

SKRIPSI

PENGARUH STRES KERJA DAN KONFLIK PERAN GANDA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA KANTOR PUSAT PT. BANK SULSELBAR MAKASSAR

ALIFAH UMMU ZAKIYYAH



DEPARTEMEN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2019



Optimization Software:
www.balesio.com

SKRIPSI

PENGARUH STRES KERJA DAN KONFLIK PERAN GANDA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA KANTOR PUSAT PT. BANK SULSELBAR MAKASSAR

sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi

disusun dan diajukan oleh

ALIFAH UMMU ZAKIYYAH
A21115325



kepada

DEPARTEMEN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2019

ii



SKRIPSI

PENGARUH STRES KERJA DAN KONFLIK PERAN GANDA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA KANTOR PUSAT PT. BANK SULSELBAR MAKASSAR

disusun dan diajukan oleh

ALIFAH UMMU ZAKIYYAH
A21115325

telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Makassar, 15 April 2019

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Hj. Nurdjanah Hamid, SE., M.Agr.
NIP. 19600503 198601 2 001



Dr. Ria Mardiana Y, SE., M.Si
NIP. 19670518 199203 2 001

Ketua Departemen Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Hasanuddin



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



SKRIPSI

PENGARUH STRES KERJA DAN KONFLIK PERAN GANDA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA KANTOR PUSAT PT. BANK SULSELBAR MAKASSAR

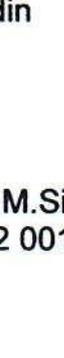
disusun dan diajukan oleh

ALIFAH UMMU ZAKIYAH
A21115325

telah dipertahankan dalam sidang ujian skripsi pada tanggal 15 Mei 2019
dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,

Panitia Penguji

No.	Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Dr. Hj. Nurdjanah Hamid, SE., M.Agr.	Ketua	1..... 
2.	Dr. Ria Mardiana Y, SE., M.Si	Sekretaris	2..... 
3.	Dr. Muh. Idrus Taba, SE., M.Si.	Anggota	3..... 
4.	Dr. Musran Munizu, SE., M.Si., CIPM	Anggota	4..... 
5.	Dra. Hj. Nursiah Sallatu, MA.	Anggota	5..... 

Ketua Departemen Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Hasanuddin



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



PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Alifah Ummu Zakiyyah

NIM : A21115325

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

dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul

PENGARUH STRES KERJA DAN KONFLIK PERAN GANDA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA KANTOR PUSAT PT. BANK SULSELBAR MAKASSAR

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

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

Makassar, 20 Mei 2019

Yang membuat pernyataan



Alifah Ummu Zakiyyah



PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT. karena atas rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat berada pada posisi yang penulis miliki saat ini. Atas kemudahan dan bantuan dari Allah SWT. penulis mampu menyelesaikan tugas akhir ini. Skripsi ini merupakan tugas akhir untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.

Penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada orang-orang yang telah memberikan kontribusi, bantuan dan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Tugas akhir ini tidak hanya hasil dari kerja keras penulis tetapi atas bantuan dari Allah SWT. dan orang-orang yang telah berjasa selama proses penyelesaian, terkhusus kepada :

1. Kepada kedua orangtua penulis, Bapak H. Suyuti Saleng, SE. dan Ibu Herda Angriani Hafidz. Terima kasih atas segala kerja keras, dukungan dan kasih sayang yang telah diberikan kepada penulis, baik itu sepanjang hidup penulis dan terkhusus kepada momen pengerjaan tugas akhir ini
2. Kepada kedua saudara penulis, saudara kembarku Alif Imam Dzaki dan adik Afifah Tasya Amaliah. Terima kasih atas dukungan moral dan bantuannya selama ini
3. Prof. Dr. Dwia Aries Tina Palubuhu, MA selaku rektor Universitas Hasanuddin.
4. Bapak Prof. Dr. Abd. Rahman Kadir, SE., M.Si selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin beserta jajarannya.



5. Ibu Dra. Hj. Dian A.S. Parawansa, M.Si., Ph.D dan Bapak Andi Aswan, SE, MBA., DBA sebagai Ketua dan Sekretaris Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.
6. Bapak Romi Setiawan S.E., MSM. dan Ibu Dra. Hj. Nursiah Sallatu, MA. selaku Penasehat Akademik yang telah memberikan nasehat dan bimbingan kepada penulis selama masa perkuliahan.
7. Ibu Dr. Hj. Nurdjanah Hamid, SE., M.Agr selaku dosen Pembimbing I dan Dr. Ria Mardiana Y, SE., M.Si selaku dosen Pembimbing II yang telah bersedia memberikan bantuan dan meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan nasehat dalam proses penyusunan skripsi ini.
8. Bapak Dr. Muh. Idrus Taba, SE., M.Si., Ibu Dra. Hj. Nursiah Sallatu, MA. dan Bapak Dr. Musran Munizu, SE., M.Si., CIPM selaku dosen penguji yang telah memberikan saran dan masukannya dalam proses penyelesaian skripsi.
9. Bapak Abdullah Sanusi, SE., MBA dan Ibu Shinta Dewi Sugiharti Tikson, SE., M.Mg. Terima kasih telah bersedia membantu penulis dan memberikan *recommendation letter* saat penulis ingin mengikuti *exchange program* (yang sayangnya tidak lulus) dan telah menginspirasi penulis atas ilmu-ilmu dan gaya mengajar yang penulis sangat kagumi
10. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan pengajaran, bantuan, nasehat dan ilmu yang berharga kepada penulis selama berkuliah di Universitas Hasanuddin.
11. Bapak dan Ibu staf akademik Departemen Manajemen Pak Tamsir, Pak Asmari, Pak Dandu', dan sekretariat akademik FEB-UH Pak Bur, Pak Afar, Ibu Sari Bulan dan pegawai-pegawai lainnya di FEB-UH yang sangat membantu proses administrasi selama proses perkuliahan ini.



12. Kepada sahabat penulis, Hanik dan Nau atas segala dukungan dan bantuan yang tiada henti. Terima kasih telah menjadi orang terdekat dan selalu ada untuk penulis selama bangku kuliah ini
13. Teman-teman terdekat penulis di UKM DBI UNHAS (HEDS). Terima kasih telah menjadi rumah kedua dan jadi keluarga yang sangat berharga untuk penulis. Terima kasih Umam, Galuh, Amoi, Vira, Firman, Haykal, Adit, Neny, Rian, Hans, Dopes, Lau, Mei dan semua-semuanya atas pengalaman berharga yang tidak akan penulis lupakan. Mulai dari vacation, latihan debatnya, pengalaman lomba nasional, tidak breaking sampai bias breaking, karaokenya, makan-makannya dan semuanya.
Thank you for making my university life so much better!
14. Geng Moppo. Diba, Aniosa, Hanik dan Nau, terima kasih atas pengalaman serunya berkelana di Malaysia dan untuk belajar bersama sekaligus *hangout* bareng
15. Geng Kukiz. Arslan, Rheza, Budi, Hanik dan Nau (lagi), terima kasih atas jalan-jalannya, *jokes-jokesnya* dan semua pengalaman serunya
16. Teman seperjuangan manajemen dan skripsi. Terima kasih Dini, Nurul dan Risma sebagai teman perjuangan manajemen. Dan untuk Ulfi juga, terima kasih atas bantuan yang sangat berharganya dalam membantu penulis mengerjakan skripsi
17. Teman-teman angkatan Fratello 2015 dan Fakultas Ekonomi 2015, terima kasih atas semua bantuan dan kebersamaannya, baik diluar kelas maupun dalam kelas.
18. Bank Indonesia atas beasiswa yang telah diberikan kepada penulis dan kesempatan yang sangat berharga untuk bias bergabung dengan



keluarga GenBI UNHAS dan GenBI Sulsel 2018, terima kasih atas lingkungan yang sangat positif dan membangun untuk penulis.

19. Teman-teman di UNHAS MUN Community atas semua bantuan dan pengalaman yang telah diberikan.
20. Kakek dan nenek penulis. Untuk opa Prof. Drs. A.R. Hafidz MS. Dan oma Almh. Badrah Manaba yang telah menginspirasi dan menjadi bagian penting dalam hidup penulis. Ayah H. Saleng Madeali dan Bunda Haniah atas kasih sayang dan dukungan yang tidak ternilai untuk penulis.
21. Keluarga besar penulis yang dukungan dan kasih sayangnya tiada henti diberikan untuk penulis. Om dan tante penulis serta sepupu-sepupu penulis. Daffa, Naila, Nail, Kak Alisha, Alya, Nabil, Nabila, Namira dan adek Cila dan Ocil yang selalu menjadi *moodbooster* dan *muse* penulis karena kelucuan dan kegemesannya.
22. Untuk semua yang telah berkontribusi dan telah membantu penulis, baik secara langsung maupun tidak langsung, terima kasih banyak.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini tentunya masih jauh dari kesempurnaan, penulis terbuka dalam menerima kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan berguna kedepannya.

Makassar, April 2019

Alifah Ummu Zakiyah



ABSTRAK

Pengaruh Stres Kerja dan Konflik Peran Ganda terhadap Kinerja Karyawan pada Kantor Pusat PT Bank Sulselbar Makassar

Alifah Ummu Zakiyyah
Nurdjanah Hamid
Ria Mardiana

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh stres kerja dan konflik peran ganda terhadap kinerja karyawan pada Kantor Pusat PT Bank Sulselbar Makassar. Penelitian ini menggunakan teknik sampling acak sederhana, digunakan sampel sebanyak 66 responden karyawan Kantor Pusat PT Bank Sulselbar. Data penelitian ini diperoleh dari kuesioner (primer), studi kepustakaan dan wawancara langsung dengan pihak terkait sesuai tujuan penelitian. Teknik analisis menggunakan uji analisis regresi berganda dengan uji hipotesis, yaitu uji F (simultan) dan uji T (parsial).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja dan konflik peran ganda secara simultan berpengaruh dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Kantor Pusat PT Bank Sulselbar Makassar. Secara parsial, variabel stres kerja terhadap kinerja karyawan diperoleh pengaruh yang tidak signifikan sedangkan untuk variabel konflik peran ganda terhadap kinerja karyawan diperoleh pengaruh yang signifikan.

Kata kunci: stres kerja, konflik peran ganda, kinerja karyawan



ABSTRACT

The Influence of Work Stress and Work-Family Conflict on Employees Performance at The Head Office of PT. Bank Sulselbar Makassar

Alifah Ummu Zakiyah
Nurdjanah Hamid
Ria Mardiana

This study aims to analyze the effect of work stress and work-family conflict on employee performance at the Head Office of PT Bank Sulselbar Makassar. This study uses a simple random sampling technique, using a sample of 66 respondents from PT Bank Sulselbar Head Office employees. The data of this study were obtained from questionnaires (primary), literature studies and direct interviews with related parties according to the research objectives. The analysis technique uses a multiple regression analysis test with hypothesis testing, namely F test (simultaneous) and T test (partial).

The results showed that work stress and multiple role conflict simultaneously had a significant and significant effect on employee performance at the Head Office of PT Bank Sulselbar Makassar. Partially, work stress variables on employee performance have insignificant influence while the work-family conflict variable on employee performance have significant influence.

Keyword: *work stress, work-family conflict, employees performance.*



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	v
PRAKATA.....	vi
ABSTRAK.....	x
<i>ABSTRACT</i>	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	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia	9
2.1.1.1 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia	10
2.1.2 Perilaku Organisasi.....	11
2.1.3 Stres Kerja.....	12
2.1.3.1 Definisi Stres Kerja.....	12
2.1.3.2 Faktor Penyebab Stres Kerja.....	14
2.1.3.3 Konsekuensi Stres Kerja	15
2.1.3.4 Strategi Manajemen Stres Kerja.....	16
2.1.3.5 Indikator Stres Kerja	19



2.1.4 Konflik Peran Ganda.....	21
2.1.4.1 Definisi Konflik.....	21
2.1.4.2 Definisi Konflik Peran Ganda.....	22
2.1.4.3 Indikator Konflik Peran Ganda.....	23
2.1.5 Kinerja	25
2.1.5.1 Definisi Kinerja	25
2.1.5.2 Penilaian Kinerja	25
2.1.5.3 Tujuan Penilaian Kinerja.....	26
2.1.5.3 Indikator Kinerja	28
2.2 Tinjauan Empirik	29
2.3 Kerangka Pikir.....	33
2.3.1 Hubungan antara Stres Kerja dengan Kinerja Karyawan	33
2.3.2 Hubungan antara Konflik Peran Ganda dengan Kinerja Karyawan	34
2.4 Kerangka Konseptual	34
2.5 Hipotesis	35
BAB III METODE PENELITIAN.....	36
3.1 Rancangan Penelitian	36
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	36
3.3 Populasi dan Sampel	36
3.3.1 Populasi.....	36
3.3.2 Sampel	37
3.4 Jenis dan Sumber Data	38
3.4.1 Jenis Data.....	38
3.4.2 Sumber Data.....	38
3.5 Teknik Pengumpulan Data	39
3.6 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	40
3.6.1 Variabel Penelitian.....	40
3.6.2 Definisi Operasional.....	41
3.7 Instrumen Penelitian.....	44
3.8 Uji Instrumen Penelitian.....	44
Uji Validitas	44
Uji Reliabilitas	45
Asumsi Klasik.....	45



3.9.1 Uji Autokorelasi.....	45
3.9.2 Uji Multikolinieritas	46
3.9.3 Uji Heterokedastisitas	46
3.9.4 Uji Normalitas	46
3.10 Analisa Data.....	46
3.10.1 Statistik Deskriptif	47
3.10.2 Analisis Regresi Linier Berganda	47
3.10.3 Koefisien Determinasi (R ²)	48
3.10.4 Pengujian Hipotesis	48
3.10.4.1 Uji T (Uji Parsial)	48
3.10.4.2 Uji F (Uji Simultan).....	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	50
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	50
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	50
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	52
4.2 Deskripsi Data.....	52
4.2.1 Karakteristik Responden	52
4.2.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
4.2.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	53
4.2.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	53
4.2.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	54
4.3 Penentuan Range	54
4.4 Deskripsi Variabel	55
4.4.1 Deskripsi Stres Kerja.....	55
4.4.2 Deskripsi Konflik Peran Ganda.....	57
4.4.3 Deskripsi Kinerja Karyawan.....	58
4.5 Uji Instrumen Penelitian.....	59
4.5.1 Uji Validitas	59
4.5.2 Uji Reliabilitas.....	61
4.6 Uji Asumsi Klasik.....	62
Uji Autokorelasi.....	62
Uji Multikolinieritas	62
Uji Heterokedastisitas	63



4.6.4 Uji Normalitas	64
4.7 Analisis Regresi Linier Berganda.....	65
4.8 Koefisien Determinasi (R ²).....	66
4.9 Pengujian Hipotesis.....	67
4.9.1 Uji T (Parsial)	67
4.9.2 Uji F (Simultan)	68
4.10 Pembahasan	69
4.10.1 Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan	69
4.10.2 Pengaruh Konflik Peran Ganda terhadap Kinerja Karyawan	70
BAB V PENUTUP	71
5.1 Kesimpulan	71
5.2 Saran	72
DAFTAR PUSTAKA.....	74
LAMPIRAN	77



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu	29
3.1 Definisi Operasional Variabel	41
3.2 Skala Likert dan Bobot Nilai Jawaban Responden	44
4.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	52
4.2 Karakteristik Responden berdasarkan Usia	53
4.3 Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir	53
4.4 Karakteristik Responden berdasarkan Masa Kerja	54
4.5 Range Penelitian	55
4.6 Tanggapan Responden terhadap Stres Kerja	55
4.7 Tanggapan Responden terhadap Konflik Peran Ganda	56
4.8 Tanggapan Responden terhadap Kinerja Karyawan	57
4.9 Uji Validitas Variabel Stres Kerja	59
4.10 Uji Validitas Variabel Konflik Peran Ganda	59
4.11 Uji Validitas Variabel Kinerja Karyawan	60
4.12 Uji Reliabilitas	60
4.13 Uji Autokorelasi	61
4.14 Uji Multikolinieritas	62
4.15 Uji Analisis Regresi Linier Berganda	64
4.16 Uji Koefisien Determinasi (R ²)	65
4.17 Uji T (Parsial)	66
4.18 Uji F (Simultan)	67



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Konseptual	34
4.1 Hasil Uji Heterokedastisitas (Diagram Scatterplot)	62
4.2 Hasil Uji Normalitas (Diagram P-Plot)	62



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Biodata	77
2. Lembar Kuesioner Penelitian	78
3. Tabulasi Data Kuesioner	82
4. Hasil Uji Data SPSS	87



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Tekanan persaingan saat ini di dalam dunia bisnis yang semakin kompleks mendorong perusahaan untuk dapat sigap dan aktif dalam menghadapi tekanan tersebut. Tantangan untuk perusahaan saat ini yang ingin sukses dan unggul adalah harus mampu mengantisipasi dan beradaptasi dengan setiap perubahan lingkungan bisnis serta mampu memberikan respon secara cepat dan tepat ataupun secara efektif dan efisien. Perusahaan harus aktif beradaptasi agar dapat tetap eksis di kancah persaingan bisnis. Perusahaan juga dituntut untuk dapat menjadi wadah yang baik untuk sumber daya manusia dalam hal mengembangkan diri dan mencapai tujuan yang perusahaan inginkan.

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam suatu perusahaan disamping faktor yang lain seperti modal. Oleh karena itu SDM harus dikelola dengan baik untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi organisasi, sebagai salah satu fungsi dalam perusahaan yang dikenal dengan manajemen sumber daya manusia (Hariandja, 2002). Peran sumber daya manusia yang sangat berpengaruh terhadap keberlangsungan organisasi menjadikan pengelolaan sumber daya manusia terus diarahkan dan dikembangkan oleh perusahaan yang ini sukses dalam menghadapi persaingan.

Sebagai salah satu Badan Usaha Umum Daerah (BUMD) di Sulawesi Selatan dan Sulawesi Barat, Bank Sulselbar memiliki peran yang sangat penting dalam membantu menopang perekonomian di Provinsi Sulawesi Selatan dan Barat. Bank Sulselbar bahkan telah meraih penghargaan pada kategori MD 2016 dan menjadi salah satu BUMD dengan kontribusi paling



signifikan terhadap pembangunan Sulawesi Selatan dan Sulawesi Barat (banksulselbar.co.id, 2016). Keberhasilan yang dimiliki oleh Bank Sulselbar tentunya tidak lepas dari pengaruh dan peran dari sumber daya manusia yang ada di Bank Sulselbar. Peran sumber daya manusia yang efektif dan efisien dapat tercermin dari kinerja dan pencapaian yang dimiliki oleh Bank Sulselbar.

Pada umumnya, perusahaan mengharapkan keberhasilan pengelolaan sumber daya manusia yang digambarkan dalam kinerja masing-masing karyawan dalam mengerjakan tugas-tugas yang diberikan oleh perusahaan. Perusahaan tentu mengharapkan kinerja sumber daya manusia yang baik dalam mendorong terpenuhinya tujuan yang dimiliki oleh perusahaan. Menurut Handoko (2001, p. 135) kinerja adalah ukuran terakhir keberhasilan seorang karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya. Kinerja karyawan menjadi salah satu tolak ukur yang juga dapat menjadi gambaran kinerja perusahaan secara umum. Melihat peran sumber daya manusia sebagai salah satu faktor sentral dalam suatu organisasi, maka dapat dikatakan bahwa kinerja karyawan akan sangat menentukan kinerja dan keberhasilan suatu perusahaan. Apabila kinerja karyawan suatu perusahaan buruk, maka kemungkinan besar kinerja yang dimiliki perusahaan tersebut juga buruk. Begitu pula sebaliknya, kinerja karyawan yang baik dapat menggambarkan kinerja perusahaan secara umum yang baik.

Menurut Mathis dan Jackson (2011, p. 378) terdapat lima indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja karyawan yaitu kualitas dari hasil, kuantitas dari hasil, ketepatan waktu, kehadiran dan kemampuan bekerja sama. Indikator-indikator tersebut digunakan untuk menggambarkan seberapa jauh proses yang dijalani oleh karyawan baik itu dari sisi kualitas kerja yang dilaksanakan, jumlah

kuantitas kerja yang diselesaikan, kemampuan menyelesaikan kerja sesuai waktu yang diberikan, kemampuan karyawan untuk hadir dalam



menjalankan pekerjaan dan kemampuan karyawan secara interpersonal dengan sesama karyawan lainnya.

Proses penilaian kinerja yang digunakan di Bank Sulselbar adalah melalui Sistem Manajemen Kinerja yang merupakan sistem evaluasi atau penilaian prestasi kerja pegawai per periodik. Sistem Manajemen Kinerja ini dapat memperbaiki keputusan-keputusan terkait bidang SDM dan memberikan umpan balik kepada para pegawai tentang pelaksanaan kerja mereka. Bank Sulselbar menggunakan Lembaran Penilaian Pegawai (LPP) yang terdiri dari formulir penetapan sasaran kerja, formulir lembaran penilaian pegawai, dan formulir perkembangan realisasi sasaran-sasaran dalam menilai kinerja karyawan.

Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja seorang karyawan seperti stres kerja dan konflik peran yang dihadapinya. Kedua faktor ini dapat dianggap sebagai faktor yang memberikan pengaruh cukup besar dan krusial terhadap keberlangsungan kinerja karyawan. Realita yang terjadi saat ini di dalam dunia kerja adalah tuntutan pekerjaan yang semakin kompleks dan berat yang ditujukan kepada karyawan untuk diselesaikan. Pekerjaan yang semakin kompleks muncul sebagai bentuk tantangan yang perusahaan harus hadapi agar bisa tetap relevan di dalam lingkungan bisnis. Tuntutan yang besar ini pun menjadi suatu kewajiban yang harus dijalani oleh karyawan sebagai sumber daya manusia yang mendorong jalannya kinerja organisasi.

Menurut Handoko (2001, p. 201) stres kerja mempunyai potensi untuk mendorong atau mengganggu pelaksanaan kerja, tergantung kepada seberapa besar tingkat stres yang dialami oleh karyawan tersebut. Stres kerja dipandang sebagai salah satu faktor yang dapat memberikan ancaman terhadap

uan seseorang dalam beradaptasi atau beraktivitas di dalam
annya. Stres kerja memiliki implikasi yang berbeda-beda untuk setiap



individu. Stres yang dihadapi dapat bersifat positif atau negatif bergantung pada tingkat toleransi individu yang menghadapi stres tersebut. Stres yang dihadapi juga bergantung pada kemampuan individu dalam bereaksi dan menghadapi stres tersebut.

Dalam perspektif sumber daya manusia, stres kerja dapat menjadi suatu ancaman yang berimplikasi pada penurunan kinerja seorang karyawan. Apabila karyawan menghadapi gejala-gejala stres, mereka akan terganggu dan tidak dapat melakukan pekerjaan mereka secara efektif dan efisien. Biasanya stres merupakan gejala yang tidak dapat dihindari dalam kehidupan sehari-hari terutama di dalam dunia kerja. Akan tetapi, stres kerja yang besar dapat menyebabkan ketidakberhasilan karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya yang akan mendorong penurunan kinerja mereka.

Bekerja di lembaga perbankan seringkali identik dengan tuntutan kerja dan stress kerja yang tinggi. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh UNI Global Union di Swiss dengan judul *Banking: The Human Crisis* (Union, 2013) menemukan lebih dari 80 persen perusahaan perbankan dan asuransi di 26 negara melaporkan memburuknya kesehatan karyawannya selama dua tahun terakhir dikarenakan tuntutan pekerjaan yang ada di sektor perbankan. Berdasarkan riset yang dilakukan oleh Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) mengatakan bahwa target besar yang diberikan perusahaan membuat karyawan perbankan mengaku cukup stres. Tuntutan dan tekanan pekerjaan diakibatkan oleh target kerja yang besar dan harus dipenuhi.

Selain stres kerja, faktor lain yang akan dikaji oleh penulis dalam penelitian ini adalah konflik peran ganda. Perilaku kehidupan bermasyarakat

ubah seiring berjalannya waktu mendorong perubahan-perubahan yang dalam lingkungan bisnis. Sebelumnya, hanya kaum laki-laki yang



didorong aktif dan dianggap mampu untuk berkecimpung di dalam dunia kerja sedangkan kaum perempuan diharapkan untuk berada di rumah dan bekerja hanya sebagai ibu rumah tangga. Saat ini, peran laki-laki dan perempuan di dalam dunia pekerjaan sudah berubah dan keduanya memiliki kesempatan kerja yang sama untuk aktif di dunia kerja dan memiliki posisi di dalam perusahaan. Banyak perempuan yang telah menjabat posisi strategis di perusahaan dan jumlah karyawan perempuan pun senantiasa mendominasi

Akan tetapi, tidak dapat dihindari bahwa perubahan perilaku masyarakat dan lingkungan tersebut menuntut fleksibilitas dari karyawan untuk mengimbangi kehidupan yang dimiliki di dunia kerja dan kehidupan pribadi rumah tangga. Karyawan yang tidak dapat mengimbangi dan menyeimbangkan antara urusan kerja dan keluarga dapat menimbulkan konflik. Konflik yang terjadi adalah konflik keluarga dan konflik pekerjaan, biasanya disebut dengan konflik peran ganda atau *work-family conflict* (Paramitha, 2017). Konflik peran ganda merupakan terjadinya benturan antara tanggung jawab pekerjaan di tempat kerja dan kehidupan rumah tangga (Frone, Russell, & Cooper, 1992, p. 54).

Konflik peran ganda biasanya dialami oleh karyawan perempuan, dimana mereka dituntut untuk aktif dalam kehidupan rumah tangga baik seperti mengurus anak dan rumah. Karyawan perempuan mempunyai kemungkinan yang lebih besar untuk mengalami konflik pekerjaan dan konflik keluarga karena adanya harapan atau ekspektasi sosial yang diharapkan dari seorang perempuan dalam hal mengurus rumah tangga. Akan tetapi, karyawan laki-laki pun rentan menghadapi konflik peran ganda. Saat ini, peran laki-laki juga semakin fleksibel dan banyak dari laki-laki yang juga aktif berpartisipasi dalam

urusan rumah tangga sehingga konflik peran ganda pun sangat besar
kemungkinannya untuk dialami oleh karyawan laki-laki.



Stres kerja dan konflik peran ganda yang dialami oleh karyawan dianggap sebagai faktor yang dapat mempengaruhi kinerja seorang karyawan. Keduanya dianggap sebagai faktor yang dapat mengganggu kinerja karyawan apabila sifatnya terlalu besar dan tidak dapat dihadapi oleh karyawan. Karena itu perlu dilakukan usaha untuk mengetahui bagaimana dan seberapa besar hubungan antara stres kerja dan konflik peran ganda terhadap kinerja karyawan.

Maka berdasarkan uraian diatas, penulis akan melakukan penelitian untuk mengkaji permasalahan diatas dengan judul: **“Pengaruh Stres Kerja dan Konflik Peran Ganda terhadap Kinerja Karyawan Kantor Pusat PT. Bank Sulselbar Makassar”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka dapat dirumuskan masalah yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan Kantor Pusat PT. Bank Sulselbar Makassar?
2. Apakah konflik peran ganda berpengaruh terhadap kinerja karyawan Kantor Pusat PT. Bank Sulselbar Makassar?
3. Diantara variabel stres kerja dan konflik peran ganda, variabel manakah yang memiliki pengaruh lebih dominan?
4. Apakah stres kerja dan konflik peran ganda berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kinerja karyawan Kantor Pusat PT. Bank Sulselbar Makassar?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini antara lain adalah:

untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan Kantor Pusat PT. Bank Sulselbar Makassar



2. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh konflik peran ganda terhadap kinerja karyawan Kantor Pusat PT. Bank Sulselbar Makassar
3. Untuk mengetahui variabel manakah yang berpengaruh lebih dominan diantara variabel stres kerja dan konflik peran ganda
4. Untuk mengetahui dan menjelaskan apakah stres kerja dan konflik peran ganda berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kinerja karyawan Kantor Pusat PT. Bank Sulselbar Makassar

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Kegunaan praktisi
 - a. Sebagai bahan masukan kepada PT. Bank Sulselbar ataupun perusahaan lainnya sebagai bahan acuan dalam memperhatikan pengaruh stres kerja dan konflik peran ganda dalam melakukan manajemen kinerja karyawan.
2. Kegunaan bagi akademisi
 - a. Sebagai bahan masukan yang dapat membantu pengembangan ilmu pengetahuan dan teori konseptual tentang Manajemen Sumber Daya Manusia, terutama yang berkaitan dengan stres kerja, konflik peran ganda dan kinerja karyawan.
 - b. Sebagai bahan masukan dan referensi untuk peneliti lain yang hendak melakukan penelitian yang berkaitan dengan stres kerja, konflik peran ganda dan kinerja karyawan di masa yang akan datang.

1.5 Sistematika Penulisan

dapun sistematika penulisan dalam penelitian ini dapat dikemukakan ke bab yang diuraikan sebagai berikut:



BAB I : Pendahuluan

Pada bab I, penulis akan mengawali penelitian dengan menjelaskan tentang latar belakang masalah yang memicu munculnya permasalahan yang akan dikaji. Dari latar belakang masalah tersebut, maka penulis menentukan rumusan masalah yang akan digunakan sebagai acuan dalam menentukan hipotesis. Bab ini juga akan menjelaskan tentang tujuan dan manfaat yang ingin dicapai oleh penulis dalam melakukan penelitian ini. Serta penulis akan menjabarkan sistematika yang digunakan dalam melakukan penelitian ini.

BAB II : Tinjauan Pustaka

Pada bab II, penulis akan menguraikan tentang landasan teori yang digunakan terkait dengan hal-hal yang dibahas dalam penelitian ini. Bab ini juga menjelaskan tentang tinjauan empirik yang dijadikan landasan oleh penulis, kerangka pikir yang digunakan dan hipotesis yang diusulkan.

BAB III : Metode Penelitian

Pada bab III, penulis akan menjabarkan tentang rancangan penelitian, tempat dan waktu penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data yang digunakan, metode pengumpulan, variabel penelitian dan definisi operasional penelitian, uji validitas dan reliabilitas serta metode yang digunakan dalam melakukan analisis data.

Bab IV : Hasil penelitian dan Pembahasan

Pada bab IV, penulis akan membahas tentang gambaran umum perusahaan, deskripsi data, deskripsi variabel, uji instrumen penelitian, uji asumsi klasik, analisis data dan pengujian hipotesis.

Bab V : Penutup

Pada bab V akan meliputi tentang kesimpulan, saran, dan keterbatasan

n.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia (SDM) adalah faktor sentral dalam suatu organisasi yang harus senantiasa dikembangkan oleh perusahaan dalam menghadapi tantangan di lingkungan bisnis. Menurut Dessler (2008, p. 5) manajemen sumber daya manusia adalah kebijakan dan praktik menentukan aspek “manusia” atau sumber daya manusia dalam posisi manajemen, termasuk merekrut, menyaring, melatih, memberi penghargaan dan penilaian. Manajemen sumber daya manusia adalah proses memperoleh, melatih, dan memberikan kompensasi kepada karyawan, memerhatikan hubungan kerja mereka, kesehatan, keamanan dan masalah keadilan.

Menurut Kaswan dan Akhyadi (2015, p. 28), perencanaan SDM adalah aktivitas khusus yang menangani kebutuhan SDM dalam organisasi. Pengelolaan sumber daya manusia merupakan hal yang penting dalam pencapaian tujuan perusahaan. Perusahaan menyadari bahwa sumber daya manusia merupakan modal dasar dalam proses pembangunan perusahaan bahkan nasional, oleh karena itu kualitas SDM senantiasa harus dikembangkan dan diarahkan agar tercapainya tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Ditandai dengan adanya perubahan lingkungan yang cepat dengan kemajuan teknologi informasi yang semakin pesat, menuntut kepekaan organisasi untuk

perubahan yang akan terjadi sehingga mereka tetap eksis dalam persaingan. Peran



sumber daya manusia sangat diperlukan untuk mengadopsi segala perubahan yang terjadi.

2.1.1.1 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia memiliki beberapa fungsi dalam penerapannya di dalam lingkungan organisasi yang dibagi menjadi dua yaitu fungsi manajerial dan fungsi operasional sebagai berikut :

1. Fungsi Manajerial

a. Perencanaan (*planning*)

Merupakan proses penentuan program personalia yang membantu tercapainya sasaran yang telah disusun.

b. Pengorganisasian (*organizing*)

Merupakan kegiatan untuk mengorganisaasi semua karyawan dengan menetapkan pembagian kerja, pengaruh kerja, delegasi wewenang, integrasi dan koordinasi dalam bagan perusahaan.

c. Pengarahan (*directing*)

Merupakan kegiatan mengarahkan semua karyawan agar bekerjasama dalam membantu tercapainya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat.

d. Pengendalian (*controlling*)

Merupakan fungsi manajerial yang berpengaruh dengan pengaturan kegiatan agar sesuai dengan rencana personalia yang sebelumnya telah dirumuskan berdasarkan analisis terhadap sasaran dasar organisasi.

2. Fungsi Operasional

Pengadaan tenaga kerja (*recruitment*)

Merupakan usaha memperoleh jenis dan jumlah yang tepat dari



personalia yang diperlukan untuk menyelesaikan sasaran perusahaan.

b. Pengembangan (*development*)

Merupakan peningkatan keterampilan melalui pelatihan yang diperlukan untuk prestasi kerja yang tepat.

c. Kompensasi (*compensation*)

Merupakan pemberian balas jasa yang memadai dan layak kepada karyawan untuk sumbangan mereka kepada tujuan perusahaan.

d. Integrasi (*integration*)

Merupakan usaha untuk menghasilkan suatu keselarasan yang layak atas kepentingan perorangan, masyarakat dan perusahaan.

e. Pemeliharaan (*maintenance*)

Merupakan kegiatan untuk memelihara untuk meningkatkan kondisi fisik, mental dan loyalitas, agar karyawan mau bekerjasama.

f. Pemberhentian (*separation*)

Merupakan pemutusan pengaruh kerja dan mengem-balikan karyawan kepada lingkungan masyarakat.

2.1.2 Perilaku Organisasi

Menurut Robbins dan Judge (2015, p. 5) perilaku organisasi atau *organizational behavior* merupakan sebuah bidang studi yang menginvestasi pengaruh individu, kelompok dan struktur terhadap perilaku di dalam organisasi, untuk tujuan penerapan pengetahuan demi peningkatan efektivitas organisasi. Dari definisi tersebut, diketahui bahwa perilaku organisasi mengkaji tiga penentu perilaku yaitu individu, kelompok dan struktur. Perilaku organisasi berpusat

situasi dan perilaku yang terkait dengan pekerjaan. Situasi dan perilaku dikaji dalam studi perilaku organisasi untuk mengetahui pengaruh yang



mereka miliki terhadap kemampuan dan kinerja organisasi untuk bekerja secara efektif.

Pemahaman terhadap perilaku organisasi sangatlah penting saat ini, terlebih dengan perkembangan perusahaan dan lingkungan bisnis. Beberapa tantangan dan peluang yang terjadi dalam mengkaji perilaku organisasi antara lain adalah tekanan ekonomi, globalisasi, keberagaman tenaga kerja, kesejahteraan kerja dan realisasi lingkungan kerja yang positif. Keseluruhan faktor tersebut dapat menjadi tantangan yang mengganggu jalannya kinerja organisasi atau sebaliknya menjadi peluang yang dimanfaatkan untuk meningkatkan dan mendorong kinerja yang diinginkan oleh organisasi.

2.1.3 Stres Kerja

2.1.3.1 Definisi Stres Kerja

Tantangan yang semakin besar yang dihadapi oleh perusahaan mendorong terbentuknya tuntutan yang besar untuk dihadapi dan dipenuhi oleh karyawan. Karyawan saat ini dituntut untuk bekerja dan memenuhi kriteria tertentu demi terciptanya kinerja yang baik. Tuntutan yang dihadapi oleh karyawan muncul sebagai dorongan demi kemajuan kinerja yang diharapkan perusahaan. Menurut Charles D. Spielberg (Handoyo, 2001) mengatakan bahwa stres adalah tuntutan-tuntutan eksternal mengenai seseorang, misalnya objek-objek dalam lingkungan atau stimulus yang secara objektif adalah berbahaya. Stres juga dapat diartikan sebagai suatu bentuk tekanan, ketegangan atau gangguan yang tidak menyenangkan. Menurut Sunyoto (2012, p. 61) stress adalah konsekuensi setiap tindakan dan situasi lingkungan yang menimbulkan tuntutan psikologis dan fisik yang berlebihan pada orang.

Stres muncul sebagai bentuk interaksi antara individu dan lingkungan berkaitan dengan bagaimana lingkungan memberikan stimulasi dan



bagaimana individu memberikan respon. Soewondo (2003) menyatakan bahwa stres kerja adalah suatu kondisi dimana terdapat satu atau beberapa faktor di tempat kerja yang berinteraksi dengan pekerja sehingga mengganggu kondisi fisiologis dan perilaku. Maka, dapat disimpulkan bahwa stres kerja muncul sebagai hasil interaksi dari gangguan-gangguan yang dialami karyawan yang mendorong pada ketidakmampuan dalam melaksanakan tugas yang diberikan.

Menurut Gibson (1987, p. 207), secara umum stres kerja dapat dikelompokkan menjadi dua macam, yaitu stressor individu dan stressor organisasi, yaitu sebagai berikut :

a. Stressor Individu

Stressor individu meliputi : sikap, karakteristik, sifat-sifat fisik, minat dan motivasi, pengalaman, umur, jenis kelamin, pendidikan serta faktor individu lainnya.

b. Stressor Organisasi

Stressor organisasi meliputi :

- Faktor fisik dan pekerjaan, terdiri dari : metode kerja, kondisi dan desain perlengkapan kerja, penataan ruang dan lingkungan fisik (penyinaran, *temperature* dan ventilasi).
- Faktor sosial dan organisasi, meliputi : peraturan-peraturan organisasi, sifat organisasi, jenis latihan dan pengawasan, sistem upah dan lingkungan sosial).

Berdasarkan pengelompokan diatas, dapat disimpulkan bahwa stres kerja disebabkan oleh dua faktor yaitu faktor individu dan faktor organisasi. Faktor individu merupakan faktor yang sifatnya internal, artinya berasal dari dalam

itu sendiri. Sedangkan faktor organisasi merupakan faktor yang sifatnya eksternal, artinya berasal dari luar individu itu sendiri, dalam hal ini berasal dari



lingkungan organisasi atau tempat kerja. Kedua faktor tersebut dapat menggambarkan bagaimana karyawan mengalami konflik atau pertentangan antara tugas-tugas yang harus dilakukan dan tanggung jawab yang dimiliki. Stres kerja muncul apabila terdapat kesenjangan antara kemampuan yang dimiliki individu dengan tuntutan-tuntutan yang datang dari pekerjaan.

Terdapat beberapa sudut pandang konseptual terhadap stres kerja, yaitu stres sebagai stimulus, stres sebagai respon dan stres sebagai stimulus-respon. Stres sebagai stimulus adalah suatu pendekatan yang menitikberatkan pada lingkungan, dimana stres dipandang sebagai suatu kekuatan yang menekan individu untuk memberikan tanggapan terhadap stressor. Sedangkan stres sebagai respon adalah suatu pendekatan yang memandang stres sebagai konsekuensi dan interaksi antara stimulus lingkungan dan respon individu. Adapun stres sebagai stimulus-respon merupakan pendekatan yang memandang bahwa stres dapat bekerja sebagai bentuk dorongan dan juga bentuk dari konsekuensi yang muncul akibat adanya stressor.

2.1.3.2 Faktor Penyebab Stres Kerja

Terdapat beberapa faktor yang dapat menyebabkan terjadinya stres yang dihadapi karyawan. Menurut Sunyoto (2012), faktor penyebab stres kerja dibedakan menjadi dua, yaitu sebagai berikut :

1. Faktor Internal

Faktor internal yang dapat menyebabkan stres pada diri seseorang ditentukan oleh :

a. Kepribadian, yaitu sistem psikologi yang dimiliki seseorang untuk bereaksi dan berinteraksi dengan pihak lain maupun lingkungannya.

Kemampuan, yaitu kapasitas seseorang untuk melakukan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan.



- c. Nilai budaya, yaitu keyakinan yang dipahami seseorang (atau bersama) yang dipengaruhi oleh lingkungan sosial serta mempengaruhi sikap dan perilakunya.

2. Faktor Eksternal

Faktor eksternal yang menyebabkan stres dapat berasal dari dua faktor, yaitu :

- a. Faktor pekerjaan (organisasi) antara lain adalah kondisi fisik pekerjaan, tuntutan tugas, pengembangan karir yang mencakup ketidakpuasan pekerjaan, hubungan kerja meliputi hubungan antar karyawan dan gaya kepemimpinan, struktur dan karakteristik organisasi.
- b. Faktor di luar pekerjaan (non-organisasi) antara lain adalah masalah keluarga, kesulitan keuangan, keyakinan pribadi dan organisasi yang bertentangan serta konflik antara tuntutan keluarga dan tuntutan organisasi.

2.1.3.3 Konsekuensi Stres Kerja

Munculnya stres kerja yang berlebihan dapat menyebabkan konsekuensi yang dapat mempengaruhi karyawan. Dampak dan konsekuensi yang muncul akibat stres kerja pun dapat beragam tergantung pada individu yang mengalami stres tersebut. Seringkali stres kerja dianggap memiliki konsekuensi negatif yang bersifat mengganggu dan memiliki potensi yang berbahaya. Akan tetapi, stres kerja juga dapat memiliki konsekuensi positif, antara lain meningkatnya motivasi diri, rangsangan kerja keras, meningkatnya inspirasi untuk menikmati kehidupan yang lebih baik.

Menurut Cox (Gibson, 1987) terdapat 5 jenis konsekuensi dampak stres potensial, meliputi :



1. Dampak subyektif (*subjective effect*)
Kekhawatiran/kegelisahan, kelesuhan, kebosanan, depresi, kelelahan, frustrasi, kehilangan kesabaran, perasaan terkucil dan merasa kesepian.
2. Dampak perilaku (*behavioral effect*)
Sres yang berdampak pada perilaku pekerja dalam bekerja di antaranya peledakan emosi dan perilaku implusif.
3. Dampak kognitif (*cognitive effect*)
Ketidakmampuan mengambil keputusan yang sehat, daya konsentrasi menurun, kurang perhatian/rentang perhatian pendek, sangat peka terhadap kritik/kecaman dan hambatan mental.
4. Dampak fisiologis (*physiological effect*)
Kecanduan glukosa darah meninggi, denyut jantung dan tekanan darah meningkat, mulut kering, berkeringat, bola mata melebar dan tubuh panas dingin.
5. Dampak kesehatan (*health effect*)
Sakit kepala dan migrant, mimpi buruk, sulit tidur, gangguan psikosomatis.
6. Dampak organisasi (*organizational effect*)
Produktivitas menurun/rendah, terasing dari mitra kerja,, ketidakpuasan kerja, menurunnya kekuatan kerja dan loyalitas terhadap instansi.

2.1.3.4 Strategi Manajemen Stres Kerja

Stres kerja telah menjadi salah satu aspek yang tidak bisa dihindari di dalam lingkungan pekerjaan. Penanganan stres kerja sangatlah penting untuk bisa mengatasi stres kerja dan mencegah munculnya konsekuensi negatif dari

a. Penanganan terhadap stres kerja tidak hanya penting untuk dilakukan individu tetapi organisasi juga harus mampu aktif dalam mencegah dan



menangani permasalahan stres kerja yang dialami oleh karyawannya. Manajemen stres lebih dari pada sekedar mengatasinya, yakni belajar menanggulangnya secara adaptif dan efektif.

Menurut Munandar (2001, pp. 45-47), secara umum strategi manajemen stres kerja dapat dikelompokkan menjadi strategi penanganan individual, organisasional dan dukungan sosial, sebagai berikut :

1. Strategi penanganan individual

Merupakan strategi yang dikembangkan secara pribadi atau individual.

Strategi individual ini bisa dilakukan dengan beberapa cara, antara lain :

a. Melakukan perubahan reaksi perilaku atau perubahan reaksi kognitif.

Artinya, jika seorang karyawan merasa dirinya ada kenaikan ketegangan, para karyawan tersebut seharusnya (*time out*) terlebih dahulu. Cara *time out* ini bisa macam-macam, seperti istirahat sejenak namun masih dalam ruangan kerja, keluar ke ruang istirahat (jika menyediakan), pergi sebentar ke kamar kecil untuk membasuh muka air dingin atau berwudhu bagi orang Islam, dan sebagainya.

b. Melakukan relaksasi dan meditasi. Kegiatan relaksasi dan meditasi ini bisa dilakukan di rumah pada malam hari atau hari-hari libur kerja.

Dengan melakukan relaksasi, karyawan dapat membangkitkan perasaan rileks dan nyaman. Dengan demikian karyawan yang melakukan relaksasi diharapkan dapat mentransfer kemampuan dalam membangkitkan perasaan rileks ke dalam perusahaan di mana mereka mengalami situasi stres.

c. Melakukan diet dan fitness. Beberapa cara yang bisa ditmpuh adalah

mengurangi masukan atau konsumsi makanan mengandung lemak, memperbanyak konsumsi makanan yang bervitamin seperti buah-



buah dan sayur-sayuran, dan banyak melakukan olahraga, seperti lari secara rutin, tenis, bulutangkis, dan sebagainya.

2. Strategi penanganan organisasional

Strategi ini didesain oleh manajemen untuk menghilangkan atau mengontrol penekan tingkat organisasional untuk mencegah atau mengurangi stres kerja untuk pekerja individual. Manajemen stres melalui organisasi dapat dilakukan dengan:

- a. Menciptakan iklim organisasional yang mendukung. Banyak organisasi besar saat ini cenderung memformulasi struktur birokratik yang tinggi. Sebuah strategi pengaturan mungkin membuat struktur lebih terdesentralisasi dan organik dengan pembuatan keputusan partisipatif dan aliran komunikasi ke atas. Perubahan struktur dan proses struktural mungkin menciptakan iklim yang lebih mendukung bagi pekerja, memberikan mereka lebih banyak kontrol terhadap pekerjaan mereka, dan mungkin mencegah atau mengurangi stress kerja mereka.
- b. Memperkaya desain tugas-tugas dengan memperkaya kerja baik dengan meningkatkan faktor isi pekerjaan (seperti tanggung jawab, pengakuan, dan kesempatan untuk pencapaian, peningkatan, dan pertumbuhan) atau dengan meningkatkan karakteristik pekerjaan pusat seperti variasi skill, identitas tugas, signifikansi tugas, otonomi, dan timbal balik mungkin membawa pada pernyataan motivasional atau pengalaman berani, tanggung jawab, pengetahuan hasil-hasil.
- c. Mengurangi konflik dan mengklarifikasi peran organisasional. Konflik peran dan ketidakjelasan diidentifikasi lebih awal sebagai sebuah penekan individual utama. Ini mengacu pada manajemen untuk



mengurangi konflik dan mengklarifikasi peran organisasional sehingga penyebab stress ini dapat dihilangkan atau dikurangi.

- d. Rencana dan pengembangan jalur karir dan menyediakan konseling. Secara tradisional, organisasi hanya menunjukkan melalui kepentingan dalam perencanaan karir dan pengembangan pekerja mereka. Individu dibiarkan untuk memutuskan gerakan dan strategi karir sendiri.

3. Dukungan sosial

Untuk mengurangi stres kerja, dibutuhkan dukungan sosial terutama orang yang terdekat, seperti keluarga, teman sekerja, pemimpin atau orang lain. Agar diperoleh dukungan maksimal, dibutuhkan komunikasi yang baik pada semua pihak, sehingga dukungan sosial dapat diperoleh.

2.1.3.5 Indikator Stres Kerja

Dalam menilai stres kerja, beberapa indikator penyebab stres yang dikemukakan oleh Robbins (2006, p. 794) dikelompokkan menjadi tiga faktor, yaitu:

1. Faktor Lingkungan

Ada beberapa faktor yang mendukung faktor lingkungan, yaitu :

a. Ketidakpastian ekonomi.

Merupakan keadaan yang menggambarkan ketidakpastian ekonomi yang diakibatkan oleh perubahan siklus bisnis.

b. Ketidakpastian politik.

Ketidakpastian politik bagi kalangan pegawai tertentu mungkin tidak berpengaruh secara langsung, akan tetapi apabila keadaan politik yang tidak stabil yang terjadi secara terus menerus dapat menimbulkan kecemasan yang dapat menimbulkan stres.



c. Ketidakpastian teknologi.

Ketidakpastian teknologi merupakan faktor lain yang dapat menimbulkan stres. Karena inovasi-inovasi baru dapat membuat ketrampilan dan pengalaman seorang pegawai menjadi ketinggalan dalam periode waktu yang sangat singkat. Komputer, robot, mesin, otomisasi, dan ragam-ragam lain dari inovasi teknologis merupakan ancaman bagi banyak orang dan menyebabkan stres.

2. Faktor Organisasi

a. Tuntutan tugas

Merupakan faktor yang terkait dengan pekerjaan seseorang. Faktor ini mencakup desain pekerjaan individu tersebut (otonomi, keragaman tugas, tingkat otomisasi), kondisi kerja, dan tata letak kerja secara fisik.

b. Tuntutan peran

Merupakan tekanan yang diberikan pada seseorang sebagai fungsi dari peran tertentu yang dimainkan dalam organisasi itu.

c. Tuntutan antar-pribadi

Merupakan tekanan yang diciptakan oleh karyawan lain. Kurangnya dukungan sosial dari rekan-rekan dan hubungan antar pribadi yang buruk dapat menimbulkan stres yang cukup besar, khususnya diantara para karyawan yang memiliki kebutuhan sosial yang tinggi.

3. Faktor Individu

a. Faktor persoalan keluarga

Masalah keluarga seperti kesulitan pernikahan, pecahnya hubungan, dan kesulitan disiplin anak-anak merupakan contoh masalah



hubungan yang menciptakan stres bagi para karyawan dan terbawa ke tempat kerja.

b. Permasalahan ekonomi

Masalah ekonomi yang diciptakan oleh individu yang terlalu merentangkan sumber daya keuangan mereka merupakan perangkat kesulitan pribadi lain yang dapat menciptakan stress bagi karyawan dan mengalihkan perhatian mereka dari kerja

c. Karakteristik kepribadian bawaan

Karakteristik pribadi dari keturunan bagi tiap individu yang dapat menimbulkan stres terletak pada watak dasar alami yang dimiliki oleh seseorang tersebut. Sehingga untuk itu, gejala stress yang timbul pada tiap-tiap pekerjaan harus diatur dengan benar dalam kepribadian seseorang.

2.1.4 Konflik Peran Ganda

2.1.4.1 Definisi Konflik

Manusia sebagai makhluk sosial yang melakukan interaksi dengan orang lain seringkali tidak luput dari terjadinya konflik atau pertentangan. Menurut Winardi (2007), konflik dirumuskan sebagai suatu situasi dimana terdapat tujuan-tujuan, kognisi-kognisi atau emosi-emosi yang tidak sesuai satu sama lain pada diri individu atau antara individu yang kemudian menyebabkan timbulnya pertentangan atau interaksi yang bersifat antagonistik. Konflik muncul sebagai bentuk pertentangan yang terjadi, baik itu pertentangan dengan diri sendiri, orang lain ataupun lingkungan sekitar.

Menurut Robbins (2006), konflik adalah suatu proses yang dimulai ketika pihak menganggap pihak lain secara negatif memengaruhi atau akan memengaruhi sesuatu atau seseorang yang menjadi kepedulian pihak pertama.



Konflik dapat bersifat fungsional dan disfungsional tergantung pada proses pengelolaan konflik tersebut.

2.1.4.2 Definisi Konflik Peran Ganda

Konflik peran ganda dianggap sebagai bentuk pertentangan dari proses kepentingan-kepentingan yang muncul dari peran seseorang di saat waktu yang bersamaan. Menurut Luthans (2001), peran didefinisikan sebagai suatu posisi yang memiliki harapan yang berkembang dari norma yang dibangun. Greenhouse dan Beutell (Wirakristama & Suharnomo, 2011) menyatakan bahwa konflik peran ganda adalah sebuah konflik yang timbul akibat tekanan-tekanan yang berasal dari pekerjaan dan keluarga.

Peran ganda terjadi ketika individu mengalami benturan dalam dua waktu sekaligus, seperti misalnya individu memiliki jam kerja yang lebih padat sehingga waktu bersama keluarga menjadi berkurang. Individu diharuskan menjalankan dua peran sekaligus sehingga menimbulkan faktor emosi yang mengganggu faktor lainnya. Konflik peran ganda biasanya dialami oleh perempuan yang berperan sebagai istri dan ibu di rumah dan juga harus menjadi seorang karyawan di kantor, perempuan lebih sering menghadapi konflik peran ganda karena tuntutan dari kedua peran tersebut sangatlah besar dan harus dipenuhi.

Menurut Greenhaus dan Beutell (1985) untuk mengetahui konflik keluarga-pekerjaan mengacu pada tiga aspek yaitu :

1. *Time-Based Conflict*

Time-Based Conflict merupakan tuntutan waktu pada satu peran mempengaruhi keterlibatan di peran yang lainnya. Tuntutan waktu ini dapat terjadi tergantung dari alokasi waktu kerja dan kegiatan keluarga

yang dipilih berdasarkan pilihan dan nilai yang dimiliki individu.

Train-Based Conflict



Strain-Based Conflict merupakan konflik yang ditimbulkan dari salah satu peran yang mempengaruhi peran yang lain sehingga mempengaruhi kualitas hidup secara keseluruhan.

3. *Behavior-Based Conflict*

Behavior-Based Conflict merupakan konflik yang terjadi karena tingkah laku yang efektif untuk satu peran tapi tidak efektif untuk digunakan untuk peran yang lain.

2.1.4.3 Indikator Konflik Peran Ganda

Konflik peran ganda dikatakan memiliki sifat *bi-directional* dan multidimensional, dimana masing-masing bagian atau dimensi berpengaruh satu-sama lainnya (Greenhaus & Beutell, 1985). Terdapat dua indikator dari konflik peran ganda yang bersifat *bi-directional* dan mempengaruhi satu-sama lain, yaitu sebagai berikut :

1. *Work-Family Conflict*

Konflik pekerjaan-keluarga (*work-family conflict*) merupakan konflik yang muncul dikarenakan tanggung jawab pekerjaan yang mengganggu tanggung jawab terhadap keluarga. Konflik pekerjaan-keluarga biasanya terjadi pada saat seseorang berusaha memenuhi tuntutan peran dalam pekerjaan dan usaha tersebut dipengaruhi oleh kemampuan orang yang bersangkutan untuk memenuhi tuntutan keluarganya atau sebaliknya, dimana pemenuhan tuntutan peran dalam keluarga dipengaruhi oleh kemampuan orang tersebut dalam memenuhi tuntutan dengan tekanan yang berasal dari beban kerja yang berlebihan dan waktu seperti pekerjaan yang harus diselesaikan terburu-buru dan deadline sedangkan tuntutan keluarga berhubungan dengan waktu yang dibutuhkan untuk



menangani tugastugas rumah tangga. Menurut Boles (Indriyani, 2009) indikator-indikator konflik pekerjaan-keluarga (*work-family conflict*) adalah:

- a. Tekanan kerja
- b. Banyaknya tuntutan tugas
- c. Kurangnya kebersamaan keluarga
- d. Kesibukan dengan pekerjaan
- e. Konflik komitmen dan tanggung jawab terhadap keluarga

2. *Family-Work Conflict*

Konflik keluarga-pekerjaan (*family-work conflict*) konflik yang muncul dikarenakan tanggung jawab terhadap keluarga mengganggu tanggung jawab terhadap pekerjaan. Keluarga dapat dilihat dalam arti kata sempit, sebagai keluarga inti yang merupakan kelompok sosial terkecil dari masyarakat yang terbentuk berdasarkan pernikahan dan terdiri dari orang tua dan sanak yang masih menjadi tanggungan dan tinggal dalam satu rumah. Peranan dalam tiap keluarga diperkuat oleh perasaan-perasaan. Perasaan-perasaan tersebut berkembang berdasarkan tradisi dan sebagai lainnya berdasarkan pengalaman dari masing-masing anggota keluarga. Menurut Frone (Indriyani, 2009) indikator-indikator konflik keluarga-pekerjaan (*family-work conflict*) adalah:

- a. Tekanan sebagai orangtua
- b. Tekanan perkawinan
- c. Keterlibatan sebagai pasangan
- d. Keterlibatan sebagai orangtua
- e. Campur tangan pekerjaan terhadap keluarga



2.1.5 Kinerja

2.1.5.1 Definisi Kinerja

Kinerja (*performance*) dapat diartikan sebagai prestasi kerja atau hasil dari pelaksanaan kerja. Menurut Rifai (2009), penilaian kinerja mengacu pada suatu sistem formal dan terstruktur yang digunakan untuk mengukur, menilai dan memengaruhi sifat-sifat yang berkaitan dengan pekerjaan, perilaku dan hasil, termasuk tingkat ketidakhadiran. Menurut Mangkunegara (2001, p. 91) kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Sehingga, dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan bentuk perilaku nyata yang dihasilkan oleh setiap orang sebagai bentuk prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan tersebut sesuai dengan peran yang dimiliki di dalam perusahaan.

2.1.5.2 Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja adalah suatu penilaian yang dilakukan kepada pihak manajemen perusahaan baik para karyawan maupun manajer yang selama ini telah melakukan pekerjaannya. Menurut Mathis dan Jackson (2011), penilaian kinerja merupakan proses mengevaluasi seberapa baik karyawan mengerjakan pekerjaan mereka ketika dibandingkan dengan satu set standard dan kemudian mengkomunikasikan informasi tersebut. Penilaian yang dilakukan akan menjadi bahan masukan dalam menilai kinerja dan akan menjadi bahan referensi untuk perbaikan.

Penilaian kinerja diperlakukan dalam rangka melakukan perbaikan yang

ambungan untuk keberlangsungan organisasi kedepannya. Penilaian

dapat menjadi sumber informasi dalam memberikan pertimbangan



pemberian promosi ataupun penetapan gaji, menjadi umpan balik bagi para manajer maupun karyawan dalam melakukan introspeksi dan peninjauan kembali terhadap perilaku mereka di dalam organisasi.

2.1.5.3 Tujuan Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja di dalam organisasi terutama perusahaan dinilai penting sebagai tolak ukur dalam menilai perkembangan yang dimiliki oleh perusahaan. Menurut Kasmir (2016, p. 197) bagi perusahaan, penilaian kinerja memiliki tujuan antara lain sebagai berikut :

1. Untuk memperbaiki kualitas pekerjaan

Dalam perbaikan kualitas pekerjaan, maka dilakukan penilaian terhadap kinerja agar manajemen perusahaan dapat mengetahui di mana kelemahan karyawan dan sistem yang digunakan. Dengan diketahui dimana kelemahan ini segera dilakukan perbaikan, baik terhadap sistem yang digunakan maupun karyawan itu sendiri.

2. Keputusan penempatan

Bagi karyawan yang telah dinilai kinerjanya ternyata kurang mampu untuk menempati posisinya sekarang, maka perlu dipindahkan ke unit atau bagian lainnya. Sebaliknya bagi mereka yang memiliki kinerja yang baik perlu diperhatikan agar kinerjanya tidak menurun dan tetap mempertahankan kinerja sembari menunggu kebijakan perusahaan selanjutnya.

3. Perencanaan dan pengembangan karir

Hasil penilaian kinerja digunakan untuk menentukan jenjang karier seseorang. Penilaian kinerja juga dapat dibuat sebagai acuan untuk menetapkan perencanaan dan pengembangan karier karyawan secara



keseluruhan. Artinya penilaian kinerja akan memengaruhi karier seseorang.

4. Pelatihan dan pengembangan

Tujuan kinerja untuk kebutuhan penelitian dan pengembangan maksudnya adalah bagi karyawan yang memiliki kemampuan atau keahlian yang kurang, perlu diberikan pelatihan, agar mampu meningkatkan kinerjanya. Melalui pengembangan pengetahuan dan keahlian karyawan ditambah dan dipertajam. Dengan menambah pengetahuan secara otomatis akan dapat meningkatkan kinerjanya.

5. Penyesuaian kompensasi

Artinya hasil penilaian kinerja digunakan untuk kepentingan penyesuaian kompensasi adalah bagi mereka yang kinerjanya meningkat maka akan ada penyesuaian kompensasi. Penyesuaian kompensasi dilakukan dengan meningkatkan gaji pokok, bonus, insentif, tunjangan atau kesejahteraan lainnya sesuai dengan jenjang kinerjanya yang diperoleh.

6. Inventori kompetensi pegawai

Dengan dilakukan penilaian kinerja terhadap seluruh karyawan untuk beberapa periode, maka perusahaan memiliki simpanan data karyawan. Data-data dan informasi ini merupakan data dan informasi mengenai kompetensi, skill, bakat, potensi seluruh karyawan. Artinya perusahaan memiliki peta tentang kekuatan dan kelemahan karyawannya.

7. Kesempatan kerja yang adil

Dengan melakukan sistem kinerja yang baik akan memberikan rasa keadilan bagi seluruh karyawan. Artinya bagi mereka yang memiliki

kinerja baik, akan memperoleh balas jasa atas jerih payahnya meningkatkan kinerja. Artinya dengan adanya penilaian kinerja maka



seluruh karyawan merasa diberikan kesempatan untuk berprestasi sebaik mungkin.

8. Komunikasi efektif

Hasil penilaian kinerja juga digunakan untuk mengukur efektifitas komunikasi antara atasan dengan bawahan. Atasan akan dapat mengoreksi bagaimana seharusnya melakukan komunikasi yang baik terhadap bawahan satu per satu. Dengan komunikasi yang seharusnya dilakukan, maka tentu akan memberikan pengaruh terhadap kinerja seseorang.

9. Budaya kerja

Artinya dengan ada penilaian kinerja maka akan terciptanya budaya yang menghargai kualitas kerja. Karyawan tidak dapat bekerja dengan seenaknya, akan tetapi harus berusaha meningkatkan kinerjanya. Dengan kata lain kinerja dapat mengubah budaya kerja ke arah penghargaan kualitas dan produktivas kerja dan juga dapat mengubah budaya kerja

10. Penerapan sanksi

Penilaian kinerja juga merupakan sarana untuk memberikan hukuman atas kinerja karyawan yang menurun. Besarnya hukuman atau sanksi yang diterima tergantung dengan tingkat kinerja karyawan

2.1.5.3 Indikator Kinerja

Untuk menilai kinerja, Mathis dan Jackson (2011, p. 378) mengemukakan bahwa indikator kinerja karyawan yang umum untuk kebanyakan pekerjaan meliputi :



kuantitas dari hasil

kualitas dari hasil

3. Ketetapan waktu dari hasil
4. Kehadiran
5. Kemampuan bekerja sama

2.2 Tinjauan Empirik

Tinjauan empiris yang digunakan oleh penulis dari penelitian-penelitian terdahulu yang dijadikan sebagai landasan dalam melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Tahun	Judul Penelitian	Metode Analisis	Hasil Penelitian
1.	Riska Pratama	2018	Hubungan antara Konflik Peran Ganda dan Kepuasan Hidup pada Ibu Bekerja	Analisis regresi linier berganda	Tidak ada hubungan negatif antara konflik peran ganda dengan kepuasan hidup pada Ibu bekerja. Hasil dari uji analisis menunjukkan bahwa sebagian besar Ibu bekerja memiliki tingkat konflik peran ganda yang rendah. (Pratama, 2018)
2.	Muhammad Agus Sutiyono	2017	Pengaruh Kepuasan Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan Perusahaan	Analisis Regresi Linier Berganda	Stres kerja (X2) berpengaruh positif dan signifikan (t hitung 2,260 > 1,996



			Umum Badan Urusan Logistik (Perum Bulog) Divre Lampung		t tabel) terhadap kinerja karyawan Perum Bulog Divre Lampung, indikator stres kerja yang paling mendominasi adalah faktor lingkungan dengan persentase sebesar (73.33 %). (Sutiyono, 2017)
3.	Reviana Paramitha	2017	Pengaruh Dimensi Konflik Peran Ganda terhadap Stres Kerja pada Wanita Bekerja Di PT. Sinar Laut Indah Branti Lampung Selatan	Analisis Regresi Linier Sederhana	Dimensi konflik peran ganda berpengaruh positif dan signifikan terhadap Stres Kerja pada Wanita Berkerja di PT Sinar Laut Indah Branti Lampung Selatan. (Paramitha, 2017)
4.	Endah Meidah	2013	Pengaruh Konflik Peran Ganda, Kecerdasan Emosional	Analisis Regresi Linier Berganda	Konflik peran ganda tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja



			dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Perawat Wanita (Studi Kasus pada Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi)		perawat Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi, ditunjukkan dari hasil nilai sig lebih besar dari nilai probabilitas 0,05 ($0,491 > 0,05$) dan t hitung lebih kecil dari t tabel ($0,692 < 1,997$) (Meidah, 2013)
5.	Hulaifah Gaffar	2012	Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Mandiri (PERSERO) Tbk. Kantor Wilayah X Makassar	Analisis Regresi Linier Berganda	Dari hasil analisis regresi menunjukkan bahwa faktor stressor individu memiliki hubungan yang positif terhadap kinerja karyawan dengan koefisien variable bertanda positif, sedangkan faktor stressor organisasi memiliki hubungan yang positif terhadap kinerja karyawan.



					(Gaffar, 2011)
6.	Hermita	2011	Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Semen Tonasa (Persero) Pangkep	Analisis Regresi Linier Sederhana	Hanya terdapat dua variabel yang memiliki pengaruh yang signifikan terhadap stress kerja, yaitu stressor individu dan stressor kelompok. Sedangkan untuk faktor stressor organisasi tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja pada PT. Semen Tonasa (Persero) Pangkep. (Hermita, 2011)
7.	Jean Wallace	2005	<i>Job Stress, Depression and Work to Family Conflict: A Test of the Strain and buffer hyphotesis</i>	Regresi	Tiga dari empat variabel pekerjaan memiliki kontribusi yang signifikan terhadap <i>work-family conflict</i> , dimana kontrol atas waktu kerja dapat mengurangi



					<i>work-family conflict.</i> (Wallace, 2013)
8.	Patrice L. Esson	2004	<i>Consequences of Work-Family Conflict: Testing A New Model Of Work-Related, Non-Work Related and Stress-Related Outcomes</i>	Regresi	Korelasi yang signifikan ($r = .60$) antara konflik kerja-keluarga dan stres kerja ditemukan. Korelasi untuk hubungan antara konflik kerja-keluarga dan stres kehidupan juga positif dan signifikan ($r = .38$) (Esson, 2004)

2.3 Kerangka Pikir

Penelitian ini akan mengkaji bagaimana pengaruh stres kerja dan konflik peran ganda terhadap kinerja karyawan. Motivasi kerja dan kepuasan kerja sebagai variabel independen atau bebas dan kinerja karyawan sebagai variabel dependen atau terikat.

2.3.1 Hubungan antara Stres Kerja dengan Kinerja Karyawan

Stres kerja muncul sebagai bentuk tekanan yang dihadapi oleh seseorang dikarenakan oleh interaksi yang terjadi antara individu dan lingkungannya yang berkaitan dengan bagaimana lingkungan memberikan stimulasi dan individu memberikan respon. Stres kerja terjadi karena adanya faktor-faktor dari dalam

individu maupun yang datang dari lingkungan kerja yang memberikan pengaruh terhadap pelaksanaan kerja seorang karyawan. Stres kerja mempunyai



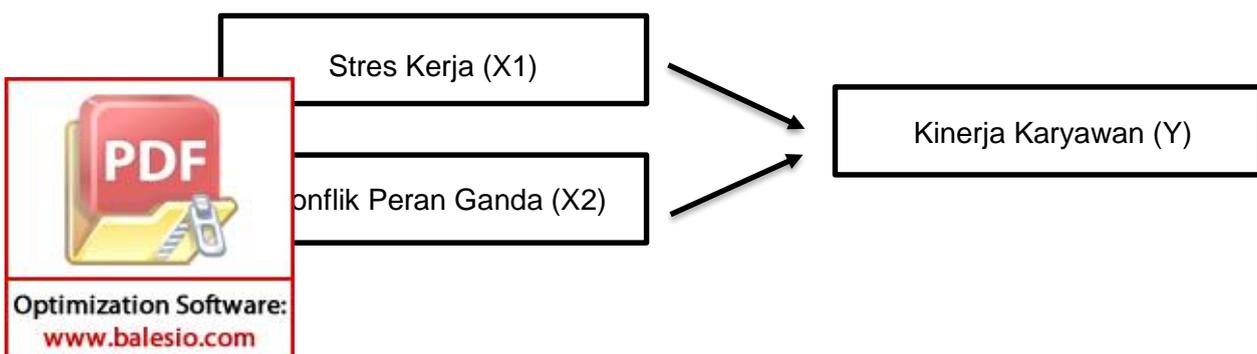
potensi untuk mendorong atau mengganggu pelaksanaan kerja bergantung kepada respon yang individu miliki terhadap stres tersebut.

Penelitian yang dilakukan oleh Hulaifah Gaffar (2011, p. 57) di PT. Bank Mandiri Makassar menunjukkan bahwa stres kerja memiliki hubungan positif terhadap kinerja karyawan, dimana faktor stressor individu menjadi faktor yang dominan dalam mempengaruhi kinerja karyawan. Adapun penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Agus (2017, p. 76) menunjukkan bahwa stres kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Perum Bulog Divre Lampung, dimana faktor stressor lingkungan yang paling mendominasi.

2.3.2 Hubungan antara Konflik Peran Ganda dengan Kinerja Karyawan

Konflik peran ganda merupakan suatu kondisi dimana terjadi pertentangan yang terjadi karena munculnya dua peran seseorang di saat waktu yang bersamaan. Konflik peran ganda dapat mendorong terjadinya permasalahan karena seseorang berada pada posisi untuk menjalankan dua peran sekaligus sehingga menimbulkan faktor emosi yang mengganggu faktor lainnya. Tentunya konflik peran ganda yang dialami oleh karyawan di dalam suatu perusahaan dipercaya dapat berdampak kepada kinerja mereka dalam bekerja. Adapun berdasarkan pada penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh Reviana Paramitha (2017, p. 83) menunjukkan bahwa konflik peran ganda tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja perawat di Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi.

2.4 Kerangka Konseptual



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

2.5 Hipotesis

Berkaitan dengan masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, hipotesis yang diusulkan oleh penulis dalam penelitian ini adalah :

1. Diduga stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Kantor Pusat PT. Bank Sulselbar Makassar
2. Diduga konflik peran ganda berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Kantor Pusat PT. Bank Sulselbar Makassar
3. Diduga konflik peran ganda berpengaruh lebih dominan dibandingkan dengan stres kerja terhadap kinerja karyawan Kantor Pusat PT. Bank Sulselbar Makassar
4. Diduga variabel stres kerja dan konflik peran ganda berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kinerja karyawan Kantor Pusat PT. Bank Sulselbar Makassar

