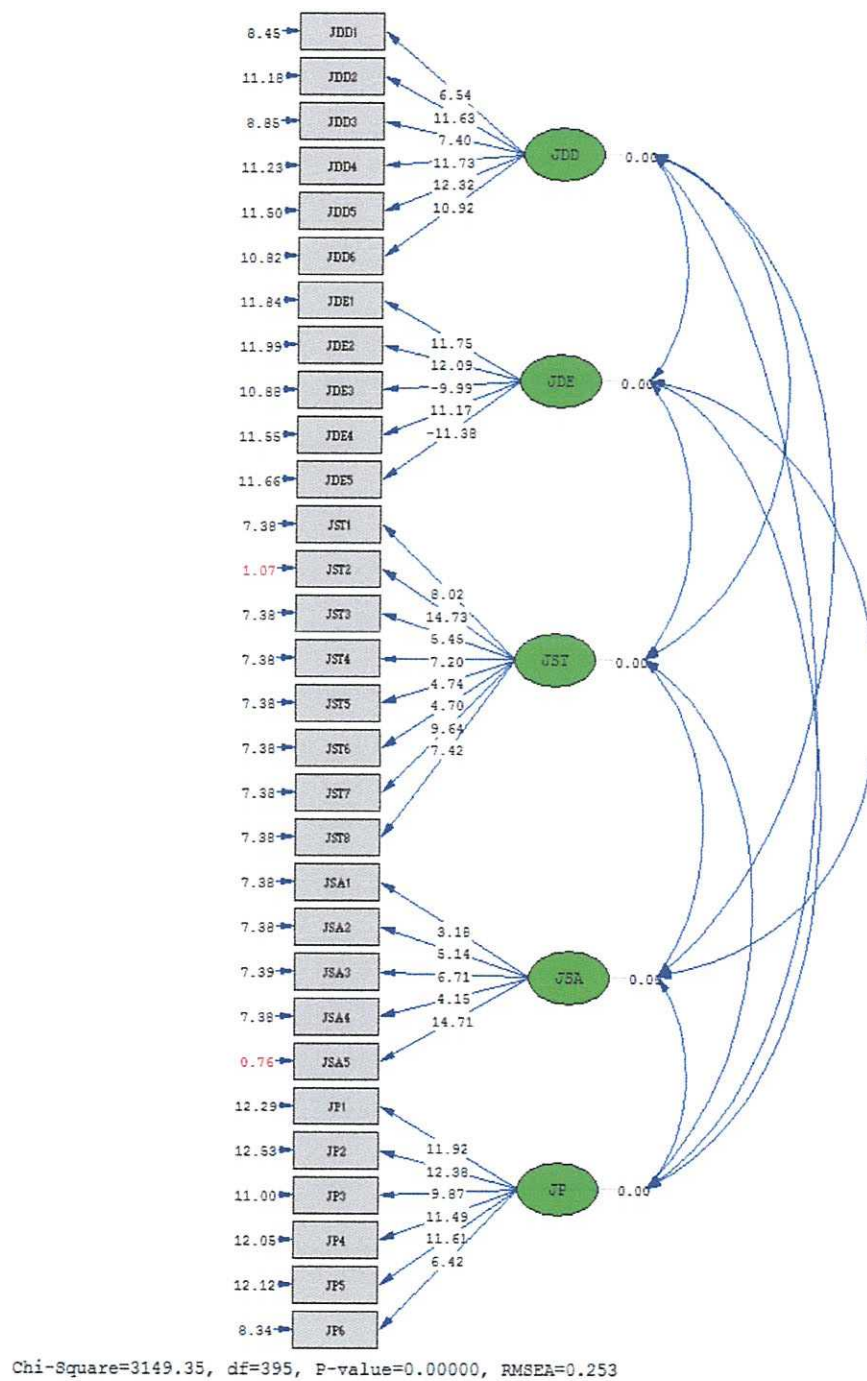
Dalam analisis validitas model pengukuran, peneliti menggunakan bantuan *software Lisrel ver.8.7* untuk menghitung *t-value* dan *standardized loading factor* untuk setiap variabel laten berikut:

Gambar 4.5 *Path Analysis - Standardized loading factor*



Sumber : Output *Lisrel 8.7*

Gambar 4.6 *Path (t-value)* sebelum dieliminasi



Sumber : Output *Lisrel* 8.7

4.5.1.1 Variabel laten *Job discrepancy*

Pada variabel laten *Job discrepancy* terdapat dua dimensi yaitu *Job discrepancy description* (JDD) dan *Job discrepancy expectation* (JDE).

a. Memeriksa nilai *standardized loading factor*

1. Dimensi *Job discrepancy description*

Dari gambar 4.5, diketahui bahwa nilai *standardized loading factor* dari dimensi JDD adalah : JDD2 = 0,86, JDD3 = 0,56, JDD4 = 0,87, JDD 5 = 0,90, JDD6 = 0,83. Nilai *standardized loading factor* dari dimensi JDD dengan enam variabel terdiri dari lima variabel memiliki nilai lebih besar dari 0,50. Hal ini berarti variabel tersebut teramati *valid* dan signifikan secara statistik. Sedangkan ada satu variabel yaitu JDD1 yang memiliki nilai kurang dari 0,50 sehingga variabel tersebut perlu dihilangkan.

2. Dimensi *Job discrepancy expectation* (JDE).

Dari hasil gambar 4.5 diatas, diketahui *standardized loading factor* dari dimensi JDE adalah : JDE1 = 0,87, JDE2 = 0,89, JDE4 = 0,84. Nilai *standardized loading factor* dari dimensi JDE dengan lima variabel terdiri dari empat variabel memiliki nilai lebih besar dari 0,50, hal ini berarti variabel tersebut teramati *valid* dan signifikan secara statistik. Sedangkan ada dua variabel yaitu JDE3 dan JDE5 yang memiliki nilai kurang dari 0,50 sehingga variabel tersebut perlu dihilangkan.

b. Memeriksa *t-value*

1. Dimensi *Job discrepancy description* (JDE).

Dari hasil Gambar 4.6 diatas, diketahui nilai $-t$ dari JDD1 = 6,54, JDD2 = 11,63, JDD3 = 7,40, JDD4 = 11,73, JDD5 = 12,32, JDD6 = 10,92 . Nilai $-t$ yang dihasilkan lebih besar dari 1,96 artinya *valid* dan signifikan secara statistik.

2. Dimensi *Job discrepancy expectation* (JDE).

Dari hasil gambar 4.6 diatas, nilai $-t$ dari JDE1 = 11,75, JDE2 = 12,09, JDE4 = 11,17. Nilai $-t$ yang dihasilkan lebih besar dari 1,96 artinya *valid* dan signifikan secara statistik. Sedangkan ada dua variabel yaitu JDE3 dan JDE5

yang memiliki nilai kurang dari 1,96 sehingga variabel tersebut perlu dihilangkan.

4.5.1.2 Variabel laten *Job stress*

Pada variabel laten *Job stress* terdapat dua dimensi teramati, yaitu JST dan JSA

a. Memeriksa nilai *standardized loading factor*

1. Dimensi *Job stress time* (JST).

Dari hasil gambar 4.5 diatas, *standardized loading factor* dari JST1 = 0,68, JST2 = 1,00, JST4 = 0,62, JST7 = 0,77, JST8 = 0,64. Nilai *standardized loading factor* dari dimensi JST dengan delapan variabel terdiri dari lima variabel memiliki nilai lebih besar dari 0,50, hal ini berarti variabel tersebut teramati *valid* dan signifikan secara statistik. Sedangkan ada tiga variabel yaitu JST3, JST5 dan JST6 yang memiliki nilai kurang dari 0,50 sehingga variabel tersebut perlu dihilangkan.

2. Dari hasil gambar 4.5 diatas, *standardized loading factor* dari JSA3 = 0,59 dan JSA5 = 1,00. Nilai *standardized loading factor* dari dimensi JSA dengan lima variabel terdiri dari dua variabel memiliki nilai lebih besar dari 0,50, hal ini berarti variabel tersebut teramati *valid* dan signifikan secara statistik. Sedangkan ada tiga variabel yaitu JSA1, JSA2 dan JSA4 yang memiliki nilai kurang dari 0,50 sehingga variabel tersebut perlu dihilangkan.

b. Memeriksa *t-value*

1. Dari hasil gambar 4.6, nilai-t dari JST1 = 8,02, JST2 = 14,73, JST3 = 5,45, JST4 = 7,20, JST5 = 4,74, JST6 = 4,70, JST7 = 9,64 dan JST8 = 7,42. Nilai -t yang dihasilkan lebih besar dari 1,96 artinya adalah *valid* dan signifikan secara statistik.
2. Dari hasil gambar 4.6, nilai -t dari JSA1 = 3,18, JSA2 = 6,14, JSA3 = 6,71, JSA4 = 4,15, JSA5 = 14,71. Nilai -t yang dihasilkan lebih besar dari 1,96 artinya adalah *valid* dan signifikan secara statistik.

4.5.1.3 Variabel laten *Job performance*

Pada variabel laten *Job performance* terdapat enam indikator ataupun variabel teramati yaitu : JP1,JP2,JP3,JP4,JP5 dan JP6.

a. Memeriksa nilai *standardized loading factor*

Dari hasil gambar 4.5 diatas, *standardized loading factor* dari JP1 = 0,88, JP2 = 0,90, JP3 = 0,75, JP4 = 0,86, JP5 = 0,86. Nilai *standardized loading factor* dari lima indikator memiliki nilai lebih besar dari 0,50. Hal ini berarti seluruh variabel teramati *valid* dan signifikan secara statistik. Sedangkan ada satu variabel yaitu JP6 yang memiliki nilai kurang dari 0,50 sehingga variabel tersebut perlu dihilangkan.

b. Memeriksa *t-value*

Dari hasil gambar 4.6 diatas, nilai-t dari JP1 = 11,92 JP2 = 12,38 JP3 = 9,87, JP4 = 11,49, JP5 = 11,63, JP6 = 6,42. Nilai -t yang dihasilkan lebih besar dari 1,96 artinya adalah *valid* dan signifikan secara statistik.

4.5.2 Analisis Reliabilitas Model Pengukuran

Analisis ini dilakukan dengan menghitung *Construct Reliability* (CR) dan *Variance Extracted* (VE) dari nilai-nilai *standardized loading factors* dan *error variances*. Berdasarkan Hair (2006) dan Wijanto (2008), syarat reliabilitas yang baik adalah jika memiliki nilai *construct reliability* $\geq 0,70$ dan nilai *variance extracted* $\geq 0,50$.

4.5.2.1 Variabel laten *Job discrepancy*

a. Dimensi *Job discrepancy description*

Untuk perhitungan reliabilitas bisa dilihat pada tabel dibawah.

Tabel 4.9 Tabel Reliabilitas dimensi *Job discrepancy description*

Indikator	SLF	Error	Construct Realibility				Variance Extracted			
			Σ SLF	Σ (SLF) ²	Σ error	CR	(SLF) ²	Σ (SLF) ²	Σ error	AVE
JDD2	0,86	0,25	4	16	1,7	0,9	0,74	3,28	1,4	0,70
JDD3	0,55	0,70					0,30			
JDD4	0,87	0,24					0,76			
JDD5	0,90	0,19					0,81			
JDD6	0,82	0,32					0,67			

Sumber: Output Ms. Excel hasil olahan peneliti

Dari perhitungan pada tabel 4.9 untuk variabel *Job Discrepancy Description* (JDD) di atas, diketahui bahwa nilai *reliability* = 0,9 dan nilai *variances extracted* = 0,70. Hal ini menunjukkan bahwa reliabilitas model pengukuran ini baik dan konstruk *job discrepancy* didukung oleh data yang diperoleh.

b. Dimensi *Job Discrepancy Expectation* (JDE)

Tabel 4.10 Tabel Reliabilitas dimensi *Job Discrepancy Expectation* (JDE)

Indikator	SLF	Error	Construct Realibility				Variance Extracted			
			Σ SLF	Σ (SLF) ²	Σ error	CR	(SLF) ²	Σ (SLF) ²	Σ error	AVE
JDE1	0,87	0,24	2,6	6,76	0,75	0,9	0,76	2,26	0,75	0,75
JDD2	0,89	0,21					0,79			
JDD3	0,84	0,30					0,71			

Sumber: Output Ms. Excel hasil olahan peneliti

Dari perhitungan pada tabel 4.10 untuk variabel *Job Discrepancy Expectation* (JDE) di atas, diketahui bahwa nilai *reliability* = 0,9 dan nilai *variances extracted* = 0,75. Hal ini menunjukkan bahwa reliabilitas model pengukuran ini baik dan konstruk *job discrepancy Expectation* didukung oleh data yang diperoleh.

4.5.2.2 Variabel laten *Job Stress*

a. Dimensi *Job Stress Time*

Untuk perhitungan reliabilitas bisa dilihat pada tabel dibawah.

Tabel 4.11 Tabel Reliabilitas dimensi *Job stress time (JST)*

Indikator	SLF	Error	Construct Realibility				Variance Extracted			
			Σ SLF	Σ (SLF) ²	Σ error	CR	(SLF) ²	Σ (SLF) ²	Σ error	AVE
JST1	0,68	0,54	3,71	13,76	2,16	0,86	0,46	2,84	2,16	0,57
JST2	1,00	0,00					1			
JST4	0,62	0,62					0,38			
JST7	0,77	0,40					0,59			
JST8	0,64	0,60					0,41			

Sumber: Output Ms. Excel hasil olahan peneliti

Dari perhitungan pada tabel 4.11 untuk variabel *Job Stress Time (JST)* di atas, diketahui bahwa nilai *reliability* = 0,86 dan nilai *variances extracted* = 0,57. Hal ini menunjukkan bahwa reliabilitas model pengukuran ini baik dan konstruk *job stress time* didukung oleh data yang diperoleh.

b. Dimensi *Job stress anxiety (JSA)*

Untuk perhitungan reliabilitas bisa dilihat pada tabel dibawah.

Tabel 4.12 Tabel Reliabilitas dimensi *Job stress anxiety (JSA)*

Indikator	SLF	Error	Construct Realibility				Variance Extracted			
			Σ SLF	Σ (SLF) ²	Σ error	CR	(SLF) ²	Σ (SLF) ²	Σ error	AVE
JSA3	0,59	0,66	1,59	2,53	0,66	0,79	0,35	1,35	0,66	0,67
JSA5	1,00	0,00					1			

Sumber: Output Ms. Excel hasil olahan peneliti

Dari perhitungan pada tabel 4.12 untuk variabel *Job Stress Anxiety (JSA)* di atas, diketahui bahwa nilai *reliability* = 0,79 dan nilai *variances extracted* = 0,67. Hal ini menunjukkan bahwa reliabilitas model pengukuran ini baik dan konstruk *job stress anxiety* didukung oleh data yang diperoleh.

4.5.2.3 Variabel *Job performance*

Untuk perhitungan reliabilitas bisa dilihat pada tabel dibawah:

Tabel 4.13 Tabel Reliabilitas dimensi *Job performance (JP)*

Indikator	SLF	Error	Construct Realibility				Variance Extracted			
			Σ SLF	Σ (SLF) ²	Σ error	CR	(SLF) ²	Σ (SLF) ²	Σ error	AVE
JP1	0,88	0,23	4,25	18,06	1,39	0,93	0,77	3,62	1,39	0,72
JP2	0,90	0,19					0,81			
JP3	0,75	0,44					0,56			
JP4	0,86	0,27					0,74			
JP5	0,86	0,26					0,74			

Sumber: Output Ms. Excel hasil olahan peneliti

Dari perhitungan pada tabel 4.13 untuk variabel *Job performance (JP)* di atas, diketahui bahwa nilai *reliability* = 0,93 dan nilai *variances extracted* = 0,72. Hal ini menunjukkan bahwa reliabilitas model pengukuran ini baik dan konstruk *job performance* didukung oleh data yang diperoleh.

4.6 *Second Order Confirmatory Factor Analysis (2nd CFA)*

Setelah tahap pertama menghasilkan model CFA dengan validitas dan reliabilitas yang baik, maka tahap kedua pun dilaksanakan. *Second Order CFA* (2nd CFA) menunjukkan hubungan antara variabel-variabel laten pada tingkat pertama sebagai indikator-indikator dari sebuah variabel laten tingkat kedua. Pada tahap kedua ini, peneliti menambahkan model struktural aslinya pada model CFA hasil pertama untuk menghasilkan model *hybrid*. Selanjutnya, model *hybrid* akan dianalisis dan dievaluasi kecocokan keseluruhan modelnya dengan menggunakan *Goodness of Fit* (GOF). Setelah dipastikan bahwa kecocokan model *fit* (baik). Terakhir, dilakukan pengujian kecocokan model struktural yang akan menguji hipotesis penelitian dengan mengevaluasi nilai *t-value* pada model strukturalnya yaitu $\geq 1,96$ (tingkat keyakinan 95%).

4.6.1 Uji Kecocokan Keseluruhan Model (*Goodness of Fit*)

Setelah lolos pengujian validitas dan reliabilitas dengan model CFA, maka tahap selanjutnya adalah menganalisis kecocokan data dengan model secara keseluruhan atau dalam *Lisrel* disebut *Goodness of Fit* (GOF). Pengujian ini akan mengevaluasi apakah model yang dihasilkan merupakan model *fit* atau tidak. Dari *printed output* yang dihasilkan estimasi pengukuran 2nd CFA pada program *Lisrel*, analisis kecocokan keseluruhan model dapat dilihat dari angka statistik sebagai berikut, yaitu:

- Nilai $p = 0,054$ dan nilai *Chi-square* = 28,58 menunjukkan kecocokan nilai- p yang baik (*good fit*) karena nilai- $p \geq 0,05$ menunjukkan model yang *fit*. Sedangkan nilai *chi-square* menunjukkan kecocokan yang baik (*good fit*) karena nilai yang semakin kecil semakin baik.
- Nilai RMSEA 0,064 yang berarti menunjukkan tingkat kecocokan yang baik (*good fit*). Suatu model dikatakan *good fit* apabila memiliki nilai $RMSEA \leq 0,08$.
- Nilai ECVI model 0,73, ECVI *for saturated model* 0,83 dan ECVI *for independence model* 17,37. Nilai ECVI model yang lebih dekat dengan nilai ECVI *for saturated model* dibandingkan dengan nilai ECVI *for*

independence model menunjukkan tingkat kecocokan yang baik (*good fit*). Dapat disimpulkan bahwa model yang digunakan peneliti memiliki tingkat kecocokan yang baik (*good fit*) karena nilai ECVI model lebih dekat dengan ECVI *for saturated model* daripada ECVI *for independence model*.

- Nilai AIC model 80, AIC *for saturated model* 90, AIC *for independence model* 1893,82. Dapat dilihat bahwa nilai AIC model memiliki nilai yang lebih dekat dengan AIC *for saturated model* dibandingkan dengan AIC *for independence model*. Hal ini berarti tingkat kecocokan model baik (*good fit*).
- Nilai CAIC model 179,91, CAIC *for saturated model* 256,52 CAIC *for independence model* 1927,12. Dapat dilihat bahwa nilai CAIC model memiliki nilai yang lebih dekat dengan CAIC *for saturated model* dibandingkan dengan CAIC *for independence model*. Hal ini berarti tingkat kecocokan model baik (*good fit*).
- Nilai *Normed Fit Index* (NFI) = 0,98. Nilai NFI berkisar antara 0-1 dengan nilai lebih tinggi adalah lebih baik. $NFI \geq 0,90$ adalah *good fit*, sedangkan $0,80 \leq NFI < 0,90$ adalah *marginal fit*. Maka kecocokan model penelitian ini adalah *good fit*.
- Nilai *Non-Normed Fit Index* (NNFI) = 0,99. Nilai NNFI berkisar antara 0-1 dengan nilai lebih tinggi adalah lebih baik. $NNFI \geq 0,90$ adalah *good fit*, sedangkan $0,80 \leq NNFI < 0,90$ adalah *marginal fit*. Maka kecocokan model penelitian ini adalah *good fit*.
- Nilai *Comparative Fit Index* (CFI) = 0,99. Nilai CFI berkisar antara 0-1 dengan nilai lebih tinggi adalah lebih baik. $CFI \geq 0,90$ adalah *good fit*, sedangkan $0,80 \leq CFI < 0,90$ adalah *marginal fit*. Maka kecocokan model penelitian ini adalah *good fit*.
- Nilai *Incremental Fit Index* (IFI) = 0,99. Nilai IFI berkisar antara 0-1 dengan nilai lebih tinggi adalah lebih baik. $IFI \geq 0,90$ adalah *good fit*, sedangkan $0,80 \leq IFI < 0,90$ adalah *marginal fit*. Maka kecocokan model penelitian ini adalah *good fit*.
- Nilai *Relative Fit Index* (RFI) = 0,97. Nilai RFI berkisar antara 0-1 dengan nilai lebih tinggi adalah lebih baik. $RFI \geq 0,90$ adalah *good fit*, sedangkan

$0,80 \leq RFI < 0,90$ adalah *marginal fit*. Maka kecocokan model penelitian ini adalah *good fit*.

- Nilai RMR = 0,030, dimana nilai RMR $\leq 0,05$ adalah nilai yang menunjukkan kecocokan yang baik. Hal ini berarti model memiliki kecocokan baik (*good fit*).
- Nilai *Goodness Fit Index* (GFI) = 0,95. Nilai GFI berkisar antara 0-1 dengan nilai lebih tinggi adalah lebih baik. GFI $\geq 0,90$ adalah *good fit*, sedangkan $0,80 \leq GFI < 0,90$ adalah *marginal fit*. Maka kecocokan model penelitian ini adalah *good fit*.

Adapun hasil pengujian kecocokan keseluruhan model pengukuran dapat dilihat pada tabel 4.14 dibawah ini:

Tabel 4.14
Uji Kecocokan Keseluruhan Model (*Goodness of Fit*)

Ukuran Goodness of Fit	Kriteria Kecocokan	Nilai Estimasi	Keterangan
Statistic Chi-Square	Nilai yang kecil	28,58	Good Fit
P-value	$P > 0,05$	0,054	Good Fit
RMSEA	$RMSEA \leq 0,08$	0,064	Good Fit
ECVI	Nilai yang kecil dan dekat dengan ECVI saturated	0,73	Good Fit
ECVI for Saturated Model		0,83	
ECVI for Independence Model		17,37	
AIC	Nilai yang kecil dan dekat dengan AIC saturated	80	Good Fit
AIC for Saturated Model		90	
AIC for Independence Model		1893,82	
CAIC	Nilai yang kecil dan dekat dengan CAIC saturated	179,91	Good Fit
CAIC for Saturated Model		256,52	
CAIC for Independence Model		1927,12	
NFI	$NFI \geq 0,90$	0,98	Good Fit
NNFI	$NNFI \geq 0,90$	0,99	Good Fit
CFI	$CFI \geq 0,90$	0,99	Good Fit
IFI	$IFI \geq 0,90$	0,99	Good Fit
RFI	$RFI \geq 0,90$	0,97	Good Fit
RMR	$RMR \leq 0,10$	0,030	Good Fit
GFI	$GFI \geq 0,90$	0,95	Good Fit

Sumber: Output Lisrel Hasil Olahan Peneliti

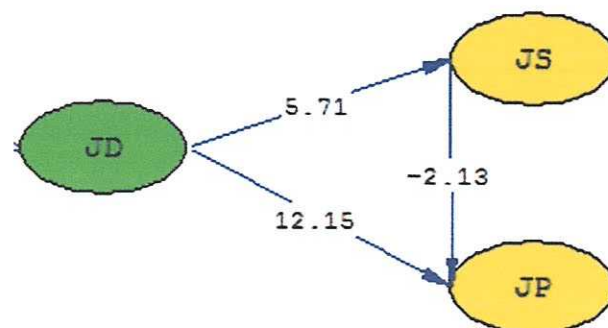
Tabel 4.14 menyimpulkan hasil uji keseluruhan model. Dari pembahasan yang telah dilakukan sebelumnya menunjukkan kecocokan yang baik (*good fit*). Dapat disimpulkan bahwa kecocokan keseluruhan model adalah baik (*good fit*).

4.6.2 Uji Kecocokan Model Struktural

Setelah peneliti melakukan uji kecocokan keseluruhan model, maka tahap selanjutnya adalah menguji hipotesis penelitian pada model strukturalnya. Pengujian model dilakukan untuk mengetahui bagaimana hubungan antara variabel *job discrepancy* terhadap *job stress* yang dimediasikan oleh variabel *job performance*. Dengan pengujian ini akan diketahui apakah hipotesis model penelitian diterima atau ditolak.

Hasil uji hipotesis terlihat dari *printed output* hasil proses *syntax* dalam rumus persamaan olahan peneliti dan juga terdapat pada *path diagram*. Pada hubungan yang signifikan *t-value* harus lebih besar dari *t-tabel*. Hubungan yang signifikan akan ditandai dengan *t-value* yang berwarna hitam pada *path diagram* dengan nilai $\geq 1,96$. Sedangkan hubungan yang tidak signifikan ditandai dengan *t-value* berwarna merah pada *path diagram* dengan nilai dibawah 1,96. *Path diagram* yang ditunjukkan pada gambar 4.7 memberikan gambaran mengenai hubungan antara variabel *job discrepancy* terhadap *job stress*, variabel *job stress* terhadap variabel *job performance* dan variabel *job discrepancy* terhadap variabel *job performance*. Berikut dibawah ini adalah *path diagram* hasil uji hipotesis model:

Gambar 4.7 Path-Model Struktural (*t-value*)



Sumber: Output *Lisrel* Hasil Olahan Peneliti

1. Nilai-t (*t-value*) Persamaan Struktural

Berdasarkan nilai-t pada model struktural dan persamaan struktural, dapat diidentifikasi bahwa kesemua lintasan ataupun hubungan mempunyai pengaruh yang signifikan karena memiliki $t\text{-value} \geq 1,96$. Adapun hubungan antar variabel yang diteliti terangkum dalam tabel 4.15 berikut ini:

Tabel 4.15 Nilai-t pada Model Struktural

No	Path/hubungan	Nilai-t
1	<i>Job Discepancy</i> → <i>Job Stress</i>	5,71
2	<i>Job Stress</i> → <i>Job Performance</i>	-2,13
3	<i>Job Discrepancy</i> → <i>Job Performance</i>	12,15

Sumber: Output Lisrel Hasil Olahan Peneliti

2. Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Joreskog (1999) dalam Wijanto (2008), koefisien determinasi pada persamaan struktural tidak mempunyai interpretasi yang jelas dan untuk menginterpretasikan R^2 seperti pada persamaan regresi kita harus mengambilnya dari *reduced form equations*. Berdasarkan *reduced form equation output Lisrel* nilai R^2 untuk masing-masing persamaan dengan analisis sebagai berikut:

- Pengaruh *Job Discepancy* terhadap *Job Stress* memiliki R^2 sebesar 0,20. Hal tersebut menunjukkan bahwa 20% varian dari *Job Stress* dapat dijelaskan oleh *Job Discrepancy*, sedangkan 80% varian lainnya dijelaskan oleh faktor lain.
- Pengaruh *Job Discrepancy* terhadap *Job Stress* dan *Job Performance* memiliki R^2 sebesar 1,08. Hal ini menunjukkan bahwa *Job discrepancy* dan *Job Stress* mampu menjelaskan varian *Job Performance* sebesar 108%.

4.7 Pengujian Hipotesis

Dalam penelitian ini terdapat 3 buah hipotesis. Analisis pengujian hipotesis dilakukan dengan tingkat signifikansi 5% sehingga menghasilkan nilai kritis t adalah $\pm 1,96$. Hipotesis diterima apabila nilai-t yang didapat $\geq 1,96$, sedangkan

hipotesis tidak didukung apabila nilai-t yang didapat $\leq 1,96$. Berikut adalah ringkasan uji hipotesis untuk melihat apakah model yang diusulkan didukung oleh data:

Tabel 4.16 Pengujian Hipotesis Model Penelitian H1-H3

Hipotesis	Pernyataan Hipotesis	Nilai-t	Keterangan
H1	<i>Job Discrepancy</i> memiliki pengaruh positif terhadap Job Stress	5,71	Hipotesis diterima
H2	Job stress memiliki pengaruh negatif terhadap Job Performance	-2,13	Hipotesis tidak diterima
H3	<i>Job Discrepancy</i> memiliki pengaruh positif terhadap Job Performance.	12,15	Hipotesis diterima

Sumber: Hasil Olahan Peneliti

4.7.1. *Job discrepancy* meningkatkan *Job stress*

Berdasarkan hasil output data, nilai-t yang dihasilkan untuk hipotesis satu (H1) dari penelitian ini adalah 5,71. Angka tersebut menunjukkan bahwa hasil signifikan, dimana hipotesis yang diajukan dapat diterima. Hal ini berarti bahwa *job discrepancy* dengan dimensi *job description* dan *job expectation* memiliki pengaruh yang positif terhadap *job stress*. Hal ini serupa dengan penelitian Barbouletos (2011) dalam penelitiannya yang berjudul “*Discrepancy Between Role Expectations and Job Descriptions: The Impact on Stress and Job Satisfaction*”. Untuk lebih bisa memahami tentang *discrepancy* beliau membagi secara garis besar *discrepancy* tersebut dalam dua komponen besar yaitu: *Job description* dan *Job expectations*. *Job discrepancy* diteliti terhadap kaitannya dengan stres. *Job description* merupakan kerangka kerja yang mendefinisikan suatu posisi pekerjaan tertentu. *Job description* dapat mencakup spesifikasi, tujuan, kompetensi dan pengetahuan yang diinginkan oleh perusahaan. Meskipun beberapa perusahaan mungkin memiliki deskripsi yang sama untuk jabatan atau posisi pekerjaan yang sama, namun tidak ada standar yang dibutuhkan kriteria tertentu di *Job description* (deskripsi pekerjaan). Sedangkan *job expectation* adalah seperangkat tugas dan tanggung jawab dari manajemen suatu perusahaan

yang berlaku untuk karyawan tetapi umumnya tidak dikomunikasikan secara tertulis. Harapan ini dapat berubah dari waktu ke waktu agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan atau seorang manajer.

4.7.2. *Job stress tidak mempengaruhi Job performance*

Berdasarkan hasil output data, nilai-t yang dihasilkan untuk hipotesis dua (H2) dari penelitian ini adalah -2,13. Angka tersebut menunjukkan bahwa hasil tidak signifikan, dimana hipotesis yang diajukan tidak dapat diterima. Hal ini berarti tidak sesuai dengan penelitian sebelumnya yaitu ketika orang-orang yang bekerja di organisasi atau perusahaan menghadapi tingkat stres yang lebih tinggi maka kinerja mereka akan menurun (Elovainio *et al.*, 2002; Jamal, 1984). Kemudian penelitian lainnya menunjukkan bahwa hubungan antara stres kerja (*job stress*) dan prestasi kerja (*job performance*) ada di sektor yang berbeda seperti perbankan (Kakkos dan Trivellas, 2011), medis atau rumah sakit (Kazmi *et al.*, 2008) dan perusahaan multinasional.

Namun demikian ada penelitian lain yang menunjukkan hasil bahwa *job stress* tidak secara signifikan mengakibatkan penurunan *job performance* (Shahu dan Gole, 2008). Menurut mereka stres merupakan kondisi mental dan fisik yang berpengaruh terhadap produktifitas kerja, efektifitas kesehatan karyawan dan kualitas kerja. Apabila seorang karyawan merasa stres dalam bekerja dan tidak didukung dengan kesehatan fisik yang baik, tentunya akan mengakibatkan kerja menjadi tidak fokus oleh gangguan-gangguan tersebut. Tetapi hubungan antara stress kerja dengan kualitas kerja menunjukkan nilai yang tidak signifikan.

Dengan didapatnya hasil pengujian hipotesis dua yaitu *job stress* tidak mempengaruhi penurunan *job performance* artinya adalah walaupun tingkat *job stress* tinggi tidak akan mengakibatkan penurunan *job performance* di tempat kerja. Dengan hasil yang tidak sesuai dengan banyak studi sebelumnya, peneliti mencoba untuk merasionalisasi penyebabnya. Kemungkinan pertama yang dapat terjadi adalah anggapan tentang stres kebanyakan menuju pada hal yang negatif, seperti suatu kondisi yang mengarah ke timbulnya penyakit fisik maupun mental, atau mengarah ke perilaku yang tidak wajar. Stres tidak selalu dipandang sebagai hal yang negatif. Selye, 1976 (dalam Ashar Sunyoto Munandar, 2008) membedakan antara *distress* yang destruktif dan *eustress* yang merupakan

kekuatan positif dimana stres kadangkala diperlukan untuk menghasilkan prestasi yang tinggi. Walaupun terdapat tingkat stres yang tinggi di tempat kerja apabila kita dapat menonjolkan *eustress* yang berkekuatan positif dengan membuat sistem dimana seorang perawat bekerja sudah sesuai dengan *job description*-nya (berdasarkan kompetensi yang dimilikinya) dan sesuai dengan *job expectation*-nya maka perawat tersebut tidak secara langsung terpengaruh menjadi menurun kinerja di tempat kerjanya. Kondisi yang timbul malah bisa terjadi kompetisi diantara para perawat untuk menciptakan peningkatan kinerja.

Kemungkinan kedua adalah temuan pada penelitian ini yaitu pada hasil statistik deskriptif jawaban responden dimana terlihat untuk kuesioner *Job Stress* yang terdiri dari JST dan JSA angka yang ada menyatakan bahwa rata-rata jawaban *moderate* cenderung tinggi untuk jawaban stresnya sedangkan untuk jawaban *Job Performance* nya cenderung tinggi. Ini menandakan bahwa pada saat ini perawat yang bertugas di RSDI tidak sedang berada pada kondisi bekerja yang mengakibatkan stres. RSDI merupakan rumah sakit yang terbilang baru dengan lama operasional baru 6 bulan sehingga pasien yang berobat juga belum begitu banyak, kondisi ini juga dapat mengurangi tingkat stress para perawat.

Kemungkinan yang ketiga adalah tipe kuesioner untuk *Job Performance* yang diadopsi dari penelitian Reio (1997) adalah bersifat subjektif bukan objektif. Kondisi ini akhirnya berpengaruh terhadap jawaban responden yang dapat saja menilai diri mereka sendiri mempunyai kinerja yang baik sehingga ini dapat mengakibatkan tidak signifikannya hubungan antara *Job Stress* dengan *Job Performance* dalam penelitian ini.

4.7.3. *Job discrepancy* meningkatkan *Job performance*

Berdasarkan hasil output data, nilai-t yang dihasilkan untuk hipotesis tiga (H3) dari penelitian ini adalah 12,15. Angka tersebut menunjukkan bahwa hasil signifikan, dimana hipotesis yang diajukan dapat diterima. Hal ini berarti *job discrepancy* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *job performance*. *Job discrepancy* yang terdiri dari *job discrepancy description* dan *job discrepancy expectation* dapat meningkatkan kinerja ditempat kerja (*job performance*) yaitu apabila seorang perawat yang bekerja dengan deskripsi kerja

yang jelas dan sesuai dengan harapannya dalam bekerja maka akan meningkatkan kinerja mereka di tempat kerja yaitu RS Duta Indah.

Ini sesuai dengan penelitian dari Barbouletos (2011) yaitu *Job discrepancy* dapat menimbulkan tindakan kritik dari karyawan berkaitan dengan kesejahteraan di tempat kerja, termasuk didalamnya adalah stres pekerjaan dan kinerja atau performa. Kinerja atau performa adalah ukuran dari kemampuan seseorang untuk melaksanakan tugas tertentu (Goodhue dan Thomson, 1995). Prestasi kerja atau *job performance* adalah sejauh mana karyawan membuat suatu upaya untuk mencapai tujuan organisasi (Greguras *et al.*, 1996). Prestasi kerja dalam definisi yang lain adalah bagaimana seorang karyawan berusaha untuk mencapai tujuan organisasi dan mencoba untuk mencapai standar yang ditetapkan oleh organisasi (Bohlander *et al.*, 2001; Eysenck, 1998). McCloy *et al* (1994) melihat kinerja dipandang sebagai multidimensi berdasarkan pada tindakan atau perilaku yang berhubungan dengan tujuan organisasi. Kinerja dalam tugas dan kinerja secara kontekstual yang dipelajari sebagai dua dimensi prestasi kerja oleh Motowidlo dan Van Scotter (1994).

4.8. Implikasi Manajerial

Persaingan bisnis rumah sakit saat ini semakin ketat dimana sumber daya manusia merupakan masalah penting yang harus diperhatikan. Rumah sakit harus terus menjaga kinerja dari para karyawannya dengan baik sehingga kesinambungan tenaga kerja yang berkualitas terus terjaga. Temuan pada penelitian ini yaitu pada hasil statistik deskriptif jawaban responden dimana terlihat untuk kuesioner *Job stress* menyatakan bahwa rata-rata jawaban *moderate* cenderung tinggi untuk jawaban stresnya sedangkan untuk jawaban *Job performance* nya cenderung tinggi. Ini menandakan bahwa pada saat ini perawat yang bertugas di RSDI tidak sedang berada pada kondisi bekerja yang mengakibatkan stres. Ini bisa terjadi dikarenakan RSDI merupakan rumah sakit baru yang belum memiliki banyak pasien. Tetapi kondisi ini jangan membuat para perawat terlena, diharapkan mereka terus menjaga kualitas bekerja dengan baik sehingga tidak menimbulkan stres kerja pada saat pasien bertambah banyak. Manajemen RSDI melalui bagian diklat SDM sebaiknya memberikan pelatihan-

pelatihan pada saat para perawat tidak memiliki aktifitas yang berlebihan dikarenakan masih sedikitnya pasien. Pelatihan yang bisa diberikan berupa: pengenalan alat-alat medis yang ada sehingga pemakaian bisa lebih tepat dan akurat, pengenalan lebih mendalam mengenai standar prosedur operasional perawat yang merupakan deskripsi kerja mereka di rumah sakit, pelatihan tentang keselamatan dan evakuasi pasien pada saat emergensi di lingkungan RSDI.

Pada hasil statistik deskriptif jawaban responden terdapat angka rata-rata *Job discrepancy* yang terdiri dari *Job description* cenderung tinggi dan *Job expectation* juga cenderung tinggi walaupun nilai untuk *Job expectation* sudah mengalami *inverse* yang artinya adalah mempunyai nilai yang rendah. Kondisi ini berarti bahwa dalam bekerja sebagai perawat di RSDI sudah mempunyai *job description* yang jelas dan mereka mengetahui tugas apa yang mereka harus lakukan tetapi semua itu tidak sesuai dengan yang mereka harapkan. Keadaan seperti ini sangat membahayakan bagi lingkungan kerja perawat di RSDI dimana berarti perawat yang bertugas hanya sekedar melakukan tugasnya walaupun pekerjaan tersebut tidak mereka harapkan. Mereka bekerja bisa saja hanya untuk memenuhi kebutuhan akan pekerjaan atau mereka sebenarnya menginginkan suatu jabatan atau kedudukan tertentu atau keinginan berada di unit yang lain. Kondisi ini sangat rentan akan stres di tempat kerja apabila berlangsung secara terus-menerus atau dalam waktu yang lama dan sesuai dengan penelitian dimana hubungan antara *Job stress* dengan *Job discrepancy* signifikan dengan nilai $-t = 5,71 (> 1,96)$. Oleh karena itu diperlukan upaya dari bagian SDM Rumah Sakit Duta Indah untuk mengetahui peminatan atau hal-hal apa yang diharapkan oleh perawat sehingga *job expectation* mereka juga meningkat seiring dengan meningkatnya *job description* sehingga dapat menekan angka *job stress*.

Pada uji Anova yang dilakukan untuk mengetahui perbedaan penilaian responden berdasarkan kelompok usia, variabel *Job stress* (JSA) terdapat perbedaan yang signifikan antar kelompok responden menunjukkan *means plot* hubungan antara usia responden dengan *job stress* (JSA) dimana responden berumur >40 tahun lebih tinggi dibandingkan dengan kelompok umur yang lain. Ini berarti bahwa makin tinggi usia seorang perawat yang bekerja di rumah sakit dapat menunjukkan kecenderungan stres di tempat kerja meningkat. Perlu

pengawasan terhadap adanya kasus di bagian keperawatan dengan indikatornya adalah *incident report* di bagian masing-masing. Apabila di bagian unit tertentu terdapat peningkatan pelaporan kasus *incident report* yang erat kaitannya dengan usia seorang perawat, maka perlu diadakan regenerasi atau mutasi ke bagian lain dengan tingkat *job stress* yang lebih rendah. Contohnya: perawat dengan usia > 40 tahun dipindahkan ke bagian rawat jalan atau poliklinik dari unit yang memiliki tingkat stres yang tinggi yaitu IGD, OK, ICU atau rawat inap.

Sesuai dengan hasil output data antara *job stress* dengan *job discrepancy* dengan nilai $-t = 5,71$ ($> 1,96$) dan antara *job discrepancy* dengan *job performance* dengan nilai $-t = 12,15$ ($> 1,96$) ini menandakan apabila terdapat *gap* yang besar antara deskripsi pekerjaan dan harapan pekerjaan (*job discrepancy*) dapat berpengaruh terhadap stres di tempat kerja dan kinerja di tempat kerja. Hal ini perlu mendapat perhatian khusus dari manajemen RSDI mengenai keseimbangan antara *job description* dan *job expectation* yaitu dengan cara menempatkan perawat yang bekerja sesuai dengan kompetensi dan harapan dari perawat tersebut (*the right man in the right place*) sesuai dengan tes kredensial dan tes psikotest sebelum bertugas. Apabila hal ini terus dilakukan mulai saat awal bertugas maka stres di tempat kerja dapat dihindari dan kinerja perawat dapat meningkat.

Menurut Rose (2003) karyawan yang memiliki kecenderungan stres tingkat tinggi adalah biasanya mengenai masalah waktu di tempat kerja yang memaksa mereka bekerja selama berjam-jam sehingga bagi karyawan hal tersebut merupakan kondisi yang mendesak untuk melakukan sesuatu yang lebih baik. Dukungan manajemen menurut Stamper dan Johlke (2003) membantu dalam mengurangi atau meningkatkan stres pada karyawan, bantuan organisasi yang jelas yang didukung oleh manajemen yang bertugas melindungi merupakan tindakan yang positif dalam mengurangi stres di tempat kerja bagi karyawan. Banyak hal yang menyebabkan stres jika perusahaan tidak menghargai kenyamanan atas kerja keras atau kontribusi terhadap perusahaan dan menyebabkan keinginan untuk pindah kerja.

Ada beberapa alasan mengapa stres yang berkaitan dengan organisasi perlu diperhatikan oleh manajemen RSDI pada saat ini diantaranya: pertama, masalah stres adalah masalah yang terkait dengan produktivitas kerja karyawan sehingga gaya kepemimpinan seorang manajer turut menentukan kemampuan seseorang karyawan dalam mengatasinya. Kedua, stres selain bersumber dari luar organisasi juga berasal dari dalam organisasi itu sendiri. Oleh karenanya perlu disadari dan dipahami keberadaannya. Ketiga, pemahaman akan *stressor* yang disertai dengan pemahaman terhadap cara-cara mengatasinya adalah sangat penting sekali bagi karyawan dan siapa saja yang terlibat dalam organisasi yang sehat dan efektif. Keempat, banyak diantara kita baik sebagai bawahan maupun atasan pernah mengalami stres meskipun dalam level yang rendah. Kelima, dalam era kemajuan di segala bidang dengan kemajuan teknologi yang semakin canggih dan efisien, menyebabkan beban kerja pada satuan-satuan organisasi bertambah rumit. Sehingga menuntut energi karyawan yang semakin besar yang mengakibatkan stres dalam taraf yang cukup tinggi akan semakin terasa.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari pengolahan dan analisa data yang telah dibahas pada bab sebelumnya, maka peneliti mendapatkan kesimpulan untuk menjawab permasalahan penelitian. Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah: pertama, *Job discrepancy* meningkatkan *Job stress*. Hal ini berarti bahwa jika perawat memiliki tingkat *job discrepancy* yang tinggi atau meningkat yaitu bila *job description* tidak sesuai dengan *job expectation* maka akan mengakibatkan peningkatan stres dalam pekerjaan (*job stress*).

Kesimpulan kedua adalah *Job stress* tidak mempengaruhi *Job Performance*, artinya adalah walaupun tingkat *job stress* tinggi tidak akan mengakibatkan penurunan *job performance* di tempat kerja.

Kesimpulan ketiga adalah *job discrepancy* yang terdiri dari *job discrepancy description* dan *job discrepancy expectation* dapat meningkatkan kinerja ditempat kerja (*job performance*) yaitu apabila seorang perawat yang bekerja dengan deskripsi kerja yang jelas dan sesuai dengan harapannya dalam bekerja maka akan meningkatkan kinerja mereka di tempat kerja yaitu RS Duta Indah.

Kesimpulan terakhir adalah bila terdapat *gap* yang besar antara deskripsi pekerjaan dan harapan pekerjaan (*Job discrepancy*) dapat berpengaruh terhadap stres di tempat kerja dan kinerja di tempat kerja.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan dalam pelaksanaannya, sehingga berpengaruh terhadap hasil penelitian yang diperoleh secara keseluruhan. Keterbatasan dalam penelitian ini antara lain:

Pertama, objek penelitian hanya dilakukan di RS Duta Indah saja, seharusnya dibandingkan dengan objek penelitian di rumah sakit lain yang sekelas

dengan RSDI sehingga dapat dibandingkan pengaruh *Job Discrepancy* terhadap *Job Stress* dan *Job Performance*.

Kedua, penelitian hanya dilakukan terhadap perawat, sehingga akan lebih baik apabila dilakukan pada semua karyawan yang ada sehingga dapat mewakili karakteristik masing-masing ketenagakerjaan yang ada di RS Duta Indah.

Ketiga, jumlah responden sebanyak 110 responden yang didapat hanya sebatas memenuhi kuota minimum, selain itu jumlah perawat tersebut sudah merupakan keseluruhan perawat yang bertugas di RSDI. Untuk mendapatkan hasil yang lebih baik dapat dilakukan penambahan jumlah responden.

Keempat, pertanyaan yang diajukan kemungkinan kurang dipahami oleh responden namun responden tidak memperdulikan hal tersebut.

Kelima, karyawan cenderung malu, segan dan kurang terbuka untuk mengutarakan apa yang dirasakannya dalam kaitannya dengan *job discrepancy*, *job stress* dan *job performance*.

Keenam, kesibukan para perawat dalam memberikan pelayanan membuat mereka tidak terlalu memperhatikan dalam pengisian kuesioner sehingga memungkinkan untuk memberikan jawaban yang kurang sesuai.

5.3 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka peneliti dapat memberikan beberapa saran yang terkait dengan pengaruh *job discrepancy* terhadap *job stress* dan *job performance* dan diharapkan dapat bermanfaat bagi kepentingan perusahaan dan kepentingan penelitian selanjutnya, yaitu:

Pertama, untuk penelitian selanjutnya sebaiknya dilakukan perbandingan hasil penelitian dengan rumah sakit lain yang sekelas sehingga terlihat apakah terdapat perbedaan hubungan antara *job discrepancy* dengan *job stress* dan *job performance* pada rumah sakit lain.

Kedua, untuk penelitian selanjutnya hendaknya dilakukan pada semua ketenagakerjaan yang ada di RS Duta Indah. Dengan demikian bisa didapatkan hasil yang lebih beragam dari pengaruh *job discrepancy* terhadap *job stress* dan *job performance* sehingga diperoleh gambaran penelitian untuk keseluruhan ketenagakerjaan rumah sakit.

Ketiga, untuk penelitian selanjutnya perlu menggunakan jumlah sampel yang lebih banyak. Hal ini bertujuan untuk memperoleh konsistensi dan keakuratan dari hasil penelitian yang lebih besar.

Keempat, penelitian selanjutnya hendaknya melakukan eksplorasi dan modifikasi lebih lanjut terhadap model dan metode penelitian untuk mendapatkan faktor-faktor lain yang kemungkinan dapat mempengaruhi *job stress* tidak hanya terbatas pada *job discrepancy* dan *job performance*.

Kelima, untuk penelitian selanjutnya memakai kuesioner yang bersifat objektif bukan subjektif sehingga dapat menilai sejauh mana hubungan antara *job stress* dengan *job performance*.

DAFTAR REFERENSI

- Azwar, S. (2004). *Metodologi Penelitian*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta
- Ahmed, A. Ramzan, M. (2013). Effects of Job Stress on Employee Job Performance A Study on Banking Sector of Pakistan. *IOSR Journal of Business and Management* (IOSR-JBM) e-ISSN : 2278-287X,p-ISSN: 2319-7668. Volume 1. Issue 6, PP 61-68.
- Bohlander, G. Snell, S. & Sherman, A. (2001). *Managing Human Resources*, USA: South-Western College Publishing.
- Borucki, Z. (1987). Perceived Organizational Stress, emotions, and negative Consequences of Stress : Global Self-Esteem and Sense of Interpersonal Competence as Moderator Variables. *Polish Psychological Bulletin*. 18(3), 139-148.
- Bosma, H. Peter, R. Siegrist, J., & Marmof, M. (1998). Two Alternative Job Stress Models and The Risk of Coronary Heart Diseases. *American Journal of Public Health*. 88(1), 68-74.
- Bowen, H. R., & Schuster, J. H. (1986). *American Professors: A National Resource Imperiled*. New York: Oxford University Press.
- Bashir, U., & Ramay, M.I. (2010). Impact os stress on employees job performance a study on banking sector of Pakistan. *International Journal of Marketing Studies*. 2(1), 122-126.
- Barbouletos, S.M. (2011). *Discrepancy Between Role Expectations and Job Descriptions : The Impact on Stress and Job Satisfaction* University of Washington Bothell. USA.
- Chan, D.W. (1998). Stress, coping strategies, and psychological distress among secondary school teachers in Hongkong. *American Educational Research Journal*. 35(1), 145-163.
- Daft, R.L. (2005). *The Leadership Experience*. 3rd edition. Toronto: Thomson South Western.
- Depkes RI. (2002). Standar Tenaga Keperawatan di Rumah Sakit. Cetakan ke-1. Jakarta. Hal 63.

- Deluga, R.J. (1995). *Relationship of transformational and transactional leadership with employee influencing strategies. Leaders and the leadership process: Readings, self-assessments and applications*. IL: Austin Press.
- Dumdum, U.R., Lowe, K.B., & Avolio, B.J. (2002). *A meta-analysis of transformational and transactional leadership correlates of effectiveness and satisfaction: An update and extension*. In B.J. Avolio & F.J. Yammarino (eds). *Transformational and Charismatic Leadership: The road ahead*, 2, 35-66. Oxford, U.K: Elsevier Science.
- Eysenck, M. (1998). *Psychology: An Integrated Approach*. Harlow: Addison Wesley Longman Ltd.
- Elovainio, M., Kivimäki, M., & Vahtera, J. (2002). Organizational Justice : Evidence of a New Psychosocial Predictor of Health. *American Journal of Public Health*. 92(1), 105-108.
- Eyal, O., & Roth, G. (2011). Principal's leadership and teachers motivation: Self-determination theory analysis. *Journal of Educational Administration*. 49(3), 256-275.
- Goodhue, D. L., & Thompson, R. L. (1995). *Task-Technology Fit and Individual Performance*, MIS Quarterly. 19(3), 213-236.
- Greguras, G. J., Ployhart, R. E., & Balzer, W. K. (1996). *Performance Appraisal Training Program for Wood County Council on Alcohol and Drug Abuse*, Bowling Green, OH: Bowling Green State University. Institute for Psychological Research and Application.
- Geisel, F., Sleegers, P., Leithwood, K., & Jantzi, D. (2003). Transformational leadership effects on teachers commitment and effort toward school reform. *Journal of Educational Administration*, 41(3), 228-256.
- Gibson, J.L., Ivancevich, J.M., & Donnelly, J.H. (2000). *Organizations: Behavior, structure, processes*. 10th ed. Boston: McGraw-Hill.
- Hans, S. (1976). *The Stress Of Life*. New York : McGraw – Hill.
- Imtiaz, S., & Ahmed, M.S. (2009). The impact of stress on employee productivity, performance and turn over: An important managerial issue. *International Review of Business Research Paper*, 5(4), 468-477.

- Jamal, M. (1984). Job stress and job performance controversy: An empirical assessment. *Organizational Behavior and Human Performance*, 33, 1-21.
- Judge, T.A., & Scott, B. (2010). Hostility, Job Attitudes, and Workplace Deviance: Test of a Multi-Level Model. *University of Florida Research Paper*. Retrieved from <http://warrington.ufl.edu/mang/faculty/papers.asp>.
- Kakkos, N., & Trivellas, P. (2011). Investigating the link between motivation, work stress and job performance. *Evidence from the banking industry*. 8th International Conference on Enterprise Systems, Accounting and Logistics, 408-428.
- Kazmi, R., Amjad, S., & Khan, D. (2008). Occupational stress and its effect on job performance. A case study of medical house officers of Abbotabad. *JAMC*, 20(3), 135-139.
- Khalid, A., & Murtaza, G.(2012). Role of Supportive Leadership as a Moderator between Job Stress and Job Performance. *Journal of Information Management and Business Review*. Vol.4.No.9, pp.487-495.
- LaRocco, J. M., & Jones, A. P. (1978). Co. Worker and Leader Support as Moderators of Stress-Strain Relationships in Work Situations. *Journal of Applied Psychology*. 63(5), 629-634.
- McCloy, R. A., Campbell, J. P., & Cudek, R. (1994). A Confirming Test of A Model of Performance Determinants. *Journal of Applied Psychology*, 79(4), 493-504.
- Montgomery, D. C, Blodgett, J. G., & Barnes, J. H. (1996). A Model of Financial Securities Sales Persons Job Stres. *The journal of Services Marketing*. 10(3), 21-34.
- Motowidlo, S. J. & Van Scotter, J. R. (1994). Evidence That Task Performance Should be Distinguished From Contextual Performance. *Journal of Applied Psychology*. 79(4), 475-480.
- Mulyadi. (1998). *Total Quality Management*. Edisi 1. Aditya Media. Yogyakarta. Hal 231.
- Malhotra, N.K. (2007). *Marketing Research An Applied Orientation*. 5th edition. New Jersey : Pearson Education.

- Nagel, K; Gender, J., & Banner, A. (2010). Delineating The Role of A Cohort of Clinical Research Nurses in A Pediatric Cooperative Clinical Trials Group. *Oncology Nursing*. Vol. 37, No. 3.
- Nagami, M. Tsutsumi, A., Tsuchiya, M., & Morimoto, K. (2010). Job Control and Coworker Support Improve Employee Job Performance. *Industrial Health*, Vol. 48,p. 845-851.
- Nimran, U. (1999). *Perilaku Organisasi*. Citra Media. Surabaya. Hal 79-80.
- Oluseyi, S.A., & Ayo, H.T. (2009). Influence of work motivation, leadership effectiveness and time management on employees performance in some selected industries in Ibadan, Oyo State, Nigeria. *European Journal of Economics, Finance and Administrative Sciences*, (16).
- Parker, D. F., & Decotiis, T. A. (1983). *Organizational Determinants of Job Stress*. 32, 160-177.
- Rhoades, L., Eisenberger, R., & Armeli, S. (2001). Affective commitment to the organization: The contribution of perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, Vol.86, p. 825-836.
- Reio, T. G. (1997). *Effects of curiosity on socialization-related learning and job performance in adults*. (Unpublished dissertation thesis). Virginia: Polytechnic Institute.
- Rose, M. (2003). Good deal, bad deal? Job satisfaction in occupations. *Work Employment Society*, 17, 503.
- Shikieri, A. B. E., & Musa, H. A. (2012). Factors Associated with Occupational Stress and Their Effects on Organizational Performance in a Sudanese University. *Scientific Research*, 3(1), 134-144.
- Stamper, L. C., & Johlke, C. M. (2003). The Impact of perceived organizational support on the relationship between boundary spanner role stress and work outcomes. *Journal of Management*, 29, 569.
- Smith, E., Anderson, J. L., & Lovrich, N. P. (1995). The Multiple Sources of Workplace Stress Among Loud-Grant University Faculty. *Research in Higher Education*. 36, 261-282.
- Santoso, S. (2002). *SPSS Statistik Multivariat*. Jakarta. PT. Elex Media Komputindo.

- Solimun. (2014). *Analisis Variabel Moderasi dan Mediasi*. Program Studi Statistika FMIPA/UB/31 V. https://www.academia.edu/8314503/Solimun_Program_Studi_Statistika_FMIPA_UB_31_V_ANALISIS_VARIABEL_MODERASI_DAN_MEDIASI.
- Uma, S. (2006). *Metode Penelitian untuk Bisnis*. Jilid 2, Edisi 4, Salemba Empat, Jakarta.
- Undang Undang Republik Indonesia Nomer 38 Tahun 2014 Tentang Keperawatan.
- Welford, A. T. (1973). *Stress and Performance*. *Ergonomics*, 16(5), 567-580.
- Wallace, J. C., Edwards, B. D., Arnold, T. & Frazier, M. L. (2009). Work stressors, role-based performance, and the moderating influence of organizational. *Journal of Applied Psychology*, 94(1), 254-262.
- Westman, M. (2005). *Crossover of Stress and Strain Between Sponges*. In M. Pitt-Catsoupkes, E. E. Kossek, and P. Raskin (Eds). *Sloan Work and Family Encyclopedia*. Chestnut Hill, MA: Sloan Work and Family Research Network.
- Wu, Y. (2011). Job stress and job performance among employees in the Taimanense finance sector: The role of emotional intelligence. *Social Behavior and Personality*, 39(1), 21-32.
- Wijono, D. (2000). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan: Teori, Strategi dan Aplikasi*. Vol. 1, Airlangga University Press. Surabaya.
- Yamin, S. (2014). *Rahasia Olah Data Lisrel*. Jilid 1. Edisi 1. Mitra Wacana Media. Jakarta.