

SISTEM PENGUKURAN KINERJA STRATEGIS, JRI, DAN ROLE STRESS SEBAGAI DETERMINAN KINERJA MANAJER

Pipin Fitriasari¹⁾
Bambang Subroto²⁾
Erwin Saraswati²⁾

¹⁾STIE Madani Balikpapan, Jl. Kapten P. Tendean No. 60 Balikpapan.²⁾Universitas Brawijaya
Jl. M.T. Haryono No. 165 Malang 65145, Jawa Timur.
Surel: fitriasari_pipin@yahoo.co.id

<http://dx.doi.org/DOI: 10.18202/jamal.2015.04.6001>



Jurnal Akuntansi Multiparadigma
JAMAL
Volume 6
Nomor 1
Halaman 1-174
Malang, April 2015
ISSN 2086-7603
e-ISSN 2089-5879

Tanggal Masuk:
12 Oktober 2014
Tanggal Revisi:
18 Desember 2014
Tanggal Diterima:
29 Desember 2014

Abstrak: Sistem Pengukuran Kinerja Strategis, JRI, dan Role Stress sebagai Determinan Kinerja Manajer. Penelitian ini bertujuan menguji pengaruh sistem pengukuran kinerja strategis, *Job Relevant Information* (JRI), ketidakjelasan peran, dan konflik peran terhadap kinerja manajer. Metode survey dengan analisis data *Partial Least Square* menunjukkan beberapa temuan. Pertama, sistem pengukuran kinerja strategis memengaruhi JRI dan kinerja manajer. Kedua, ketidakjelasan peran yang tinggi memengaruhi kinerja manajer, tetapi tidak dipengaruhi konflik peran. Ketiga, JRI yang tinggi mengakibatkan ketidakjelasan peran yang tinggi, tetapi tidak menyebabkan konflik peran. Penelitian ini menyimpulkan bahwa kuatnya sistem pengukuran kinerja strategis yang diterapkan perusahaan menyebabkan ketidakjelasan peran yang tinggi, tetapi tidak memengaruhi konflik peran.

Abstract: Strategic Performance Measurement Systems, JRI and Role Stress as Determinants of Manajer Performance. This research the effect of strategic performance measurement systems, *Job Relevant Information* (JRI), role ambiguity, and role conflict on manager performance. This study employed survey approach with data analysis using *Partial Least Square*. The results indicates that firstly, strategic performance measurement system affects JRI and manager performance. Secondly, high role ambiguity affects the manager performance but is not affected by role conflict. Thirdly, high JRI affects high role ambiguity but does not lead to role conflict. The study concludes that strong strategic performance measurement systems applied by a company would lead to high role ambiguity, but does not affect role conflict.

Kata kunci: Sistem pengukuran kinerja strategis, JRI, Ketidakjelasan peran, Konflik peran, Kinerja manajer

Kinerja manajer merupakan salah satu faktor yang dapat meningkatkan keefektifan organisasi. Keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan dan memenuhi tanggung jawabnya sebagian besar tergantung pada manajer. Meningkatnya kinerja manajer salah satunya didukung dengan tersedianya akses untuk mendapatkan informasi yang dapat meningkatkan pemahaman seorang manajer akan kinerja dan merupakan hasil dari tindakan atas rantai nilai dan hubungan antar bagian yang berbeda dalam operasional perusahaan (Bisbe dan Malagueno 2012). Manajer memerlukan informasi yang relevan dan memadai un-

tuk pengambilan keputusan yang tepat. *Job Relevant Information* (JRI) merupakan informasi yang diperlukan bagi manajer untuk menyelesaikan pekerjaan (Kren 1992). Informasi yang komprehensif, relevan, dan spesifik untuk pengambilan keputusan diperoleh dari sistem pengukuran kinerja strategis, sehingga dapat meningkatkan kinerja manajer (Kren 1992; Sinuraya 2009).

Kinerja manajer penting bagi organisasi, karena manajer merupakan kunci dari kesuksesan perusahaan. Oleh karena itu, manajer diharapkan mampu menghadapi berbagai macam tekanan di lingkungan kerja. Teori peran memberikan istilah peran

pengirim untuk mengomunikasikan tindakan pengharapan yang merupakan tekanan peran. Dalam pembacaan Burket *et al.* (2011) harapan ini berupa tekanan pada perilaku manajer tingkat bawah sesuai dengan harapan atasan. Adanya tekanan peran yang dihadapi menyebabkan manajer merasa dapat mencapai semua tuntutan peran. Tekanan peran meliputi dua aspek yaitu ketidakjelasan peran (*role ambiguity*) dan konflik peran (Burkert *et al.* 2011). Situasi ketidakjelasan peran mengakibatkan manajer ragu-ragu dalam pengambilan keputusan dan hanya mengandalkan *trial* dan *error* (Rizzo *et al.* 1970). Sementara itu, konflik peran (*role conflict*) ini menyebabkan dampak buruk terhadap perilaku karyawan, seperti timbulnya ketegangan kerja, menurunnya komitmen pada organisasi, dan penurunan kinerja secara keseluruhan (Jackson dan Schuler 1985).

Penurunan kinerja manajer akan memengaruhi kinerja perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan harus menerapkan sistem pengukuran kinerja strategis. Pengetahuan intensif yang dimiliki perusahaan tentang model bisnis dapat mendorong perusahaan untuk lebih memahami peran sistem pengukuran kinerja (Widener 2007). Sistem pengukuran kinerja strategis dapat mendorong kinerja individu (manajer). Hal ini dikarenakan target yang telah ditetapkan diharapkan akan dapat tercapai, serta dapat memberikan informasi relevan untuk pengambilan keputusan strategis bagi manajer sehingga akan mampu untuk meningkatkan kinerja (Bisbe dan Malagueno 2012).

Penerapan sistem pengukuran kinerja strategis akan meningkatkan JRI, sehingga kinerja manajer mengalami peningkatan pula (Kren 1992, Chong dan Chong 2002; Sinuraya 2009) dan sebagai tambahan dalam mencari informasi. Ketidakjelasan peran yang dialami manajer dapat mengakibatkan penurunan kinerja manajer (Burney dan Widener 2007; Agustina 2009; Bukert *et al.* 2011), sehingga dibutuhkan JRI yang tinggi untuk mengatasi ketidakjelasan peran manajer. Sementara itu, konflik peran yang terjadi juga mengakibatkan penurunan kinerja manajer (Jackson dan Schuler 1985; Margison dan Bui 2009; Agustina 2009).

Adapun motivasi penelitian ini adalah belum konsistennya hasil dari beberapa penelitian. Penelitian ini merupakan pengembangan dari Burney dan Widener (2007) dengan

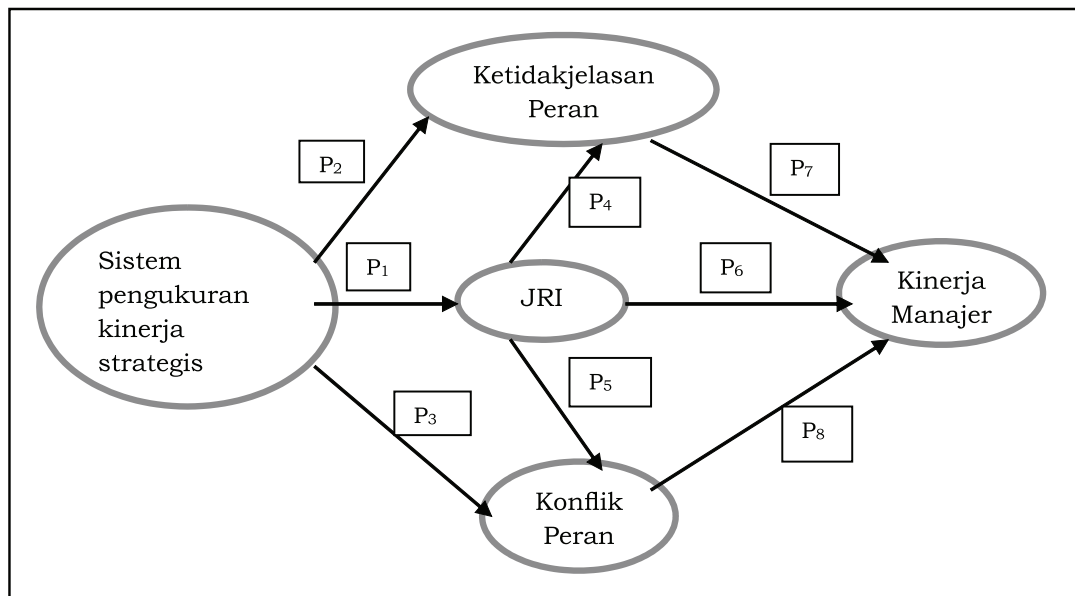
menambahkan indikator pengukuran kinerja manajer dari Margison dan Bui (2009) yaitu pengukuran kinerja pada diri sendiri dan membandingkan kinerja manajer selevel antar departemen. Penambahan dua indikator ini digunakan untuk mengukur pandangan responden terhadap kinerja mereka secara keseluruhan. Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini bertujuan menguji sistem pengukuran kinerja strategis dapat meningkatkan JRI dan kinerja manajer, serta sistem pengukuran kinerja strategis dan JRI dapat menurunkan ketidakjelasan peran, konflik peran sehingga kinerja manajer meningkat.

METODE

Penelitian ini menguji hubungan antara sistem pengukuran kinerja strategis dengan JRI, sistem pengukuran kinerja strategis dan JRI yang tinggi mampu menurunkan ketidakjelasan peran dan konflik peran sehingga meningkatkan kinerja individu. Berikut ditampilkan Gambar 1 yang merangkum pengujian penelitian.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh manajer tingkat menengah yang berjumlah 150 orang pada perusahaan manufaktur skala menengah ke atas yang terdaftar di departemen perindustrian dan perdagangan di Malang dan Pasuruan. Perusahaan manufaktur di Malang dan Pasuruan dipilih karena sektor tersebut mempunyai kontribusi terbesar dalam perekonomian Jawa Timur (Dinas Perindustrian dan Perdagangan Jawa Timur 2011). Industri manufaktur skala menengah dan besar merupakan satu diantara sektor ekonomi yang menjadi andalan dalam perekonomian Indonesia selama ini. Nilai tambah dari industri manufaktur memberikan kontribusi yang terbesar di antara sembilan sektor ekonomi terhadap pertumbuhan ekonomi Indonesia (Berita Surabaya 2011).

Metode pengambilan sampel yang digunakan peneliti adalah *random sampling* dimana sampel dalam penelitian mempunyai peluang yang sama yang bersifat tak terbatas untuk dipilih menjadi sampel. Jumlah 150 manajer diperoleh dengan membuat daftar 3 orang manajer dari masing-masing perusahaan yang terdiri atas 50 perusahaan. Selanjutnya 60 manajer diperoleh dari pemilihan sampel secara acak yang dilakukan dengan mengambil nomor tersebut (dengan cara undian).



Gambar 1
Hubungan Kinerja Manajer, JRI, Ketidakjelasan Peran, Konflik Peran dan Sistem Pengukuran Kinerja Strategis

Variabel penelitian ini meliputi variabel kinerja manajer yang merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya dalam mencapai tujuan organisasi (Mahoney *et al.* 1965 dalam Hall 2004). Variabel ini diukur dengan menggunakan instrumen yang digunakan oleh Burney dan Widener (2007), dan Margison dan Bui (2009). Variabel JRI adalah informasi yang dapat memfasilitasi pengambilan keputusan (Kren 1992) serta menjadi informasi data historis (Baiman 1982 dalam Kren 1992). Pengukuran variabel JRI menggunakan instrumen yang sudah dibuat Kren (1992). Variabel ketidakjelasan peran merupakan kurangnya informasi atau tidak adanya informasi maupun informasi yang tidak disampaikan. Ketidakjelasan peran (*role ambiguity*) menggunakan instrumen yang dimodifikasi oleh Gregson *et al.* (1994). Variabel konflik peran (*role conflict*) terjadi jika seseorang memiliki beberapa peran yang saling bertentangan atau ketika individu memiliki posisi tunggal dengan harapan yang saling bertentangan (Rizzo *et al.* 1970). Konflik peran diukur dengan menggunakan instrumen yang dimodifikasi Gregson *et al.* (1994). Variabel sistem pengukuran kinerja strategis merupakan sebuah matrik yang jelas dan singkat baik keuangan maupun non keuangan dalam jangka pendek dan jangka panjang, yang mendukung proses

pengambilan keputusan organisasi (Henri 2006) menggunakan instrumen dari Burney dan Widener (2007). Instrumen penelitian diukur dengan menggunakan skala Likert 7 poin.

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data survei dengan mengirimkan kuesioner melalui pos dan email. Kelemahan metode survei adalah tingkat pengembalian yang rendah dan bias tidak merespon (*non-respon bias*). Penelitian ini menguji *non-response bias* dengan cara membandingkan karakteristik responden yang berpartisipasi dengan responden yang tidak berpartisipasi. Responden yang terlambat mengembalikan atau melebihi batas waktu yang ditentukan dianggap mewakili responden yang tidak berpartisipasi dalam penelitian ini. Jika hasilnya signifikan tidak berbeda, maka hasil respon terlambat tidak terjadi bias dan dapat digabungkan sebagai sampel dengan hasil respon tidak terlambat (Hartono 2011: 312).

Penelitian ini menggunakan *Partial Least Square* (PLS) karena merupakan metode analisis yang bagus yang tidak didasarkan banyak asumsi, jumlah sampel kecil, dan residual distribusi. Selain itu, PLS bukan hanya dapat digunakan untuk mengonfirmasi teori, tetapi juga dapat menjelaskan ada tidaknya hubungan antara variabel laten.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Peneliti melakukan *pilot test* dengan tujuan untuk menguji validitas dan reliabilitas terhadap 22 item kuesioner. *Pilot test* dilakukan pada 30 manajer tingkat menengah atau kepala bagian produksi, pemasaran dan personalia dari 10 perusahaan manufaktur. Hasil *pilot test* mengindikasikan bahwa seluruh item kuesioner telah valid dan reliabel.

Hasil pengujian *non-respon bias* menunjukkan bahwa uji beda dengan uji *t* yaitu sistem pengukuran kinerja strategis signifikansi 0,440; JRI 0,240; ketidakjelasan peran 0,668; konflik peran 0,59; dan kinerja manajer 0,648. Berdasarkan hasil uji bias tidak merespon menunjukkan bahwa seluruh uji beda menghasilkan tingkat signifikansi $>0,05$ yang berarti signifikan tidak berbeda, maka dapat disimpulkan bahwa responden yang menjawab tidak ada perbedaan dengan responden yang tidak menjawab. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa responden yang tidak mengembalikan kuesioner mempunyai persepsi atau jawaban yang sama dengan responden yang mengembalikan kuesioner. Hasil pengujian model struktural dievaluasi dengan uji signifikansi melalui nilai koefisien *path* yang disajikan pada Tabel 1.

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa faktor sistem pengukuran kinerja strategis berpengaruh positif signifikan pada JRI. Hal ini, mengindikasikan bahwa responden yakin dengan penerapan sistem pengukuran kinerja strategis yang kuat, maka JRI yang diperoleh juga semakin tinggi serta mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Burney dan Widener (2007). Temuan penelitian yang dilakukan oleh Burney dan

Widener (2007) menjelaskan bahwa sistem pengukuran kinerja strategi dikaitkan dengan JRI yang lebih tinggi, karena memiliki konten informatif dan manajer cenderung mencari JRI ketika menggunakan sistem pengukuran kinerja strategis (SPKS). Informasi yang relevan dan terperinci memiliki dampak positif pada komitmen tujuan yang secara tidak langsung berkaitan dengan insentif sebagai penghargaan (Webb 2004).

Manajer lebih berkomitmen untuk mencapai tujuan dalam sistem pengukuran kinerja strategis. Manajer percaya hubungan sebab akibat antara ukuran kinerja keuangan dan non keuangan serta keyakinan manajer akan kemampuannya untuk mencapai tujuan non keuangan (Webb 2004). Manajer menyadari strategi yang ditetapkan, karena langkah-langkah dalam sistem pengukuran kinerja strategis menyediakan JRI yang berguna bagi manajer (Banker *et al.* 2004). Manajer tingkat menengah pada perusahaan manufaktur percaya bahwa dengan penerapan sistem pengukuran kinerja strategis akan meningkatkan informasi relevan yang tinggi.

JRI yang berkualitas tinggi dapat diperoleh dari sistem pengukuran kinerja strategis yang kuat (Burney dan Widener 2007). Sistem pengukuran kinerja strategis dapat berfungsi sebagai sumber informasi yang relevan bagi manajer (Webb 2004). Banker *et al.* (2004) menyatakan bahwa evaluator bergantung pada langkah-langkah strategis ketika membuat keputusan mengenai evaluasi kinerja bawahan, dan menyimpulkan bahwa langkah-langkah dalam Sistem Pengukuran Kinerja Strategis (SPKS) akan memberikan informasi yang relevan tentang strategi perusahaan yang berdampak pada pengambil-

Tabel 1. Hasil Pengujian

| Prediksi Penelitian | Keterangan | Original Sample | T Statistic |
|---------------------|-------------|-----------------|-------------|
| 1 | SPKS → JRI | 0,4934 | **4,3181 |
| 2 | SPKS → KTJP | 0,173 | **1,6415 |
| 3 | SPKS → KP | 0,0555 | 0,2694 |
| 4 | JRI → KTJP | 0,4021 | **3,4379 |
| 5 | JRI → KP | 0,2466 | 1,1955 |
| 6 | JRI → KM | 0,2561 | **2,2686 |
| 7 | KTJP → KM | 0,3979 | **3,6398 |
| 8 | KP → KM | 0,0748 | 0,4721 |

**signifikan pada tingkat kepercayaan 5%

Keterangan:

SPKS = Sistem Pengukuran Kinerja Strategis

JRI = *Job Relevant Information*

KTJP = Ketidakjelasan Peran

KP = Konflik Peran

KM = Kinerja Manajer

an keputusan. Hal ini membuktikan bahwa perusahaan yang menerapkan sistem pengukuran kinerja strategis yang kuat akan mendukung manajer dalam memperoleh JRI yang tinggi. Artinya, JRI yang tinggi menunjukkan bahwa manajer tingkat menengah dapat mengambil keputusan yang baik.

Hasil pengujian selanjutnya menunjukkan sistem pengukuran kinerja strategi berpengaruh positif signifikan terhadap ketidakjelasan peran. Penerapan sistem pengukuran kinerja strategis yang kuat menyebabkan ketidakjelasan peran yang dialami manajer tingkat menengah juga semakin tinggi. Hasil penelitian ini tidak mendukung penelitian Burney dan Widener (2007). Burney dan Widener (2007) berpendapat bahwa adanya sistem pengukuran kinerja strategis dan tersedianya JRI menyebabkan berkurangnya ketidakjelasan peran, sehingga kesenjangan antara informasi yang diperlukan dan tersedia untuk melakukan tugas dan tanggung jawab manajer berkurang.

Penelitian ini tidak mendukung penelitian sebelumnya, karena perbedaan respon yang diterima oleh manajer tingkat menengah yang mungkin disebabkan perbedaan tingkat pengetahuan yang dimiliki. Semakin kuat sistem pengukuran kinerja strategis yang diterapkan justru menimbulkan ketidakjelasan peran yang tinggi menyebabkan manajer tingkat menengah tidak memahami perannya. Manajer yang memiliki tingkat pengetahuan sedikit tidak akan mengetahui perbedaan antara SPKS yang kuat dan lemah, sehingga akan terpengaruh oleh perbedaan kekuatan kausal, sedangkan manajer yang mempunyai banyak pengetahuan tidak akan mendapatkan tambahan pemahaman apapun dari SPKS yang kuat (Luft 2004). Manajer tingkat menengah memiliki tingkat pengetahuan yang sedikit pada sistem pengukuran kinerja strategis yang diterapkan perusahaan. Pengetahuan yang dimiliki manajer tingkat menengah tidak mendukung kemampuan untuk memahami tugas manajer, karena SPKS yang kuat justru semakin menimbulkan kebingungan manajer dalam memperjelas peran harapan tentang pekerjaan.

Berikutnya, hasil pengujian ketiga menunjukkan bahwa sistem pengukuran kinerja strategis tidak berpengaruh pada konflik peran. Hal ini berarti dengan adanya penerapan sistem pengukuran kinerja strategis yang kuat atau lemah tidak memengaruhi konflik peran yang dialami manajer

tingkat menengah. Hasil penelitian ini tidak mendukung penelitian Burney dan Widener (2007) yang berpendapat bahwa adanya sistem pengukuran kinerja strategis dan tersedianya JRI menyebabkan berkurangnya konflik peran.

Kondisi ini tidak mendukung penelitian sebelumnya diduga karena sistem pengukuran kinerja strategis yang diterapkan kuat atau lemah tidak memengaruhi konflik peran yang dialami oleh manajer tingkat menengah. Manajer akan terpengaruh oleh perbedaan kekuatan kausal apabila memiliki sedikit pengetahuan SPKS, yang menyebabkan manajer tidak mengetahui perbedaan antara hubungan kausal SPKS yang kuat dan lemah (Luft 2004). Hal ini, mengindikasikan bahwa manajer hanya terpengaruh pada perbedaan kekuatan SPKS tetapi tidak menyebabkan konflik peran pada manajer tingkat menengah. Adanya komitmen, motivasi, kepribadian, serta kemampuan individu akan mendorong manajer tingkat menengah untuk mengatur konflik peran yang dialami (Hellbreg dan Slocum 2011:223). Selain itu, adanya panduan organisasi yang digunakan manajer dalam perilakunya. Peran kerja diharapkan sebagai panduan individu dalam berperilaku yang akan menjaga stabilitas organisasi, meskipun individu selalu keluar masuk organisasi (Kazt dan Kahn (1978) dalam Tubre dan Collins (2000)). Hal ini, membuktikan bahwa kuat atau lemahnya SPKS yang diterapkan tidak memengaruhi konflik peran yang dialami manajer.

Hasil pengujian JRI terhadap ketidakjelasan peran menunjukkan bahwa JRI berpengaruh positif signifikan pada ketidakjelasan peran. Hal ini, berarti bahwa semakin tinggi JRI yang tersedia maka ketidakjelasan peran yang dihadapi oleh manajer juga semakin meningkat. Hasil penelitian ini tidak mendukung penelitian yang dilakukan oleh Burney dan Widener (2007). Burney dan Widener (2007) memperoleh bukti empiris bahwa JRI berpengaruh negatif terhadap ketidakjelasan peran. Burney dan Widener (2007) menyatakan bahwa sistem pengukuran kinerja strategis akan memberikan JRI yang lebih tinggi, sehingga akan menyebabkan berkurangnya ketidakjelasan peran.

Jackson dan Farzaneh (2012) menyatakan bertambahnya volume informasi yang tersedia membuat individu dan organisasi semakin kewalahan. Adanya informasi yang masuk dalam jumlah besar kemungkinan membuat manajer tidak mampu me-

ngendalikan penggunaan informasi tersebut meskipun informasi itu penting. Ini mengakibatkan manajer tidak mampu mengolah informasi penting yang masuk yang mengakibatkan manajer kewalahan dan tidak memahami penggunaan informasi tersebut. Semakin banyaknya informasi yang masuk akan membuat manajer tingkat menengah kebingungan karena tidak bisa menggunakannya secara efektif. Hal ini, mungkin informasi yang benar-benar penting dan dibutuhkan sedikit, sedangkan informasi yang tidak penting banyak diperoleh manajer. Ketidakmampuan manajer tingkat menengah mengolah informasi dan menggunakan informasi yang tersedia akan semakin menimbulkan ketidakjelasan dalam pengambilan keputusan. Selain itu, juga membuat manajer tingkat menengah tidak dapat memahami tugas dan tanggungjawabnya.

Manajer dengan JRI yang memadai diharapkan untuk melihat dan melaporkan bahwa manajer memiliki informasi yang cukup untuk menyelesaikan pekerjaannya yang berhubungan dengan tujuan dan mengevaluasi keputusan alternatif yang penting (Kren 1992). Semakin tinggi kuantitas dan berbagai informasi yang diperoleh dapat mendorong ketidakjelasan, yang menyebabkan pemahaman yang saling bertentangan meskipun dengan interpretasi konflik yang berbeda (Outland 2012).

Hasil pengujian JRI terhadap konflik peran menunjukkan tidak adanya pengaruh. Bukti empiris ini tidak mendukung penelitian Burney dan Widener (2007). Penelitian Burney dan Widener (2007) dalam konteks yang sama memperoleh bukti empiris bahwa manajer memiliki JRI yang tinggi dengan konflik peran yang rendah ketika memiliki strategi. Ketersediaan informasi relevan yang tinggi diperoleh manajer tingkat menengah untuk di proses manajer dan digunakan dengan baik sehingga tidak memengaruhi konflik yang dialami. JRI juga membantu bawahan memperbaiki tindakan mereka melalui tindakan yang lebih baik yang berakibat pada peningkatan kinerja. Informasi yang diperoleh selama proses partisipasi akan meningkatkan kemampuan individu bawahan dalam melaksanakan tugasnya (Sinuraya 2009).

Informasi yang jelas yang dimiliki karyawan dalam menjalankan fungsinya dan adanya penerahan ketrampilan, kemampuan yang dimiliki manajer akan mendorong manajer dalam memahami tugas dan tang-

gung jawabnya di tempat kerja (Weinberg *et al.* 2010:102 dan 236). Hal ini juga mengindikasikan bahwa manajer pada tingkat menengah dapat memahami tugas dan tanggung jawabnya sehingga manajer bertindak sesuai perannya tanpa terpengaruh konflik peran yang dialami. Berdasarkan demografi responden, tingkat pendidikan manajer tingkat menengah adalah sarjana. Manajer tingkat menengah memiliki tingkat pendidikan tinggi, sehingga lebih mampu menyelesaikan masalah menggunakan berbagai jenis informasi dalam menunjang tugas dan tanggung jawabnya. Selain itu, Manajer tingkat menengah mampu mengatasi konflik peran yang dialami dalam lingkungan kerja dengan lebih baik.

Tersedianya informasi yang relevan bagi manajer memudahkan manajer dalam mengambil keputusan. Manajer mampu memilah dan menggunakan JRI dengan baik sehingga, mampu mendefinisikan siapa dan bagaimana manajer harus bertindak dalam situasi tertentu. Pembacaan Burkert *et al.* (2011) menyatakan bahwa peran dalam kerja memberikan keteguhan dan stabilitas organisasi, individu datang dan pergi, tetapi organisasi tetap utuh karena peran diharapkan sebagai panduan dalam perilaku. Karyawan harus memiliki informasi yang jelas tentang fungsi mereka, dan melaksanakan perannya sesuai dengan beban dan tanggungjawabnya sehingga tidak menimbulkan konflik, sistem yang ada harus mampu mengatasi konflik peran yang muncul (Weinberg *et al.* 2010:102).

Pengujian JRI pada kinerja manajer menunjukkan pengaruh positif. Hal ini, berarti bahwa semakin tinggi JRI yang dimiliki oleh manajer, maka semakin tinggi kinerja manajer. Hasil penelitian ini konsisten dengan teori yang menyatakan JRI sebagai informasi yang diperlukan manajer untuk menyelesaikan pekerjaan (Kren 1992) dan konsisten dengan bukti empiris yang diperoleh oleh Burney dan Widener (2007) bahwa JRI memengaruhi kinerja manajer.

Penelitian dalam konteks yang berbeda dilakukan oleh Kren (1992) dan Sinuraya (2009) memperoleh hasil yang mendukung penelitian ini. Kren (1992) melakukan penelitian dalam konteks yang berbeda yaitu partisipasi anggaran dan kinerja dengan JRI sebagai variabel *intervening*, dan memperoleh bukti bahwa JRI berpengaruh positif terhadap kinerja. Chong dan Chong (2002) melakukan penelitian dalam konteks yang

sama di Australia dan membuktikan bahwa JRI dan kinerja mempunyai hubungan positif dan signifikan. Sinuraya (2009) melakukan penelitian yang sama di Indonesia dan memperoleh bukti empiris bahwa kinerja manajer yang tinggi dipengaruhi oleh JRI yang tinggi.

Beberapa studi empiris yang telah dilakukan memperoleh bukti bahwa JRI berpengaruh positif terhadap kinerja manajer. Penelitian saat ini, memperoleh bukti empiris yang konsisten dengan penelitian tersebut. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa JRI memengaruhi kinerja manajer. JRI dapat memperbaiki kinerja, karena informasi yang ada dapat memprediksi lingkungan dengan lebih tepat serta memungkinkan pemilihan tindakan yang lebih efektif (Kren 1992). Informasi yang relevan dapat membantu bawahan untuk memperbaiki dan meningkatkan pilihan tindakan mereka yang lebih tepat, sehingga akan meningkatkan kinerja.

Hasil pengujian ketidakjelasan peran terhadap kinerja manajer menunjukkan pengaruh yang positif. Hal ini berarti semakin tinggi ketidakjelasan peran yang dialami manajer maka semakin tinggi kinerja manajer. Bukti empiris yang diperoleh tidak mendukung penelitian Burney dan Widener (2007), Agustina (2009) dan Burkert *et al.* (2011) dan berbeda dengan Cahyono (2008).

Konteks penelitian yang sama dilakukan oleh Burney dan Widener (2007), Agustina (2009) memperoleh bukti empiris bahwa ketidakjelasan peran berpengaruh negatif pada kinerja manajer. Bukti empiris dalam studi Burkert *et al.* (2011) menunjukkan bahwa persepsi tekanan peran, ketidakjelasan peran memediasi penerapan prinsip pengendalian. Burkert *et al.* (2011) memperoleh bukti empiris bahwa ketidakjelasan peran menurunkan kinerja manajer. Ini berbeda dengan Cahyono (2008) yang meneliti pengaruh program mentoring di lingkungan Kantor Akuntan Publik (KAP) besar terhadap kepuasan kerja, prestasi kerja dan niat ingin pindah dengan dimediasi ambiguitas peran, konflik peran dan persepsi ketidakpastian lingkungan. Cahyono (2008) menemukan bahwa ketidakjelasan peran berpengaruh positif tidak signifikan pada kinerja. Hal ini, mungkin masih kurangnya informasi atau ada informasi yang tidak tersampaikan pada staff akuntan. Oleh karena itu, dibutuhkan seorang mentor yang berfungsi menyediakan informasi bagi staf akuntan untuk memperjelas pengharapan-pengharapan peran.

Karakteristik kepribadian mungkin menjelaskan beberapa perbedaan cara karyawan yang berpengalaman dalam memberikan respon terhadap stress, individu yang memiliki kestabilan emosi lebih mungkin mampu mengatasi berbagai stress kerja dibandingkan individu yang kurang stabil emosinya (Hellriegel dan Slocum 2011:223). Adanya tujuan pribadi, nilai-nilai, penguasaan ketrampilan dan wawasan yang dimiliki dapat membantu individu mengatasi stress (Hellriegel dan Slocum 2011: 235). Hal ini, akan memengaruhi individu untuk memutuskan apa yang mesti dilakukan dengan mengabaikan stress yang dialami. Dengan demikian, individu kemungkinan akan menggunakan wawasan dan ketrampilan yang dimiliki untuk memilah tindakan yang penting dalam menjalankan tugas dan tanggungjawabnya serta mempunyai prioritas dalam menyelesaikan masalah di lingkungan kerja. Selain itu, Banker *et al.* (2004) menyatakan bahwa manajer yang berpengalaman lebih mampu untuk mengolah dan menggunakan informasi secara efektif dalam menjalankan tugasnya. Oleh karenanya, ketidakjelasan peran ini akan dijadikan sebagai informasi yang akan membantu manajer memahami perannya dan berusaha melakukan berbagai upaya untuk memenuhi harapan yang sesuai dengan tanggung jawab dari posisi tersebut.

Studi empiris yang telah dilakukan memperoleh bukti bahwa ketidakjelasan peran berpengaruh positif terhadap kinerja. Hal ini diduga karena manajer tingkat menengah perusahaan manufaktur mempunyai ketrampilan, wawasan dan berpengalaman mengatasi ketidakjelasan peran yang dialami. Ketidakjelasan peran ini, mendorong manajer tingkat menengah berusaha memecahkan masalah yang dihadapi pada lingkungan kerjanya dengan memprioritaskan tujuan yang telah ditetapkan perusahaan. Selain itu, manajer juga berusaha untuk bersikap profesional dalam menjalankan tugas dan tanggungjawabnya, sehingga tidak memengaruhi kinerja manajer. Lehman dan Norman (2006) menyatakan bahwa individu yang profesional lebih memiliki kemampuan untuk mengatasi permasalahan yang terjadi. Hal ini akan mendorong individu berupaya mencapai tujuan perusahaan dan memenuhi tujuan pribadi sehingga mampu meningkatkan kinerja individu.

Hasil pengujian selanjutnya menunjukkan variabel konflik peran tidak memme-

ngaruhi kinerja manajer. Hal ini, berarti bahwa konflik peran yang dialami manajer tidak akan berpengaruh pada kinerja manajer tingkat menengah. Bukti empiris ini mendukung penelitian Burney dan Widener (2007), Burkert *et al.* (2011), tetapi tidak mendukung dengan Margison dan Bui (2009), Agustina (2009), dan Cahyono (2008).

Penelitian Burney dan Widener (2007) memperoleh bukti empiris adanya hubungan yang lemah dan tidak signifikan antara konflik peran terhadap kinerja manajer. Konteks penelitian yang dilakukan Burkert *et al.* (2011) dalam penerapan prinsip pengendalian memengaruhi persepsi manajer. Burkert *et al.* (2011) memperoleh bukti empiris bahwa konflik peran tidak mempunyai pengaruh signifikan pada kinerja manajerial. Margison dan Bui (2009) menemukan bukti empiris bahwa konflik peran berpengaruh negatif signifikan pada kinerja manajer tingkat menengah. Konteks penelitian dilakukan oleh Agustina (2009), Cahyono (2008) memperoleh bukti empiris bahwa konflik peran memberikan pengaruh negatif signifikan pada kinerja auditor. Konflik peran dialami individu apabila individu tersebut memiliki beberapa peran yang saling bertentangan atau sebuah posisi tunggal memiliki harapan potensial yang saling bertentangan (Rizzo *et al.* 1970). Dalam organisasi formal, individu harus dapat memahami kondisi dalam sistem dan posisi peran mereka, peran merupakan harapan yang berhubungan dengan posisi tertentu.

Adanya tingkat pengetahuan, keterampilan dan kemampuan komunikasi yang dimiliki individu sangat penting dalam mengatasi rangsangan stress di tempat kerja sehingga manajer mampu mengatasi stress (Weinberg *et al.* 2010:236). Manajer tingkat menengah kemungkinan menganggap bahwa konflik peran yang muncul tidak menimbulkan kecemasan atau ancaman bagi manajer dalam melaksanakan tugasnya. Manajer merasa dapat beradaptasi dengan konflik peran yang ada, mengakibatkan manajer merasa nyaman dengan *self* peran yang dimiliki atau manajer mempunyai kontrol atas dirinya dan mengatakan hal-hal yang baik yang mampu memengaruhi diri sendiri di tempat kerja sehingga mampu mengatasi stress (Weinberg *et al.* 2010:105). Adanya tujuan pribadi dan nilai-nilai, serta ketrampilan yang dimiliki dalam mengelola stress dapat membantu manajer mengatasi stress dan mengurangi efek negatif stress (Hellriegel dan Slocum 2011:236).

Dengan demikian, manajer tingkat menengah pada perusahaan manufaktur mampu memahami peran mereka dalam organisasi, sehingga mampu menempatkan diri dan mengambil keputusan sesuai dengan perannya dan tidak terpengaruh konflik peran yang dialami. Besar kecilnya konflik peran yang dihadapi manajer tingkat menengah tidak akan memengaruhi kinerja, karena manajer mempunyai panduan dalam perilaku, sehingga manajer tingkat menengah dapat memposisikan diri dalam bertindak pada situasi tertentu.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja manajer dipengaruhi oleh JRI, dan sistem pengukuran kinerja strategis. Kinerja manajer meningkat karena JRI mendukung manajer tingkat menengah dalam pengambilan keputusan, dan penerapan sistem pengukuran kinerja strategis yang kuat. Penelitian ini tidak berhasil membuktikan bahwa kinerja manajer dipengaruhi oleh ketidakjelasan peran dan konflik peran yang rendah tetapi kinerja manajer dipengaruhi oleh JRI, serta sistem pengukuran kinerja strategis yang tinggi. Konflik peran tidak dipengaruhi sistem pengukuran kinerja strategis, karena manajer mampu memahami tugas dan tanggung jawabnya dengan informasi yang tersedia.

Penelitian ini masih bisa diperluas karena dalam penelitian ini hanya menggunakan kinerja manajer sebagai *job outcomes* berdasarkan model yang dikembangkan Burney dan Widener (2007). Kedua, teori peran memprediksikan bahwa adanya konflik peran akan berpengaruh signifikan pada kinerja, tetapi peneliti tidak dapat menemukan bukti ini. Hal ini dikarenakan penelitian ini hanya mengukur konflik peran dan ketidakjelasan peran tanpa mempertimbangkan dampak yang terjadi pada situasi yang saling bertentangan pada pemegang peran.

DAFTAR RUJUKAN

- Agustina, L. 2009. "Pengaruh konflik peran, ketidakjelasan peran dan kelebihan peran terhadap kepuasan kerja dan kinerja auditor." *Jurnal Akuntansi*. Vol. 1, hlm 40-69.
- Berita Surabaya. 2011. Industri Manufaktur naik 0,53%. <http://beritasurabaya.net>
- Banker, R. D., H. Chang, and M.J. Pizzini. 2004. "The Balance Scorecard: Judg-

- mental effect of performance measures linked to strategy". *The Accounting Review*, Vol. 79, No. 1, hlm 1-23.
- Burney, L., dan S.K. Widener. 2007. "Strategic performance measurement systems, Job-Relevant Information, and managerial behavioral responses-role stress and performance". *Behavioral Research in Accounting*, Vol. 19, hlm. 43-69.
- Burney, L, C.A. Henle, dan S.K. Widener. 2009. "A path model examining the relations among strategic performance measurement system characteristics, organizational justice, and extra- and in-role performance". *Accounting, Organizations and Society*, Vol. 34, hlm 305-321.
- Burkert, M., F.M. Fischer, dan U. Schaffer. 2011. "Application of the controllability principle and managerial performance: The role of role perceptions". *Management Accounting Research*, Vol. 22, hlm 143-159.
- Bisbe, J., dan R. Malagueño. 2012. "Using strategic performance measurement system for strategy formulation: Does it work in dynamic environments". *Management Accounting Research*, Vol. 23, hlm 296-311.
- Bettis, H dan Outland. 2012. "Decision-making's impact on organizational learning and information overload." *Journal of Business Research*, Vol. 65, hlm 814-820.
- Cahyono, D. 2008. Persepsi Ketidakpastian Lingkungan, Ambiguitas peran dan Konflik peran sebagai mediasi antara Program Mentoring dengan Kepuasan Kerja, Prestasi Kerja dan Niat Ingin Pindah: Studi Empiris di Lingkungan Kantor Akuntan Publik (KAP) besar. *Disertasi tidak dipublikasikan*. Program Doktor Ilmu Ekonomi, Program Pascasarjana Universitas Diponegoro.
- Chong, V. K., dan K. M. Chong. 2002. "Budget goal commitment and informational effects of budget participation on performance: A structural equation modeling approach". *Behavioral Research in Accounting*, Vol. 14, hlm 65-86.
- Dinas Perindustrian dan Perdagangan Jatim. 2011. *Pelaksanaan Kebijakan Pembangunan Industri Jawa Timur*. Surabaya.
- De Geuser, F., S. Mooraj, dan D. Oyon. 2009. "Does the balances scorecard add value? Empirical evidence on its effect on performance". *European Accounting Review*, Vol. 18, No. 1, hlm 93-122.
- Dilla, W.N and P.J. Steinbart, Paul. 2005. "Relative Weighting of Common and Unique Balanced Scorecard Measures by Knowledgeable Decision Makers". *Behavioral Research in Accounting*, Vol.17, hlm 43-53.
- Frow, N., D. Marginson, dan S. Ogden. 2005. "Encouraging strategic behavior while maintaining management control: multi-functional project teams, budgets, and the negotiation of shared accountabilities in contemporary enterprises". *The Management Accounting Research*, Vol.16, hlm. 269-292.
- Gregson, T., J. Wendell, dan J. Aono. 1994. "Role ambiguity, role conflict, and perceived environmental uncertainty: Are the scales measuring separate constructs for accountants". *Behavioral Research in Accounting*, Vol. 6, hlm 144-159.
- Garengo, P., S. Biazzo, dan U.S. Bititci. 2005. "Performance measurement systems in SMEs: a review for a research agenda". *International Journal of Management Reviews*, Vol. 7, No. 1, hlm 25-47.
- Gilboa, S., A. Shirom, Y. Fried, dan C.L. Cooper. 2008. "A meta-analysis of work demand stressors and job performance: examining main and moderating effects". *Pers. Psychol*, Vol. 61, hlm 227-271.
- Hall, M. 2004. "The effect of comprehensive performance measurement systems on role clarity, psychological empowerment and managerial performance". *Working Paper*, University of Melbourne.
- Hall, M. 2008. "The effect of comprehensive performance measurement systems on role clarity, psychological empowerment and managerial performance". *Accounting, Organizations and Society*, Vol. 33, hlm 141-163.
- Henri, J.F. 2006."Organization culture and performance measurement system". *Accounting, Organizations and Society*, Vol. 31, hlm 77-103.
- Hartono, J. dan W. Abdillah. 2009. *Konsep dan Aplikasi PLS (Partial least Square) untuk Penelitian Empiris*. BPFE Univ. Gadjah Mada.
- Hartono, J. 2011. *Pedoman Survei Kuesioner: Mengembangkan Kuesioner, Mengatasi Bias dan Meningkatkan Respon*. BPFE. Yogyakarta.

- Hellriegel, D. dan J.W. Slocum. 2011. *Organizational Behavior*. Publishing Cengage Learning, South-Western.
- Jackson, T.W dan Farzaneh, P. 2012. "Theory-based model of factors affecting information overload". *International Journal of Information Management*, Vol. 32, hlm 523-532.
- Jackson, S. E., dan Schuler, R. S. 1985. A meta-analysis and conceptual critique of research on role ambiguity and role conflict in work settings. *Organizational Behavior & Human Decision Processes*, Vol. 36, hlm 16-78.
- Kren, L. 1992. "Budgetary participation and managerial performance: The impact of information and environmental volatility". *The Accounting Review*, Vol. 67, No. 3, hlm 511-526.
- Kolehmainen, K. 2010. "Dynamic Strategic Performance Measurement Systems: Balancing Empowerment and Alignment". *Long Range Planning*, Vol. 43, hlm 527-554
- Luft, J.L. 2004. "Discussion of "Managers" Comintment to the Goals Contained in a Strategic Performance Measurement System". *Contemporary Accounting Research*, Vol. 21, No. 4, hlm 959-964.
- Lehman, C.M dan C.S. Norman. 2006. "The Effects of Experience on Complex Problem Representation and Judgment In Auditing: An Experimental Investigation". *Behavioral Research in Accounting*, Vol. 18, hlm 65-83.
- Margison, D dan B. Bui. 2009. "Examining the human cost of multiple role eceptions". *Behavioral Research in Accounting*, Vol. 21, hlm 59-81.
- Rizzo, J. R., R.J. House, dan S.I. Lirtzman. 1970. "Role conflict and ambiguity in complex organizations". *Administrative Science Quarterly*, Vol. 15, hlm 150-163.
- Sinuraya, C. 2009. "Pengaruh partisipasi penyusunan anggaran terhadap kinerja manajer: Peran kecukupan anggaran dan JRI sebagai variable *intervening*." *Jurnal Akuntansi* Vol. 1, hlm 17-39.
- Tubre, T. C., dan J.M.Collins. 2000. "Jackson and Schuler (1985) revisited: A meta-analysis of the relationships between role ambiguity, role conflict, and job performance". *Journal of Management*, Vol. 26, hlm 155-169.
- Webb, A. 2004. "Managers' Commitment to the Goals Contained in a Strategic Performance Measurement System". *Contemporary Accounting Research* Vol. 21 No. 4, hlm 925-58.
- Weinberg, A., V.J. Sutherland. dans C. Cooper. 2010. *Organizational Stress Management: A Strategic Approach*. Publishing Palgrave Macmillan. New York.