

**SKRIPSI**

**PENGARUH KONFLIK PERAN GANDA DAN STRES KERJA TERHADAP  
KINERJA KARYAWAN WANITA DI KANTOR BNI CABANG  
WILAYAH MAKASSAR TAHUN 2020**

**NURUL ANNIZA PUTRI HANS**

**K11116039**



*Skripsi Ini Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk  
Memperoleh Gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat*

**DEPARTEMEN KESELAMATAN DAN KESEHATAN KERJA**

**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT**

**UNIVERSITAS HASANUDDIN**

**MAKASSAR**

**2020**



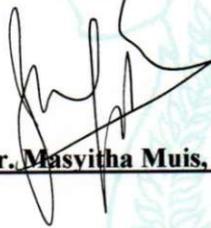
## PERNYATAAN PERSETUJUAN

Skripsi ini telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Ujian Skripsi dan disetujui untuk diperbanyak sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat pada Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin Makassar.

Makassar, September 2020

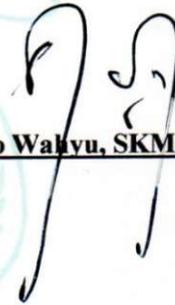
Tim Pembimbing

Pembimbing I



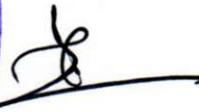
Dr. dr. Masvitha Muis, MS

Pembimbing II



Dr. Atjo Wahyu, SKM., M.Kes

Mengetahui,  
Ketua Departemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja  
Fakultas Kesehatan Masyarakat  
Universitas Hasanuddin



Yahya Thamrin, SKM., M.Kes., MOHS., Ph.D



## PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin Makassar pada hari Jumat, Tanggal 18 September 2020.

Ketua : Dr. dr. Masyitha Muis, MS

(.....)

Sekretaris : dr. M. Furqaan Naiem, M.Sc, Ph.D

(.....)

Anggota :

1. A. Muflihah Darwis, SKM., M.Kes

(.....)

2. Nasrah, SKM., M.Kes

(.....)



## SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nurul Anniza Putri Hans  
NIM : K11116039  
Fakultas : Kesehatan Masyarakat  
HP : 082255221299  
E-mail : nurulannisa892@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa judul skripsi “Pengaruh Konflik Peran Ganda dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan Wanita di Kantor BNI Cabang Wilayah Makassar Tahun 2020” benar bebas dari plagiat, dan apabila pernyataan ini terbukti tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Makassar, September 2020



Nurul Anniza Putri Hans



## RINGKASAN

Universitas Hasanuddin  
Fakultas Kesehatan Masyarakat  
Keselamatan dan Kesehatan Kerja  
Makassar, September 2020

Nurul Anniza Putri Hans

### “PENGARUH KONFLIK PERAN GANDA DAN STRES KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN WANITA DI KANTOR BNI CABANG WILAYAH MAKASSAR TAHUN 2020”

(x + 143 Halaman + 15 Tabel + 2 Gambar + 9 Lampiran)

Konflik peran ganda merupakan konflik yang dapat memengaruhi kondisi psikologis karyawan, dan menyebabkan stres. Stres juga akan berpengaruh secara tidak langsung terhadap kinerja karyawan serta tujuan organisasi. Bagi wanita yang bekerja dan telah berkeluarga, akan memiliki kinerja yang berbeda dari wanita yang bekerja, namun belum berkeluarga. Jika peran ganda yang dialami wanita tersebut tidak diatasi dengan baik, maka akan menimbulkan konflik dan memengaruhi kinerja karyawan.

Jenis penelitian yang digunakan adalah observasional analitik dengan menggunakan desain penelitian cross sectional study. Jumlah populasi pada penelitian ini yakni sebanyak 48 orang dengan sampel berjumlah 48 orang yang diperoleh dengan menggunakan metode exhaustive sampling (sampel jenuh). Penelitian dilaksanakan di Kantor BNI Cabang Wilayah Makassar Tahun 2020. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner yang berisi pertanyaan mengenai konflik peran ganda, stres kerja dan kinerja karyawan. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan program SPSS dan disajikan dalam bentuk tabel disertai dengan penjelasan dalam bentuk narasi. Analisis data yang dilakukan adalah analisis univariat, analisis bivariat, dan analisis multivariat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh konflik peran ganda dengan kinerja karyawan dengan nilai  $p = 0,014$  ( $p < 0,05$ ), tidak ada pengaruh stres kerja dengan kinerja karyawan dengan nilai  $p = 0,227$  ( $p > 0,05$ ), dan variabel konflik peran ganda dan stres kerja mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan wanita di Kantor BNI Cabang Wilayah Makassar 2020, dengan nilai  $p$  sebesar  $= 0,048$  ( $p < 0,05$ ).

Adapun saran terhadap pihak perusahaan adalah pihak perusahaan harus memberikan perhatian dalam menangani masalah konflik peran ganda, karyawan diharapkan dapat mengatur waktu, tenaga dan perhatian antara dua peran yang dijalani, serta diharapkan karyawan dapat melakukan strategi untuk mengatur konflik peran ganda yang sedang dialami, dan peneliti selanjutnya diharapkan mengembangkan penelitian ini dengan meneliti variabel lain yang dapat memengaruhi kinerja karyawan.

Pustaka : 61 (1984-2019)

Referensi : Konflik Peran Ganda, Stres Kerja, Kinerja Karyawan



## SUMMARY

Hasanuddin University  
Faculty of Public Health  
Occupational Health and Safety  
Makassar, September 2020

**Nurul Anniza Putri Hans**

### **“THE EFFECT OF MULTIPLE ROLE CONFLICT AND WORK STRESS ON THE PERFORMANCE OF WOMEN EMPLOYEES IN THE BNI BRANCH OFFICE, MAKASSAR REGION, 2020”**

**(x + 143 Pages + 15 Tables + 2 Pictures + 9 Attachments)**

Multiple role conflicts are conflicts that can affect the psychological condition of employees and cause stress. Stress will also have an indirect effect on employee performance and organizational goals. Women who work and have a family will have a different performance than women who work but are not married. If the dual roles played by these women are not handled properly, it will cause conflict and affect employee performance.

This type of research is analytic observational using a cross sectional study design. The population in this study was 48 people with a sample of 48 people obtained using the exhaustive sampling method (saturated sample). The research was conducted at the BNI Makassar Regional Branch Office in 2020. The data was collected using a questionnaire. Data processing was carried out using the SPSS program and presented in tabular form accompanied by explanations in narrative form. The data analysis used was univariate analysis, bivariate analysis, and multivariate analysis.

The results showed that there was an effect of multiple role conflict with employee performance with a value of  $p = 0.037$  ( $p < 0.05$ ), there was no effect of work stress on employee performance with a value of  $p = 0.668$  ( $p > 0.05$ ), and conflict variables. Multiple roles and work stress have a significant influence on the performance of female employees at the BNI Makassar Regional Office 2020, with a  $p$  value of  $= 0.048$  ( $p < 0.05$ ).

The suggestion to the company is that the company must pay attention in handling the problem of multiple role conflicts, employees are expected to be increasingly able to manage time, energy and attention between the two roles undertaken, and it is hoped that employees can carry out strategies to manage multiple role conflict, and researchers. Furthermore, it is hoped that this research can be improved by examining other variables that can affect employee performance.



Optimization Software:  
[www.balesio.com](http://www.balesio.com)

of Libraries : 61 (1984-2019)

Is : Multiple Role Conflict, Job Stress, Employee Performance

## KATA PENGANTAR

*Bismillah, alhamdulillah wasshalaatu wassalamu 'ala rasulillah. 'amma ba'ad.* Syukur yang tak akan pernah terhingga penulis haturkan kepada Allah subhanahu wa ta'ala atas segala rahmat, berkah dan karunia-Nya sehingga skripsi dengan judul **“Pengaruh Konflik Peran Ganda dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan Wanita di Kantor BNI Cabang Wilayah Makassar Tahun 2020”** dapat terselesaikan dengan baik. Salam serta sholawat semoga tetap tercurah kepada nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan sahabatnya yang telah membawa kita ke alam penuh dengan ilmu pengetahuan seperti sekarang ini.

Selama proses penyusunan skripsi ini tentunya tidak luput dari peran orang-orang tercinta maka pada kesempatan ini perkenankanlah saya menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada orang tua saya tercinta, **Ayahanda Tahang Hans dan Ibunda Hj. Rismah** yang jasa-jasanya tidak akan pernah bisa terbalaskan oleh apapun, kepada adikku tercinta **Nurul Aminatul Iffah Hans** yang tak henti-hentinya mendoakan dan memotivasi penulis hingga akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Dengan segala kerendahan hati, penulis juga ingin menyampaikan terima kasih serta penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Dr. Aminuddin Syam, SKM., M.Kes, M.Med.Ed, selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin, atas ijin penelitian

telah diberikan.



2. Ibu Dr. dr. Masyitha Muis, MS selaku dosen pembimbing I dan Bapak dr. M. Furqaan Naiem, M.Sc, Ph.D, selaku dosen pembimbing II, yang telah banyak memberikan bimbingan, arahan dan motivasi dalam penyusunan skripsi.
3. Dosen Penguji, Ibu A. Muflihah, SKM., M.Kes dan ibu Nasrah, SKM., M.Kes yang telah memberikan bimbingan, saran, arahan, serta motivasi sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Bapak Dian Saputra Marzuki, SKM., M.Kes selaku dosen pembimbing akademik yang telah membimbing, arahan dan nasehat yang membangun bagi sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Bapak Yahya Thamrin, SKM, M.Kes, MOHS, Ph.D selaku ketua Departemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin.
6. Bapak dan Ibu Dosen K3 dan Seluruh Dosen Fakultas Kesehatan Masyarakat atas bekal ilmu pengetahuan yang telah diberikan selama di bangku kuliah.
7. Ibu Wardah selaku bagian Administrasi Kantor BNI Cabang Wilayah Makassar, serta kakanda Aswan, yang telah banyak membantu selama penelitian dan juga kepada seluruh karyawan dan tim security di Kantor Bank BNI Cabang Wilayah Makassar terimakasih atas bantuan, bimbingan serta dukungan yang telah diberikan kepada penulis selama penelitian.
8. Para Karyawan terkhusus karyawan wanita yang telah bersedia dengan ikhlas membantu menjadi responden dalam penelitian ini. Semoga kita semua dapat menjaga keselamatan dan kesehatan dalam setiap aktivitas kita.

terimakasih saya tercinta Arhan Abidin yang telah memberi doa, semangat, dan dukungan disaat penulis mulai merasa jenuh.



10. Keluarga besar OHSS FKM UNHAS yang senantiasa memberikan bantuan dan motivasi serta ilmu yang bermanfaat dalam memasuki dunia K3.
11. Teman seperjuangan saya dalam menyelesaikan skripsi ini, Nurul Rezkiah, yang senantiasa selalu kebersamai dan saling mengingatkan untuk menyelesaikan skripsi ini.
12. Sahabat-sahabat seperjuangan dari SMA, *Cosinus girl's* yang selalu mendorong dan memotivasi saya dalam skripsi ini, serta sahabat-sahabat kampus, Nisa, Wahyu, Sari, Wulan, Risna, Dwi, Nadya, Afni yang selalu menemani dan memberi semangat kepada penulis, dan rekan-rekan seperjuangan angkatan 2016 Goblin, teman PBL Kelurahan Mattompodalle, teman KKN Reforestasi Gowa, teman sejurusan K3 yang senantiasa memberikan semangat dan dorongan dalam penyelesaian skripsi ini.
13. Kakak-kakak K3, Kak Magfirah dan Kak Diana, yang membantu dan memberikan saran dalam penyelesaian skripsi ini.

Kritik dan saran yang membangun dari semua pihak sangat diharapkan guna penyempurnaan skripsi ini. Akhir kata, segala puji bagi Allah dan semoga Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* melimpahkan Rahmat-Nya kepada kita. Atas perhatiannya diucapkan banyak terima kasih.

Makassar, September 2020

**Penulis**



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
PERNYATAAN PERSETUJUAN .....	ii
PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	iii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT .....	iv
RINGKASAN.....	v
SUMMARY .....	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR TABEL .....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	11
C. Tujuan Penelitian.....	12
D. Manfaat Penelitian .....	12
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>14</b>
A. Tinjauan Umum Tentang Konflik Peran Ganda .....	14
B. Tinjauan Umum tentang Stres Kerja.....	22
C. Tinjauan Umum tentang Kinerja Karyawan .....	36
D. Tinjauan Umum tentang Hubungan antar Variabel .....	44
E. Kerangka Teori.....	49
<b>III KERANGKA KONSEP .....</b>	<b>51</b>
A. Dasar Pemikiran Variabel Yang Diteliti .....	51



B. Kerangka Konsep .....	52
C. Definisi Operasional dan Kriteria Objektif .....	54
D. Hipotesis Penelitian.....	59
<b>BAB IV METODE PENELITIAN.....</b>	<b>61</b>
A. Jenis Penelitian.....	61
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	61
C. Populasi dan Sampel Penelitian .....	61
D. Pengumpulan Data .....	62
E. Instrumen Penelitian.....	63
F. Pengolahan dan Penyajian Data.....	65
G. Analisis Data .....	66
<b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>70</b>
A. Gambaran Umum Lokasi .....	70
B. Hasil Penelitian .....	77
C. Pembahasan.....	94
D. Keterbatasan Penelitian.....	101
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>102</b>
A. Kesimpulan .....	102
B. Saran.....	102

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2.1</b>	Penanggulangan Stres secara Individual dan Organisasi	36
<b>Tabel 3.1</b>	Definisi Operasional dan Kriteria Objektif	54
<b>Tabel 4.1</b>	Kisi-kisi Instrumen Penelitian	65
<b>Tabel 5.1</b>	Distribusi Responden Berdasarkan Kelompok Umur	78
<b>Tabel 5.2</b>	Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	79
<b>Tabel 5.3</b>	Distribusi Responden Berdasarkan Jumlah Anak	80
<b>Tabel 5.4</b>	Distribusi Responden Berdasarkan Tanggungan Lain	80
<b>Tabel 5.5</b>	Distribusi Responden Berdasarkan Konflik Peran Ganda pada karyawan di kantor BNI Cabang Wilayah Makassar Tahun 2020	81
<b>Tabel 5.6</b>	Distribusi responden Berdasarkan Stres Kerja pada karyawan di kantor BNI Cabang Wilayah Makassar Tahun 2020	82
<b>Tabel 5.7</b>	Distribusi Responden Berdasarkan Kinerja Karyawan pada karyawan di kantor BNI Cabang Wilayah Makassar Tahun 2020	83
<b>Tabel 5.8</b>	Distribusi Karakteristik Responden berdasarkan Umur, Tingkat Pendidikan, Jumlah Anak, dan Tanggungan Lain terhadap Stres Kerja	84
<b>Tabel 5.9</b>	Distribusi Karakteristik Responden berdasarkan Umur, Tingkat Pendidikan, Jumlah Anak, dan Tanggungan Lain terhadap Konflik Peran Ganda	86



<b>Tabel 5.10</b>	Distribusi Karakteristik Responden berdasarkan Umur, Tingkat Pendidikan, Jumlah Anak, dan Tanggungan Lain terhadap Kinerja Karyawan	88
<b>Tabel 5.11</b>	Pengaruh Konflik Peran Ganda dengan Kinerja Karyawan pada karyawan di kantor BNI Cabang Wilayah Makassar Tahun 2020	90
<b>Tabel 5.12</b>	Pengaruh Stres Kerja dengan Kinerja Karyawan pada karyawan di kantor BNI Cabang Wilayah Makassar Tahun 2020	91
<b>Tabel 5.13</b>	Model Summary	92
<b>Tabel 5.14</b>	ANOVA	92
<b>Tabel 5.15</b>	Coefficients	93



## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2.1</b>	Kerangka Teori	49
<b>Gambar 3.1</b>	Kerangka Konsep	52



## DAFTAR LAMPIRAN

**Lampiran 1** Kuesioner Penelitian

**Lampiran 2** Master Tabel

**Lampiran 3** Analisis Univariat

**Lampiran 4** Analisis Bivariat

**Lampiran 5** Analisis Multivariat

**Lampiran 6** Dokumentasi Penelitian

**Lampiran 7** Surat Izin Penelitian dari FKM Universitas Hasanuddin

**Lampiran 8** Surat Izin Penelitian dari Badan Koordinasi Penanaman Modal

**Lampiran 9** Daftar Riwayat Hidup



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan dalam pasal 1 menjelaskan bahwa tenaga kerja adalah setiap orang yang mampu melakukan pekerjaan guna menghasilkan barang dan/atau jasa baik untuk memenuhi kebutuhan sendiri maupun untuk masyarakat. Kesetaraan gender memberikan peluang bagi wanita untuk berkarir seperti kaum pria. Lapangan pekerjaan sekarang tidak hanya didominasi oleh kaum pria saja, namun wanita pun telah melakukan pekerjaan yang biasanya dilakukan oleh hanya kaum pria saja.

Angkatan tenaga kerja di setiap negara, hampir didominasi oleh pekerja pria. Sementara, dalam dua dekade terakhir pekerja wanita kurang menunjukkan tren peningkatan partisipasi angkatan kerja. Namun, menurut data *World Bank*, secara global tingkat partisipasi tenaga kerja perempuan telah mengalami peningkatan, meskipun tidak terlalu tinggi. Persentase tenaga kerja perempuan per negara kawasan rata-rata melebihi 50%. Sejak 1990-2005, tingkat partisipasi angkatan kerja bertambah sebesar 0,61%. Pada 2006, mengalami penurunan sebesar 0,082% dari tahun sebelumnya. Kemudian, pada tahun 2017 angka tersebut kembali naik dan menjadi 39,298% (ILO, 2018).

Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS) pada Februari 2017, tingkat Partisipasi Angkatan Kerja (TPAK) perempuan meningkat sebesar



2,33 persen menjadi 55,04 persen dari sebelumnya yaitu 52,71 persen pada Februari 2016. Sedangkan pada tahun 2018 Tingkat Partisipasi Angkatan Kerja (TPAK) pekerja perempuan meningkat sebesar 0,40 persen menjadi 55,44 persen. Bertambahnya jumlah TPAK setiap tahunnya menunjukkan bahwa saat ini perempuan semakin aktif mengambil bagian dalam dunia perekonomian nasional serta memiliki kesempatan yang sama dibidang pekerjaan dengan laki-laki. Berdasarkan riset yang dilakukan oleh Grant Thornton pada tahun 2017 menyatakan bahwa Indonesia merupakan salah satu negara yang memiliki peningkatan terbaik dalam hal jumlah perempuan yang menduduki posisi senior di perusahaan dengan jumlah peningkatan dari 24 persen pada tahun 2016 menjadi 28 persen pada tahun 2017.

Pada dasarnya wanita berperan sebagai seorang istri ataupun ibu dalam rumah tangga, tapi tidak menutup kemungkinan untuk wanita melakukan pekerjaan, hal ini biasa disebut dengan peran ganda. Salah satu faktor yang mendorong wanita untuk berperan ganda, yaitu tuntutan dan kebutuhan ekonomi yang makin kompleks. Namun, wanita yang bekerja di luar rumah, yang juga mengatur rumah tangga, akan menimbulkan berbagai persoalan-persoalan rumit dan merasa kesulitan yang akan mempengaruhi kinerja wanita dalam bekerja, akibat dari adanya suatu konflik peran ganda antara pekerjaan-keluarga.

Setiap perusahaan seringkali berhadapan dengan masalah kinerja

awan, salah satu permasalahan dasar adalah bagaimana sebenarnya meningkatkan kinerja kerja karyawan. Setiap pimpinan perusahaan akan



selalu berupaya agar setiap kegiatan yang dilaksanakan mencapai hasil yang maksimal dan dilakukan secara efektif dan efisien. Setiap perusahaan selalu mengharapkan karyawannya memiliki prestasi, karena dengan memiliki karyawan berprestasi akan memberikan sumbangan yang optimal bagi perusahaan dan tentunya kinerja perusahaan turut meningkat. Pada dasarnya kinerja karyawan merupakan cara kerja karyawan dalam suatu perusahaan selama periode tertentu. Suatu perusahaan yang dimana memiliki karyawan yang kinerjanya baik maka besar kemungkinan kinerja perusahaan tersebut juga baik, sehingga dalam hal ini terdapat hubungan yang sangat erat antara kinerja individu (karyawan) dengan kinerja perusahaan. Untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas kerja karyawan, perusahaan harus mampu bekerja sama dengan para karyawan. Maka dalam hal ini kinerja karyawan sangat penting untuk diperhatikan (Nur, dkk 2016).

Menurut Mondy (2008) menjelaskan bahwa kinerja sendiri diartikan sebagai suatu yang dicapai seseorang dari hasil kerja dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu. Wanita yang bekerja dan telah berkeluarga, memiliki kinerja yang berbeda dari wanita yang bekerja, namun belum berkeluarga. Bagi ibu yang bekerja, mereka mengalami peran ganda yang berbeda, yaitu sebagai wanita yang harus bekerja dan juga sebagai ibu rumah tangga, sehingga jika peran ganda tersebut tidak diatasi dengan baik

akan menimbulkan konflik dan berpengaruh terhadap kinerja (Sukhah, 2017).



Adapun, beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan diantaranya yaitu, pendidikan dan latihan, disiplin, sikap dan aktifitas kerja, penghasilan, jaminan sosial, lingkungan kerja serta kebutuhan untuk berprestasi. Hal ini akan sangat berpengaruh untuk karyawan melaksanakan tugas-tugasnya, dan menentukan baik buruknya kinerja karyawan tersebut (Akbar, 2017). Dari beberapa faktor diatas, masih banyak faktor yang dapat menghambat kinerja seorang karyawan dalam sebuah perusahaan, salah satunya yakni konflik peran ganda dan stres kerja.

Konflik merupakan suatu pertentangan yang terjadi dalam hubungan kemanusiaan (*intrapersonal* atau *interpersonal*) antara satu pihak dengan pihak lain dalam mencapai suatu tujuan, konflik akan timbul akibat adanya perbedaan kepentingan, emosi atau psikologi dan nilai-nilai. Konflik bukan hanya bersifat negatif, tetapi dapat menjadi energi yang kuat dan positif apabila dapat dikelola dengan baik sehingga dapat dijadikan motivasi, namun jika konflik tidak dapat dikendalikan, maka akan mengakibatkan kinerja organisasi rendah (Rivai, 2013).

Wanita telah membuktikan eksistensinya dalam dunia pekerjaan, tidak jarang banyak dari mereka yang memiliki peran ganda. Peran ganda wanita merupakan salah satu konsep yang ditawarkan oleh dunia ketenagakerjaan beberapa tahun ini. Di era pembangunan dewasa ini, banyak wanita yang mengembangkan karir dengan bekerja diluar rumah. Pada saat wanita

alani karirnya wanita juga dituntut untuk dapat berperan sebagai istri, ibu yang mengasuh dan merawat anak. Hal lumrah bagi wanita zaman



sekarang ketika ia memiliki peran ganda. Dari semua wanita yang memiliki peran ganda, ada yang bisa menikmati ‘peran berganda’ itu, namun ada juga yang merasa sukar sehingga akhirnya banyak persoalan rumit semakin berkembang dalam kehidupan sehari-hari. Meskipun ada perubahan status, tanggung jawab primer untuk mengelola kegiatan rumah dan keluarga serta beristirahat bagi wanita yang memiliki peran ganda tetaplah ada, bahkan ketika dia bekerja penuh waktu di luar rumah, dilihat dari kenyataan yang terjadi saat ini, maka sangat penting untuk memerhatikan konflik peran ganda khususnya pada wanita (Fox, 2009).

Konflik peran ganda yang dialami oleh wanita akan memengaruhi kondisi psikologis karyawan, dan tidak menutup kemungkinan menyebabkan stres, stres juga berpengaruh secara tidak langsung terhadap kinerja karyawan dan tujuan organisasi. Stres menjadi salah satu masalah yang paling sering dihadapi oleh setiap individu dalam menyelesaikan pekerjaan. Stres dapat digambarkan sebagai perasaan tegang, gelisah, atau khawatir (Sari dkk, 2015).

Stres yang terjadi ditempat kerja merupakan bentuk dari hasil reaksi emosi dan fisik akibat kegagalan individu beradaptasi dengan lingkungan kerja yang didalamnya tidak terjadi kesesuaian antara harapan dan kenyataan. Setiap pekerjaan bisa dikatakan sebagai penyebab munculnya stres, karena adanya beban kerja yang terlalu banyak, konflik peran dan adanya proses

kesesuaian hubungan dengan orang lain (Samsinar dkk, 2019).



Dampak dari konflik peran yang dialami oleh para wanita yang bekerja, berdampak bukan hanya untuk dirinya sendiri, tetapi akan juga berdampak terhadap keluarga maupun perusahaan atau instansi tempat ia bekerja. Dampak yang akan dialami oleh perusahaan atau instansi tempat bekerja yaitu dapat menurunkan kepuasan kerja, meningkatkan stress kerja, sehingga akan memengaruhi kinerja karyawan terkait seperti tingkat absensi yang juga akan meningkat (Duxbury dan Higgins, 2003 dalam Wahida, 2019).

Hal ini sesuai dengan pendapat Hans et al., (2014) yang mengatakan bahwa stres kerja adalah masalah organisasi yang memengaruhi kinerja dan pertumbuhan suatu organisasi dalam lingkungan yang kompetitif. Stres kerja merupakan penyakit global yang bisa melanda siapa saja, setiap saat tanpa mengenal siapapun, apakah mereka laki-laki, perempuan, kaya atau miskin. Tekanan yang bersumber dari ketidakselarasan seorang dengan lingkungannya dapat menimbulkan stres (Zorlu, 2012).

Hal ini juga dibuktikan oleh penelitian yang dilakukan oleh Muis tahun 2014, menunjukkan perbandingan tingkat stress pada ibu hamil pekerja informal dengan ibu rumah rumah tangga. Pada kelompok ibu rumah tangga stressor beban berlebih kuantitatif juga menempati posisi tertinggi yakni stress ringan 10,8% dan stress sedang 18,9%. Namun pada kelompok ini tidak ada yang mengalami stress berat. Pada hasil distribusi responden berdasarkan tingkat stress, nampak bahwa stressor beban berlebih kualitatif menempati

ah yang tertinggi pada kedua kelompok baik pekerja informal maupun ibu rumah tangga. Pada urutan kedua dan ketiga pada kelompok pekerja



informal masing-masing adalah stressor tanggung jawab pada orang lain dan stressor konflik peran. Sedangkan pada ibu rumah tangga adalah stressor beban berlebih kualitatif dan stressor konflik peran (Muis, 2014).

Stres kerja lebih cenderung dialami oleh wanita karena wanita bekerja menghadapi konflik peran sebagai wanita karir sekaligus sebagai ibu rumah tangga. Menurut Gelsema (2015) salah satu sumber stres kerja dari seorang wanita pekerja adalah adanya konflik antara pekerjaan dan keluarga. Menurut Ruderman et al. (2002) proses pembagian peran wanita dapat menyebabkan ketidakseimbangan peran atau terjadi proses peran satu mencampuri peran yang lain, yang apabila terjadi secara terus-menerus dan dengan intensitas yang kuat dapat menyebabkan konflik pekerjaan keluarga (*work family conflict*). Tuntutan pekerjaan berhubungan dengan tekanan yang berasal dari beban kerja yang berlebihan dan waktu, seperti pekerjaan yang harus diselesaikan terburu-buru dan mengejar *deadline*. Sedangkan tuntutan keluarga berhubungan dengan waktu yang dibutuhkan untuk menangani tugas-tugas rumah tangga dan menjaga anak.

Penelitian ini dilakukan di Kantor BNI Cabang Wilayah Makassar pada Tahun 2020, dengan menggunakan variabel konflik peran ganda, stres kerja, dan kinerja karyawan wanita. Peneliti tertarik untuk meneliti konflik peran ganda dan stres kerja terhadap kinerja karyawan wanita di Kantor BNI Cabang Wilayah Makassar Tahun 2020, karena masih terbatasnya penelitian

ng konflik peran ganda wanita di sektor perbankan dan melihat adanya fenomena empiris yang saat ini terjadi pada wanita yang menjalani dua peran



sekaligus, yaitu sebagai seorang pegawai sekaligus menjadi seorang ibu rumah tangga, tidaklah mudah untuk dijalani, serta untuk penelitian menggunakan variabel tersebut, khususnya di Kota Makassar masih sangat sedikit untuk sektor BNI Makassar.

PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk (selanjutnya disebut “BNI” atau “Bank”) pada awalnya didirikan di Indonesia sebagai Bank sentral dengan nama “Bank Negara Indonesia” berdasarkan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang No.2 tahun 1946 tanggal 5 Juli 1946. Selanjutnya, berdasarkan Undang-Undang No. 17 tahun 1968, BNI ditetapkan menjadi “Bank Negara Indonesia 1946”, dan statusnya menjadi Bank Umum Milik Negara. BNI merupakan Bank BUMN (Badan Usaha Milik Negara) pertama yang menjadi perusahaan publik setelah mencatatkan sahamnya di Bursa Efek Jakarta dan Bursa Efek Surabaya pada tahun 1996. BNI kini tercatat sebagai Bank nasional terbesar ke-4 di Indonesia, dilihat dari total aset, total kredit maupun total dana pihak ketiga. BNI menawarkan layanan penyimpanan dana maupun fasilitas pinjaman baik pada segmen korporasi, menengah, maupun kecil. Beberapa produk dan layanan terbaik telah disesuaikan dengan kebutuhan nasabah sejak kecil, remaja, dewasa, hingga pensiun.

Menurut Pintauli (2018) karyawan di sektor perbankan memiliki tekanan yang cukup tinggi, karena mereka harus mampu mencapai target yang ditetapkan setiap periodenya. Para karyawan diminta untuk dapat

berikan pelayanan terbaik bagi pelanggan untuk bersaing dengan industri lainya, tetapi karyawan juga memiliki tanggung jawab yang lebih



tinggi dalam hal mengurus rumah tangga. Menurut Hasanah dan Suharmono (2016) menjelaskan bahwa dalam sektor perbankan dalam menyelesaikan tugasnya karyawan perlu melakukan lembur ketika ada tugas atau pekerjaan yang harus diselesaikan pada hari yang sama dan pekerjaan yang perlu dikerjakan terburu-buru (*deadline*). Dibutuhkan dedikasi tinggi bagi karyawan untuk dapat membagi waktu dan perhatian mereka untuk keluarga serta untuk pekerjaan sebagai karyawan. Faktor ini cukup tinggi untuk menyebabkan dan menimbulkan tekanan pada karyawan (Nabila dan Aini, 2019).

Menurut penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Silviana dkk pada tahun 2016 dengan judul pengaruh konflik peran ganda dan beban kerja terhadap kinerja dengan stres kerja sebagai variabel intervening pada karyawan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk cabang Jember alun alun menunjukkan bahwa secara parsial konflik peran ganda berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja, stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, konflik peran ganda berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan, konflik peran ganda berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja melalui stres kerja karyawan (Samsinar dkk, 2019).

Beberapa penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Gaffar (2012) dan Azazah (2009), mengatakan bahwa stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Kinerja, diartikan sebagai suatu aspek penting dalam suatu perusahaan yang perlu diperhatikan karena kinerja berperan



penting dalam kelangsungan dari suatu perusahaan. Adapun beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja diantaranya yaitu konflik peran ganda, beban kerja, serta stres kerja. Dimana ketiga faktor ini memiliki pengaruh yang berbeda-beda terhadap kinerja yang akan dihasilkan (Silfiana dkk, 2016).

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Iswari, dkk menunjukkan bahwa stres kerja mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai. Bagi wanita yang sudah bekerja sejak sebelum menikah karena dilandasi oleh kebutuhan yang tinggi, maka ia cenderung kembali bekerja. Ada juga diantara para ibu yang lebih senang hanya berperan menjadi ibu rumah tangga, namun keadaan ekonomi ternyata menuntutnya untuk bekerja kembali. Kondisi tersebut sering memicu terjadinya konflik-konflik yang terjadi dalam kehidupan wanita karir, bila tidak ditangani secara serius akan menimbulkan dampak yang sangat berarti bagi bank dengan rendahnya kinerja pegawai bank wanita dan akan mempengaruhi produktivitas bank tempat wanita tersebut bekerja dan, dapat pula berakibat langsung pada diri pegawai bank wanita, karena mereka dalam keadaan serba salah sehingga mengalami tekanan jiwa dan emosional yang mengakibatkan terjadinya stres kerja (Pradana, 2019).

Menurut pendapat dari Goff, Gunung, dan Jamison (1990) bahwa konflik pekerjaan-keluarga terkait dengan tingkat yang lebih tinggi pengaruhnya terhadap absensi. Konflik kerja dengan keluarga mempunyai dampak negatif

an keinginan berpindah tempat kerja dan gejala fisik cenderung  
mengaruhi efektivitas dan kinerja terhadap organisasi. Konflik kerja-



keluarga telah terbukti memiliki hubungan negatif dengan pekerjaan yaitu menyebabkan ketidakpuasan kerja. Selain itu, dampak konflik kerja-keluarga terhadap organisasi mengakibatkan karyawan mengalami penurunan kepuasan kerja, peningkatan pergantian staf dan absensi, serta kinerja yang lebih rendah dan peningkatan tingkat stres kerja, dan niat untuk meninggalkan organisasi lebih tinggi (Rose, Hunt, & Ayers, 2007).

Dari berbagai pendapat diatas, mengharuskan konflik peran ganda juga diperhatikan oleh para pimpinan organisasi, karena dapat menjadi salah satu faktor yang menyebabkan terjadinya stres kerja di tempat kerja, meskipun bukan hanya dari faktor tersebut. Stres kerja tidak hanya berpengaruh pada individu saja, namun juga terhadap perusahaan atau organisasi yaitu pada biaya dan industri. Dampak yang ditimbulkan dari stres kerja, dinyatakan sebagai penyebab dari berbagai masalah fisik, mental, bahkan output organisasi oleh para ahli (Yun dan Gabriel, 2001).

Berbagai alasan dan pendapat diatas, cukup menjadi pendukung untuk melakukan penelitian ini. Kesuksesan dari kinerja perusahaan bisa dilihat dari kinerja yang dicapai oleh pegawainya oleh sebab itu perusahaan menuntut agar para pegawainya mampu menampilkan kinerja yang optimal karena baik buruknya kinerja yang dicapai oleh pegawai akan berpengaruh pada kinerja dan keberhasilan perusahaan secara keseluruhan.

## **P. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah apakah ada pengaruh konflik peran ganda dan



stres kerja terhadap kinerja karyawan wanita di kantor BNI cabang wilayah Makassar Tahun 2020.

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan umum**

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh konflik peran ganda dan stres kerja terhadap kinerja karyawan wanita di kantor BNI cabang wilayah Makassar Tahun 2020.

### **2. Tujuan khusus**

Adapun tujuan khusus pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui pengaruh konflik peran ganda terhadap kinerja karyawan wanita di kantor BNI cabang wilayah Makassar Tahun 2020.
- b. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan wanita di kantor BNI cabang wilayah Makassar Tahun 2020.
- c. Untuk mengetahui pengaruh konflik peran ganda dan stres kerja terhadap kinerja karyawan wanita di kantor BNI cabang wilayah Makassar Tahun 2020.

## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat bagi Perusahaan**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan informasi mengenai adanya konflik peran ganda dan stres kerja yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan, sehingga perusahaan dapat merumuskan kebijakan dan peraturan yang dapat meningkatkan dan memicu



peningkatan kinerja pegawai di lingkungan kerja, khususnya pada karyawan wanita.

## **2. Manfaat Ilmiah**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu bahan bacaan yang dapat menambah pengetahuan dan wawasan serta dapat menjadi salah satu sumber kajian ilmiah, menjadi referensi bacaan, dan sarana bagi penelitian selanjutnya di bidang kesehatan masyarakat, khususnya dalam upaya peningkatan kinerja.

## **3. Manfaat bagi Peneliti**

Penelitian ini dapat menjadi pengalaman yang sangat berharga dan menambah wawasan serta pengetahuan bagi peneliti dalam mengaktualisasikan ilmu pengetahuan yang diperoleh selama proses perkuliahan.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Tinjauan Umum Tentang Konflik Peran Ganda

##### 1. Pengertian Konflik

Pada hakekatnya konflik dapat didefinisikan sebagai segala macam interaksi pertentangan antara dua atau lebih pihak. Konflik organisasi adalah ketidaksetujuan antara dua pihak atau lebih anggota organisasi yang timbul karena mereka harus menggunakan sumber daya yang langka secara bersama-sama dan karena mereka mempunyai perbedaan status, tujuan, nilai-nilai dan persepsi yang berbeda (Nelson dan Quick, 2010 dalam Wulandari, 2012). Ada lima macam jenis konflik yang mungkin muncul dalam suatu organisasi tertentu, yaitu diantaranya:

- a. Konflik *Intrapersonal* (konflik di dalam diri individu), adalah konflik seseorang dengan dirinya sendiri. Konflik ini terjadi ketika seseorang tersebut memiliki dua keinginan, namun keinginan tersebut tidak bisa dipenuhi sekaligus.
- b. Konflik *Interpersonal* (konflik antara individu-individu di dalam organisasi yang sama), merupakan pertentangan antar seseorang dengan orang lain yang disebabkan oleh kepentingan atau keinginan. Hal ini biasanya terjadi antara dua orang yang berbeda status, jabatan, bidang kerja dan lain-lain.

Konflik antara individu atau kelompok. Konflik yang dimaksud yaitu konflik yang berhubungan dengan cara individu menghadapi tekanan



mencapai konformiyas, yaitu tekanan yang ditekankan pada mereka oleh kelompok kerja.

- d. Konflik antar kelompok, adalah konflik yang terjadi dalam organisasi, akibat dari adanya perbedaan kepentingan atau tujuan kelompok sendiri.
- e. Konflik antar organisasi, adalah konflik yang didalamnya terjadi sebuah pertentangan maupun persaingan yang menyebabkan timbulnya pengembangan produk baru, teknologi, jasa, harga yang lebih rendah dan lainnya.

Konflik yang dialami oleh wanita bekerja pada umumnya yaitu konflik peran yang diakibatkan oleh adanya dua peran sekaligus yang secara bersamaan. Dua peran yang dimaksud adalah peran ketika menjadi sebagai wanita pekerja dan sebagai ibu rumah tangga. Peran inilah yang bila tidak diatasi dengan baik, maka akan menjadi faktor yang dapat menyebabkan terjadinya stres kerja pada karyawan wanita, khususnya yang telah menikah.

## 2. Pengertian Peran Ganda pada Wanita

Peran merupakan suatu bagian yang dijalankan oleh individu pada setiap kondisi atau keadaan dan cara tingkah lakunya dalam menyelaraskan diri dengan keadaan tersebut. Dalam hal ini wanita yang bekerja, lebih dihadapkan pada suatu rumit yang mengharuskan mereka

untuk memposisikan diri antara kepentingan keluarga dan kebutuhan untuk bekerja. Dalam istilah “gender, perempuan diartikan sebagai manusia yang



lemah lembut, anggun, keibuan, emosional dan lain sebagainya” (Mansur, 1996).

Menurut Greenhaus (2000), Peran ganda merupakan dua peran yang dijalankan oleh seseorang dalam menjalankan suatu tugas yang memang sudah menjadi hal yang dikerjakannya (bekerja) dan juga salah satu peran itu telah menjadi kodrat yang memang telah melekat dari dahulu pada diri dan tanggung jawabnya (ibu rumah tangga) didalam sebuah keluarga. Dalam hal ini peran yang dimaksud yaitu peran seorang perempuan sebagai istri bagi suaminya, ibu bagi anak-anaknya dalam suatu keluarga, dan juga peran sebagai perempuan yang memiliki karir di luar rumah (Rosyad, 2017).

### 3. Pengertian Konflik Peran Ganda pada Wanita

Pada kenyataannya, wanita yang bekerja dihadapkan pada banyak pilihan yang ditimbulkan oleh perubahan peran dalam masyarakat, peran yang dimaksud yaitu peran sebagai istri dan juga ibu rumah tangga yang tentu saja bisa dikatakan memiliki tugas yang cukup berat untuk mengurus keluarga dan sisi lain mereka juga harus berperan sebagai wanita karir yang bekerja pada sebuah perusahaan. Hal ini tentu saja tidak mudah bagi wanita untuk dijalankan. Wanita dengan peran konflik peran ganda memiliki tingkat stress yang lebih besar dibandingkan dengan wanita dengan peran tunggal. Mereka harus mampu membagi waktu dengan

imbang antara dunia kerja dan dunia rumah tangga (Pradana, 2019).



Menurut Greenhaus dan Beutell, bahwa suatu konflik peran dalam diri individu yang muncul karena adanya tekanan peran dari pekerjaan yang bertentangan dengan peran keluarga, sehingga kedua peran tersebut secara mutual tidak dapat disejajarkan, dikatakan sebagai konflik peran ganda (*work-family conflict*). Sementara, Khan berpendapat bahwa konflik peran ganda merupakan bentuk dari *inter-role-conflict* dimana tekanan peran dari pekerjaan dan lingkungan keluarga satu sama lain saling bertentangan (Lilly dkk, 2006).

Dari penjelasan diatas maka dapat dikatakan bahwa konflik peran ganda adalah konflik dalam diri individu yang yang timbul karena adanya tekanan antara dua peran berbeda yang saling bertentangan sehingga hal ini dapat menjadi pemicu munculnya sebuah konflik. Hal ini banyak terjadi pada wanita karir yang sudah menikah dan memiliki pekerjaan pada sebuah organisasi atau perusahaan (Putri, 2017).

#### 4. Sumber-Sumber Konflik Peran Ganda

Seseorang karyawan yang mengalami konflik peran ganda akan merasakan ketegangan dalam bekerja. Konflik peran ini bersifat psikologis, gejala yang terlihat pada individu yang mengalami konflik peran ini adalah frustrasi, rasa bersalah, kegelisahan, keletihan. Ada beberapa faktor penyebab dari konflik peran ganda, diantaranya yaitu (Greenhaus dan Beutell, 1985) :

Permintaan waktu akan peran yang tercampur dengan pengambilan bagian dalam peran yang lain.



- b. Stres yang dimulai dalam satu peran yang terjatuh ke dalam peran lain dikurangi dari kualitas hidup dalam peran itu.
- c. Kecemasan dan kelelahan yang disebabkan ketegangan dari satu peran dapat mempersulit untuk peran yang lainnya.
- d. Perilaku yang efektif dan tepat dalam satu peran tetapi tidak efektif dan tidak tepat saat dipindahkan ke peran yang lainnya.

### 5. Jenis-Jenis Konflik Peran Ganda

Greenhaus dan Beutell (1985), menyatakan ada tiga macam konflik peran ganda yaitu:

- a. Konflik berdasarkan waktu (*time-based conflict*)

Konflik berdasarkan waktu maksudnya waktu yang dihabiskan untuk kegiatan dalam satu peran tidak dapat digunakan untuk kegiatan dalam peran lain. Dengan kata lain, waktu yang digunakan untuk menjalankan salah satu peran (keluarga atau pekerjaan), akan mengurangi waktu untuk menjalankan peran (pekerjaan atau keluarga) yang lain. Sebagai contoh ketika seorang wanita yang bekerja harus menjemput anaknya di sekolah, sehingga waktu untuk mengerjakan pekerjaan dikantor pun berkurang.

- b. Konflik berdasarkan tekanan (*strain-based conflict*)

Terjadi tekanan dari salah satu peran yang mempengaruhi kinerja peran lainnya, akibatnya akan menghasilkan ketegangan dan menyebabkan salah satu peran akan tidak dijalankan dengan baik. Sebagai contoh, seorang ibu yang seharian bekerja, ia akan merasa



lelah, dan hal itu membuatnya sulit untuk duduk dengan nyaman menemani anak menyelesaikan pekerjaan rumahnya. Ketegangan peran ini bisa termasuk stres, tekanan darah meningkat, kecemasan, cepat marah dan sakit kepala.

c. Konflik berdasarkan perilaku (*behavior-based conflict*)

Konflik ini berhubungan dengan ketidaksesuaian antara pola perilaku dengan yang diinginkan oleh kedua bagian (pekerjaan atau keluarga). Sebagai contoh, seorang wanita yang merupakan manajer eksekutif dari suatu perusahaan mungkin diharapkan untuk agresif dan objektif terhadap pekerjaan, tetapi keluarganya mempunyai pengharapan lain terhadapnya. Dia berperilaku sesuai dengan yang diharapkan ketika berada di kantor dan ketika berinteraksi di rumah dengan keluarganya dia juga harus berperilaku sesuai dengan yang diharapkan juga.

## 6. Indikator Peran Ganda

Menurut Rahmadita (2013), mengatakan bahwa ada beberapa indikator-indikator konflik keluarga- pekerjaan adalah sebagai berikut:

a. Tekanan sebagai orang tua

Tekanan sebagai orang tua yaitu beban kerja sebagai orang tua di dalam keluarga.

b. Tekanan perkawinan

Tekanan perkawinan merupakan beban sebagai istri di dalam keluarga. Beban yang dimaksud yaitu beban seperti pekerjaan rumah



tangga yang tidak bisa atau tidak dapat bantuan dari, juga tanpa dukungan suami.

c. Kurangnya keterlibatan sebagai istri

Kurangnya keterlibatan sebagai istri mengukur tingkat seseorang dalam memihak secara psikologis pada perannya sebagai pasangan (istri). Keterlibatan sebagai istri bisa berupa kesediaan sebagai istri untuk menemani suami dan sewaktu dibutuhkan suami.

d. Kurangnya keterlibatan sebagai orang tua

Kurangnya keterlibatan sebagai orang tua mengukur tingkat seseorang dalam memihak perannya sebagai orang tua. Keterlibatan sebagai orang tua untuk menemani anak dan sewaktu dibutuhkan anak.

e. Campur tangan pekerjaan

Campur tangan pekerjaan menilai derajat dimana pekerjaan seseorang mencampuri kehidupan keluarganya. Campur tangan pekerjaan bisa berupa persoalan-persoalan pekerjaan yang mengganggu hubungan di dalam keluarga yang tersita.

## 7. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Konflik Peran Ganda

Adapun, beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi konflik peran ganda (Korabik, 2008), antara lain:

- a. *Time pressure*, semakin banyak waktu yang digunakan untuk bekerja maka semakin sedikit waktu untuk keluarga.



- b. *Family size dan support*, semakin banyak anggota keluarga maka semakin banyak konflik, dan semakin banyak dukungan keluarga maka semakin sedikit konflik.
- c. Kepuasan kerja, semakin tinggi kepuasan kerja maka konflik yang dirasakan semakin sedikit.
- d. *Marital and life satisfaction*, ada asumsi bahwa wanita bekerja memiliki konsekuensi yang negatif terhadap pernikahannya.
- e. *Size of firm*, yaitu banyaknya pekerja dalam perusahaan mungkin saja mempengaruhi konflik peran ganda seseorang.
- f. Bantuan pengasuh anak, adanya pengasuh anak dapat meringankan konflik peran yang dialami wanita bekerja.

## 8. Strategi Penyelesaian Konflik Peran Ganda

Penanganan dan penyelesaian konflik peran ganda, harus segera diberikan solusi baik oleh individu itu sendiri maupun perusahaan tempat bekerja, karena setiap permasalahan tentunya memiliki jalan keluar yang baik, penanganan yang dilakukan secara baik, maka tidak akan memberikan efek atau dampak negatif bagi individu maupun perusahaan. Terdapat dua strategi dalam mengatasi konflik peran ganda (Pradana, 2019) yaitu:

- a. Strategi Individu

Strategi yang harus dilakukan oleh seorang individu dalam manajemen waktu yang baik, sehingga akan terciptanya keseimbangan



antara keluarga dan pekerjaan sehingga dapat memberikan peran yang maksimal untuk masing-masing peran yang dilakukan.

b. Strategi Perusahaan

Ada beberapa strategi perusahaan yang harus dilakukan agar konflik peran ganda dapat diminimalisir dan tidak mengganggu pekerjaan yaitu:

- 1) Waktu kerja yang fleksibel
- 2) Adanya jadwal kerja yang alternatif, antara individu dan perusahaan haruslah bersama-sama menentukan kebijakan apa yang diambil sehingga tidak merugikan masing-masing pihak. Pekerja wanita tidak mengalami stress yang berpengaruh terhadap kinerja perusahaan maupun mutu dari kehidupan berkeluarga wanita tersebut sehingga tidak mengurangi keharmonisan dalam keluarga.

## B. Tinjauan Umum tentang Stres Kerja

### 1. Pengertian Stres

Istilah stres digunakan pada sejumlah cara yaitu sebagai kondisi lingkungan, penilaian kualitas kondisi lingkungan dan sebagai bentuk hubungan antara kebutuhan lingkungan dengan kemampuan seseorang memenuhi kebutuhan. Dalam realitas, tidak ada defenisi tunggal mengenai stres, sehingga stres menyerupai semacam payung yang merangkum

banyak pengertian di bawahnya. Banyak defenisi stres berusaha mengembangkan label umum dan menyeluruh dari fenomena kompleks



ini. Mereka tidak menjelaskan bagaimana proses terjadi, yang harus diatasi dengan mekanisme konseptual yang lebih kompleks (Sakakibara, et al., 2010 dalam Muis, 2014).

Terdapat beberapa pengertian stres menurut para ahli (Rosaputri, 2012), diantaranya yaitu:

- a. Kreitner dan Kinicki (2005), stres adalah suatu respons yang adaptif, dihubungkan oleh karakteristik dan atau proses psikologis individu, yang merupakan suatu konsekuensi dari setiap tindakan eksternal, situasi atau peristiwa yang menempatkan tuntutan psikologis dan atau fisik khusus pada seseorang.
- b. Luthans (2006), mendefinisikan stres sebagai respons adaptif terhadap situasi eksternal yang menghasilkan penyimpangan fisik, psikologis, dan atau perilaku pada anggota organisasi.
- c. Ivancevich *et al.* (2007), stres adalah suatu respons adaptif, dimoderasi oleh perbedaan individu, yang merupakan konsekuensi dari setiap tindakan, situasi, atau peristiwa yang memberikan tuntutan khusus terhadap seseorang.
- d. Robbins (2008), mengatakan bahwa stres adalah sebuah kondisi dinamis di mana seorang individu dihadapkan pada suatu peluang, tuntutan, atau sumber daya yang terkait dengan apa yang dihasratkan individu tersebut dan yang hasilnya dipandang tidak pasti dan penting.



## 2. Pengertian Stres Kerja

Stres kerja biasanya dianggap sebagai istilah negatif bagi seseorang, stres kerja dianggap terjadi karena disebabkan oleh suatu yang buruk namun tidak selalu berarti demikian karena stres kerja yang dimaksud adalah stres kerja yang artinya suatu bentuk interaksi individu terhadap lingkungannya. Stres kerja bukan hanya negatif, namun juga mempunyai dampak positif, misalnya seorang karyawan yang ingin naik jabatan menjadi manajer, maka ia akan dihadapkan pada beban pekerjaan yang memiliki tingkat stres yang lebih tinggi. Dampak positif stres kerja pada tingkat rendah sampai pada tingkat moderat bersifat fungsional dalam arti berperan sebagai pendorong peningkatan kinerja pegawai sedangkan pada dampak negatif stres kerja pada tingkat yang tinggi adalah penurunan pada kinerja pegawai yang drastis (Gitosudarmo dan Suditta, 1997).

Terdapat beberapa pengertian stres kerja menurut para ahli (Dewanta, 2018), diantaranya yaitu:

- a. Mangkunegara (2005) menyatakan bahwa stres kerja merupakan suatu perasaan yang menekan atau merasa tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan. Stres kerja ini dapat menimbulkan emosi tidak stabil, perasaan tidak tenang, suka menyendiri, sulit tidur, merokok berlebihan, tidakbisa rileks, cemas, tegang, gugup, tekanan darah meningkat dan mengalami gangguan pencernaan.

Menurut Beehr dan Newman (2006) mendefinisikan stres kerja sebagai kondisi yang muncul dari interaksi antara manusia dan



pekerjaan serta dikarakterisasikan oleh perubahan manusia yang memaksa mereka untuk menyimpang dari fungsi normal mereka.

- c. Menurut Baron dan Greenberg (2015), mendefinisikan stres kerja sebagai reaksi-reaksi emosional dan psikologis yang terjadi pada situasi yang menghalangi tujuan individu dan tidak dapat mengatasinya.

Dari beberapa pengertian tentang stres, secara garis besar dapat disimpulkan bahwa stres kerja merupakan suatu respon individu terhadap kondisi lingkungan eksternal yang berupa peluang, kendala (*constraints*), atau tuntutan (*demands*), yang menghasilkan respon psikologis dan respon fisiologis, sehingga bisa berakibat pada penyimpangan fungsi normal atau pencapaian terhadap sesuatu yang sangat diinginkan dan hasilnya dipresepsikan sebagai tidak pasti dan penting.

### 3. Jenis-Jenis Stres Kerja

Menurut Quick (1984), mengategorikan jenis stres menjadi dua, yaitu:

- a. *Eustress*, adalah akibat positif yang ditimbulkan oleh stres yang berupa timbulnya rasa gembira, perasaan bangga, menerima sebagai tantangan, merasa cakap dan mampu, meningkatnya motivasi untuk berprestasi, semangat kerja tinggi, produktivitas tinggi, timbul harapan untuk dapat memenuhi tuntutan pekerjaan, serta meningkatnya kreativitas dalam situasi kompetitif.

*Distress*, adalah akibat negatif yang merugikan dari stres, misalnya perasaan bosan, frustrasi, kecewa, kelelahan fisik, gangguan tidur,



mudah marah, sering melakukan kesalahan dalam pekerjaan, timbul sikap keragu-raguan, menurunnya motivasi, meningkatnya absensi, serta timbulnya sikap apatis.

#### 4. Sumber-sumber Pembangkit Stres (*Stresor*)

Berbagai sumber stres (*Stresor*) berasal dari pekerjaannya dan luar pekerjaan. Stres yang berasal dari pekerjaan dapat dilihat dari individunya sendiri dan dari lingkungan yang dapat mempengaruhi individu. Sedangkan untuk stres yang berasal dari luar pekerjaan yaitu seperti masalah keuangan, keluarga dan lingkungan di sekitar keluarga (Siagian, 1995).

Menurut Gibson (1995), berpendapat bahwa sumber stres kerja yang berasal dari tempat kerja ada 4 kategori yaitu:

- a. Lingkungan fisik, meliputi cahaya, suara, suhu, ventilasi
- b. Individu, yang meliputi konflik peran, peran ganda, beban kerja yang berlebihan, tidak ada kontrol, tanggung jawab dan kondisi kerja.
- c. Kelompok yaitu hubungan yang kurang baik dengan lawan, bawahan, dan atasan.
- d. Organisasional yang meliputi desain struktur organisasi yang kurang bagus, tidak ada kebijaksanaan khusus.

#### 5. Gejala Stres Kerja

Menurut Cary Cooper dan Alison Straw (1995) dalam Wirakristama, (2011), mengemukakan gejala stres dapat berupa tanda-tanda berikut ini:



- a. Fisik, yaitu nafas memburu, mulut dan kerongkongan kering, tangan lembab, rnerasa panas, otot-otot tegang, pencernaan terganggu, sembelit, letih yang tidak beralasan, sakit kepala, salah urat dan gelisah.
- b. Perilaku, yaitu perasaan bingung, cemas dan sedih, jengkel, saiah paham, tidak berdaya, tidak mampu berbuat apa-apa, gelisah, gagal, tidak menarik, kehilangan semangat, sulit konsentrasi, sulit berfikir jemih, sulit membuat kputusan, hilangnya kreatifitas, hilangnya gairah dalam penampilan dan hilangnya minat terhadap orang lain.
- c. Watak dan kepribadian, yaitu sikap hati-hati menjadi cermat yang berlebihan, cemas menjadi lekas panik, kurang percaya diri menjadi rawan, penjengkel menjadi meledak-ledak.

Sedangkan, menurut Rivai dan Deddy (2010) dalam Rosaputri (2012), mengemukakan gejala-gejala stres di tempat kerja antara lain:

- a. Kepuasan kerja rendah
- b. Kinerja yang menurun
- c. Komunikasi tidak lancar
- d. Pengambilan keputusan yang jelek
- e. Semangat dan energi menjadi hilang
- f. Kreativitas dan inovasi kurang



## 6. Tingkatan Stres Kerja

Terdapat tiga tingkatan stres kerja (Potter dan Perry, 2010), yaitu:

### a. Stres Ringan

Adalah stresor yang dihadapi setiap orang secara teratur, seperti terlalu banyak tidur, kemacetan lalu lintas dan keritikan dari atasan. Situasi ini hanya berlangsung beberapa menit atau jam.

### b. Stres Sedang

Berlangsung lebih lama yaitu dari beberapa jam sampai beberapa hari seperti adanya perselisihan yang tidak terselesaikan dengan rekan kerja, anak yang sakit, atau ketidakhadiran yang lama dari anggota keluarga.

### c. Stres Berat

Adalah situasi kronis yang dapat berlangsung beberapa minggu sampai beberapa tahun, seperti perselisihan perkawinan yang terjadi terus menerus, kesulitan finansial yang berkepanjangan, dan penyakit fisik jangka panjang. Makin sering dan makin lama situasi stres, makin tinggi resiko kesehatan yang ditimbulkan.

## 7. Tahapan Stres Kerja

Dalam stres kerja terdapat beberapa tahapan (Nahwi, 2017), yaitu:

### a. Stres Tahap 1

Tahapan ini merupakan tahapan stres paling ringan dan biasanya disertai dengan perasaan-perasaan sebagai berikut:

- 1) Semangat bekerja besar, berlebihan (*over acting*)



- 2) Penglihatan tajam tidak sebagaimana biasa
- 3) Merasa mampu menyelesaikan pekerjaan lebih dari biasanya, namun tanpa disadari cadangan energi dihabiskan disertai rasa gugup dan berlebihan pula
- 4) Merasa senang dengan pekerjaannya itu semakin bertambah semangat, namun tanpa disadari cadangan energi semakin menipis.

b. Stres tahap II

Bila seseorang itu tetap memaksakan diri dalam pekerjaannya tanpa menghiraukan keluhan-keluhan sebagaimana diuraikan pada stres tahap II tersebut diatas, maka yang bersangkutan akan menunjukkan keluhan-keluhan yang semakin nyata dan mengganggu.

c. Stres tahap III

Tidak jarang seseorang pada waktu memeriksakan diri ke dokter sehubungan dengan keluhan-keluhan stres tahap III diatas, oleh dokter dinyatakan tidak sakit karena tidak ditemukan kelainan-kelainan fisik pada organ tubuh.

## 8. Faktor yang Memengaruhi Stres Kerja

Menurut Robbins (2001), tingkat stres pada tiap orang akan menimbulkan dampak yang berbeda. Sehingga ada beberapa faktor penentu yang memengaruhi tingkat stres seseorang. Faktor tersebut adalah:



a. Faktor Lingkungan

Adanya faktor lingkungan dapat memengaruhi desain struktur sebuah organisasi. Ketidakpastian lingkungan juga memengaruhi tingkat stres. Ketidakpastian menyebabkan meningkatnya tingkat stres yang dialami pegawai. Ketidakpastian ekonomi, ketidakpastian politik, dan ketidakpastian teknologi sangat berpengaruh pada eksistensi pegawai dalam bekerja. Tingkat ekonomi yang tidak menentu dapat menimbulkan perampangan pegawai, sedangkan ketidakpastian politik menimbulkan keadaan yang tidak stabil bagi negara, dan inovasi teknologi akan membuat keterampilan dan pengalaman seseorang akan menjadi usang dalam waktu yang pendek sehingga menimbulkan stres. Dengan ketiga faktor lingkungan tersebut karyawan akan dengan mudah mengalami stres.

b. Faktor Organisasional

Faktor organisasi juga dapat berpengaruh pada tingkat stres. Ada beberapa hal yang dapat dikategorikan sebagai penyebab stres, yaitu: tuntutan tugas, tuntutan peran, tuntutan antar pribadi, struktur organisasi dan kepemimpinan organisasi. Kesemua hal tersebut dapat memengaruhi tingkat stres bagi karyawan.

c. Faktor Individual

Setiap individu bekerja rata-rata 40-50 jam per minggu. Sedangkan waktu yang digunakan mengurus hal-hal diluar pekerjaan lebih dari 120 jam per minggu, sehingga akan besar kemungkinan



segala macam urusan di luar pekerjaan mencampuri pekerjaan. Berbagai hal di luar pekerjaan yang mengganggu terutama adalah masalah keluarga, masalah ekonomi pribadi, serta kepribadian dan karakter yang melekat dalam diri seseorang.

Menurut Handoko (1996), faktor yang memengaruhi stres dapat digolongkan menjadi dua penyebab, yaitu.

a. *On The Job*

Adalah segala hal yang berhubungan dengan pekerjaan, yang dapat menimbulkan stres pada pegawai wanita. Hal-hal yang bisa menimbulkan stres yang berasal dari beban pekerjaan antara lain.

- 1) Beban kerja yang berlebihan.
- 2) Tekanan atau desakan waktu.
- 3) Kualitas supervisi yang jelek.
- 4) Iklim politis yang tidak aman.
- 5) Umpan balik tentang pelaksanaan kerja yang tidak memadai.
- 6) Wewenang yang tidak mencukupi untuk melaksanakan tanggung jawab.
- 7) Kemenduaan peran (*role ambiguity*).
- 8) Frustrasi
- 9) Konflik antar pribadi dan antar kelompok.
- 10) Perbedaan antara nilai-nilai perusahaan dan pegawai wanita.
- 11) Berbagai bentuk perubahan.



*b. Off The Job*

Adalah permasalahan yang berasal dari luar organisasi yang menimbulkan stres pada pegawai wanita. Permasalahan yang sering terjadi antara lain.

- 1) Kekuatan ekonomi.
- 2) Masalah yang bersangkutan dengan anak.
- 3) Masalah fisik.
- 4) Masalah perkawinan
- 5) Perubahan-perubahan yang terjadi di tempat tinggal.
- 6) Masalah pribadi lain, misalnya kematian sanak saudara.

Menurut Robbins (2006), terdapat tiga kategori potensi pemicu stress (stressor), yaitu:

- a. Faktor-faktor lingkungan, yaitu:
  - 1) Ketidakpastian ekonomi
  - 2) Ketidakpastian politik
  - 3) Perubahan teknologi
- b. Faktor-faktor organisasional, yaitu:
  - 1) Tuntutan tugas
  - 2) Tuntutan peran
  - 3) Tuntutan antarpersonal
- c. Faktor-faktor personal, yaitu:

- 1) Persoalan keluarga
- 2) Persoalan ekonomi



### 3) Kepribadian

## 9. Dampak atau Konsekuensi Stres Kerja

Para ahli menyatakan bahwa stres kerja memiliki konsekuensi atau hasil psikologis yang berkaitan dengan sikap, berperilaku, kognitif dan kesehatan fisik. Menurut Robbins (2006), Konsekuensi stres kerja yang muncul lewat berbagai stressor kerja dapat dibagi menjadi 3 kategori umum yaitu:

### a. Gejala Fisiologis

Dari berbagai hasil riset yang dilakukan, didapatkan kesimpulan bahwa stres kerja berpengaruh terhadap gejala fisiologis, yaitu seperti menciptakan perubahan metabolisme, meningkatkan laju detak jantung dan pernafasan, meningkatkan tekanan darah, menimbulkan sakit kepala, dan menyebabkan serangan jantung.

### b. Gejala Psikologis

Gejala psikologis yang dapat ditimbulkan dari stres kerja yaitu ketidakpuasan. Stres kerja yang berakibat dengan pekerjaan dapat menimbulkan ketidakpuasan yang berkaitan dengan pekerjaan, dimana dampak ketidakpuasan memiliki dampak psikologis yang paling sederhana dan paling jelas dari stres kerja. Menurut penelitian membuktikan bahwa orang ditempatkan dalam pekerjaan yang mempunyai tuntutan ganda, konflik ditempat kerja, tidak adanya kejelasan dalam pekerjaan, wewenang, tanggung jawab, dan beban kerja sehingga stres kerja dan ketidakpuasan akan mengikat.



c. Gejala Perilaku

Gejala stres kerja yang terkait dengan perilaku mencakup perubahan produktivitas, absensi, dan tingkat keluar masuknya pegawai, perubahan kebiasaan makan, meningkatnya merokok dan konsumsi alkohol, bicara cepat, gelisah, dan gangguan tidur.

Sedangkan, Menurut Gibson (1995), ada lima macam konsekuensi dari stres:

- a. Subyektif, seperti kecemasan, agresif, acuh, kebosanan, depresi, kelelahan, frustrasi, kehilangan kesabaran, rendah diri, gugup, merasa kesepian.
- b. Perilaku, suatu gejala stres yang ditunjukkan dari perilaku adalah mudah mendapatkan kecelakaan, kecaduan alkohol, penyalahgunaan obat-obatan, luapan emosional, makan atau merokok secara berlebihan, perilaku yang mengikuti kata hati, kecewa.
- c. Kognitif, akibat stres yang bersifat kognitif dapat menyebabkan ketidakmampuan mengambil keputusan yang jelas, daya konsentrasi rendah, kurang perhatian, sangat sensitif terhadap kritik, hambatan mental.
- d. Fisiologis, dampak fisiologis seperti perubahan dalam metabolisme tubuh, kandungan glukosa darah meningkat, denyut jantung dan tekanan darah meningkat, mulut kering, berkeringat, bola mata melebar, tubuh panas dingin.



- e. Organisasi, akibat yang bersifat organisasi meliputi angka absen tinggi, pergantian pegawai wanita (*turn over*), produktivitas rendah, terasing dari rekan sekerja, ketidakpuasan kerja, komitmen organisasi dan loyalitas berkurang.

## 10. Strategi Manajemen Stres Kerja

Ada lima hal yang perlu dilakukan dalam manajemen stres kerja (Roesmawar, 2009), yaitu:

- a. *Remove the stressor*, yaitu sumber stres yang berhubungan dengan tugas dapat diminimalisir lebih efektif sesuai dengan kemampuan tiap pekerja.
- b. *Withdraw from the stressor*, yaitu pekerja biasanya mengalami stres kerja ketika bekerja dalam kultur yang berbeda. Perlu waktu dan keinginan kuat agar mampu beradaptasi dengan lingkungan baru.
- c. *Change the perception*, yaitu pekerja dapat memperkuat *self efficacy* dan *self esteem* sehingga dapat menerima pekerjaan sebagai tantangan dan bukan ancaman.
- d. *Control stress consequences*, yaitu ketika pekerja menghadapi stres biasanya untuk mengatasinya dengan perilaku disfungsional seperti merokok dan minum alkohol, para pekerja sebaiknya mampu mengontrol hal tersebut.
- e. *Receive social support*, dukungan lingkungan sekitar dapat mengurangi stres yang dialami seseorang. Ada 2 hal yang dapat dilakukan untuk memberikan dukungan pada pegawai yang



mengalami stres yaitu: memperbaiki persepsi mereka bahwa mereka bernilai dan berguna dan menyediakan informasi untuk membantunya memahami masalah yang sesungguhnya yang memungkinkan menghilangkan sumber stres.

Agoes (2003) dalam Purdini (2016) menyatakan, dalam menanggulangi stres harus memperhatikan faktor penyebab stres apakah berasal dari individu ataupun dari organisasi. Adapun, berikut tabel penanggulangan stres secara individu dan organisasi:

**Tabel 2.1**  
**Penanggulangan Stres secara Individual dan Organisasi**

Secara Individual	Secara Organisasi
1. Meningkatkan keimanan	1. Melakukan perbaikan iklim organisasi
2. Melakukan meditasi pernapasan	2. Melakukan perbaikan terhadap lingkungan fisik
3. Melakukan kegiatan olahraga	3. Menyediakan sarana berolahraga
4. Melakukan relaksasi	4. Mengubah struktur dan proses organisasi
5. Dukungan sosial dari teman-teman dan keluarga	5. Meningkatkan partisipasi dalam proses pengambilan keputusan
6. Menghindari kebiasaan rutin yang membosankan	6. Melakukan restrukturisasi tugas
	7. Menerapkan konsep manajemen berdasarkan sasaran

Sumber: Agoes (2003) dalam Purdini (2016)

## C. Tinjauan Umum tentang Kinerja Karyawan

### 1. Pengertian Kinerja Karyawan

Pada dasarnya kinerja karyawan merupakan cara kerja karyawan dalam suatu perusahaan selama periode tertentu. Suatu perusahaan yang

memiliki karyawan yang kinerjanya baik maka besar kemungkinan kinerja perusahaan tersebut akan baik, sehingga terdapat hubungan yang sangat



erat antara kinerja individu (karyawan) dengan kinerja perusahaan. Kinerja mendukung tujuan menyeluruh organisasi dengan mengaitkan pekerjaan dari setiap pekerja dan manajer pada keseluruhan unit kerjanya.

Terdapat, beberapa pengertian kinerja menurut para ahli (Dewanta, 2018), yaitu:

- a. Wirawan (2009) kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator-indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu.
- b. As'ad (2005) berpendapat bahwa kinerja adalah suatu kesuksesan seseorang dalam melaksanakan suatu pekerjaan.
- c. Hasibuan (2001) kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu.
- d. Mangkuprawira dan Hubeis (2007) kinerja yaitu hasil proses pekerjaan tertentu secara terencana pada waktu dan tempat dari karyawan serta organisasi bersangkutan.
- e. Mangkunegara (2005) kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Syamsi (2001) kinerja dapat didefinisikan sebagai tingkat pencapaian hasil atau *degree of accomplishment*.



g. Bangun (2012) mengatakan kinerja adalah hasil pekerjaan yang dicapai seseorang berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan, persyaratan biasa disebut dengan standar kerja, yaitu tingkat yang diharapkan suatu pekerjaan tertentu untuk dapat diselesaikan dan diperbandingkan atas tujuan atau target yang ingin dicapai.

Dari beberapa pengertian di atas, yang digunakan landasan dalam penelitian ini adalah pendapat Mangkunegara yang mengemukakan kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Jadi, dapat ditarik kesimpulan bahwa definisi kinerja hasil kerja karyawan baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh karyawan dalam periode tertentu sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan (Dewanta, 2018).

## 2. Faktor-faktor yang Memengaruhi Kinerja

Menurut Mahmudi (2010), kinerja merupakan suatu konstruk multidimensional yang mencakup banyak faktor yang memengaruhinya. Faktor-faktor yang memengaruhi kinerja adalah:

- a. Faktor personal/individual, meliputi: pengetahuan, ketrampilan (*skill*), kemampuan kepercayaan diri, motivasi dan komitmen yang dimiliki oleh setiap individu.
- b. Faktor kepemimpinan, meliputi: kualitas dalam memberikan dorongan, semangat, arahan dan dukungan yang diberikan manajer dan *team leader*.



- c. Faktor tim, meliputi: kualitas dukungan dan semangat yang diberikan oleh rekan dalam satu tim, kepercayaan terhadap sesama anggota tim, kekompakan dan keeratan anggaran tim.
- d. Faktor sistem, meliputi: sistem kerja, fasilitas kerja atau infrastruktur yang diberikan oleh organisasi, proses organisasi, dan kultur kinerja dalam organisasi.
- e. Faktor kontekstual (situasional), meliputi: tekanan dan perubahan lingkungan eksternal dan internal.

Menurut Robert L. Mathis dan John H. Jackson (2001) dalam Wirakristama (2011), faktor-faktor yang memengaruhi kinerja individu tenaga kerja, yaitu:

- a. Kemampuan mereka
- b. Motivasi
- c. Dukungan yang diterima
- d. Keberadaan pekerjaan yang mereka lakukan, dan hubungan mereka dengan organisasi.

Menurut Wirawan (2009), faktor-faktor yang memengaruhi kinerja antara lain:

- a. Faktor internal pegawai, yaitu faktor-faktor dari dalam diri pegawai yang merupakan faktor bawaan dari lahir dan faktor yang diperoleh ketika ia berkembang. Faktor-faktor bawaan, seperti bakat, sifat pribadi, serta keadaan fisik dan kejiwaan. Faktor-faktor yang



diperoleh, seperti pengetahuan, keterampilan, etos kerja, pengalaman kerja, dan motivasi kerja.

- b. Faktor lingkungan internal organisasi, yaitu dukungan dari organisasi dimana ia bekerja. Dukungan tersebut sangat memengaruhi tinggi rendahnya kinerja pegawai. Faktor-faktor lingkungan internal organisasi tersebut antara lain visi, misi dan tujuan organisasi, kebijakan organisasi, teknologi, strategi organisasi, sistem manajemen, kompensasi, kepemimpinan, budaya organisasi, dan teman sekerja.
- c. Faktor lingkungan eksternal organisasi, yaitu keadaan, kejadian, atau situasi yang terjadi di lingkungan eksternal organisasi yang memengaruhi kinerja pegawai. Faktor-faktor lingkungan eksternal organisasi tersebut antara lain kehidupan ekonomi, kehidupan politik, kehidupan sosial, budaya dan agama masyarakat, dan kompetitor.

### 3. Penilaian Kinerja Karyawan

Penilaian kinerja adalah suatu sistem yang digunakan untuk menilai apakah seseorang telah melaksanakan pekerjaan masing-masing secara keseluruhan. Penilaian kinerja merupakan upaya membandingkan prestasi aktual seseorang dengan prestasi yang diharapkan. Handoko (1993) menyatakan bahwa untuk dapat menilai kinerja seseorang digunakan dua buah konsepsi utama, yaitu efisiensi dan efektivitas. Efisiensi adalah

kemampuan untuk menyelesaikan sesuatu pekerjaan dengan benar. Efektivitas adalah kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat, untuk



mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Evaluasi kerja adalah kegiatan penentuan sampai pada tingkat dimana seseorang melakukan tugasnya secara efektif (Azazah, 2009).

John Bernadin (1993) dalam Wirakristama (2011), menyatakan bahwa ada enam karakteristik yang digunakan untuk mengukur sejauh mana kinerja karyawan secara individu:

a. Kualitas

Kualitas adalah tingkat dimana hasil aktifitas yang dilakukan mendekati sempurna dalam arti menyesuaikan beberapa cara ideal dari penampilan aktifitas ataupun memenuhi tujuan yang diharapkan suatu aktifitas. Hasil dari pekerjaan yang memiliki kualitas yang tinggi yang dapat diterima oleh atasan dan rekan kerja.

b. Kuantitas

Kuantitas adalah banyaknya jumlah atau hasil pekerjaan yang dapat diselesaikan pada waktu yang telah ditentukan. Jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktifitas yang diselesaikan.

c. Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu adalah tingkat suatu aktifitas diselesaikan pada waktu awal yang diinginkan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktifitas lain.



d. Efektifitas

Efektifitas adalah tingkat penggunaan sumber daya organisasi dimaksimalkan dengan maksud meningkatkan keuntungan atau mengurangi kerugian dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya manusia

e. Kemandirian

Kemandirian adalah tingkat dimana karyawan dapat melakukan fungsi kerjanya tanpa meminta dukungan atau bimbingan dari pengawas atau meminta informasi pengawas guna menghindari hasil yang merugikan.

f. Komitmen Kerja

Komitmen kerja adalah tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan perusahaan dan tanggung jawab karyawan terhadap perusahaan.

#### 4. Cara Meningkatkan Kinerja

Kinerja merupakan komulatif hasil akhir, yang dimulai dari awal, proses dan hasil. Sehingga tidak akan bisa kinerja dicapai secara instan, karenanya kinerja yang optimal harus disusun cara yang dapat meningkatkan kinerja. Menurut Stoner upaya peningkatan kinerja ada empat cara (Jusuf, 2001), yaitu:

a. Diskriminasi

Seorang manajer harus mampu membedakan secara objektif antara mereka yang dapat memberi sumbangan berarti dalam pencapaian



tujuan organisasi dengan mereka yang tidak. Dalam konteks penilaian kinerja memang harus ada perbedaan antara karyawan yang berprestasi dengan karyawan yang tidak berprestasi. Oleh karena itu, dapat dibuat keputusan yang adil dalam berbagai bidang, misalnya pengembangan sumber daya manusia, penggajian dan sebagainya.

b. Pengharapan

Dengan memerhatikan bidang tersebut diharapkan bisa meningkatkan kinerja karyawan. Karyawan yang memiliki nilai kinerja tinggi pengakuan dalam bentuk berbagai pengharapan yang diterimanya dari organisasi. Untuk mempertinggi motivasi dan kinerja, mereka yang tampil mengesankan dalam bekerja harus diidentifikasi sedemikian rupa sehingga penghargaan memang jatuh pada tangan yang memang berhak.

c. Pengembangan

Bagi karyawan yang bekerja dibawah standar, skema untuk mereka adalah mengikuti pelatihan dan pengembangan.

d. Komunikasi

Para manajer bertanggung jawab untuk mengevaluasi kinerja para karyawan dan secara akurat mengkomunikasikan penilaian yang dilakukan. Untuk dapat melakukan secara akurat, para manajer harus mengetahui kekurangan dan masalah apa saja yang dihadapi para karyawan dan bagaimana cara mengatasinya. Disamping itu, para manajer harus mengetahui program pelatihan dan pengembangan apa



saja yang dibutuhkan. Untuk memastikannya, para manajer perlu berkomunikasi secara intens dengan karyawan.

#### **D. Tinjauan Umum tentang Hubungan antar Variabel**

##### **1. Hubungan Variabel Konflik Peran Ganda terhadap Stres Kerja**

Keberadaan stres kerja yang dialami oleh karyawan tentu saja tidak dapat dipisahkan dari sumber yang menyebabkan terjadinya stres kerja tersebut. Menurut Judge *et al.*, (2004) *work family conflict* cenderung mengarah pada stress kerja karena ketika urusan pekerjaan mencampuri kehidupan keluarga, tekanan sering kali terjadi pada individu untuk mengurangi waktu yang dihabiskan dalam pekerjaan dan menyediakan lebih banyak waktu untuk keluarga. Sama halnya dengan konflik keluarga-pekerjaan dapat mengarah pada stres kerja dikarenakan banyaknya waktu yang dibutuhkan dalam menangani urusan pekerjaan dan ini merupakan sumber potensial terjadinya stres kerja (Kurniawati dkk, 2018).

Banyak bukti yang menjelaskan bahwa tekanan antara peran keluarga dan pekerjaan dapat mengarah pada penurunan fisik dan psikologis karyawan wanita. Tekanan untuk mengembangkan dua peran tersebut dapat menyebabkan timbulnya stress. Konflik pekerjaan-keluarga merupakan salah satu bentuk konflik antar peran dimana tekanan dari pekerjaan mengganggu pelaksanaan peran keluarga. Penelitian yang dilakukan oleh Thomas & Ganster menyatakan bahwa 38% pria dan 43% wanita yang sudah menikah dan memiliki pekerjaan serta anak dilaporkan mengalami konflik pekerjaan-keluarga dan keluarga-pekerjaan terhadap



stress kerja dan hasil yang diperoleh mengindikasikan bahwa tekanan untuk menyeimbangkan stress kerja tetapi juga ketidakpuasan kerja, depresi, kemangkiran dan penyakit jantung (Akbar, 2017).

Disaat seorang ibu dan sebagai wanita karir dituntut untuk menjalani perannya sebagai ibu rumah tangga terlebih dahulu secara maksimal maka hal tersebut akan mempengaruhi kinerjanya di sebuah organisasi, di saat ia berada di tempat kerja akan merasa kelelahan akibat kegiatan sebelumnya yang dia kerjakan. Begitu pula sebaliknya disaat seorang wanita yang berperan ganda, membuat waktu pekerjaannya tersita karena harus menyelesaikan perannya sebagai ibu rumah tangga yang akhirnya membuat pekerjaannya dinomorduakan. Sehingga hal ini lah yang disebut dengan konflik peran ganda yang dapat menimbulkan stres (Putri, 2017).

Diperkuat pada penelitian yang dilakukan oleh Wulandari pada tahun 2013, dari hasil analisis data penelitian diperoleh nilai korelasi antara konflik peran ganda dengan stres kerja sebesar 0,650 dengan taraf signifikansi sebesar 5% ( $p < 0,05$ ). Hal ini menunjukkan bahwa terdapat korelasi yang signifikan antara konflik peran ganda dengan stres kerja pada perawat wanita yang sudah menikah di RSUD Banyumas. Artinya, semakin tinggi konflik peran ganda maka semakin tinggi pula stres kerja yang dialami oleh perawat wanita. Begitu pula sebaliknya, semakin rendah konflik peran ganda yang dialami perawat wanita maka makin rendah pula

stres kerja yang dialami oleh perawat wanita yang sudah menikah di RSUD Banyumas (Pradana, 2019).



## 2. Hubungan variabel konflik peran ganda terhadap kinerja Karyawan

Wanita yang bekerja, baik yang bekerja sendiri maupun sebagai pegawai/karyawan dikenal sebagai wanita karir. Wanita karir ini paling tidak menjalani dua peran sekaligus yang tidak mudah, yakni sebagai seorang pekerja dan juga sebagai isteri, ibu dan pengelola rumah tangga. Hal ini dapat menimbulkan konflik peran baginya karena permintaan dari peran-peran yang dimainkannya bisa saling berbenturan satu sama lain. Pada satu sisi wanita karir secara kodrati dituntut untuk bertanggung jawab dalam mengurus dan membina keluarga secara baik; namun pada sisi lain, sebagai seorang pekerja yang baik mereka dituntut pula untuk bekerja sesuai dengan standar perusahaan/organisasi dengan menunjukkan kinerja yang prima (Nasekhah, 2017).

Konflik peran ganda (pekerjaan-keluarga) dapat memengaruhi kinerja pegawai dalam suatu perusahaan. Konflik adalah persaingan yang kurang sehat berdasarkan ambisi dan sikap emosional dalam memperoleh kemenangan yang dapat menimbulkan ketegangan, konfrontasi, pertengkaran, stress kerja dan frustrasi apabila masalah mereka tidak dapat diselesaikan. Hal tersebut tentu akan merugikan perusahaan yaitu berupa turunnya kinerja yang diakibatkan adanya stress kerja dan konflik dalam lingkungan kerja. Rendahnya tingkat kinerja yang berhubungan dengan hasil kerja pegawai tersebut pada suatu peran bisa dialami bila seseorang

ring kali gagal memenuhi peran itu karena dengan pegawai yang pekerjaannya tidak mengganggu kehidupan keluarganya. Penjelasan



tersebut serupa bisa diberikan untuk hubungan konflik keluarga-pekerjaan dengan kinerja pegawai (Frone, *et al*, 1992).

Schieman dari hasil penelitiannya mendapatkan bahwa rumah dan pekerjaan yang tumpang tindih dapat menurunkan kinerja. Misalnya, kesulitan di rumah dapat menyebabkan pekerja menghabiskan waktu pekerjaan, kurang konsentrasi, terburuburu mengerjakan tugas, dan menjadwal kembali pekerjaan untuk melakukan pekerjaan lain. Oleh karena itu, dengan semakin banyaknya tekanan dan tuntutan dalam kehidupan pekerjaan-keluarga maka kinerja seseorang di lingkungan pekerjaannya semakin rendah. Hal ini terjadi karena tekanan dan tuntutan yang berasal dari peran ganda seseorang (sebagai pekerja dan suami/istri) menyebabkan tidak maksimalnya seseorang dalam menyelesaikan pekerjaannya. Namun demikian pada dasarnya tingkat konflik berpengaruh secara positif maupun negatif terhadap kinerja (Nahwi, 2017).

### 3. Hubungan Variabel Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Menurut Robbins (2006), bahwa tingkat stress kerja yang mampu dikendalikan mampu membuat pegawai melakukan pekerjaannya dengan lebih baik, karena membuat mereka mampu meningkatkan intensitas kerja, kewaspadaan, dan kemampuan berkreasi, tetapi tingkat stress kerja yang berlebihan membuat kinerja mereka akan mengalami penurunan. Stress kerja juga memberikan dampak positif yang lain seperti dengan adanya

atasan waktu perusahaan dapat menjadi lebih efisien dan efektif. Dampak positif stres pada tingkat rendah sampai pada tingkat moderat bersifat



fungsional dalam arti berperan sebagai pendorong peningkatan kinerja pegawai sedangkan pada dampak negatif stres pada tingkat yang tinggi adalah penurunan pada kinerja karyawan yang drastis (Iqbal, 2016).

#### **4. Hubungan Variabel Konflik Peran Ganda dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan**

Menurut Christine, dkk (2010) menyatakan bahwa dalam kehidupan kerja sering terjadi konflik pekerjaan, seperti pekerjaan yang beresiko, peralatan kerja yang tidak memadai, berbagai tuntutan kerja dari atasan atau rekan, dan lain sebagainya. Di sisi lain wanita yang telah berkeluarga dihadapkan pada konflik keluarga, salah satunya dalam mengurus semua keperluan keluarga. Urusan pekerjaan dan keluarga dapat menimbulkan konflik pekerjaan-keluarga, dimana urusan pekerjaan mengganggu kehidupan keluarga dan atau urusan keluarga mengganggu urusan pekerjaan yang pada akhirnya dapat memengaruhi kinerja. Di sisi lain faktor stres kerja juga dapat memengaruhi kinerja karyawan. Stres yang terjadi tersebut akan menimbulkan dampak yang sangat berarti bagi usaha pencapaian tujuan perusahaan, salah satunya adalah rendahnya kinerja karyawan (Dewanta, 2018).

Konflik kerja dapat menimbulkan pengaruh yang negatif apabila tidak ditangani dengan baik. Dalam lingkungan organisasi konflik tersebut akan berdampak pada kinerja karyawan yang tidak optimal. Mohyi (2013)

mengemukakan pendapat “Apabila konflik terlalu rendah, kinerja karyawan cenderung akan rendah karena karyawan merasa tidak ada daya



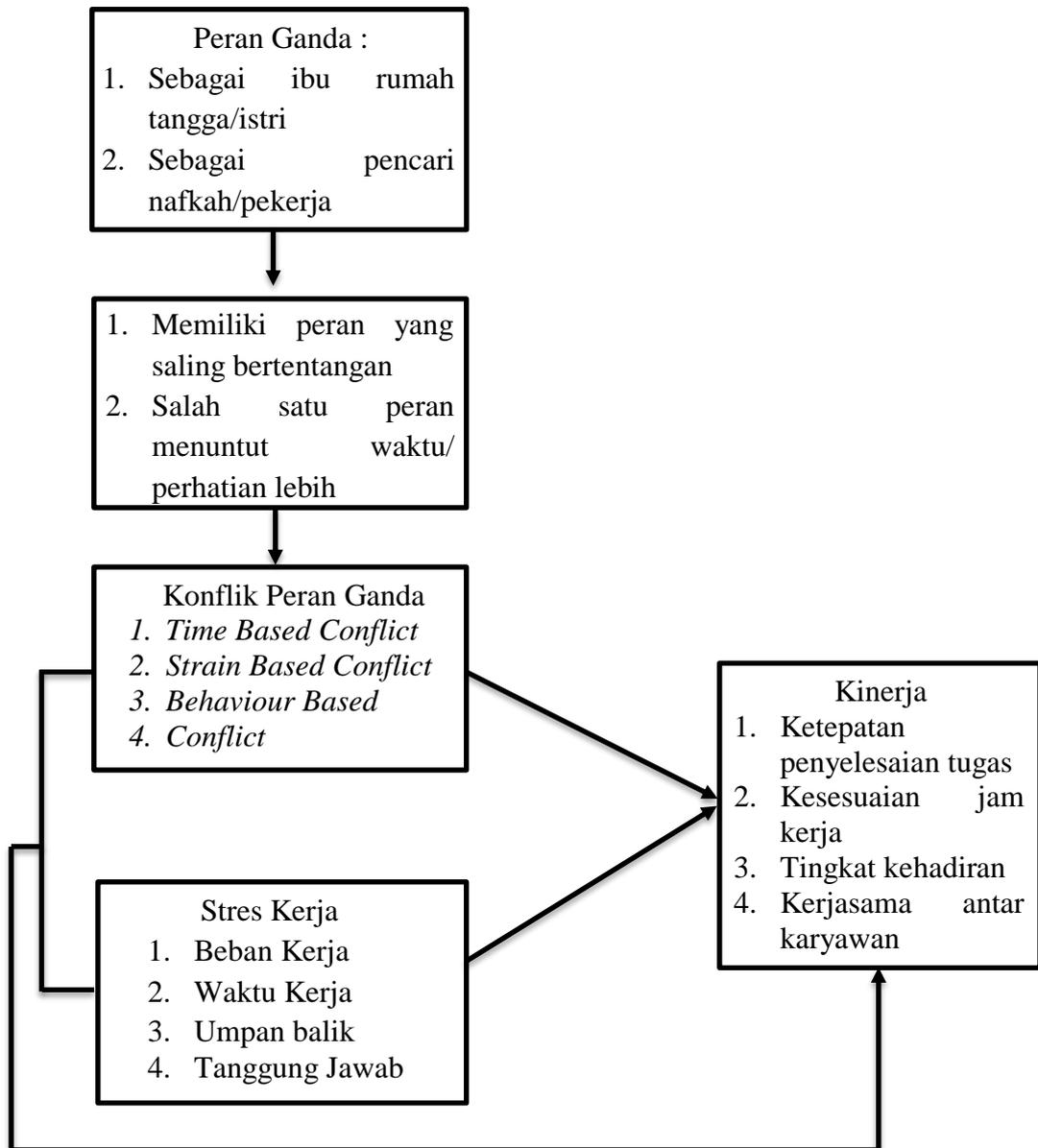
bersaing, bila konflik mengalami kenaikan dimana manajer mampu mengelola pada hal yang positif, maka kinerja karyawan juga akan mengalami kenaikan”. Begitupun dengan stres kerja juga dapat dialami oleh seseorang apabila tidak ditangani dengan baik dan berdampak pada penurunan kinerja karyawan (Sari dkk, 2015).

### **E. Kerangka Teori**

Kerangka teori digunakan untuk menunjukkan arah bagi suatu penelitian agar penelitian dapat berjalan pada ruang lingkup yang telah ditetapkan. Pada penelitian ini, faktor yang menjadi variabel penelitian adalah konflik peran ganda, stress kerja dan kinerja. Kerangka teori tersebut adalah sebagai berikut:



**Gambar 2.1**  
**Kerangka Teori**



*Sumber :* Rosaputri (2012), Dewanta (2018)

