

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Dukungan Organisasi

2.1.1.1 Pengertian Dukungan Organisasi

Dukungan organisasi merupakan bagaimana organisasi dapat menghargai kontribusi karyawan terhadap kemajuan organisasi serta memperhatikan kehidupan dan kebutuhan karyawan (Made et al., 2021). Dukungan Organisasi merupakan proses dimana individu mengelola dan menginterpretasikan informasi yang mereka terima untuk memberi makna pada lingkungan mereka. Organisasi dapat memberikan dukungan kepada karyawannya melalui pemberian umpan balik atau evaluasi kerja. Karyawan yang merasa dihargai melalui pujian atau umpan balik yang positif dari atasan setelah mencapai target kerja dengan baik, serta merasa mendapatkan dukungan dari atasan, cenderung akan memberikan kinerja terbaik mereka untuk perusahaan (Karlinda et al., 2022).

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa, dukungan organisasi mengacu pada sejauh mana karyawan merasa organisasi menghargai kontribusi mereka dan peduli terhadap kesejahteraan mereka. Jika manajemen tidak memberikan dukungan kepada karyawan, mereka mungkin akan melihat tugas-tugas tersebut sebagai beban yang tidak menyenangkan dan menghasilkan kinerja yang buruk bagi perusahaan. Kehadiran dukungan organisasi dapat memicu mekanisme norma resiprositas yang dimana karyawan merasa memiliki kewajiban untuk memberikan upaya terbaik mereka untuk (Kurniawan, 2021).

2.1.1.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Dukungan Organisasi

Menurut Marta & Eliyana (2019) beberapa faktor dari dukungan organisasi diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Sikap Individu

Perilaku setiap individu dalam organisasi memiliki dampak besar terhadap kinerja dukungan organisasi. Sikap positif dari individu mencerminkan bahwa dukungan organisasi telah diterapkan dengan efektif.

2. Norma Subyektif

Setiap perilaku seharusnya didasarkan pada suatu aturan yang dikenal dengan norma. Norma subyektif menegaskan bahwa perilaku setiap anggota organisasi harus sesuai dengan aturan yang telah disepakati bersama.

2.1.1.3 Indikator Dukungan Organisasi

Menurut Rosyiana dalam Amin et al. (2023) terdapat indikator dalam dukungan organisasi, yaitu:

1. Keadilan

Keadilan prosedural yang merujuk pada metode yang digunakan untuk memastikan pembagian sumber daya karyawan secara adil. Terdapat dua jenis keadilan, yaitu keadilan struktural dan keadilan sosial.

2. Dukungan dari atasan

Hal ini merujuk pada pandangan umum karyawan terhadap peran atasan yang mencakup penghargaan terhadap kontribusi karyawan dan perhatian terhadap kesejahteraan karyawan.

3. Penghargaan dan kondisi pekerjaan

Hal ini merujuk pada berbagai bentuk penghargaan yang diberikan perusahaan kepada karyawan, seperti gaji, promosi, program pengembangan karyawan, dan jaminan keamanan kerja.

2.1.2 Konflik Peran Ganda

2.1.2.1 Pengertian Konflik Peran Ganda

Greenhaus dan Beutell (1945) menyatakan bahwa konflik peran ganda adalah konflik antar peran pada individu yang disebabkan oleh kontradiksi antara tekanan pekerjaan dengan keluarga. Tekanan tersebut dipengaruhi oleh kemampuan individu dalam mengatasi tekanan dari pekerjaan serta waktu bekerja yang berlebihan. Di sisi lain pada tekanan keluarga membutuhkan waktu dan tenaga untuk menjalani tanggung jawab keluarga.

Konflik peran ganda dapat diartikan sebagai bentuk dari konflik antar peran yang melibatkan tekanan dari peran pekerjaan dan keluarga yang saling bertentangan, yang dapat dibagi menjadi dua jenis: Konflik Pekerjaan-Keluarga dan Konflik Keluarga-Pekerjaan (Suhartini & Nahwi, 2019). Konflik peran ganda adalah jenis konflik yang terjadi ketika tekanan atau tuntutan dari peran pekerjaan mempengaruhi tanggung jawab yang harus dipenuhi dalam peran keluarga (Olanda & Swasti, 2023). Konflik peran ganda bisa terjadi ketika salah satu peran, yaitu peran pekerjaan, memerlukan atau bahkan menuntut lebih banyak perhatian dibandingkan dengan peran dalam keluarga (Minarika et al., 2020).

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa, konflik peran ganda merupakan konflik peran yang terjadi ketika individu merasa kesulitan untuk

memenuhi tanggung jawab dalam sebuah peran secara maksimal (keluarga/pekerjaan) yang disebabkan oleh tuntutan peran lainnya (pekerjaan/keluarga) yang tidak dapat diabaikan.

2.1.2.2 Indikator Konflik Peran Ganda

Menurut Greenhaus & Beutell dalam Maulidya et al., (2021) terdapat beberapa indikator dari konflik ganda, yaitu:

1. *Time Based Conflict*, adalah konflik yang terjadi karena waktu yang dialokasikan untuk memenuhi satu peran tidak dapat digunakan untuk memenuhi peran lainnya.
2. *Strain Based Conflict*, merujuk pada ketegangan yang timbul dari salah satu peran yang membuat individu kesulitan untuk memenuhi tuntutan peran lainnya
3. *Behavior-Based Conflict*, berkaitan dengan ketidaksesuaian antara pola perilaku yang ditampilkan dengan yang diharapkan dalam kedua peran (pekerjaan atau keluarga)

2.1.2.3 Jenis-Jenis Konflik Peran Ganda

Menurut Byron dalam Darmawati (2019) terdapat dua jenis konflik peran ganda, yaitu:

1. *Work interference with family* (WIF), yaitu konflik yang tumbuh dari pekerjaan yang kemudian dapat mengganggu urusan keluarga. (pekerjaan mengganggu keluarga). Contohnya yaitu seorang karyawan yang merasa bahwa pekerjaan menghalangi mereka untuk menghabiskan waktu dengan anak dan keluarga.

2. *Family interference with work* (FIW), yaitu konflik yang disebabkan oleh percampuran antara masalah keluarga dengan pekerjaan (keluarga mengganggu pekerjaan). Contohnya yaitu seorang karyawan yang terlambat pergi bekerja karena harus mengurus keluarga terlebih dahulu atau seorang karyawan yang marah karena harus meninggalkan pekerjaan lebih awal karena urusan keluarga.

2.1.3 Kinerja Karyawan

2.1.3.1 Pengertian Kinerja Karyawan

Kinerja adalah tingkat pencapaian hasil atau prestasi kerja yang diperoleh oleh seorang pegawai/karyawan dalam periode waktu tertentu, yang disesuaikan dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing. (Khaeruman et al., 2021). Kinerja adalah hasil yang dapat diraih oleh seseorang dalam jangka waktu tertentu sesuai dengan tugas yang diberikan untuk mencapai tujuan perusahaan (Khusnul et al., 2022). Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Made et al., 2021). Kinerja adalah hasil kerja yang diperoleh oleh seorang pegawai sesuai dengan tugas yang diberikan dalam jangka waktu tertentu. Kinerja juga mencerminkan pelaksanaan tugas oleh pegawai yang biasanya menjadi dasar penilaian terhadap individu atau organisasi. Kinerja yang baik merupakan faktor penting untuk mencapai tujuan organisasi (Guna et al., 2022). Kinerja merupakan hasil yang dipengaruhi oleh motivasi dan kemampuan seseorang dalam menyelesaikan tugas atau pekerjaannya. Setiap individu seharusnya memiliki tingkat kesediaan dan kemampuan tertentu dalam melaksanakan tugas tersebut. (Widodo & Yandi, 2022)

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang diukur dari kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan ketentuan dalam jangka waktu tertentu. Kinerja tidak hanya mencerminkan seberapa baik seorang karyawan menyelesaikan pekerjaannya, tetapi juga merupakan dasar untuk penilaian karyawan dan organisasi.

Kinerja karyawan yang baik sangat penting bagi perkembangan perusahaan, selain akan menguntungkan secara finansial, kinerja yang baik akan menjadi sebuah fondasi yang kuat bagi perusahaan.

2.1.3.2 Indikator Kinerja Karyawan

Menurut Mathis dan Jackson dalam Kusdianto & Muhani (2020) indikator yang mempengaruhi kinerja diantaranya:

1. Kuantitas

Kuantitas merujuk pada jumlah yang dihasilkan, yang dapat diukur dalam bentuk seperti jumlah unit atau jumlah siklus aktivitas yang berhasil diselesaikan oleh karyawan.

2. Kualitas

Kualitas merupakan kepatuhan dalam prosedur, disiplin, serta dedikasi. Kualitas kerja diukur berdasarkan bagaimana pegawai menilai hasil pekerjaan yang mereka capai, serta sejauh mana tugas tersebut diselesaikan dengan keterampilan dan kemampuan yang dimiliki

3. Kehadiran

Kehadiran merupakan keikutsertaan karyawan secara fisik dan mental dalam aktivitas pekerjaan dalam kurun waktu tertentu.

4. Kemampuan Bekerja Sama

Kemampuan bekerja sama merupakan kemampuan seorang karyawan untuk berkolaborasi dengan individu lain dalam menuntaskan tugas yang diberikan, dengan tujuan untuk mencapai hasil yang diinginkan..

2.1.3.3 Karakteristik Kinerja Karyawan

Menurut Mangkunegara dalam Kristanti & Pangastuti (2021) karakteristik orang yang memiliki kinerja tinggi, yaitu :

1. Memiliki tanggung jawab yang tinggi.
2. Berani mengambil keputusan dan menanggung resiko yang akan terjadi.
3. Memiliki tujuan yang realistis.
4. Memiliki rencana kerja dan berjuang untuk mendapatkannya.
5. Memanfaatkan feedback yang konkrit dalam seluruh kegiatan yang dilakukan.
6. Mencari program untuk merealisasikan rencana yang telah dibuat.

2.1.3.4 Tujuan dan Manfaat Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja merupakan proses evaluasi seberapa baik karyawan melakukan pekerjaannya. Adapun tujuan dari penilaian kinerja menurut Noe dalam Sinollah & Hermawanto (2020), yaitu:

1. Tujuan strategis, artinya penilaian kinerja berperan dalam mendukung perusahaan untuk mencapai sasaran bisnis yang telah ditetapkan .

2. Tujuan administrasi, artinya penilaian kinerja digunakan oleh lembaga untuk menyediakan informasi yang diperlukan dalam pengambilan keputusan.
3. Tujuan pengembangan, artinya penilaian kinerja dijadikan sebagai tolak ukur untuk mengetahui jenis pengembangan yang dibutuhkan karyawan.

Terdapat manfaat dari penilaian kinerja menurut Simanjutak dalam Sinollah & Hermawanto (2020), antara lain:

1. Peningkatan kerja, bila penilaian kinerja seseorang rendah maka atasan akan mencari upaya untuk meningkatkan kinerja tersebut.
2. Pengembangan SDM, manajemen dan individu dapat mengembangkan kemampuan yang dimiliki setiap individu baik dalam pemenuhan kebutuhan lembaga maupun dalam pengembangan karir karyawan.
3. Pemberian kompensasi, agar pemberian kompensasi/imbalan dapat dilakukan dengan adil maka harus didasarkan pada seberapa baik kinerja/kontribusi karyawan tersebut
4. Program peningkatan produktivitas.
5. Program kepegawaian, termasuk promosi, rotasi dan mutasi, serta perencanaan karir karyawan.
6. Menghindari perlakuan diskriminasi.

2.2 Penelitian Terdahulu

Terdapat beberapa hasil penelitian terdahulu yang datanya dijadikan pertimbangan dalam penelitian ini dengan menggunakan variabel-variabel yang sama. Penelitian-penelitian tersebut dapat dilihat pada Tabel 2.1 berikut.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Peneliti, Tahun, dan Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian	Sumber Referensi
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1	Xinyuan Roy Zhao and Jiale Wang, Rob Lawa, Xinping Pan (2020) <i>A Meta-Analytic Model on The Role of Organizational Support in Work Family Conflict and Employee Satisfaction</i>	Dukungan Organisasi dan Konflik Peran Ganda	Kepuasan Karyawan	Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa dukungan organisasi berpengaruh terhadap konflik peran ganda	International Journal of Contemporary Hospitality Management 2020 Vo.13 No.12 Hal 3767-3787
2	Ni Made Rani Untari, I Wayan Sujana, Ni Nyoman Ari Novarani (2021) Pengaruh Kecerdasan Emosional, Motivasi Ekstrinsik, dan Dukungan Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Perumda Tirta Amertha Buana Kabupaten Tabanan	Dukungan Organisasi dan Kinerja Karyawan	Kecerdasan Emosional dan Motivasi Ekstrinsik	Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa dukungan organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan	Jurnal EMAS Vol.2 No.3 2021 E-ISSN: 2774-3020
3	Intan Kumala Sari Tania Rezki Farha, Vicky F Sanjaya (2021)Pengaruh Konflik Peran Ganda terhadap Kinerja Karyawan dengan Stress Kerja Sebagai Mediasi	Konflik Peran Ganda dan Kinerja Karyawan	Stress Kerja	Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa konflik peran ganda berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan	Jurnal Gentiaras Manejemen dan Akutansi Vol.13 No.1 2021 E-ISSN:2086-9592 Hal 051-059

	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
4	Tri Yulian Pratiwi & Ike Betria, (2021) Konflik Peran Ganda dan Stress Kerja Pada Karyawan Perempuan	Konflik Peran Ganda dan Kinerja Karyawan	Stress Kerja	Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa konflik peran ganda berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan	Jurnal Ilmiah Cano Ekomos Vol.10, No.2, 2021
5	Rici Pebriana Sari & Afriyeni (2023) Pengaruh Organizational Support, dan Self Efficacy terhadap Work Family Conflict Tenaga Kependidikan Non PNS di Direktorat Universitas Negeri Padang	Dukungan Organisasi, Konflik Peran Ganda dan Kinerja Karyawan	Self Efficacy	Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa dukungan organisasi berpengaruh negatif terhadap konflik peran ganda	Jurnal Pendidikan Tambusai Vol. 7, No.3, 2023 E-ISSN: 2614-6754 P-ISSN: 2614-6754 Hal: 28870-28880
6	Marshal Ahmed Wattoo, Shuming Zhao, Meng Xi (2018) <i>Perceived organizational support and employee well-being: Testing the mediatory role of work-family facilitation and work-family conflict</i>	Dukungan organisasi dan Konflik peran ganda	Kesejahteraan Karyawan	Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa dukungan organisasi berpengaruh terhadap konflik peran ganda	Chinese Management Studies (2018) ISSN : 1750-614X
7	Anisa Minarika, Renny Sri Purwanti, Ali Muhidin, (2020) Pengaruh <i>Work Family Conflict</i> dan <i>Work Life Balance</i> Terhadap Kinerja Karyawan Wanita	Konflik peran ganda dan kinerja karyawan	Work Life Balance	Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa konflik peran ganda berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan	Business Management and Entrepreneurship Journal Vol.2, No.1 (2020) E-ISSN: 2684-8740 P-ISSN: 2684-8759

	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	(Suatu Studi pada PT. Coconut Utama Pangandaran)			kinerja karyawan	
8	Masyita Muis, M.Furqaan Nai'em, Andi Arsunan Arsin, A.Muflihah Darwis, Yahya Thamrin, Nurul Anniza Putri hans. (2021) <i>The effect of multiple role conflicts and work stress on the work performance of female employees</i>	Konflik Peran Ganda dan Kinerja Karyawan	Stress Kerja	Hasil penelitian ini menyatakan bahwa konflik peran ganda berpengaruh terhadap kinerja karyawan	Gaceta Sanitaria, Vol.35, Hal S90-S93 (2021)
9	Aditiya Olanda & Ika Korika Swasti, (2023) <i>The Influence of Work Life Balance, Work Motivation and Dual Role Conflict on Employee Performance</i> CV. Huda Jaya Sidoarjo	Konflik Peran Ganda dan Kinerja Karyawan	Work Life Balance dan Motivasi Kerja	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa konflik peran ganda berpengaruh terhadap kinerja karyawan	Jurnal Analisis Bisnis Indonesia (IJBA), Jil.3, No.5, Hal 1619-1630 (2023)
10	Wiendy Puspita Sari & Asty Ayuningtyas Agustini (2024) Work From Home terhadap Kinerja Melalui Work Family Conflict pada Instansi Pemerintah Pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus di KPU Bandung)	Konflik Peran Ganda dan Kinerja Karyawan	Work From Home	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa konflik peran ganda memiliki pengaruh moderasi terhadap kinerja karyawan	Journal of Innovation Research and Knowledge Vol.4 No.3 (2024)

2.3 Kerangka Pemikiran

Sebagai aset organisasi, sumber daya manusia memainkan peran yang sangat penting dalam kesuksesan sebuah organisasi, hal ini karena kinerja yang

mereka tunjukkan memiliki dampak besar terhadap efektivitas kinerja perusahaan. Kinerja karyawan dapat mencerminkan sejauh mana perusahaan mampu mengelola dan mengalokasikan sumber dayanya, sehingga kinerja menjadi aspek yang sangat penting untuk dicapai oleh setiap perusahaan. Salah satu cara untuk meningkatkan kinerja karyawan adalah dengan meningkatkan dukungan organisasi.

Dukungan organisasi merupakan persepsi karyawan tentang sejauh mana organisasi memperhatikan kesejahteraan mereka dan memberikan dukungan. Dengan demikian, karyawan merasa dihargai sebagai bagian penting dari organisasi dan merasa memiliki tanggung jawab terhadap perusahaan yang mereka jalankan. Hal ini menunjukkan adanya hubungan positif antara persepsi dukungan organisasi dan kinerja karyawan. Artinya, jika karyawan merasa mendapat dukungan yang tinggi dari organisasi, maka kinerja yang mereka berikan kepada perusahaan akan meningkat (Karlinda et al., 2022). Hal ini sejalan dengan penelitian yang menunjukkan bahwa dukungan organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan (Made et al., 2021). Jika karyawan merasakan bahwa dukungan organisasi yang mereka terima tinggi, mereka akan mengintegrasikan keanggotaan mereka dalam organisasi ke dalam identitas diri mereka dan membangun hubungan yang lebih positif serta persepsi yang baik terhadap organisasi tersebut. Hal ini juga akan memperkuat komitmen karyawan. Komitmen yang tinggi ini akan mendorong karyawan untuk bekerja keras dalam membantu organisasi mencapai tujuannya, sekaligus meningkatkan harapan bahwa kinerja mereka akan diperhatikan dan dihargai oleh organisasi. (Kartika Sari, 2019). Terdapat 3 indikator dalam dukungan organisasi yaitu keadilan, dukungan dari atasan dan penghargaan dan kondisi kerja

(Rosyiana dalam Amin et al., 2023). Ketika karyawan merasakan nilai, kepedulian dan dukungan organisasi, mereka akan mengembangkan rasa memiliki dan keterikatan emosional yang akan menurunkan konflik peran ganda yang mereka rasakan (Wattoo et al., 2018).

Selain itu, faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah konflik peran ganda. Melalui kontribusi karyawan, perusahaan dapat secara objektif mengukur hubungan antara kinerja karyawan dan hasil yang menguntungkan bagi perusahaan. Karyawan wanita, selain memiliki peran sebagai pegawai di perusahaan, seringkali memiliki tanggung jawab lain di luar pekerjaan, seperti sebagai istri atau ibu. Peran-peran tambahan ini membuat karyawan wanita berbeda dengan karyawan laki-laki, karena mereka memiliki kewajiban ganda yang harus dipenuhi, baik di lingkungan kerja maupun di rumah. Dengan kedua peran tersebut memicu konflik antar peran atau konflik peran ganda. Konflik peran ganda yaitu konflik yang terjadi ketika seseorang merasa kesulitan untuk memenuhi tanggung jawab dalam sebuah peran secara maksimal (keluarga/pekerjaan) yang disebabkan oleh tuntutan peran lainnya (pekerjaan/keluarga) yang tidak dapat diabaikan.

Kinerja adalah hasil yang diperoleh dari pekerjaan, yang diukur berdasarkan kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan dalam periode waktu tertentu.. Terdapat 4 indikator dalam kinerja yaitu kuantitas, kualitas, kehadiran dan kemampuan bekerja sama (Kusdianto & Muhani, 2020).

Dalam lingkungan kerja, dukungan organisasi memainkan peran yang penting untuk mempengaruhi kinerja karyawan .Namun, dukungan organisasi tidak dapat

sepenuhnya menghilangkan konflik peran ganda yang dihadapi oleh para karyawan terutama wanita. Dukungan organisasi berpengaruh positif terhadap konflik peran ganda (Zhao et al., 2020). Konflik peran ganda muncul ketika adanya pertentangan antara tuntutan pekerjaan dan tanggung jawab keluarga. Konflik peran ganda berpengaruh terhadap kinerja karyawan, semakin tinggi konflik peran ganda yang dialami oleh karyawan maka kinerja karyawan semakin menurun (Minarika et al., 2020). Konflik peran ganda berperan sebagai perantara yang dapat mengurangi efektivitas dari dukungan organisasi. Hal ini sejalan dengan penelitian yang menjelaskan bahwa meskipun perusahaan memberikan dukungan organisasi yang baik, namun kinerja karyawan tetap bisa menurun jika mengalami konflik peran ganda (Rudolph et al., 2022).

Berdasarkan teori dukungan organisasi (*Perceived Organizational Support/POS*), ketika karyawan merasa bahwa organisasi memperhatikan kesejahteraan mereka dan memberikan bantuan yang memadai, mereka lebih mampu menangani konflik peran yang muncul dari tuntutan pekerjaan dan keluarga. Hal ini, pada akhirnya akan berdampak pada peningkatan kinerja mereka di tempat kerja (Eisenberger et al., 1986).

Dukungan dari organisasi dapat berupa kebijakan fleksibilitas, tunjangan keluarga, pelatihan manajemen stres, dan budaya organisasi yang mendukung keseimbangan kehidupan kerja. Karyawan yang merasa di dukung oleh organisasi cenderung memiliki motivasi yang lebih tinggi, lebih terlibat dalam pekerjaan dan memiliki komitmen yang lebih besar terhadap organisasi.

Ketika karyawan merasa mendapat dukungan ini, mereka akan lebih mudah menavigasi tuntutan dari peran pekerjaan dan peran pribadi, sehingga menurunkan konflik peran ganda. Konflik peran ganda seringkali memicu kelelahan, ketegangan, dan kesulitan fokus pada pekerjaan, yang mengakibatkan penurunan kinerja. Namun, ketika konflik peran ganda berhasil diminimalkan melalui dukungan organisasi, karyawan dapat mencapai produktivitas yang lebih tinggi, karena beban psikologis mereka berkurang. Maka dari itu, dukungan organisasi dapat berperan sebagai faktor penentu dalam mengurangi konflik peran ganda, yang pada akhirnya berdampak positif pada kinerja karyawan

Berdasarkan teori Greenhaus dan Beutell (1945) menyatakan bahwa konflik peran ganda adalah konflik antar peran pada individu yang disebabkan oleh kontradiksi antara tekanan pekerjaan dengan keluarga. Tekanan tersebut dipengaruhi oleh kemampuan individu dalam mengatasi tekanan dari pekerjaan serta waktu bekerja yang berlebihan. Di sisi lain pada tekanan keluarga membutuhkan waktu dan tenaga untuk menjalani tanggung jawab keluarga.

Terdapat 3 indikator dalam konflik peran ganda yaitu *Time Based Conflict*, *Strain Based Conflict*, dan *Behavior-Based Conflict* (Maulidya et al., 2021). Konflik peran ganda ini mulai memberikan dampak signifikan terhadap aktivitas dan keputusan yang diambil oleh wanita, baik dalam peran mereka sebagai karyawan maupun sebagai ibu rumah tangga. Peran ganda ini menciptakan dilema dan rasa ketidakberdayaan, yang sering kali memengaruhi kinerja mereka. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa menjalani peran ganda menjadi tantangan bagi perempuan dalam mencapai kesuksesan karier sekaligus menghadapi kesulitan

dalam menjaga keseimbangan antara kehidupan keluarga dan pekerjaan (Suhartini & Nahwi, 2019).

Konflik peran ganda juga berhubungan dengan dukungan organisasi. Ketika karyawan merasakan nilai, kepedulian dan dukungan organisasi, mereka akan mengembangkan rasa memiliki dan keterikatan emosional yang akan menurunkan konflik peran ganda yang mereka rasakan (Wattoo et al., 2018). Hal ini sejalan dengan penelitian yang menunjukkan bahwa dukungan organisasi berpengaruh terhadap konflik peran ganda, yang berarti semakin tinggi dukungan organisasi yang diberikan maka akan semakin rendah tingkat konflik peran ganda yang dirasakan (Zhao et al., 2020).

Menurut Wayne et al. (2017), karyawan yang mengalami WFC memiliki sumber daya yang menurun dan memutuskan untuk menyimpan sumber daya tersebut daripada menggunakannya untuk memenuhi tuntutan dan tekanan pekerjaan sehingga kinerja karyawan tersebut kurang baik. Pernyataan tersebut mengindikasikan bahwa karyawan yang mengalami *work family conflict* memiliki sumberdaya (tenaga, pikiran dan emosional) yang rendah sehingga mempengaruhi kemampuan karyawan dalam memenuhi tuntutan dan tekanan pekerjaan yang tinggi. Dengan kata lain, karyawan yang mendapat dukungan dari organisasi akan menunjukkan kinerja yang menurun ketika karyawan tersebut *mengalami work family conflict* yang tinggi dibandingkan saat karyawan mengalami *work family conflict* rendah

Konflik peran ganda merupakan variabel moderasi dalam hubungan antara dukungan organisasi dan kinerja karyawan. Konflik ini memengaruhi sejauh mana

dukungan organisasi dapat memberikan dampak positif terhadap kinerja. Ketika konflik peran ganda rendah, dukungan organisasi menjadi lebih efektif dalam membantu karyawan menjalankan tanggung jawab mereka, sehingga kinerja cenderung meningkat secara signifikan. Sebaliknya, ketika konflik peran ganda tinggi, tekanan dari tuntutan yang saling bertentangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi dapat mengurangi efektivitas dukungan organisasi, sehingga hubungan antara dukungan organisasi dan kinerja menjadi lebih lemah.

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa WFC mempunyai pengaruh moderasi terhadap tingkat kinerja karyawan. Oleh sebab itu, pada penelitian ini diprediksi bahwa variabel work family conflict dapat memoderasi pengaruh dukungan organisasi terhadap kinerja karyawan (Wijayadene et al., 2022)

Dalam konteks ini, penting bagi organisasi untuk memahami peran konflik peran ganda sebagai faktor yang dapat memperkuat atau melemahkan dampak kebijakan dukungan terhadap kinerja. Organisasi perlu merancang kebijakan dan program yang tidak hanya memberikan dukungan umum tetapi juga mampu merespons kebutuhan spesifik karyawan dengan tingkat konflik peran yang tinggi, seperti fleksibilitas kerja, program keseimbangan kerja-kehidupan, konseling, atau bentuk dukungan tambahan lainnya. Dengan pendekatan yang lebih responsif terhadap dinamika konflik peran ganda, organisasi dapat mengoptimalkan pengaruh positif dukungan terhadap kinerja karyawan secara menyeluruh, menciptakan lingkungan kerja yang produktif, dan membantu karyawan mengelola tanggung jawab ganda mereka secara lebih baik.

Kesimpulannya, konflik peran ganda tidak hanya menjadi tantangan bagi karyawan tetapi juga menjadi elemen penting yang menentukan keberhasilan dukungan organisasi dalam meningkatkan kinerja. Dengan memahami dan mengatasi konflik ini secara strategis, organisasi dapat memastikan bahwa karyawannya tetap produktif dan termotivasi meskipun menghadapi tuntutan dari berbagai peran yang mereka jalani.

Berdasarkan uraian diatas dapat digambarkan suatu kerangka teoritis yang menunjukan bahwa konflik peran ganda dapat memoderasi pengaruh dukungan organisasi terhadap kinerja.

2.4 Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian yaitu :

- H1 Dukungan organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan wanita yang sudah menikah di CV. Putra AR
- H2 Konflik peran ganda dapat memoderasi hubungan antara dukungan organisasi dengan kinerja karyawan wanita yang sudah menikah di CV. Putra AR.