

PENGARUH AMBIGUITAS PERAN DAN BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA TUGAS DAN KINERJA KONTEKSTUAL KARYAWAN (Studi pada Hotel Kelas Melati di Semarang)

Agustin Erawati Susanto

Mahasiswa Universitas Diponegoro Semarang

Abstract

Competition in hotel business make owner hotels vying to give the best hotel image. Hotel's performance can't be separate from task and contextual performance's employees. Factors that influencing task and contextual performance's employees are role ambiguity and workload. So, the research was conducted to see how influence of role ambiguity and workload to task and contextual performance's employees.

This research was conducted at six non star hotels in Semarang with the number of respondent who took part in were 131 employees. The collection of data was using questionnaire techniques. The data analysis technique in this research is SEM or Structural Equation Modeling.

Based on the result calculated by AMOS 16, the obtained result that all the hypotheses proposed was acceptable. Role ambiguity had negative impact and significant on employee's task performance, Role ambiguity had negative impact and significant on employee's contextual performance, workload had negative impact and significant on employee's task performance and workload had negative impact and significant on employee's contextual performance. The research had shown that role ambiguity was the largest factor influencing the employee's task and contextual performance. Based on the above findings, the model proposed in this research could be accepted.

Keywords :

Role Ambiguity, Workload, Task Performance, Contextual Performance.

PENDAHULUAN

PENDAHULUAN

Industri perhotelan di Indonesia menunjukkan kemajuan yang pesat, terbukti dengan semakin meningkatnya jumlah hotel dan jumlah kamarnya. Dari Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI) diperoleh data bahwa di Semarang pertumbuhan kamar hotel meningkat 25 persen per tahun tidak diimbangi dengan permintaan sebesar 8 persen per tahun. Ketidakseimbangan tersebut mengakibatkan persaingan di bisnis perhotelan semakin ketat. Menurut

Bienstock *et al* (2003) dalam Nasurdin dan Khuan (2008), kunci utama organisasi jasa seperti perhotelan untuk memenangkan kompetisi adalah karyawan terutama karyawan bagian *front line*.

Nasurdin dan Khuan (2007) menyatakan bahwa kinerja yang efektif dari karyawan *front line* secara signifikan mempengaruhi persepsi pelanggan akan kualitas jasa yang ditawarkan, dan merupakan alasan terciptanya keberhasilan atau kegagalan organisasi di industri pasar.

Selain itu, menurut Wang *et al* (2003) dalam Nasurdin dan Khuan (2007), organisasi yang memiliki kualitas pelayanan yang lebih baik mempunyai konsekuensi positif bagi penambahan reputasi organisasi, kepuasan dan *retention* pelanggan yang tinggi serta profitabilitas yang besar bagi organisasi.

Menurut Aguins (2009), *job performance* (kinerja) biasanya dibagi menjadi *task performance* (kinerja tugas) dan *contextual performance* (kinerja kontekstual). Kinerja tugas mencerminkan tanggung jawab kinerja yang dapat diramalkan dan dilaksanakan untuk mengimplementasikan cara kerja organisasi (William dan Anderson, 1991 ; Borman dan Motowidlo, 1997 ; Katz, 1964 dalam Nasurdin dan Khuan, 2007). Sedangkan kinerja kontekstual mencerminkan perilaku pola variabel diluar deskripsi pekerjaan untuk memfasilitasi penyelesaian tujuan organisasi (Van Scotter, 2000 ; Katz, 1964 dalam Nasurdin dan Khuan, 2007).

Kinerja tugas dan kinerja kontekstual dipengaruhi oleh ambiguitas peran dan beban kerja. Menurut Yun *et al* (2007), ketika peran karyawan tidak terdefinisi dengan jelas, maka karyawan akan menetapkan tujuan dan harapan kinerja tugasnya sendiri sebaliknya, penelitian Nasurdin dan Khuan (2008) dan Hampton *et al* (1986) menyatakan ambiguitas peran tidak memiliki pengaruh terhadap kinerja tugas. Penelitian pengaruh antara ambiguitas peran terhadap kinerja kontekstual juga menunjukkan

hasil yang berbeda. Penelitian Nasurdin dan Khuan (2008) menunjukkan ambiguitas peran secara signifikan berpengaruh negatif terhadap kinerja kontekstual. Sebaliknya, penelitian Morgeson *et al* (2005) dalam Yun, *et al* (2007) menyatakan ambiguitas peran berpengaruh positif terhadap kinerja kontekstual.

Penelitian Holden *et al* (2008), Gilboa *et al* menyatakan beban kerja tidak memiliki pengaruh terhadap kinerja tugas. Berbeda dengan Holden *et al* dan Gilboa, Menurut Hauck *et al* (2008) dan Cox Fuenzalida *et al* (2006), penambahan dan pengurangan beban kerja memiliki pengaruh negatif terhadap kinerja tugas. Penelitian beban kerja dengan kinerja kontekstual juga menunjukkan hasil berbeda. Menurut penelitian Noblet *et al* (2006) dalam Shim dan Rohrbaug (2006), beban kerja tidak memiliki pengaruh terhadap kinerja kontekstual karyawan. Sebaliknya, menurut Rosen *et al* (2010), beban kerja lebih mempengaruhi kinerja kontekstual terhadap kinerja tugas. Dari hasil yang berbeda – beda tersebut, maka dilakukan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh ambiguitas peran dan beban kerja terhadap kinerja tugas dan kontekstual karyawan hotel kelas melati di Semarang.

TELAAH PUSTAKA

Kinerja Tugas

William dan Anderson (1991), menyatakan kinerja tugas adalah perilaku yang merupakan bagian dari persyaratan pekerjaan yang ditentukan dan sebagai hasilnya diberikan sistem penghargaan yang formal. Menurut Aguins (2009), kinerja tugas dapat didefinisikan sebagai berikut :

- Kegiatan-kegiatan yang mengubah bahan baku menjadi barang jadi dan jasa yang dihasilkan oleh organisasi.
- Kegiatan-kegiatan yang membantu proses transformasi dengan memenuhi pasokan bahan baku, pendistribusian barang jadi, atau menyediakan perencanaan,

- koordinasi, pengawasan atau staf fungsi yang memungkinkan organisasi untuk dapat berfungsi secara efektif dan efisien.

Kinerja Kontekstual

Menurut Borman dan Motowidlo (1993 dalam Borman dan Motowidlo, 1997), Kinerja kontekstual atau *Extra- role performance* atau *OCB* dapat didefinisikan sebagai perilaku yang menguntungkan bagi organisasi dan melebihi persyaratan formal bekerja (seperti menolong rekan kerja dalam bekerja, bekerja dalam ujam kerja ekstra, memberikan saran untuk peningkatan). Aktivitas ini sangat penting karena aktivitas ini memberikan kontribusi kepada efektifitas organisasi dengan cara membentuk konteks organisasi, sosial dan psikologis yang berfungsi membantu aktivitas dan proses tugas.

Ambiguitas Peran

Greenberg dan Baron (2003), menyatakan bahwa ambiguitas peran adalah ketidakyakinkan tentang yang diharapkan dari melakukan pekerjaan. Menurut Khan (1964 dalam Rhoads *et al*, 1994), mendefinisikan ambiguitas peran sebagai tingkatan dimana terjadi kekurangan informasi penting tentang beberapa hal, yaitu :

- a. Lingkup dan batas tanggung jawab pekerjaan seseorang
- b. Harapan terkait dengan peran, metode dan perilaku untuk memenuhi tanggung jawab seseorang
- c. Harapan tentang anggota yang harus terpenuhi
- d. Penilaian tentang standar kinerja seseorang

Beban Kerja

Menurut Gilboa *et al* (2008), pengertian beban kerja adalah tuntutan pekerjaan yang kekurangan ataupun kelebihan sumber daya yang ada untuk dapat menyelesaikan pekerjaan tersebut. Menurut Greenberg dan Baron (2003), beban kerja terjadi ketika karyawan diminta untuk

melakukan lebih banyak pekerjaan daripada yang sanggup ditangani oleh karyawan tersebut.

Pengaruh antara Ambiguitas Peran terhadap Kinerja Tugas

Dua penelitian meta analisis mengindikasikan ambiguitas peran secara signifikan mempunyai hubungan negatif dengan *in role performance* (Gilboa *et al*, 2008 ; Tubre and Collins, 2000). Dalam sebuah organisasi yang menekankan standarisasi dan prosedur yang teratur, ambiguitas peran akan lebih mungkin dianggap sebagai ancaman dan oleh karena itu secara negatif mempengaruhi kinerja tugas. Selain itu, Singh (1998) dalam penelitian mendapatkan hasil bahwa ambiguitas peran mempunyai hubungan negatif dengan kinerja khususnya kinerja tugas.

Pengaruh antara Ambiguitas Peran terhadap Kinerja Kontekstual

Menurut Eatough *et al* (1999) dalam Rosen *et al* (2010), ambiguitas peran secara signifikan mempunyai hubungan negatif dengan kinerja kontekstual. Begitu juga, dengan penelitian yang dilakukan oleh Nasurdin dan Khuan (2008) menemukan bahwa ambiguitas peran secara negatif mempengaruhi kinerja kontekstual. Hasil ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Bettencourt dan Brown (2003).

Pengaruh antara Beban Kerja terhadap Kinerja Tugas

Menurut Hauck *et al*, 2008; Cox-Fuenzalida *et al*, 2006, penambahan dan pengurangan beban kerja memiliki pengaruh negatif terhadap kinerja tugas. Hasil penelitian ini menunjukkan penambahan dan pengurangan beban kerja akan merugikan karyawan dalam hal kinerja dan produktivitas bagi organisasi. Sebaliknya, menurut Gilboa *et al* (2008), beban kerja mungkin tidak dianggap merugikan kinerja tugas, jika karyawan menganggap beban kerja

sebagai tantangan untuk meningkatkan kinerja tugas.

Pengaruh antara Beban Kerja terhadap Kinerja Kontekstual

Menurut penelitian Noblet *et al* (2006 dalam Shim dan Rohrbaug, 2006), beban kerja tidak memiliki pengaruh terhadap kinerja kontekstual karyawan. Sebaliknya, menurut Rosen *et al* (2010), beban kerja lebih mempengaruhi kinerja kontekstual terhadap kinerja tugas.

KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

Berdasarkan tinjauan dari telaah pustaka, dapat dibuat kerangka pemikiran teoritis tentang faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kinerja tugas dan kontekstual karyawan. Kerangka pemikiran penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 1.

Berdasarkan telaah pustaka yang ada, dapat disusun hipotesis untuk penelitian ini sebagai berikut:

H1 : Ambiguitas peran berpengaruh negatif terhadap kinerja tugas karyawan.

H2 : Ambiguitas peran berpengaruh negatif terhadap kinerja kontekstual karyawan.

H3 : Beban kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja tugas karyawan.

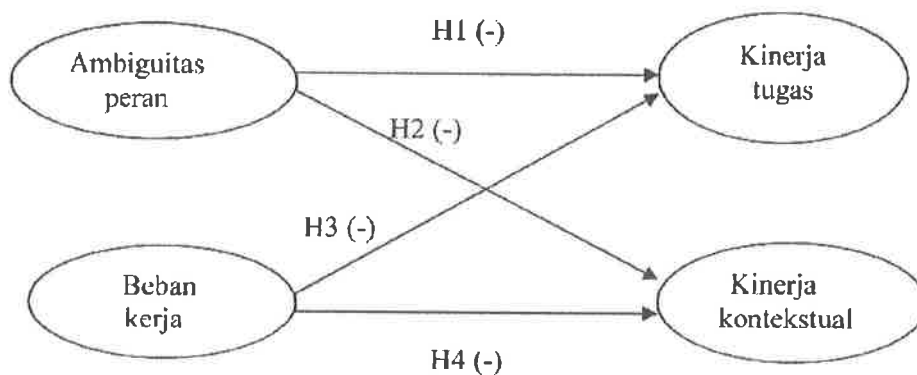
H4 : Beban kerja berpengaruh terhadap kinerja kontekstual karyawan.

METODE PENELITIAN

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan 6 (enam) hotel kelas melati di kota Semarang. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini seluruh karyawan yaitu berjumlah 140 orang. Karena menggunakan seluruh karyawan menjadi sampel, maka metode pengambilan sampel yang digunakan adalah sensus. Sebanyak 140 kuesioner disebarkan tetapi hanya kembali 135 lembar dan setelah dikoreksi diperoleh kuesioner yang valid sebanyak 131 lembar.

Gambar 1
Kerangka Pemikiran Teoritis



Sumber : H1 : Nasurdin dan Khuan (2008)
H2 : Nasurdin dan Khuan (2008)
H3 : Hauck *et al* (2008)
H4 : Rosen *et al* (2010)

Definisi Operasional Variabel Penelitian

Kinerja tugas karyawan diukur dengan kriteria : tugas diselesaikan; memenuhi tanggungjawab yang terdapat dianalisis jabatan; tugas selesai sesuai dengan harapan dari atasan dan memenuhi persyaratan kinerja formal pekerjaan (Williams dan Anderson, 1991). Kinerja kontekstual karyawan diukur dengan : membantu rekan kerja tanpa diminta; memperlakukan rekan kerja dengan benar; memuji rekan kerja ketika mereka berhasil, mendukung dan mendorong rekan kerja ketika mengalami masalah pribadi; mengambil jam tambahan untuk menyelesaikan pekerjaan tepat waktu; mengambil alih pekerjaan yang sulit dengan antusias; bekerja lebih keras dari yang diperlukan dan bertahan dalam mengatasi hambatan untuk menyelesaikan tugas (Hochwater *et al*, 2004).

Ambiguitas peran diukur dengan:

wewenang peran; tanggung jawab peran; prioritas dari peran; harapan dari peran dan kejelasan definisi peran (Rizzo *et al*, 1970 dalam Nasuridin dan Khuan, 2008). Beban kerja diukur dengan: banyaknya tugas; mengganggu kualitas kerja; Jumlah personalia kurang dan kurangnya waktu istirahat (Pareek, 1983 dalam Fuad Mas'ud, 2004).

Alat Analisis

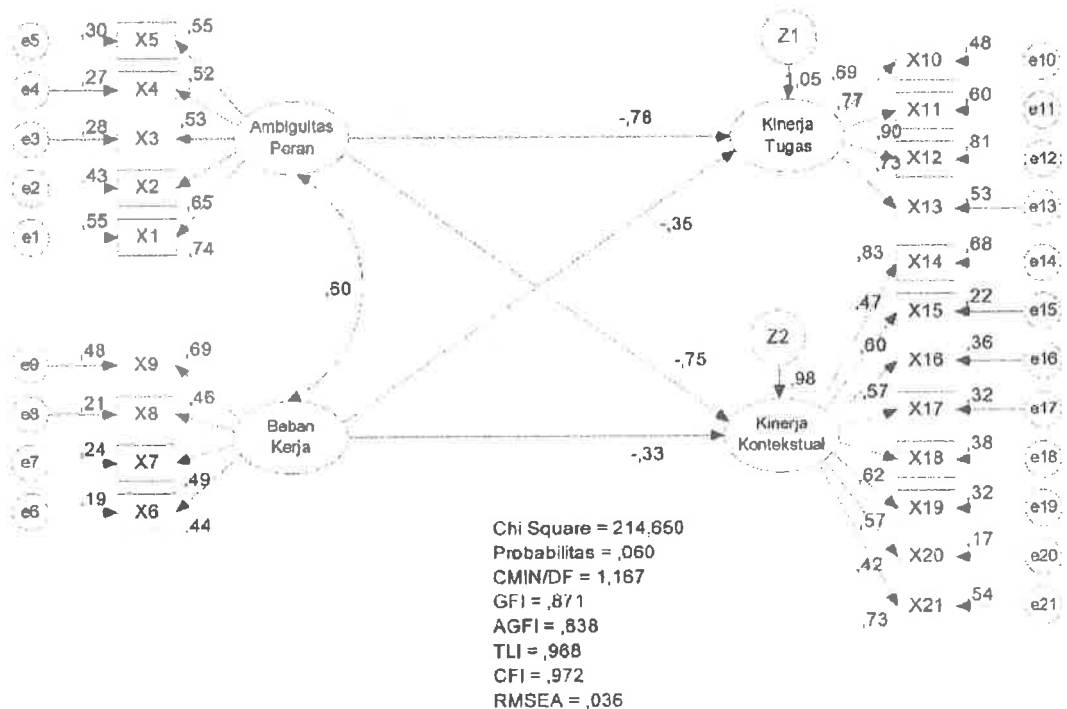
Adapun teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Modeling* (SEM) yang dioperasikan melalui program AMOS 16.

HASIL PENELITIAN

Analisis Data

Hasil dari analisis data dapat disajikan dalam gambar dan tabel berikut:

Gambar 2
Structural Equation Model



Tabel 1.
Hasil Pengujian Kelayakan *Full Model*

<i>Goodness of Fit Indeks</i>	<i>Cut off Value</i>	Hasil	Evaluasi Model
Chi-Square (df = 184)	$< \chi^2 (184 ; 0,05) = 216,649$	214,650	Baik
Probability	$> 0,05$	0,060	Baik
RMSEA	$\leq 0,08$	0,036	Baik
GFI	$\geq 0,90$	0,871	Marginal
AGFI	$\geq 0,90$	0,838	Marginal
CMIN/DF	$\leq 5,00$	1,167	Baik
TLI	$\geq 0,95$	0,968	Baik
CFI	$> 0,95$	0,972	Baik

Pengujian model ini menggunakan beberapa fit indeks untuk mengukur seberapa kesesuaian dari model penelitian yang sedang dikembangkan.

Dari analisis AMOS diperoleh hasil seperti pada Tabel 1.

PEMBAHASAN

1. Pengaruh Ambiguitas Peran terhadap Kinerja Tugas Karyawan

Dalam penelitian ini terbukti bahwa ambiguitas peran berpengaruh negatif terhadap kinerja tugas karyawan. Sejalan dengan hal tersebut, bahwa ambiguitas peran karyawan yang tinggi, semakin menurunkan kinerja tugas karyawan tersebut.

Hasil ini sejalan dengan penelitian Gilboa *et al* (2008), bahwa karyawan yang kurang pengetahuannya tentang yang diharapkan perusahaannya akan menghambat upaya yang dilakukan oleh karyawan untuk mencapai tujuan kinerja yang berkaitan. Dalam penelitian ini ditemukan bahwa ketidaktahuan atau ketidakjelasan karyawan hotel kelas melati terhadap apa saja yang seharusnya dilakukan dengan pekerjaannya termasuk sejauh mana harapan dan definisi peran yang dimiliki akan

berpengaruh negatif terhadap kinerja tugasnya.

2. Pengaruh Ambiguitas Peran terhadap Kinerja Kontekstual Karyawan

Dalam penelitian ini terbukti bahwa ambiguitas peran berpengaruh negatif terhadap kinerja kontekstual karyawan. Sejalan dengan hal tersebut, bahwa semakin tinggi ambiguitas peran yang dialami karyawan, maka akan semakin menurunkan kinerja kontekstual karyawan tersebut.

Hasil ini sejalan dengan penelitian Bettencourt dan Brown (2003), bahwa ambiguitas peran secara signifikan berpengaruh negatif terhadap kinerja kontekstual. Ketika karyawan tidak jelas dan tidak yakin akan obyek yang mereka kerjakan, tindakan yang dilakukan dan harapan dari penampilannya, maka ketidakyakinan dalam melakukan kinerja kontekstual akan meningkat.

3. Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Tugas Karyawan

Dalam penelitian ini terbukti bahwa beban kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja tugas karyawan. Sejalan dengan ini, bahwa semakin tinggi beban kerja yang dimiliki karyawan, maka akan menurunkan kinerja tugas karyawan tersebut.

Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hauck *et al* (2008), bahwa peningkatan beban kerja akan menurunkan kinerja tugas. Penambahan beban kerja karyawan akan merugikan karyawan dalam hal kinerja dan untuk organisasi dalam hal produktivitas.

4. Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Kontekstual Karyawan

Dalam penelitian ini terbukti bahwa beban kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja kontekstual karyawan. Sejalan dengan ini, bahwa semakin tinggi beban kerja yang dimiliki karyawan, maka akan menurunkan kinerja kontekstual karyawan tersebut.

Hasil penelitian ini menjawab keterbatasan penelitian yang dilakukan oleh Rosen *et al*, 2010 yang menduga bahwa beban kerja mempengaruhi kinerja kontekstual. Dalam penelitian ini beban kerja memiliki pengaruh negatif yang paling kecil terhadap kinerja yaitu 0,33. Dari hasil kuesioner ditemukan bahwa sebagian besar karyawan merasa tidak cukup tersedia sumber daya (jumlah personalia kurang) dalam melaksanakan tugasnya. Beban kerja tinggi akan menghalangi karyawan dalam pencapaian prestasi kerja sehingga karyawan akan berfokus kepada kinerja tugas dan cenderung untuk kurang terlibat dalam kinerja kontekstual.

KESIMPULAN

Dari penelitian ini dapat ditarik beberapa kesimpulan. Pertama, ambiguitas peran memiliki pengaruh yang negatif dan signifikan terhadap kinerja tugas karyawan hotel kelas melati. Dengan demikian, kinerja tugas karyawan hotel kelas melati akan semakin tinggi jika ambiguitas peran karyawan semakin rendah. Pengaruh ambiguitas peran terhadap kinerja tugas karyawan merupakan pengaruh yang dominan daripada variabel lainnya. Kedua, ambiguitas

peran memiliki pengaruh yang negatif dan signifikan terhadap variabel kinerja kontekstual karyawan. Dengan demikian, kinerja kontekstual karyawan hotel kelas melati akan semakin baik apabila ambiguitas peran yang dialami oleh karyawan semakin rendah. Ketiga, Beban kerja memiliki pengaruh yang negatif dan signifikan terhadap kinerja tugas karyawan. Dengan demikian, apabila beban kerja karyawan rendah maka kinerja tugas karyawan hotel kelas melati akan semakin baik. Dan yang terakhir, Beban kerja memiliki pengaruh yang negatif dan signifikan terhadap kinerja kontekstual karyawan. Dengan demikian, apabila beban kerja karyawan rendah maka kinerja kontekstual karyawan hotel kelas melati akan semakin baik.

IMPLIKASI

Beberapa implikasi kebijakan yang dapat diberikan penelitian ini untuk hotel kelas melati di Semarang, antara lain:

1. Mengevaluasi deskripsi pekerjaan (wewenang, tanggung jawab, definisi dan tujuan peran) apakah masih terjadi *overlapping* peran sehingga masih membingungkan karyawan. Oleh karena itu, deskripsi pekerjaan perlu ditata dan dirumuskan kembali bagian mana yang masih menimbulkan ambiguitas peran.
2. Mengkomunikasikan hasil evaluasi deskripsi jabatan kepada para karyawan agar karyawan dapat memahami deskripsi pekerjaan yang telah ditetapkan.
3. Adanya peran dari manajer untuk secara aktif membantu karyawan dalam memahami wewenang dan tanggung jawab perannya, supaya para karyawan dapat memahaminya dengan tepat.

KETERBATASAN PENELITIAN

Penelitian ini masih memiliki keterbatasan yaitu hasil penelitian ini tidak dapat digeneralisasi pada kasus lain yaitu pada kasus-kasus hotel

berbintang. Tingkat ambiguitas peran dan beban kerja yang dirasakan tentu berbeda, sehingga hasil pada penelitian ini tidak dapat digeneralisasi pada semua kasus di perhotelan.

AGENDA PENELITIAN MENDATANG

Hal-hal yang mungkin dapat dikembangkan yaitu dengan mempertimbangkan untuk meneliti variabel lain yang dapat memberikan gambaran mengenai hasil penelitian yang lebih rinci, misalnya dengan menggunakan variabel konflik peran.

DAFTAR REFERENSI

- Adi Soenarno. 2006. **Front Office Management**. Edisi 1. Penerbit Andi. Yogyakarta
- Aguins, Herman. 2009. **Performance Management**. Second Edition. Pearson Education. New Jersey
- Augusty Ferdinand. 2006. **Metode Penelitian Manajemen**. Edisi 2. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang
- . 2006. **Structur Equation Modelling : dalam Penelitian Manajemen**. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang
- Bettencourt, L.A., and Brown, S.W. 2003. "Role Stressors and Customer-Oriented Boundary-Spanning Behaviors in Service Organizations". **Academy of Marketing Science**. 31(4): 394-404
- Bhuiyan, S.N., Menguc., B. and Borsboom, R. 2005. "Stressors and job outcomes in sales: a triphasic model versus a linear-quadratic-interactive model". **Journal of Business Research**, 58, 141-50
- Boediono dan Wayan Koster. 2004. **Teori dan Aplikasi: Statistika dan Probabilitas**. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung
- Borman, W.C., and Motowidlo, S.J. 1997. "Task Performance and Contextual Performance : The Meaning for Personnel Selection Research". **Human Performance**, 10 : 99-109
- Cox-Fuenzalida, L.E., Beeler, C. and Sohl, L., 2006. "Workload History Effects: A Comparison of Sudden Increases and Decreases on Performance". **Current Psychology**. Vol 25. No.1
- Fisher T. Richard. 2001. "Role Stress, the Type A Behavior Pattern and External Auditor Job Satisfaction and Performance". **Behavior Research in Accounting**. Vol 13: 144-170
- Fuad Mas'ud. 2004. **Survei Diagnosis Organisasional Konsep Dan Aplikasi**. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang
- Gilboa, S., Shirom, A., Fried, Y., Cooper, C. 2008. "A Meta Analysis of Work Demand Stressors and Job Performance :Examining Main and Moderating Effect". **Personal Psychology**. Summer. Vol 64. Edisi 2. 227-272
- Greenberg, J. and Baron, R.A. 2003. **Behavior in Organizations**. Eight edition. Prentice Hall. New Jersey
- Hair, Joseph F., Rolph E. Anderson., Ronald L. Tatham., Willian C. Black. 1995. **Multivariate Data Analysis**. Fourth edition. Englewood Cliffs. Prentice Hall. New Jersey

- Hampton, R., Dubinsky, A.J., and Skinner, S.J. 1986. "A model of sales supervisor leadership behaviors and retail salesperson's job-related outcomes". **Journal of the Academy of Marketing Science**, 14, 33-42.
- Hauck, E.L., Snyder, L.A., and Cox-Fuenzalida, L.E. 2008. "Workload Variability and Social Support: Effects on Stress and Performance". **Curr Psychol** 27:112-125
- Hochwater, W.A., Kiewitz, C., Gundlach, M. J. and Stoner, J. 2004. "The Impact of Vocational and Social Efficacy on Job Performance and Career Satisfaction". **Journal of Leadership and Organizational Studies**. Vol 10. No 4. 27-40
- Holden, R.J., Scanlon, M.C., Patel, N.R., Khausal, R., Escoto, K.H., Brown, R.L., Alper, S.J., Arnold, J.M., Shalaby, T.M., Murkowski, K. and Karsh, B.T. 2011. "A Human Factor Framework and Study of the Effect of Nurse Workload on Patient Safety and Employee Quality of Working Life". **BMJ Qual Saf** 20:15-24
- Imam Ghozali. 2001. **Analisis Multivariate**. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang
- . 2008. **Model Persamaan Struktural Konsep dan Aplikasi dengan Program Amos 16.0**. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang
- June, Sethela and Mahmood, Rosli. 2011. "The Relationship between Role Ambiguity, Competency and Person-Job Fit With the Job Performance of Employees in the Service Sector SMEs in Malaysia". **Business Management Dynamics**. Vol.1. No.2. pp.79-98
- Kreitner, Robert and Kinicki, Angelo. 2005. **Perilaku Organisasi**. Edisi Kelima. Jilid kedua. Diterjemahkan oleh Erly Suandy. Salemba Empat. Jakarta
- Mc Shane, S. L., and Van Glinow, M. A. 2010. **Organizational Behavior : Emerging Knowledge and Practice for the Real World**. Fifth Edition. Mc Graw Hill. New York
- Morgeson, F.P., Delaney-Klinger, K.A., Hemingway, M.A. 2005. "The Importance of Job Autonomy, Cognitive Ability and Job Related Skill for Predicting Role Breadth and Job Performance". **Journal of Applied Psychology**. 90. 399-406
- Motowidlo, S. J., dan Van Scotter, J. R. 1994. "Evidence that Task Performance Should be Distinguished from Contextual Performance". **Journal of Applied Psychology**. 79 : 475-480
- Nasurdin, A.M., and S. L. Khuan. 2007. "Organizational Justice as an Antecedent of Job Performance". **Gajah Mada International Journal of Business**. September- Desember 2007. Vol 9. No 3. 335-353
- . 2008. "Role Stressors dan Job Performance : An Empirical Investigation in Malaysia". **The South East Asian Journal of Management**. April. Vol II. No 1. 27-41
- R Wiwik Adawiyah. 2004. "Work Stress Relation with Job Satisfaction Non Star Hotel Employees in Jakarta". **Media Riset Bisnis dan Manajemen**. Desember. Vol 4. No 3. Pp 453-484
- Rhoads, G. K., J. Singh and P.W. Goodell. 1994. "The Multiple Dimensions Of Role Ambiguity and Their Impact Upon Psychological and Behavioral Outcomes Of Industrial Salespeople". **Journal of Personal Selling and Sales Management**. Vol XIV. No 3
- Robbins, Stephen and Judge, Timothy. A. 2008. **Perilaku Organisasi**. Buku kedua. Jilid Kedelapan. Diterjemahkan oleh Diana Angelica, Ria Cahyani dan Abdul Rosyid. Salemba Empat. Jakarta

- Rosen, C.C., Chang, C.H., Djurdjevic, E., and Eatough, E.M. "Occupational Stressors and Job Performance : An Updated Review and Recommendation". **New Developments in Theoretical and Conceptual Approach to Job Stres and Well Being**. 2010. Vol 8. 1-60
- Singh, Jagdip. 1993. "Boundary Role Ambiguity: Facets, Determinants and Impact". **Journal of Marketing**. April. Vol 57. 11-31
- Singh, Jagdip. 1998. "Striking a Balance in Boundary-Spanning Position: An Investigation of Some Unconventional Influences of Role Stressors and Job Characteristics on Job Outcomes of Salespeople". **Journal of Marketing**.62(3): 69-86
- Sugiyono. 2004. **Metode Penelitian Bisnis**. CV Alfabeta. Bandung
- Suyudi Prawirosentono. 2008. **Manajemen Sumber Daya Manusia: Kebijakan Kinerja Karyawan**. BPFE. Yogyakarta
- Tubre,T.C. and Collins,J.M. 2005. "Jackson and Schuler (1985) Revisited : A Meta Analysis of the Relationships Between Role Ambiguity, Role Conflict, and Job Performance". **Journal of Management**. Vol 26. No 1. 155-169
- Van Scotter, J.R. 2000. "Relationships of Task Performance and Contextual Performance with Turnover, Job Satisfaction and Affective Commitment". **Human Resource Management Review**. 10 : 79-95
- Williams, L. J., and S. E. Anderson. 1991. "Job Satisfaction and Organizational Commitment as Predictors of Organizational Citizenship and In Role Behaviors". **Journal of Management**. Vol 17. No 3. 601-617
- Yun, Seokhwa., Takeuchi, Riki., Liu, Wei. 2007. "Employee Self-Enhancement Motives and Job Performance Behaviors:Investigating the Moderating Effects of Employee Role Ambiguity and Managerial Perceptions of Employee Commitment". **Journal Of Applied Pshycology**. Vol 92. No 3. 745-756.