

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Tantangan dalam menciptakan lingkungan kerja yang inklusif dan suportif sering kali dipengaruhi oleh berbagai faktor internal yang dialami karyawan. Berdasarkan data persentase tenaga kerja formal di Indonesia pada Badan Pusat Statistik (2024), terdapat peningkatan tenaga kerja formal wanita dari 35,57% pada tahun 2022 menjadi 35,75% pada tahun 2023, serta 36,62% pada tahun 2024. Hal ini menunjukkan bahwa bahwa keikutsertaan wanita dalam dunia kerja perlahan meningkat dan juga membuktikan bahwa pekerja wanita merupakan faktor tenaga kerja yang cukup potensial saat ini.

Perubahan pola pikir wanita terhadap peran mereka dalam dunia kerja juga semakin terlihat. Studi dari McKinsey & Company (2023) menunjukkan bahwa semakin banyak wanita yang bercita-cita untuk memiliki karier profesional dibandingkan hanya berfokus pada peran domestik. Laporan tersebut menemukan bahwa 76% wanita muda di Indonesia saat ini menganggap karier sebagai bagian penting dari identitas mereka, dibandingkan dengan 68% satu dekade sebelumnya. Peningkatan partisipasi wanita dalam dunia kerja tentu membawa dampak bagi dinamika organisasi, termasuk dalam

↳ produktivitas dan kinerja karyawan. Seiring dengan bertambahnya ah pekerja wanita, penting bagi perusahaan untuk memahami tantangan



yang mereka hadapi agar dapat menciptakan kebijakan dan lingkungan kerja yang mendukung optimalisasi kinerja mereka.

Manajemen sumber daya manusia (SDM) memainkan peran penting dalam menjaga keberlangsungan dan perkembangan sebuah organisasi. Salah satu aspek penting dalam manajemen SDM adalah menciptakan lingkungan kerja yang kondusif untuk mendukung kinerja karyawan secara optimal. Kinerja karyawan merupakan aspek penting dalam manajemen sumber daya manusia, dan didefinisikan oleh Armstrong dkk. (2010) sebagai tingkat pencapaian hasil kerja yang mencerminkan sejauh mana individu telah mencapai target dan sasaran yang telah ditetapkan. Dalam konteks ini, kinerja karyawan tidak hanya mencakup hasil akhir, tetapi juga proses dan praktik yang mendukung pencapaian tersebut. Armstrong menekankan bahwa sistem kerja berkinerja tinggi berfungsi sebagai alat yang menentukan hasil kinerja efektif baik untuk individu maupun organisasi secara keseluruhan

Peningkatan jumlah tenaga kerja wanita menuntut perhatian lebih terhadap faktor-faktor yang dapat memengaruhi kinerja mereka di tempat kerja. Kinerja karyawan, termasuk karyawan, tidak hanya dipengaruhi oleh keterampilan dan motivasi, tetapi juga oleh berbagai tantangan yang dihadapi dalam menjalankan peran ganda sebagai pekerja dan individu dalam keluarga. Kinerja yang optimal dapat dicapai jika karyawan mampu menyeimbangkan tuntutan pekerjaan dan kehidupan pribadi mereka.



Menurut Robbins & Judge (2017), kinerja karyawan dipengaruhi oleh rupa faktor, khususnya bagi karyawan yang telah menikah, tantangan

tambahan seperti konflik peran ganda dan stress kerja dapat menjadi hambatan dalam mencapai kinerja yang optimal. Ketika seorang karyawan harus membagi perhatian antara pekerjaan dan tanggung jawab keluarga, ada kemungkinan produktivitas dan efektivitas kerja menurun. Kondisi ini dapat semakin diperburuk dengan adanya stress kerja yang muncul akibat tekanan dari kedua peran tersebut. Oleh karena itu, pemahaman mengenai hubungan antara konflik peran ganda, stress kerja, dan kinerja karyawan menjadi penting untuk memastikan bahwa mereka dapat tetap berkontribusi secara maksimal dalam organisasi.

Wibowo (2011) menyatakan bahwa partisipasi wanita bukan hanya tentang memperjuangkan kesetaraan hak, tetapi juga menunjukkan peran penting mereka dalam pembangunan masyarakat Indonesia. Partisipasi ini mencakup dua aspek: peran tradisional dan peran transisi. Peran tradisional berfokus pada wanita sebagai istri, ibu, dan pengelola rumah tangga, sedangkan peran transisi mencakup kontribusi mereka sebagai tenaga kerja, anggota masyarakat, dan pelaku pembangunan. Secara umum, wanita memiliki peran utama sebagai istri atau ibu dalam keluarga. Namun, tidak sedikit wanita yang juga memilih untuk bekerja, yang dikenal dengan istilah peran ganda. Salah satu alasan utama yang mendorong wanita mengambil peran ganda adalah tuntutan ekonomi yang semakin kompleks.

Menjalani dua peran sekaligus sebagai pekerja dan ibu rumah tangga adalah hal yang mudah. Wanita yang sudah menikah dan memiliki anak menghadapi tanggung jawab yang lebih besar dibandingkan dengan wanita



yang masih lajang. Wanita tersebut harus menjalani peran ganda, yakni memenuhi tanggung jawab dalam keluarga sekaligus menjalankan peran profesional dalam kariernya. Meski demikian, wanita yang bekerja sambil tetap menjalankan tanggung jawab rumah tangga sering menghadapi berbagai tantangan yang dapat memengaruhi kemampuan mereka dalam menjalani pekerjaan, karena adanya konflik antara tanggung jawab pekerjaan dan keluarga (Akbar, 2017).

Menurut Frone (2000) konflik peran ganda dapat diartikan sebagai suatu kondisi di mana tuntutan dari peran dalam pekerjaan dan keluarga saling bertentangan sehingga sulit untuk diseimbangkan. Konflik ini terjadi ketika seseorang berupaya menjalankan tanggung jawab di tempat kerja, namun upaya tersebut dipengaruhi oleh kemampuannya dalam memenuhi kewajiban keluarga, atau sebaliknya, saat pemenuhan peran dalam keluarga terganggu oleh tuntutan pekerjaan. Konflik peran terjadi ketika berbagai tuntutan pekerjaan yang muncul secara bersamaan sulit untuk diselaraskan. Sementara itu, ketidakjelasan peran muncul ketika seseorang harus menjalankan beberapa tanggung jawab secara bersamaan, tetapi kurang mendapatkan informasi yang memadai terkait masing-masing tanggung jawab tersebut. Akibatnya, muncul kebingungan yang dapat menghambat pekerja dalam menjalankan tugas-tugasnya (Asih dkk., 2018). Hal ini dapat meningkatkan tekanan psikologis pada pekerja. Ketika ekspektasi kerja yang saling bertentangan tidak dapat

nuhi, pekerja sering merasa cemas, frustrasi, atau bahkan kehilangan vasi. Dalam jangka panjang, situasi ini dapat berkontribusi pada



meningkatnya tingkat stres kerja yang memengaruhi kesejahteraan fisik dan mental pekerja. Stres yang terus-menerus dapat menyebabkan penurunan kinerja dari karyawan itu sendiri.

Menurut Handoko (2008) stres kerja merujuk pada keadaan yang tidak menyenangkan yang dialami seseorang ketika bekerja yang disebabkan oleh suatu kondisi ketegangan yang dapat mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi fisik seseorang. Pandangan ini diperkuat oleh Beehr dan Newman (dalam Luthans, 2011), yang menggambarkan stres kerja sebagai suatu keadaan yang timbul dari interaksi antara individu dengan pekerjaannya. Keadaan ini ditandai oleh adanya perubahan dalam diri individu yang memaksa mereka keluar dari pola kerja normalnya. Julvia (2016) menyatakan karyawan yang rentan terhadap stres kerja akan mengalami perasaan frustrasi, emosional, dan tidak nyaman dalam bekerja. Hal ini dapat menyebabkan kegagalan dalam perusahaan karena mereka dapat mengganggu satu sama lain dalam menyelesaikan tugas, yang pada gilirannya dapat mengganggu kinerja karyawan.

Saat tingkat stres mencapai puncaknya, kinerja seseorang dapat menurun drastis. Hal ini terjadi karena individu cenderung mengalokasikan lebih banyak energi dan perhatian untuk mengelola stres, sehingga konsentrasi terhadap tugas atau pekerjaan menjadi berkurang. Tekanan yang terus-menerus dirasakan karyawan ini memicu timbulnya stres kerja. Steven & Prasetyo

0) dalam penelitiannya menyebutkan bahwa kinerja karyawan akan mengalami penurunan jika stres kerja yang dirasakan karyawan meningkat.



Sumber Daya Manusia di PT Bank X merupakan elemen strategis yang menjadi aset paling berharga bagi perusahaan. Oleh karena itu, pengelolaan SDM harus dilakukan secara optimal dan profesional untuk menciptakan keseimbangan antara kebutuhan individu karyawan dengan target strategis perusahaan. Dalam menghadapi tantangan industri perbankan yang kompetitif, perusahaan perlu memastikan bahwa sumber daya yang dimiliki sesuai dengan kebutuhan organisasi.

PT Bank X merupakan salah satu bank terkemuka di Indonesia yang memiliki fokus utama pada pembiayaan perumahan dan mendukung program kepemilikan rumah masyarakat. PT Bank X juga berperan aktif dalam mendorong pertumbuhan sektor perbankan nasional dengan menyediakan layanan keuangan yang inovatif dan inklusif. Sebagai perusahaan yang terus berkembang, PT Bank X memiliki komitmen untuk memberikan layanan berkualitas tinggi, termasuk di Kantor Cabang Makassar, yang menjadi salah satu ujung tombak operasional perusahaan di kawasan Indonesia Timur.

Keberhasilan PT Bank X dalam mencapai visi dan misinya tidak terlepas dari kinerja para karyawan. Sebagai lini terdepan yang berinteraksi langsung dengan nasabah, karyawan diharapkan mampu memberikan layanan yang profesional, efektif, dan efisien. Kinerja yang tinggi tidak hanya berdampak pada pencapaian target perusahaan, tetapi juga pada kepuasan nasabah, yang merupakan faktor penting dalam menjaga reputasi dan keberlanjutan bisnis

sahaan.



Dalam konteks perbankan, sebagai perusahaan yang beroperasi di sektor keuangan yang menuntut kinerja tinggi dari karyawannya, konflik peran ganda berpotensi memengaruhi kinerja karyawan, baik secara langsung maupun melalui stress kerja. Hal ini dapat berdampak pada produktivitas perusahaan dan kualitas layanan kepada nasabah.

**Tabel 1.1 Data Jumlah Karyawan PT. Bank X KC Makassar
November 2024**

Status	Perempuan	Laki-laki
Menikah	57	37
Belum Menikah	36	22
Jumlah	93	59

Sumber: PT. Bank X KC Makassar, 2024

Berdasarkan Tabel 1.1, karyawan di PT. Bank X KC Makassar pada November 2024 berjumlah 152 orang, dengan 93 karyawan perempuan dan 59 karyawan laki-laki. Karyawan yang sudah menikah terdiri dari 57 perempuan dan 37 laki-laki, sedangkan yang belum menikah berjumlah 36 perempuan dan 22 laki-laki. Dari data tersebut, terlihat bahwa karyawan perempuan yang telah menikah mendominasi dengan jumlah 57 orang, lebih banyak dibandingkan kelompok lainnya.

Perbedaan ini menunjukkan bahwa mayoritas karyawan perempuan tidak hanya berperan sebagai pekerja, tetapi juga memiliki tanggung jawab domestik sebagai istri dan ibu, yang berpotensi menimbulkan konflik peran. Situasi ini dapat memengaruhi kinerja karyawan, terutama jika tidak ada dukungan yang mendukung keseimbangan antara peran kerja dan keluarga. Hal



ini sejalan dengan pendapat yang dikemukakan oleh Nahwi (2017) bahwa perempuan memiliki peran penting dalam mengelola urusan rumah tangga, yang menuntut mereka untuk memiliki tingkat dedikasi tinggi dalam membagi waktu serta perhatian antara keluarga dan pekerjaan sebagai karyawan

Sementara itu, berdasarkan observasi yang telah dilakukan, peneliti menemukan salah satu bentuk konflik peran ganda yang dialami oleh karyawan di PT Bank X Kantor Cabang Makassar yaitu adanya perbedaan tuntutan antara peran profesional di tempat kerja dan peran sebagai ibu rumah tangga. Sebagai contoh, salah seorang karyawan yang baru saja melahirkan beberapa bulan sebelumnya, dihadapkan pada tuntutan pekerjaan yang harus dijalani bersamaan dengan tanggung jawabnya sebagai seorang ibu. Di sela-sela jam kerja, karyawan tersebut harus meninggalkan tugas pekerjaan untuk melakukan *pumping* ASI selama 20-30 menit. Meskipun hal ini adalah kewajiban sebagai ibu, namun dapat memengaruhi kinerjanya di tempat kerja.

Gangguan yang ditemukan dari hasil observasi tidak hanya berpengaruh pada efisiensi waktu kerja, tetapi juga menyebabkan nasabah yang membutuhkan layanan harus menunggu lebih lama, yang pada gilirannya dapat menurunkan kualitas layanan yang diberikan. Selain itu, stres kerja yang muncul akibat kesulitan dalam menyeimbangkan kedua peran tersebut juga berkontribusi terhadap penurunan kinerja, sebagaimana disimpulkan dalam penelitian sebelumnya oleh Chandra dkk. (2023) yang menyatakan bahwa

lik peran berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan,



yang berarti semakin tinggi konflik peran yang dialami, semakin besar kemungkinan kinerja menurun.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan pada karyawan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Jember Alun-alun oleh Silfiana dkk. (2016) menunjukkan bahwa konflik peran ganda berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja, namun berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja. Artinya, semakin tinggi konflik peran ganda yang dialami, stres kerja meningkat dan kinerja menurun. Selain itu, stres kerja juga berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja, di mana semakin tinggi stres kerja, kinerja karyawan akan menurun. Dengan demikian, hasil penelitian terdahulu memperkuat temuan dalam penelitian ini bahwa konflik peran ganda dan stres kerja dapat menjadi faktor yang menurunkan kinerja karyawan. Kondisi ini menggambarkan bagaimana konflik peran ganda yang melibatkan tanggung jawab keluarga dapat berkontribusi pada penurunan kinerja karyawan, yang menjadi perhatian utama dalam penelitian ini.

Berdasarkan uraian tersebut, maka penelitian ini penting dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh konflik peran ganda terhadap kinerja karyawan di PT Bank X Kantor Cabang Makassar, dengan stres kerja sebagai variabel *intervening*. Mengingat dominasi jumlah karyawan yang berstatus menikah dan memiliki tanggung jawab sebagai ibu rumah tangga, adanya kasus terkait topik penelitian yang ditemukan dari hasil observasi, serta beberapa

dan penelitian terdahulu yang mendukung, penelitian ini diharapkan dapat berikan pemahaman lebih dalam mengenai bagaimana konflik antara



peran pekerjaan dan keluarga memengaruhi kinerja karyawan melalui stress kerja yang dialami oleh karyawan. Dengan demikian, hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan yang bermanfaat bagi perusahaan untuk merancang kebijakan yang mendukung keseimbangan kehidupan kerja dan keluarga, serta meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka penelitian ini merumuskan masalah yang akan diajukan sebagai berikut:

- 1) Apakah konflik peran ganda berpengaruh terhadap stres kerja di PT Bank X Kantor Cabang Makassar?
- 2) Apakah stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT Bank X Kantor Cabang Makassar?
- 3) Apakah konflik peran ganda berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT Bank X Kantor Cabang Makassar?
- 4) Apakah konflik peran ganda berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT Bank X Kantor Cabang Makassar melalui stres kerja sebagai variabel *intervening*?

1.3 Tujuan Penelitian



tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk mengetahui pengaruh konflik peran ganda terhadap stres kerja PT Bank X Kantor Cabang Makassar
- 2) Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan PT Bank X Kantor Cabang Makassar
- 3) Untuk mengetahui pengaruh konflik peran ganda terhadap stres kerja PT Bank X Kantor Cabang Makassar
- 4) Untuk mengetahui pengaruh konflik peran ganda kinerja karyawan PT Bank X Kantor Cabang Makassar melalui stres kerja sebagai variabel *intervening*

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi signifikan terhadap perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia terkait konflik peran ganda, stres kerja, dan pengaruhnya terhadap kinerja karyawan. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi acuan atau referensi bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk mendalami topik serupa. Informasi yang dihasilkan dari penelitian ini juga diharapkan dapat memperkaya literatur tentang pengelolaan konflik peran dan stres kerja untuk meningkatkan kinerja karyawan.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat nyata bagi PT Bank Kantor Cabang Makassar, khususnya dalam memahami pengaruh konflik



peran ganda terhadap kinerja karyawan melalui stress kerja. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar untuk merancang strategi atau kebijakan yang mendukung pengelolaan konflik peran dan stres kerja secara efektif. Selain itu, penelitian ini juga bermanfaat bagi karyawan untuk meningkatkan kesadaran akan pentingnya keseimbangan peran dalam kehidupan kerja dan pengelolaan stres, sehingga dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih produktif dan harmonis.

1.4.3 Kegunaan Kebijakan

- a. Pengembangan Program Manajemen Konflik Peran dan Stres Kerja: Mengembangkan program pelatihan yang fokus pada pengelolaan konflik peran dan manajemen stres kerja bagi karyawan, guna menciptakan keseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan kehidupan pribadi.
- b. Peningkatan Sistem Dukungan Karyawan: Merancang kebijakan yang menyediakan layanan konseling atau bimbingan psikologis bagi karyawan untuk membantu mereka menghadapi konflik peran dan stres kerja dengan lebih baik.
- c. Optimalisasi Lingkungan Kerja yang Sehat: Mendorong kebijakan yang menciptakan lingkungan kerja yang mendukung, seperti fleksibilitas jadwal kerja, untuk mengurangi stres kerja dan meningkatkan produktivitas karyawan.



Evaluasi dan Monitoring Kinerja: Mengimplementasikan sistem evaluasi kinerja yang lebih holistik dengan memperhatikan faktor-faktor seperti

konflik peran dan stres kerja, sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif tentang kinerja karyawan.

- e. Peningkatan Kesadaran dan Edukasi: Melakukan edukasi kepada manajer dan pimpinan perusahaan tentang pentingnya pengelolaan konflik peran ganda dan stres kerja, agar dapat diintegrasikan ke dalam kebijakan perusahaan secara berkelanjutan.

1.4.4 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan pemahaman, penelitian dalam skripsi ini disusun secara sistematis dengan rincian sebagai berikut:

BAB I

Bab ini memuat latar belakang yang menjelaskan pentingnya penelitian terkait konflik peran ganda serta dampaknya terhadap kinerja karyawan melalui stress kerja. Selain itu, terdapat rumusan masalah yang menjadi fokus penelitian, tujuan yang ingin dicapai, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan skripsi ini.

BAB II

Bab ini berisi pembahasan teori-teori yang mendukung penelitian, seperti teori terkait konflik peran ganda, stres kerja, dan kinerja karyawan. Selain itu, dijelaskan pula hubungan antar variabel penelitian serta tinjauan penelitian terdahulu yang relevan sebagai dasar untuk merumuskan kerangka berpikir penelitian.

BAB III



Bab ini menjelaskan kerangka konseptual yang menggambarkan hubungan antar variabel dalam penelitian, yakni konflik peran ganda, stres kerja, dan kinerja karyawan. Selain itu, hipotesis yang dirumuskan berdasarkan teori dan penelitian terdahulu juga disajikan untuk mendukung analisis.

BAB IV

Bab ini menguraikan rancangan penelitian, lokasi dan waktu pelaksanaan, populasi dan sampel penelitian, jenis dan sumber data yang digunakan, metode pengumpulan data, definisi operasional variabel penelitian, instrumen penelitian, serta metode analisis data yang diterapkan untuk menjawab rumusan masalah.

BAB V

Bab ini menyajikan hasil penelitian yang diperoleh dari proses pengumpulan dan analisis data. Setiap temuan dianalisis secara mendalam dan dikaitkan dengan hipotesis yang telah dirumuskan. Selain itu, dilakukan pembahasan terhadap hasil penelitian dengan mengacu pada teori dan penelitian terdahulu untuk menjelaskan implikasi dari hubungan antar variabel.

BAB VI

Bab ini merupakan penutup yang memuat kesimpulan dari hasil penelitian serta saran yang dapat diberikan berdasarkan temuan penelitian. Saran ditujukan bagi pihak-pihak terkait, seperti manajemen perusahaan, peneliti selanjutnya, dan pembaca umum. Bab ini juga mencantumkan keterbatasan penelitian yang

t menjadi pertimbangan dalam pengembangan studi ke depan.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Teoritis dan Konsep

Pada bagian ini akan dibahas landasan teori yang menjadi dasar dalam penelitian, yang meliputi teori-teori dan konsep yang relevan dengan permasalahan yang diteliti. Tinjauan ini bertujuan untuk memberikan pemahaman mendalam mengenai variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian serta hubungan antarvariabel tersebut. Adapun pokok bahasan yang akan diuraikan meliputi konflik peran ganda, stres kerja, dan kinerja karyawan, baik dari segi definisi maupun teori-teori yang mendukung.

2.1.1 Konflik Peran Ganda

2.1.1.1 Pengertian Konflik Peran Ganda

Konflik adalah perbedaan sudut pandang yang tidak dapat ditoleransi sehingga menimbulkan intervensi atau penolakan. Apakah perbedaan tersebut nyata atau tidak, hal itu tidak menjadi persoalan utama. Konflik terjadi ketika terdapat ketidaksesuaian antara tujuan yang ingin dicapai dengan strategi yang digunakan untuk mencapainya. Konflik juga muncul ketika individu atau kelompok memiliki kebutuhan yang saling bertentangan. Kecemasan dan konflik yang timbul dari dua atau lebih motivasi yang mendorong seseorang untuk melakukan beberapa hal kaligus merupakan karakteristik dari konflik internal.



Konflik peran ganda, atau dalam bahasa Inggris dikenal sebagai "*role conflict*," merujuk pada situasi di mana individu mengalami pertentangan antara dua atau lebih peran yang mereka jalani, yang dapat mengganggu kesejahteraan psikologis dan kinerja mereka. Menurut Anwar dan Fauziah, konflik ini sering kali terjadi pada wanita yang harus membagi waktu dan perhatian antara pekerjaan dan tanggung jawab domestik, yang dapat mengarah pada stres psikologis (Anwar & Fauziah, 2019).

Teori *Work-Home Resources Model* yang dikembangkan oleh Ten Brummelhuis & Bakker (2012) menjelaskan bahwa individu memiliki sumber daya yang terbatas, seperti energi, waktu, dan dukungan sosial, yang harus dibagi antara pekerjaan dan kehidupan keluarga. Ketika tuntutan pekerjaan menguras sumber daya yang diperlukan untuk kehidupan pribadi, atau sebaliknya, individu dapat mengalami konflik kerja-keluarga. Konflik ini dapat berupa *work-to-home conflict* (ketika tekanan pekerjaan mengurangi kapasitas individu dalam menjalankan peran di rumah) atau *home-to-work conflict* (ketika tuntutan keluarga menghambat kinerja di tempat kerja). Model ini juga menyoroti bahwa adanya sumber daya pendukung, seperti fleksibilitas kerja atau dukungan keluarga, dapat membantu mengurangi konflik dan meningkatkan keseimbangan antara kedua peran tersebut. Dengan kata lain, konflik peran ganda terjadi ketika seseorang tidak mampu memenuhi dua peran yang berbeda secara bersamaan atau menghadapi ketidakseimbangan antara peran di tempat kerja dan di rumah. Seseorang yang menjalankan berbagai peran sering kali



menghadapi kesulitan dalam menjalankan tanggung jawabnya secara optimal karena beban dari permasalahan yang muncul (Tricahyadinata & Fakhrowan, 2022).

2.1.1.2 Jenis dan Faktor Konflik Peran Ganda

Konflik peran ganda terjadi ketika individu menghadapi tuntutan yang saling bertentangan antara peran dalam keluarga dan pekerjaan. Ketidakseimbangan ini dapat memengaruhi kesejahteraan dan kinerja seseorang, terutama bagi karyawan yang telah menikah. Greenhaus & Beutell (1985) mengklasifikasikan *work-family conflict* menjadi tiga jenis:

1. *Time-Based Conflict*: Konflik ini terjadi ketika waktu yang diperlukan untuk memenuhi tuntutan salah satu peran, baik keluarga maupun pekerjaan, mengurangi waktu yang tersedia untuk peran lainnya.
2. *Strain-Based Conflict*: Konflik ini muncul ketika tekanan yang berasal dari salah satu peran berdampak negatif pada kinerja peran lainnya.
3. *Behavior-Based Conflict*: Konflik ini terjadi karena adanya ketidaksesuaian antara pola perilaku yang dibutuhkan oleh salah satu peran dengan pola perilaku yang diharapkan dalam peran lainnya.

Peran seseorang adalah tanggung jawab atau fungsi yang dijalankan dalam situasi tertentu, termasuk tindakan yang dilakukan untuk menyesuaikan diri dengan keadaan tersebut. Konflik peran ganda dapat disebabkan oleh beberapa faktor (Herniawayati dkk., 2023):



- a. Tuntutan waktu untuk satu peran yang bersinggungan dengan peran lainnya.
- b. Stres yang muncul dari satu peran dan memengaruhi peran lain.
- c. Kesulitan dalam beralih ke peran lain akibat kelelahan dan kecemasan yang disebabkan oleh tuntutan dari satu peran.
- d. Perilaku yang berhasil dan sesuai dalam satu peran, namun dianggap tidak tepat atau tidak berhasil dalam peran lainnya.

2.1.1.3 Pendekatan Konflik Peran Ganda

Karena setiap masalah memiliki jalan keluar yang baik, penyelesaian konflik peran ganda harus segera dilakukan oleh individu dan perusahaan. Jika ditangani dengan baik, masalah tidak akan mempengaruhi perusahaan atau individu. (Pradana, 2019) Mengatasi konflik peran ganda dapat dilakukan dengan dua pendekatan, yaitu :

- a. Strategi Individu: Individu perlu menerapkan manajemen waktu yang efektif untuk menciptakan keseimbangan antara tanggung jawab keluarga dan pekerjaan, sehingga dapat memberikan kontribusi maksimal dalam kedua peran tersebut.
- b. Strategi Perusahaan: Perusahaan dapat menerapkan beberapa strategi untuk mengurangi konflik peran ganda dan mencegah gangguan pada pekerjaan, antara lain:

1. Menyediakan waktu kerja yang fleksibel.



2. Menyusun jadwal kerja alternatif, yang disepakati bersama antara perusahaan dan individu, untuk memastikan kebijakan yang diambil tidak merugikan kedua belah pihak. Hal ini bertujuan agar pekerja wanita tidak mengalami stres yang berdampak pada kinerja perusahaan dan kehidupan keluarga, sehingga keharmonisan keluarga tetap terjaga.

2.1.2 Stres Kerja

2.1.2.1 Pengertian Stres Kerja

Karena dapat mengganggu proses kerja karyawan, maka stres kerja menjadi permasalahan yang perlu diatasi. Karyawan yang memandang tugas dan kewajibannya sebagai beban lebih besar kemungkinannya untuk merasakan stres terkait pekerjaan. Ketegangan atau tekanan akibat ketidakseimbangan antara individu dengan lingkungannya dapat melahirkan stres. Perasaan tertekan yang dialami karyawan saat menjalankan tugasnya disebut stres kerja.

Hendrix dkk. (1994) menjelaskan bahwa stres kerja yang dialami karyawan dipengaruhi oleh stres kehidupan mereka, seperti hubungan dengan pasangan, anak, serta masalah keuangan. Stres kerja ini dapat mengakibatkan kelelahan ekstrem, depresi, gangguan fisik, peningkatan risiko terkena flu, serta berdampak pada tingkat kehadiran karyawan di tempat kerja. Menurut Robbins (dalam Wahyuningrum, 2018) stres adalah kondisi dinamis di mana seseorang menghadapi peluang,



tuntutan, atau sumber daya yang berkaitan dengan keinginan individu tersebut, namun hasilnya dianggap tidak pasti dan sangat penting. Kondisi ini sering kali memicu tekanan emosional karena adanya ketidakseimbangan antara harapan dan kenyataan.

Stres membentuk ketegangan emosional, mental, psikologis, dan fisik. Bentuk ketegangan serta kemampuan setiap individu dalam mengatasi jenis, jumlah, dan kualitas permasalahan berbeda-beda, sehingga stres memiliki makna yang berbeda bagi setiap orang (Asmini & Haerani, 2022). Oleh karena itu, pengelolaan stres yang efektif menjadi penting untuk membantu individu tetap produktif dan menjaga kesejahteraan mentalnya.

Selain itu, teori *Job Demand-Resources* yang dikembangkan oleh Demerouti dkk (dalam Aprilianingsih, 2022) menyatakan bahwa stres kerja muncul ketika tuntutan pekerjaan melebihi sumber daya yang dimiliki karyawan untuk mengatasinya. Ketidakseimbangan ini dapat menyebabkan tekanan yang berdampak negatif pada kesejahteraan dan kinerja karyawan.

2.1.2.2 Jenis Stres

Menurut Herniawayati dkk. (2023), secara umum stres dipandang secara negatif; Hal ini diyakini muncul karena sesuatu yang tidak diinginkan, namun tidak selalu demikian karena stres yang berhubungan dengan pekerjaan merupakan jenis hubungan pribadi dengan lingkungan



sekitar. Stres dapat memberikan dampak yang menguntungkan dan merugikan. alasan di balik stres yang diakibatkan oleh posisi seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan tertentu. Menurut Berne dan Selye dalam (Dewi, 2012) mengidentifikasi empat jenis stress, yaitu:

a. *Eustress* (Stres Positif)

Jenis stres ini memberikan rangsangan dan semangat yang bermanfaat bagi individu. Contohnya adalah tantangan yang timbul dari peningkatan tanggung jawab, tekanan waktu, atau tugas berkualitas tinggi.

b. *Distress* (Stres Negatif)

Stres ini berdampak negatif pada individu, seperti tuntutan yang berlebihan atau tidak menyenangkan yang menguras energi, sehingga meningkatkan risiko gangguan kesehatan.

c. *Hyperstress*

Stres ini memiliki dampak yang luar biasa besar pada individu, baik positif maupun negatif, namun tetap membatasi kemampuan adaptasi. Contohnya adalah stres akibat situasi ekstrem, seperti serangan teroris.

d. *Hypostress*

Jenis stres ini muncul akibat kurangnya rangsangan, misalnya stres karena kebosanan atau pekerjaan yang monoton.



2.1.2.3 Faktor Stres Kerja

Menurut Tewal dkk. (2017) terdapat beberapa faktor yang dapat menyebabkan stres, antara lain:

a. Penyebab Stres pada Individu

1) Konflik Peran (*Role Conflict*): Terjadi ketika individu harus memenuhi harapan dari beberapa peran yang berbeda. Konflik ini menurunkan kepuasan kerja dan meningkatkan ketegangan terkait pekerjaan.

2) Beban Kerja Berlebihan (*Overload*): Jika ditinjau dari segi kualitas, individu merasa tidak memiliki kemampuan atau standar pekerjaan terlalu tinggi. Jika ditinjau dari segi kuantitas, individu memiliki terlalu banyak pekerjaan atau tidak cukup waktu untuk menyelesaikannya. Dampaknya termasuk menurunnya motivasi kerja dan meningkatnya angka absensi, meskipun hal ini memerlukan penelitian lebih lanjut.

3) Kemenduaan Peran (*Role Ambiguity*): Ketika karyawan tidak memahami hak dan kewajiban mereka dalam pekerjaan. Kondisi ini dapat menyebabkan kepuasan kerja yang rendah.

b. Penyebab Stres pada Kelompok dan Organisasi

1) Norma kelompok yang ketat dapat memengaruhi individu, terutama jika norma tersebut bertentangan dengan nilai atau kebiasaan pribadi. Gaya kepemimpinan tertentu juga dapat menjadi sumber stres bagi anggota kelompok, misalnya gaya yang otoriter



atau kurang mendukung. Selain itu, posisi seseorang dalam hierarki organisasi dapat memengaruhi tingkat stres yang dirasakan, terutama jika mereka berada di posisi yang rentan terhadap tekanan dari atasan maupun bawahan.

- 2) Kurangnya kohesivitas dalam kelompok sering kali disebabkan oleh minimnya kesempatan untuk berinteraksi, larangan dari penyelia, atau pengucilan oleh anggota kelompok lainnya. Hal ini dapat mengurangi dukungan sosial yang diperlukan oleh individu, sehingga meningkatkan stres.
- 3) Partisipasi dalam pengambilan keputusan, meskipun penting, dapat menjadi beban jika individu merasa terbebani oleh tuntutan untuk memberikan opini atau ide. Situasi ini semakin memicu stres ketika tanggung jawab yang diberikan terlalu besar.
- 4) Budaya organisasi yang dibentuk oleh top eksekutif mencerminkan kepribadian organisasi secara keseluruhan. Ketika budaya ini didominasi oleh perilaku politik di level atas, banyak karyawan dapat merasa tertekan dan stres.
- 5) Kurangnya kesempatan untuk pengembangan karier juga menjadi faktor stres, terutama ketika individu merasa tidak ada kejelasan mengenai prospek karier mereka di organisasi. Ketidakpastian ini dapat mengurangi motivasi kerja dan menurunkan tingkat kepuasan mereka.



2.1.2.4 Indikator Stres

Menurut Robbins (2006), terdapat beberapa faktor yang menjadi indikator dari stres kerja, di antaranya:

1. Tuntutan tugas, yakni tekanan yang berkaitan dengan pekerjaan seseorang, seperti lingkungan kerja, kondisi fisik, dan penataan ruang kerja.
2. Tuntutan peran, berkaitan dengan beban atau tekanan yang dialami individu dalam menjalankan peran tertentu di dalam organisasi.
3. Tuntutan antarpribadi, yaitu tekanan yang berasal dari interaksi atau hubungan dengan rekan kerja lainnya.
4. Struktur organisasi, mencerminkan kondisi organisasi yang kurang terstruktur, tidak adanya kejelasan mengenai peran, wewenang, maupun tanggung jawab masing-masing individu.
5. Gaya kepemimpinan, di mana pola manajerial yang diterapkan dapat menciptakan suasana kerja yang penuh tekanan, rasa takut, serta kecemasan bagi para anggotanya.

2.1.3 Kinerja Karyawan

2.1.3.1 Pengertian Kinerja Karyawan

Hariandja (2002) mengemukakan bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai atau perilaku yang ditunjukkan sesuai dengan perannya dalam organisasi. Menurut Rizal dkk. (2022)



kinerja karyawan merupakan hasil jerih payah seseorang dalam menyelesaikan tugas yang diberikan kepadanya; itu ditentukan oleh bakat, pengalaman, keseriusan, dan waktunya. Kinerja bersifat kompleks dan perlu terus ditingkatkan pada tingkat individu, kelompok, dan organisasi karena kinerja karyawan dinilai dari kualitas, kuantitas, waktu kerja, dan kerja sama dalam mencapai tujuan perusahaan (Gorap dkk., 2019). Berdasarkan berbagai pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa kinerja merujuk pada pencapaian seorang karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan atau organisasi tempatnya bekerja.

Karyawan adalah aset terpenting perusahaan, maka dari itu mereka harus dikelola secara efektif untuk memberikan hasil terbaik. Tujuan perusahaan dapat tercapai jika personelnnya bekerja dengan baik. Di sisi lain, kinerja pegawai yang buruk membuat tujuan organisasi tidak dapat tercapai. Mengingat pentingnya kinerja karyawan dalam mencapai tujuan organisasi, bisnis harus berupaya untuk meningkatkan kinerja setiap pekerja. Oleh karena itu, dunia usaha perlu mewaspadaai variabel-variabel yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan, karena stres kerja, kebahagiaan kerja, dan dedikasi organisasi hanyalah sebagian kecil dari variabel-variabel yang mempengaruhi kinerja karyawan.

Istilah "prestasi kerja" dan "kinerja aktual" mengacu pada pencapaian kerja atau hasil aktual dari pencapaian pribadi. Kinerja adalah jumlah dan kaliber pekerjaan yang diselesaikan oleh karyawan sesuai



dengan tugas dan kewajiban yang diberikan. Kinerja adalah metode dimana pekerjaan dilakukan untuk menghasilkan hasil. Karyawan perlu fokus pada beberapa hal agar dapat bekerja dengan baik, termasuk pernyataan mengenai tujuan dan prinsip pertumbuhan organisasi, manajemen sumber daya manusia, dan manajemen strategis. Kinerja merupakan cara seseorang menyelesaikan tugas berdasarkan kemampuan, pengalaman, kejujuran, dan dedikasinya.

2.1.3.2 Faktor Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan dalam sebuah organisasi dipengaruhi oleh berbagai faktor yang berperan penting dalam menentukan hasil kerja dan produktivitas. Faktor-faktor ini dapat berasal dari individu maupun lingkungan organisasi, yang secara langsung maupun tidak langsung memengaruhi kemampuan karyawan dalam menjalankan tugasnya. Masram & Mu'ah (2017) menyebutkan beberapa faktor lain yang memengaruhi kinerja karyawan, yaitu:

1. Efektivitas dan Efisiensi

Efektivitas dicapai ketika tujuan akhir dari suatu kegiatan dapat terpenuhi. Namun, jika terdapat hasil yang tidak diinginkan, perlu dilakukan penilaian berdasarkan pencapaian tersebut. Bahkan jika kegiatan tersebut efektif, ketidakefisienan dapat mengurangi kepuasan kerja.

2. Otoritas (Wewenang)



Otoritas mengacu pada bentuk komunikasi atau sistem pemerintahan dalam struktur organisasi formal. Hal ini memberikan anggota tertentu wewenang untuk memberikan arahan atau perintah kepada anggota lainnya guna mendukung pelaksanaan pekerjaan secara efektif.

3. Disiplin

Disiplin mengacu pada tingkat kepatuhan terhadap aturan dan peraturan yang berlaku dalam organisasi.

4. Inisiatif

Inisiatif mencerminkan kemampuan karyawan untuk mengambil tindakan atau membuat keputusan tanpa menunggu arahan, yang menjadi indikator penting dalam kinerja.

2.1.3.3 Indikator Kinerja Karyawan

Menurut Herniawayati dkk. (2023), bahwa prestasi kerja menunjukkan pencapaian tujuan pekerjaan yang berhubungan dengan kualitas, kuantitas, dan waktu. Keterampilan dan motivasi digunakan untuk mencapai prestasi kerja. Jika perusahaan dapat memilih personel yang memungkinkan mereka beroperasi dengan sebaik-baiknya, maka kinerja kerja yang optimal akan tercapai. Robbins (2006) mengidentifikasi bahwa terdapat lima indikator utama untuk mengukur kinerja karyawan:



- a. Kualitas: Kinerja diukur berdasarkan persepsi karyawan terhadap kualitas hasil pekerjaannya, termasuk tingkat kesempurnaan tugas yang sesuai dengan keterampilan dan kemampuan yang dimiliki.
- b. Kuantitas: Mengacu pada jumlah hasil kerja yang dicapai, seperti jumlah unit atau siklus aktivitas yang berhasil diselesaikan.
- c. Ketepatan Waktu: Tingkat penyelesaian tugas sesuai dengan waktu yang ditentukan, dengan mempertimbangkan koordinasi hasil pekerjaan dan efisiensi waktu untuk kegiatan lain.
- d. Efektivitas: Mengukur sejauh mana sumber daya organisasi (seperti tenaga, uang, teknologi, dan bahan baku) dimanfaatkan secara optimal untuk meningkatkan hasil per unit dari penggunaan sumber daya tersebut.
- e. Kemandirian: Menunjukkan kemampuan karyawan untuk menjalankan tugasnya secara mandiri sesuai dengan komitmen kerja, termasuk tanggung jawab dan loyalitas terhadap organisasi.

2.2 Tinjauan Empirik

Di bawah ini merupakan beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan pengaruh konflik peran ganda, stres kerja, terhadap kinerja karyawan,

khususnya wanita:



Tabel 2.1 Tinjauan Empirik

No	Peneliti dan Tahun Penelitian	Judul	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1	Chandra dkk. (2023)	Analisis Kinerja Karyawan Melalui Konflik Peran dan Stres Kerja (Studi Kasus pada PT. Wahana Lestari Investama)	Konflik Peran (X1), Stres Kerja (X2), Kinerja (Y)	Penelitian ini menunjukkan bahwa konflik peran berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan atau dapat diartikan bahwa semakin tinggi konflik peran maka kinerja karyawan juga akan semakin menurun. Stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan atau dapat diartikan bahwa semakin tinggi stress kerja maka kinerja karyawan juga akan ikut menurun
2	Safitri dan gustin (2023)	Analisis Konflik Peran Ganda dan Tingkat Stres	Konflik Peran Ganda, Stres Kerja,	Penelitian ini menunjukkan bahwa konflik peran ganda tidak berpengaruh



		Kerja terhadap Kinerja Karyawan Wanita (Studi Kasus pada CV. Sinar Baja Electric)	Kinerja Karyawan	signifikan terhadap kinerja karyawan. Stres kerja berpengaruh secara negative signifikan terhadap kinerja karyawan. Konflik peran ganda dan stress kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan dengan persentase sebesar 25%.
3	Sari dkk. (2020)	Pengaruh Konflik Peran Ganda Terhadap Kinerja Karyawan wanita dengan Stress Kerja Sebagai Mediasi	Konflik Peran Ganda, Kinerja Karyawan, Stres Kerja	Penelitian ini menunjukkan bahwa konflik peran ganda berpengaruh positif terhadap stress kerja. Stress kerja memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Konflik peran ganda memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Stress kerja memediasi secara parsial hubungan antara konflik peran ganda



				dan kinerja karyawan sebesar 47,8%.
4	Sinulingga (2024)	Pengaruh Konflik Peran Ganda dan Stress Kerja terhadap Kinerja Pegawai Wanita pada Kantor Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru	Konflik Peran Ganda (X1), Stress Kerja (X2), Kinerja Pegawai (Y)	Penelitian ini menunjukkan bahwa konflik peran ganda secara parsial tidak berpengaruh dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Stress kerja secara parsial berpengaruh dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Secara simultan konflik peran ganda dan stress kerja memiliki pengaruh dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Serta, pengaruh konflik peran ganda dan stress kerja dalam mempengaruhi kinerja pegawai wanita yaitu sebesar 30%.
5	Pohan dan rigan (2021)	<i>The Effect of Multiple Role Conflict and</i>	<i>Multiple Role Conflict</i>	Penelitian ini menunjukkan bahwa konflik antara peran



		<p><i>Work Stress on the Performance of Female Nurses at Permata Bunda General Hospital Medan</i></p>	<p>(X1), <i>Work Stress</i> (X2), <i>Performance</i> (Y)</p>	<p>kerja dan keluarga memiliki hubungan yang signifikan dengan peningkatan stres kerja pada perawat wanita. Tekanan yang berasal dari pekerjaan maupun keluarga dapat meningkatkan tingkat stres yang mereka alami. Selain itu, stres kerja yang tinggi juga terbukti berpengaruh terhadap kinerja perawat, sehingga semakin tinggi stres yang dialami, semakin besar dampaknya terhadap performa mereka. Konflik kerja-keluarga maupun keluarga-kerja memiliki dampak negatif terhadap kinerja, yang berarti ketika perawat mengalami kesulitan dalam menyeimbangkan</p>
--	--	---	--	---



				kedua peran tersebut, kinerja mereka cenderung menurun.
6	Wahyuni (2023)	Pengaruh Konflik Peran Ganda, Stres Kerja, dan Kelelahan Emosional terhadap Kinerja Karyawan dalam Perspektif Bisnis Syariah (Studi pada PT. Great Giant Pineapple Lampung Timur)	Konflik Peran ganda (X1), Stres Kerja (X2), Kelelahan Emosional (X3), Kinerja Karyawan (Y)	Penelitian ini menyimpulkan bahwa secara parsial, konflik peran ganda, stres kerja, dan kelelahan emosional berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan wanita di PT. Great Giant Pineapple Lampung Timur. Stres kerja juga berdampak negatif dengan mengganggu fokus dan performa karyawan. Selain itu, kelelahan emosional turut menurunkan kinerja karena menghambat upaya pencapaian target dan kepuasan kerja. Secara simultan, ketiga faktor tersebut—konflik peran ganda, stres



				kerja, dan kelelahan emosional—berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan.
7	Hasibuan (2024)	<i>Analysis of The Influence of Multiple Role Conflicts, Job Stress, and Self-Efficacy on Career Woman Performance at Dharmas Indonesia University</i>	<i>Multiple Role Conflicts (X1), Job Stress (X2), Self-Efficiency (X3), Career Woman Performance (Y)</i>	Penelitian ini menunjukkan bahwa <i>Multiple role conflict (X1)</i> memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan wanita. <i>Job stress (X2)</i> memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan wanita. <i>Self-Efficiency (X3)</i> memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan wanita. Secara simultan, <i>multiple role conflict, job stress, dan self-efficiency</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan wanita.



8	Darwis dkk.(2021)	Hubungan Konflik Peran Ganda terhadap Kinerja pada Pekerja Wanita di Kota Makassar	Konflik Peran Ganda (X), Kinerja (Y)	Penelitian ini menunjukkan bahwa konflik peran ganda memiliki hubungan signifikan dengan kinerja pekerja wanita di Kota Makassar. Sebanyak 67,57% pekerja wanita mengalami konflik peran ganda, dan 63,51% mengalami penurunan kinerja. Analisis statistik menunjukkan bahwa konflik peran ganda berpengaruh terhadap penurunan kinerja dengan <i>p-value</i> 0.012.
9	Nawungkrida dkk. (2024)	<i>The Effect of Multiple Role Conflict and Work Stress on Female Employee Performance with Work Motivation as a Mediator</i>	<i>Multiple Role Conflict (X1), Work Stress (X2), Employee Performance (Y), Work Motivation (Z)</i>	Penelitian ini menunjukkan bahwa <i>Multiple Role Conflict</i> dan <i>Work Motivation</i> berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, sedangkan <i>Job Stress</i>



				<p>berpengaruh positif dan signifikan. Secara simultan, ketiga variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di Lembaga Pendidikan YSM Jakarta.</p> <p>Selain itu, <i>Work Motivation</i> memediasi pengaruh <i>Job Stress</i> terhadap kinerja secara signifikan, namun tidak memediasi pengaruh <i>Multiple Role Conflict</i>.</p>
10	Muis dkk.(2021)	<i>The Effect of Multiple Role Conflicts and Work Stress on The Work Performance of Female Employees</i>	<i>Multiple Role Conflicts (X1), Work Stress (X2), Work Performance (Y)</i>	<p>Penelitian ini menyimpulkan bahwa konflik peran ganda (<i>multiple role conflict</i>) memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Sementara itu, stres kerja (<i>job stress</i>) tidak menunjukkan pengaruh yang</p>



				<p>signifikan terhadap kinerja karyawan secara individu. Namun demikian, secara simultan, konflik peran ganda dan stres kerja terbukti berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di Kantor Wilayah BNI Makassar pada tahun 2020.</p>
--	--	--	--	---

