

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Konflik Peran (*Work-Family Conflict*)

2.1.1 Pengertian Konflik

Setiap manusia tentu memiliki kesibukan dan kegiatan yang berbeda-beda, apabila semua kegiatan tersebut harus dilakukan dalam satu waktu secara bersama-sama tentu sangat sulit untuk melakukannya sehingga setiap kegiatan yang diharuskan dilakukan dalam satu waktu dapat menimbulkan konflik.

Konflik merupakan interaksi sosial antar individu atau kelompok lebih dipengaruhi oleh perbedaan daripada persamaan (Maftuh, 2005:47). Konflik yang dikelola dapat menimbulkan dampak positif bagi organisasi, begitupun sebaliknya konflik yang tidak dapat di kelola akan memperburuk prestasi kerja maupun organisasi. Semua itu tergantung dengan cara bagaimana menyikapi dan mengatasi konflik tersebut.

Menurut Robbins (2003:53) konflik adalah proses yang dinamis dan keberadaannya lebih banyak menyangkut persepsi dari orang atau pihak yang mengalami dan merasakannya.

2.1.2 Pengertian Konflik Peran (*Work Family Conflict*)

Semakin hari kebutuhan semakin meningkat diikuti dengan harga yang terus melambung tinggi. Adanya tuntutan untuk mendukung ekonomi rumah tangga menjadi salah satu alasan bagi wanita untuk bekerja. Seorang wanita karir yang sudah berumah tangga tentunya mengalami konflik sebagaimana disatu sisi mereka harus berperan sebagai istri dan ibu bagi keluarganya, dan disisi lain mereka harus bekerja sebagai salah satu tuntutan ekonomi.

Konflik peran (*work-family conflict*) telah didefinisikan sebagai ketidakcocokan bersama antara tuntutan peran kerja dan permintaan peran keluarga (Nurnazirah, dkk., 2015:2). Menurut Greenhaus dan Beutell (1985:76) konflik peran adalah sebuah konflik yang timbul akibat tekanan-tekanan yang berasal dari pekerjaan dan keluarga. Suwardi (2009) menyatakan konflik peran adalah kemunculan dua (atau lebih) penyampai peran secara bersamaan yang saling bertentangan. Konflik peran muncul saat ini yang terjadi lebih dari satu permintaan dari sumber yang berbeda yang menimbulkan suatu ketidakpastian pada pegawai. Konflik peran ini dapat menimbulkan dampak yang negatif terhadap perilaku pegawai, seperti munculnya ketegangan kerja yang akhirnya menimbulkan perasaan tidak nyaman ketika berada dilingkungan kerjanya.

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

Greenhaus dan Beutell (1985:78) menyatakan ada tiga macam konflik peran yaitu:

1. Konflik berdasarkan waktu (*time-based conflict*), yaitu waktu yang dihabiskan terlalu banyak untuk satu jenis pekerjaan sehingga sangat sulit untuk melakukan pekerjaan lainnya, misalnya ketika seorang wanita diwajibkan untuk menghadiri rapat wali murid yang berlangsung selama 3 jam, sehingga waktu untuk mengerjakan pekerjaan dikantorpun berkurang.
2. Konflik berdasarkan tekanan (*strain-based conflict*), yaitu terjadinya tekanan dari salah satu pihak, misalnya seorang wanita diwajibkan untuk tiba dirumah paling lambat jam 5 sore setiap harinya, sedangkan pekerjaan dikantor sangat banyak. Akibatnya pekerjaan tersebut jadi terbengkalai.
3. Konflik berdasarkan perilaku (*behavior-based conflict*), yaitu berhubungan dengan ketidaksesuaian antara pola perilaku dengan yang diinginkan oleh kedua bagian (pekerjaan atau keluarga).

Menurut Greenhaus dan Beutell (1985:77), bentuk konflik peran yang dialami individu ada tiga yaitu:

1. Konflik peran itu sendiri (*person role conflict*). Konflik ini terjadi apabila persyaratan peran melanggar nilai dasar, sikap dan kebutuhan individu tersebut.
2. Konflik intra peran (*intra role conflict*). Konflik ini sering terjadi karena beberapa orang yang berbeda menentukan sebuah peran berdasarkan harapan masing-masing dari peran tersebut.
3. Konflik antar peran (*inter role conflict*). Konflik ini muncul karena orang menghadapi peran ganda. Hal ini terjadi karena seseorang

memainkan banyak peran sekaligus dan beberapa peran itu mempunyai harapan yang bertentangan serta tanggung jawab yang berbeda-beda.

Konflik peran memiliki dua bentuk, yaitu konflik pekerjaan-keluarga serta konflik keluarga-pekerjaan (Yavas, et al., 2008:8)

1. Konflik pekerjaan-keluarga

Konflik pekerjaan-keluarga merupakan bentuk konflik peran dimana tuntutan peran pekerjaan dan keluarga secara mutual tidak dapat disejajarkan dalam beberapa hal.

2. Konflik keluarga-pekerjaan

Konflik keluarga-pekerjaan dikonseptualisasikan sebagai konstruk dengan dual arah (keluarga-untuk-kerja dan kerja-untuk-keluarga) khusus untuk peran ganda kehidupan.

Teori identitas sosial menyatakan bahwa seseorang yang mengelompokkan diri dalam berbagai kategori sosial maka mereka telah menentukan identitas dan peranan dalam lingkungan sosial tersebut. Teori ini menunjukkan bahwa konflik peran dapat berkaitan dengan pekerjaan, keluarga dan individu terkait tingkat konflik peran yang dialami oleh seorang (Lobel, 1991:21).

1. Faktor Pekerjaan (*Job-Related Factors*)

Faktor pekerjaan didalam konflik peran memiliki pengaruh yang cukup andil dimana *Job-Related Factor* ini terdiri dari beberapa komponen:

- Tipe Pekerjaan (*Job type*)
- Komitmen Waktu (*Work Time Commitment*)

- Keterlibatan dalam bekerja (*Job Involvement*)
- Peran yang berlebih (*Role Overload*)
- Fleksibilitas pekerjaan (*Job Flexibility*)

2. Faktor Keluarga (*Family-Related Factors*)

Keluarga merupakan alasan dimana seseorang dituntut untuk bekerja.

Berbagai konflik yang timbul dari keluarga dapat berpengaruh terhadap kinerja seseorang. Berikut beberapa faktor terkait dengan konflik peran:

- Jumlah Anak (*Number of Children*)
- Tahap perkembangan (*Life-Cycle Stage*)
- Keterlibatan keluarga (*Family Involvement*)
- Peduli terhadap anak (*Child Care Arrangements*)

3. Faktor Individu (*Individual-Related Factors*)

Konflik peran yang ditimbulkan tidak hanya dari pekerjaan dan keluarga, tetapi juga diri sendiri. Selanjutnya adalah bagaimana diri kita dapat menyelesaikan semua konflik yang muncul dengan baik. Berikut faktor yang berasal dari diri sendiri:

- Nilai dari peran (*Life Role Value*)
- Orientasi jenis kelamin (*Gender Role Orientation*)
- Pengendalian berdasarkan tempat (*Locus of Control*)
- Perfeksionisme (*perfectionism*)

2.1.4 Sumber-Sumber Konflik Peran (*Work-Family Conflict*)

Konflik peran sebenarnya bersifat psikologis, gejala yang terlihat pada individu yang mengalami konflik peran ini adalah frustrasi, rasa bersalah, kegelisahan, keletihan. Greenhaus dan Beutell (1985:87) juga menjelaskan sumber-sumber penyebab konflik peran diantaranya:

1. Semakin banyak waktu untuk bekerja maka semakin sedikit waktu untuk keluarga termasuk waktu untuk berkomunikasi.
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.

Faktor pemicu munculnya konflik peran (*work-family conflict*) bersumber dari dimana kita bekerja dan bagaimana kondisi keluarga. Menurut Frone, et al (1992:88) tekanan pekerjaan meliputi beban pekerjaan, kurang diberi otonomi, kerancuan peran dan tekanan dari keluarga yang mengarah pada kualitas peran masing-masing yaitu bagaimana hubungan antara ibu dengan anak-anaknya dan hubungan istri terhadap suaminya. Konflik peran terjadi karena adanya ketidakseimbangan antara pekerjaan dan keluarga (*work-family*). Marks dan MacDermind (2001:1083) menyatakan bahwa keseimbangan antara pekerjaan dan keluarga dapat terjadi karena adanya keseimbangan peran. Menurut Clark (2000:747), keseimbangan antara pekerjaan dan keluarga diperoleh dengan menjalankan fungsi atau peran dengan baik dengan memperkecil konflik peran dari kedua belah pihak. Dua komponen penting dalam

keseimbangan *work-family* yaitu *input dan outcomes*. *Input* merupakan kemampuan seseorang untuk menentukan setiap peran. *Input* lebih mengacu pada bagaimana seseorang mengatur waktu, perhatian, keterlibatan, dan komitmen dari suatu peran. *Outcomes* atau hasil merupakan pengalaman-pengalaman yang diperoleh selama menjadi seseorang yang memiliki dua peran sekaligus, sehingga dapat menentukan sikap ketika konflik peran terjadi (Kirchmeyer, 2000:79).

Komponen keseimbangan pekerjaan dan keluarga ada tiga (Marks dan MacDermind, 2001:1085), yaitu:

1. Waktu (*time balance*) merupakan keseimbangan waktu untuk bekerja dan keluarga.
2. Keterlibatan (*involvement balance*) merupakan keterlibatan secara psikologis didalam pekerjaan dan keluarga.
3. Kepuasan (*satisfaction balance*) merupakan tingkat kepuasan yang sama antara pekerjaan dan keluarga (*work-family*).

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa konflik peran (*Work-Family Conflict*) adalah kondisi dimana terjadi pertentangan pada seorang individu yang diharuskan memilih dua peran atau lebih secara bersamaan dalam satu waktu yang ditentukan.

2.2 Stres Kerja

2.2.1 Pengertian Stres Kerja

Stres adalah fakta dalam kehidupan kita sehari-hari. Ketika seseorang membutuhkan bantuan, itu berarti orang tersebut merasa secara fisik dan emosional dinonaktifkan. Stres sebagai reaksi terhadap ancaman bagi kesehatan (nyata atau imajiner) mental, fisik dan emosional yang dapat menyebabkan serangkaian reaksi atau masalah fisiologis (Mohsenzadeh, 2007:31). Menurut Robbins (2000:368) stres adalah suatu kondisi yang dinamis dalam mana seseorang individu dihadapkan pada suatu peluang, tuntutan, atau sumber daya yang terkait dengan apa yang dihasratkan individu tersebut dan yang hasilnya dipandang tidak pasti dan penting. Menurut Hasibuan (2007:204) stres kerja adalah kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berfikir dan kondisi seseorang.

Stres biasanya dianggap sebagai sesuatu yang buruk, stres dianggap terjadi karena disebabkan oleh faktor negatif. Stres kerja merupakan suatu bentuk interaksi individu terhadap lingkungannya. Stres sebenarnya dapat dilihat dari dua sisi yaitu sisi positif dan sisi negatif. Stres yang dikondisikan sebagai sesuatu yang negatif disebut dengan *distres*, sedangkan stres yang memberikan dampak positif disebut *eustress*. Dampak positif stres pada tingkat rendah sampai pada tingkat moderat bersifat fungsional dalam arti berperan sebagai pendorong peningkatan kinerja pegawai sedangkan dampak negatif stres pada tingkat yang tinggi adalah penurunan pada kinerja pegawai yang drastis (Gitosudarmo dan Suditta, 2000:56).

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa stres merupakan suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berfikir dan kondisi seseorang dimana ia terpaksa memberikan tanggapan melebihi penyesuaian dirinya terhadap suatu tuntutan eksternal (lingkungan).

2.2.2 Faktor Penyebab Stres Kerja

Stres merupakan suatu reaksi yang timbul akibat keterbatasan manusia dalam memenuhi kebutuhannya secara umum. Menurut Hasibuan (2007:204) faktor-faktor yang dapat menyebabkan stres diantaranya:

1. Beban kerja yang terlalu berlebihan. Beban kerja yang berlebihan merupakan sejumlah kegiatan atau tugas yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu.
2. Tekanan dan sikap pimpinan yang kurang adil dan wajar. Tekanan dan sikap pimpinan yang tidak adil dapat menjadi beban ketika seseorang bekerja dan apabila dibiarkan secara terus menerus dapat berpengaruh pada ketidakproduktifan hasil pekerjaan.
3. Waktu dan peralatan kerja yang kurang memadai. Peralatan kerja yang tidak memadai dapat menghambat kinerja dari seseorang sehingga waktu yang dihabiskan untuk menyelesaikan pekerjaan dapat lebih lama.
4. Konflik antar pribadi dengan pimpinan atau kelompok kerja.
Semakin baik komunikasi antar pribadi, semakin baik pula hubungan antar pribadi yang terbina. Semakin buruk komunikasi antar pribadi, semakin buruk pula hubungan yang dapat

menimbulkan konflik.

Menurut Robbins (2003:794) terdapat tiga sumber utama yang dapat menyebabkan timbulnya stres, yaitu:

A. Faktor Organisasi yang terdiri dari:

1. Tuntutan tugas

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

2. Tuntutan peran

Merupakan suatu tekanan yang diberikan kepada seseorang sebagai fungsi dari suatu peran yang ada didalam organisasi.

3. Tuntutan antar pribadi

Merupakan suatu tekanan yang sengaja diciptakan oleh pegawai yang lainnya. Kurangnya dukungan sosial dari lingkungan sekitar dan hubungan antar pribadi yang buruk dapat menimbulkan stres, apalagi antar pegawai memiliki kebutuhan dalam bersosialisasi.

4. Struktur organisasi

Struktur organisasi menentukan tingkat deferensiasi dalam organisasi, tingkat aturan dan peraturan, dan dimana keputusan diambil.

5. Kepemimpinan organisasi

Merupakan gaya manajerial eksekutif organisasi, tingkat aturan dan peraturan, dan dimana keputusan dapat diambil.

6. Tahap perkembangan organisasi

Merupakan *circle life* dari suatu organisasi, dimulai dari organisasi tersebut lahir/ baru dibentuk, tumbuh dan berkembang, hingga akhirnya mengalami penurunan. Pada tahap awal pendirian dan pada tahap penurunanlah yang dapat menimbulkan stres.

B. Faktor Individu yang terdiri dari:

1. Masalah keluarga

Masalah keluarga seperti kesulitan-kesulitan dalam pernikahan, kesulitan dalam mendidik dan mendisiplinkan anak, dan lain-lain merupakan contoh yang dapat menimbulkan stres kerja dan dapat terbawa hingga ke tempat kerja.

2. Masalah ekonomi

Masalah ekonomi yang diciptakan oleh individu yang terlalu merentangkan sumber daya keuangan mereka merupakan faktor terjadinya stres kerja bagi pegawai wanita dan dapat mengalihkan pekerjaan mereka.

3. Kepribadian

Watak dasar seseorang merupakan karakteristik yang berasal dari diri masing-masing individu, sehingga gejala stres yang timbul pada setiap pekerjaan harus diatur dengan benar didalam kepribadian seseorang.

C. Faktor Lingkungan yang terdiri dari:

1. Ketidakpastian ekonomi

Ketidakpastian ekonomi merupakan keadaan yang menggambarkan ketidakpastian yang dilibatkan oleh perubahan siklus bisnis.

2. Ketidakpastian politik

Ketidakpastian politik dikalangan tertentu mungkin tidak berpengaruh secara langsung, tetapi apabila terjadi ketidakstabilan politik secara terus menerus dapat menimbulkan kecemasan yang berujung pada stres.

3. Ketidakpastian teknologi

Ketidakpastian teknologi merupakan faktor lain yang dapat menimbulkan stres karena inovasi baru dapat membuat keterampilan dan pengalaman pegawai dapat menjadi ketinggalan dalam periode waktu yang singkat.

2.2.3 Dampak Stres Kerja

a. Dampak pada organisasi

Rini (2002:3) mengidentifikasi beberapa perilaku negatif pegawai yang berpengaruh terhadap organisasi. Stres yang dihadapi oleh pegawai berkorelasi dengan penurunan kinerja dan peningkatan dalam ketidakhadiran kerja. Secara singkat dampak negatif yang ditimbulkan stres kerja seperti:

1. Terjadinya kekacauan dalam manajemen maupun operasional kerja
 2. Mengganggu aktivitas kerja
 3. Menurunkan produktivitas
 4. Menurunnya pemasukan dan keuntungan didalam perusahaan.
- b. Dampak pada pegawai

Pengaruh stres kerja selalu dikonotasikan dalam hal yang memberikan dampak negatif karena konsekuensinya selalu membawa kerugian, namun dilihat dari sisi lain stres kerja juga diperlukan untuk memacu pegawai agar dapat menyelesaikan pekerjaan dengan sebaik-baiknya, biasanya ditandai dengan perubahan perilaku.

Robbins (2003:800) membagi stres kerja dalam tiga kategori, yaitu:

1. Gejala Fisiologis

Sebagian besar perhatian dini atas stres dirasakan pada gejala fisiologis. Hasil riset yang dilakukan menghasilkan kesimpulan bahwa stres dapat menciptakan perubahan metabolisme dan meningkatkan laju detak jantung.

2. Gejala Psikologis

Stres dapat menyebabkan ketidakpuasan. Stres yang berakibat dengan pekerjaan dapat menimbulkan ketidakpuasan yang berkaitan dengan pekerjaan, dimana dampak ketidakpuasan memiliki dampak psikologis yang paling sederhana dan

paling jelas dari stres seperti ketegangan, kecemasan, mudah marah, kebosanan, dan lain-lain.

3. Gejala Perilaku

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

2.2.4 Pengendalian Stres Kerja

Stres kerja dikatakan berpengaruh negatif karena dampaknya bersifat merugikan pegawai. Stres kerja yang berkepanjangan dapat membuat kinerja pegawai menurun dan hal ini perlu adanya tindakan lebih lanjut. Stres memerlukan pengendalian agar dapat diatasi. Menurut Handoko (2001:204) pengendalian (*konseling*) adalah pembahasan suatu masalah seorang pegawai, dengan maksud utama adalah untuk membantu pegawai tersebut agar dapat menangani masalah dengan lebih baik. Fungsi dari pengendalian secara umum sebagai berikut:

- ✓ Pemahaman, yaitu fungsi untuk membantu memahami diri dan lingkungannya.
- ✓ Pencegahan, yaitu fungsi untuk membantu mencegah atau menghindarkan diri dari berbagai permasalahan yang dapat menghambat pekerjaan.

Robbins (2003:802) mengemukakan dua pendekatan untuk pengendalian stres, yaitu pendekatan individual dan pendekatan organisasi.

1. Pendekatan individual, yaitu:
 - a) Teknik manajemen waktu
 - b) Meningkatkan latihan fisik non kompetitif seperti *aerobic*, berjalan, *jogging*, berenang
 - c) Pelatihan pengenduran ketegangan dengan cara meditasi, yoga, hipnotis
 - d) Memperluas jaringan dukungan sosial dengan memperbanyak sahabat dan kenalan

2. Pendekatan oganisasional, yaitu:
 - a) Pemberian nasihat
 - b) Penentraman hati
 - c) Komunikasi
 - d) Pengenduran ketegangan emosional

2.3 Kinerja

2.3.1 Pengertian Kinerja

Kinerja merupakan bentuk kegiatan yang dilakukan pegawai. Kinerja pegawai merupakan apa yang mempengaruhi dan seberapa banyak mereka memberi kontribusi kepada organisasi. Perbaikan kinerja baik untuk individu maupun kelompok menjadi pusat perhatian dalam upaya meningkatkan kinerja organisasi (L. Mathis dan Jackson, 2002:78).

Kinerja merupakan suatu hasil yang dicapai oleh pekerja dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan (Robbins, 2006:260). Menurut Bangun (2012:231) kinerja

adalah hasil pekerjaan yang dicapai seseorang berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan (*job requirement*). Kinerja merupakan catatan *outcome* yang dihasilkan dari suatu pekerjaan atau kegiatan tertentu selama satu periode waktu tertentu. Menurut Hasibuan (2007:11) kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu.

Pada dasarnya kinerja pegawai merupakan cara kerja pegawai dalam suatu institusi atau perusahaan selama periode tertentu. Suatu perusahaan yang memiliki pegawai yang kinerjanya baik, maka besar kemungkinan kinerja perusahaan tersebut akan baik, sehingga terdapat hubungan yang sangat erat antara kinerja pegawai dengan kinerja perusahaan.

2.3.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Para pemimpin dari suatu organisasi sangat menyadari adanya perbedaan kinerja antara satu pegawai dengan pegawai yang lainnya, walaupun bekerja dalam satu organisasi tentunya tingkat produktivitas mereka berbeda-beda.

Menurut Robbins (2006:260), faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah sebagai berikut:

1. Kualitas, diukur dari persepsi pegawai terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan pegawai.

2. Kuantitas, merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.
3. Ketepatan waktu, merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.
4. Efektivitas, merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.
5. Kemandirian, merupakan suatu tingkat dimana pegawai mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab pegawai terhadap kantor.

Menurut Mangkunegara (2002:22) karakteristik orang yang mempunyai kinerja tinggi seperti:

1. Memiliki tanggung jawab pribadi yang tinggi.
2. Berani mengambil dan menanggung resiko yang dihadapi.
3. Memiliki tujuan yang realistis.
4. Memiliki rencana kerja yang menyeluruh dan berjuang untuk merealisasi tujuannya.
5. Memanfaatkan umpan balik (feed back) yang konkrit dalam seluruh kegiatan kerja yang dilakukannya.
6. Mencari kesempatan untuk merealisasikan rencana yang telah diprogramkan.

Penilaian kinerja juga dapat diukur melalui:

- a. Hasil tugas individu. Penilaian ini berfokus pada apa yang telah dihasilkan dan bagaimana sesuatu dicapai atau dihasilkan oleh pegawai.
- b. Perilaku. Penilaian ini berfokus pada perilaku pegawai dalam bekerja pada perusahaan.
- c. Ciri kepribadian. Penilaian yang berfokus pada ciri kepribadian individu pegawai seperti: sikap baik, kooperatif, percaya diri, mempunyai banyak pengalaman, mudah panik, loyalitas.

2.4 Kerangka Pemikiran

Peran merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh diri sendiri yang dimana melibatkan orang lain dalam melakukannya. Sebenarnya konflik peran dalam diri seseorang itu muncul karena adanya perbedaan kepentingan antara satu pihak dengan pihak lainnya. Konflik peran merupakan kemunculan dua (atau lebih) penyampai peran secara bersamaan yang saling bertentangan (Suwardi, 2009).

Menurut Greenhaus dan Beutell (1985:77) konflik peran adalah sebuah konflik yang timbul akibat tekanan- tekanan yang berasal dari pekerjaan dan keluarga. Ada tiga macam konflik peran yaitu:

1. Konflik berdasarkan waktu (*time-based conflict*)
2. Konflik berdasarkan tekanan (*strain-based conflict*)
3. Konflik berdasarkan perilaku (*behavior-based conflict*)

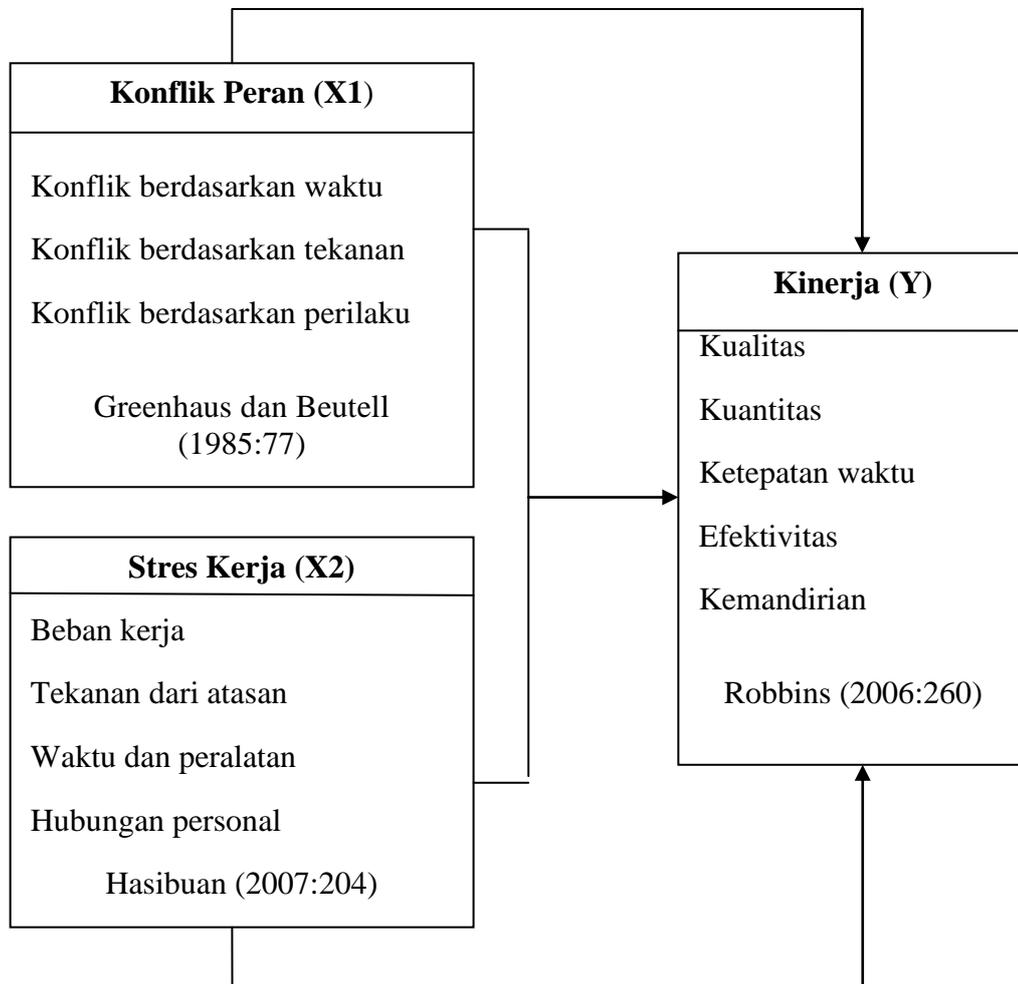
Menurut Hasibuan (2007:204) stres kerja adalah kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berfikir dan kondisi seseorang. Faktor-faktor yang dapat menyebabkan stres diantaranya:

1. Beban kerja yang terlalu berlebihan
2. Tekanan dan sikap pimpinan yang kurang adil dan wajar
3. Waktu dan peralatan kerja yang kurang memadai
4. Konflik antar pribadi dengan pimpinan atau kelompok kerja

Menurut Robbins (2006:260) kinerja merupakan suatu hasil yang dicapai oleh pekerja dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai yaitu:

1. Kualitas, diukur dari persepsi pegawai terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan.
2. Kuantitas, merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.
3. Ketepatan waktu, merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan.
4. Efektivitas, merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.
5. Kemandirian, merupakan suatu tingkat dimana pegawai mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab pegawai terhadap kantor.

Adapun kerangka pemikiran dapat dilihat pada Gambar 1



Gambar 1. Bagan Kerangka Pemikiran

2.5 Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan Lelawati (2010) dengan judul “Pengaruh Konflik Peran Terhadap Kinerja Perawat Wanita yang Sudah Berkeluarga Pada Rumah Sakit Islam Metro” menggunakan teknik pengumpulan data dengan metode kuesioner. Analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana. Penelitian ini mendapatkan hasil sebagai berikut:

- Pengaruh Konflik Peran Terhadap Kinerja Perawat Wanita yang Sudah Berkeluarga Pada Rumah Sakit Islam Metro, dilihat dari analisis regresi linear sederhana menghasilkan persamaan regresi $Y=54,256-0,684X$ dengan konstanta sebesar 54,256 yang artinya jika konflik peran (X) nilainya 0, maka kinerja perawat wanita yang sudah berkeluarga (Y) nilainya positif sebesar 54,256. Dan koefisien regresi menunjukkan angka sebesar -0,684 yang berarti jika konflik peran mengalami kenaikan sebesar 1 satuan maka variabel kinerja perawat wanita yang sudah berkeluarga akan mengalami penurunan sebesar 0,684.
- Untuk hipotesis menggunakan uji-t (*student test*) diperoleh $t_{hitung} 6,07 > t_{tabel}$ yang berarti bahwa variabel bebas (konflik peran) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (kinerja) dengan tingkat kepercayaan 95% atau $\alpha = 0,05$.

Penelitian kedua yaitu penelitian yang dilakukan oleh Putra (2012) dengan judul “Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Balai Proteksi Tanaman Pangan dan Holtikultura Propinsi Lampung” menggunakan teknik pengumpulan data dengan metode kuesioner. Analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana. Penelitian ini mendapatkan hasil sebagai berikut:

- Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Balai Proteksi Tanaman

Pangan dan Holtikultura Propinsi Lampung, dilihat dari analisis regresi linear sederhana menghasilkan persamaan regresi $Y=4,856+0,717X+e$. Dapat dilihat bahwa pengaruh variabel X mempengaruhi variabel Y sebesar 0,717 yang berarti setiap kenaikan variabel stres kerja sebesar 0,717 satuan maka akan mempengaruhi kinerja pegawai sebesar 0,181 satuan.

- Hipotesis menggunakan uji t dengan hasil menunjukkan bahwa $t_{hitung} (3,969) > t_{tabel} (2,042)$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini berarti secara parsial ada pengaruh secara signifikan stres kerja terhadap kinerja pegawai.

2.6 Hipotesis

Pengertian hipotesis menurut Sugiyono (2004:223) adalah jawaban sementara terhadap rumusan penelitian dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan. Hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Konflik peran (*Work-Family Conflict*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai wanita RSUD Ahmad Yani Kota Metro.
2. Stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai wanita RSUD Ahmad Yani Kota Metro.
3. Konflik peran (*Work-Family Conflict*) dan stres kerja secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai wanita RSUD Ahmad Yani Kota Metro.