

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Tinjauan Pustaka

Dalam bab ini akan dijelaskan tentang dasar teori yang digunakan sebagai acuan dalam mengembangkan penelitian ini. Bab ini akan memuat dan mengkaji beberapa tinjauan pustaka dan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan pengaruh konflik peran ganda dan stres kerja terhadap kinerja karyawan.

2.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia adalah suatu proses yang mencakup evaluasi terhadap kebutuhan SDM, mendapatkan orang-orang untuk memenuhi kebutuhan itu, dan mengoptimalkan pendayagunaan sumber daya yang penting tersebut dengan cara memberikan insentif dan penugasan yang tepat, agar sesuai dengan kebutuhan dan tujuan organisasi di mana SDM itu berada (Widodo, 2015: 2).

Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengelola hubungan dan peran karyawan untuk mencapai tujuan organisasi, karyawan, dan sosial secara efektif dan efisien (Hasibuan, 2021: 78). Manajemen sumber daya manusia adalah perencanaan, pengkoordinasian, pelaksanaan dan pengawasan, pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, keterpaduan, pemeliharaan dan pemisahan pekerja untuk mencapai tujuan organisasi (Mangkunegara, 2019: 43).

Berdasarkan beberapa pendapat ahli maka dapat disimpulkan bahwa

manajemen sumber daya manusia memiliki peranan penting dalam memenuhi kebutuhan sumber daya manusia mulai dari perencanaan hingga pengevaluasian sumber daya manusia yang bertujuan untuk membantu dalam pencapaian tujuan organisasi atau perusahaan.

2.1.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia memiliki fungsi utama. Fitur utama dari Manajemen Sumber Daya Manusia adalah (Wahyudi, 2020: 12):

- a. Fungsi perencanaan. Melakukan tugasnya dalam perencanaan kebutuhan pengadaan, pelatihan personel dan pemeliharaan.
- b. Fungsi pengorganisasian. Kembangkan organisasi Anda dengan merancang struktur dan hubungan antara tugas-tugas yang akan dilakukan oleh tenaga kerja yang disiapkan.
- c. fungsi pengarahan. Mendorong terciptanya kemauan untuk bekerja secara efektif dan efisien.
- d. Fungsi pengendalian. Khususnya di bidang sumber daya manusia, mengukur antar kegiatan yang dilakukan pada standar yang telah ditetapkan.

Adapun fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia terdiri dari tiga fungsi (Sutrisno, 2019: 101):

- a. Fungsi Manajerial: Perencanaan, Pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian.
- b. Fungsi Operasional: Pengadaan, Pengembangan, Kompensasi, Pengintegrasian, Pemeliharaan, dan Pemutusan hubungan kerja.
- c. Fungsi Pemadu: Memadukan sumberdaya manusia dalam mencapai tujuan organisasi perusahaan.

Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia yaitu fungsi manajerial MSDM dan fungsi operasional MSDM dijelaskan (Sedarmayanti, 2021: 6-8):

a. Fungsi manajerial MSDM

1) Perencanaan

Semua manajer harus menyadari pentingnya perencanaan dan manajer harus memperhatikan fungsi perencanaan.

2) Pengorganisasian

Setelah menentukan tindakan yang akan diambil, organisasi dan karyawannya berkomitmen untuk menerapkannya. Organisasi adalah alat untuk mencapai tujuan, dan sumber daya manusia membentuk organisasi yang membentuk struktur hubungan antara posisi, kepegawaian, dan faktor fisik.

3) Pengawasan

Tugas supervisor adalah memantau dan mengontrol pelaksanaan dan membandingkannya dengan rencana. Ketika penyimpangan terjadi, tindakan korektif/perubahan rencana dibuat untuk membuat penyesuaian yang diperlukan untuk penyimpangan yang tidak dapat dihindari.

b. Fungsi Operasional MSDM

1) Pengadaan

Pengadaan SDM adalah kegiatan pengadaan jumlah dan kualitas personel yang tepat yang diperlukan untuk mencapai tujuan bisnis. Rekrutmen adalah tugas/bidang tanggung jawab departemen SDM. Rekrutmen meliputi perencanaan personalia, rekrutmen, seleksi, penempatan, dan orientasi.

2) Pengembangan SDM

Karyawan harus dikembangkan melalui pelatihan dan pengembangan untuk meningkatkan keterampilan, pengetahuan dan sikap mereka untuk melakukan pekerjaan mereka dengan baik. Pengembangan adalah proses pendidikan jangka Panjang di mana pemimpin secara otomatis mempelajari konsep dan teori.

3) Pemberian kompensasi/balas jasa

Fungsi kompensasi adalah memberikan kompensasi langsung dan tidak langsung yang adil dan wajar, dalam bentuk berwujud dan tidak berwujud, atas kontribusi karyawan/perusahaan untuk mencapai tujuan.

4) Pengintegrasian pegawai

Kemampuan integrasi membantu melindungi kepentingan karyawan, perusahaan, dan masyarakat. Bisnis perlu memahami emosi dan sikap karyawan untuk dipertimbangkan saat membuat keputusan/kebijakan terkait masalah personalia seperti keluhan, klaim, tindakan disipliner, demonstrasi, pemogokan, sabotase.

5) Pemeliharaan pegawai

Fungsi retensi adalah upaya untuk mempertahankan kontinuitas dari keadaan yang diperoleh pada fungsi sebelumnya. Dua aspek penting dari seorang karyawan yang tinggal dalam fungsi pemeliharaan adalah sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan kondisi fisik karyawan.

6) Pemutusan hubungan kerja

Fungsi pemutusan hubungan kerja menjadi rumit dan sulit ketika seorang karyawan meninggalkan perusahaan sebelum masa kerja berakhir. Oleh karena itu, merupakan tanggung jawab perusahaan untuk memenuhi

kebutuhan khusus akibat pemutusan hubungan kerja, seperti: B. Pemberian Hak Pensiun, Santunan, dan Pensiun.

2.1.3 Konflik Peran Ganda (*Work-Family Conflict*)

Work family conflict adalah salah satu dari bentuk *interrole conflict* yaitu tekanan atau ketidakseimbangan peran antara peran dipekerjaan dengan peran didalam keluarga (Greenhaus & Beutell, 2021: 67). Jam kerja yang panjang dan beban kerja yang berat merupakan pertanda langsung akan terjadinya konflik pekerjaan-keluarga, dikarenakan waktu dan upaya yang berlebihan dipakai untuk bekerja mengakibatkan kurangnya waktu dan energi yang bisa digunakan untuk melakukan aktivitas-aktivitas keluarga.

2.1.3.1 Pengertian Konflik Peran Ganda (*Work-Family Conflict*)

Dalam kehidupan manusia ada begitu banyak kepentingan yang harus dilakukan. Jika kepentingan-kepentingan tersebut harus dilakukan secara bersamaan dan saling menekan satu sama lainnya. Maka akan menimbulkan konflik. Konflik adalah sebagai sebuah proses yang dimulai ketika satu pihak menganggap pihak lain secara negatif atau memengaruhi sesuatu secara negatif (Robbins, 2022: 447).

Peran adalah suatu perilaku atau tugas yang dilakukan oleh seseorang karena posisi yang dimilikinya. Dari kedua definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa dengan adanya dua peran sekaligus dalam satu waktu dapat menimbulkan konflik antar kedua peran tersebut (Jennifer & George, 2016: 14). Adanya keterbatasan waktu dan sumber daya tersebut dapat membuat seseorang mengalami kesulitan dalam menyeimbangkan perannya dalam pekerjaan dan keluarga

(Hammer dalam Maria, 2018: 76).

Konflik peran ganda (*work-family conflict*) adalah salah satu bentuk dari konflik antar peran dimana adanya tekanan peran dari peran pekerjaan dan peran keluarga dan adanya ketidaksesuaian antar peran tersebut dalam beberapa hal. Ketika waktu, tenaga, dan tuntutan perilaku peran dalam satu domain (pekerjaan atau keluarga) membuatnya sulit untuk memenuhi tuntutan dari domain lainnya seperti pekerjaan atau keluarga (Shein & Chen, 2019: 2). Tuntutan pekerjaan berhubungan dengan tekanan yang berasal dari beban kerja yang berlebihan dan waktu, seperti pekerjaan yang harus diselesaikan terburu-buru dan deadline, ataupun jumlah pekerjaan yang menumpuk dan cukup menyita waktu dalam pengerjaannya. Tuntutan keluarga berhubungan dengan waktu yang dibutuhkan untuk menangani tugas-tugas rumah tangga dan menjaga serta mengasuh anak.

Work family conflict adalah salah satu dari bentuk *interrole conflict* yaitu tekanan atau ketidakseimbangan peran antara peran dipekerjaan dengan peran didalam keluarga (Greenhaus & Beutell, 2021: 78). Jam kerja yang panjang dan beban kerja yang berat merupakan pertanda langsung akan terjadinya konflik pekerjaan-keluarga, dikarenakan waktu dan upaya yang berlebihan dipakai untuk bekerja mengakibatkan kurangnya waktu dan *energy* yang bisa digunakan untuk melakukan aktivitas-aktivitas keluarga.

Work family conflict sebagai konflik peran yang terjadi pada karyawan, di satu sisi ia harus melakukan pekerjaan di kantor dan di sisi lain harus memperhatikan keluarga secara utuh, sehingga sulit membedakan antara pekerjaan mengganggu keluarga dan keluarga mengganggu pekerjaan (Frone, et., all, 2022:

45). Pekerjaan mengganggu keluarga, artinya sebagian besar waktu dan perhatian dicurahkan untuk melakukan pekerjaan sehingga kurang mempunyai waktu untuk keluarga. Sebaliknya keluarga mengganggu pekerjaan berarti sebagian besar waktu dan perhatiannya digunakan untuk menyelesaikan urusan keluarga sehingga mengganggu pekerjaan. Konflik pekerjaan-keluarga ini terjadi ketika kehidupan rumah seseorang.

Work-family conflict dapat didefinisikan sebagai bentuk konflik peran dimana tuntutan peran dari pekerjaan dan keluarga secara mutual tidak dapat disejajarkan dalam beberapa hal. Hal ini biasanya terjadi pada saat seseorang berusaha memenuhi tuntutan peran dalam pekerjaan dan usaha tersebut dipengaruhi oleh kemampuan orang yang bersangkutan untuk memenuhi tuntutan keluarganya, atau sebaliknya, dimana pemenuhan tuntutan peran dalam keluarga dipengaruhi oleh kemampuan orang tersebut dalam memenuhi tuntutan pekerjaannya (Frone, et., all, 2022: 45). Contohnya saat seorang wanita yang sudah memiliki anak harus berkewajiban mengurus anak dirumah namun juga memilih untuk menjadi wanita karier, akan terjadi konflik peran dimana tuntutan peran sebagai seorang ibu dan wanita karier berbeda. Wanita yang dapat memenuhi tuntutan pekerjaan dipengaruhi juga oleh kemampuannya memnuhi tuntutan sebagai ibu.

Tuntutan pekerjaan berhubungan dengan tekanan yang berasal dari beban kerja yang berlebihan dan waktu, seperti; pekerjaan yang harus diselesaikan terburu-buru dan deadline (Yang Chen, et., all, 2020: 131). Sedangkan tuntutan keluarga berhubungan dengan waktu yang dibutuhkan untuk menangani tugas-tugas rumah tangga dan menjaga anak. Tuntutan keluarga ini ditentukan oleh

besarnya keluarga, komposisi keluarga dan jumlah anggota keluarga yang memiliki ketergantungan terhadap anggota yang lain.

Berdasarkan beberapa definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa *work-family conflict* merupakan salah satu bentuk dari konflik peran dimana secara umum dapat didefinisikan sebagai kemunculan stimulus dari dua tekanan peran. Kehadiran salah satu peran akan menyebabkan kesulitan dalam memenuhi tuntutan peran yang lain. Sehingga mengakibatkan individu sulit membagi waktu dan sulit untuk melaksanakan salah satu peran karena hadirnya peran yang lain.

2.1.3.2 Faktor-Faktor Konflik Peran Ganda (*Work-Family Conflict*)

Dalam kehidupan, setiap fenomena akan terjadi jika ada faktor penyebab terjadinya suatu fenomena. Sama halnya dengan peran ganda yang diperankan oleh wanita yang menimbulkan konflik bagi pemerannya dapat dipicu oleh beberapa faktor, diantaranya (Haus dan Beutell dalam Maherani, 2023: 73):

1. Permintaan waktu akan satu peran yang tercampur dengan pengambilan bagian dalam peran yang lain.
2. Stres yang dimulai dalam satu peran yang terjatuh ke dalam peran lain dikurangi dari kualitas hidup dalam peran itu.
3. Kecemasan dan kelelahan yang disebabkan ketegangan dari satu peran dapat mempersulit untuk peran yang lainnya.
4. Perilaku yang efektif dan tepat dalam satu peran tetapi tidak efektif dan tidak tepat saat dipindahkan ke peran yang lainnya.

Faktor-faktor yang memengaruhi konflik peran ganda (*work-family conflict*), yaitu (Stoner dalam Shein & Chen, 2019: 54):

1. *Time pressure*, semakin banyak waktu yang digunakan untuk bekerja maka semakin sedikit waktu untuk keluarga.
2. *Family size and support*, semakin banyak anggota keluarga maka semakin banyak konflik, dan semakin banyak dukungan keluarga maka semakin sedikit konflik.
3. *Work satisfaction*, semakin tinggi kepuasan kerja maka konflik yang dirasakan semakin sedikit.
4. *Marital and life satisfaction*, ada asumsi bahwa wanita bekerja memiliki konsekuensi yang negative terhadap pernikahannya.
5. *Size of firm*, banyaknya karyawan dalam perusahaan mungkin saja memengaruhi konflik peran ganda seseorang.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa konflik peran ganda dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik dari sisi tuntutan waktu, tekanan peran, hingga tingkat kepuasan dalam kehidupan kerja dan keluarga. Selain faktor-faktor tersebut, faktor sosial budaya seperti budaya patriarki juga memiliki peran penting. Dalam budaya patriarki, perempuan, khususnya yang sudah menikah, sering kali dibebankan dengan ekspektasi untuk tetap mengutamakan peran domestik meskipun mereka juga menjalani peran profesional. Tekanan budaya ini memperbesar ketegangan antara tuntutan pekerjaan dan tanggung jawab keluarga, sehingga meningkatkan potensi terjadinya konflik peran ganda pada wanita bekerja.

2.1.3.3 Ciri-Ciri Konflik Peran Ganda (*Work-Family Conflict*)

Orang yang mengalami konflik peran ganda (*work-family conflict*) memiliki ciri-ciri sebagai berikut (Greenhaus dan Beutell, 2021: 85):

1. Perasaan bersalah

Perasaan yang timbul dari dalam diri wanita karir dikarenakan oleh beberapa hal, antara lain: takut menyaingi karir suami, keluarga menjadi tidak terurus, serta waktu luang untuk anak-anak semakin berkurang.

2. Mudah jengkel dan marah

Emosi yang mudah meluap akibat beban kerja dan disatu sisi beban untuk mengurus dan merawat keluarga. Emosi mudah marah dan jengkel biasanya yang menjadi korbannya adalah suami dan anak, sedangkan apabila di tempat kerja yang menjadi korbannya adalah rekan kerja

3. Menurunnya prestasi

Beban kerja yang berlebihan yang harus ditanggung membuat para wanita karier sering mengalami stres, yang berakibat pada penurunan prestasi kerja, banyak melakukan kesalahan, serta sering datang terlambat di tempat kerja.

2.1.3.4 Dimensi dan Indikator Konflik Peran Ganda (*Work-Family Conflict*)

Dimensi dan indikator konflik peran ganda (*work- family conflict*) sebagai berikut (Greenhaus dan Beutel, 2021: 24):

1. Berdasarkan Waktu (*Time based conflict*)

Adalah waktu yang dibutuhkan untuk menjalankan salah satu tuntutan (pekerjaan atau keluarga) dapat mengurangi waktu untuk menjalankan tuntutan yang lainnya (keluarga atau pekerjaan) sehingga menghambat peran lainnya.

Indikatornya adalah sebagai berikut:

- a. Waktu untuk keluarga;
- b. Tuntutan kehidupan bermasyarakat;

c. Hari libur untuk bekerja.

2. Berdasarkan Tekanan (*Stain based conflict*)

Adalah konflik yang terjadi karena adanya tekanan dari salah satu peran seperti stres, mudah tersinggung, yang dapat memengaruhi kinerja peran lainnya.

Indikatornya sebagai berikut:

- a. Permasalahan dalam keluarga memengaruhi waktu untuk bekerja;
- b. Permasalahan dalam keluarga memengaruhi produktivitas dalam bekerja;
- c. Tuntutan pekerjaan memengaruhi kehidupan keluarga;
- d. Terjadinya keluhan dari anggota keluarga akibat dari karyawan.

3. Berdasarkan perilaku (*Behavior based conflict*)

Merupakan konflik dimana pola – pola tertentu dalam peran – perilaku yang tidak sesuai dengan harapan mengenai perilaku dalam peran lainnya. Misalnya, manajer menekankan kepercayaan diri, kestabilan emosi, dan objektivitas. Hal ini kontras dengan harapan, citra dan perilaku seorang istri dalam keluarga, yang seharusnya menjadi pemberi perhatian, simpatik dan emosional. Dengan demikian seseorang dapat mengharapkan bahwa para tenaga kerja wanita lebih mungkin untuk mengalami bentuk konflik dari pada tenaga kerja pria, sebagai wanita harus berusaha keras untuk memenuhi harapan peran yang berbeda di tempat kerja maupun dalam keluarga. Indikatornya adalah sebagai berikut:

- a. Keluarga merasa tidak mendapat dukungan dari peran sebagai ibu rumah tangga dan seorang istri;
- b. Sering merasa lelah setelah pulang bekerja.

2.1.4 Stres kerja

Stres merupakan respon saat seseorang mengalami berbagai tuntutan, ancaman, atau tekanan yang dapat merubah perilaku dan kondisi berpikir seseorang. Stres dapat menyebabkan perubahan baik secara fisik maupun emosional (mental/psikis). Stres adalah suatu keadaan yang menekan diri dan jiwa seseorang di luar batas kemampuannya, sehingga jika terus dibiarkan tanpa ada solusi maka ini akan berdampak pada kesehatannya. Stres tidak timbul begitu saja namun sebab-sebab stres timbul umumnya diikuti oleh faktor peristiwa yang memengaruhi kejiwaan seseorang, dan peristiwa itu terjadi di luar dari kemampuannya sehingga kondisi tersebut telah menekan jiwanya (Fahmi, 2019: 214).

Stres kerja sering dialami oleh setiap pegawai dalam menghadapi pekerjaan dan dapat menyebabkan perubahan tingkah laku pada setiap pegawai yang mengalaminya. Kondisi ini tidak selalu memberikan dampak buruk terhadap pegawai dan umumnya stres akan hilang jika kondisi tersebut dapat terlewat.

2.1.4.1 Pengertian Stres Kerja

Stres kerja merupakan tekanan fisik dan psikologis yang dirasakan seseorang ketika menghadapi hambatan, tuntutan, atau peluang yang luar biasa. Setiap pegawai memiliki peluang untuk mengalami stres kerja tergantung beban kerja yang dihadapinya (Setiyana, 2022: 384). Stres kerja adalah konstruk yang sangat sulit didefinisikan, stres dalam pekerjaan terjadi pada seseorang, dimana seseorang berlari dalam masalah, sejak beberapa karyawan membawa tingkat pekerjaan pada kecenderungan stres, stres kerja sebagai kombinasi antara sumber-

sumber stres dalam pekerjaan, karakteristik, individual dan stresor di luar organisasi. Stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang memengaruhi emosi, proses berfikir dan memengaruhi kondisi karyawan.

Stres kerja merupakan sebuah kondisi dinamis di mana seorang individu dihadapkan pada suatu peluang, tuntutan atau sumber daya yang terkait dengan kondisi lingkungan, kondisi organisasi dan pada diri seseorang (Robbins, 2022: 597).

Stress merupakan kondisi ketegangan yang berpengaruh terhadap emosi, jalan pikiran, dan kondisi fisik seseorang (Siagian, 2019: 300). Sebagai suatu keadaan tertekan, baik secara fisik maupun psikologis. Keadaan tertekan tersebut secara umum merupakan kondisi yang memiliki karakteristik bahwa tuntutan lingkungan melebihi kemampuan individu untuk meresponnya (Mangkunegara, 2019: 92).

Lingkungan tidak berarti hanya lingkungan fisik saja, tetapi juga lingkungan sosial. Lingkungan seperti ini juga terdapat dalam organisasi kerja sebagai tempat setiap anggota organisasi atau karyawan menggunakan sebagian besar waktunya dalam kehidupan sehari-hari. Selain itu, stres kerja adalah: Suatu kondisi ketegangan yang memengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seseorang (Hasibuan, 2021: 76).

Berdasarkan pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa stres kerja adalah suatu tanggapan adaptif, dibatasi oleh perbedaan individual dan proses psikologis, yaitu konsekuensi dari setiap kegiatan (lingkungan), situasi atau

kejadian eksternal yang membebani tuntutan psikologi atau fisik yang berlebihan terhadap seseorang ditempat individu itu berada. Kondisi ketegangan yang menyebabkan menciptakan adanya ketidakseimbangan kondisi fisik, dan psikis pada karyawan yang bersumber dari Individu maupun Organisasi sehingga berpengaruh pada fisik, psikologis, perilaku karyawan.

Jenis stress menjadi 2 (dua), yaitu (Robbins, 2022: 141):

1. *Eustress* adalah respon terhadap stres sehat, positif dan membangun kesejahteraan individu, kemampuan adaptasi, dan tingkat performa yang tinggi;
2. *Distress* adalah respon terhadap stres yang bersifat tidak sehat, negatif dan merusak. Hal tersebut termasuk tingkat ketidakhadiran yang tinggi, penurunan prestasi, dan kondisi kesehatan tubuh yang menurun.

2.1.4.2 Faktor-Faktor Penyebab Stres Kerja

Tiga faktor yang menjadi sumber stres yang potensial, yaitu (Robbins, 2022: 123):

1. Faktor Lingkungan

Ketidakpastian lingkungan akan memengaruhi desain dari struktur organisasional, hal ini juga memengaruhi level stres individu di dalam organisasi tersebut. Tentu saja, ketidakpastian merupakan alasan terbesar individu-individu yang memiliki masalah dalam mengatasi perubahan organisasional. Terdapat 3 (tiga) tipe ketidakpastian lingkungan yang utama, yaitu:

a. Ekonomi,

Perubahan dalam siklus hidup bisnis dapat menciptakan ketidakpastian

ekonomi. Ketika ekonomi terkena hantaman, sebagai contoh, maka individu akan menjadi semakin cemas dengan keamanan pekerjaannya.

b. Politik,

Ancaman terorisme di negara maju dan negara yang sedang berkembang, misalnya, akan mengarahkan pada ketidakpastian politik yang menjadi sangat menegangkan bagi orang-orang di dalam negara-negara tersebut.

c. Teknologi

Inovasi dapat membuat keterampilan dan pengalaman karyawan akan usang dalam waktu yang sangat singkat, komputer, robotik, otomasi, dan bentuk-bentuk yang mirip dari perubahan teknologi juga merupakan sebuah ancaman bagi banyak orang dan menyebabkan stres.

2. Faktor Organisasional

Faktor organisasional telah dikategorikan menjadi tiga, yaitu tuntutan tugas, peranan, dan interpersonal (Robbins, 2022: 124).

- a. Tuntutan tugas terkait dengan pekerjaan dari individu, yaitu meliputi desain pekerjaan (tingkat kemandirian, variasi tugas, tingkat otomatisasi), kondisi kerja, dan tata ruang kerja secara fisik. Bekerja dalam ruangan yang sangat penuh dengan kesesakan orang atau lokasi yang terpapar kebisingan dan gangguan secara konstan dapat meningkatkan kecemasan dan stres. Sebagaimana layanan konsumen tumbuh menjadi sangat lebih penting, maka kerja emosional menjadi sebuah sumber stres.
- b. Tuntutan peranan terkait dengan tekanan yang ditempatkan pada individu sebagai fungsi dari peranan tertentu yang dipegangnya dalam organisasi.

Konflik peran menciptakan ekspektasi yang akan sulit untuk mendamaikan atau memuaskannya. Beban peran yang berlebihan terjadi ketika individu diharapkan untuk melakukan lebih banyak hal daripada batas waktu yang ada. Ketidakjelasan peranan berarti bahwa ekspektasi peran tidak secara jelas dipahami dan individu tidak yakin apa yang harus dilakukan.

- c. Tuntutan interpersonal merupakan tekanan yang diciptakan oleh para karyawan lainnya. Kurangnya dukungan sosial dari para kolega dan hubungan interpersonal yang buruk dapat menyebabkan stres, terutama di antara karyawan dengan kebutuhan sosial yang tinggi. Pertumbuhan riset yang sangat cepat juga menunjukkan bahwa perilaku dari rekan dan supervisor yang negatif, meliputi perkelahian, intimidasi, ketidaksopanan, pelecehan rasial, dan pelecehan seksual, sangat kuat terkait dengan stres di tempat kerja.

3. Faktor Individu

Faktor ini mencakup kehidupan pribadi karyawan terutama persoalan keluarga, masalah ekonomi pribadi dan karakteristik kepribadian bawaan.

- a. Faktor persoalan keluarga, survei nasional secara konsisten menunjukkan bahwa orang menganggap bahwa hubungan pribadi dan keluarga sebagai sesuatu yang sangat berharga. Kesulitan pernikahan, pecahnya hubungan dan kesulitan disiplin anak-anak merupakan contoh masalah hubungan yang menciptakan stres bagi karyawan dan terbawa ke tempat kerja.
- b. Masalah ekonomi, diciptakan oleh individu yang tidak dapat mengelola sumber daya keuangan mereka merupakan satu contoh kesulitan pribadi

yang dapat menciptakan stres bagi karyawan dan mengalihkan perhatian mereka dalam bekerja.

- c. Karakteristik kepribadian, faktor individu yang penting memengaruhi stres adalah kodrat kecenderungan dasar seseorang. Artinya gejala stres yang diungkapkan pada pekerjaan itu sebenarnya berasal dari dalam kepribadian orang itu.

Sumber-sumber stres kerja digolongkan berdasarkan asalnya, pertama berasal dari pekerjaan dan kedua berasal dari luar pekerjaan. Berikut berbagai hal yang dapat menjadi sumber stres yang berasal dari pekerjaan (Siagian, 2019: 301):

1. Beban tugas yang terlalu berat;
2. Desakan waktu;
3. Penyeliaan yang kurang baik;
4. Iklim kerja yang tidak aman;
5. Kurangnya informasi dari umpan balik tentang prestasi kerja;
6. Ketidakseimbangan antara wewenang dan tanggung jawab;
7. Ketidakjelasan peranan dan karyawan dalam keseluruhan kegiatan organisasi;
8. Frustrasi yang ditimbulkan oleh intervensi pihak lain di dalam dan di luar kelompok kerjanya;
9. Perbedaan nilai yang dianut oleh karyawan dan yang dianut oleh organisasi;
10. Perubahan yang terjadi pada umumnya memang menimbulkan rasa ketidakpastian.

Sedangkan sumber-sumber stres yang berasal dari luar pekerjaan sebagai berikut:

1. Masalah keuangan;
2. Perilaku negatif anak-anak;
3. Kehidupan keluarga yang tidak atau kurang harmonis;
4. Pindah tempat tinggal;
5. Ada anggota keluarga yang meninggal;
6. Kecelakaan;
7. Mengidap penyakit berat.

Berdasarkan sumber-sumber stres kerja yang telah dikemukakan di atas, dapat disimpulkan bahwa sumber stres kerja berasal dari dalam pekerjaan yaitu desakan waktu, beban kerja yang terlalu berat akan menimbulkan stres terhadap karyawan dan sumber stres dari luar pekerjaan. juga bisa memengaruhi stres kerja karyawan yaitu salah satunya masalah keluarga, kecelakaan dan sebagainya. Hal ini bisa diatasi oleh pemulihan diri. Dapat disimpulkan bahwa terdapat tiga faktor penyebab stres kerja yaitu faktor lingkungan, faktor organisasi dan faktor individu.

2.1.4.3 Dampak Stres kerja

Stres kerja mempunyai dampak yang sangat besar bagi kehidupan seseorang, dampak stres kerja dapat menguntungkan atau merugikan karyawan (Gitosudarmo, 2020: 54). Dampak yang menguntungkan diharapkan akan memacu karyawan untuk dapat menyelesaikan pekerjaan dengan bersemangat sebaik-baiknya, namun jika stres tidak mampu diatasi maka akan menimbulkan dampak yang merugikan karyawan.

Ada beberapa dampak yang ditimbulkan dari stres (Ivancevich et al. dalam Robbins, 2022: 125):

1. Bersifat kognitif.

Menurunnya konsentrasi, bingung untuk menentukan keputusan, menimbulkan hambatan mental, dan penurunan rentang perhatian.

2. Bersifat perilaku.

Memiliki kecenderungan untuk kecelakaan, perilaku impulsive, penyalahgunaan obat, alkohol, serta emosi yang tidak stabil.

3. Bersifat fisik.

Mengakibatkan detak jantung yang meningkat, mengalami tekanan darah tinggi, keringat dingin, dan produksi tingkat asam lambung naik.

Pendapat lain mengenai dampak dari stres juga dapat mengakibatkan hal-hal sebagai berikut (Robbins, 2022: 125):

1. Dampak pada fisik

Dampak pada fisik dengan sering timbul sakit kepala, mempunyai tekanan darah yang tinggi, yang terakhir bisa menyebabkan serangan jantung.

2. Dampak pada psikologi

Dampak yang terjadi kebingungan, kegelisahan, kegalauan, menimbulkan rasa depresi, dan pada akhirnya menurunkan kepuasan kerja.

3. Dampak pada perilaku.

Terjadi penurunan produktivitas karyawan, membuat pekerja tidak berangkat kerja atau absen, yang terakhir menimbulkan pengunduran diri pada pekerjaan tersebut.

2.1.4.4 Dimensi dan Indikator Stres Kerja

Dimensi merupakan himpunan dari partikular-partikular yang disebut

indikator. Indikator adalah variabel yang dapat digunakan untuk mengevaluasi keadaan atau kemungkinan dilakukan pengukuran terhadap perubahan-perubahan yang terjadi dari waktu ke waktu. Terdapat 3 (tiga) dimensi dan indikator yaitu sebagai berikut (Robbins, 2022: 597):

1. Stres Lingkungan

Ketidakpastian lingkungan memengaruhi desain organisasi, sehingga ketidakpastian menjadi beban tersendiri bagi karyawan, terutama saat perubahan organisasi berlangsung. Dimensi lingkungan adalah ketidakpastian ekonomi, ketidakpastian teknologi dan ketidakpastian politik menyebabkan stres kerja karena karyawan merasa tenaganya tidak lagi dibutuhkan.

2. Stres Organisasi

Dimensi organisasi berkaitan dengan situasi dimana karyawan mengalami tuntutan tugas, tuntutan peran, tuntutan pribadi. Tuntutan tugas berkaitan dengan banyaknya pekerjaan yang harus diselesaikan membuat karyawan merasa kelelahan untuk menyelesaikan pekerjaannya. Tuntutan peran berkaitan dengan tekanan-tekanan yang dialami karyawan ketika menyelesaikan pekerjaannya. Tuntutan pribadi berkaitan kelompok kerja tidak memberikan bantuan teknis jika diperlukan.

3. Stres Individu

Dimensi ini mengenai kehidupan pribadi masing-masing karyawan. adalah masalah keluarga, masalah ekonomi pribadi dan kepribadian karyawan.

Indikator untuk stres kerja sebagai berikut (Jin et al. dalam Wibowo, 2019:

8):

1. Kekhawatiran

Adalah takut terhadap suatu hal yang belum diketahui dengan pasti dalam pekerjaan. Perasaan khawatir dialami oleh pekerja yang dikarenakan karena banyak faktor dari dalam pekerjaan tersebut.

2. Gelisah

Perasaan tidak tenteram yang dirasakan oleh karyawan saat melaksanakan tugas pekerjaan yang dia kerjakan. Biasanya dikarenakan tugas yang terlalu berisiko.

3. Tekanan

Suatu perasaan tertekan dari seorang pekerja yang dirasakan saat dia melaksanakan tugas dan pekerjaan yang dilakukan. Bisa disebabkan oleh pekerjaan itu sendiri.

4. Frustrasi

Rasa kecewa akibat kegagalan di dalam mengerjakan sesuatu atau akibat tidak berhasil dalam mencapai suatu tujuan. Ini biasanya dikarenakan kurang puas terhadap pekerjaan tersebut

2.1.5 Kinerja Karyawan

Kinerja adalah sesuatu yang penting bagi perusahaan, khususnya kinerja karyawan yang bisa membawa perusahaan pada pencapaian tujuan yang diharapkan. Baik atau buruknya kinerja karyawan dapat berpengaruh pada baik buruknya kinerja perusahaan.

2.1.5.1 Pengertian Kinerja Karyawan

Kinerja dapat memengaruhi berlangsungnya kegiatan suatu organisasi perusahaan, semakin baik kinerja yang ditunjukkan oleh para karyawan akan sangat

membantu dalam perkembangan organisasi atau perusahaan tersebut.

Kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawabnya (Mangkunegara, 2019: 67).

Kinerja karyawan ialah kemampuan karyawan dalam memenuhi atau menjalankan kewajiban suatu nazar, hasil karyawan, proses organisasi, terbukti secara konkrit, menyempurnakan tanggung jawab, dapat diukur, dapat dibandingkan dengan standar yang sudah ditentukan (Sedarmayanti, 2021: 174).

Suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu (Hasibuan, 2021: 35).

Berdasarkan beberapa pengertian di atas, penulis menarik kesimpulan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dihasilkan oleh kemampuan dan keterampilan dari individu dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

2.1.5.2 Tujuan dan Kegunaan Kinerja Karyawan

Tujuan evaluasi kinerja adalah untuk memperbaiki atau meningkatkan kinerja organisasi melalui peningkatan kinerja dari Sumber Daya Manusia (SDM) organisasi. Secara lebih spesifik, tujuan evaluasi kerja, yaitu (Mangkunegara, 2019: 10):

1. Meningkatkan saling pengertian antara karyawan tentang persyaratan kinerja.
2. Mencatat dan mengakui hasil kerja seorang karyawan, sehingga mereka termotivasi untuk berbuat yang lebih baik, atau sekurang-kurangnya berprestasi

sama dengan prestasi yang terdahulu.

3. Memberikan peluang kepada karyawan untuk mendiskusikan keinginan dan aspirasinya dan meningkatkan kepedulian terhadap karier atau terhadap pekerjaan yang diembannya sekarang.
4. Mendefinisikan atau merumuskan kembali sasaran masa depan, sehingga karyawan termotivasi untuk berpartisipasi sesuai dengan potensinya.
5. Memeriksa rencana pelaksanaan dan pengembangan yang sesuai dengan kebutuhan pelatihan

Kegunaan penilaian kinerja karyawan yaitu (Mangkunegara, 2019: 15):

1. Sebagai dasar dalam pengambilan keputusan yang digunakan untuk prestasi, pemberhentian dan besarnya balas jasa.
2. Untuk mengukur sejauh mana seorang karyawan dapat menyelesaikan pekerjaannya.
3. Sebagai dasar untuk mengevaluasi efektivitas seluruh kegiatan dalam perusahaan.
4. Sebagai dasar untuk mengevaluasi program latihan dan keefektifan jadwal kerja, metode kerja, struktur organisasi, gaya pengawasan, kondisi kerja dan pengawasan.
5. Sebagai indikator untuk menentukan kebutuhan akan latihan bagi karyawan yang berada di dalam organisasi.
6. Sebagai alat untuk meningkatkan motivasi kerja karyawan sehingga dicapai *performance* yang baik.
7. Sebagai alat untuk melihat kekurangan atau kelemahan dan meningkatkan

kemampuan karyawan selanjutnya.

8. Sebagai kriteria menentukan, seleksi dan penempatan karyawan.
9. Sebagai alat untuk memperbaiki atau mengembangkan kecakapan karyawan.
10. Sebagai dasar untuk memperbaiki atau mengembangkan uraian tugas

2.1.5.3 Faktor-faktor yang Memengaruhi Pencapaian Kinerja

Kemampuan dan motivasi adalah faktor yang dapat memengaruhi kinerja, faktor yang memengaruhi kinerja dirumuskan sebagai berikut (Davis dalam Mangkunegara, 2019: 63):

$$\text{Human Performance} = \text{Ability} + \text{Motivation}$$

$$\text{Motivation} = \text{Attitude} + \text{Situation}$$

$$\text{Ability} = \text{Knowledge} + \text{Skill}$$

Faktor yang memengaruhi pencapaian kinerja adalah faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*) yang mengemukakan bahwa motivasi terbentuk dari sikap seseorang pegawai dalam menghadapi situasi kerja. Sikap motivasi yang mendorong diri pegawai untuk berusaha mencapai prestasi kerja secara maksimal yang siap secara psikofisik (siap secara mental, fisik, tujuan, dan situasi). Setelah apa yang dirumuskan di atas, dapat diperjelas mengenai faktor yang memengaruhi pencapaian kinerja:

a. Faktor Kemampuan (*ability*)

Secara psikologis kemampuan (*ability*) terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan *reality* (*knowledge + Skill*). Pimpinan dan pegawai harus memiliki pendidikan yang memadai untuk jabatan dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka akan lebih mudah mencapai kinerja maksimal.

b. Faktor Motivasi (*Motivation*)

Motivasi diartikan sebagai suatu sikap yang dimiliki pemimpin dan pegawai terhadap situasi kerja di lingkungan organisasinya. Mereka akan menunjukkan nilai positif dan negatif terhadap situasi kerjanya, dan semua itu bisa memperlihatkan bagaimana tinggi rendahnya motivasi yang dimiliki pimpinan dan pegawai.

2.1.5.4 Indikator Kinerja Karyawan

Untuk mengukur kinerja karyawan dalam penelitian ini, peneliti menggunakan indikator kinerja karyawan sebagai berikut (Wilson Bangun, 2020: 233):

1) Jumlah Pekerjaan

Indikator ini menunjukkan jumlah pekerjaan yang dihasilkan individu atau kelompok sebagai persyaratan yang menjadi standar pekerjaan.

2) Kualitas Pekerjaan

Setiap karyawan dalam perusahaan harus memenuhi persyaratan tertentu untuk dapat menghasilkan pekerjaan sesuai kualitas yang dituntut suatu pekerjaan tertentu.

3) Ketepatan Waktu

Setiap pekerjaan memiliki karakteristik yang berbeda, untuk jenis pekerjaan tertentu harus diselesaikan tepat waktu, karena memiliki ketergantungan atas pekerjaan lainnya.

4) Kehadiran

Suatu jenis pekerjaan tertentu menuntut kehadiran karyawan dalam mengerjakannya sesuai waktu yang telah ditentukan.

5) Kemampuan Kerja Sama

Kinerja karyawan dapat dinilai dari kemampuan kerjasama dengan rekan kerja lainnya, karena tidak semua pekerjaan dapat diselesaikan oleh satu orang karyawan saja.

Adapun dari data internal PT. Albasi Karanglayung Indonesia, diperoleh keterangan kriteria yang digunakan untuk menilai kinerja karyawan diantaranya ialah:

1. Produktivitas Kerja

Produktivitas kerja berkaitan dengan jumlah dan ketepatan waktu penyelesaian produksi, serta kualitas produk yang dihasilkan sesuai dengan standar perusahaan PT. Albasi Karanglayung Indonesia.

2. Kualitas Hasil Kerja

Kualitas hasil kerja mencerminkan seberapa banyak karyawan mampu menghasilkan produk yang memenuhi standar kualitas yang telah ditetapkan oleh PT. Albasi Karanglayung Indonesia.

3. Efisiensi Kerja

Efisiensi kerja berhubungan dengan kemampuan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan dalam jangka waktu yang optimal, tanpa pemborosan bahan baku maupun waktu kerja.

4. Kepatuhan terhadap prosedur kerja dan keselamatan

Kepatuhan terhadap prosedur kerja dan keselamatan meliputi kepatuhan karyawan dalam mengikuti aturan keselamatan kerja, standar operasional perusahaan, serta pencapaian target produksi yang telah ditetapkan.

5. Kedisiplinan dan Kehadiran

Kedisiplinan dan kehadiran mencerminkan tanggung jawab karyawan dalam

mematuhi jadwal kerja, tingkat kehadiran, serta perilaku dalam bekerja sama dengan rekan kerja guna mencapai tujuan perusahaan. (Sumber, Manajemen PT. Albasi Karanglayung Indonesia 2025)

2.1.6 Hasil Penelitian Terdahulu

Di bawah ini adalah beberapa penelitian yang dilakukan oleh para peneliti sebelumnya mengenai kinerja karyawan dengan variabel lain yang memengaruhinya. Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan konflik peran ganda dan stres kerja terhadap kinerja karyawan. Sebagai acuan dari penelitian ini dikemukakan hasil-hasil penelitian yang telah dilaksanakan sebelumnya yaitu:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian	Sumber
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Mujahidin & Irmawati (2024)	Pengaruh Stres Kerja dan <i>Work Family Conflict</i> Terhadap Kinerja Karyawan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Kerja Pada PT. Tirta Investama	1. Variabel Stres kerja 2. Variabel <i>Work Family Conflict</i> 3. Variabel Kinerja karyawan	Objek Penelitian	Stres Kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan - <i>Work Family Conflict</i> memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan	Jurnal Bina Bangsa Ekonomika Vol. 17, No. 2, Agustus 2024
Wira Bharata, et., all (2023)	<i>The Effect Of Work Family Conflict On Work Stress And Its Impact on The Performance Of Samarinda Female</i>	1. Stres kerja 2. <i>Work Family Conflict</i> 3. Kinerja Karyawan	Objek Penelitian	Hasil penelitian membuktikan bahwa WFC memberikan stimulus yang besar kepada tenaga kerja wanita terkait Stres Kerja yang	AdBispreneur : Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Bisnis dan Kewirausahaan Vol.8, No.1, April 2023,

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
	<i>Employees During The Covid-19 Pandemic In 2021</i>			pada akhirnya akan menentukan Kinerja.	
Feby Cahya Sapitri & Nidya Dudija (2020)	Pengaruh <i>Work Family Conflict</i> Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Wanita Di RS Medika Dramaga Bogor	1. Variabel Stres kerja 2. Variabel <i>Work Family Conflict</i> 4. Variabel Kinerja Karyawan	Objek Penelitian	Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah terdapat pengaruh signifikan antara <i>Work Family Conflict</i> dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan Wanita. Artinya apabila <i>work family conflict</i> meningkat dan stres kerja meningkat maka kinerja karyawan yang dihasilkan akan menurun	JMM Online Vol. 4 No. 9 September (2020) 1336-1346
F. Idris., A.W. Hasyim., F. M. Alhadar (2023)	Pengaruh <i>Work Family Conflict</i> Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Stres Kerja Sebagai Variabel Mediasi Pada PT. Bank BRI Cabang Kota Tidore Kepulauan	1. Variabel Stres kerja 2. Variabel <i>Work Family Conflict</i> 3. Variabel Kinerja Karyawan	Objek Penelitian	Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>conflict</i> keluarga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja <i>work family conflict</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja. Stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja	Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi Vol. 11 No. 3 (2023): JE. VOL. 11 No. 3
Dea Permatasari, Nana Darna, Kasman (2022)	Pengaruh <i>Work Family Conflict</i> Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	1. Variabel Stres kerja 2. Variabel <i>Work Family Conflict</i> 3. Variabel Kinerja Karyawan	Objek Penelitian	Hasil dari penelitian dan pengolahan data menunjukkan bahwa <i>work family conflict</i> dan stres kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan pada Toserba gunasalma Kawali	Business Management and Entrepreneurship Journal Volume 4 Nomor 3 September 2022

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Yulman Prianggi, et., all (2022)	Pengaruh <i>Work Family Conflict</i> dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Wanita Pada PT. Araya Bangun Sarana	1. Variabel Stres kerja 2. Variabel <i>Work Family Conflict</i> 4. Variabel Kinerja Karyawan	Objek Penelitian	- Variabel <i>Work Family Conflict</i> (X1) tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap variabel kinerja karyawan (Y) wanita pada PT. Araya Bangun Sarana. - Variabel stres kerja (X2) tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap variabel kinerja karyawan (Y) wanita pada PT. Araya Bngun Sarana	Jurnal Aplikasi Administrasi Vol. 25 No. 2 Desember 2022
Budiman, Dwi Handayani (2024)	Pengaruh <i>Work Family Conflict</i> Dan stres kerja Terhadap kinerja Karyawan Di PT. Neuronworks Indonesia	1. Variabel Stres kerja 2. Variabel <i>Work Family Conflict</i> 3. Variabel Kinerja Karyawan	Objek Penelitian	Diperoleh hasil bahwa variabel <i>Work Family Conflict</i> dan stres kerja terhadap Kinerja	LOBJ: Vol. 01, No. 01 (89-103) Maret 2024
Veliana Sutanto, Jesslyn Angelia Mogi (2024)	Analisa Pengaruh <i>Work Family Conflict</i> Terhadap Stres Kerja Dan Kinerja Karyawan Di Restoran The Duck King Imperial Chef Galaxy Mall Surabaya	1. Variabel Stres kerja 2. Variabel <i>Work Family Conflict</i> 3. Variabel Kinerja Karyawan	Objek Penelitian	Hasil menunjukkan bahwa <i>work family conflict</i> berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dan berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja.	Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Kristen Petra Vol. 2 No. 3
Nanik Yuzalmi, Refni Sukmadewi, Debby Kurniadi (2022)	Pengaruh <i>Work Family Conflict</i> Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	1. Variabel Stres kerja 2. Variabel <i>Work Family Conflict</i>	Objek Penelitian	Hasil penelitian menyimpulkan bahwa <i>work family conflict</i> dan stres kerja berpengaruh terhadap kinerja perawat Rumah	Ensiklopedia of Journal Vol. 4 No.4 Edisi 2 Juli 2022

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
	Rumah Sakit Syafira Pekanbaru	3. Variabel Kinerja Karyawan		Sakit Syafira Pekanbaru	
Muhammad Imam Taufiq, Nurhuda, Nurhuda, Mudzakkar NB, Suparman Manuhun (2023)	Pengaruh <i>Work Family Conflict</i> , Stres Kerja, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Karyawan Wanita Pada PT. SGS	1. Variabel Stres kerja 2. Variabel <i>Work Family Conflict</i> 3. Variabel Kinerja Karyawan	Objek Penelitian	Terdapat pengaruh variabel <i>work family conflict</i> , stres kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan	Journal Of Economic, Management and Accounting, Vol 6, No 2 (2023)
Putu Ayuni Cantika, Ni Made Dwi Puspitawati, Gde Bayu Surya Parwita (2024)	Pengaruh <i>Work Family Conflict</i> , Stres kerja, Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada KSU Sedana Graha Denpasar Bali	1. Variabel Stres kerja 2. Variabel <i>Work Family Conflict</i> 3. Variabel Kinerja Karyawan	Objek Penelitian	Dari hasil penelitian diperoleh hasil <i>work family conflict</i> berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, dan kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan.	Vol. 5 No. 8 (2024): EMAS
Zabrina Salsa Tyfani, Evi Kurniasari Purwaningrum, Yoga Achmad Ramadhan (2024)	Pengaruh <i>Work-Family Conflict</i> Terhadap Stres Kerja Karyawan Wanita	1. Variabel Stres kerja 3. Variabel <i>Work Family Conflict</i>	Objek Penelitian	Terdapat pengaruh signifikan antara Stres Kerja terhadap <i>Work-Family Conflict</i> .	MARAS: Jurnal Penelitian Multidisplin Vol. 2 No. 2 Juni 2024 Page: 913-919
Patricia, Jhenny (2024)	Pengaruh Work-Family Conflict, Stres Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan : Studi Pada Perawat Yang Sudah	1. Variabel Stres kerja 2. Variabel <i>Work Family Conflict</i> 2. Variabel Kinerja Karyawan	Objek Penelitian	Temuan penelitian menunjukkan bahwa <i>Work-family conflict</i> dan stres kerja mempunyai pengaruh negatif signifikan terhadap kinerja karyawan.	Jurnal Universitas Atma Jaya Vol. 09 Oct 2024

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
	Menikah Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Bengkayang				
Iin Muhareni , Muhammad Rusdi , Bunga Mar'atush Shalihah (2022)	Pengaruh <i>Work Family Conflict</i> Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Wanita Dengan Stres Kerja Sebagai Variabel Intervening	1. Variabel <i>Work Family Conflict</i> 3. Variabel Kinerja Karyawan	Objek Penelitian	Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>work family conflict</i> tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan wanita Bank Sumsel Babel Syariah.	Al Huwiyah Journal of Woman and Children Studies Vol 2, No 1, Juni 2022
Ugiwisa, Amda (2023)	Pengaruh <i>Work-Family Conflict</i> dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Yang di Mediasi oleh Motivasi pada Karyawan Perempuan PT. Adi Satria Abadi tbk	1. Variabel Stres kerja 2. Variabel <i>Work Family Conflict</i> 2. Variabel Kinerja Karyawan	Objek Penelitian	<i>Work-family conflict</i> berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan perempuan PT Adi Satria Abadi, stres kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan perempuan PT Adi Satria Abadi.	Journal Universitas Islam Indonesia Vol. 04 No. 05

2.2 Kerangka Pemikiran

Suatu perusahaan dalam menjalankan aktivitasnya akan selalu berhadapan dengan manusia sebagai sumber daya yang dinamis dan memiliki kemampuan untuk terus berkembang serta penentu keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuannya. Pada suatu perusahaan pengelolaan karyawan sangat penting dilakukan untuk menciptakan karyawan yang berkualitas yang berdampak pada tercapainya tujuan perusahaan.

Salah satu faktor yang memengaruhi kinerja karyawan adalah *work family conflict*. Konflik peran ganda (*work-family conflict*) adalah salah satu bentuk dari konflik antar peran dimana adanya tekanan peran dari peran pekerjaan dan peran keluarga dan adanya ketidaksesuaian antar peran tersebut dalam beberapa hal

(Shein & Chen, 2019: 2). Dimensi dan indikator konflik peran ganda (*work-family conflict*) adalah berdasarkan waktu (*Time based conflict*), berdasarkan tekanan (*Stain based conflict*), dan berdasarkan perilaku (*Behavior based conflict*) (Shein & Chen, 2019: 24).

Konflik peran ganda (*work-family conflict*) merupakan kondisi di mana tuntutan dari peran di keluarga dan peran di tempat kerja saling berbenturan, sehingga individu merasa kesulitan dalam memenuhi kewajiban kedua peran tersebut secara bersamaan. Dalam konteks karyawan wanita, konflik ini sering kali lebih terasa karena adanya peran ganda sebagai karyawan dan pengurus rumah tangga. Hubungan antara *Work Family Conflict* dan kinerja karyawan terletak pada dampak negatif WFC terhadap kemampuan karyawan dalam menjalankan pekerjaannya dengan optimal. Ketika seorang karyawan wanita mengalami tekanan dari tuntutan keluarga yang tidak seimbang dengan tuntutan pekerjaan, tingkat stres cenderung meningkat, yang dapat menyebabkan penurunan fokus, produktivitas, dan kualitas kinerja di tempat kerja. Akibatnya, kinerja karyawan menurun karena keterbatasan waktu, energi, dan perhatian yang terbagi antara pekerjaan dan keluarga.

Uraian diatas sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan variabel *work family conflict* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Mujahidin & Irmawati, 2024; Sapitri & Dudija, 2020). Penelitian lainnya juga membuktikan bahwa Konflik Peran Ganda memberikan stimulus yang besar kepada tenaga kerja wanita terkait Stres Kerja yang pada akhirnya akan menentukan Kinerja Karyawan (Wira Bharata, et., all 2023).

Konflik peran ganda memiliki hubungan yang erat dengan stres kerja karena individu yang menghadapi tuntutan peran di dua lingkungan yang berbeda, yaitu keluarga dan pekerjaan, sering kali merasa kesulitan untuk menyeimbangkan keduanya (Greenhaus & Beutell, 2021: 88). Ketika tuntutan dari peran di keluarga bertentangan dengan tuntutan dari peran di tempat kerja, individu akan mengalami tekanan yang lebih besar, baik secara emosional maupun fisik. Tekanan ini muncul karena adanya ekspektasi yang sulit dipenuhi secara bersamaan, misalnya kewajiban keluarga yang harus dipenuhi di luar jam kerja atau tugas pekerjaan yang membawa beban tambahan setelah pulang ke rumah. Karyawan wanita, khususnya, sering mengalami konflik ini karena peran tradisional sebagai pengurus rumah tangga masih menjadi ekspektasi sosial yang harus mereka jalankan. Konflik peran ganda yang berkelanjutan ini kemudian memicu stres kerja, yang dapat berdampak buruk pada kesejahteraan psikologis dan kinerja di tempat kerja.

Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan *Work family conflict* berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja (Idris et., all, 2023), selain itu hasil penelitian lainnya juga menemukan hasil bahwa terdapat pengaruh signifikan antara Stres Kerja terhadap *Work-Family Conflict* (Tyfani et., all, 2024).

Selain konflik peran ganda, faktor lain yang memengaruhi kinerja karyawan adalah stres kerja. Stres kerja merupakan suatu kondisi ketegangan yang memengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seseorang (Hasibuan, 2021: 76). Terdapat 4 (empat) indikator untuk stres kerja, yaitu kekhawatiran, gelisah, tekanan dan frustrasi (Wibowo, 2019: 8).

Stres kerja merupakan respons fisik dan emosional yang muncul ketika tuntutan pekerjaan melebihi kemampuan individu untuk mengatasinya. Stres kerja yang berlebihan dapat berdampak langsung terhadap kinerja karyawan, baik dari segi kuantitas maupun kualitas. Ketika karyawan mengalami tingkat stres yang tinggi, mereka cenderung kehilangan konsentrasi, motivasi, dan semangat dalam bekerja. Hal ini dapat memengaruhi kemampuan mereka untuk menyelesaikan tugas secara efektif, menyebabkan kesalahan dalam pekerjaan, menurunkan produktivitas, dan bahkan meningkatkan absensi. Selain itu, stres yang berkepanjangan dapat berdampak pada kesehatan mental dan fisik karyawan, yang semakin memperburuk kinerja mereka. Dengan demikian, stres kerja yang tidak dikelola dengan baik memiliki hubungan negatif dengan kinerja karyawan, di mana peningkatan stres berbanding lurus dengan penurunan kinerja.

Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa variabel stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Mujahidin & Irmawati 2024; Taufiq et., all, 2023). Didukung oleh penelitian lainnya yang menunjukkan apabila stres kerja meningkat maka kinerja karyawan yang dihasilkan akan menurun (Sapitri & Dudija, 2020).

Kinerja adalah hasil kerja yang dicapai seseorang berdasarkan standar yang berlaku di tempat kerja. Kinerja ini mencerminkan sejauh mana individu dapat menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang dibebankan kepadanya dengan baik (Wilson, 2020: 232). Kinerja tidak hanya diukur dari hasil kerja saja, tetapi juga meliputi cara individu melaksanakan pekerjaan, keterampilan yang digunakan, serta bagaimana ia berperilaku di tempat kerja. Kinerja yang baik adalah ketika

seseorang mampu memenuhi atau bahkan melampaui standar yang telah ditetapkan oleh organisasi atau perusahaan.

Untuk mengukur kinerja karyawan dalam penelitian ini, peneliti menggunakan kriteria penilaian kinerja karyawan yang ditetapkan oleh PT. Albasi Karanglayung Indonesia terdiri atas, produktivitas kerja, kualitas hasil kerja, efisiensi kerja, kepatuhan terhadap prosedur kerja dan keselamatan, kedisiplinan dan kehadiran.

Konflik peran ganda dan stres kerja merupakan dua faktor yang dapat memengaruhi kinerja karyawan. Konflik peran ganda adalah keadaan ketika tuntutan pekerjaan dan tuntutan keluarga saling bertentangan sedangkan stres kerja adalah keadaan ketika karyawan mengalami tekanan yang berlebihan dalam pekerjaannya. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan menunjukkan secara simultan konflik peran ganda dan stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Mujahidin & Irmawati, 2024; Sapitri & Dudija, 2020), selain itu hasil penelitian lainnya juga menunjukkan terdapat pengaruh konflik peran ganda pada karyawan wanita terhadap kinerja melalui stres kerja (Idris et., all, 2023; Wira Bharata, et all, 2023).

2.3 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut. **Terdapat pengaruh antara konflik peran ganda dan stres kerja terhadap kinerja pada karyawan wanita yang sudah menikah di PT. Albasi Karanglayung Indonesia.**