

ROLE STRESSORS, BURNOUT, DAN KINERJA PEKERJAAN: EKSPLORASI MODEL DAN PROPOSISI

Lina^{1*}

¹Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pelita Harapan, Jl. MH. Thamrin Boulevard 1100, Lippo Karawaci, Banten, 15811

*lina.fe@uph.edu

Abstrak

Tujuan Penelitian : Penelitian konseptual ini bertujuan untuk menyajikan model dan proposisi mengenai pengaruh negatif *role stressors* terhadap kinerja pekerjaan. Selain itu, penelitian ini juga mengulas bagaimana *burnout* memediasi pengaruh negatif *role stressors* terhadap kinerja pekerjaan.

Desain/Metode/Pendekatan : Penelitian ini merupakan studi konseptual yang menyajikan proposisi dari eksplorasi literatur terdahulu dengan mendasarkan pada teori.

Hasil Penelitian : *Role stressors* yang meliputi konflik peran, ambiguitas peran, dan kelebihan peran memiliki pengaruh negatif terhadap kinerja pekerjaan. *Role stressors* dapat mempengaruhi *burnout* yang pada akhirnya berdampak pada kinerja pekerjaan individu.

Kontribusi Teori : Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teori bagi penelitian akuntansi manajemen dan keperilakuan dengan berfokus pada pengaruh *role stressors* terhadap kinerja pekerjaan serta mengeksplorasi keberadaan *burnout* sebagai variabel mediasi.

Kontribusi Praktik/Kebijakan : Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis dalam upaya mengelola sumber daya manusia dengan memahami faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja pekerjaan.

Keterbatasan : Penelitian ini hanya menjelaskan hubungan kausal yang terkait dengan *role stressors*, *burnout*, dan kinerja pekerjaan melalui proposisi yang dibangun. Penelitian ini belum melakukan konfirmasi hubungan kausal tersebut secara empiris.

Kata Kunci : *Role stressors*, *burnout*, kinerja pekerjaan

PENDAHULUAN

Pada umumnya, individu di tempat kerja menghadapi *role stressors* yang dapat berbentuk konflik peran, ambiguitas peran, dan kelebihan peran (Kahn et al. 1964). Kalbers *et al.* (2005) menemukan bahwa konflik peran terjadi ketika terdapat ketidaksesuaian antara harapan dengan tuntutan yang berkaitan dengan peran individu, pemenuhan harapan atas satu peran membuat pemenuhan terhadap peran lain menjadi lebih sulit. Ambiguitas peran akan muncul jika tidak ada informasi atau pengetahuan yang dibutuhkan untuk menjalankan peran atau tugas yang diberikan (Schick *et al.* 1990). Kelebihan peran terjadi ketika individu memiliki beban pekerjaan yang sangat berat dan tidak sesuai kemampuan yang dimiliki serta sangat terbatasnya waktu untuk menyelesaikan beban pekerjaan tersebut.

Fisher (2001) menemukan bahwa *role stressors* terkait dengan kinerja pekerjaan yang buruk. Kinerja yang buruk menyebabkan hasil kerja yang tidak maksimal sehingga pada gilirannya dapat mengakibatkan perusahaan terpapar dengan kondisi kehilangan pendapatan dan kredibilitas yang berkurang. Penelitian terhadap kinerja pekerjaan sangat penting karena dengan kinerja yang optimal diharapkan dapat membawa berbagai dampak positif bagi keberlangsungan hidup dan keberhasilan organisasi (Rosdi 2020).

Hasil penelitian terdahulu belum menunjukkan hasil yang konsisten mengenai pengaruh konflik peran, ambiguitas peran, dan kelebihan peran terhadap kinerja (Murtiasri dan Ghozali 2006). Celik (2013), Agustina (2009), Ermawati *et al.* (2014), Khuong dan Yen (2016), Sari dan Suryanawa (2016) menemukan bahwa konflik peran dan ambiguitas peran memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja auditor. Sementara, Nur et al. (2016), Apsari dan Setiawan (2014), dan Akgunduz (2015) menemukan bahwa konflik peran dan ambiguitas peran memiliki pengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Gunawan dan Ramdan (2012) menemukan bahwa ambiguitas peran memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja namun tidak ada hubungan yang signifikan antara konflik peran dengan kinerja pekerjaan. Rizwan *et al.* (2014) menemukan hasil yang berbeda yaitu tidak ada hubungan yang signifikan antara ambiguitas peran dan kinerja pekerjaan. Khuong dan Yen (2016) membuktikan pengaruh negatif kelebihan peran terhadap kinerja pekerjaan. Agustina (2009)

menyimpulkan bahwa kelebihan peran berpengaruh negatif terhadap kinerja auditor junior. Sari dan Suryanawa (2016) membuktikan bahwa kelebihan peran memiliki pengaruh negatif terhadap kinerja auditor.

Akgunduz (2015) menunjukkan hasil yang berbeda bahwa kelebihan peran dikaitkan secara positif dengan kinerja pekerjaan. Murtiasri dan Ghozali (2006) menemukan bahwa kelebihan peran tidak memiliki pengaruh langsung terhadap kinerja pekerjaan. Gunawan dan Ramdan (2012) juga menemukan bahwa kelebihan peran tidak berpengaruh pada kinerja auditor.

Senatra (1980) mengungkapkan ketidakkonsistenan hasil penelitian tersebut dapat disebabkan oleh adanya kebutuhan variabel lain yang dapat berperan sebagai mediasi yang diharapkan mampu untuk menjelaskan pengaruh tidak langsung *role stressor* terhadap *job outcomes* dalam hal ini kinerja. Menurut Murtiasri dan Ghozali (2006), variabel mediasi yang dapat dimasukkan dalam hubungan ini adalah variabel *burnout*. *Burnout* pertama kali didefinisikan oleh Freudenberger (1974). *Burnout* melibatkan perasaan gagal dan kelelahan akibat dari tuntutan berlebihan pada energi seseorang dengan imbalan yang tidak cukup untuk upaya tersebut. Individu yang mengalami kelelahan menunjukkan sedikit atau tidak ada antusiasme untuk pekerjaan mereka dan umumnya mengalami kelelahan yang konstan (Hitt *et al.*, 2015). *Burnout* didefinisikan sebagai gangguan psikologis yang menggabungkan indikator kelelahan emosional, objektifikasi, dan penurunan pencapaian pribadi di antara karyawan yang terpapar tuntutan berlebihan dari lingkungan kerja (Maslach *et al.*, 2001). Selanjutnya, *burnout* merupakan sindrom psikologis yang berhubungan dengan pekerjaan, yang dapat didefinisikan oleh kombinasi dari kelelahan emosional, depersonalisasi, dan pengurangan pencapaian pribadi. Komponen pertama, kelelahan emosional, mengacu pada perasaan kelelahan yang membuat pekerja berpikir bahwa dia tidak akan mampu berinvestasi lebih jauh dalam tugasnya. Komponen kedua, depersonalisasi, mengacu pada jarak kognitif yang diekspresikan oleh sikap ketidakpedulian dan sinisme terhadap klien, rekan kerja, dan supervisor. Komponen ketiga, pengurangan pencapaian pribadi, mengacu pada perasaan berkurangnya kompetensi dalam memenuhi tuntutan pekerjaan.

Berdasarkan sejumlah penelitian terdahulu yang telah membuktikan pengaruh *role stressors* terhadap kinerja pekerjaan, penelitian ini bertujuan untuk

mengembangkan model dan proposisi terkait faktor penentu kinerja pekerjaan. Faktor penentu dalam penelitian ini adalah *role stressors*. Selain itu, penelitian ini juga mengeksplorasi peran mediasi *burnout* atas pengaruh *role stressors* terhadap kinerja pekerjaan sejalan dengan panggilan penelitian dari Murtiasri dan Ghozali (2006). Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi penelitian perilaku dengan berfokus pada pengaruh *role stressors* terhadap kinerja pekerjaan serta mengeksplorasi peran mediasi *burnout*. Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi praktis dalam mengelola sumber daya manusia dengan memahami faktor-faktor penentu kinerja pekerjaan.

KAJIAN LITERATUR dan PENGEMBANGAN PROPOSISI

Kajian Literatur

Teori Peran

Menurut Kahn *et al.* (1964) telah mengembangkan teori peran yang melihat stres yang dihasilkan dari ekspektasi yang bertentangan atau tidak sesuai dan harapan yang tidak jelas. Teori peran merupakan penekanan sifat individual sebagai pelaku sosial yang mempelajari perilaku yang sesuai dengan posisi yang ditempati di masyarakat. Young (2007) mengungkapkan bahwa teori peran sering digunakan sebagai kerangka penelitian dalam studi ilmu sosial untuk menyelidiki perilaku manusia yang diharapkan dalam situasi tertentu. Teori peran berguna karena menunjukkan bagaimana perilaku sering dikaitkan dengan harapan rekan kerja dan manajemen (Carpenter dan Lertpratchya 2016). Agustina (2009) mengungkapkan bahwa peran mencerminkan posisi seseorang dalam sistem sosial dengan hak dan kewajiban, kekuasaan dan tanggung jawab yang menyertainya. Untuk dapat berinteraksi satu sama lain, orang-orang memerlukan cara tertentu guna mengantisipasi perilaku orang lain. Peran melakukan fungsi ini dalam sistem sosial. Seseorang memiliki peran, baik dalam pekerjaan maupun di luar itu. Masing-masing peran menghendaki perilaku yang berbeda-beda. Dalam lingkungan pekerjaan itu sendiri seorang karyawan mungkin memiliki lebih dari satu peran, seorang karyawan bisa berperan sebagai bawahan, penyelia, anggota serikat pekerja, dan wakil dalam panitia keselamatan kerja.

Menurut Biddle (1986), teori peran memiliki lima perspektif, yaitu teori peran fungsional, teori peran interaksionis simbolis, teori peran structural, teori peran organisasional, dan teori peran koqnitif. Dalam lima perspektif teori peran ini, teori peran organisasional menekankan peran pengembangan dalam organisasi formal. Menurut teori peran organisasional, setiap karyawan melakukan pekerjaan atau peran yang ditugaskan oleh organisasi dengan tujuan agar organisasi dapat berfungsi sebagai entitas sosial (Wickham & Parker, 2007). Karena teori peran organisasional merupakan titik artikulasi antara organisasi dan individu, teori ini menyediakan jembatan konseptual yang tepat antara konflik peran, ambiguitas peran, dan kelebihan peran yang dialami oleh karyawan dengan berbagai kondisi yang dihadapi di lingkungan kerja.

Kinerja Pekerjaan

Kinerja pekerjaan adalah hasil dari prestasi kerja masing-masing karyawan yang menyebabkan karyawan tersebut menjadi berharga (Rosdi 2020). Selanjutnya, penilaian dan peningkatan kinerja pekerjaan merupakan faktor penting yang menunjang keberhasilan organisasi. Rummler dan Morrill (2004) menyatakan bahwa terdapat hubungan antara kinerja pekerjaan individu dalam organisasi, proses yang menjadi bagiannya, dan hasil pada tingkat organisasi.

Role Stressors

Menurut Cordes dan Dougherty (1993) ada tiga faktor anteseden yang dinamakan *role stressors* dari *burnout* yaitu konflik peran, ambiguitas peran, dan kelebihan peran. Menurut Schermerhorn *et al.* (2008), ambiguitas peran terjadi ketika seseorang tidak yakin mengenai peran dan tanggung jawabnya. Hitt *et al.* (2015) mendefinisikan konflik peran sebagai peran yang tidak kompatibel dan menciptakan tuntutan dan persyaratan yang bertentangan. Ketika seseorang mengalami kekurangan sumber daya, termasuk waktu dan energi, yang diperlukan untuk memenuhi tuntutan semua peran maka kelebihan peran terjadi dalam kondisi tersebut (Hecht, 2007).

Burnout

Maslach *et al.* (2001) mengungkapkan bahwa *burnout* merupakan sindrom psikologis yang berhubungan dengan pekerjaan. Kombinasi dari kelelahan emosional, depersonalisasi, dan pengurangan pencapaian pribadi inilah yang akan membentuk *burnout*. Kelelahan emosional merupakan perasaan lelah yang membuat individu merasa tidak akan mampu untuk melakukan lebih jauh lagi dalam tugasnya. Komponen kedua, depersonalisasi, mengacu pada jarak kognitif yang diekspresikan oleh sikap ketidakpedulian dan sinisme terhadap klien, rekan kerja, dan supervisor. Pengurangan pencapaian pribadi yang merupakan komponen ketiga mengacu pada perasaan menurunnya kompetensi dalam memenuhi tuntutan pekerjaan.

Pengembangan Proposisi

Konflik Peran dan Kinerja Pekerjaan

Murtiasri dan Ghozali (2006) menemukan bahwa konflik peran memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja auditor. Sejumlah penelitian menemukan hasil yang konsisten seperti penelitian Fisher (2001), Agustina (2009), Celik (2013), Ermawati *et al.* (2014), Apsari dan Setiawan (2014), Akgunduz (2015), Nur *et al.* (2016), Khuong dan Yen (2016), Sari dan Suryanawa (2016) konflik peran memiliki pengaruh negatif terhadap kinerja auditor. Penelitian yang dilakukan oleh Gunawan dan Ramdan (2012) serta Rizwan *et al.* (2014) menunjukkan hasil yang berbeda. Tidak ada hubungan yang signifikan antara konflik peran dan kinerja pekerjaan. Proposisi yang diajukan adalah sebagai berikut.

P₁ Konflik peran berpengaruh negatif terhadap kinerja pekerjaan.

Ambiguitas Peran dan Kinerja

Fisher (2001), Murtiasri dan Ghozali (2006), dan Celik (2013) menemukan bahwa ambiguitas peran memiliki pengaruh langsung terhadap kinerja auditor. Nur *et al.* (2016), Apsari dan Setiawan (2014), dan Akgunduz (2015) menemukan bahwa ambiguitas peran memiliki pengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Gunawan dan Ramdan (2012), Ermawati *et al.* (2014), Agustina (2009), Sari dan Suryanawa (2016), serta Khuong dan Yen (2016) juga menemukan bahwa ambiguitas peran memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja auditor. Rizwan *et al.* (2014) menemukan hasil

yang berbeda yaitu tidak ada hubungan yang signifikan antara ambiguitas peran dan kinerja pekerjaan. Berdasarkan uraian yang ada, proposisi yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

P₂ Ambiguitas peran berpengaruh negatif terhadap kinerja pekerjaan.

Kelebihan Peran dan Kinerja

Khuong dan Yen (2016) menganalisis efek dari lima faktor kerja termasuk overload pekerjaan, ambiguitas peran dan konflik peran, hubungan kerja, pengembangan karir, dan lingkungan kerja pada stres kerja dan kinerja pekerjaan di enam industri yang berbeda di Dong Xuyen Industrial Zone, Ba Provinsi Ria - Vung Tau, Vietnam. Untuk mengumpulkan data primer, kuesioner langsung dikirim ke 378 responden. Pendekatan kuantitatif adalah metode utama yang digunakan. Akibatnya, faktor kerja ini memiliki pengaruh negatif terhadap kinerja pekerjaan. Agustina (2009) menyimpulkan bahwa kelebihan peran berpengaruh negatif terhadap kinerja auditor junior. Sari dan Suryanawa (2016) membuktikan bahwa kelebihan peran memiliki pengaruh negatif terhadap kinerja auditor. Auditor umumnya menghadapi kelebihan peran ketika musim puncak. Jika auditor tidak dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik sesuai dengan batas waktu yang diberikan, maka itu menunjukkan bahwa kinerja auditor menurun. Penelitian yang dilakukan oleh Akgunduz (2015) menunjukkan hasil yang berbeda bahwa peran yang berlebihan dikaitkan secara positif dengan kinerja pekerjaan. Murtiasri dan Ghozali (2006) menemukan bahwa kelebihan peran tidak memiliki pengaruh langsung terhadap kinerja pekerjaan. Gunawan dan Ramdan (2012) juga menemukan bahwa kelebihan peran tidak berpengaruh pada kinerja auditor. Uraian yang ada mengarah pada proposisi berikut ini.

P₃ Kelebihan peran berpengaruh negatif terhadap kinerja pekerjaan.

***Burnout* Memediasi Pengaruh *Role Stressors* terhadap Kinerja**

Murtiasri dan Ghozali (2006) mengembangkan burnout sebagai mediator kunci untuk *role stressor* terhadap hasil pekerjaan. Dalam penelitian ini *role stressor* terdiri dari konflik peran, ambiguitas peran dan kelebihan peran. Hasil pekerjaan meliputi kepuasan kerja, keinginan berpindah dan kinerja pekerjaan. Penelitian ini berhasil

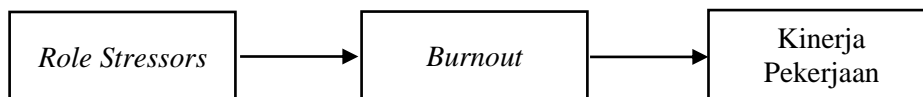
membuktikan burnout sebagai mediator untuk *role stressor* terhadap kinerja pekerjaan. Penelitian Celik (2013) menguji pengaruh pada *role stressor* terhadap kinerja dengan menggunakan *burnout* sebagai variabel mediasi. Namun, penelitian ini hanya menggunakan ambiguitas peran dan konflik peran sebagai komponen dari *role stressor*. Pengaruh tidak langsung melalui *burnout* dan pengaruh langsung ambiguitas peran dan konflik peran terhadap kinerja dapat dibuktikan melalui penelitian Celik (2013) tersebut. Berdasarkan penelitian terdahulu yang telah diuraikan maka diajukan proposisi berikut ini.

P_4 *Burnout* memediasi pengaruh konflik peran terhadap kinerja pekerjaan.

P_5 *Burnout* memediasi pengaruh ambiguitas peran terhadap kinerja pekerjaan.

P_6 *Burnout* memediasi pengaruh kelebihan peran terhadap kinerja pekerjaan.

Model konseptual yang dikembangkan dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut.



Gambar 1. Model Konseptual

HASIL DAN PEMBAHASAN

Role stressor terdiri dari konflik peran, ambiguitas peran, dan kelebihan peran. Pada dasarnya konflik peran dapat berbentuk: (1) tidak memiliki kebebasan dalam menjalankan tugas, (2) menerima penugasan tanpa sumber daya yang memadai untuk dapat menyelesaikan tugas tersebut, dan (3) mengerjakan tugas yang tidak sesuai dengan kompetensi yang dimiliki. Selanjutnya, ambiguitas peran dapat berupa (1) ketidakjelasan wewenang yang dimiliki dalam organisasi, (2) tidak memahami cakupan tanggung jawab atas posisi di organisasi, (3) tidak memahami secara jelas harapan organisasi, dan (4) tidak cukup mendapatkan informasi tentang pekerjaan yang harus dilakukan. Kelebihan peran dapat berupa (1) tidak memiliki cukup waktu untuk menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan harapan organisasi, (2) pekerjaan yang terlalu berat/berlebihan dari yang seharusnya dilakukan, dan (3) kesulitan dalam memenuhi standar kinerja yang terlalu tinggi di organisasi.

Semua *role stressors* tersebut, baik konflik peran, ambiguitas peran, maupun kelebihan peran, memicu terjadinya kondisi *burnout*. *Burnout* merupakan keadaan psikologis yang menunjukkan kelelahan yang diakibatkan oleh tuntutan berlebihan yang tidak disertai dengan imbalan yang memadai. Kondisi *burnout* tersebut pada umumnya berhubungan dengan pekerjaan yang dilakukan. Individu yang mengalami *burnout* pada umumnya merasakan kelelahan emosional, depresi, dan mengalami penurunan pencapaian atau prestasi pribadi. Semakin banyak kondisi *role stressors* maka semakin tinggi *burnout* yang dirasakan.

Individu yang merasakan *burnout* adalah individu yang merasa terkuras secara emosional, sangat lelah dan sangat penat karena pekerjaan, memperlakukan orang lain sebagai obyek yang tidak penting, tidak mempunyai perasaan terhadap orang lain, dan mengeraskan hati secara emosional. Kondisi individu dalam keadaan *burnout* seperti ini tentu berdampak buruk pada kinerja pekerjaan yang dilakukan. Pada umumnya, kinerja pekerjaan individu dapat meliputi kemampuan untuk menjaga kuantitas dan kualitas pekerjaan, berkomunikasi secara lisan dan tulisan, bertanggung jawab atas pekerjaan yang diberikan, meningkatkan kemampuan profesional, mematuhi kebijakan dan prosedur yang telah ditetapkan, beradaptasi dengan tugas baru yang diberikan, bekerja sama dengan orang lain dalam organisasi. Dalam kondisi *burnout* maka individu tidak lagi mampu menunjukkan kinerjanya dengan baik.

Role stressor yang terdiri dari konflik peran, ambiguitas peran, dan kelebihan peran dapat menimbulkan terjadinya kondisi *burnout* pada individu. Individu dengan kondisi *burnout* mengalami kombinasi dari kelelahan emosional, depersonalisasi, dan pengurangan pencapaian pribadi. Perasaan lelah membuat individu merasa tidak akan mampu untuk melakukan lebih jauh lagi dalam tugasnya. Depersonalisasi yang mengacu pada jarak kognitif yang diekspresikan oleh sikap ketidakpedulian dan sinisme terhadap klien, rekan kerja, dan supervisor pasti memperburuk kinerja individu. Kondisi *burnout* juga ditunjukkan dalam bentuk pengurangan pencapaian pribadi dengan menurunnya kompetensi dalam memenuhi tuntutan pekerjaan. *Burnout* yang dialami individu pada akhirnya sangat berdampak negatif terhadap kinerja pekerjaan.

SIMPULAN

Penelitian ini menyajikan model dan proposisi mengenai pengaruh negatif *role stressors* terhadap kinerja pekerjaan dan mengeksplorasi bagaimana peran mediasi dari *burnout*. *Role stressors* meliputi konflik peran, ambiguitas peran, dan kelebihan peran. Ketiga *role stressors* tersebut memiliki pengaruh negatif terhadap kinerja pekerjaan melalui *burnout*. Pada saat seorang individu diminta mengerjakan tugas yang tidak sesuai dengan kompetensi yang dimilikinya maka akan menimbulkan *burnout*. Demikian pula halnya ketika individu tidak memahami perannya dalam organisasi dan ketika dihadapkan pada tugas yang terlalu berat tanpa didukung dengan sumber daya yang memadai. Kondisi *burnout* yang dirasakan oleh individu memiliki pengaruh negatif terhadap kinerja pekerjaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, L. (2009). Pengaruh konflik peran, ketidakjelasan peran, dan kelebihan peran terhadap kepuasan kerja dan kinerja auditor. *Jurnal Akuntansi*, 1 (1): 40-69.
- Akgunduz, Y. (2015). The influence of self-esteem and role stress on job performance in hotel businesses. *International Journal of Contemporary Hospitality Management* 27 (6): 1082-1099.
- Apsari, M. dan IA. Setiawan. (2001). Pengaruh role conflict dan role ambiguity terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Sains Manajemen dan Akuntansi* 6 (1): 46-56.
- Biddle, B.J. 1986. Recent developments in role theory. *Annual Review of Sociology* 12: 67-92.
- Carpenter, S. dan A.P. Lertpratchya. (2016). A Qualitative and Quantitative Study of Social Media Communicators: An Extension of Role Theory to Digital Media Workers. *Journal of Broadcasting & Electronic Media* 60(3): 448-464
- Celik, K. (2013). The effect of role ambiguity and role conflict on performance of vice principals: The mediating role of burnout. *Eurasian Journal of Educational Research* 51: 195-214.
- Cordes, C dan T. Dougherty. (1993). A review and integration of research on job burnout. *Academy of Management Review* 18: 621-656.

- Ermawati, MD., NK. Sinarwati, dan E. Sujana. (2014). Pengaruh role stress terhadap kinerja auditor dengan emotional quotient sebagai variabel moderating. *e-Journal Universitas Pendidikan Ganesha*, 2 (1).
- Fisher, R.T. (2001). Role stress, the type-A behavior pattern, and external auditor job satisfaction and performance. *Behavioral Research in Accounting* 13 (1): 143-170.
- Freudenberger, H. (1974). Staff burnout. *Journal of Social Issues* 30 (1): 159–165.
- Gunawan, H dan Ramdan, Z. (2012). Pengaruh Konflik Peran, Ketidakjelasan Peran, Kelebihan Peran, Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Auditor Di Kantor Akuntan Publik Wilayah Dki Jakarta. *Binus Business Review* 3 (2): 825-839.
- Hecht, L. M. (2007). Role conflict and role overload: Different concepts, different consequences. *Sociological Inquiry* 71(1): 111– 121.
- Hitt, Michael A., C. C. Miller, dan A. Colella. (2015). *Organizational Behavior*. 4th Edition. John Wiley & Sons.
- Kahn, RL., DM. Wolfe, RP. Quinn, JD. Snoek, dan RA. Rosenthal. (1964). *Organizational stress: Studies in role conflict and ambiguity*. New York: Wiley.
- Kalbers dan T. Fogarty. (1996). Internal auditor professionalism: An empirical analysis of its nature and its consequences. *Auditing: A Journal of Practice and Theory* 14 (1): 64-86.
- Khuong, MN. dan VH. Yen. (2016). Investigate the effects of job stress on employee job performance — A case study at Dong Xuyen Industrial Zone, Vietnam. *International Journal of Trade, Economics and Finance* 7 (2): 31-37.
- Maslach, C., W. B. Schaufeli, dan M. P. Leiter. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology* 52: 397-422.
- Murtiasri, E. dan I. Ghozali. (2006). Antecedents and consequences burnout pada auditor: Pengembangan terhadap role stress model. *Simposium Nasional Akuntansi IX*. Padang.
- Nur, IR., T. Hidayati, dan S. Maria. (2016). Pengaruh konflik peran, ambiguitas peran, dan stres kerja terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Manajemen* 8 (1): 1-18.

- Rizwan, M., A. Waseem, dan SA. Bukhari. (2014). Antecedents of job stress and its impact on job performance and job satisfaction. *International Journal of Learning & Development* 4 (2): 187-203.
- Rosdi, I.S., Mazni Alias, dan Norhazlin Ismail. (2020). *What drives employee performance? Revisiting the human performance system model*. Jurnal Pengurusan, 59: 1-12.
- Rummler, G.A. dan Morrill, K. (2004). Result chain: A tool for serious performance consultants. *Training & Development* 2: 26-34.
- Sari, NPER. dan IK Suryanawa. (2016). Konflik peran, ketidakjelasan peran, dan kelebihan peran terhadap kinerja auditor dengan tekanan waktu sebagai pemoderasi. *e-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* 15 (2): 1392-1421.
- Schermerhorn Jr., J. R., J. G. Hunt, and R. N. Osborn. (2008). *Organizational Behavior*. Tenth edition. John Wiley & Sons, Inc.
- Schick, A, L. Gordon, dan S. Haka. (1990). Information overload: A temporal approach. *Accounting, Organizations and Society* 15: 199-220.
- Senatra, P. (1980). Role conflict, role ambiguity and organizational climate in a public accounting firm. *The Accounting Review* 55: 594-603.
- Wickham, M. dan M. Parker. (2007). Reconceptualising organizational role theory for contemporary organizational contexts. *Journal of Managerial Psychology* 22(5): 440-464.
- Young, K.M. (2007). Illinois public community college department chair roles and role conflict. *Dissertation Abstracts International*, 69(02): 1-293.

