

**Pengaruh Konflik Peran Dan Ambiguitas Peran
Terhadap *Burnout* Dan Dampaknya Pada Kinerja
Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Bengkulu Utara**

**Vera Yanti¹⁾, Fahrudin JS Pareke²⁾, Nasution³⁾
Mahasiswa PS Magister Manajemen, Universitas Bengkulu¹⁾
Mahasiswa PS Magister Manajemen, Universitas Bengkulu¹⁾
Dosen PS Magister Manajemen, Universitas Bengkulu^{2),3)}
Corresponding Author : Fahre_jsp@unib.ac.id**

Abstract

The purpose of this study in general is to analyze the effect of role conflict and role ambiguity on burnout and its impact on the performance of the Population and Civil Registration Office of North Bengkulu Regency. The data used in this study is primary data obtained from the results of distributing questionnaires to employees of the Department of Population and Civil Registration of North Bengkulu Regency. The sample used in the analysis is 79 people taken by census technique. The data analysis method used is descriptive analysis and SEM analysis with PLS procedures. The results showed that: (1) Role conflict and role ambiguity had a significant effect on employee burnout at the Department of Population and Civil Registration of North Bengkulu Regency. (2) Role conflict has no significant effect on the performance of the Population and Civil Registration Office of North Bengkulu Regency. (3) Role ambiguity has a significant effect on the performance of the employees of the Department of Population and Civil Registration of North Bengkulu Regency. (4) Burnout has a significant effect on the performance of the Population and Civil Registration Office of North Bengkulu Regency. Suggestions that can be given from this research are: (1) Can be considered for the management of the Dukcapil Office of North Bengkulu Regency in improving employee performance through handling role conflicts and role ambiguity that affect burnout and ultimately affect the performance of employees who are concerned. Efforts that can be made to improve performance and reduce burnout are to divide tasks and functions clearly, establish two-way communication to establish a harmonious cooperative relationship between fellow employees and (2) Can be a consideration for employees of the Dukcapil Office of North Bengkulu Regency in carrying out tasks so that it runs effectively through the minimization of role conflict, role ambiguity and burnout. By improving these three things, it is expected that employee performance can be improved.

Keywords: Role Conflict, Role Ambiguity, Burnout and Performance.

Abstrak

Tujuan penelitian ini secara umum adalah untuk menganalisis pengaruh konflik peran dan ambiguitas peran terhadap burnout serta dampaknya terhadap kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bengkulu Utara. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner kepada pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bengkulu Utara. Sampel yang digunakan dalam analisis adalah 79 orang yang diambil dengan teknik sensus. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif

dan analisis SEM dengan prosedur PLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Konflik peran dan ambiguitas peran berpengaruh signifikan terhadap burnout pegawai pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bengkulu Utara. (2) Konflik peran berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bengkulu Utara. (3) Ambiguitas peran berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bengkulu Utara. (4) Burnout berpengaruh signifikan terhadap kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bengkulu Utara. Saran yang dapat diberikan dari penelitian ini adalah: (1) Dapat menjadi bahan pertimbangan bagi manajemen Kantor Dukcapil Kabupaten Bengkulu Utara dalam meningkatkan kinerja pegawai melalui penanganan konflik peran dan ambiguitas peran yang berdampak pada burnout dan pada akhirnya berpengaruh terhadap kinerja pegawai yang khawatir. Upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja dan mengurangi burnout adalah dengan membagi tugas dan fungsi secara jelas, menjalin komunikasi dua arah untuk menjalin hubungan kerjasama yang harmonis antar sesama pegawai dan (2) Dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pegawai Kantor Dukcapil Bengkulu Utara Kabupaten dalam menjalankan tugas agar berjalan efektif melalui minimalisasi konflik peran, ambiguitas peran dan burnout. Dengan meningkatkan ketiga hal tersebut diharapkan kinerja pegawai dapat meningkat.

Kata Kunci: Konflik Peran, Ambiguitas Peran, Burnout dan Kinerja.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat selaku komponen warga negara dari suatu negara berorientasi pada suatu kesejahteraan (*welfare state*). Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 yang kemudian diubah dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, yang menyebutkan bahwa pemerintah kabupaten/kota mempunyai kewenangan terbatas dalam lingkup otonomi daerah, dalam memaksimalkan pelayanan yang berbasis kesejahteraan masyarakat.

Berdasarkan undang-undang tersebut, masyarakat mengharapkan agar birokrasi bersifat lebih transparan, terbuka, dan jujur. Oleh karena itu, pemerintah perlu mengatur hubungan antara warga negara, sebagai konsumen pelayanan publik, dengan penyelenggara pelayanan publik. Hal tersebut sesuai pendapat Kaufman dalam Thoha (2012) bahwa tugas pemerintah adalah untuk melayani dan mengatur masyarakat. Tugas pelayanan lebih menekankan pada upaya mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik dan memberi kepuasan publik sedangkan tugas pengaturan lebih menekankan pada kekuasaan yang melekat pada posisi jabatan sebagai birokrasi.

Salah satu sektor pelayanan publik di tingkat daerah adalah pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu Utara. Dalam institusi pelayanan publik seperti halnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, keberadaan Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan salah satu komponen yang sangat penting dalam menjalankan rencana dan program kerja organisasi. Seluruh SDM organisasi diharapkan mampu

melaksanakan tugas dengan baik, teliti dan bertanggung jawab sehingga tujuan organisasi tercapai (Schuller, 2009). SDM sebagai perencana dan pelaksana program kerja organisasi akan menggunakan peralatan dan anggaran yang tersedia dalam mencapai tujuan yang diharapkan secara efektif dan efisien.

Dalam melaksanakan tugas-tugas pelayanan, tidak jarang pegawai mengalami kondisi *burnout*. *Burnout* adalah faktor psikologis yang dialami oleh seseorang pegawai atau pegawai dalam pekerjaan. *Burnout* atau kejenuhan kerja secara langsung akan berdampak pada berkurangnya kemampuan pegawai dalam melaksanakan pekerjaan, sehingga dapat menurunkan kinerja (Dale, 2011). Hal senada juga diungkapkan oleh Muslihudin (2009) yang menyatakan bahwa kejenuhan kerja adalah suatu kondisi fisik, emosi dan mental yang tidak baik akibat situasi kerja yang berat dalam jangka panjang.

Burnout dalam pekerjaan terjadi disebabkan oleh tingkat stres kerja dan tekanan kerja. Stres kerja secara umum merupakan suatu fenomena yang dialami oleh seseorang pada saat apa yang diharapkan tidak menjadi suatu kenyataan dan kondisi ini membuat suatu tekanan dalam hidupnya (Newstrom & Davis, 2007). Kondisi stres ini selalu memiliki pengaruh negatif, terutama pada kinerja individu yang menjalaninya. Pada sisi lain, stres yang berkelanjutan atau stres yang tidak ditangani secara serius cenderung melahirkan suatu bentuk traumatik yang relatif sukar untuk dikembalikan (Cordes & Daugherty, 2003).

Beberapa faktor penyebab stress (*stressor*) menurut Lazarus & Folkman (dalam Morgan, 2007) adalah kondisi fisik lingkungan dan sosial, sedangkan Morris (2010) mengklasifikasikan *stressor* ke dalam lima kategori, yaitu: frustrasi, konflik, tekanan, perubahan dan *self-imposed*. Faktor-faktor penyebab stres tersebut akan berdampak pada kejenuhan kerja (*burnout*) seseorang (Luthans, 2015). Kejenuhan kerja merupakan akibat stress kerja dan beban kerja sehingga dapat berdampak pada tingkat kebosanan, konsentrasi, kesakitan dan kualitas hasil kerja yang buruk. Kejenuhan kerja menjadi masalah bagi organisasi karena kinerja akan menurun dan produktivitas yang rendah (Dale, 2011).

Khusus kinerja pelayanan, fenomena belum optimalnya pelaksanaan tugas pelayanan oleh aparatur tenaga pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dinas Dukcapil) Kabupaten Bengkulu Utara. Kemungkinan hal ini terjadi karena beban kerja yang terlalu berat, sehingga menyebabkan kejenuhan kerja (*burnout*) yang dialami oleh para pegawai. Banyaknya tugas-tugas yang harus dilakukan oleh pegawai, mulai dari tugas administrasi sampai dengan tugas pelayanan kepada masyarakat menyebabkan pegawai kurang dapat fokus melaksanakan tugas dan memberikan tekanan kepada pegawai. Selain itu, belum adanya tenaga khusus administrasi dan pelayanan yang

ditunjuk secara khusus, membuat pegawai harus melaksanakan “peran ganda” dan membuat pegawai memiliki *over-load* kerja

Peran ganda yang dijalankan oleh pegawai tersebut menjadikan kondisi konflik peran (*role conflict*) dan ketidakjelasan/ambiguitas peran (*role ambiguity*). Konflik peran muncul karena adanya ketidaksesuaian antara harapan individu di dalam organisasi dengan orang lain baik di dalam maupun di luar organisasi (Tsai & Shis, 2005). Sedangkan ambiguitas peran terjadi saat seseorang memiliki perasaan tidak jelas atas informasi yang dibutuhkan guna menuntaskan kewajiban dari pekerjaannya maupun tidak mendapatkan kejelasan tentang deskripsi tugas dan kewajiban pekerjaannya (Ramadhan, 2011). Fanani (2008) menjelaskan bahwa efek potensial dari konflik peran dan ambiguitas peran sangatlah rawan, bukan saja pada individual (konsekuensi emosional) namun juga bagi organisasi di mana kualitas kerja organisasi tersebut menjadi lebih rendah.

Dalam lingkungan kerja Dinas Dukcapil Kabupaten Bengkulu Utara, konflik peran muncul dari dua perintah berturut-turut tetapi tidak konsisten. Pegawai memiliki dua peran yaitu sebagai tenaga administrasi yang harus melaksanakan fungsi-fungsi administrasi. Di sisi lain, pegawai harus melaksanakan tugas-tugas pelayanan dan berhadapan langsung dengan masyarakat. Peran ganda tersebut menyebabkan pegawai sering berada pada posisi yang tidak nyaman atau jenuh dalam bekerja (Utami & Nahartyo, 2013). Hasil penelitian Agustina (2009) dan Fanani dkk (2007) menunjukkan bahwa konflik peran dan ambiguitas peran berpengaruh positif terhadap *burnout* (kejenuhan kerja). Hal ini berarti bahwa konflik peran dan ambiguitas peran yang tinggi, maka *burnout* yang akan dialami oleh seseorang akan semakin tinggi. Semakin tinggi kejenuhan kerja (*burnout*) juga akan berdampak pada pencapaian hasil kerja seseorang. Hal tersebut sebagaimana penelitian Rahayu (2012).

Jadi, dari pemaparan di atas diketahui bahwa *burnout* yang ditimbulkan karena konflik peran dan ambiguitas peran berakibat pada kerja individu pegawai yang bersangkutan dan berlanjut pada hasil kerjanya. Oleh karena itu, penelitian ini difokuskan pada pengaruh konflik peran dan ambiguitas peran terhadap *burnout* dan dampaknya pada kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu Utara.

Penelitian terdahulu yang dilakukan berkaitan dengan konflik peran, ambiguitas peran dan *burnout* telah dilakukan oleh sejumlah peneliti. Fried (2008) menguji efek konflik peran dan ambiguitas peran terhadap kinerja pekerjaan. Data diperoleh dari organisasi industri di Israel berjumlah 359 pegawai. Hasil penelitian mendukung hipotesis meningkatnya konflik peran dan ambiguitas peran berhubungan dengan tingkat yang rendah kinerja pekerjaan. Fisher (2011)

menguji hubungan antara elemen-elemen tekanan peran terhadap kepuasan kerja dan kinerja. Data dikumpulkan dengan cara mengisi kuesioner terhadap pegawai dalam dua perusahaan akuntan publik Big 6 di New Zealand. Jumlah data yang dikirim 169 responden, sedangkan jumlah yang kembali sebesar 123.

Hasil penelitiannya bahwa konflik peran dan ambiguitas peran berhubungan negatif signifikan terhadap kejenuhan kerja dan kinerja pegawai.

Gahlan dan Singh (2014) melakukan penelitian dengan menguji pengaruh antara kinerja dan kejenuhan kerja dengan kelebihan peran dan ambiguitas peran pada profesional teknologi informasi (*Information Technology*) di India. Data dikumpulkan dengan kuesioner dari 400 IT profesional. Hasilnya menunjukkan kelebihan peran dan ambiguitas peran signifikan berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Nanik dkk (2011) meneliti mengenai pengaruh konflik peran dan ambiguitas peran terhadap *burnout* dan kinerja pegawai. Begitupula dengan penelitian Safaria dan Nubli (2011) bahwa konflik peran dan ambiguitas peran berpengaruh pada kejenuhan kerja dan kinerja pegawai.

Dari pemaparan di atas diketahui bahwa penelitian terdahulu terkait konflik peran, ambiguitas peran, kejenuhan kerja (*burnout*) dan kinerja sudah relatif banyak. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah terletak pada objek dan waktu penelitian. Pada penelitian ini objek penelitian dilakukan pada pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu Utara.

TINJAUAN PUSTAKA

Kinerja

Hasil yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya juga disebut dengan kinerja. Menurut Mathis dan Jackson (2011) menyatakan bahwa kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan pegawai. Manajemen kinerja adalah keseluruhan kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan atau organisasi, termasuk kinerja masing-masing individu dan kelompok kerja di perusahaan tersebut. Menurut Sedarmayanti (2011) kinerja merupakan terjemahan dari *performance* yang berarti hasil kerja seorang pekerja, sebuah proses manajemen atau suatu organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara konkrit dan dapat diukur (dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan). Sedangkan, Wibowo (2014) menyatakan bahwa kinerja merupakan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut.

Burnout

Burnout merupakan sindrom kelelahan, baik secara fisik maupun mental yang termasuk di dalamnya berkembang konsep diri yang negatif, kurangnya

konsentrasi serta perilaku kerja yang negatif (Pines & Maslach, 2003). Keadaan ini membuat suasana di dalam pekerjaan menjadi dingin, tidak menyenangkan, dedikasi dan komitmen menjadi berkurang, performansi, prestasi pekerja menjadi tidak maksimal.

Hal ini juga membuat pekerja menjaga jarak, tidak mau terlibat dengan lingkungannya. *Burnout* juga dipengaruhi oleh ketidaksesuaian antara usaha dengan apa yang didapat dari pekerjaan.

Kejenuhan kerja (*Burnout*) adalah suatu kondisi fisik, emosi dan mental yang sangat drop yang diakibatkan oleh situasi kerja yang sangat menuntut dalam jangka panjang (Muslihudin, 2009). *National Safety Council* (NSC) tahun 2004 mengatakan bahwa kejenuhan kerja merupakan akibat stres kerja dan beban kerja yang paling umum, gejala khusus pada kejenuhan kerja ini antara lain kebosanan, depresi, pesimisme, kurang konsentrasi, kualitas kerja buruk, ketidakpuasan, keabsenan, dan kesakitan atau penyakit.

Konflik Peran

Konflik peran adalah suatu konflik yang timbul dari mekanisme pengendalian birokratis organisasi tidak sesuai dengan norma, aturan, etika dan kemandirian profesional (Fanani dkk., 2007:7). Tuntutan peran berhubungan dengan tekanan pada seorang sebagai suatu fungsi dari peran tertentu yang ia jalankan dalam organisasi. *Role conflict* menciptakan harapan-harapan yang mungkin sulit untuk dipenuhi (Robbins & Judge, 2009:674).

Konflik peran terjadi jika seseorang memiliki beberapa peran yang saling bertentangan atau ketika sebuah posisi tunggal memiliki harapan potensial yang saling bertentangan. Setiap peran mengacu pada sebuah identitas yang mendefinisikan siapa dan bagaimana pegawai harus bertindak dalam situasi tertentu (Siegel & Marcon, 2009).

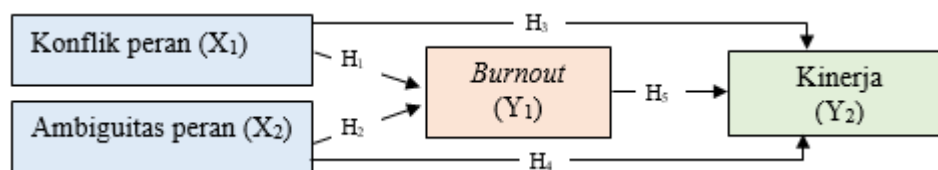
Ambiguitas Peran

Ambiguitas peran merupakan suatu konsep yang menjelaskan ketersediaan informasi yang berkaitan dengan peran. Pemegang peran harus mengetahui apakah harapan tersebut benar dan sesuai dengan aktivitas dan tanggung jawab dari posisi mereka. Selain itu, individu juga harus memahami apakah aktivitas tersebut telah dapat memenuhi tanggung jawab dari suatu posisi dan bagaimana aktivitas tersebut dilakukan (Ahmad & Taylor, 2009).

Beauchamp *et al.* (2004) mendefinisikan ambiguitas peran sebagai suatu keadaan di mana informasi yang berkaitan dengan suatu peran tertentu kurang atau tidak jelas. Ahmad dan Taylor (2009) juga menjelaskan penyebab terjadinya ambiguitas peran dalam lingkungan pegawai internal adalah bahwa pegawai internal mungkin melakukan investigasi internal dengan kondisi proses operasional yang belum dikenali, kompleks, dan semakin meluas, serta individu yang berada dalam objek pemeriksaan berbicara dalam bahasa dan menggunakan istilah yang asing bagi pemahaman pegawai internal.

Kerangka Analisis

Robbins (2015) menjelaskan bahwa *burnout* dapat mempengaruhi kinerja seseorang, termasuk juga kinerja pegawai Dinas Dukcapil sebagai salah satu pengukur kinerja. *Burnout* dapat ditimbulkan oleh konflik peran dan ambiguitas peran. Variabel konflik peran dan ambiguitas peran berpengaruh negatif terhadap kualitas tugas Fanani (2008). Begitupula dengan *burnout* berpengaruh negatif terhadap kinerja (Dwiyanti, 2010). Berdasarkan tujuan penelitian dan pembahasan konsep serta studi terdahulu yang telah dilakukan oleh sejumlah peneliti, maka kerangka analisis pada penelitian ini tampak pada Gambar 1.



Gambar 1 Kerangka Analisis

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

1. Pengujian Kelayakan Model Struktural

Kelayakan model struktural (*inner model*) diukur atau dievaluasi dengan nilai determinasi (R^2). Nilai R^2 tersebut menunjukkan kemampuan konstruk eksogen variabel menjelaskan konstruk endogen variabel dalam model struktural. Dalam penelitian ini, nilai determinasi (R^2) menunjukkan kemampuan variabel konflik peran dan ambiguitas peran dalam menjelaskan pengaruh pada *burnout* pegawai, serta pengaruh variabel *burnout* terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu Utara. Untuk nilai *R-square* konstruk dependen (endogen) dapat dilihat pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1
 Nilai R-Square Model Structural

Variabel	R Square
<i>Burnout</i>	0,919
Kinerja Pegawai	0,074

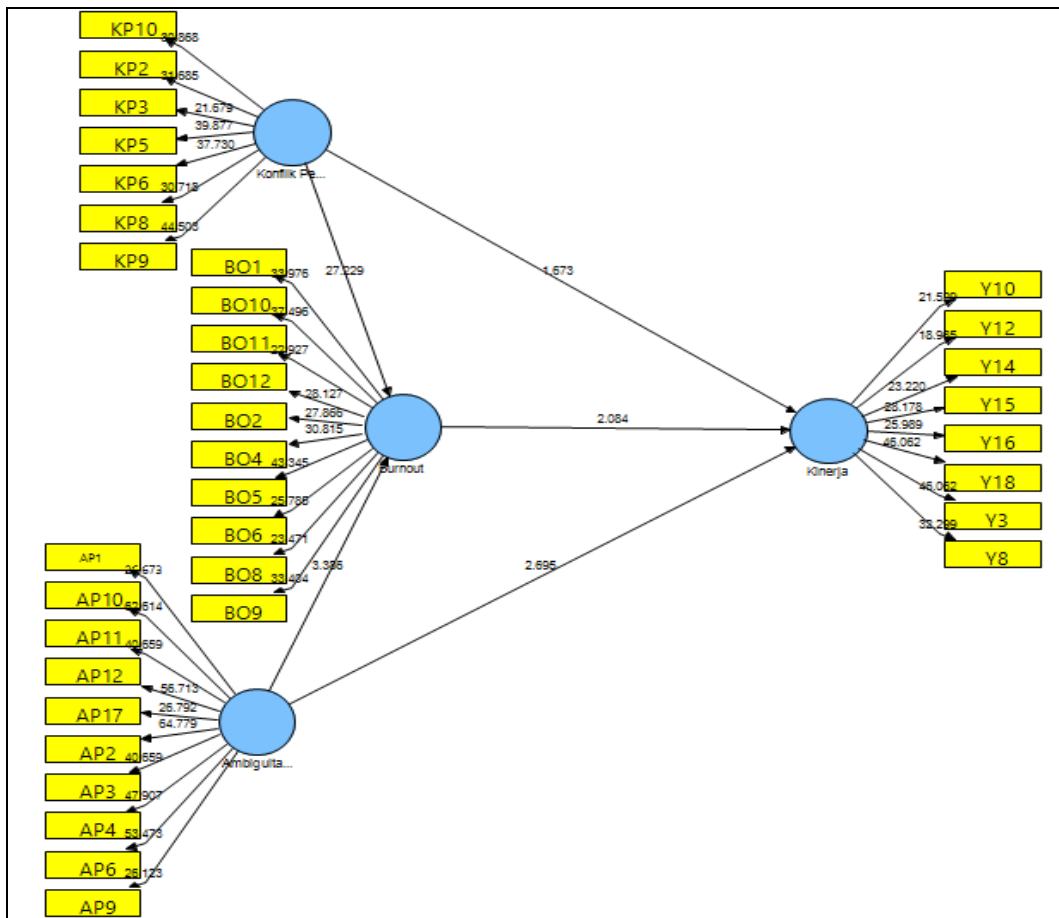
Sumber: Hasil penelitian 2021, diolah

Hasil analisis memperlihatkan nilai koefisien determinasi (R^2) pertama sebesar 0,919. Hal ini berarti akurasi atau ketepatan model penelitian dapat menjelaskan *burnout* pada pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu Utara dipengaruhi oleh konflik peran dan ambiguitas peran sebesar 91,9%. Sedangkan sisanya 8,1% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model yang diteliti.

Pada nilai koefisien determinasi (R^2) kedua sebesar 0,074 menunjukkan bahwa kemampuan *burnout* dalam mempengaruhi kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu Utara sebesar 7,4%, sedangkan sisanya 92,6% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model. Dari hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa model penelitian yang dipergunakan sudah tepat.

2. Nilai Koefisien Jalur (*Path Coefficient*)

Dalam analisis model struktural, pengujian hipotesis dilakukan melihat melakukan *bootstrapping* pada model *measurement* akhir. Setelah dilakukan pengujian dengan teknik *bootstrapping* maka dihasilkan *output path coefficients* dan *total effects*. Pada kedua *output* smartPLS tersebut akan diperoleh nilai koefisien jalur dan nilai *t-statistic* masing-masing variabel. Pemaparan hasil koefisien jalur structural dapat dilihat pada Gambar 2 dan Tabel 2.



Gambar 2. Hasil *Bootstrapping* Model Struktural

Tabel 2
 Nilai Koefisien Jalur Struktural Pengaruh Konflik Peran dan Ambiguitas Peran terhadap *Burnout* serta Dampaknya pada Kinerja Pegawai

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Error (STERR)	T Statistics (O/STERR)
Ambiguitas Peran -> Burnout	0.111	0.114	0.033	3.386
Ambiguitas Peran -> Kinerja	0.279	0.278	0.103	2.695
Burnout -> Kinerja	-0.378	-0.371	0.181	2.084
Konflik Peran -> Burnout	0.859	0.857	0.032	27.229
Konflik Peran -> Kinerja	0.340	0.340	0.203	1.673

Sumber: Hasil penelitian 2021, diolah

Berdasarkan Tabel 2 dapat diinterpretasikan masing-masing pengaruh variabel eksogen (independen) terhadap variabel endogen (dependen) sebagai berikut:

- 1) Koefisien jalur variabel konflik peran \rightarrow kinerja sebesar 0,340 menunjukkan bahwa konflik peran mempengaruhi secara positif kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu Utara sebesar 0,340.
- 2) Koefisien jalur variabel ambiguitas peran \rightarrow kinerja sebesar 0,279 menunjukkan bahwa ambiguitas peran mempengaruhi secara positif kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu Utara sebesar 0,279.
- 3) Koefisien jalur variabel konflik peran \rightarrow *burnout* sebesar 0,859 menunjukkan bahwa konflik peran mempengaruhi secara positif *burnout* pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu Utara sebesar 0,859.
- 4) Koefisien jalur variabel ambiguitas peran \rightarrow *burnout* sebesar 0,111 menunjukkan bahwa ambiguitas peran mempengaruhi secara positif *burnout* pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu Utara sebesar 0,111.
- 5) Koefisien jalur variabel *burnout* \rightarrow kinerja sebesar -0,378 menunjukkan bahwa *burnout* mempengaruhi secara negatif kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu Utara sebesar 0,378.

3. Hasil Pengujian Hipotesis

Dalam PLS 2.0 M3 pengujian secara statistik setiap hubungan yang dihipotesiskan dilakukan dengan menggunakan simulasi yaitu membandingkan nilai *t-statistic* dengan t-tabel signifikansi $\alpha = 5\%$ (yakni 1,960). Jika nilai *t-statistic* $>$ t-tabel maka hipotesis penelitian (H_a) diterima dan jika nilai *t-statistic* $<$ t-tabel maka hipotesis penelitian (H_a) ditolak. Hasil pengujian dengan metode *bootstrapping* terhadap sampel sebagaimana telah disajikan pada Tabel 3 diperoleh nilai t-value (*t-statistic*) dijelaskan sebagai berikut.

- 1) Nilai *t-statistic* pengaruh konflik peran terhadap *burnout* pegawai (jalur konflik peran \rightarrow *burnout*) sebesar 27,229. Nilai *t-statistic* tersebut lebih besar dari t-tabel 1,960 ($27,229 > 1,960$), yang berarti bahwa konflik peran berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu Utara. Hasil ini berarti hipotesis 1 (H_1)

yang berbunyi: “Konflik peran berpengaruh signifikan terhadap *burnout* pegawai” diterima.

- 2) Nilai *t-statistic* pengaruh ambiguitas peran terhadap *burnout* pegawai (jalur ambiguitas peran → *burnout*) sebesar 3,386. Nilai *t-statistic* tersebut lebih besar dari t-tabel 1,960 ($3,386 > 1,960$), yang berarti bahwa ambiguitas peran berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu Utara. Hasil ini berarti hipotesis 2 (H_2) yang berbunyi: “Ambiguitas peran berpengaruh signifikan terhadap *burnout* pegawai” diterima.
- 3) Nilai *t-statistic* pengaruh konflik peran terhadap kinerja pegawai (jalur konflik peran → kinerja) sebesar 1,673. Nilai *t-statistic* tersebut lebih kecil dari t-tabel 1,960 ($1,673 < 1,960$), yang berarti bahwa konflik peran tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu Utara. Hasil ini berarti hipotesis 3 (H_3) yang berbunyi: “Konflik peran berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai” ditolak.
- 4) Nilai *t-statistic* pengaruh ambiguitas peran terhadap kinerja pegawai (jalur ambiguitas peran → kinerja) sebesar 2,695. Nilai *t-statistic* tersebut lebih besar dari t-tabel 1,960 ($2,695 > 1,960$), yang berarti bahwa ambiguitas peran berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu Utara. Hasil ini berarti hipotesis 4 (H_4) yang berbunyi: “Ambiguitas peran berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai” diterima.
- 5) Nilai *t-statistic* pengaruh *burnout* terhadap kinerja pegawai (*burnout* → kinerja) sebesar 2,084. Nilai *t-statistic* tersebut lebih besar dari t-tabel 1,960 ($2,084 > 1,960$), yang berarti bahwa *burnout* berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu Utara. Hasil ini berarti hipotesis 5 (H_5) yang berbunyi: “*Burnout* berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai” diterima.

Pembahasan

1. Pengaruh Konflik Peran terhadap *Burnout*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa konflik peran berpengaruh positif terhadap *burnout* pegawai. Hal ini berarti bahwa konflik peran akan meningkatkan *burnout*. Potensi konflik yang dihadapi pada profesi pegawai membuat pegawai menghadapi kondisi *burnout*. Hal ini dikarenakan pegawai memiliki peran dan tugas yang sangat banyak dan spesifik terutama dalam menghadapi pasien yang memiliki karakteristik yang berlainan dan keluhan penyakit yang berbeda pula.

Kondisi ini jika pegawai tidak mampu dalam menghadapi pekerjaan akan mengakibatkan kondisi *burnout*.

Selanjutnya, dari analisis deskriptif diketahui bahwa konflik peran yang terjadi pada pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu Utara berada pada kategori tinggi dengan nilai rata-rata sebesar 4,43. Hasil ini menunjukkan bahwa pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu Utara memiliki kecenderungan mengalami konflik peran yang tinggi. Hasil wawancara dengan informan penelitian terkait dengan tingginya konflik peran yang dihadapi oleh pegawai terjadi karena banyaknya tugas-tugas yang harus diemban oleh pegawai

2. Pengaruh Ambiguitas Peran terhadap *Burnout*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ambiguitas peran berpengaruh positif terhadap *burnout* pegawai. Hal ini berarti bahwa ambiguitas peran akan meningkatkan *burnout* pegawai. Ambiguitas peran (*role ambiguity*) adalah kurangnya pemahaman terhadap kewenangan dan prosedur tugas yang harus dilaksanakan. Hal ini karena penjelasan mengenai peran yang harus dijalankan oleh pegawai tidak dilakukan oleh atasan. Apabila semua peran tidak dijelaskan atau tidak benar-benar diketahui, maka timbul ambiguitas peran (*role ambiguity*), karena orang-orang tidak yakin bagaimana mereka seyogyanya berinteraksi dalam jenis situasi ini (Robbins dan Judge, 2000:674).

Selanjutnya, dari analisis deskriptif diketahui bahwa ambiguitas peran yang terjadi pada pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu Utara berada pada kategori tinggi. Hasil ini menunjukkan bahwa pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu Utara memiliki kecenderungan mengalami ambiguitas peran yang tinggi. Hasil wawancara dengan informan penelitian terkait dengan tingginya ambiguitas peran yang dihadapi oleh pegawai terjadi karena banyaknya tugas-tugas yang harus diemban oleh pegawai.

Ambiguitas peran yang ditimbulkan oleh kekurangan sumber daya manusia dapat menyebabkan kejenuhan kerja yang tinggi. Hal ini karena semua tenaga pegawai harus melaksanakan tugas-tugas yang sangat banyak, yang seharusnya dilaksanakan oleh SDM lain yang memiliki keahlian yang mendukung. Dalam waktu yang lama, jika hal tersebut dilaksanakan secara rutin, maka dapat mengakibatkan tidak efektifnya fungsi-fungsi pelayanan yang ada di organisasi.

Ambiguitas peran yang terjadi di Dinas Dukcapil Kabupaten Bengkulu Utara yang dihadapi oleh pegawai akan membuatnya *burnout* yang merupakan kondisi awal stress kerja. Dalam jangka panjang, ambiguitas peran dapat

menyebabkan pegawai mengalami tekanan dan penurunan kepuasan kerja, sebagaimana pendapat Robbins dan Judge (2009) bahwa ambiguitas peran membuat seseorang jenuh yang pada akhirnya menurunkan produktivitas kerja. Pegawai yang mengalami ambiguitas peran atau *role ambiguity* cenderung mengalami penurunan kondisi fisik dan psikis seperti letih, kurang bersemangat, acuh dan tak acuh dan sebagainya (Rahmawati, 2011). Sedangkan Fanani dkk (2007) Individu yang mengalami ambiguitas peran akan mengalami kecemasan, menjadi lebih tidak puas, dan melakukan pekerjaan dengan kurang efektif dibandingkan individu lain sehingga menurunkan kinerja mereka (Fanani dkk., 2007). Tang dan Chang (2010) menyatakan bahwa ambiguitas peran yang tinggi dapat mengurangi kepercayaan diri seseorang dalam kemampuannya untuk bekerja dengan efektif..

3. Pengaruh *Burnout* terhadap Kinerja

Kejenuhan kerja (*Burnout*) adalah suatu kondisi fisik, emosi dan mental yang sangat drop yang diakibatkan oleh situasi kerja yang sangat menuntut dalam jangka panjang (Muslihudin, 2009). *National Safety Council* (NSC) tahun 2004 mengatakan bahwa kejenuhan kerja merupakan akibat stres kerja dan beban kerja yang paling umum, gejala khusus pada kejenuhan kerja ini antara lain kebosanan, depresi, pesimisme, kurang konsentrasi, kualitas kerja buruk, ketidakpuasan, keabsenan, dan kesakitan atau penyakit.

Kejenuhan kerja merupakan sesuatu hal yang sering dialami dalam setiap pekerjaan, pegawai merupakan salah satu profesi yang beresiko memiliki stres dan beban kerja yang tinggi. Kinerja pegawai adalah sesuatu yang dapat dirasakan oleh para pasien, apabila kinerja buruk maka menyebabkan penurunan mutu pelayanan. Kejenuhan kerja menjadi suatu masalah bagi organisasi apabila mengakibatkan kinerja menurun, selain kinerja yang menurun produktivitas juga menurun (Dale, 2011).

Tingkat *burnout* berlebihan dapat berdampak negatif terhadap kinerja karyawan yang pada akhirnya dapat merugikan perusahaan. Dampak negative tersebut dapat berupa rendahnya tingkat produktivitas, minimnya kreativitas, kurangnya motivasi, pengambilan keputusan yang tidak efektif, kualitas komunikasi antar karyawan yang rendah, tingkat absensi/ketidakhadiran pegawai yang tinggi bahkan munculnya tindakan kekerasan dalam lingkungan kerja (Stranks, 2005).

Burnout yang dialami oleh pegawai dapat merusak independensi dan kemampuan pegawai untuk melaksanakan pekerjaan. Kondisi ini membuat pegawai menjadi rentan terhadap tekanan dari manajemen dan mengakibatkan

menurunnya komitmen independensi yang rendah (Koo & Sim, 2009). *Burnout* adalah faktor penting karena dapat mempengaruhi hasil kerja yang berkualitas (Lin & Tepalagul, 2012). Robkob dkk (2012: 54) melakukan penelitian dengan hasil penelitiannya bahwa *burnout* berpengaruh terhadap kualitas hasil kerja. Begitu juga penelitian Suyono (2012: 1) menemukan bahwa *burnout* berpengaruh terhadap kualitas kerja.

Implikasi Hasil Penelitian

Dari hasil penelitian diketahui bahwa pegawai Dinas Dukcapil Kabupaten Bengkulu Utara mengalami konflik peran dan ketidakjelasan peran. Kondisi ini juga membuat pegawai mengalami *burnout* dalam pekerjaannya. Konflik peran dan ketidakjelasan peran muncul dari dua perintah berturut-turut tetapi tidak konsisten. Pegawai memiliki dua peran yaitu sebagai anggota aparatur pelayan publik yang bertindak sesuai dengan profesinya memberikan pelayanan kependudukan kepada masyarakat. Disisi lainnya pegawai dihadapkan pada pekerjaan-pekerjaan lain yang diberikan pimpinan secara bersamaan.

Dari uraian tersebut, implikasi hasil penelitian yang dapat dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Bengkulu Utara melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil selaku pemangku kepentingan adalah sebagai berikut:

- 1) Menghindari hal-hal yang dapat menimbulkan konflik peran pada pegawai, terutama dalam hal:
 - a. Delegasi tanggungjawab yang jelas kepada pegawai, yang selama ini dirasakan pegawai kurang jelas
 - b. Distribusi tugas secara adil, terutama kepada pegawai-pegawai dalam bidang yang sama.
 - c. Pemberian kelapangan waktu kepada pegawai untuk melaksanakan tugas-tugasnya, sebelum memberikan tugas-tugas berikutnya.
 - d. Menciptakan *work-life balance* yang baik, yakni keseimbangan kerja dengan keluarga, sehingga keduanya berjalan selaras.
- 2) Melakukan analisis jabatan (anjab) dalam penempatan pegawai secara proporsional dan proporsional, terutama untuk menghindari ambiguitas peran, yakni dalam hal:
 - a. Menetapkan pedoman kerja yang jelas, sehingga dapat memandu pegawai melaksanakan tugasnya dengan baik, tanpa melanggar aturan dan ketentuan yang ada.

- b. Memberikan kewenangan yang jelas, sesuai dengan yang melekat pada tugas pokok dan fungsinya masing-masing, tanpa adanya intervensi dari pihak-pihak tertentu.
 - c. Memberikan kesempatan kepada pegawai untuk melaksanakan tugas utamanya terlebih dahulu, sehingga pegawai dapat menyelesaikan prioritas pekerjaannya.
- 3) Membuat kebijakan yang dapat meminimalisasi kondisi *burnout* (kejenuhan kerja) kepada pegawai, melalui:
- a. Memberi kesempatan kepada pegawai yang mengalami kejenuhan kerja untuk cuti kerja selama beberapa hari, sehingga pegawai dapat memulihkan kondisi fisik dan psikisnya dengan baik.
 - b. Membangun komunikasi dua arah baik antara sesama pegawai maupun dengan atasan, sehingga terjadi hubungan kerja yang harmonis.
 - c. Memberi fasilitasi (bantuan) dan supervisi kepada pegawai yang belum dapat menyelesaikan pekerjaan tepat waktu, sehingga pegawai merasa diperhatikan dan dapat menyelesaikan pekerjaan dengan ringan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengaruh konflik peran terhadap *burnout* pegawai adalah signifikan, yang berarti bahwa konflik peran yang tinggi dapat mempengaruhi kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu Utara.
2. Pengaruh ambiguitas peran terhadap *burnout* pegawai adalah signifikan, yang berarti bahwa ambiguitas peran yang tinggi dapat mempengaruhi kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu Utara.
3. Konflik peran berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja pegawai, yang berarti bahwa tingginya konflik peran tidak berdampak pada kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu Utara.
4. Ambiguitas peran berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai, yang berarti bahwa ambiguitas peran yang tinggi dapat mempengaruhi kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu Utara.
5. *Burnout* berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai, yang berarti bahwa tingginya *burnout* yang dialami pegawai, dapat mempengaruhi kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu Utara.

Saran yang dapat diberikan dari penelitian ini adalah menjadi pertimbangan bagi manajemen Dinas Dukcapil Kabupaten Bengkulu Utara dalam meningkatkan kinerja pegawai melalui penanganan konflik peran dan ambiguitas peran yang mempengaruhi *burnout* dan pada akhirnya mempengaruhi kinerja pegawai yang bersangkutan. Upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja dan menurunkan *burnout* adalah membagi tugas dan fungsi yang jelas, menjalin komunikasi dua arah untuk menjalin hubungan kerjasama yang harmonis antara sesama pegawai. Oleh karena itu, saran-saran yang diberikan adalah:

- 1) Menghindari hal-hal yang dapat menimbulkan konflik peran pada pegawai, terutama dalam hal:
 - a. Delegasi tanggungjawab yang jelas kepada pegawai, yang selama ini dirasakan pegawai kurang jelas
 - b. Distribusi tugas secara adil, terutama kepada pegawai-pegawai dalam bidang yang sama.
 - c. Pemberian kelapangan waktu kepada pegawai untuk melaksanakan tugas-tugasnya, sebelum memberikan tugas-tugas berikutnya.
 - d. Menciptakan *work-life balance* yang baik, yakni keseimbangan kerja dengan keluarga, sehingga keduanya berjalan selaras.
- 2) Melakukan analisis jabatan (anjab) dalam penempatan pegawai secara proporsional dan proporsional, terutama untuk menghindari ambiguitas peran, yakni dalam hal:
 - a. Menetapkan pedoman kerja yang jelas, sehingga dapat memandu pegawai melaksanakan tugasnya dengan baik, tanpa melanggar aturan dan ketentuan yang ada.
 - b. Memberikan kewenangan yang jelas, sesuai dengan yang melekat pada tugas pokok dan fungsinya masing-masing, tanpa adanya intervensi dari pihak-pihak tertentu.
 - c. Memberikan kesempatan kepada pegawai untuk melaksanakan tugas utamanya terlebih dahulu, sehingga pegawai dapat menyelesaikan prioritas pekerjaannya.
- 3) Membuat kebijakan yang dapat meminimalisasi kondisi *burnout* (kejenuhan kerja) kepada pegawai, melalui:
 - a. Memberi kesempatan kepada pegawai yang mengalami kejenuhan kerja untuk cuti kerja selama beberapa hari, sehingga pegawai dapat memulihkan kondisi fisik dan psikisnya dengan baik.
 - b. Membangun komunikasi dua arah baik antara sesama pegawai maupun dengan atasan, sehingga terjadi hubungan kerja yang harmonis.

- c. Memberi fasilitasi (bantuan) dan supervisi kepada pegawai yang belum dapat menyelesaikan pekerjaan tepat waktu, sehingga pegawai merasa diperhatikan dan dapat menyelesaikan pekerjaan dengan ringan

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, W. & Jogiyanto (2015). *Partial Least Square PLS Alternatif Structural Equation Modeling SEM dalam Penelitian Bisnis*. Andi. Yogyakarta.
- Beauchamp, K., 2004. The Relationship between Emotional Intelligence dan Communication Skills with Burnout in Iranian International Table Tennis Coaches, *Scholars Research Library*, ISSN 0976-1233
- Bodroastuti, 2012. Konsep Budaya Organisasi, Kesenjangan Budaya Organisasi dan Pengaruhnya terhadap Kinerja Organisasi, *Majalah Ekonomi*, Th. XI, No.1
- Cooper, D.R & Schindler, P.S., 2012. *Bussines Research Methods*, 9th edition. McGraw-Hill International Edition.
- Cordes & Daugherty, 2003. The Relationship between Emotional Intelligence dan Communication Skills with Burnout in Iranian International Table Tennis Coaches, *Scholars Research Library*, ISSN 0976-1233
- Creswell, J.W. 2010. *Research design: pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan mixed*. Yogyakarta, PT Pustaka Pelajar.
- Davis, K., & Newstrom, 2008. *The Essence of Personnel Management dan Industrial Relations*. Yogyakarta, Dani.
- Fisher, R.T. 2011. Role Stress, The Type A Behaviour Patter, Dan External Pegawai Job Satisfaction Dan Performance. *Journal of Behavioral Research In Accounting*. Volume 13, Hal. 143-171.
- Fogarty, T.J., 2010. Antecedents dan Consequences of Burnout in Accounting: Beyond The Role Stress Model. *Behavioral Research in Accounting*, Vol. 12, Hal. 31-67.
- Freudenverger, H. & Richelson, G., 2011 . *Burnout: The high cost of highachievement*. Garden City, NY: Anchor Press
- Fried, D., 2008. Efek Konflik Peran Dan Ambiguitas peran Terhadap Kinerja Pekerjaan
- Gahlan & Singh, 2014. Hubungan Antara Kinerja Pekerjaan Dengan Kelebihan Peran Dan Ambiguitas peran Pada Profesional Teknologi Informasi (*Information Technology*) Di India
- Ghozali, I., 2011. *Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Semarang: Badan

Penerbit UNDIP.

- Gibson, I., Mondy, L. & Moorhead, 2006. *Perilaku Organisasi*, Jakarta: Erlangga.
- Gomes, I, 2004. *Organizational Behavior: Structure, Process*, Richard D. Irwin Inc,
- Greenhaus, J.H & Beutell, 1985. Sources of Conflict between Work dan Family Roles, *The Academy of Management Review*, Vol. 10, No 1, Hal. 76-88
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2014). *Multivariate data analysis: Pearson new international edition*. Essex: *Pearson Education Limited*.
- Ivancevich, J.M. & Mattenson, M.T., 2004. *Stress dan Work: A Manageral Perspective*, New York, McGraw Hill.
- Jackson, A., & Schuller, R,S., 2004. *Perilaku Keorganisasian*, Jakarta: Salemba Empat
- Katarini, K. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Ghalia Indonesia, Jakarta
- Kreitner & Kinicki, 2005. Healthy Lifestyle as a Coping Mechanism for Role Stress in Public Accounting. *Behavioral Research In Accounting* No. 22, Hal. 21-41.
- Larson & Murff, 2006. The Impact of Interpersonal Environment on Burnout dan Organizational Commitment, *Journal of Organization Behavior*, No. 9, Hal. 297-308
- Leiter, MP & Maslach, C. 2007. The Impact of Interpersonal Environment on Burnout dan Organizational Commitment, *Journal of Organization Behavior*, 9, 297-308
- Lin & Tepalgul, 2012. *Managing Stress*. Terjemahan: Haris Setiawati. Yogyakarta: Baca.
- Luthans, F. 2015. *Perilaku Organisasi*, Edisi X. Yogyakarta: Dani
- Moorhead & Griffin, 2013. *Perilaku Organisasi*, Yoyakarta: Dani Offset.
- Morgan, 2007. *Human Resources Management*, Irwin & Son, New York
- Newstrom, M. & Davis, K., 2007. *Human Resources Management*, Prentice Hall, New Jersey
- NSC, 2004. *Manajemen Stress*, ECG, Jakarta
- Pines A., & Aronson, G., 2009. *Carrer Burnout: Causes dan Cures*, The Free Press, New York.

- Pines A., & Maslach, C., 2003. Stress dan Burnout: The Significant Difference. *Personality dan Individual Difference*, 39, 625-635
- Rizzo, J.R., R.J. House dan S.I. Lirtzman.1970. Role Conflict dan Ambiguity in Complex Organizations. *Administrative Science Quarterly*, Vol. 15, No. 2, Hal.150-163.
- Robkob, D., Seigel, S., & Marcon, M. 2012. *Perilaku Organisasi*. Edisi Bahasa Indonesia, Surabaya: Citra Media
- Santrock. J.W. 2013. *Adolescence: Perkembangan Remaja*, Edisi Keenam Jakarta: Erlangga
- Sarafano, E.P, 2008. *Health psychology: Biopsychosocial interaktions. Seventh edition*. USA: John Wiley & Sons, Inc
- Schaufelli, W.B., 2013. Consistency of the Burnout Construct Across Occupations, *International Journal*, 9, 3, 123-133
- Schuller, R.S., 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Erlangga.
- Seigel, S., & Marcon, M., 2009. The Impact of Exercised Responsibility, Experience, Autonomy, dan Role Ambiguity on Job Performance in Public Accounting. *Journal of Managerial Issues*, No. 3, Hal. 327-347
- Stranks, J., 2005. *Stress at work, management dan prevention*. Burlington: Elsevier:
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bdanung: Alfabeta.
- Tang dan Chang, 2010. Consistency of the Burnout Construct Across Occupations, *International Journal*, Vol. 9, No. 3, Hal. 123-133.
- Tsai, M.T. dan Shis, C.M., 2005. "The Influence of Organizational dan Personal Ethic On Role Conflict Among Marketing Manager: An Empirical Investigation." *Journal of Management International*, Vol. 22.
- Viator, 2011. *Organizational Behavior: Structure, Process*, Richard D. Irwin Inc
- Zikmund W.G., Babin B.J., Carr J.C & Griffin M., 2010. *Business research Methods, (8Th ed)*. SouthWesterm: Cengage Learning