

## Pengaruh Ambiguitas Perandan Work Family Conflict Terhadapstres Kerja Pegawai PT. Asuransi Mega Pratama Cabang Padang

Yoki Febri Kasmi<sup>1\*</sup> Rini Sarianti<sup>2</sup>, Hendri Andi Mesta<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Universitas Negeri Padang, Jl. Prof. Dr. Hamka, Air Tawar, Padang

\*Corresponding author, e-mail: [yoki.febrikasmi@yahoo.co.id](mailto:yoki.febrikasmi@yahoo.co.id)

### Abstract

This study aims to obtain empirical evidence of the influence of role ambiguity, and work family conflict against employee work stress PT. Insurance Mega Pratama Padang Branch. In this study used as many as 52 employees of PT. Insurance Mega Pratama Padang Branch. Sampling was done using census method. The research variables used include independent variables that are role ambiguity and work family conflict while the dependent variable is job stress. The results of hypothesis testing showed that: 1) the ambiguity of the role have a positive and significant effect on employee work stress PT. Insurance Mega Pratama Padang Branch. 2) work family conflict does not have a significant effect on employee work stress PT. Insurance Mega Pratama Padang Branch.

Keywords: Role Ambiguity, Work Family Conflict and Job Stress

How to Cite: Kasmi, Y. K., Sarianti, R & Mesta, H. A. 2019. Pengaruh Ambiguitas Peran dan Work Family Conflict Terhadapstres Kerja Pegawai Pt. Asuransi Mega Pratama Cabang Padang. *Jurnal Praktik Bisnis*, 06 (02): pp. 125-134.

### Pendahuluan

Dunia kerja memiliki kompleksitas yang tinggi baik secara psikologis atau fisiologis. Secara psikologis rutinitas pekerjaan yang padat akan mempengaruhi tingkat emosional yang dimiliki individu yang bekerja, secara fisiologis akan terjadi perubahan fisik yang dimiliki individu yang bekerja, ketika pekerjaan yang dilakukan terlalu padat. Salah satu permasalahan yang berhubungan dengan psikologis individu yang bekerja adalah stres.

Robbins dan Timothy (2012) mengungkapkan bahwa stres kerja merupakan gejala psikologis yang akan dihadapi oleh setiap individu dalam bekerja. Stres terjadi karena besarnya tanggung jawab dan tekanan yang dirasakan karyawan dalam bekerja. Setiap individu yang bekerja akan selalu merasakan stres, tidak terkecuali pada karyawan PT. Asuransi Mega Pratama Cabang Padang. Mengingat begitu banyak perusahaan asuransi yang muncul dan berkembang di Kota Padang, menjadikan persaingan bisnis untuk mendapatkan pangsa pasar nasabah menjadi semakin ketat. Oleh sebab itu untuk mencapai target yang diinginkan perusahaan, masing masing karyawan diberikan beban kerja yang tinggi.

Menurut hasil penelitian Divara dan Rahyuda (2016) work family conflict berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja karyawan Dinas Kebudayaan Provinsi Bali. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat konflik didalam pekerjaan akibat masalah yang muncul didalam kehidupan personal, atau pun terjadi konflik didalam kehidupan keluarga akibat rutinitas pekerjaan berpengaruh positif terhadap stres kerja yang dirasakan karyawan. Hasil yang konsisten diperoleh oleh Sutanto dkk (2015) yang menemukan bahwa work family conflict

berpengaruh positif terhadap stres kerja yang dirasakan karyawan. Siegall (2009:145) mengungkapkan konflik yang terjadi didalam pekerjaan dan keluarga akan menciptakan beban psikologis yang tinggi serta akan memicu meningkatnya stres yang dirasakan karyawan dalam bekerja.

PT. Asuransi Mega Pratama merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang asuransi usaha. Dalam rangka meningkatkan kinerja perusahaan, masing masing karyawan diberikan tugas yang berat dan adanya ambiguitas peran atau ketidak jelasan peran. Besarnya tekanan dan risiko yang dihadapi karyawan dalam bekerja membuat jam kerja yang dimiliki pada umumnya karyawan relatif panjang, sehingga waktu untuk keluarga menjadi lebih sedikit. Akibatnya permasalahan yang didalam pekerjaan yang belum terselesaikan bertambah berat akibat munculnya respon negatif di lingkungan keluarga, terutama istri atau suami bagi mereka yang sudah bekerja.

Semakin besarnya tekanan yang dirasakan karyawan, menimbulkan tingkat stres yang tinggi, akibatnya perilaku emosional dari karyawan cenderung tidak terkontrol, seperti mudah marah, sehingga menciptakan cekcok, atau menurun daya tahan tubuh sehingga mengakibatkan adanya sejumlah karyawan terkena sejumlah penyakit hingga adanya karyawan yang menghindari pekerjaan.

### Stres Kerja

Menurut Robbins dan Timothy (2012:595) stres secara umum sebagai tekanan yang muncul secara psikologis yang terjadi akibat adanya tekanan yang berasal dari lingkungan yang muncul disekitar individu. Stres muncul ketika adanya suatu tanggung jawab atau pun pekerjaan yang tidak dapat dilaksanakan dengan baik oleh individu, atau individu yang merasakan stres memiliki ketidakmampuan dalam melaksanakan tuntutan tanggung jawab yang diberikan. Stres akan mendorong individu untuk menghindari pekerjaan

### Work Family Conflict

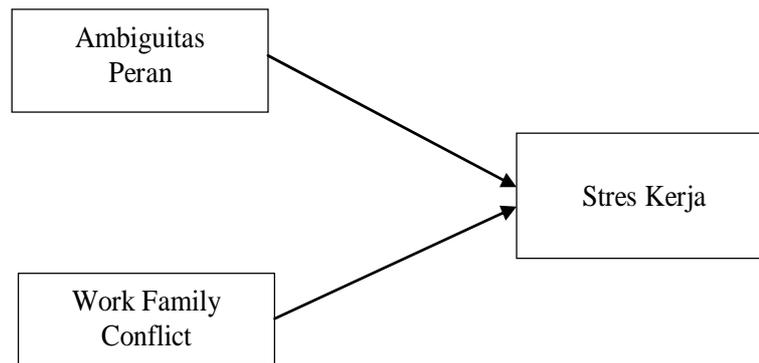
Work family conflict merupakan masalah yang tumbuh dari pekerjaan yang diganggu dan dicampuri oleh keluarga. Salah satu contoh kasus Work family conflict orang tua mungkin mesara pekerjaan menghalangi mereka untuk menghabiskan waktu penting dengan anak anaknya yang masih kecil dirumah. Menurut Istijanto (2010:56) Work family conflict adalah sebuah pertentangan yang terjadi atau muncul karena adanya dua kepentingan yang harus dilakukan secara bersamaan. Konflik muncul karena salah satu kepentingan harus dikorbankan. Permasalahan yang sering muncul adalah tuntutan pekerjaan yang berbarengan dengan jam dan hari untuk keluarga. Bentuk konflik keluarga yang muncul akibat pekerjaan adalah retak hubungan suami istri akibat adanya kesibukan yang melebihi batas jam kerja. Dalam hal ini perempuan harus dapat memilih dan memutuskan pekerjaan dan kewajiban yang harus di korbankan.

### Ambiguitas Peran

Menurut Robbins dan Timothy (2012:458) ambiguitas peran adalah sebuah situasi yang mengharuskan individu yang bekerja untuk melaksanakan lebih dari satu pekerjaan sekaligus. Ambiguitas peran tentu menciptakan tingkat stres yang tinggi. Ambiguitas peran tentu akan cenderung dihindari karena akan memberikan kontribusi hasil yang kurang optimal secara individual atau pun secara organisasional. Menurut Gibson et al (2009:265) mengungkapkan bahwa ambiguitas peran adalah sebuah situasi yang menunjukkan adanya individu yang melaksanakan lebih dari satu peran dalam waktu yang bersamaan atau berdekatan. Ambiguitas peran tentu akan menciptakan tekanan yang tinggi dan stres dalam diri individu. Sebuah pekerjaan tentu tidak akan dapat dilaksanakan secara optimal ketika pekerjaan yang dilakukan dilaksanakan dengan tergesa-gesa

### Model Kerangka Konseptual

Berdasarkan kepada rumusan masalah dan tujuan penelitian dapat dibuat sebuah model kerangka konseptual yang dipedomani dalam pembuatan penelitian ini yaitu:



Gambar 1. Model Kerangka Konseptual

### Hipotesis Penelitian

Berdasarkan uraian landasan teori dan sejumlah hasil penelitian terdahulu maka diajukan beberapa hipotesis yang akan dibuktikan dalam penelitian ini yaitu:

- H1 Ambiguita peran berpengaruh positif terhadap stres kerja karyawan  
 H2 Work family conflict berpengaruh positif terhadap stres kerja karyawan

### Metodologi Penelitian

Populasi merupakan kesatuan item yang saling bekerja sama untuk mencapai satu tujuan yang sama. Pada penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh pegawai PT. Asuransi Mega Pratama Cabang Padang yang berjumlah 52 orang.

Merupakan bagian dari populasi yang dianggap mewakili, dalam penelitian ini yang menjadi sampel adalah seluruh pegawai PT. Asuransi Mega Pratama Cabang Padang. Mengingat ukuran populasi yang relatif kecil mendorong peneliti menggunakan seluruh populasi untuk dijadikan sampel, sehingga metode pengambilan sampel yang digunakan adalah sensus.

### Definisi Operasional Variabel

#### Stres Kerja (Y)

Stres kerja adalah tekanan emosional yang dirasakan karyawan dalam bekerja. Untuk mengukur stres karyaawan maka digunakan indikator yang diadopsi dari Ivancevich et al (2007) sebagai berikut: Keterlambatan, Menarik diri, Kurang teliti dalam bekerja, Mengambil keputusan yang buruk, Mudah tersinggung dan Mengabaikan penampilan

#### Ambiguitas Peran(X1)

Merupakan sebuah kondisi yang menunjukkan adanya sejumlah karyawan yang bertanggung jawab lebih dari satu pekerjaan. Ambiguitas peran diukur dengan menggunakan indikator yang diadopsi dari Rozzo et al (1970) dalam Mas'ud (2004:2013) yaitu: Pasti dengan wewenang yang diberikan, Jam kerja, khususnya kemampuan dalam membagi waktu, Tekanan atau tanggung jawab dalam bekerja, dan Cakupan pekerjaan dan evaluasi hasil pekerjaan

#### Work Famiy Conflict(X2)

Merupakan sebuah kondisi yang menunnukan adanya konflik yang muncul akibat pekerjaan didalam lingkungan rumah tangga atau konflik yang muncul dilingkungan pekerjaan akibat masalah di lingkungan keluarga. Dalam mengukur work family conflict digunakan indikator yang di Adopsi dari Heather et al (1979) dalam Mas'ud (2004:373) yaitu: Konflik dalam pekerjaan akibat

---

adanya masalah dalam keluarga dan Konflik dalam keluarga akibat masalah didalam melaksanakan pekerjaan

## Analisis Dan Pembahasan

### Demografis Responden

Sesuai dengan perumusan masalah dan hipotesis, tujuan penelitian ini adalah menganalisis dan membuktikan pengaruh ambiguitas peran dan work family conflict terhadap stres kerja pegawai pada pegawai PT. Asuransi Mega Pratama Cabang Padang. Sebelum dilakukan tahapan pengolahan data terlebih dahulu dilakukan observasi lapangan dengan menyebarkan kuesioner penelitian. Proses penyebaran kuesioner dilakukan secara langsung oleh peneliti.

Sesuai dengan proses observasi lapangan yang telah dilakukan teridentifikasi total jumlah kuesioner yang disebarkan berjumlah 52, setelah dilakukan pengumpulan kembali seluruh kuesioner yang disebarkan berhasil dikumpulkan kembali. Setiap lembar kuesioner yang berhasil dikumpulkan dilakukan pemeriksaan untuk memastikan bahwa masing masing kuesioner yang disebarkan tidak mengalami kerusakan atau lengkap dalam pengisian, hasil pemeriksaan menunjukkan bahwa seluruh kuesioner yang disebarkan layak untuk terus digunakan kedalam tahapan pengolahan data lebih lanjut.

Berdasarkan proses tabulasi data yang telah dilakukan diketahui bahwa sebagian besar karyawan PT. Asuransi Mega Pratama Cabang Padang memiliki tingkatan usia antara 15 tahun sampai dengan 30 tahun yaitu berjumlah 43 orang dan 31 sampai 40 tahun berjumlah 7 orang sedangkan sisanya sebanyak 2 orang responden lainnya memiliki tingkatan usia diatas 40 tahun. Sesuai dengan demografis responden dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pegawai PT. Asuransi Mega Pratama Cabang Padang memiliki usia yang relatif muda dan bersemangat.

Sesuai dengan demografis responden juga diketahui bahwa pada umumnya responden memiliki level pendidikan formal setingkat sarjana yaitu berjumlah 26 orang responden, kelompok responden terbanyak kedua adalah responden yang memiliki tingkatan pendidikan setingkat diploma yaitu berjumlah 25 orang responden sedangkan sisanya sebanyak 1 orang responden lainnya memiliki pendidikan formal setingkat SMU. Berdasarkan uraian ringkas demografis responden berdasarkan level pendidikan dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pegawai yang aktif bekerja di PT. Asuransi Mega Pratama Cabang Padang memiliki pendidikan formal yang relatif tinggi.

Pada demografis responden juga diketahui sebagian besar responden bekerja dibagian pemasaran yaitu berjumlah 13 orang responden sedangkan sisanya adalah responden yang bekerja dibagian operasional lainnya seperti keuangan, teknik, klaim dan bagian umum masing masingnya berjumlah enam sampai sembilan orang responden.

### Pengujian Asumsi Klasik

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan diperoleh ringkasan hasil terlihat pada sub bab dibawah ini:

#### Hasil Pengujian Normalitas

Dalam pengujian normalnya masing masing variabel ditentukan dari nilai asymp sig (2-tailed) yang harus berada diatas atau sama dengan 0,05. Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan diperoleh ringkasan hasil bahwa nilai absolute residual yang dihasilkan oleh seluruh variabel penelitian yang akan dibentuk kedalam sebuah model regresi telah menghasilkan nilai asymp sig (2-tailed) diatas 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel penelitian yang digunakan telah berdistribusi normal sehingga tahapan pengolahan data lebih lanjut dapat segera dilakukan.

#### Hasil Pengujian Multikolinearitas

Gejala multikolinearitas tidak akan terjadi jika nilai tolerance yang dihasilkan berada diatas 0,10 dan VIF dibawah 10. Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan diperoleh hasil bahwa masing-masing variabel independen yang akan dibentuk kedalam sebuah model regresi berganda telah memiliki nilai tolerance diatas 0,10 dan nilai VIF dibawah 10, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel ambiguitas peran dan work family conflict telah terbebas dari gejala multikolinearitas, sehingga tahapan pengolahan data lebih lanjut dapat segera dilaksanakan.

#### Pengujian Heteroskedastisitas

Pada penelitian ini pengujian heteroskedastisitas dilakukan dengan menggunakan model Glejser. Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dilakukan diperoleh ringkasan hasil bahwa masing-masing variabel independen yang digunakan dan diregresikan dengan variabel absolute residual telah memiliki nilai sig diatas 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel independen yang akan dibentuk kedalam sebuah model regresi berganda telah terbebas dari gejala heteroskedastisitas, oleh sebab seluruh variabel penelitian yang digunakan dapat terus digunakan kedalam tahapan pengolahan data lebih lanjut.

#### Pembentukan Model Regresi Linear Berganda

Pembentukan model regresi berganda bertujuan untuk mengetahui besar dan arahnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara individual. Berdasarkan proses pengolahan data yang telah dilakukan diperoleh ringkasan hasil bahwa masing-masing variabel independen memiliki koefisien regresi yang dapat dibuat kedalam sebuah model persamaan regresi berganda terlihat dibawah ini:

$$Y = 24.915 + 0,546X_1 + 0,011X_2 + e$$

Pada model regresi yang telah terbentuk terlihat bahwa nilai konstanta yang dihasilkan dalam pengujian adalah 24.915. Nilai konstanta yang diperoleh menunjukkan bahwa ketika diasumsikan tidak terjadi perubahan ambiguitas peran dan work family conflict yang terjadi dalam diri setiap pegawai maka tingkat stres kerja yang dirasakan setiap pegawai PT. Asuransi Mega Pratama Cabang Padang akan cenderung meningkat sebesar 24.915. Hasil yang diperoleh menunjukkan tingkat stres kerja yang dirasakan pegawai PT. Asuransi Mega Pratama Cabang Padang relatif tinggi.

Sesuai dengan pembentukan model regresi berganda yang telah dilakukan terlihat bahwa variabel ambiguitas peran memiliki koefisien regresi bertanda positif sebesar 0.546. Hasil yang diperoleh mengisyaratkan bahwa jika diasumsikan terjadi peningkatan nilai ambiguitas peran sebesar satu satuan akan mendorong meningkatnya stres kerja yang dirasakan pegawai PT. Asuransi Mega Pratama Cabang Padang sebesar 0,546 satuan dengan asumsi faktor lain selain ambiguitas peran dianggap tetap atau konstan.

Sesuai dengan pembentukan model regresi berganda yang telah terbentuk diketahui bahwa nilai koefisien regresi variabel work family conflict sebesar 0,011. Hasil yang diperoleh tersebut mengisyaratkan bahwa ketika diasumsikan terjadi peningkatan work family conflict dalam diri pegawai maka akan mendorong meningkatnya tingkat stres kerja yang dirasakan pegawai PT. Asuransi Mega Pratama Cabang Padang sebesar 0,011 satuan dengan asumsi faktor lain selain work family conflict dianggap tetap atau konstan.

#### Analisis Koefisien Determinasi

Berdasarkan hasil pengujian koefisien determinasi yang telah dilakukan diperoleh ringkasan hasil bahwa nilai koefisien determinasi yang dihasilkan dalam pengujian adalah sebesar 0,218. Hasil yang diperoleh tersebut menunjukkan bahwa variabel ambiguitas peran dan work family conflict mampu memberikan kontribusi dalam mempengaruhi stres kerja karyawan sebesar 21.80% sedangkan sisanya sebesar 78,20% lagi dijelaskan oleh variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian inilingkungan kerja fisik seperti role ambiguity, role of conflict dan beban kerja.

#### Hasil Pengujian t-statistik

---

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan dengan bantuan program SPSS. Diperoleh hasil pengujian hipotesis pertama yang bertujuan untuk mendapatkan bukti empiris pengaruh ambiguitas peran terhadap stres kerja pegawai PT. Asuransi Mega Pratama Cabang Padang, diperoleh nilai sig sebesar 0,001. Pada tahapan pengolahan data digunakan tingkat kesalahan 0,05. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa nilai sig sebesar 0,001 berada dibawah 0,05, maka keputusannya adalah  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa ambiguitas peran berpengaruh signifikan terhadap stres kerja pegawai PT. Asuransi Mega Pratama Cabang Padang.

Pada tahapan pengujian hipotesis kedua yang bertujuan untuk mendapatkan bukti empiris pengaruh work family conflict terhadap stres kerja yang dirasakan pegawai PT. Asuransi Mega Pratama Cabang Padang diperoleh nilai sig sebesar 0.952. Pada tahapan pengolahan data digunakan tingkat kesalahan sebesar 0,05. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa nilai sig sebesar 0,952 > alpha 0,05 maka keputusannya adalah  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa work family conflict tidak berpengaruh signifikan terhadap stres kerja pegawai PT. Asuransi Mega Pratama Cabang Padang.

#### Pengaruh Ambiguitas Peran Terhadap Stres Kerja

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis pertama ditemukan bahwa ambiguitas peran berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja pegawai PT. Asuransi Mega Pratama Cabang Padang. Temuan yang diperoleh tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi nilai ambiguitas peran yang dirasakan pegawai dalam bekerja akan semakin mendorong meningkatnya stres kerja. Temuan yang diperoleh pada tahapan pengujian hipotesis pertama sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Satriani dkk (2014) menemukan bahwa ambiguitas peran berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja karyawan. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa semakin tinggi ambiguitas peran yang dirasakan individu dalam bekerja akan mendorong meningkatnya stres kerja. Hasil penelitian David dan Smith (2003) menemukan bahwa ambiguitas peran berpengaruh positif terhadap stres kerja yang dirasakan karyawan, hasil yang sama juga diperoleh dalam penelitian yang dilakukan oleh Siegall (2009) yang menemukan bahwa semakin tinggi kerancuan tugas dan peran yang dirasakan karyawan dalam bekerja akan semakin mendorong meningkatnya stres kerja yang dirasakan karyawan.

#### Pengaruh Work Family Conflict Terhadap Stres Kerja

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis kedua ditemukan bahwa work family conflict tidak berpengaruh signifikan terhadap stres kerja pegawai PT. Asuransi Mega Pratama Cabang Padang. Keadaan tersebut terjadi karena pegawai selalu mampu menjaga keseimbangan antara kewajiban didalam bekerja atau kewajiban didalam keluarga, sehingga dua kepentingan tersebut tidak saling berbenturan, akibatnya pegawai tidak merasakan tekanan psikologis yang kuat terhadap hal tersebut. Temuan yang diperoleh sejalan dengan pendapatan yang dijelaskan oleh Robbins dan Timothy (2012) yang mengungkapkan bahwa stres dapat dipengaruhi oleh sejumlah variabel diluar work family conflict yaitu stresor atau variabel yang membentuk stres yaitu role of conflict, role ambiguity dan role of overload. Selain itu Luthan et al (2009) juga mengungkapkan bahwa stres tidak hanya dipengaruhi oleh work family conflict akan tetapi dapat juga dipengaruhi oleh stresor yang terdiri role ambiguity, role of overload dan workload. Hasil penelitian yang sama diperoleh dalam penelitian Sight et al (2015) yang menemukan bahwa work family conflict tidak berpengaruh terhadap stres kerja.

#### Kesimpulan

Berdasarkan kepada analisis dan pembahasan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan dapat diajukan beberapa kesimpulan penting yang merupakan jawaban dari permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini yaitu: 1) Ambiguitas peran berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja pegawai PT. Asuransi Mega Pratama Cabang Padang. 2) Work family conflict tidak berpengaruh signifikan terhadap stres kerja pegawai PT. Asuransi Mega Pratama Cabang Padang.

---

Sesuai dengan keterbatasan penelitian maka diajukan beberapa saran yang dapat memberikan manfaat positif bagi: 1) Bagi perusahaan disarankan untuk lebih meningkatkan kejelasan tugas pegawai dalam bekerja, langkah tersebut dapat dilakukan melalui komunikasi yang tepat antara pegawai dengan atasan, dengan meningkatkan kejelasan tugas maka akan mengurangi ambiguitas peran yang dapat terjadi sehingga menurunkan tingkat stres kerja yang dirasakan pegawai di lingkungan PT. Asuransi Mega Pratama Cabang Padang. 2) Peneliti dimasa mendatang diharapkan juga memasukan beberapa variabel baru yang juga dapat mempengaruhi stres kerja seperti gaya kepemimpinan, kelelahan emosional atau burnout. Saran tersebut menjadi sangat penting agar hasil penelitian yang diperoleh oleh peneliti dimasa mendatang menjadi lebih baik.

#### Daftar Pustaka

- Barber E Clifton dan Mieko Iwai. Role Conflict and Role Ambiguity as Predictor of Burnout Among Staff Caring for Ederly Dementia Patients. *Journal of Gerontological Social Work* Issue 23 Volume 2
- David F, Elloy Cathetine R Smith. 2003. Patterns of stress, work-family conflict, role conflict, role ambiguity and overload among dual-career and single-career couples: an Australian study. *Cross Cultural Management: An International Journal*, Vol. 10 Iss 1 pp. 55 – 66.
- Divara Krina I Gusti Agung Gede dan Rahyuda Agoes Ganesha. 2016. Pengaruh Work Family Conflict Terhadap Stres Kerja dan Komitmen Organisasional Pegawai Kontrak Dinas Kebutudayaan Provinsi Bali. *E-Jurnal Manajemen Unud* Vol 5 No 11.
- Ferdiansyah dan Ira Rachmawati Purnima. (2011). Pengaruh Role Ambiguity, Role Overload Terhadap Burnout (Studi Empiris Pada Auditor di KAP Kota Bandung)
- Gibson L James, John M Ivancevic, James H Donnelly dan Robert Konopaske. 2011 *Organizations Behavior Structure and Processes*. McGraw-Hill, Irwin.
- Gujarati Damodar. 2003. *Basic of Econometrica* 5th Editions. McGraw-Hill, Irwin.
- Hutami Gartiria. 2011. Pengaruh Konflik Peran dan Ambiguitas Peran Terhadap Komitmen Independensi Auditor Internal Pemerintah Daerah (Studi Empiris Pada Inspektorat Kota Semarang. *Jurnal Akuntansi Perilaku*. Universitas Diponegoro, Semarang.
- Istijanto. 2010. *Analisis Riset Perilaku Konsumen*. Gramedia Pustaka, Jakarta
- Luthan Fredd. 2009. *Organizational Behavior* 12 Editions. Printice-Hall. Person.
- Lukas Admaja. 2010. *Metodologi Penelitian dalam Bisnis*. BPFE, Yogyakarta.
- Mas,ud Fuad 2004. *Survey Diagnosis Organisasi Konsep dan Aplikasi*, Andi, Semarang.
- Mathis, L, Robert – H. Jackson, John., 2005. *Human Resource Management* (edisi 10). Jakarta : Salemba Empat
- Rahmiati Rizal. 2010. Faktor Faktor yang Mempengaruhi Komitmen Organisasi. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* Vol 4 Nomor 2. Universitas Diponegoro, Semarang.
- Rantika Renny dan Sunjoyo. 2010. Pengaruh Konflik Kerja – Keluarga Terhadap Komitmen Organisasional yang Dimediasi Oleh Kepuasan Kerja Pada Profesi Perawat di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr, Moewardi Surakarta. Published on Proceeding of Seminar Akbar Forum Manajemen Indonesia (FMI) 2010. Management Future Challeges Surabaya Shereton Hotel Page 37.
- Rehman Rashid Rana and Waheed Ajmal. 2012. Work Family Conflict and Organizational Commitment: Study of Faculty Memnbers in Pakistani Universities. *Pakistan Journal of Social and Clinical Psychology* Vol 9 No 2 Page 23 – 26 2012.
- Rivai Vetrizal. Dan Sagala 2008. *Perilaku Organisasi*. Salemba Empat, Jakarta

- 
- Robbins Steven P dan Timothy. 2012. *Organizational of Bahvior*. 8th Edition, McGraw-Hill, Irwin.
- Robbins Steven P dan Timothy. 2008. *Perilaku Organisasi*. Edisi Terjemahan. Erlangga, Jakarta.
- Satrini I Dewa Ayu Kadek, I Gede Riana dan I Made Sebudi. 2017. Pengaruh Work Overload, Ambiguitas PERan dan Budaya Organisasi Terhadap Stres Kerja. *E-Journal Ekonomi dan Bisnis* Volume 6 Nomor 3
- Siegall John. 2009. *Organizational Behavior Third Editions*. McGraw-Hill, Irwin.
- Sutanto Veliana, Jesslyn, dan Angelia Mogi. 2015. Analisis Pengaruh Work Family Conflict Terhadap Stres Kerja dan Kinerja Karyawan.