

PENGARUH KONFLIK PERAN GANDA TERHADAP KINERJA MELALUI STRESS KERJA KARYAWAN PADA PT. BANK DANAMON MAKASSAR

Eli Hasmin, Rusni, Nur. Hikmah, Niken Yuniarti

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Makasar (STIEM) Bongaya

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah pengaruh konflik peran ganda terhadap kinerja melalui stress kerja karyawan pada PT. Bank Danamon Makassar, Pengumpulan data menggunakan data primer yaitu data primer yang diperoleh langsung dari penyebaran kuesioner kepada karyawan. Jumlah sampel yang di gunakan pada PT. Bank Danamon makassar Sebanyak 132 karyawan yang didapatkan melalui metode *porpositive sampling* atau *Judgemental sampling*. Metode analisis ini menggunakan uji validitas dan reliabilitas multivariate dengan menggunakan aplikasi pengolah data SPSS 22.0

Dari penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa hipotesis "konflik keluarga-pekerjaan berpengaruh signifikan positif terhadap terjadinya stress kerja karyawan pada PT. Bank Danamon Makassar" dapat diterima.

Kata Kunci: Konflik Peran Ganda, Stres Kerja, Kinerja Karyawan.

ABSTRACT

This study aims to determine whether the influence of multiple role conflict on performance through employee work stress at PT. Bank Danamon Makassar, Collecting data using primary data, namely primary data obtained directly from the distribution of questionnaires to employees. The number of samples used at PT. Bank Danamon Makassar A total of 132 employees were obtained through a purposive sampling or judgmental sampling method. This analysis method uses multivariate validity and reliability tests using the SPSS 22.0 data processing application

From the research that has been done, it can be concluded that the hypothesis of "family-work conflict has a significant positive effect on the occurrence of employee work stress at PT. Bank Danamon Makassar "is acceptable.

Keywords: Dual Role Conflict, Job Stress, Employee Performance.

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pada dasarnya manusia memiliki kemampuan untuk berkembang, memiliki akal dan pikiran, perasaan, kebutuhan, dan harapan sehingga manusia memerlukan perhatian tersendiri karena mempengaruhi prestasi, dedikasi, loyalitas serta kecintaan terhadap pekerjaan dan kesuksesan organisasi (Nurwahid dan Susanty, 2017).

Kompleksitas pekerjaan pada dunia perbankan menuntut karyawan untuk memunculkan sikap profesional dalam bekerja Prajitiasari (2012). Beberapa aspek yang berkaitan dengan profesionalisme diantaranya adalah kemampuan karyawan untuk meminimalisir terjadinya konflik peran ganda di lingkungan kerja dan stres kerja. Kemampuan tersebut berdampak pada kinerja karyawan. Kinerja (prestasi kerja) adalah hasil secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2009:67). Beberapa peneliti terdahulu menganalisis kinerja individu dengan menggunakan (1) tingkat absensi, (2) keterlambatan kerja, (3) prestasi dan produktivitas menurun, (4) kualitas kerja, (5) kuantitas kerja, (6) ketepatan waktu (7) sikap kerja (8) efektivitas kerja dan (9) komitmen (Tjokro dan Astheny, 2017: Rahmadita, 2013 : Widyaningrum dkk, 2013).

Terdapat tiga faktor utama yang mempengaruhi kinerja karyawan (Gibson et al. 1995 dalam poerwati dan Oktaviani, 2017) yaitu pertama, faktor individu, yang merupakan kemampuan dan keterampilan (mental dan fisik), latar belakang (pengalaman, keluarga, dan lainnya), dan demografis (umur, asal usul, dan hal-hal lainnya). Kedua, faktor organisasi yaitu, sumber daya, kepemimpinan, imbalan (kompensasi), struktur organisasi, dan diskripsi pekerjaan Job description, serta yang terakhir yaitu faktor psikologis, merupakan persepsi, sikap kepribadian, pola belajar, dan motivasi.

Berdasarkan teori tersebut maka dapat dijelaskan bahwa diantara ketiga faktor tersebut terdapat faktor penentu yaitu faktor individu yang meliputi kemampuan karyawan meminimalisir terjadinya konflik peran ganda dan faktor psikologis yang merupakan kemampuan karyawan untuk meminimalisir terjadinya stress kerja. Konflik merupakan suatu pertentangan yang terjadi antara apa yang diharapkan oleh seseorang terhadap dirinya, orang lain, organisasi dan kenyataan apa yang diharapkan (Mangkunegara, 2011:21)

Konflik terjadi akibat adanya ketidak sesuaian antara harapan dan kenyataan, dalam dunia kerja istilah konflik salah satunya dijelaskan melalui konflik peran ganda yaitu, suatu bentuk konflik antar peran dimana peran dalam pekerjaan dan keluarga saling bertentangan, karyawan memiliki tingkat kesulitan yang lebih tinggi dalam menjalankan perannya dalam dunia kerja (pekerjaan) dibandingkan dengan menjalankan perannya dalam keluarga sebagai kepala rumah tangga ataukah sebagai anggota keluarga (Maryam dan Sulistiowati, 2017).

Karyawan yang tidak dapat membagi atau menyeimbangkan waktu untuk urusan keluarga dan bekerja dapat menimbulkan konflik yaitu konflik keluarga dan konflik pekerjaan, atau sering disebut sebagai konflik peran ganda (work Family Conflict), beberapa ahli menggunakan dua dimensi dalam menganalisis konflik peran ganda (work family conflict), antara keluarga dan pekerjaan (Tjokro dan Astheny, 2017).

Pelaksanaan pekerjaan yang berdampak negatif terhadap keluar terjadi karena sebagian besar yang dimiliki karyawan dicurahkan untuk pekerjaan sehingga karyawan memiliki waktu yang terbatas untuk keluarganya, kemudian sebaliknya terdapat juga konflik yang terjadi disebabkan karena pertentangan atau perhatian yang berlebihan dimana karyawan lebih banyak memberikan waktu dan pikiran terhadap keluarga dibandingkan

pekerjaanya, (konflik pada dimensi keluarga dan pekerjaan), dapat juga dinyatakan bahwa konflik antara pekerjaan dengan keluarga terjadi ketika kehidupan rumah tangga karyawan berbenturan dengan tanggung jawab karyawan di tempat kerja. Seperti masuk kerja tepat waktu, menyelesaikan tugas harian, atau kerja lembur (Ramhadita, 2013). Konflik peran ganda yang tidak ditangani secara tepat, dapat pula berakibat langsung pada diri karyawan, karena mereka dalam keadaan suasana serba salah sehingga mengalami tekanan jiwa (stress) (Tjokro dan Asthenu, 2017).

Konflik peran ganda memberikan dampak terhadap kinerja karyawan melalui penurunan kinerja karyawan yang kemudian dapat berakibat pada keinginan karyawan untuk keluar (resign), meningkatnya absensi, dan menurunnya komitmen organisasional karyawan (Boles Howard dan Donofrio, 2004: dalam Tjokro dan Asthenu, 2017).

Berdasarkan fakta lapangan yang diperoleh dari pra-penelitian dan perbebatan temuan penelitian terdahulu, maka peneliti melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Konflik Peran Ganda Terhadap Kinerja Melalui Stres Kerja Karyawan pada PT. Bank Danamon Makassar”.

TINJAUAN PUSTAKA

KONFLIK PERAN GANDA

Manusia merupakan makhluk yang banyak memiliki kepentingan dalam hidupnya. Apabila kepentingan-kepentingan itu datang secara bersamaan maka akan menciptakan konflik. Konflik adalah keadaan munculnya dua atau lebih kebutuhan pada saat yang bersamaan (Irwanto, 1997 ; dalam Wirakristama dan Suharnomo, 2011) Konflik adalah ketidaksesuaian antara dua atau lebih anggota-anggota yang timbul karena adanya kenyataan bahwa mereka harus membagi sumber daya yang terbatas atau kegiatan-kegiatan kerja dan kenyataan bahwa mereka mempunyai perbedaan status, tujuan, nilai, atau persepsi (Handoko, 2000 : 346 ; dalam Anuari dan Prasetya, 2017). Pandangan lainnya, seperti yang dikemukakan Mangkunegara (2011 : 78), konflik merupakan suatu pertentangan yang terjadi antara yang diharapkan oleh seseorang terhadap dirinya, orang lain, organisasi dengan kenyataan apa yang diharapkannya.

Konflik peran ganda (work family conflict) didefinisikan sebagai suatu bentuk konflik peran dalam diri seseorang yang muncul karena adanya tekanan peran dari pekerjaan yang bertentangan dengan tekanan dengan peran dari keluarga (Green House dan Beutell 1985 ; dalam Sari, 2016). Definisi lainnya menjelaskan bahwa konflik peran ganda sebagai konflik peran yang terjadi pada karyawan, di mana di satu sisi harus harus melakukan pekerjaan di kantor dan di sisi lain harus memperhatikan keluarga secara utuh, sehingga sulit membedakan konflik antara pekerjaan dengan keluarga dan antara keluarga dengan pekerjaan (Fron, Russel dan Cooper, 1992 ; dalam Rahmadita, 2013).

Berdasarkan pernyataan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa peran ganda adalah konflik yang terjadi pada seseorang karena adanya tekanan peran, antara konflik yang terjadi pada seseorang karena adanya peran, antara konflik pekerjaan dengan keluarga dan konflik keluarga dengan pekerjaan.

STRES KERJA

Stres kerja merupakan suatu kondisi yang menyebabkan sehingga dapat mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seseorang. Hasilnya, stres yang tinggi dan tidak dapat dikendalikan oleh karyawan sehingga mengancam kemampuan karyawan untuk menghadapi

lingkungan kerja yang akhirnya mengganggu pelaksanaan tugas-tugasnya dan kemudian dapat menurunkan kinerjanya (Handoko, 2008 : 200). Penjelasan lainnya seperti yang dikemukakan Mangkunegara (2008 : 157), stres kerja adalah perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan.

Stres kerja dapat menimbulkan emosi tidak stabil, perasaan tidak tenang, suka menyendiri, sulit tidur, merokok yang berlebihan, tidak bisa rileks, cemas, tegang, gugup, tekanan darah meningkat, dan mengalami gangguan pencernaan. Definisi lain menjelaskan stres kerja merupakan beban kerja yang berlebihan, perasaan susah dan ketegangan emosional dan menghambat performance individu (Robbins), 2004; dalam Almasitoh, 2012). Berdasarkan definisi tersebut maka dapat disimpulkan bahwa stres kerja adalah perasaan tertekan yang dialami karyawan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seseorang yang akhirnya dapat menurunkan kinerja karyawan.

METODE PENELITIAN

DESAIN PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan explanatory survey yaitu penelitian yang mengambil sampel dari suatu populasi yang diteliti dan menjelaskan hubungan atau kausalitas antara variabel-variabel yang akan melalui pengujian hipotesis. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang datanya berwujud pada bilangan (angka-angka) dan pembuktian hipotesis yang dilakukan menggunakan analisis statistik (Sugiyono, 2013:13).

POPULASI DAN SAMPEL

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek atau subjek mempunyai kualitas dan karakteristik yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya Sugiyono (2012:80). Berdasarkan pernyataan tersebut, populasi dari penelitian ini adalah karyawan PT. Danamon Makassar sebanyak 132 karyawan.

Purposive sampling atau judgemental sampling adalah pengambilan sampel berdasarkan penelitian peneliti mengenal siapa saja yang pantas (memenuhi persyaratan) untuk dijadikan sampel (Sugiyono, 2012:61). Penarikan sampel dalam penelitian ini dilakukan berdasarkan kriteria sampling. Karyawan yang bekerja pada PT. Bank Danamon Makassar berjumlah 132 orang.

METODE PENGUMPULAN DATA

Jenis data yang digunakan adalah data kuantitatif. Dimana data kuantitatif berupa persepsi auditor yang diangkakan dengan menggunakan rumus-rumus statistik. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data setiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan (Sugiyono, 2013:13).

Data yang diperoleh dalam penelitian ini adalah primer, data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari karyawan melalui penyebaran kuesioner penelitian (Sugiyono, 2011:22)

METODE ANALISIS

UJI RELIABILITAS

Uji reliabilitas menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat memberikan hasil yang relatif sama apabila dilakukan pengukuran kembali pada obyek yang sama. Nilai reliabilitas adalah 0,70 Construct Reliability di dapatkan dari rumus Hair, et. al., (1995).

$$\text{Construct Reliability} = \frac{\Sigma(\text{std. Loading})^2}{\Sigma(\text{std. Loading})^2 + \Sigma \epsilon_j}$$

Variabel	Corrected Item Total Correlation	Cronbach's Alpha (>0,70)	Penilaian
Konflik Pekerjaan – Keluarga	X1 0,9259 X2 0,9150 X3 0,9313 X4 0,8436 X5 0,8788	0,9636	Reliabel
Konflik Keluarga – Pekerjaan	X6 0,8729 X7 0,9021 X8 0,9297 X9 0,9112 X10 0,8054	0,9587	Reliabel
Stres Kerja	X11 2,1933 X12 1,9835 X13 1,9806 X14 2,0671	0,9089	Reliabel
Kinerja	X15 0,8888 X16 0,8770 X17 0,8705 X18 0,8697 X19 0,8916 X20 0,8023 X21 0,9151 X22 0,8813 X23 0,8784	0,9713	Reliabel

Setelah dilakukan pengujian pada setiap variabel dalam penelitian ini, diperoleh nilai cronbach's alpha sebesar lebih besar dari 0.70. hal ini berarti sudah memenuhi syarat nilai reliabilitas.

Variance Extract

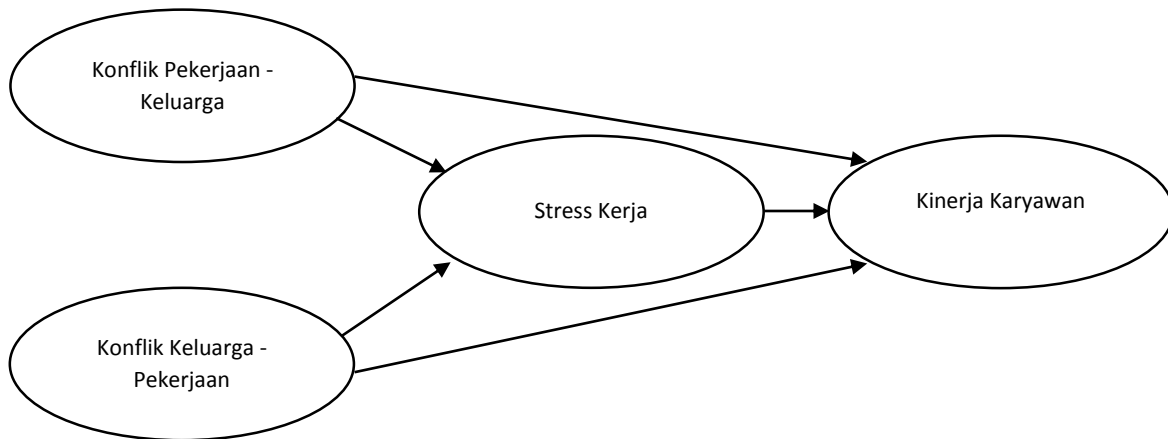
Variance extract menunjukkan jumlah varians dari indikator yang diekstraksi oleh variabel laten yang dikembangkan. Nilai variance extract yang dapat diterima adalah minimum 0,50. Persamaan untuk mendapatkan nilai variance extracted tersebut adalah:

$$\text{Variance Extracted} = \frac{\Sigma(\text{std. Loading})^2}{\Sigma(\text{std. Loading})^2 + \Sigma \epsilon_j}$$

Variabel	Reliabilitas (>0,70)	Variance Extract (>0,50)	Penilaian
Konflik Pekerjaan – Keluarga	0,9667	0,8531	Baik
Konflik Keluarga – Pekerjaan	0,9595	0,8261	Baik
Stress Kerja	0,9126	0,7240	Baik
Kinerja	0,9715	0,7911	Baik

Berdasarkan pengamatan pada tabel diatas tampak bahwa tidak terdapat nilai reliabilitas yang lebih kecil dari 0,70. Begitupula pada uji variance extract juga tidak ditemukan nilai yang berada dibawah 0,50. Hasil pengujian ini menunjukkan semua indikator – indikator (observed) pada konstruk (konflik pekerjaan-keluarga, konflik pekerjaan-keluarga, stress kerja, dan kinerja karyawan) yang dipakai sebagai observasi variabel bagi konstruk atau variabel latennya mampu menjelaskan konstruk atau variabel laten yang berikutnya.

PENGARUH ANTARA VARIABEL DALAM DIAGRAM ALUR



Berdasarkan hasil koefisien dari stuktural equation modelling menunjukkan pengaruh langsung, tidak langsung, dan pengaruh total dari konflik peran ganda yang terdiri dari konflik pekerjaan-keluarga dan konflik keluarga-pekerjaan terhadap stres kerja pada PT. Bank Danamon Makassar.

KESIMPULAN DAN SARAN

KESIMPULAN

Hubungan antara variabel konflik pekerjaan-keluarga berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Danamon makassar. Hubungan antara variabel konflik keluar-pekerjaan berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Konflik pekerjaan keluarga 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 stress kerja dikarenakan banyaknya waktu yang dibutuhkan dalam menangani urusan pekerjaan dan ini merupakan sumber potensial terjadinya stress kerja.

Dari penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa hipotesis “konflik keluarga-pekerjaan berpengaruh signifikan positif terhadap terjadinya stress kerja karyawan PT. Bank Danamon Makassar” dapat diterima. Dari penelitian yang telah dilakukan juga dapat disimpulkan bahwa hipotesis “stress kerja berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja karyawan PT. Bank Bukopin Makassar”. Dapat diterima. Hal tersebut menunjukkan bahwa stress ditempat kerja berhubungan positif dengan kinerja karyawan. Stress dapat menciptakan keunggulan kompetitif bagi perusahaan dengan manajemen yang baik. Stress juga memberikan dampak positif yang lain seperti adanya batasan waktu perusahaan dapat menjadi lebih efisien dan efektif.

Dari penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa “konflik pekerjaan-keluarga berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan PT. Bank Danamon makassar” dapat diterima. Hal ini dapat disimpulkan bahwa konflik pekerjaan-keluarga menjelaskan terjadinya benturan antara tanggung jawab pekerjaan di tempat kerja atau kehidupan pekerjaan dengan tanggung jawab pekerjaan dirumah sedangkan konflik pekerjaan-keluarga pada karyawan yang telah menikah dan mempunyai anak dapat didefinisikan sebagai bentuk konflik peran dimana tuntutan dari pekerjaan kurang dapat dipenuhi karena pada saat yang sama seseorang berusaha memenuhi tuntutan peran yang lain.

Dari penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa “konflik keluarga-pekerjaan berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan PT Bank Danamon Makassar”. Dapat diterima. Hal ini dapat disimpulkan bahwa konflik yang timbul dalam keluarga biasanya akan berpengaruh pada pekerjaan seseorang. Dari penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa konflik pekerjaan-keluarga berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan PT. Bank Danamon Makassar dapat diterima. Selain itu “Konflik keluarga-pekerjaan berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Danamon Makassar”.

SARAN

Dari hasil analisis dan kesimpulan penulis mengajukan beberapa masukan atau saran bagi karyawan pada PT. Bank Danamon Makassar antara lain:

1. Mengadakan kegiatan rekreasi karyawan bersama keluarganya, merupakan sarana bagi karyawan PT Bank Danamon Makassar untuk mengenal keluarga dari para karyawan serta merupakan sarana untuk mendekatkan hubungan antara karyawan dengan keluarganya.
2. Pihak PT. Bank Danamon Makassar juga harus menunjukkan keseriusannya dalam menangani masalah konflik peran ganda yang dialami karyawan karena selain penting bagi karyawan, ketidak seriusan perusahaan dalam menangani masalah ini dapat berdampak buruk terhadap kinerja perusahaan dan akan berujung pada kerugian yang akan ditanggung pihak perusahaan baik yang berbentuk materi maupun immateri, misalnya dengan cara rumah sakit mendirikan tempat penitipan anak dengan biaya yang cukup terjangkau bagi karyawan.
3. Mengadakan pertemuan berkala antara pihak manajemen dengan karyawan untuk membahas berbagai kendala yang dihadapi selama ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, D.A. 2017. Konflik peran ganda karyawan wanita dan stres kerja. *An Nisa'a* 12 (1), 33 – 48
- Almasitoh, U. H. 2012. Stress kerja ditinjau dari konflik peran ganda dan dukungan sosial pada perawat. *Psikoislamika*, (1)
- Aluy, C.A., Tulung, J.E., & Tasik, H.H. 2017. Pengaruh keberadaan Wanita dalam Manajemen Puncak dan kepemilikan Manajerial Terhadap Kinerja Keuangan Perbankan (Studi Pada Bank BUMN dan Bank Swasta Nasional Devisa di Indonesia). *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 5(2).
- Anuari, R., Utami, H. N., & Prasetya, A. 2017. Pengaruh Konflik Kerja Terhadap Stres Kerja dan Motivasi Kerja Serta Dampaknya Terhadap Komitmen Organisasional (Studi Pada Karyawan PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Kantor Pusat). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 42(1), 102-109.
- Arista, O. 2015. Pengaruh Persepsi Atas Corporate Social Responsibility terhadap Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi (Survei pada Hotel Bintang V di Yogyakarta) (Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomi).
- Ferdinand, A. 2011. Metode Penelitian Manajemen Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen, Edisi 3, AGF Books, Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ghozali, Imam. 2012. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS
- Hasibuan, Malayu S.P. 2011. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara.

- Herman, Sofyandi, 2009. Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta. Graha Ilmu.
- Nurwahid, I., & Susanty, A. I. 2017. Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Bendungan Hilir dan Pamulang). *eProceedings of Management*, 4(3).
- Poerwati, R. T., & Oktaviani, R. M. 2017. Kepuasan Kerja Sebagai Pemediasi Hubungan Konflik Peran dan Komitmen Profesi Terhadap Kinerja Karyawan. *Proceeding SENDI*
- Prajitiasari, E. D. 2012. Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan Pada Karyawan Terhadap Produktivitas Kerja Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Tulungagung. *Jurnal Media Mahardhika Fakultas Ekonomi Unversitas Jember*
- Rahmadita, I. 2013. Hubungan antara Konflik Peran Ganda dan Dukungan Sosial Pasangan dengan Motivasi Kerja Pada Karyawati di Rumah Sakit Abdul Rivai-Berau. *Jurnal Psikologi*, 1(1), 58-68.