

# SKRIPSI

**PENGARUH *WORK-FAMILY CONFLICT* TERHADAP  
KINERJA PERAWAT WANITA DENGAN STRES KERJA  
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING  
(Studi Kasus RSUD Batara Siang Kabupaten Pangkep)**

RESKI



**DEPARTEMEN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR  
2022**

# SKRIPSI

**PENGARUH *WORK-FAMILY CONFLICT* TERHADAP  
KINERJA PERAWAT WANITA DENGAN STRES KERJA  
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING  
(Studi Kasus RSUD Batara Siang Kabupaten Pangkep)**

sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh  
gelar Sarjana Ekonomi

disusun dan diajukan oleh

**RESKI  
A021171007**



ke pada:

**DEPARTEMEN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR  
2022**

# SKRIPSI

**PENGARUH *WORK-FAMILY CONFLICT* TERHADAP KINERJA  
PERAWAT WANITA DENGAN STRES KERJA  
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING  
(Studi Kasus RSUD Batara Siang Kabupaten Pangkep)**

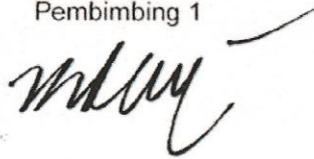
disusun dan diajukan oleh

**RESKI  
A021171007**

telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

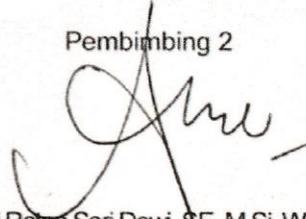
Makassar, Desember 2021

Pembimbing 1



Prof. Dr. Idayanti Nursyamsi, SE.,M.Si.,CWM  
NIP. 19690627 199403 2 002

Pembimbing 2



Dr. Hj. Andi Ratna Sari Dewi, SE.,M.Si.,WPPE.,WMI  
NIP. 19720921 200604 2 001

Ketua Departemen Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Hasanuddin



Prof. Dra. Hj. Dian A.S. Parawansa, M.Si.,Ph.D.,CWM  
NIP. 19620405 198702 2 001

# SKRIPSI

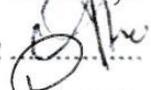
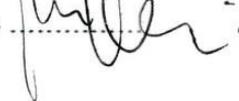
**PENGARUH *WORK-FAMILY CONFLICT* TERHADAP KINERJA  
PERAWAT WANITA DENGAN STRES KERJA  
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING  
(Studi Kasus RSUD Batara Siang Kabupaten Pangkep)**

disusun dan diajukan oleh

**RESKI  
A021171007**

telah dipertahankan dalam ujian sidang skripsi  
pada tanggal **31 Januari 2022**  
dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,  
Panitia Penguji

No.	Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Prof. Dr. Idayanti Nursyamsi, SE., M.Si., CWM	Ketua	1. 
2.	Dr. Hj. Andi Ratna Sari Dewi, SE, M.Si, WPPE., WMI	Sekretaris	2. 
3.	Dra. Hj. Andi Reni, M.Si, Ph.D, CSEM, CWM	Anggota	3. 
4.	Dr. Hj. Wardhani Hakim, SE., M.Si	Anggota	4. 

Ketua Departemen Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Hasanuddin



  
Prof. Dra. Hj. Dian A.S. Parawansa, M.Si., Ph.D., CWM  
NIP. 19620405 198702 2 001

## PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini.

Nama : Reski

NIM : A021171007

Jurusan/Program Studi : Manajemen/Strata Satu (S1)

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul

**“Pengaruh *Work-Family Conflict* Terhadap Kinerja Perawat Wanita Dengan Stres Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus RSUD Batara Siang Kabupaten Pangkep)”**

Adalah karya ilmiah saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan diterbitkan oleh orang lain, kecuali kutipan dan daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiblanan, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut dan diproses sesuai dengan peraturan perundangan-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Makassar, November 2021

Yang membuat pernyataan

  
Reski

## PRAKATA

*Bismillahirrahmanirrahim*

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan menyebut nama Allah yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang. Puji dan syukur kita panjatkan atas kehadiran Allah SWT karena atas segala berkah, rahmat dan hidayah-Nya lah penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul **“Pengaruh *Work-Family Conflict* Terhadap Kinerja Perawat Wanita Dengan Stres Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus RSUD Batara Siang Kabupaten Pangkep)”**.

Penyusunan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi syarat menempuh ujian sarjana pada jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin di Makassar. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam kurung waktu beberapa bulan lamanya. Berbagai hambatan telah penulis lalui, namun Alhamdulillah dengan ketekunan dan keuletan, skripsi ini dapat terselesaikan. Ini tidak terlepas dari dukungan berbagai pihak yang telah memberikan bimbingan, nasihat, saran, masukan serta motivasi yang membangun sehingga penulis mendapatkan didikan dan pelajaran yang luar biasa.

Penulis menyadari skripsi ini jauh dari kesempurnaan, namun segala bentuk usaha telah dilakukan demi tercapainya hasil yang maksimal. Terima kasih penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan karunia-Nya dan kesehatan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan kondisi sehat walafiat. Dan dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya pada :

1. Orang tua penulis yang membimbing penulis dari kecil sehingga penulis bisa menjadi seperti saat ini, ayahanda Udin. M dan ibunda Nurlia. R yang tidak henti-hentinya memberi doa dan dukungan baik secara moril maupun materil selama penulis menjalani proses perkuliahan hingga dapat menyelesaikan masa studinya. Skripsi ini ku persembahkan untuk kalian berdua.
2. Yang terhormat Ibu Prof. Dr. Dwia Arie Tina Palubuhu, MA selaku rektor Universitas Hasanuddin. Penulis sangat bersyukur dan bangga menjadi bagian dari keluarga di Universitas Hasanuddin.
3. Prof Dr. Abd Rahman Kadir, SE.,M.Si.,CIPM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin yang telah memberikan kesempatan untuk belajar di Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
4. Yang terhormat Prof. Dra . Hj. Dian A.S. Parawansa, M.Si.,Ph.D.,CWM dan Andi Aswan, SE.,MBA.,M.Phil.,DBA.,CWM selaku ketua dan sekretaris jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.
5. Yang terhormat Dr. Hj. Wardhani Hakim, SE.,M.Si selaku pendamping akademik yang membimbing penulis hingga mampu menyelesaikan masa studi selama kuliah di Universitas Hasanuddin.
6. Yang terhormat Prof. Idayanti Nursyamsi, SE.,M.Si.,CWM selaku pembimbing I yang telah memberikan banyak masukan dan pengarahan yang bermanfaat dalam proses penyelesaian skripsi ini.
7. Ibu Dr. Hj. Andi Ratna Sari Dewi, SE.,M.Si.,WPPE.,WMI yang telah juga memberikan banyak masukan dan pengarahan yang bermanfaat dalam proses penyelesaian skripsi ini.
8. Seluruh dosen dan staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan, pengalaman,

serta bantuan yang tidak dapat terhitung kepada penulis selama berada di dalam maupun di luar bangku perkuliahan.

9. Kepada Kakak Indhyz yang telah memberikan waktu, tenaga, dan dukungan, serta semangat kepada penulis dalam penulisan skripsi ini.
10. Kepada saudara-saudara tercinta penulis, Saenal, Mirna, Marlina, Halija, dan Kamelia yang telah memberikan dukungan, hiburan, serta semangat kepada penulis dalam penulisan skripsi ini.
11. Kepada teman penulis, Leli Fitri Amalia dan Agnes Hadelin yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.
12. Kepada teman-teman Komunitas Jalan-Jalan Seru yang selalu memberikan inovasi dan hiburan kepada penulis selama penulisan skripsi ini.
13. Kepada teman-teman Komunitas Pemuda Pemerhati Sosial dan Lingkungan Sulawesi Selatan yang telah memberikan dukungan kepada penulis dalam penulisan skripsi ini.
14. Kepada sahabat-sahabat Indah, Susti, Elis, Haryono, Ilham, Ikmal, Rusdi yang telah membantu dan memberikan dukungan hingga saat ini.
15. Kepada Teman-Teman Manajemen 2017 yang yang tidak bisa penulis sebut satu persatu, terima kasih untuk cerita masa kuliah selama ini dan semoga selalu sehat selalu semua.
16. Semua pihak yang telah membantu, memberikan semangat serta doa kepada penulis yang tidak di sampaikan satu per satu. Terima kasih banyak

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan belum memenuhi keinginan berbagai pihak mengingat keterbatasan kemampuan dan pengetahuan penulis. Untuk itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang

membangun guna perbaikan di masa yang akan datang. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua orang.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabaraktuh.

Makassar, November 2021

Reski

## ABSTRAK

### **Pengaruh *Work Family Conflict* Terhadap Kinerja Perawat Wanita Dengan Stres Kerja Sebagai Variabel Intervening (RSUD Batara Siang Kabupaten Pangkep)**

Reski  
Idayanti Nursyamsi  
Andi Ratna Sari Dewi

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *work family conflict* terhadap kinerja perawat wanita dengan stres kerja sebagai variabel intervening pada RSUD Batara Siang Kabupaten Pangkep. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan data primer dan data sekunder. Sampel dalam penelitian ini adalah perawat wanita yang telah menikah di RSUD Batara Siang Kabupaten Pangkep yang diwakili oleh 91 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*. Pengumpulan data menggunakan instrument kuesioner dengan penilaian skala likert. Data yang dikumpulkan kemudian dianalisis menggunakan metode analisis jalur (*path analysis*). Hasil analisis menunjukkan bahwa *work family conflict* berpengaruh positif dan signifikan (0.687 dan  $0.000 < 0.05$ ) terhadap stres kerja. Kemudian, *work family conflict* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja perawat wanita (-0.219 dan  $0.043 < 0.05$ ). Variabel stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja perawat wanita (-0.299 dan  $0.008 < 0.05$ ). Dan terdapat pengaruh *work family conflict* terhadap kinerja perawat wanita RSUD Batara Siang Kabupaten Pangkep dengan melalui stres kerja sebagai variabel intervening. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan bagi RSUD Batara Siang Kabupaten Pangkep dalam meningkatkan kinerja perawat wanita yang telah menikah dengan memperhatikan *work family conflict* dan stres kerja.

**Kata Kunci:** *work family conflict*, stres kerja, kinerja

## ABSTRACT

### ***Effect Of Work Family Conflict On The Performance Of Women Nurses With Work Stress As Intervening Variable ( Batara Siang Hospital, Pangkep Regency)***

Reski  
Idayanti Nursyamsi  
Andi Ratna Sari Dewi

*This study aims to determine the effect of work family conflict on the performance of female nurses with work stress as an intervening variable at Batara Siang Hospital, Pangkep Regency. This research is a quantitative research using primary data and secondary data. The sample in this study were married female nurses at Batara Siang Hospital, Pangkep Regency, represented by 91 respondents. The sampling technique used purposive sampling. Collecting data using a questionnaire instrument with a Likert scale assessment. The data collected was analyzed using path analysis(pathanalysis).The results of the analysis show that work family conflict has a positive and significant effect (0.687 and  $0.000 < 0.05$ ) on work stress. Then, work family conflict has a negative and significant effect on the performance of female nurses (-0.219 and  $0.043 < 0.05$ ). The work stress variable has a negative and significant effect on the performance of female nurses (- 0.299 and  $0.008 < 0.05$ ). And there is an effect of work family conflict on the performance of female nurses at Batara Siang Hospital, Pangkep Regency through work stress as an intervening variable. The results of this study can be used as a reference for Batara Siang Hospital, Pangkep Regency in improving the performance of married female nurses by paying attention to work family conflict and work stress.*

**Keywords:** *work family conflict, work stress, performance*

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN .....	v
PRAKATA.....	VI
ABSTRAK.....	X
ABSTRACT .....	XI
DAFTAR ISI.....	XII
DAFTAR TABEL.....	XVI
DAFTAR GAMBAR.....	XVII
DAFTAR LAMPIRAN .....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	10
1.3 Tujuan Penelitian .....	10
1.4 Kegunaan Penelitian .....	10
1.5 Sistematika Penulisan.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Landasan Teori .....	13
2.1.1 Konflik Pekerjaan-Keluarga ( <i>Work-Family Conflict</i> ).....	13
2.1.1.1 Faktor-Faktor Konflik Pekerjaan- Keluarga (WFC).....	15
2.1.1.2 Bentuk-Bentuk Konflik Pekerjaan-Keluarga (WFC) .....	16
2.1.1.3 Dimensi Konflik Pekerjaan-Keluarga (WFC) .....	17
2.1.2 Stres Kerja .....	18
2.1.2.1 Pengertian Stres.....	18
2.1.2.2 Pengertian Stres Kerja.....	20
2.1.2.3 Faktor yang Mempengaruhi Stres Kerja .....	22

2.1.2.4	Konsekuensi Stres Kerja .....	25
2.1.2.5	Gejala-Gejala Stres Kerja .....	26
2.1.2.6	Strategi Manajemen Stres Kerja .....	28
2.1.3	Kinerja Karyawan .....	30
2.1.3.1	Pengertian Kinerja Karyawan .....	30
2.1.3.2	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan .....	32
2.1.3.3	Penilaian Kinerja Karyawan .....	34
2.1.3.4	Tujuan dan Manfaat Penilaian Kinerja .....	35
2.1.3.5	Indikator Kinerja.....	37
2.2	Penelitian Terdahulu .....	38
2.3	Kerangka Pikir.....	44
2.4	Hipotesis .....	45
BAB III METODE PENELITIAN .....		46
3.1	Rancangan Penelitian .....	46
3.2	Tempat dan Waktu.....	47
3.3	Populasi dan Sampel .....	47
3.3.1	Populasi .....	47
3.3.2	Sampel.....	47
3.4	Jenis dan Sumber Data.....	48
3.4.1	Jenis Data .....	48
3.4.2	Sumber Data.....	48
3.5	Teknik Pengumpulan Data .....	49
3.6	Instrumen Penelitian .....	50
3.6.1	Uji Validitas .....	50
3.6.2	Uji Reliabilitas .....	51
3.7	Metode Analisis Data .....	51
3.7.1	Analisis Deskriptif.....	51
3.7.2	Uji Asumsi Klasik.....	52
3.7.3	Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	53
3.7.4	Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ).....	54
3.7.5	Uji Hipotesis .....	56
3.8	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	57

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	60
4.1    Gambaran Umum Objek Penelitian.....	60
4.1.1    Sejarah Singkat RSUD Batara Siang Kabupaten Pangkep .....	60
4.1.2    Visi, Misi, Falsafah, dan Motto RSUD Batara Siang Kab. Pangkep ..	61
4.1.3    Struktur Organisasi RSUD Batara Siang Kab. Pangkep .....	62
4.1.4    Jenis Layanan RSUD Batara Siang Kab. Pangkep .....	62
4.2    Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian .....	63
4.2.1    Uji Validitas .....	63
4.2.2    Uji Reliabilitas .....	65
4.3    Analisis Deskriptif.....	66
4.3.1    Analisis Karakteristik Responden Penelitian.....	66
4.3.1.1    Usia.....	66
4.3.1.2    Lama Bekerja .....	67
4.3.1.3    Pendidikan Terakhir.....	67
4.3.1.4    Jumlah Anak.....	68
4.3.2    Analisis Deskriptif Variabel Penelitian.....	69
4.4    Uji Asumsi Klasik.....	74
4.4.1    Uji Normalitas.....	75
4.4.2    Uji Multikolinieritas .....	76
4.4.3    Uji Heteroskedastiditas .....	76
4.5    Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	77
4.6    Hasil Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ) .....	78
4.7    Uji Hipotesis .....	82
4.7.1    Hasil Uji Parsial (Uji t) .....	82
4.7.2    Hasil Uji Sobel ( <i>Sobel Test</i> ) .....	83
4.7.3    Pengaruh Langsung ( <i>Direct Effect</i> ) .....	85
4.7.4    Pengaruh Tidak Langsung ( <i>Indirect Effect</i> ) .....	86
4.7.5    Pengaruh Total ( <i>Total Effect</i> ) .....	86
4.8    Pembahasan.....	86
4.8.1    Pengaruh <i>Work Family Conflict</i> Terhadap Stres Kerja .....	87
4.8.2    Pengaruh <i>Work Family Conflict</i> Terhadap Kinerja .....	88
4.8.3    Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Perawat .....	90
4.8.4    Pengaruh <i>Work Family Conflict</i> Terhadap Kinerja Perawat Wanita Dengan Stres Kerja Sebagai Variabel Intervening.....	92

BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....	93
5.1 Simpulan .....	93
5.2 Saran .....	94
DAFTAR PUSTAKA.....	95
LAMPIRAN .....	101

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. 1 Hasil Kinerja RSUD Batara Siang Tahun (2018-2020).....	7
1. 2 Hasil Kinerja Bagian Keperawatan RSUD Batara Siang Tahun (2018-2020).....	7
1. 3 Data Jumlah Tenaga Kesehatan RSUD Batara Siang Tahun 2021 .....	8
2. 1 Penelitian Terdahulu .....	38
3. 1 Definisi Operasional Konflik Pekerjaan-Keluarga (WFC) .....	58
3. 2 Definisi Operasional Kinerja .....	58
3. 3 Definisi Operasional Stres Kerja .....	59
4. 1 Hasil Uji Validitas.....	64
4. 2 Hasil Uji Reliabilitas .....	65
4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	66
4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	67
4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	68
4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Anak .....	68
4. 7 Kategori Nilai Interval .....	69
4. 8 Analisis Deskriptif Variabel <i>Work Family Conflict</i> (X) .....	70
4. 9 Analisis Deskriptif Variabel Stres Kerja (Y1) .....	71
4. 10 Analisis Deskriptif Variabel Kinerja (Y2) .....	73
4. 11 Hasil Uji Normalitas Kolgomorov-Smirnov Test .....	75
4. 12 Hasil Uji Multikolinearitas .....	76
4. 13 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	77
4. 14 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	77
4. 15 Koefisien Analisis Jalur.....	78
4. 16 Koefisien Analisis Jalur.....	79
4. 17 Hasil Uji Parsial (t test) .....	82
4. 18 Hasil Perhitungan Nilai Signifikansi Pengujian Tidak Langsung ( <i>Sobel Test</i> ).....	85

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2. 1 Kerangka Pikir.....	45
3. 1 Diagram Jalur.....	55
4. 1 Hasil Analisis Jalur .....	80

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran		Halaman
1	Biodata .....	102
2	Kuesioner .....	103
3	Input Data.....	107
4	Hasil Olah Data SPSS.....	110
5	T Tabel.....	118

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Era modern sekarang ini, bukan hal yang menjadi tabu apabila seorang wanita turut mengambil andil dalam dunia kerja dan tidak sedikit pula wanita yang menjadi pimpinan suatu organisasi atau mampu memimpin suatu negara. Seiring dengan pesatnya pertumbuhan ekonomi, perkembangan teknologi serta pergeseran budaya yang mencakup sikap dan persepsi dalam masyarakat membuat pola pikir masyarakat juga ikut berubah. Salah satu perubahan atau fenomena yang dapat kita lihat adalah tingginya tingkat partisipasi angkatan kerja wanita yang meningkat dari tahun ke tahun. Sifat dan komposisi tenaga kerja telah mengalami perubahan dramatis dalam sejarah, yang menghasilkan peningkatan wanita dalam angkatan kerja, serta jumlah keluarga berpenghasilan ganda (Gaffey, 2007).

Jumlah angkatan kerja wanita mengalami peningkatan dari tahun ke tahun di berbagai sektor pekerjaan. Berdasarkan laporan Badan Pusat Statistik (BPS) sebanyak 50,7 juta penduduk Indonesia yang bekerja adalah wanita. Jumlah tersebut meningkat pada tahun sebelumnya sebanyak 49,40 juta orang. Sehingga terjadi kenaikan sebesar 1,3% pada tahun sebelumnya. Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada lagi sekat-sekat antara wanita dan laki-laki dalam dunia pekerjaan, setiap wanita memiliki kesempatan untuk bersaing dan memiliki hak yang sama dalam dunia kerja.

Salah satu indikasi yang menyebabkan semakin meningkatnya keterlibatan wanita untuk bekerja yaitu karena tuntutan ekonomi rumah tangga yang semakin

tinggi. Menurut teori Dixon & Ruth (2011) mengemukakan alasan yang melatarbelakangi wanita bekerja terdiri atas tiga faktor. Pertama, kebutuhan ekonomi rumah tangga yang rendah, kondisi tersebut membuat wanita tidak punya cara lain kecuali ikut mencari pekerjaan yang dapat menghasilkan uang dengan cara bekerja di sektor publik. Kedua, kebutuhan sosial relasional yang merupakan kebutuhan sosial seperti bergaul bersama teman-teman di tempat kerjanya dan mengharapkan memperoleh pengakuan identitas sosial melalui komunitas kerja serta proses sosialisasi dan pengembangan diri. Ketiga, kebutuhan aktualisasi yaitu dengan bekerja dapat menunjukkan makna hidupnya dan sebagai sarana untuk mengenal dirinya sebagai orang yang berperan.

Kodrat utama seorang wanita ialah sebagai ibu rumah tangga, yang harus bertanggung jawab menjalankan kewajibannya untuk mengurus rumah tangga dan berbakti kepada suami dan keluarganya. Namun, disisi lain wanita harus bertanggung jawab pada pekerjaan. Menurut (Safrizal et al., 2020) wanita memiliki dua peran yaitu peran tradisi dan transisi. Peran tradisional atau domestik mencakup peran wanita sebagai istri, ibu, dan pengurus rumah tangga. Sedangkan peran transisi mencakup sebagai pekerja, anggota masyarakat, dan pembangunan manusia.

Meningkatnya jumlah wanita dalam angkatan kerja dan peningkatan jumlah keluarga berpenghasilan ganda dan keluarga meningkatkan kesadaran bahwa semakin banyak individu harus menangani secara bersamaan dua peran yaitu peran keluarga dan pekerjaan. Kondisi tersebut menyebabkan karyawan wanita sering dihadapkan pada situasi yang sulit, yaitu memilih antara kepentingan keluarga atau pekerjaan. Sehingga membuat karyawan harus menghadapi tuntutan terkait pekerjaan yang akan membatasi kinerja di dalam peran keluarga atau tuntutan terkait keluarga yang akan membatasi kinerja di dalam peran

pekerjaan. Ketika dua kepentingan antara pekerjaan atau keluarga tidak mampu dikelola secara baik maka akan menimbulkan tekanan pada karyawan wanita sehingga akan menyebabkan terjadinya suatu konflik dalam pekerjaan atau keluarga. Konflik dan ketegangan sering muncul pada pekerja wanita yang memiliki peran sebagai ibu rumah tangga dan sekaligus sebagai karyawan di organisasi, hal ini disebabkan karena ekspektasi peran didalamnya sering kali tidak sesuai atau bertentangan (Somech & Drach-Zahavy, 2007). Fenomena ini dikenal sebagai konflik pekerjaan-keluarga (*work-family conflict*).

Sejumlah penelitian terkait konflik pekerjaan-keluarga telah meningkat selama beberapa dekade terakhir, hal ini penting untuk dilakukan karena mempelajari perubahan demografis dan dampaknya terhadap peran pekerjaan-keluarga dan kesejahteraan individu (Ghislieri et al., 2017).

Konflik pekerjaan-keluarga atau *work-family conflict* (WFC) didefinisikan sebagai ketidakcocokan tuntutan, tanggung jawab, kebijakan, tugas dan komitmen yang terlibat dalam peran keluarga dan peran pekerjaan yang mengakibatkan konflik di kedua domain (Gaffey, 2007). Menurut Byron, (2005) *work-family conflict* (WFC) adalah jenis konflik peran ganda yang terjadi ketika tuntutan pekerjaan dan peran keluarga saling bertentangan.

Menurut (Nagi & Kurien, 2019) Konflik pekerjaan-keluarga terjadi akibat dari beberapa faktor baik di lingkungan kerja ataupun lingkungan keluarga. Dalam lingkungan kerja disebabkan oleh total jam kerja yang panjang, jadwal kerja yang tidak fleksibel, budaya organisasi, atasan dan rekan kerja yang tidak mendukung, beban kerja yang tinggi, perubahan karir, dll. Kemudian dalam lingkungan keluarga faktor yang mempengaruhi diantaranya kehadiran anak kecil, tanggung jawab utama untuk anak dan suami, keluarga yang tidak mendukung, tanggung jawab kepada orang tua, dll.

Penelitian telah mengungkapkan bahwa *work-family conflict* (WFC) memiliki konsekuensi yang negatif seperti kinerja pekerjaan dan kepuasan kerja yang rendah, meningkatnya stres kerja, komitmen organisasi yang rendah, dan tingginya turnover (Aboobaker et al., 2017). Menurut Yavas et al., (2008) mengemukakan bahwa terdapat tiga konsekuensi dari konflik pekerjaan-keluarga yaitu kelelahan emosional, kinerja pekerjaan yang menurun, dan niat untuk berpindah. Kelelahan emosional adalah fase pertama atau gejala kelelahan yang merupakan reaksi psikologis negatif terhadap stres (Yustina & Valerina, 2018). Sumber stres (stresor) dapat bersumber dari ambiguitas peran, konflik peran, kecemasan, dan gejala psikosomatis (Karabay et al., 2016). Dan menurut Nagi & Kurien, (2019) mengemukakan bahwa *work-family conflict* (WFC) merupakan sumber stres bagi para karyawan wanita. Depresi, kecemasan, dan stres sangat berkaitan dengan *work family conflict* (Frone, 2000).

Stres kerja didefinisikan sebagai respon yang mungkin dimiliki seseorang ketika dihadapkan pada tuntutan dan tekanan di lingkungan kerja yang tidak sesuai dengan kemampuan mereka dan membuat mereka sulit untuk mengatasinya atau di luar kemampuannya (Leka et al., 2003). Rivai, (2009) mengatakan suatu ketegangan yang membuat tidak seimbangnya fisik dan psikis, yang dapat mempengaruhi proses berpikir, emosi dan kondisi seseorang disebut stres. Secara sederhana stress kerja diartikan sebagai suatu keadaan tertekan baik secara fisik maupun psikologis yang menimbulkan reaksi seperti, cepat tersinggung, tidak komunikatif, lelah mental, mudah lelah secara fisik dan menunda atau menghindari pekerjaan sehingga dapat menurunkan produktivitas kinerja pada karyawan (Rasdam et al., 2018).

Tuntutan pekerjaan yang terkait dengan stres akibat dari beban kerja dan jam kerja yang berlebihan, seperti pekerjaan harus cepat diselesaikan dengan

waktu yang terbatas, sedangkan tuntutan keluarga yang terkait dengan waktu yang dibutuhkan untuk menangani tugas-tugas rumah tangga dan mengurus anak yang ditentukan oleh ukuran keluarga, komposisi keluarga dan jumlah anggota keluarga yang menjadi tanggungan (Safrizal et al., 2020). Jadi, kapan seseorang gagal untuk mengelola tuntutan pekerjaan dan peran keluarga mereka, maka akan menimbulkan konflik pekerjaan-keluarga yang berujung pada stres kerja.

Konflik dan stres yang muncul akibat adanya peran dalam keluarga dan organisasi tentu mempengaruhi kinerja yang dihasilkan wanita serta menyebabkan kurang efektifnya karyawan wanita dalam menjalankan tugasnya sebagai karyawan di organisasi (Fermayani, 2018). Jika stres yang dialami karyawan dapat dikendalikan dengan tepat maka akan membuat kinerja jadi lebih baik, namun jika berlebihan stres tersebut dapat berdampak buruk bagi kinerja (Robbins, 2008). Kinerja karyawan merupakan hasil kerja (output) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai seorang karyawan dalam periode tertentu dan dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Masram & Mu'ah, 2017). Seorang karyawan dituntut untuk selalu menampilkan hasil kinerja yang maksimal karena pencapaian kinerja yang baik atau buruk oleh karyawan akan mempengaruhi kinerja secara keseluruhan dan kesuksesan organisasi.

Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Nahwi, (2017) dengan judul pengaruh konflik peran ganda terhadap kinerja wanita karir dengan stres kerja sebagai *variable intervening* pada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk menunjukkan bahwa konflik pekerjaan-keluarga dan konflik keluarga-pekerjaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja, dan stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja, konflik pekerjaan-keluarga dan konflik keluarga-pekerjaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja.

Kemudian dalam penelitian yang dilakukan oleh Nabila et al., (2019) dengan judul pengaruh *work-family conflict* terhadap kinerja karyawan melalui stres kerja (studi pada karyawan divisi operasional dan servis pada PT. Bank BRI Syariah, Tbk Pusat) menunjukkan bahwa *work-family conflict* berpengaruh positif dan signifikan pada stres kerja, dan *work-family conflict* berpengaruh negatif dan signifikan pada kinerja karyawan, stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan pada kinerja karyawan, dan *work-family conflict* berpengaruh terhadap kinerja karyawan melalui stres kerja karyawan divisi operasional dan servis di PT. Bank BRI Syariah, Tbk Pusat.

Ditemukan perbedaan hasil temuan dari beberapa penelitian terdahulu, sehingga penelitian tentang “Pengaruh *Work-Family Conflict* terhadap Kinerja Perawat Wanita dengan Stres Kerja sebagai Variabel Intervening” sangat penting untuk dilakukan guna untuk mengembangkan dan mendukung hasil penelitian terdahulu.

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Batara Siang Kabupaten Pangkep. Yang merupakan rumah sakit di bawah koordinasi pemerintah daerah Kabupaten Pangkep. Sebagai pusat pelayanan kesehatan di tingkat Kabupaten, maka harus mampu memberikan pelayanan paripurna yang baik kepada masyarakat dengan meningkatkan kualitas dan kuantitas sumber daya manusia sehingga dapat meningkatkan kinerja organisasi.

Kunci utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit adalah dengan meningkatkan kualitas SDM salah satunya yaitu perawat. Perawat merupakan salah satu bagian terpenting dalam meningkatkan kinerja rumah sakit. Karena hasil kinerja perawat berdampak pada seluruh penilaian masyarakat terhadap rumah sakit. Semakin baik kinerja perawat maka akan semakin bagus penilaian masyarakat terhadap rumah sakit dan demikian pula sebaliknya. Untuk

menilai tingkat keberhasilan atau memberikan gambaran kualitas pelayanan rumah sakit dapat diketahui dari tingkat pemanfaatan, mutu, dan efisiensi pelayanan rumah sakit. Adapun pencapaian hasil kinerja RSUD Batara Siang Kabupaten Pangkep selama tiga tahun terakhir dari unit pelayanan:

**Tabel 1. 1 Hasil Kinerja RSUD Batara Siang Tahun (2018-2020)**

Capaian Kinerja	Tahun		
	2018	2019	2020
Kinerja	86,78%	88,03%	87,52%

Sumber : RSUD Batara Siang

Data pada table 1.1 menunjukkan bahwa pencapaian hasil kinerja RSUD Batara Siang pada unit pelayanan meningkat di tahun 2019 dari 86,78% menjadi 88,03%, terjadi peningkatan sebesar 1,25%. Pada tahun 2020 terjadi penurunan sebesar 0,51%. Penurunan kinerja ini salah satunya dapat disebabkan oleh hasil kinerja perawat wanita. Adapun pencapaian hasil kinerja RSUD Batara Siang Kabupaten Pangkep selama tiga tahun terakhir dari unit pelayanan:

**Tabel 1. 2 Capaian Hasil Kinerja Bagian Keperawatan RSUD Batara Siang (2018-2020)**

Capaian Kinerja	Tahun		
	2018	2019	2020
Kinerja	94,72%	77,85%	79,07%

Sumber : RSUD Batara Siang

Data pada table 1.2 menunjukkan bahwa pencapaian hasil kinerja perawat RSUD Batara Siang pada unit pelayanan menurun di tahun 2019 dari 94,72%

menjadi 77,85%, terjadi penurunan sebesar 16,87%. Pada tahun 2020 terjadi peningkatan sebesar 1,22%, namun peningkatan ini lebih kecil dibandingkan dengan penurunan yang terjadi pada tahun 2019. Penurunan kinerja perawat disebabkan oleh prosedur pelayanan, waktu pelayanan, penanganan pengaduan yang masih belum maksimal. Melihat data yang ada, maka perlu untuk melakukan peningkatan terutama dari segi pelayanan dengan cara meningkatkan kualitas SDM khususnya para perawat RSUD Batara Siang Kabupaten Pangkep.

Perawat merupakan sumber daya yang paling dominan yaitu sekitar (55-65%) dari tenaga kesehatan yang ada di rumah sakit.

**Tabel 1. 3 Data Jumlah Perawat RSUD Batara Siang Tahun 2021**

No	Nama Faskes	Keperawatan	
		Laki-Laki	Perempuan
1	RSUD BATARA SIANG	71	261
		332	

Sumber: RSUD Batara Siang (2021)

Melihat komposisi SDM yang ada di RSUD Batara Siang sekitar 63% adalah perawat. Data di atas menunjukkan bahwa tenaga kerja perawat di RSUD Batara Siang didominasi oleh kaum wanita sekitar 71%. Keterlibatan wanita akan berdampak terhadap peranan mereka dalam kehidupan keluarganya.

Sistem pelayanan 24 jam yang berlaku di RSUD Batara Siang yang terbagi dalam tiga *shift* (pagi, siang, dan malam) dan setiap shift terdiri dari 8 jam jumlah jam kerja. Perawat bertanggung jawab untuk perawatan, perlindungan, dan pemulihan pasien, jadwal kerja yang ketat dan dituntut untuk mampu bekerja secara tim. Setiap pagi perawat harus memonitor kondisi kesehatan pasien yang menjadi tanggung jawabnya, dan memeriksa kesiapan tempat tidur, obat,

mengatur pola makan pasien, pemeriksaan rutin suhu badan, tekanan darah dan mengganti impus. Selain harus merawat dan menangani pasien, perawat juga harus mengarahkan keluarga pasien untuk melengkapi administrasi pasien. Jika tidak diimbangi dengan pembagian kerja yang proporsional dengan kehidupan rumah tangga mereka dapat menimbulkan terjadinya *work-family* conflict yang tinggi dan akan berdampak peningkatan stres kerja dan penurunan kinerja dan berdampak pada mutu pelayanan yang diberikan.

Menurut hasil penelitian dari Persatuan Perawat Nasional tahun 2005 sekitar 50,9% perawat Indonesia yang bekerja mengalami stres kerja, sering merasa pusing, lelah, kurang istirahat akibat beban kerja yang terlalu tinggi serta penghasilan yang tidak memadai (Faradilla, 2016) kemudian diikuti oleh pernyataan *American National Association for Occupational* menyatakan bahwa stres kerja pada perawat berada di urutan paling atas pada empat puluh pertama kasus stres kerja (Wisuda, 2020).

Tanggung jawab yang berat dan beban kerja yang tinggi dapat membuat perawat wanita mudah untuk mengalami stres kerja terutama bagi perawat yang telah menikah dan menjalani dua peran sekaligus yaitu sebagai perawat di rumah sakit dan sebagai seorang istri atau ibu di dalam keluarga. Sehingga jika tidak memiliki kemampuan manajemen waktu antara tuntutan pekerjaan dan keluarga yang baik, maka akan mengakibatkan terjadinya stres kerja yang berdampak pada penurunan kinerja pada perawat wanita.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka peneliti tertarik untuk mengangkat tema ini dengan judul : **“Pengaruh *Work-Family Conflict* Terhadap Kinerja Perawat Wanita dengan Stres Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada RSUD Batara Siang Kabupaten Pangkep”**

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Apakah *work-family conflict* (WFC) berpengaruh terhadap stres kerja perawat wanita ?
- 2) Apakah *work-family conflict* (WFC) berpengaruh terhadap kinerja perawat wanita ?
- 3) Apakah stres kerja berpengaruh terhadap kinerja perawat wanita ?
- 4) Apakah *work-family conflict* (WFC) berpengaruh terhadap kinerja perawat wanita dengan stres kerja sebagai variabel intervening ?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Secara umum tujuan penelitian ini yaitu:

- 1) Untuk mengetahui pengaruh *work-family conflict* (WFC) terhadap stres kerja perawat wanita
- 2) Untuk mengetahui pengaruh *work-family conflict* (WFC) terhadap kinerja perawat wanita
- 3) Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kinerja perawat wanita
- 4) Untuk mengetahui pengaruh *work-family conflict* (WFC) terhadap kinerja perawat wanita dengan stres kerja sebagai variabel intervening.

## 1.4 Kegunaan Penelitian

- 1) Kegunaan Teoritis

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai sarana informasi untuk meningkatkan wawasan dan pengetahuan tentang pengaruh konflik pekerjaan-keluarga atau *work-family conflict* (WFC) terhadap kinerja perawat wanita dengan stres kerja

sebagai variabel intervening. Dan memberikan kontribusi sebagai bahan referensi untuk penelitian sejenis kedepannya dan memberikan sumbangan terhadap pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia di Indonesia.

## 2) Kegunaan Praktis

Penelitian ini dapat berguna untuk mengetahui sejauh mana pengaruh *work-family conflict* (WFC) terhadap kinerja perawat dengan stres kerja sebagai variabel intervening pada RSUD Batara Siang Kabupaten Pangkep maka dapat dijadikan sebagai salah satu landasan atau sebagai dasar pertimbangan dalam pengambilan keputusan atau dalam mengambil kebijakan untuk memperhatikan karyawan wanita dalam hal *work-family conflict* (WFC).

## 1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini yang dikemukakan dalam lima bab yang diuraikan sebagai berikut:

### **Bab I : Pendahuluan**

Pada bab ini terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **Bab II: Tinjauan Pustaka**

Bab ini terdiri dari landasan teori dan konsep, penelitian empirik, kerangka pemikiran, dan hipotesis.

### **Bab III: Metodologi Penelitian**

Bab ini terdiri dari rancangan penelitian, tempat dan waktu penelitian, teknik pengumpulan data, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, instrument penelitian, metode analisis, serta definisi operasional dan pengukuran variabel.

### **Bab IV: Hasil Penelitian Dan Pembahasan**

Bab ini berisikan gambaran umum organisasi, deskripsi data, deskripsi variabel, uji instrument penelitian, uji asumsi klasik, analisis data, dan pengujian hipotesis.

#### **Bab V: Penutup**

Bab ini berisikan kesimpulan, saran-saran, serta keterbatasan dari hasil penelitian yang dilakukan.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 Konflik Pekerjaan-Keluarga (*Work-Family Conflict*)**

Manusia akan dihadapkan dengan dua kepentingan yang datang dalam waktu yang bersamaan. Ketika kepentingan-kepentingan tersebut datang secara bersamaan maka akan menyebabkan suatu konflik. Konflik merupakan ketidaksesuaian nilai atau tujuan antara anggota organisasi dengan perbedaan kepentingan, perilaku kerja, perbedaan karakter individu, dan perbedaan tanggung jawab dalam aktivitas organisasi (Luthans, 2009). Menurut Kilmann & Thomas (1977) konflik diartikan sebagai kondisi dimana terjadi ketidakcocokan antara nilai dan tujuan yang ada di dalam diri sendiri maupun dalam hubungan dengan orang lain.

Konflik juga merupakan suatu proses yang terjadi akibat adanya ketidaksesuaian antara dua pandangan yang berpengaruh terhadap pihak-pihak yang terlibat baik pengaruh positif maupun negatif (Robbins & Judge, 2017). Sehingga dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa konflik merupakan suatu kondisi dimana seseorang memiliki dua tujuan yang berbeda dan saling bertentangan yang akan menimbulkan efek negatif terhadap seseorang.

Iswari & Pradhanawati, (2018) berpendapat bahwa konflik pekerjaan-keluarga (*work-family conflict*) adalah konflik yang terjadi pada seseorang akibat menanggung tanggung jawab peran ganda, baik dalam pekerjaan maupun keluarga, dimana karena waktu dan perhatian terlalu tercurah pada satu peran

saja di antaranya (biasanya pada peran dalam dunia kerja), sehingga tuntutan peran lain (dalam keluarga) tidak bisa dipenuhi secara maksimal. Konflik peran merupakan konflik individu, dimana tuntutan-tuntutan peran bertentangan dengan kebutuhan, nilai-nilai dan kapasitas individu (Kahn et al., 1964). Karatepe, (2006) mengemukakan bahwa jika karyawan dihadapkan pada tuntutan pekerjaan yang terlalu banyak dan kemudian mereka tidak dapat mengatur keseimbangan antara keluarga dan pekerjaan, maka mereka akan merasa tidak stabil dalam emosi yang akan meningkatkan stres kerja dan kemudian menurunkan performa kinerja.

*Work-Family Conflict* dapat didefinisikan sebagai bentuk konflik peran dimana tuntutan peran dari pekerjaan dan keluarga secara mutual tidak dapat disejajarkan dalam beberapa hal. Hal ini biasanya terjadi pada seseorang berusaha memenuhi tuntutan peran dalam pekerjaan dan usaha tersebut dipengaruhi oleh kemampuan seseorang untuk memenuhi tuntutan keluarganya atau sebaliknya (Frone, 2000). Gibson et al. (2012) berpendapat bahwa konflik pekerjaan-keluarga terjadi apabila seseorang dihadapkan pada situasi dimana terdapat dua atau lebih persyaratan untuk melaksanakan peran yang satu dan dapat menghalangi pelaksanaan peran yang lain. *Work-family conflict* (WFC) merupakan kesulitan karyawan dalam memenuhi tugas pekerjaan dan keluarga sehingga dalam pemenuhan salah satu peran kurang optimal (Morrison et al., 2020).

Konflik pekerjaan-keluarga juga merupakan konflik yang terjadi pada diri seseorang karena mengambil peran ganda, baik dalam pekerjaan maupun dalam keluarga, dimana waktu dan perhatian terlalu dicurahkan pada satu peran saja, sehingga tuntutan peran lainnya tidak dapat dipenuhi secara maksimal (Safrizal et al., 2020). Sedangkan menurut Greenhaus & Beutell (1985) *work-family conflict* (WFC) merupakan "suatu bentuk konflik antar peran, di mana tekanan dari domain

pekerjaan dan keluarga saling bertentangan dalam beberapa hal. Artinya, partisipasi dalam peran pekerjaan (keluarga) menjadi lebih sulit karena partisipasi dalam peran keluarga (pekerjaan)”.

Dapat disimpulkan bahwa ketika seorang karyawan tidak mampu membagi waktu antara urusan pekerjaan dan keluarga akan mengakibatkan konflik yaitu konflik pekerjaan-keluarga atau sering disebut dengan konflik peran ganda, yang dimana kedua peran tersebut memiliki tuntutan dan tanggung jawab tersendiri. Apabila kedua tuntutan peran tersebut menimbulkan suatu kepentingan dalam waktu yang bersamaan maka akan menimbulkan tekanan pada karyawan wanita berperan ganda sehingga akan mengakibatkan terjadinya konflik yang memberikan efek negatif terhadap karyawan wanita yang berperan ganda.

#### **2.1.1.1 Faktor-Faktor Konflik Pekerjaan- Keluarga (WFC)**

Bellavia & Frone (2015) dalam Afrilia & Utami (2018) membagi faktor-faktor yang mempengaruhi *work-family conflict* menjadi tiga faktor, yaitu:

- 1) Dalam diri individu (*general intra-individual predictors*), ciri demografis (jenis kelamin, status keluarga, usia anak terkecil) dapat menjadi faktor resiko kepribadian seperti *negative affectivity*, ketabahan (*hardiness*), ketelitian (*conscientiousness*) dapat membentengi dari potensi konflik peran.
- 2) Peran keluarga (*family role predictors*), pembagian waktu untuk pekerjaan di keluarga (pengasuhan dan tugas rumah tangga), stresor dari keluarga (dikritik, terbebani oleh anggota keluarga, konflik peran dalam keluarga, ambiguitas peran dalam keluarga).

- 3) Peran pekerjaan (*work role predictors*), pembagian waktu, terkena stressor kerja (tuntutan pekerjaan atau overload, konflik peran kerja, ambiguitas peran kerja, atau ketidakpuasan), karakteristik pekerjaan (kerjasama, rasa aman dalam kerja), dukungan sosial dari atasan dan rekan, karakteristik tempat kerja. Jumlah tugas yang terlalu banyak akan membuat karyawan harus kerja lembur, atau banyaknya tugas keluar kota membuat karyawan akan menghabiskan lebih banyak waktunya untuk pekerjaan dan untuk berada di perjalanan.

Faktor pemicu terjadinya konflik pekerjaan-keluarga dapat bersumber dari lingkungan pekerjaan dan lingkungan keluarga. Menurut (Nagi & Kurien, 2019) konflik pekerjaan-keluarga dapat pula terjadi ketika kondisi di tempat kerja mempengaruhi kehidupan keluarga seperti, jam kerja yang panjang, pekerjaan yang tidak fleksibel, beban kerja yang berlebihan dan bentuk stres kerja lainnya, konflik antarpribadi di lokasi kerja, perjalanan kerja yang eksensif, transisi karir, supervisor atau organisasi yang tidak mendukung. Kemudian adapun faktor lain yang dapat memicu terjadinya konflik pekerjaan-keluarga yakni ketika kehidupan keluarga mengganggu kehidupan kerja seperti, kehadiran anak, tanggung jawab untuk anak, tanggung jawab terhadap orang tua dan suami, dan konflik antarpribadi dalam unit keluarga oleh anggota keluarga yang tidak mendukung.

#### **2.1.1.2 Bentuk-Bentuk Konflik Pekerjaan-Keluarga (WFC)**

Greenhaus & Beutell (1985) mengidentifikasi tiga bentuk utama konflik pekerjaan-keluarga, yaitu:

- 1) *Time-Based Conflict*, yaitu konflik yang dialami karena waktu yang digunakan untuk memenuhi salah satu tuntutan peran tidak bisa digunakan untuk memenuhi tuntutan peran lainnya. Artinya pada waktu yang bersamaan karyawan yang mengalami work-family conflict (konflik peran ganda) tidak dapat melakukan dua atau lebih tuntutan sekaligus.
- 2) *Strain-Based Conflict*, merupakan ketegangan dalam satu peran mempengaruhi kinerja seseorang dalam peran lain. Konflik berbasis regangan konsisten dengan dimensi kelelahan atau iritabilitas, dimana ketika kelelahan atau iritabilitas dalam satu peran mempengaruhi kinerja seseorang dalam peran lain. Oleh karena itu, karakteristik pekerjaan atau peran keluarga yang menghasilkan ketegangan dapat berkontribusi pada konflik pekerjaan-keluarga.
- 3) *Behavior-Based Conflict*, yaitu pola perilaku seseorang dalam peran yang tidak sesuai dengan harapan terkait perilaku dengan peran lainnya. Misalnya dalam peran kerja seorang karyawan dituntut untuk menekankan kemandirian, stabilitas emosional, agresivitas, dan objektivitas. Sedangkan dalam peran keluarga, mungkin mengharapkan peran yang menjadi hangat, mengasuh, emosional, dan melakukan interaksi yang kuat dengan mereka. Jika seseorang tidak mampu untuk menyesuaikan perilaku dari peran kerja ke perilaku peran keluarga dengan dua tuntutan yang berbeda, maka akan mengakibatkan terjadinya konflik antar peran.

#### **2.1.1.3 Dimensi Konflik Pekerjaan-Keluarga (WFC)**

Noor (2004) membagi konflik pekerjaan-keluarga menjadi dua dimensi yaitu *Work Interference with Family* (WIF) dan *Family Interference Work* (FIW).

- 1) *Work Interference with Family* (WIF) merupakan suatu bentuk konflik peran ganda di mana tuntutan umum, waktu yang dicurahkan dan tekanan yang diciptakan oleh pekerjaan mengganggu pelaksanaan tanggung jawab dalam peran keluarga. Konflik WIF terjadi ketika aktivitas terkait pekerjaan mengganggu tanggung jawab rumah (misalnya, oleh seseorang yang membawa pekerjaan ke rumah dan mencoba menyelesaikannya dengan mengorbankan waktu untuk keluarga).
- 2) *Family Interferenc Work* (FIW) merupakan suatu bentuk konflik peran ganda di mana tuntutan umum, waktu khusus dan ketegangan yang diciptakan oleh keluarga mempengaruhi tanggung jawab dalam peran pekerjaan. Konflik FIW muncul ketika tanggung jawab peran keluarga menghalangi aktivitas kerja (misalnya, seseorang harus membatalkan pertemuan penting karena seorang anak tiba-tiba sakit).

## **2.1.2 Stres Kerja**

### **2.1.2.1 Pengertian Stres**

Gibson et al. (2012) berpendapat bahwa “stres sebagai suatu tanggapan adaptif, ditengahi oleh perdebatan individual atau proses psikologis, yaitu suatu konsekuensi dari setiap kegiatan (lingkungan), situasi, atau kejadian eksternal yang membebani tuntutan psikologis atau fisik yang berlebihan terhadap seseorang”. Sedangkan Robbins & Judge (2017) berpendapat bahwa stres merupakan kondisi dinamis dimana seseorang dihadapkan dengan sebuah peluang, tuntutan, atau sumber daya yang berkaitan dengan keinginan individu dengan sesuatu yang dianggap tidak pasti namun cukup penting.

Disimpulkan bahwa stres merupakan suatu kondisi yang bersifat dari dalam individu, yang dapat disebabkan oleh tuntutan fisik, lingkungan, dan kondisi sosial

yang dapat mengakibatkan ketidaksesuaian dengan situasi yang diinginkan. Dari definisi diatas menggambarkan stres dapat memberikan efek negatif (distress). Namun pada sisi lain, stres akan memberikan efek yang positif (eustress). Stres positif, dikemukakan oleh Dr. Hans Selye dalam Luthans (2009) ialah eustress (dari bahasa Yunani eu, yang berarti "baik", sebagai euphoria) yang mendorong dalam pengertian positif. Eustress diperlukan dalam kehidupan kita karena akan memberikan efek yang positif untuk meningkatkan motivasi dan kinerja yang lebih baik.

Stresor (sumber stres) adalah peristiwa atau situasi eksternal yang berpotensi membahayakan atau mengancam. Hampir semua individu pernah mengalami stres dengan respon yang masing-masing berbeda, semua tergantung dari kondisi psikologis dan sosial individu, sehingga reaksi terhadap setiap kondisi stres berbeda. Suatu perilaku, kondisi, atau peristiwa akan mengakibatkan stres apabila individu merasa tertekan atau bertentangan dengan apa yang diinginkan. Namun sebaliknya, jika tidak ada konsekuensi yang dirasakan entah itu baik atau buruk maka tidak akan menimbulkan terjadinya stres. Menurut Gibson et al. (2012) terdapat tiga faktor penting yang menentukan apakah suatu kondisi dapat mengakibatkan stres, yaitu :

- 1) Kepentingan, seberapa besar pengaruh suatu peristiwa atau kondisi terhadap individu. Semakin besar pengaruhnya, maka akan semakin besar memicu terjadinya stres.
- 2) Ketidakpastian, mengacu pada kurangnya kejelasan tentang apa yang akan terjadi.
- 3) Waktu, semakin lama tuntutan yang dibebankan kepada seseorang, maka akan semakin menimbulkan stres. Stres dengan durasi yang pendek

disebut sebagai stres akut. Kemudian sebaliknya stres yang berdurasi panjang disebut sebagai stres kronis.

### **2.1.2.2 Pengertian Stres Kerja**

Stres Kerja didefinisikan sebagai respons adaptif terhadap situasi eksternal yang menghasilkan penyimpangan fisik, psikologis, atau perilaku bagi anggota organisasi (Luthans, 2009). Fermayani (2018) stres kerja adalah “suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seorang karyawan, dalam hal ini tekanan tersebut disebabkan oleh lingkungan pekerjaan tempat karyawan tersebut bekerja.”

Safrizal et al. (2020) stres kerja merupakan stres yang bersumber dari pekerjaan paruh waktu, kondisi kerja dimana setiap karyawan memiliki beban kerja yang berlebihan, ketidakjelasan, kondisi fisik yang sangat berbahaya, interpersonal dan struktur organisasi tempat mereka bekerja. Sedangkan, Soelton et al. (2020) stres kerja adalah respons adaptif, dibatasi oleh perbedaan individu dan proses psikologis, yaitu akibat dari setiap aktivitas (lingkungan), situasi atau kejadian eksternal yang membebani tuntutan psikologis atau fisik yang berlebihan pada seseorang melebihi kemampuannya. Di sisi lain, stres kerja diartikan sebagai tuntutan-tuntutan eksternal karyawan mengenai perkara-perkara dalam lingkungan pekerjaan atau situasi yang dianggap dapat mengancam dan berbahaya (Greer, 2003).

Teori Gibson et al. (2012) menjelaskan bahwa stres kerja terdiri dari tiga sudut pandang, yaitu:

- 1) Stres sebagai stimulus

Stres dengan pendekatan yang menitikberatkan pada lingkungan yang merupakan interaksi antara stimulus lingkungan dengan respon individu.

2) Stres sebagai tanggapan (respon)

Stres sebagai tanggapan (respon) merupakan tanggapan fisiologis atau psikologis seseorang terhadap lingkungan penekan (stressor), di mana penekan adalah kejadian eksteren atau situasi yang secara potensial mengganggu.

3) Stres sebagai stimulus-respon

Stres sebagai pendekatan stimulus-respon merupakan konsekuensi dari interaksi antara stimulus lingkungan dengan respon individu. Stres dipandang tidak sekedar sebuah stimulus atau respon, melainkan stres merupakan hasil interaksi unik antara kondisi stimulus lingkungan dan kecenderungan individu untuk memberikan tanggapan.

Terdapat dua sumber stres yang dihadapi oleh wanita Hendrix et al.(1994):

- 1) Wanita pekerja dipengaruhi oleh sumber stres yang biasa dihadapi oleh laki-laki seperti beban kerja yang berlebihan, overskills atau underutilization skills, kebosanan kerja, hubungan dengan pasangan atau anak, dan masalah keuangan.
- 2) Sumber stres yang kedua ini bersifat unik dan berasal dari pekerjaannya atau diluar pekerjaan. Yang berasal dari pekerjaan mereka seperti; kebosanan, rendahnya tingkat kekuasaan, permintaan yang tinggi dalam pekerjaan, dan sedikitnya promosi yang diberikan. Sedangkan yang berasal dari luar pekerjaan, seperti; stres sehari-hari, kekhawatiran terhadap usia, ketidakpuasan terhadap kehidupan perkawinan, peran utama dan tanggung jawab wanita dalam mengatur rumah tangga dan

keluarganya.

### 2.1.2.3 Faktor yang Mempengaruhi Stres Kerja

Gibson et al. (2012) menjelaskan bahwa faktor penyebab terjadinya stres terdiri atas empat faktor. Stres terjadi akibat dari adanya tekanan (Stressor) di tempat kerja, stressor tersebut yaitu :

- 1) Stressor Individu, terdiri dari konflik peran, beban kerja yang berlebihan, ambiguitas peran, tanggung jawab terhadap orang lain, pelecehan, ketiadaan kemajuan karir dan rancangan pengembangan karir.
- 2) Hubungan yang buruk dengan rekan kerja, bawahan, dan atasan.
- 3) Stressor keorganisasian, terdiri dari budaya organisasi, ketiadaan partisipasi, struktur organisasi, tingkat jabatan, politik organisasi, kurangnya umpan balik terhadap kinerja karyawan, kurangnya peluang pengembangan karir, dan perampangan karyawan.
- 4) Stressor lingkungan (*Nonwork*), terdiri dari kualitas hidup, ekonomi, kurangnya mobilitas, membesarkan anak-anak, merawat yang lebih tua, menjadi sukarelawan di masyarakat, dan mengambil kursus perguruan tinggi.

Sedangkan menurut Robbins & Judge (2017) mengemukakan faktor-faktor yang dapat menimbulkan dan menyebabkan stres kerja antara lain:

#### 1) Faktor Lingkungan

Faktor lingkungan dikategorikan menjadi tiga, yaitu:

- a. Ketidakpastian ekonomi. Perubahan lingkungan yang tidak pasti dalam organisasi dapat mempengaruhi tingkat stres di antara karyawan dalam organisasi. Perubahan siklus bisnis dan ekonomi yang pasang surut

dapat menciptakan ketidakpastian ekonomi sehingga bisa memicu terjadinya stres.

- b. Ketidakpastian politik. Ancaman politik dan perubahan yang terjadi dapat menyebabkan stres karyawan dalam organisasi.
- c. Perubahan teknologi. Perkembangan teknologi yang semakin inovasi merupakan tantangan lebih lanjut bagi karyawan di tempat kerja sehingga dapat menyebabkan mereka stres.

## 2) Faktor Organisasional

Faktor organisasi dikelompokkan menjadi tiga bagian, yaitu:

- a. Tuntutan tugas, faktor yang berhubungan dengan pekerjaan seseorang, yang mencakup: desain pekerjaan (tingkat otonominya, variasi tugas, dan otomasi), kondisi kerja, dan tata letak fisik pekerjaan. Faktor tunggal yang paling konsisten terkait dengan stres di tempat kerja adalah jumlah pekerjaan yang perlu diselesaikan, dengan waktu yang terbatas.
- b. Tuntutan peran, berkaitan dengan tekanan yang dialami karyawan dengan perannya dalam organisasi, dimana beban peran yang berlebihan ketika karyawan diharapkan untuk melakukan pekerjaan lebih banyak dengan waktu yang terbatas. Ambiguitas peran artinya ekspektasi peran tidak dipahami dengan jelas dan karyawan tidak yakin apa yang harus dilakukan.
- c. Tuntutan antarpribadi yaitu tekanan yang diciptakan oleh karyawan lain. Atasan yang tidak mendukung dan hubungan antar rekan kerja yang buruk dapat menyebabkan terjadinya stres.

### 3) Faktor Individual

Kategori terakhir dari sumber stres di tempat kerja mencakup faktor kehidupan pribadi karyawan yang terdiri dari :

- a. Masalah keluarga, masalah ini mencakup kesulitan dalam kehidupan pernikahan, konflik keluarga, kesulitan dalam mengurus anak merupakan contoh masalah hubungan yang menciptakan stres bagi karyawan dan akan terbawa ke tempat kerja.
- b. Masalah ekonomi, individu yang tidak dapat mengelola sumber daya keuangan dengan pola hidup yang lebih besar daripada penghasilan merupakan kendala pribadi karyawan yang dapat menciptakan stres dan mengganggu konsentrasi kerja mereka.
- c. Karakteristik kepribadian, faktor individu yang penting mempengaruhi stres adalah kodrat kecenderungan dasar seseorang. Artinya gejala stres yang diungkapkan pada pekerjaan itu sebenarnya berasal dari dalam kepribadian orang itu.

Teori Morhead & Griffin (2013) menyatakan bahwa hal lain yang dapat mempengaruhi stres pada diri seseorang ialah hubungan pekerjaan-kehidupan. Hubungan pekerjaan-kehidupan meliputi semua hubungan antara dimensi-dimensi dari kehidupan kerja seseorang dengan kehidupan pribadi seseorang. Stres akan terjadi ketika terdapat ketidakkonsistenan atau ketidakcocokan antara dimensi-dimensi pekerjaan dan kehidupan seseorang. Sebagai contoh, jika seorang wanita rumah tangga memiliki anak bayi dan suami yang harus diurus dan pekerjaan rumah tangga yang menjadi tanggung jawabnya, tetapi mempunyai pekerjaan yang mengharuskan banyak perjalanan dan kerja malam, stres kemungkinan akan muncul.

#### 2.1.2.4 Konsekuensi Stres Kerja

Dampak dari stres banyak menimbulkan efek yang bervariasi, diantaranya bisa berdampak positif. Faktanya, secara umum diakui bahwa tingkat stres dapat meningkatkan kinerja karyawan sebagai motivasi untuk bekerja lebih keras dan meningkatkan motivasi hidup yang lebih baik. Akan tetapi, stres dapat mengganggu dan secara potensial berbahaya. Menurut Luthans (2009) dampak dari stres yang tinggi dapat ditunjukkan secara fisik, psikologis, atau perilaku individu.

##### 1) Masalah fisik

Masalah kesehatan fisik yang diakibatkan oleh stres meliputi :

- a. Masalah sistem kekebalan, yaitu kemampuan yang berkurang untuk melawan penyakit dan infeksi
- b. Masalah sistem kardiovaskular, seperti tekanan darah tinggi dan penyakit jantung
- c. Masalah sistem muskuloskeletal, seperti sakit kepala karena tekanan dan sakit punggung, dan
- d. Masalah sistem gastrointestinal, seperti diare dan sembelit.

##### 2) Masalah Psikologis

Masalah psikologis akibat tingkat stres yang tinggi dapat disertai dengan kemarahan, kecemasan, depresi, gugup, mudah tersinggung, tegang, dan kebosanan. Sehingga pada satu studi menemukan bahwa stres memiliki dampak paling kuat pada tindakan agresif, seperti sabotase, agresi interpersonal, permusuhan dan keluhan

##### 3) Masalah Perilaku

Masalah perilaku akibat dari stres yang tinggi meliputi, berkurangnya nafsu makan atau makan dengan berlebihan, sulit tidur, kebiasaan merokok yang meningkat, mengkonsumsi minuman alkohol, dan penyalahgunaan obat-obatan.

Sehingga efek samping dari perilaku tersebut menimbulkan berkurangnya konsentrasi dalam bekerja, absensi yang meningkat, keterlambatan, dan turnover.

Kemudian, menurut (Leka et al., 2003) mengemukakan bahwa stres kerja dapat berdampak pada individu dan organisasi:

1) Dampak Stres Kerja pada Individu:

- a. Menjadi semakin tertekan dan mudah tersinggung
- b. Menjadi tidak dapat rileks atau berkonsentrasi
- c. Mengalami kesulitan berpikir logis dan membuat keputusan yang salah
- d. Kurang menikmati pekerjaan mereka dan merasa kurang berkomitmen
- e. Merasa lelah, cemas, dan sulit tidur
- f. Mengalami masalah fisik yang serius, seperti: penyakit jantung, gangguan pada sistem pencernaan, peningkatan tekanan darah, sakit kepala, dan gangguan muskuloskeletal ( seperti nyeri punggung bawah dan gangguan tungkai atas).

2) Dampak Stres terhadap Organisasi:

- a. Meningkatkan ketidakhadiran
- b. Menurunkan komitmen untuk bekerja
- c. Meningkatkan pergantian staf
- d. Merusak produktivitas kinerja
- e. Meningkatkan praktik kerja yang tidak aman dan tingkat kecelakaan kerja
- f. Meningkatkan keluhan klien dan pelanggan
- g. Merusak citra organisasi di kalangan pekerjanya maupun secara eksternal.

#### **2.1.2.5 Gejala-Gejala Stres Kerja**

Braham (1990) dalam Muzni & Wicaksono (2016) mengemukakan bahwa gejala stres dapat berupa tanda-tanda berikut ini:

- 1) Fisik, yaitu sulit tidur atau tidur tidak teratur, sakit kepala, sulit buang air besar, adanya gangguan pencernaan, radang usus, kulit gatal-

gatal, punggung terasa sakit, urat-urat pada bahu dan leher terasa tegang, keringat berlebihan, berubah selera makan, tekanan darah tinggi atau serangan jantung, kehilangan energi.

- 2) Emosional, yaitu marah-marah, mudah tersinggung dan terlalu sensitif, gelisah dan cemas, suasana hati mudah berubah-ubah, sedih, mudah menangis dan depresi, gugup, agresif terhadap orang lain dan mudah bermusuhan serta gampang menyerang, dan kelesuan mental.
- 3) Intelektual, yaitu mudah lupa, kacau pikirannya, daya ingat menurun, sulit untuk berkonsentrasi, suka melamun berlebihan, pikiran hanya dipenuhi satu pikiran saja.
- 4) Interpersonal, yaitu acuh dan mendiamkan orang lain, kepercayaan pada orang lain menurun, mudah mengingkari janji pada orang lain, senang mencari kesalahan orang lain atau menyerang dengan kata-kata, menutup diri secara berlebihan, dan mudah menyalahkan orang lain.

Cooper dan Straw (1995) dalam (Firman, 2016) membagi gejala stres dalam 3 bagian, yaitu:

- 1) Gejala Fisik

Gejala stres yang muncul dari fisik, diantaranya : nafas memburu, mulut dan kerongkongan kering, tangan lembab, merasa panas, otot tegang, pencernaan terganggu, mencret- mencret, sembelit, letih yang tak beralasan, sakit kepala, salah urat, dan gelisah.

- 2) Gejala – Gejala dalam Wujud Perilaku

Gejala stres dalam wujud perilaku, mencakup: Perasaan, berupa: bingung, cemas, dan sedih, jengkel, salah paham, tak berdaya, tak mampu berbuat apa-apa, gelisah, gagal, tak menarik, kehilangan semangat. Kesulitan

dalam: berkonsentrasi, berfikir jernih, membuat keputusan. Hilangnya kreatifitas, gairah dalam penampilan, minat terhadap orang lain.

### 3) Gejala – Gejala di Tempat Kerja

Sebagian besar waktu bagi pegawai berada di tempat kerja, dan jika dalam keadaan stres, gejala-gejala dapat mempengaruhi kita di tempat kerja, antara lain: kepuasan kerja rendah, kinerja yang menurun, semangat dan energi hilang, komunikasi tidak lancar, pengambilan keputusan kurang baik, kreatifitas dan inovasi berkurang, dan bergulat pada tugas-tugas yang tidak produktif.

#### **2.1.2.6 Strategi Manajemen Stres Kerja**

Robbins & Judge (2017) menjelaskan strategi untuk manajemen stres kerja terdiri dari dua pendekatan yaitu pendekatan individu dan organisasi.

##### 1) Pendekatan Individual

Strategi individu yang efektif untuk mengelola stres meliputi teknik manajemen waktu, latihan fisik, teknik relaksasi, dan jaringan dukungan sosial. Karyawan dengan manajemen waktu yang baik dapat meningkatkan prestasi dan kinerja mereka. Beberapa teknik manajemen waktu yang baik, yaitu: memperhatikan daftar tugas, menjadwalkan aktivitas berdasarkan prioritas, mengerjakan tugas berat terlebih dahulu, memblokir waktu bebas gangguan untuk menyelesaikan tugas. Keterampilan manajemen waktu ini dapat membantu meminimalkan penundaan dengan memfokuskan upaya pada tujuan langsung dan meningkatkan motivasi bahkan dalam menghadapi tugas yang kurang menyenangkan.

##### 2) Pendekatan Organisasi

Strategi yang perlu dilakukan dalam pendekatan organisasi mencakup : pemilihan karyawan dan penempatan tempat kerja, pelatihan, penetapan tujuan, desain ulang pekerjaan, peningkatan komunikasi organisasi, keterlibatan karyawan, cuti karyawan, dan program kesehatan organisasi.

### 3) Seleksi dan Penempatan, dan Pelatihan

Manajer tidak boleh hanya memperkerjakan orang yang unggul dalam bidang pengalamannya saja, namun individu juga harus dapat beradaptasi lebih baik dengan pekerjaan dengan memiliki resiko stres tinggi namun mereka dapat melakukan pekerjaan itu dengan efektif. Demikian pula, pelatihan dapat meningkatkan kemajuan diri individu dan mengurangi ketegangan dalam bekerja.

### 4) Penetapan tujuan

Penetapan tujuan yang spesifik dan menantang dan menerima umpan balik tujuan tentang mereka maka akan meningkatkan kinerja individu yang lebih baik karena tujuan dapat mengurangi stres sekaligus memberikan motivasi. Karyawan yang sangat berkomitmen pada tujuan mereka dan melihat tujuan dalam pekerjaan mereka akan mengalami lebih sedikit stres karena mereka lebih cenderung menganggap stres sebagai tantangan daripada hambatan.

### 5) Desain Ulang Pekerjaan

Mendesain ulang pekerjaan yang tepat dan sesuai dengan kemampuan individu dapat mengurangi tingkat stres pada karyawan. Misalnya dengan memberi karyawan tanggung jawab yang lebih banyak, pekerjaan yang lebih bermakna, lebih banyak otonomi, dan meningkatkan umpan balik dapat mengurangi stres. Namun sebaliknya, terdapat karyawan yang menginginkan tanggung jawab yang lebih sedikit dan peningkatan spesialisasi.

### 6) Keterlibatan Karyawan

Stres peran sangat merugikan karena karyawan merasa tidak pasti dengan tujuan, harapan, bagaimana mereka akan dievaluasi, dan sejenisnya. Manajer harus mempertimbangkan untuk meningkatkan keterlibatan karyawan dalam pengambilan keputusan karena fakta menunjukkan bahwa peningkatan pemberdayaan karyawan mengurangi ketegangan psikologis.

#### 7) Peningkatan Komunikasi Organisasi

Meningkatkan komunikasi organisasi formal dengan karyawan dapat mengurangi ketidakpastian dengan mengurangi ambiguitas peran dan konflik peran.

#### 8) Cuti Karyawan

Beberapa karyawan membutuhkan pelarian sesekali dari hiruk pikuk pekerjaan mereka. Dengan memberikan cuti panjang mulai dari beberapa minggu hingga beberapa bulan memungkinkan karyawan untuk berpergian, bersantai, atau mengejar proyek pribadi yang menghabiskan waktu di luar liburan normal.

#### 9) Program Kesehatan

Program kesehatan dapat meningkatkan kesehatan psikologis karyawan yaitu dengan memberikan program lokakarya untuk membantu orang berhenti merokok, mengontrol penggunaan alkohol, menurunkan berat badan, makan lebih baik, dan mengembangkan program olahraga teratur.

### **2.1.3 Kinerja Karyawan**

#### **2.1.3.1 Pengertian Kinerja Karyawan**

Istilah kinerja berasal dari kata *Job Performance* atau *Actual Performance* (prestasi kinerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang). Menurut (Mangkunegara, 2011) Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya

sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Sedangkan menurut Bukit et al. (2017) pengertian kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing- masing, dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara legal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika.

(Mathis & Jakson, 2008) berpendapat bahwa kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan dan tidak dilakukan karyawan dalam mengemban pekerjaannya. Sedangkan Menurut (Morrison et al., 2020) kinerja karyawan dapat dilihat sebagai perilaku yang diperlihatkan karyawan dalam melaksanakan suatu tugas atau hasil baik secara kualitas ataupun kuantitas dari suatu tugas. Rahadi (2010) berpendapat bahwa kinerja ialah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dengan berdasarkan peraturan yang telah ditetapkan, dengan cara membandingkan sasaran (hasil kerjanya) dengan persyaratan deskripsi pekerjaan yaitu standard pekerjaan yang telah ditetapkan selama periode tertentu.

Kinerja karyawan atau *job performance* memiliki arti yang luas, bukan hanya menjelaskan tentang hasil kerja yang telah dilakukan, namun juga menjelaskan tentang bagaimana proses kerja tersebut dilaksanakan oleh seorang karyawan (Nursyamsi, 2013). Drucker (1977) dalam Bukit et al. (2017) mengemukakan bahwa kinerja dalam pengertian yang luas, mempunyai 5 (lima) dimensi, yaitu:

- 1) Dimensi fisiologis, yaitu manusia akan bekerja dengan baik, bila berada dalam konfigurasi operasional bersama tugas dan ritme kecepatan sesuai dengan keadaan fisiknya.

- 2) Dimensi psikologis, yaitu bekerja merupakan ungkapan kepribadiannya karena seseorang yang mendapatkan kepuasan kerja akan berdampak pada kinerja yang lebih baik.
- 3) Dimensi sosial, yaitu bekerja dapat dipandang sebagai ungkapan hubungan sosial di antara sesama individu.
- 4) Dimensi ekonomi, yaitu bekerja adalah kehidupan bagi seseorang; imbalan jasa yang tidak sepadan dapat menghambat individu dalam berprestasi, demikian pula sebaliknya.
- 5) Dimensi keseimbangan, yaitu keseimbangan antara apa yang diperoleh dari pekerjaan dengan kebutuhan hidup, akan memacu seseorang untuk berusaha lebih giat guna mencapai keseimbangan. Ketidakseimbangan dapat menimbulkan konflik yang dapat menurunkan kinerja.

#### **2.1.3.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan**

Gibson et al. (2012) menjelaskan bahwa terdapat tiga faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, yaitu :

- 1) Faktor individu: kemampuan, ketrampilan, latar belakang keluarga, pengalaman kerja, tingkat sosial dan demografi seseorang
- 2) Faktor psikologis: persepsi, peran, sikap, kepribadian, motivasi dan kepuasan kerja
- 3) Faktor organisasi: struktur organisasi, desain pekerjaan, kepemimpinan, sistem penghargaan (*reward system*).

Sedangkan menurut Enny (2019) faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan diantaranya yaitu:

- 1) Kemampuan dan Keahlian, merupakan kemampuan atau skill yang dimiliki seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan. Semakin memiliki kemampuan dan keahlian maka akan dapat menyelesaikan pekerjaannya secara benar, sesuai dengan yang telah ditetapkan.
- 2) Pengetahuan, adalah pengetahuan tentang pekerjaan, seseorang yang memiliki pengetahuan tentang pekerjaan secara baik akan memberikan hasil pekerjaan yang baik pula, demikian pula sebaliknya.
- 3) Rancangan kerja, artinya jika suatu pekerjaan memiliki rancangan yang baik, maka akan memudahkan untuk menjalankan pekerjaan tersebut secara tepat dan lancar. Pada dasarnya rancangan pekerjaan digunakan untuk memudahkan karyawan dalam melakukan pekerjaannya.
- 4) Kepribadian, yaitu kepribadian seseorang atau karakter yang dimiliki seseorang karena setia orang memiliki karakter dan kepribadian berbeda-beda.
- 5) Motivasi kerja, merupakan dorongan bagi seseorang untuk melakukan pekerjaan. Jika karyawan memiliki dorongan yang kuat dari organisasi dan dari dalam dirinya sendiri maka karyawan akan terdorong untuk melakukan suatu pekerjaannya dengan baik.
- 6) Gaya Kepemimpinan, dengan adanya gaya kepemimpinan yang baik dalam organisasi akan membuat seorang karyawan terdorong dan termotivasi untuk mencapai tujuan organisasi. Begitupun sebaliknya ketika gaya kepemimpinan dalam sebuah organisasi buruk maka akan mempengaruhi kinerja karyawan.
- 7) Budaya organisasi, organisasi dengan budaya yang kuat akan mempengaruhi perilaku dan efektifitas kinerja karyawan. Kinerja karyawan akan berjalan sesuai dengan budaya yang diterapkan dalam suatu

organisasi dan penerapan budaya organisasi akan mempengaruhi karakter karyawannya dalam menjalankan tugas dan mencapai tujuan dari organisasi.

- 8) Kepuasan kerja, perasaan senang atau gembira seseorang sebelum dan setelah melakukan pekerjaan. Demikian pula jika seseorang tidak senang dengan pekerjaannya, maka akan ikut mempengaruhi hasil kerja karyawan.
- 9) Lingkungan kerja, suasan atau kondisi di sekitar lokasi tempat kerja. Jika lingkungan kerja kurang kondusif atau kurang nyaman makan akan mempengaruhi kinerja karyawan karena kenyamanan seorang karyawan dalam berkerja merupakan hal yang sangat penting.
- 10) Loyalitas, kesetiaan karyawan untuk tetap bekerja dan membela organisasi dimana tempatnya bekerja.
- 11) Disiplin kerja, usaha karyawan untuk menjalankan aktivitas kerjanya secara sungguh-sungguh. Hal ini dapat berupa waktu dan mentaati atauran yang berlaku, seperti masuk kerja dengan tepat waktu.apabila karyawan tidak disiplin dalam bekerja maka akan mengakibatkan penurunan produktivitas dan kualitas kerja karyawan.

### **2.1.3.3 Penilaian Kinerja Karyawan**

Penilaian kinerja disebut juga dengan berbagai macam istilah yaitu sebagai penilaian karyawan, evaluasi karyawan, tinjauan kinerja, evaluasi kinerja, dan penilaian hasil pedoman. Menurut Mathis & Jakson (2008) penilaian kinerja adalah proses mengevaluasi seberapa baik karaywan melakukan pekerjaan mereka jika dibandingkan dengan seperangkan standar, dan kemudian mengkomunikasikan informasi tersebut kepada karyawan. Penilaian kinerja juga disebut pemeringkatan

karyawan, evaluasi karyawan, tinjauan kerja, evaluasi kinerja, dan penilaian hasil. Sedangkan menurut Dessler (2013) penilaian kinerja merupakan evaluasi mengenai kinerja yang dihasilkan seorang karyawan, baik kinerja masa lalu maupun saat ini sesuai dengan standar kinerja.

Priyono & Marnis (2008) penilaian kinerja adalah kegiatan manajer dalam mengevaluasi perilaku dan pencapaian kinerja karyawan untuk menetapkan keputusan dan kebijaksanaan kedepannya. Penilaian kinerja juga dapat diartikan sebagai interaksi formal terstruktur antara bawahan dan supervisor, yang biasanya dalam bentuk wawancara secara berkala (tahunan atau semi tahunan), di mana kinerja karyawan diperiksa dan didiskusikan, dengan maksud untuk mengidentifikasi kelemahan dan kekuatan serta peluang untuk meningkatkan dan mengembangka keterampilan karyawan (Mahapatro, 2010).

#### **2.1.3.4 Tujuan dan Manfaat Penilaian Kinerja**

Penilaian kinerja mempunyai tujuan dan manfaat baik bagi organisasi maupun bagi karyawan. Adapun tujuan dari penilaian kinerja menurut Enny (2019) diantaranya yaitu:

- 1) *Performance Improvement*, yaitu memungkinkan karyawan dan manajer untuk mempuat satu tindakan yang berhubungan dengan penilaian kinerja
- 2) *Compensation Adjustment*, yaitu membantu para pembuat keputusan untuk menentukan siapa saja yang berhak menerimma kenaikan gaji atau sebaliknya
- 3) *Placement Decision*, menentukan promosi, mutase, atau penurunan jabatan

- 4) *Training and Development*, mengevaluasi kebutuhan pelatihan dan pengembangan bagi karyawan
- 5) *Career Planning and Development*, memandu untuk menentukan jenis karir dan pengembangan potensi yang dimiliki
- 6) *Staffing Process Deficiencies*, mempengaruhi prosedur perekrutan karyawan
- 7) *Informational Inaccuracies and Job Design Error*, membantu menjelaskan kesalahan yang terjadi
- 8) *Equal Employment Opportunity*, menunjukkan bahwa penempatan pegawai tidak ada diskriminasi

Priyono & Marnis (2008) membagi tujuan dari penilaian kinerja diantaranya yaitu :

- 1) Sebagai dasar dalam pengambilan keputusan yang digunakan untuk promosi, demosi, pemberhentian dan penetapan besarnya balas jasa
- 2) Untuk mengukur prestasi kerja yaitu sejauh mana karyawan bisa sukses dalam pekerjaannya
- 3) Sebagai dasar untuk mengevaluasi efektivitas seluruh kegiatan di dalam organisasi
- 4) Sebagai dasar untuk mengevaluasi program latihan dan keefektifan jadwal kerja, metode kerja, struktur organisasi, kondisi kerja dan peralatan kerja
- 5) Sebagai indikator untuk menentukan kebutuhan akan latihan untuk karyawan
- 6) Sebagai alat untuk mendorong atau membiasakan para atasan untuk mengetahui minat dan kebutuhan karyawan

- 7) Sebagai alat untuk meningkatkan motivasi kerja karyawan agar mendapatkan performance kerja yang baik
- 8) Sebagai kriteria di dalam melaksanakan seleksi dan penempatan karyawan
- 9) Sebagai dasar untuk memperbaiki dan mengembangkan *job description*.

#### **2.1.3.5 Indikator Kinerja**

Mathis & Jakson (2008) mengemukakan bahwa pengaruh kinerja karyawan ditentukan oleh seberapa banyak mereka memberikan kontribusi terhadap organisasi. Indikator penilaian kinerja menunjukkan perbandingan kinerja dan tingkat kinerja yang diharapkan, dengan menggunakan indikator yang dapat diukur, dapat dimengerti dengan jelas, dan bermanfaat bagi karyawan dan organisasi.

Secara sederhana Mathis & Jakson (2008) membagi indikator kinerja sebagai berikut:

- 1) Kuantitas dari hasil, banyaknya pekerjaan yang dapat diselesaikan sesuai dengan target pekerjaan dan prosedur.
- 2) Kualitas dari hasil, kualitas pekerjaan atau ketercapaian standar kerja yang dihasilkan dan sesuai yang diharapkan oleh organisasi.
- 3) Ketetapan waktu dan hasil, dapat menyelesaikan pekerjaan dalam waktu yang telah ditetapkan serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.
- 4) Kehadiran, tingkat kehadiran karyawan dalam organisasi.
- 5) Kemampuan bekerjasama, kemampuan karyawan untuk bekerjasama dengan orang lain dalam rangka menyelesaikan tugas dan pekerjaannya.

Dessler (2013) memaparkan lima indikator kinerja karyawan, yaitu:

- a. Kualitas kerja, adalah akurasi, ketelitian, tingkat kesesuaian pekerjaan yang dilakukan
- b. Produktivitas, adalah kuantitas dan efisiensi kerja yang dihasilkan pekerjaan dalam periode waktu tertentu
- c. Pengetahuan mengenai pekerjaan adalah keahlian praktis dan teknik serta informasi yang digunakan dalam pekerjaan
- d. Kepercayaan, adalah tingkatan dimana karyawan dapat dipercaya berkaitan dengan penyelesaian pekerjaan dan tindak lanjutnya
- e. Ketersediaan, adalah tingkatan dimana karyawan tepat waktu, mengoservasi penentuan waktu istirahat/jama makan, dan keseluruhan catatan kehadiran.

## 2.2 Penelitian Terdahulu

**Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu**

No	Nama	Judul	Metode Analisis & Variabel	Hasil Penelitian
<b><i>Work-Family Conflict</i> terhadap Kinerja Karyawan</b>				
1	(Ariani et al., 2017)	Pengaruh Konflik Pekerjaan-Keluarga ( <i>Work Family Conflict</i> ) dan Beban Kerja terhadap Stres Kerja dan Kinerja Bendahara	Analisis <i>Partial Least Square</i> (PLS) Variabel: X1 = Konflik Pekerjaan-Keluarga X2 = Beban Kerja Y1 = Stres Kerja	Hasil penelitian menunjukkan WFC memiliki pengaruh positif terhadap stres kerja, beban kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja, WFC memiliki pengaruh negatif

Lanjutan Tabel 2.1

No	Nama	Judul	Metode Analisis & Variabel	Hasil Penelitian
<b>Work-Family Conflict terhadap Kinerja Karyawan</b>				
		Wanita Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten/Kota Se Pulau Lombok)	Y2 = Kinerja	Hasil penelitian menunjukkan WFC memiliki pengaruh positif terhadap stres kerja, beban kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja, WFC memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja, beban kerja memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja, dan stres kerja memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja.  <b>X1 → Y2 = Negatif &amp; Sig</b>
2	Dian Yohana (2018)	Pengaruh Konflik Peran Ganda dan Keseimbangan Kehidupan-Kerja terhadap Kinerja Wanita karir	<i>Moderated Regression Analysis (MRA)</i>  Variabel: X1 = <i>Work Family Conflict</i> X2 = <i>Work-Life Balance</i> Y1 = Kepuasan Kerja Y2 = Kinerja Karyawan	Hasil penelitian menunjukkan variabel <i>work-family conflict</i> berpengaruh negatif terhadap kinerja, namun tidak signifikan <b>X → Y2 = Negatif &amp; Tidak Sig</b>

Lanjutan Tabel 2.1

No	Nama	Judul	Metode Analisis & Variabel	Hasil Penelitian
3	(Morrison et al., 2020)	<i>Work-Family Conflict And Employee Performance In Ghana's Banking Sector</i>	<i>Cross-sectional Study</i> X = <i>Work-Family Conflict</i> Y = <i>Employee Performance</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>work-family conflict</i> memiliki pengaruh yang negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.  <b>X → Y = Negatif &amp; Sig</b>
4	(Asbari et al., 2020)	<i>The Effect Of Work-Family Conflict On Job Satisfaction And Performance: A Study Of Indonesian Female Employees</i>	<i>Analisis Partial Least Square (PLS)</i> X1 = <i>Work-Family Conflict</i> X2 = <i>Job Satisfaction</i> Y = <i>Employee Performance</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa WFC berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, WFC tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, namun WFC berpengaruh secara tidak langsung dan signifikan terhadap kinerja melalui variabel kepuasan kerja.  <b>X1 → Y = Tidak Signifikan</b>

Lanjutan Tabel 2.1

No	Nama	Judul	Metode Analisis & Variabel	Hasil Penelitian
<b>Work-Family Conflict terhadap Stres Kerja</b>				
5	Agustina & I Gde Adnyana Sudibya, (2018)	Pengaruh <i>Work-Family Conflict</i> terhadap Stres Kerja dan Kinerja Perawat Wanita di Rumah Sakit Umum Daerah Praya Lombok	<i>Path Analysis</i>  Variabel: X = <i>Work-Family Conflict</i> Y = Kinerja Karyawan M = Stres Kerja	Terdapat pengaruh yang positif antara <i>Work-Family Conflict</i> terhadap stres kerja, stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja, <i>Work-Family Conflict</i> berpengaruh negatif terhadap kinerja, stress kerja memediasi pengaruh <i>Work-Family Conflict</i> terhadap kinerja. <b>X → M = Positif</b>
6	(Sadiq, 2020)	<i>Policing In Pandemic: Is Perception Of Workload Causing Work-Family Conflict, Job Dissatisfaction And Job Stress</i>	<i>Structural Equation Modelling (SEM)</i> X1= <i>Workload</i> X2 = <i>Work-Family Conflict</i> Y1= <i>Job Stress</i> Y2= <i>Job Dissatisfaction</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja memiliki pengaruh positif terhadap WFC, stress kerja, dan ketidakpuasan kerja. Sedangkan WFC berpengaruh positif dengan stres kerja

Lanjutan Tabel 2.1

No	Nama	Judul	Metode Analisis & Variabel	Hasil Penelitian
<b>Work-Family Conflict terhadap Stres Kerja</b>				
				dan ketidakpuasan kerja. <b>X2 → Y1 = Positif</b>
7	Ardiansyah Japlani, Suwanto, Karnila Ali (2020)	Pengaruh Konflik Peran Ganda dan Job Stres terhadap Kinerja Perawat (Studi pada Rumah Sakit di Kota Metro)	<i>Linear Structural Relationship</i> (LISLER)  Variabel: X1 = Konflik Peran Ganda X2 = <i>Job Stress</i> Y = Kinerja Karyawan	<i>Work-family conflict</i> tidak memiliki pengaruh positif terhadap stres kerja, <i>family-work conflict</i> berpengaruh positif terhadap stres kerja, stres kerja berpengaruh positif terhadap kinerja, <i>Work-family conflict</i> berpengaruh negatif terhadap kinerja, <i>family-work conflict</i> berpengaruh positif terhadap kinerja. <b>X1 → Y = Negatif</b>
8	Riche Fermayani (2018)	Pengaruh Konflik Peran Ganda dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawati PT. Perkebunan Nusantara V	Analisis regresi linear berganda  Variabel: X1 = Konflik Peran Ganda X2 = Stres Kerja Y = Kinerja Karyawan	Konflik peran ganda berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawati. Stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap

Lanjutan Tabel 2.1

No	Nama	Judul	Metode Analisis & Variabel	Hasil Penelitian
<b>Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan</b>				
				kinerja karyawan. Dan variable konflik peran ganda dan stress kerja, secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Nusantara V. <b>X2 → Y = Negatif &amp; Sig</b>
9	Veliana & Mogi (2016)	Analisa Pengaruh <i>Work-Family Conflict</i> terhadap Stres Kerja dan Kinerja Karyawan di Restoran <i>The Duck King Imperial Chef Galaxy Mall Surabaya</i>	Analisis <i>Partial Least Square</i> (PLS)  Variabel: Karyawan X1 = <i>Work-Family Conflict</i> X2 = Stres Kerja Y = Kinerja Karyawan	Hasil penelitian menunjukkan <i>Work-Family Conflict</i> berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, <i>Work-Family Conflict</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja, dan stres kerja berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kinerja karyawan. <b>X2 → Y = Positif &amp; Tidak Sig</b>

Lanjutan Tabel 2.1

No	Nama	Judul	Metode Analisis & Variabel	Hasil Penelitian
10	(Dewi et al., 2018)	Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Bagian Tenaga Penjualan UD Surya Raditya Negara	Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ) X1= Stres Kerja X2= Kepuasan Kerja Y= Kinerja Karyawan	signifikan stres kerja dengan kepuasan kerja karyawan, ada pengaruh negatif dan signifikan stres kerja terhadap kinerja karyawan, dan kepuasan kerja karyawan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada bagian tenaga penjualan UD Surya Raditya Negara. <b>X1 → Y = Negatif &amp; Sig</b>

### 2.3 Kerangka Pikir

Kerangka konseptual dalam penelitian ini disusun sesuai dengan tinjauan teoritis dan hasil penelitian sebelumnya, maka hubungan variabel konflik pekerjaan-keluarga atau *work-family conflict* terhadap stres kerja dan kinerja karyawan dapat digambarkan sebagai berikut: