

**PENGARUH KONFLIK PERAN GANDA DAN STRES KERJA
TERHADAP KINERJA PEGAWAI WANITA
PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH MENGGALA**

(Tesis)

**MUHAMMAD IQBAL
1421011057**



**PROGRAM PASCASARJANA MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2016**

**PENGARUH KONFLIK PERAN GANDA DAN STRES KERJA
TERHADAP KINERJA PEGAWAI WANITA
PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH MENGGALA**

**Oleh :
MUHAMMAD IQBAL**

**Tesis
Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar
MAGISTER MANAJEMEN**

pada

**Program Pascasarjana Magister Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung**



**PROGRAM PASCASARJANA MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMPUNG
2016**

ABSTRAK

PENGARUH KONFLIK PERAN GANDA DAN STRES KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI WANITA PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH MENGGALA

Oleh

MUHAMMAD IQBAL

Pembangunan yang sedang berlangsung di Indonesia meliputi segala bidang, termasuk dalam bidang kesehatan. Rumah Sakit menjadi salah satu target pembangunan dalam bidang kesehatan. Salah satu rumah sakit yang sedang mengalami perkembangan adalah Rumah Sakit Umum Daerah Menggala di Kabupaten Tulang Bawang.

Penelitian ini dilakukan berdasarkan kondisi kinerja organisasi di Rumah Sakit Umum Daerah Menggala yang menunjukkan ketidak tercapaian target kinerja organisasi yang telah ditetapkan oleh depatemen Kesehatan, hal ini sejalan dengan indikator kinerja individu pegawai yang ditunjukkan dari data tingkat kehadiran pegawai yang rendah. Hal ini didukung dengan penelusuran awal penelitian yang memperlihatkan bahwa komposisi pegawai didominasi oleh pegawai wanita yang sudah berkeluarga, yaitu sebanyak 63%. Kondisi ini yang dikaitkan dengan teori konflik peran ganda dan stress kerja.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh konflik peran ganda terhadap kinerja, stress kerja terhadap kinerja, pengaruh konflik peran ganda dan stress kerja secara bersama-sama terhadap kinerja.

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan survey, jenis penelitian adalah deskriptif kuantitatif. Objek penelitian adalah pegawai wanita yang bekerja di RSUD Menggala dengan kriteria telah berkeluarga. Sample penelitian berjumlah 168 orang. Untuk menguji hipotesis dilakukan dengan analisis linier berganda.

Hasil penelitian memberikan kesimpulan terhadap hipotesis yang menyatakan konflik peran ganda berpengaruh terhadap kinerja, stress kerja berpengaruh terhadap kinerja, dan konflik peran ganda dan stress kerja secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja secara statistik terbukti. Hal ini terlihat dari hasil analisis statistik dengan nilai koefisien regresi sebesar 72,763 dan nilai signifikansi 0,000 dimana nilai tersebut lebih kecil dari standar yaitu 0,05.

Hasil penelitian ini memberikan masukan kepada pegawai wanita di Rumah Sakit Umum Daerah Menggala untuk dapat lebih meningkatkan kinerjanya selaku pegawai profesional, guna mendukung kinerja pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Menggala. Terhadap perusahaan disarankan untuk dapat lebih baik dalam memberikan pelayanan terhadap pegawai agar tumbuh motivasi untuk berkinerja lebih baik.

Kata Kunci: kinerja karyawan, konflik peran ganda, stres kerja

ABSTRACT

EFFECT OF DUAL ROLE CONFLICT AND JOB STRESS ON THE PERFORMANCE AGAINST WOMEN EMPLOYEES IN STATE HOSPITAL MENGGALA AREA

By

MUHAMMAD IQBAL

The Development is underway in Indonesia covering all fields, including in the field of health. Hospital became one of the targets of development in the health field. One hospital is experiencing growth is the Regional General Hospital Menggala in Tulang Bawang.

This research was conducted under conditions of organizational performance in the General Hospital of Menggala that they showed organizational performance targets set by the Health Department, this is in line with the performance indicators of individual employees of the data indicated a low level of employee attendance. This is supported by the original search studies show that employee composition is dominated by female employees who are married, are as much as 63%. This condition is associated with the theory of dual role conflict and job stress.

The purpose of this study was to determine influence the performance of the dual role conflict, work stress on performance, the effect of the dual role conflict and stress working together on performance.

The method used is a survey approach, this type of research is quantitative descriptive. The object of research is that female employees who work in hospitals Menggala with the criteria already married. Sample study amounted to 168 people. To test the hypothesis with multiple linear analysis.

The results of the study provide conclusions on the hypothesis that dual role conflict affect performance, work stress affect performance, and dual role conflict and stress working together on the performance is statistically proven. This evident from the results of the statistical analysis with regression coefficient is 72,763 and significance point is 0,000 which lower than standar point 0,05.

The results of this study provide input to the female employees at the General Hospital of Menggala to further improve its performance as a professional employee, in order to support the service performance Menggala Regional General Hospital. Advised against the company to be better able to provide services to employees in order to grow *motivasi* to perform better.

Keywords: The Performance Of Employees, Dual Role Conflict, Job Stress

Judul Tesis : **PENGARUH KONFLIK PERAN GANDA
DAN STRES KERJA TERHADAP KINERJA
PEGAWAI WANITA PADA RUMAH SAKIT
UMUM DAERAH MENGGALA**

Nama Mahasiswa : *Muhammad Iqbal*

Nomor Pokok Mahasiswa : 1421011057

Konsentrasi : Magister Sumber Daya Manusia

Program Studi : Magister Manajemen, Program Pascasarjana
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Lampung



Pembimbing I,

Pembimbing II,

[Signature]
Dr. Rr. Erlina, S.E., M.Si.
NIP 19620822 198703 2 002

[Signature]
H. Habibullah Jimad, S.E., M.Si.
NIP 19711121 199512 1 001

Program Studi Magister Manajemen
Program Pasca Sarjana Fakultas Ekonomi
Universitas Lampung
Ketua Program Studi,

[Signature]
Dr. H. Irham Lihan, S.E., M.Si.
NIP 19590906 198603 1 003

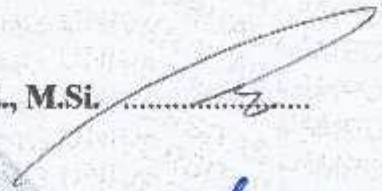
MENGESAHKAN

1. Komisi Penguji

1.1 Ketua Komisi Penguji : Dr. Rr. Erlina, S.E., M.Si.
(Pembimbing I)



1.2 Ketua Komisi Penguji : Dr. Ribhan Ashari, S.E., M.Si.
(Penguji Utama)



1.3 Pembimbing II : H. Habibullah Djimad, S.E., M.Si.



2. Fakultas Ekonomi Universitas Lampung
Dekan



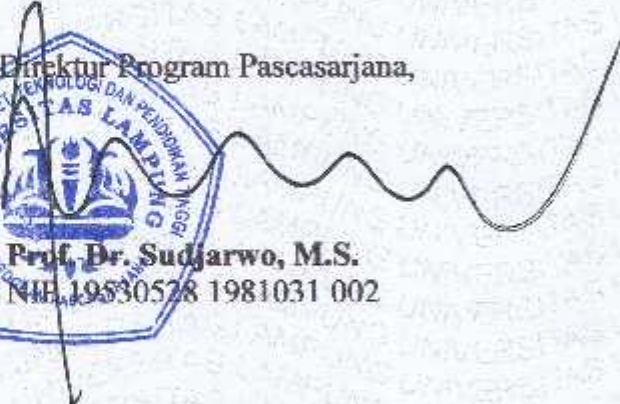
Prof. Dr. Satria Bangsawan, S.E., M.Si.
NIP.19610904 198703 1 011



3. Direktur Program Pascasarjana,



Prof. Dr. Sudjarwo, M.S.
NIP.19530528 1981031 002



4. Tanggal Lulus Ujian Tesis : 13 Oktober 2016

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa :

1. Tesis dengan judul **“Pengaruh Konflik Peran Ganda dan Stress kerja Terhadap Kinerja Pegawai Wanita di Rumah Sakit Umum Daerah Menggala, Tulang Bawang”** adalah karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan karya penulis lain dengan cara yang tidak sesuai dengan tata etika ilmiah yang berlaku dalam masyarakat akademik atau yang disebut dengan plagiatisme.
2. Hak intelektual atas karya ilmiah ini diserahkan sepenuhnya kepada Universitas Lampung.

Atas pernyataan ini, apabila di kemudian hari ternyata ditemukan adanya ketidakbenaran, saya bersedia menanggung akibat dan sanksi yang diberikan kepada saya termasuk dituntut sesuai dengan hukum yang berlaku.

Bandar Lampung, Oktober 2016

Pembuat Pernyataan,



Muhammad Iqbal
NPM 1421011057

RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan pada tanggal 13 Desember 1983 di Padang Ratu, Lampung Utara, Provinsi Lampung, sebagai Putra Pertama dari tiga (3) bersaudara pasangan Bapak Achmad Nurani dan Ibu Yusnani, telah menyelesaikan Pendidikan Dasar di Sekolah Dasar Negeri (SDN) 1 PT.GMP Lampung Tengah pada Tahun 1996.

Selanjutnya pendidikan Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama (SLTP) di SLTP Satya Dharma Sudjana PT.GMP Lampung Tengah yang diselesaikan pada Tahun 1999. Setelah itu pendidikan Sekolah Menengah Atas Negeri (SMAN) 2 Bandar Lampung diselesaikan pada Tahun 2002.

Pada Tahun 2002 penulis melanjutkan studi Strata Satu (S1) di Fakultas Teknik Jurusan Teknik Industri di Universitas Gadjah Mada – Yogyakarta dan selesai pada Tahun 2007.

Pada Tahun 2014 penulis kembali melanjutkan pendidikan ke jenjang Strata 2 (S2) yaitu program pascasarjana Magister Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung, dengan konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM).

MOTTO

**SEMUA ADALAH PROSES PEMBELAJARAN DI KEHIDUPAN
DUNIA UNTUK MEMPERSIAPKAN KEHIDUPAN DI AKHIRAT...**

**HASIL AKHIR KITA GAGAL ATAU KITA BERHASIL TIDAKLAH
LEBIH PENTING JIKA DIBANDING DENGAN PROSES
BAGAIMANA KITA MEMAKNAI HASIL TERSEBUT...**

PERSEMBAHAN

Dengan harapan serta diiringi Do'a Kepada ALLOH SWT.

Kupersembahkan Tesis ini dengan penuh rasa syukur dan kerendahan hati kepada orang-orang terkasih dan tercinta yang sangat berarti dalam hidupku :

Istriku tercinta **DIANA PURWITASARI**

Atas segala cinta, kasih sayang , dukungan serta doanya yang begitu ikhlas untuk keberhasilan pendidikanku.

Buat anak-anakku tersayang **FIRZA – FHATIYYAH – FAATIH** yang menjadi inspirasi, semangat, harapan, senyuman serta penyejuk hati abie dan umie, terima kasih sayang..

Mamah dan Alm Bapak, adik-adikku (Febby dan Siwa) yang selalu mengiringi setiap usaha yang aku lakukan dengan untaian doa dalam sujud dan tahajudnya

Untuk teman-teman satu almamater MM UNILA Angkatan 2014, terimakasih atas dukungan, kerjasama dan kritik sarannya

Love u all..

KATA PENGANTAR

Assalamuallaikum Wr. Wb, Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas berkat dan karunia-Nya, sehingga penulisan dapat menyelesaikan tesis yang berjudul **“Pengaruh Konflik Peran Ganda dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Wanita Rumah Sakit Umum Daerah Menggala”**. Penulisan tesis ini adalah merupakan salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Manajemen pada Program Pascasarjana Magister Manajemen jurusan Manajemen, Universitas Lampung.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan ini tidak terlepas dari bantuan, dorongan semangat, saran dan pendapat dari berbagai pihak, oleh karena itu perkenankanlah penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Satria Bangsawan, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Lampung atas segala fasilitas dan pelayanan.
2. Bapak Dr. Irham Lihan, S.E., M.Si, selaku Ketua Jurusan Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Lampung atas segala fasilitas dan pelayanan.
3. Ibu Dr. Rr. Erlina, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktunya dalam membimbing dan mengarahkan penulis untuk penyelesaian tesis ini;
4. Bapak H. Habibullah Jimad, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktunya dalam membimbing dan mengarahkan penulis untuk penyelesaian tesis ini;

5. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan berbagai materi kuliah dan seluruh staf Sekretariat Program Magister Manajemen Universitas Lampung yang telah memberikan pelayanan administrasi kepada penulis selama mengikuti pendidikan;
6. Ibu Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Menggala beserta Staf yang telah banyak membantu dalam penelitian ini
7. Istriku tercinta Diana Purwitasari, anak-anakku tersayang Firza, Fhatiyyah, Faatih, yang dengan penuh kesabaran dan pengertian telah berkorban demi keberhasilan penulis dalam menyelesaikan pendidikan;
8. Kedua orangtuaku Bapak-Achmad N (Alm) dan Mamah-Yusnani, Bapak Mertua Watiman S (Alm) dan Ibu Mertua Sri Sunarti, saudara-saudaraku Febby Yusiana dan Raden Putra, yang telah memberikan dorongan moral kepada penulis untuk dapat menyelesaikan studi;
9. Semua rekan mahasiswa/mahasiswi angkatan XV, khususnya jurusan Manajemen Bisnis yang telah memberikan motivasi dan saran-saran kepada penulis selama menempuh studi;

Akhirnya semoga ALLOH SWT membalas kebaikan yang telah diberikan sebagai amal ibadah.

Bandar Lampung, Oktober 2016

Penulis

Muhammad Iqbal

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR LAMPIRAN.....	vii
I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	12
1.3. Tujuan Penelitian	12
1.4. Manfaat Penelitian	13
II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS .	14
2.1. Kinerja Pegawai	14
2.1.1. Pengertian Kinerja Pegawai	14
2.1.2. Penilaian Kinerja Pegawai.....	16
2.1.3. Aspek-aspek Penilaian Kinerja Pegawai	16
2.2. Konflik Peran Ganda.....	18
2.2.1. Konflik Pekerjaan-Keluarga (work-family conflict)	21
2.3. Stress Kerja	27
2.3.1. Pengertian Stress Kerja.....	27
2.3.2. Aspek-aspek Stress Kerja	29
2.4. Penelitian Terdahulu	34
2.5. Pengaruh Konflik Peran Ganda Terhadap Kinerja Pegawai	38
2.6. Pengaruh Stress Kerja Terhadap Kinerja Pegawai	39
2.7. Kerangka Pemikiran.....	40
2.8. Hipotesis	41
III. METODE PENELITIAN.....	42
3.1. Jenis dan Sumber Data.....	42
3.1.1. Jenis Penelitian	42
3.1.2. Sumber Data	43
3.2. Populasi dan Teknik Pengumpulan Data	43
3.2.1. Populasi	43
3.2.2. Teknik Pengumpulan Data	44

3.3. Identifikasi dan Definisi Operasional Variabel.....	45
3.4. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	47
3.4.1. Uji Validitas.....	47
3.4.2. Uji Reliabilitas.....	49
3.5. Teknik Analisis Data.....	50
3.5.1. Analisis Deskriptif Kuantitatif	50
3.5.2. Uji Normalitas	50
3.5.3. Analisis Regresi Linear Berganda	51
3.5.4. Pengujian Hipotesis (Uji F dan Uji t).....	52
3.5.4.1. Uji t.....	52
3.5.4.2. Uji Hipotesis F	54
IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	55
4.1. Gambaran Umum Rumah Sakit Umum Daerah Menggala	55
4.2. Deskripsi Data.....	57
4.2.1. Analisis Deskriptif Responden	57
4.2.2. Analisis Deskriptif Variabel	58
4.2.3. Uji Normalitas	66
4.2.4. Uji Hipotesis (Uji t dan Uji F).....	67
4.2.4.1. Uji t Hipotesis 1	67
4.2.4.2. Uji t Hipotesis 2	68
4.3. Pembahasan.....	71
V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	77
5.1. Kesimpulan	77
5.2. Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	80

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Indikator Kinerja Rumah Sakit Umum Daerah Menggala Tahun 2011 - 2015	4
1.2 Jumlah Pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Menggala, berdasarkan Kategori Gender Tahun 2016	5
1.3 Data Sampling Absensi Pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Menggala, Bulan Februari Tahun 2016	6
3.1 Indikator Pengukuran	46
3.2 Hasil Perhitungan Validitas Masing-masing Variabel.....	47
3.3 Hasil Uji Reliabilitas	49
4.1 Demografi Responden	57
4.2 Frekuensi Jawaban Responden atas Variabel Konflik Peran Ganda	59
4.3 Frekuensi Jawaban Responden atas Variabel Stres Kerja	62
4.4 Frekuensi Jawaban Responden atas Variabel Kinerja Pegawai.....	64
4.5 Hasil Uji Normalitas	66
4.6 Hasil Perhitungan Regresi Sederhana Hipotesis 1	67
4.7 Hasil Perhitungan Regresi Sederhana Hipotesis 2.....	68
4.8 Uji Analisis Varian (ANOVA) atau Uji F	69
4.9 Koefisien Determinasi (R^2)	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Pikir Hubungan Konflik Peran Ganda dan Stress Kerja Terhadap Kinerja Pegawai	41
4.1 Grafik Uji Normalitas	66

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Kuesioner Penelitian
Lampiran 2.	Rekap Data Kuesioner
Lampiran 3.	Hasil Uji Validitas
Lampiran 4.	Hasil Uji Reliabilitas
Lampiran 5.	Hasil Uji Normalitas
Lampiran 6.	Hasil Uji Hipotesis (Uji t)
Lampiran 7.	Hasil Uji F (Hipotesis 3)

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Pembangunan kesehatan bertujuan untuk menciptakan kesadaran, kemauan dan kemampuan setiap orang untuk hidup sehat, sehingga dapat mewujudkan tingkat kesehatan yang lebih baik. Kementerian Kesehatan RI telah mencanangkan visi yaitu **Masyarakat Sehat Yang Mandiri dan Berkeadilan** (disadur dari : www.depkes.go.id, 2015) yang tentunya menjadi target kinerja bagi seluruh Rumah Sakit pemerintah yang ada diseluruh daerah di Indonesia. Pencapaian visi tersebut sangat bergantung dari kinerja dan proses pengelolaan Rumah Sakit pemerintah diseluruh Indonesia, yang dituangkan dalam program kerja dan kegiatan dengan harapan dapat meningkatkan capaian kesehatan di seluruh lapisan masyarakat.

Rumah sakit umum daerah merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang memegang peranan yang cukup penting dalam pembangunan kesehatan. Rumah sakit sebagai unit pelayanan kesehatan bagi masyarakat, senantiasa dituntut untuk memberikan pelayanan yang optimal bagi masyarakat. Karena fungsi utama sebuah rumah sakit adalah melaksanakan pelayanan kesehatan, maka pengelolaan sumber daya manusia adalah bagian yang sangat penting dalam manajemen rumah sakit. Dalam memberikan pelayanan profesionalnya, seluruh

komponen sumber daya manusia Rumah Sakit dituntut untuk memiliki akuntabilitas sesuai dengan kewenangannya. Untuk mencapai pelayanan medis yang berkualitas, pelayanan medis harus dilaksanakan sesuai dengan *standart operational procedur* (SOP). Selain itu, dibutuhkan kontribusi optimal dari seluruh sumber daya manusia yang ada dalam organisasi Rumah Sakit. Adanya kontribusi optimal berarti Sumber daya manusia yang ada dalam organisasi sebuah rumah sakit harus dapat memberikan kinerja yang lebih baik.

Salah Satu Rumah Sakit Daerah yang ada di Provinsi Lampung adalah Rumah Sakit Umum Daerah (Rumah Sakit Umum Daerah) Menggala yang terletak di Kabupaten Tulang Bawang. Berdasarkan standar pengukuran jasa pelayanan kesehatan nasional (Depkes, 2005), kinerja rumah sakit dinilai dari:

a. BOR (*Bed Occupancy Rate*)

BOR menurut Huffman (1994) adalah “*the ratio of patient service days to inpatient bed count days in a period under consideration*”. Sedangkan menurut Depkes RI (2005), BOR adalah presentase pemakaian tempat tidur pada satuan waktu tertentu. Indikator ini memberikan gambaran tinggi rendahnya tingkat pemanfaatan tempat tidur rumah sakit. Nilai parameter BOR yang ideal adalah antara 60-85% (Depkes RI, 2005).

b. BTO (*Bed Turn Over Rate*)

Menunjukkan perbandingan jumlah pasien keluar dengan rata-rata tempat tidur yang siap pakai. Idealnya dalam satu tahun, satu tempat tidur rata-rata dipakai 40-50 kali.

c. TOI (*Turn Over Interval*)

TOI menurut Depkes RI (2005) adalah rata-rata hari dimana tempat tidur tidak ditempati dari telah diisi ke saat terisi berikutnya. Indikator ini memberikan gambaran tingkat efisiensi penggunaan tempat tidur. Idealnya tempat tidur kosong tidak terisi pada kisaran 1-3 hari.

d. ALOS (*Average Length of Stay*)

ALOS menurut Depkes RI (2005) adalah rata-rata lama rawat seorang pasien. Indikator ini disamping memberikan gambaran tingkat efisiensi, juga dapat memberikan gambaran mutu pelayanan, apabila diterapkan pada diagnosis tertentu dapat dijadikan hal yang perlu pengamatan yang lebih lanjut. Secara umum nilai ALOS yang ideal antara 6-9 hari

e. GDR (*Gross Death rate*)

Digunakan untuk mengetahui rata-rata kematian untuk tiap-tiap 1000 pasien keluar (Depkes RI, 2005).

f. NDR (*Net Death Rate*)

Digunakan untuk mengetahui rata-rata angka kematian >48 jam setelah dirawat untuk tiap-taip 1000 pasien keluar.

Indikator pencapaian kinerja dari Rumah Sakit Umum Daerah Menggala dapat dilihat dari capaian prosentase tingkat hunian tempat tidur (*Bed Occupancy Rate/BOR*), lama hari rawat (*Average Rang of Stay/ALOS*), tingkat Pemakaian Tempat Tidur (*Bed Turn Over/BTO*). Berdasarkan data Laporan Kegiatan Rumah

Sakit Umum Daerah Menggala Tahun 2014, kinerja Rumah Sakit Umum Daerah Menggala belum mencapai target yang telah menjadi standar dari Kementerian Kesehatan RI, dan cenderung terjadi penurunan yang terlihat pada tabel dibawah :

**Tabel 1.1 Indikator Kinerja Rumah Sakit Umum Daerah Menggala
Tahun 2011 - 2015**

Indikator Mutu Pelayanan	Tahun					Standar (Depkes RI,2005)
	2011	2012	2013	2014	2015	
Jumlah Kunjungan Rawat Inap	4.608	5.525	5.025	6.167	5.733	
BOR (%)	50,89	51,14	44,9	33,76	30,54	60 – 85
ALOS (Hari)	3,5	3,43	2,94	2,82	2,78	6 – 9
TOI (Hari)	3,95	3,42	4,15	5,71	6,19	1 – 3
BTO (Kali)	45,29	52,12	48,38	42,28	40,95	40 – 50

Sumber : Laporan Akuntabilitas Kinerja Institusi Pemerintah (LAKIP) BLUD Rumah Sakit Umum Daerah Menggala, Tahun 2015

Tabel 1.1 di atas memberikan gambaran hasil kegiatan pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Menggala, dimana pada beberapa indikator kinerja menunjukkan penurunan dan ketidaktercapaian jika dibandingkan dengan periode sebelum tahun 2015 dan jika dibandingkan dengan target standar dari Kementerian Kesehatan RI. Indikator *Bed Ocupancy Rate* (BOR) memperlihatkan penurunan sejak tahun 2012 besarnya 51,14% dan tahun 2015 menjadi 30,54%, dimana pencapaian itu masih jauh dibawah standar yang ditetapkan Kementerian Kesehatan RI pada kisaran nilai 60% - 85%. Demikian juga dengan indikator pencapaian untuk *Average Length of Stay* (ALOS) terjadi penurunan pada tahun 2011 tercapai 3,5 hari sedangkan tahun 2015 menjadi 2,78 hari, sedangkan standar yang ditetapkan Kementerian Kesehatan RI pada kisaran 6 – 9 hari.

Menurut Gibson et al (1992) ada 3 faktor yang berpengaruh terhadap kinerja :

1. Faktor individu : kemampuan, ketrampilan, latar belakang keluarga, pengalaman kerja, tingkat sosial dan demografi seseorang.
2. Faktor psikologis : persepsi, peran, sikap, kepribadian, motivasi, tingkat stres dan kepuasan kerja
3. Faktor organisasi : struktur organisasi, desain pekerjaan, kepemimpinan, sistem penghargaan (reward system).

Kinerja organisasi Rumah Sakit Umum Daerah Menggala yang belum optimal ini, dimungkinkan terjadi karena faktor psikologis diatas, sehingga fokus penelitian ini pada faktor psikologis peran dan stres kerja.

Komposisi pegawai yang ada di organisasi Rumah Sakit Umum Daerah Menggala sebagian besar diisi oleh tenaga kerja wanita. Sebagaimana dapat dilihat dari Tabel 1.2 dibawah :

Tabel 1.2 Jumlah Pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Menggala, berdasarkan Kategori Gender Tahun 2016

Jenis Kelamin	Jumlah	Keterangan
Pria	90	
Wanita	174	11 Menikah belum memiliki anak 157 Menikah memiliki anak 6 Belum Menikah 9 Janda

Sumber : Rumah Sakit Umum Daerah Menggala, 2016

Komposisi pegawai wanita di Rumah Sakit Umum Daerah Menggala sebesar 66% dari seluruh populasi pegawai yang ada. Hal ini menjadi sangat berpengaruh dan terkait dengan kinerja yang dihasilkan di organisasi Rumah Sakit Umum Daerah Menggala. Keterlibatan pegawai wanita tidak dapat dianggap remeh, karena di lingkungan masyarakat Indonesia masih beranggapan bahwa peran utama wanita

secara tradisional masih mengutamakan peran pengelolaan urusan rumah tangga keluarga, dan hanya sebagai pendukung tugas utama karir dan pekerjaan suami. Secara tradisional, peran wanita hanya dianggap hanya terbatas pada peran reproduksi dan mengurus rumah tangga, yang menjadikannya identik dengan pengabdian kepada suami dan anak. Sementara itu, setelah seorang wanita memutuskan untuk bekerja dan berkarir dalam sebuah organisasi secara profesional, maka wanita tersebut harus dapat menjalankan kedua perannya tersebut secara seimbang tanpa harus ada yang dinomor duakan.

Kinerja organisasi di Rumah Sakit Umum Daerah Menggala juga dapat dilihat dari tingkat disiplin para pegawainya. Salah satu komponen disiplin adalah tertib presensi/kehadiran pegawai setiap harinya. Dari rekap data absensi pegawai wanita pada periode Bulan Juli 2015 sampai dengan Februari 2016, diperoleh data sebagai berikut :

Tabel 1.3 Rekap Absensi Pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Menggala, Periode Bulan Juli 2015 - Februari Tahun 2016 (Nilai Rata-rata)

No	Item Kedisiplinan	Pegawai Wanita sudah Menikah	Pegawai Wanita Single
1	Tidak Hadir	7,64 %	1,74 %
2	Terlambat	13,26 %	2,08 %
3	Pulang Cepat	10,45 %	1,46 %

Sumber : Rumah Sakit Umum Daerah Menggala, 2016

Perkembangan zaman di era modern ini yang berimbas pada semakin kompleksnya kehidupan dan tuntutan kebutuhan ekonomi, menjadikan faktor pendukung banyaknya kaum wanita yang ikut membantu mendapat penghasilan tambahan di dalam keluarga. Namun dari kedua peran yang harus dijalankan

pegawai wanita yang telah memiliki keluarga tersebut, tentunya dapat menimbulkan konflik peran dan fungsi bagi seorang wanita untuk menjalankan perannya sebagai seorang ibu rumah dan sebagai seorang pegawai sebuah organisasi. Kesulitan yang timbul dalam memenuhi tuntutan pekerjaan dan keluarga yang seringkali bertentangan juga dapat menyebabkan terjadinya konflik pekerjaan-keluarga (Bedeian, et al 1988: 477).

Peran ganda pegawai wanita yang sudah berkeluarga, yang berpotensi menimbulkan konflik pekerjaan-keluarga dapat menimbulkan efek negatif. Konflik pekerjaan-keluarga menjelaskan terjadinya benturan antara tanggung jawab pekerjaan di rumah dan ditempat kerja (Frone dan Cooper, 1992: 67). Disatu sisi wanita dituntut untuk memenuhi tugas dan tanggungjawabnya sebagai pegawai agar dapat menghasilkan performance yang baik sesuai dengan standar organisasi, dan di lain pihak wanita tersebut dituntut untuk dapat mengurus dan membina keluarga secara baik. Sebagai contoh, dalam sebuah organisasi akan sulit untuk memberikan pekerjaan lebih diatas jam normal atau lembur kepada seorang pegawai wanita yang juga berperan sebagai ibu rumah tangga, atau untuk memberikan penugasan keluar kota.

Kondisi diatas merupakan gambaran dan contoh potensi konflik yang sering terjadi dilingkungan organisasi yang didalamnya terdapat pegawai wanita yang sudah memiliki tanggungjawab dalam keluarga. Kondisi tersebut sering kali menjadi pemicu terjadinya konflik-konflik dalam kehidupan organisasi, bila tidak ditangani secara serius akan menimbulkan dampak yang sangat berarti bagi usaha pencapaian tujuan organisasi, salah satunya adalah rendahnya kinerja pegawai dan secara keseluruhan akan mempengaruhi produktifitas organisasi (Anoraga,1992).

Konflik pekerjaan terhadap keluarga (*work-to-family conflict*) terjadi saat pengalaman dalam bekerja mempengaruhi kehidupan keluarga. Contohnya adalah tekanan dalam lingkungan kerja seperti: jam kerja yang panjang, tidak teratur, atau tidak fleksibel, perjalanan yang jauh, beban kerja yang berlebihan dan bentuk-bentuk lainnya dari stress kerja, konflik interpersonal di lingkungan kerja, transisi karir, serta organisasi atau atasan yang kurang mendukung. Konflik keluarga terhadap pekerjaan (*family-to-work conflict*) terjadi saat pengalaman dalam keluarga mempengaruhi kehidupan kerja. Contohnya adalah tekanan keluarga seperti: hadirnya anak-anak yang masih kecil, merasa bahwa tanggung jawab utamanya adalah bagi anak-anak, bertanggung jawab merawat orang tua, konflik interpersonal dalam unit keluarga, serta kurangnya dukungan dari anggota-anggota keluarga (Greenhaus, 2002). Guitian (2009) mengutip pendapat beberapa hasil penelitian sebelumnya yang menjelaskan bahwa konflik pekerjaan keluarga berkorelasi dengan ketidakhadiran, penurunan produktivitas, ketidakpuasan kerja, penurunan komitmen organisasi, kurangnya kepuasan hidup, kecemasan, kelelahan, distress psikologis, depresi, penyakit fisik, penggunaan alkohol, atau ketegangan dalam pernikahan. Di samping itu konflik pekerjaan keluarga juga dapat menurunkan kinerja. Selain itu Guitian (2009) juga berpendapat bahwa terdapatnya konflik pekerjaan keluarga mengakibatkan kehidupan pegawai menjadi kurang manusiawi.

Konflik peran ganda yang tidak ditangani secara tepat dan bijaksana, dapat pula berakibat langsung pada diri pegawai, karena mereka dalam keadaan suasana serba salah sehingga mengalami tekanan jiwa (stress kerja). Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi stress kerja seperti: kelebihan beban kerja, tanggung jawab

atas orang lain, perkembangan karir, kurangnya kohesi kelompok, dukungan kelompok yang kurang memadai, struktur dan iklim organisasi, wilayah dalam organisasi, karakteristik tugas, dan pengaruh pimpinan (Ivancevich dan Matteson, 1980: 85).

Konflik peran ganda inilah yang seharusnya diperhatikan oleh para pimpinan organisasi, karena dapat sebagai faktor pembentuk terjadinya stress kerja di tempat kerja, meskipun ada faktor dari luar organisasi seharusnya organisasi juga memperhatikan hal ini. Stress kerja tidak hanya berpengaruh pada individu, namun juga terhadap biaya organisasi dan industri. Begitu besar dampak dari stress kerja, oleh para ahli perilaku organisasi telah dinyatakan sebagai agen penyebab dari berbagai masalah fisik, mental, bahkan output organisasi (Yun dan Gabriel, 2001). Berbagai alasan tersebut cukup relevan menjadi pendukung penelitian ini untuk dilakukan. Kesuksesan dari kinerja perusahaan bisa dilihat dari kinerja yang dicapai oleh pegawainya oleh sebab itu perusahaan menuntut agar para pegawainya mampu menampilkan kinerja yang optimal karena baik buruknya kinerja yang dicapai oleh pegawai akan berpengaruh pada kinerja dan keberhasilan perusahaan secara keseluruhan.

Stress kerja merupakan keadaan yang wajar karena terbentuk pada diri manusia sebagai respon dan merupakan bagian dari kehidupan sehari-hari dari diri manusia terlebih menghadapi jaman kemajuan segala bidang yang dihadapi dengan kegiatan dan kesibukan yang harus dilakukan, disalah satu pihak beban kerja disatuan unit organisasi semakin bertambah. Biasanya para ibu yang mengalami masalah demikian, cenderung merasa lelah (terutama secara psikis), karena seharian memaksakan diri untuk bertahan ditempat kerja (Azazah, 2009).

Kinerja para pegawai Rumah Sakit dapat dilihat dari mutu pelayanan yang yang diberikan kepada pasien, keluarga pasien dan masyarakat sebagai pengguna fasilitas kesehatan, untuk itu perlu menjadi perhatian bersama agar dapat selalu lebih meningkatkan kinerja pegawai rumah sakit secara profesional.

Penelitian terkait konflik peran ganda dan stress kerja ini, memang telah banyak dilakukan, diantaranya oleh Azazah (2009), Rahmadelita, (2012), namun pada umumnya penelitian tersebut berfokus pada pegawai wanita rumah sakit yang bertugas sebagai perawat, hal ini dikarenakan perawat yang memiliki peran dua puluh empat jam di rumah sakit, akan tetapi pegawai wanita rumah sakit tidak hanya yang bertugas sebagai perawat ada juga peran dan tugas lain sebagai bagian dari organisasi yang ada di Rumah Sakit. Hal ini sejalan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Fridawati (2014) yang menjadikan pegawai perusahaan garmen dengan jam kerja non shift yaitu masuk kerja pukul 08.00 dan pulang kerja pukul 16.00, sebagai objek penelitian.

Komposisi perbandingan pegawai wanita dan pegawai pria yaitu 66% berbanding 34%, hal ini menjadi dasar fokus penelitian, yang diharapkan dengan mengetahui kondisi yang terjadi pada dominan pegawai wanita dapat mempengaruhi hasil kinerja organisasi. Sebagaimana diungkapkan dalam penelitian Rahmawati (dalam Azazah, 2009: 9) yang menyatakan bahwa peningkatan jumlah tenaga kerja wanita pada tingkat manajemen menjadi lebih berpengaruh dan memiliki kontribusi yang cukup besar terhadap kinerja perusahaan menyebabkan keseimbangan antara kehidupan pekerjaan dan keluarga menjadi suatu tuntutan.

Stress kerja yang berkepanjangan dan terus-menerus menimbulkan adanya gejala fisiologis, psikologis, perilaku. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi stress kerja seperti: kelebihan beban kerja, tanggung jawab atas orang lain, perkembangan karir, kurangnya kohesi kelompok, dukungan kelompok yang kurang memadai, struktur dan iklim organisasi, wilayah dalam organisasi, karakteristik tugas, dan pengaruh pimpinan (Ivancevich dan Matteson, 1980). Perawat yang mengalami tingkat konflik pekerjaan-keluarga dan keluarga-pekerja terhadap stress kerja tinggi melaporkan menurunnya kinerja karena merasa lebih dikuasai oleh pekerjaannya yang mengakibatkan pegawai tidak bias memenuhi tanggung jawab keluarganya, karena mengurangi kualitas kehidupan keluarganya tetapi stress kerja mempunyai dampak positif dan dampak negatif. Dampak positif stress kerja pada tingkat rendah sampai pada tingkat moderat bersifat fungsional dalam arti berperan sebagai pendorong peningkatan kinerja pegawai, sedangkan pada tingkat yang tinggi, stress kerja akan berdampak negatif yaitu penurunan pada kinerja pegawai yang drastis.

Penelitian ini dilakukan dilingkungan pelayanan kesehatan, Rumah Sakit Umum Daerah Menggala, Kabupaten Tulang Bawang, Provinsi Lampung. Dari penelusuran awal penulis melalui proses wawancara dengan bagian kepegawaian, diperoleh data bahwa pegawai wanita di Rumah Sakit Umum Daerah Menggala ini sering ijin/tidak masuk kerja dengan berbagai macam alasan, mulai dari alasan keluarga (mengikuti suami, anak sakit, sekolah anak dan lain-lain), pergantian pimpinan, kendala transportasi dan beban kerja/stress kerja akibat konflik dengan rekan kerja yang lain. Pegawai wanita merupakan tenaga profesional yang perannya tidak dapat dikesampingkan dari semua bentuk pelayanan rumah sakit.

Peran ini disebabkan karena tugas pegawai rumah sakit mengharuskan berhubungan langsung maupun tidak langsung terhadap pasien dan masyarakat, namun adanya konflik peran dan faktor stress kerja ini yang mendorong peneliti melakukan penelitian dengan judul : Pengaruh Konflik Peran Ganda dan Stress kerja Terhadap Kinerja Pegawai Wanita di Rumah Sakit Umum Daerah Menggala, Tulang Bawang.

1.2 PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis dapat menarik perumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah konflik peran ganda berpengaruh terhadap Kinerja pegawai wanita Rumah Sakit Umum Daerah Menggala?
2. Apakah stress kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai wanita Rumah Sakit Umum Daerah Menggala?
3. Apakah konflik peran ganda dan stress kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai wanita Rumah Sakit Umum Daerah Menggala?

1.3 TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah yang telah diungkapkan sebelumnya, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah untuk:

1. Mengetahui dan mengukur pengaruh konflik peran ganda terhadap kinerja pegawai wanita Rumah Sakit Umum Daerah Menggala.
2. Mengetahui dan mengukur pengaruh stress kerja terhadap kinerja pegawai wanita Rumah Sakit Umum Daerah Menggala.

3. Mengetahui pengaruh konflik peran ganda dan stress kerja terhadap kinerja pegawai wanita Rumah Sakit Umum Daerah Menggala.

1.4 MANFAAT PENELITIAN

Berdasarkan tujuan penelitian yang akan dicapai, maka hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi :

1. Bagi Perusahaan
 - a. Informasi untuk Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Menggala selaku pimpinan tertinggi dan juga untuk para pimpinan/pejabat struktural dan fungsional di lingkungan tersebut
 - b. Meningkatkan mutu, kinerja pegawai dan kualitas layanan yang akan disampaikan oleh pegawai kepada para konsumen di Rumah Sakit Umum Daerah Menggala
 - c. Sebagai bahan informasi untuk lebih meningkatkan dan memicu peningkatan kinerja pegawai di lingkungan kerja institusi tersebut
2. Bagi Masyarakat dan Lembaga Ilmu Pengetahuan
 - a. Sumbangan pustaka ilmiah dalam bidang manajemen sumber daya manusia
 - b. Bahan referensi untuk penelitian dan penulisan karya ilmiah dalam bidang manajemen sumber daya manusia
3. Bagi Penulis, yaitu menambah pengetahuan penulis dalam bidang yang diteliti secara teori maupun aplikasi

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

2.1 KINERJA PEGAWAI

2.1.1 Pengertian Kinerja Pegawai

Pada dasarnya kinerja pegawai merupakan cara kerja pegawai dalam suatu 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 individu (pegawai) dengan kinerja perusahaan (Gibson et al, 1992).

Ukuran kesuksesan yang dicapai oleh pegawai tidak bisa digeneralisasikan dengan pegawai yang lain karena harus disesuaikan dengan ukuran yang berlaku dan jenis pekerjaan yang dilakukannya (Steel dalam Suryani, 2014). Menurut Bernadin et al (1998), kinerja kerja adalah catatan mengenai akibat-akibat yang dihasilkan pada sebuah fungsi kerja atau kegiatan tertentu dalam suatu jangka waktu tertentu. Kinerja kerja seorang individu merupakan gabungan dari kemampuan, usaha dan kesempatan yang dapat diukur dari akibat yang di hasilkan oleh karena itu kinerja kerja bukan menyangkut karakteristik pribadi yang ditujukan oleh seseorang melainkan hasil kerja yang telah dan akan dilakukan oleh seseorang.

Motowidlo dan Van Scotter (1994) mengungkapkan bahwa kinerja kerja mengacu pada hasil-hasil yang diperoleh dari tugas-tugas yang substantif yang membedakan pekerjaan seseorang dengan pekerjaan yang lainnya serta meliputi aspek-aspek yang lebih teknis mengenai kinerja. Kinerja kerja memberikan kontribusi bagi organisasi dengan mengubah bahan mentah sebagai bagian dari langkah untuk menghasilkan produk organisasi. Sumbangan yang diberikan oleh kinerja kerja bisa juga dengan memberikan pelayanan-pelayanan yang penting dan melakukan fungsi pemeliharaan seperti, mengisi penyediaan bahan mentah, mendistribusikan produk-produk jasa serta menghasilkan perencanaan, koordinasi dan pengawasan.

Menurut Cherrington (1994), kinerja kerja menunjukkan pencapaian target kerja yang berkaitan dengan kualitas, kuantitas dan waktu. Pencapaian kinerja kerja tersebut dipergunakan oleh kecakapan dan motivasi. Kinerja kerja yang optimum akan tercapai jika organisasi dapat memilih pegawai yang memungkinkan mereka agar dapat bekerja secara maksimal.

Menurut Prawirosentono (1999), kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral atau etika. Teori tentang kinerja dalam perihal ini adalah teori psikologis tentang proses tingkah laku kerja seseorang yang kemudian menghasilkan sesuatu yang menjadi tujuan dari pekerjaannya. Perbedaan karakteristik individu yang satu dengan yang lain dapat menyebabkan berbedanya performa kerja atau dalam hal ini kinerjanya jika dihadapkan dalam situasi yang berbeda. Di samping itu, orang yang sama dapat menghasilkan kinerja yang

berbeda jika berada di dalam situasi kerja yang berbeda. Secara garis besar semua ini menerangkan bahwa kinerja dipengaruhi oleh dua hal yaitu : faktor individu dan faktor situasi.

2.1.2 Penilaian Kinerja Pegawai

Penilaian kinerja adalah suatu sistem yang digunakan untuk menilai apakah seseorang telah melaksanakan pekerjaan masing-masing secara keseluruhan. Penilaian kinerja merupakan upaya membandingkan prestasi aktual seseorang dengan prestasi yang diharapkan. Handoko (2001) menyatakan bahwa untuk dapat menilai kinerja seseorang digunakan dua buah konsepsi utama, yaitu efisiensi dan efektivitas. Efisiensi adalah kemampuan untuk menyelesaikan sesuatu pekerjaan dengan benar. Efektivitas adalah kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat, untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Evaluasi kerja adalah kegiatan penentuan sampai pada tingkat dimana seseorang melakukan tugasnya secara efektif.

2.1.3 Aspek-Aspek Penilaian Kinerja

Menurut Rivai (2004:324) aspek-aspek yang dinilai dalam penilaian kinerja yaitu:

1. Kemampuan Teknis, yaitu kemampuan menggunakan pengetahuan, metode, teknik dan peralatan yang dipergunakan untuk melaksanakan tugas, serta pengalaman dan pelatihan yang diperolehnya.
2. Kemampuan Konseptual, yaitu kemampuan untuk memahami kompleksitas perusahaan dan penyesuaian bidang gerak dari unit masing-masing ke dalam operasional perusahaan secara menyeluruh yang pada

intinya individu tersebut memahami tugas, fungsi dan tanggung jawabnya sebagai seorang pegawai.

3. Kemampuan hubungan interpersonal, kemampuan untuk bekerjasama dengan orang lain, memotivasi pegawai serta bernegosiasi.

Menurut Hasibuan (2006 : 56), kinerja pegawai dapat dilihat dari :

1. Kesetiaan
2. Prestasi Kerja
3. Kedisiplinan
4. Kreatifitas
5. Kerjasama
6. Kecakapan
7. Tanggung jawab

Beberapa penelitian juga telah dilakukan, Tsui et al (1997) melakukan penelitian terhadap kinerja pegawai berdasarkan perilaku spesifik dengan menggunakan sebelas kriteria, yaitu Kualitas kerja, kuantitas kerja, kreativitas, efisiensi, standar kualitas pegawai, usaha pegawai, standar kemampuan pegawai, kemampuan menggunakan akal sehat, ketepatan pegawai dan pengetahuan pegawai.

Pengukuran kinerja juga dapat dilakukan melalui beberapa penilaian (Flippo, 2003), antara lain :

1. Kualitas kerja, merupakan tingkat dimana hasil akhir yang dicapai mendekati sempurna dalam arti memenuhi tujuan yang diharapkan oleh perusahaan/organisasi.

2. Kuantitas kerja, merupakan jumlah yang dihasilkan yang dinyatakan dalam istilah sejumlah unit kerja ataupun merupakan jumlah siklus aktivitas yang dihasilkan
3. Ketepatan waktu, merupakan tingkat aktivitas di selesaikannya pekerjaan tersebut pada waktu awal yang di inginkan.
4. Sikap, merupakan hal-hal yang berkaitan dengan sikap yang menunjukkan seberapa jauh tanggung jawab terhadap pelaksanaan pekerjaan, serta tingkat kemampuan seseorang untuk bekerja sama dengan orang lain dalam menyelesaikan tugas-tugasnya.
5. Efektifitas, tingkat pengetahuan sumber daya organisasi dimana dengan maksud menaikkan keuangan.

Kinerja pada dasarnya merupakan apa yang di lakukan atau tidak di lakukan pegawai sehingga mempengaruhi seberapa banyak mereka memberi kontribusi kepada perusahaan. (Mathis dan Jackson, 2000:78). Adapun untuk pengukurannya, menggunakan parameter :

1. Kuantitas dari hasil
2. Kualitas dari hasil
3. Kehadiran
4. Kemampuan bekerja sama

2.2 KONFLIK PERAN GANDA

Konflik dapat didefinisikan sebagai segala macam interaksi pertentangan antara dua atau lebih pihak. Menurut Ranupandojo et al (2001), Konflik organisasi

adalah ketidaksetujuan antara dua pihak atau lebih anggota organisasi yang timbul karena mereka harus menggunakan sumber daya yang langka secara bersama-sama dan karena mereka mempunyai perbedaan status, tujuan, nilai-nilai dan persepsi yang berbeda. Konflik sebenarnya menjadi fungsional dan dapat pula menjadi disfungsional. Konflik semata-mata bisa memperbaiki dan memperburuk prestasi individu maupun organisasi tergantung dari pengelolaan konflik tersebut.

Pengertian Konflik Peran Ganda, menurut Davis dan Newstrom (1996) peran diwujudkan dalam perilaku. Peran adalah bagian yang dimainkan individu pada setiap keadaan dan cara tingkah lakunya untuk menyelaraskan diri dengan keadaan. Wanita bekerja menghadapi situasi rumit yang menempatkan posisi mereka di antara kepentingan keluarga dan kebutuhan untuk bekerja. Muncul sebuah pandangan bahwa perempuan ideal adalah superwoman atau supermom yang sebaiknya memiliki kapasitas yang dapat mengisi bidang domestik dengan sempurna dan bidang publik tanpa cacat. Dalam perjuangan menuju keseimbangan kerja dan keluarga inilah maka bermunculan berbagai konflik dan masalah yang harus dihadapi dan dicari jalan keluarnya jika ingin tetap menjalani kedua peran tersebut. Menurut Bedeian et al (1988); Greenhaus dan Parasuraman (2001); Pleck, (1985); Konflik Peran Ganda adalah terdapat bukti bahwa ketegangan antara keluarga dan aturan pekerjaan yang menunjukkan terdapatnya penurunan secara psikologis dan fisik dari kesejahteraan pegawai.

Faktor-faktor penyebab Konflik Peran Ganda, diantaranya :

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

2. Stress kerja yang dimulai dalam satu peran, yang berimbas kepada peran yang lain, yang mempengaruhi kualitas hidup dalam peran itu
3. Kecemasan dan kelelahan yang disebabkan ketegangan dari satu peran dapat mempersulit peran lainnya
4. Perilaku yang efektif dan tepat dalam satu peran tetapi tidak efektif dan tidak tepat saat dipindahkan ke peran lainnya (Greenhaus dan Beutell, 1985)

Bekerja adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang baik secara langsung maupun tidak langsung untuk mendapatkan penghasilan dalam bentuk uang atau barang, mengeluarkan energi dan mempunyai banyak kegiatan diluar rumah, kegiatan dimana memungkinkan mereka memperoleh penghasilan bagi keluarganya sebenarnya bukanlah gejala yang baru dalam masyarakat kita (Ihromi, 1990). Dalam pengertian ini termasuk istri sendiri atau bersama suami berusaha untuk memperoleh penghasilan, dengan demikian wanita yang bekerja dapat dianggap berperan ganda. Secara umum, disesuaikan dengan keadaan sosial budaya yang tumbuh dan berkembang di Indonesia selama ini dapat disimpulkan bahwa ada tiga tugas utama wanita dalam rumah tangga yaitu:

1. Sebagai istri, supaya dapat mendampingi suami sebagai kekasih dan sahabat untuk bersama membimbing keluarga yang bahagia.
2. Sebagai pendidik, untuk pembina generasi muda supaya anak-anak dibekali kekuatan rohani maupun jasmani yang berguna bagi nusa dan bangsa

3. Sebagai ibu rumah tangga, supaya mempunyai tempat aman dan teratur bagi seluruh anggota keluarga.

Konflik peran ganda muncul apabila wanita merasakan ketegangan antara peran pekerjaan dengan peran keluarga, Greenhaus et al (1985) dalam Nyoman Triaryati (2003) ada tiga macam konflik peran ganda yaitu:

- a. *Time-based conflict*. Waktu yang dibutuhkan untuk menjalankan salah satu tuntutan (keluarga atau pekerjaan) dapat mengurangi waktu untuk menjalankan tuntutan yang lainnya (pekerjaan atau keluarga)
- b. *Strain-based conflict*. Terjadi tekanan dari salah satu peran mempengaruhi kinerja peran lainnya.
- c. *Behavior-based conflict*. Berhubungan dengan ketidaksesuaian antara pola perilaku dengan yang diinginkan oleh kedua bagian (pekerjaan atau keluarga).

2.2.1 Konflik Pekerjaan-Keluarga (*work-family conflict*)

Terjadinya perubahan demografi tenaga kerja seperti peningkatan jumlah wanita bekerja dan pasangan yang keduanya bekerja telah mendorong terjadinya konflik antara pekerjaan dan kehidupan keluarga, hal ini membuat banyak peneliti yang tertarik untuk meneliti sebab pengaruh dari konflik pekerjaan-keluarga (*work-family conflict*) tersebut (Judge et al, 1994). Greenhaus dan Beutell (1985) mendefinisikan konflik pekerjaan-keluarga sebagai bentuk konflik peran dimana tuntutan peran 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 dengan tekanan yang berasal dari beban kerja yang berlebihan dan waktu seperti pekerjaan yang harus diselesaikan terburu-buru dan deadline sedangkan tuntutan keluarga berhubungan dengan waktu yang dibutuhkan untuk menangani tugas-tugas rumah tangga. Tuntutan keluarga di tentukan oleh sebagian besar keluarga, komposisi keluarga dan jumlah anggota keluarga yang memiliki ketergantungan terhadap anggota yang lain.

Frone et al (1992) mendefinisikan konflik pekerjaan-keluarga sebagai konflik peran yang terjadi pada pegawai, dimana di satu sisi ia harus melakukan pekerjaan di kantor dan di sisi lain harus memperhatikan keluarga secara utuh, sehingga sulit membedakan antara pekerjaan menunggu keluarga dan keluarga mengganggu pekerjaan.

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 menunggu pekerjaan. Konflik pekerjaan-keluarga ini terjadi ketika kehidupan rumah seseorang berbenturan dengan tanggung jawabnya ditempat kerja, seperti masuk kerja tepat waktu, menyelesaikan tugas harian, atau kerja lembur. Demikian juga tuntutan kehidupan rumah yang menghalangi seseorang

untuk meluangkan waktu untuk pekerjaannya atau kegiatan yang berkenaan dengan kariernya.

Sependapat dengan Frone et al (1992), Greenhaus dan Parasuraman (2001) mengemukakan bahwa konflik pekerjaan-keluarga terjadi karena pegawai berusaha untuk menyeimbangkan antara permintaan dan tekanan yang timbul, baik dari keluarga maupun yang berasal dari pekerjaannya. Gutek et al (1991) menyebutkan bahwa konflik pekerjaan-keluarga mempunyai dua komponen, yaitu urusan keluarga mencampuri pekerjaan, konflik pekerjaan-keluarga dapat timbul dikarenakan urusan pekerjaan mencampuri urusan keluarga. Seperti banyaknya waktu yang dicurahkan untuk menjalankan pekerjaan menghalangi seseorang untuk menjalankan kewajibannya di rumah atau urusan keluarga, mencampuri urusan pekerjaan (seperti merawat anak yang sakit akan menghalangi seseorang untuk datang ke tempat kerja).

Beberapa peneliti menemukan bahwa wanita cenderung menghabiskan lebih banyak waktu dalam hal urusan keluarga sehingga wanita dilaporkan lebih banyak mengalami konflik pekerjaan-keluarga, sebaliknya pria cenderung untuk menghabiskan lebih banyak waktu untuk menangani urusan pekerjaan daripada wanita sehingga wanita dilaporkan lebih banyak mengalami konflik pekerjaan-keluarga dari pada pria.

Menurut Nyoman Triaryati (2003), tuntutan pekerjaan berhubungan dengan tekanan yang berasal dari beban kerja yang berlebihan dan waktu, seperti pekerjaan yang harus diselesaikan terburu-buru dan deadline. Menurut Boles et al (2001). Indikator-indikator konflik pekerjaan-keluarga adalah:

- a. Tekanan kerja.
- b. Banyaknya tuntutan tugas
- c. Kurangnya kebersamaan keluarga
- d. Sibuk dengan pekerjaan
- e. Konflik komitmen dan tanggung jawab terhadap keluarga

Menurut Nyoman Triaryati (2003), ada beberapa kiat menangani konflik keluarga-pekerjaan dan konflik pekerjaan-keluarga:

1. Kiat untuk individu

ada beberapa kiat untuk menangani konflik keluarga-pekerjaan dan konflik pekerjaan-keluarga. Hal ini ditunjukkan pada individu atau diri pegawai sendiri, yaitu dengan manajemen waktu. Manajemen waktu adalah strategi penting yang perlu diterapkan oleh para ibu pekerja untuk dapat mengoptimalkan perannya sebagai ibu rumah tangga, istri, dan sekaligus karyawati.

2. Kiat untuk perusahaan

ada beberapa kiat untuk perusahaan dalam menghadapi masalah konflik pekerjaan-keluarga dan keluarga-pekerjaan, yaitu:

- a. Waktu kerja yang lebih fleksibel
- b. Jadwal kerja alternatif
- c. Tempat penitipan anak
- d. Taman kanak-kanak
- e. Kebijakan ijin keluarga
- f. Job sharing

Perusahaan perlu menyertakan pegawai dalam proses pelaksanaan kiat tersebut sehingga kebijakan yang diambil sesuai dengan yang dibutuhkan oleh pegawai yang bersangkutan. Perusahaan juga harus menunjukkan keseriusannya dalam menangani masalah konflik pekerjaan-keluarga dan keluarga-pekerjaan yang dialami pegawainya karena selain penting bagi pegawai, ketidakseriusan perusahaan dalam menangani masalah ini dapat berdampak buruk terhadap kinerja perusahaan dan akan berujung pada kerugian yang akan ditanggung pihak perusahaan baik yang berbentuk materi maupun immateri.

Keluarga dapat dilihat dalam arti kata sempit, sebagai keluarga inti yang merupakan kelompok sosial terkecil dari masyarakat yang terbentuk berdasarkan pernikahan dan terdiri dari seorang suami (Ayah), istri (Ibu) dan anak-anak mereka (Munandar, 2001). Keluarga adalah kesatuan dari sejumlah orang yang saling berinteraksi dan berkomunikasi dalam rangka menjalankan peranan sosial mereka sebagai suami, istri, dan anak-anak, saudara laki-laki dan saudara perempuan. Peran ini ditentukan oleh masyarakat, tetapi peranan dalam tiap keluarga diperkuat oleh perasaan-perasaan. Perasaan-perasaan tersebut sebagai berkembangnya berdasarkan tradisi dan sebagian berdasarkan pengalaman dari masing-masing anggota keluarga.

Menurut Frone et al (1992) indikator-indikator konflik keluarga-pekerjaan adalah:

1. Tekanan sebagai orang tua

Tekanan sebagai orang tua merupakan beban kerja sebagai orang tua didalam keluarga. Beban yang ditanggung bisa berupa beban pekerjaan rumah tangga karena anak tidak dapat membantu dan kenakalan anak.

2. Tekanan perkawinan

Tekanan perkawinan merupakan beban sebagai istri didalam keluarga. Beban yang ditanggung bisa berupa pekerjaan rumah tangga karena suami tidak dapat atau tidak bisa membantu, tidak adanya dukungan suami dan sikap suami yang mengambil keputusan tidak secara bersama-sama.

3. Kurangnya keterlibatan sebagai istri

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

4. Kurangnya keterlibatan sebagai orang tua

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

5. Campur tangan pekerjaan

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

2.3 STRESS KERJA

2.3.1 Pengertian Stress kerja

Stress kerja adalah suatu respon adaptif, dihubungkan oleh karakteristik dan atau proses psikologi individu yang merupakan suatu konsekuensi dari setiap tindakan eksternal, situasi atau peristiwa yang menempatkan tuntutan psikologis dan atau fisik khusus pada seseorang (Ivancevich dan Matteson, 1980). Stress kerja biasanya dianggap sebagai istilah negatif, stress kerja dianggap terjadi karena disebabkan oleh suatu yang buruk namun tidak selalu berarti demikian karena stress kerja yang dimaksud adalah stress kerja yang artinya suatu bentuk interaksi individu terhadap lingkungannya. Stress kerja mempunyai dampak positif atau negatif. Dampak positif stress kerja pada tingkat rendah sampai pada tingkat moderat bersifat fungsional dalam arti berperan sebagai pendorong peningkatan kinerja pegawai sedangkan pada dampak negatif stress kerja pada tingkat yang tinggi adalah penurunan pada kinerja pegawai yang drastis (Gitosudarmo dan Suditta, 1997). Pegawai yang mempunyai tingkat stress kerja yang tinggi cenderung mempunyai ciri kearah gejala fisiologis sedangkan perawat/pegawai dengan tingkat stress kerja yang sedang tidak memiliki gejala fisiologis.

Ivancevich dan Matteson (1980) menyatakan bahwa, penyebab stress kerja yang diakibatkan oleh peran seseorang dalam menjalani suatu profesi tertentu. Peran yang dimaksud adalah sebagai perawat ditempat kerja seperti: kelebihan beban kerja, tanggung jawab atas orang lain, perkembangan karier, kurangnya kohesi kelompok, dukungan kelompok yang tidak memadai, struktur dan iklim

organisasi, wilayah dalam organisasi, karakteristik tugas, pengaruh kepemimpinan.

Stress kerja yang dirasakan menggambarkan persepsi keseluruhan seseorang individu mengenai bagaimana berbagai stressor kerja mempengaruhi kehidupannya. Persepsi terhadap stressor kerja ini merupakan suatu komponen yang penting didalam proses stress kerja karena orang menginterpretasikan stressor kerja yang sama secara berlebihan. Para ahli menyatakan bahwa stress kerja memiliki konsekuensi atau hasil psikologis yang berkaitan dengan sikap, berperilaku, kognitif dan kesehatan fisik. Konsekuensi stress kerja yang muncul lewat berbagai stressor kerja dapat dibagi menjadi 3 kategori umum (Robbins, 2006) yaitu:

1. Gejala Fisiologis

Sebagian besar perhatian dini atas stress kerja dirasakan pada gejala fisiologis. Hasil riset yang dilakukan memandu pada kesimpulan bahwa stress kerja dapat menciptakan perubahan metabolisme, meningkatkan laju detak jantung dan pernafasan, meningkatkan tekanan darah, menimbulkan sakit kepala, dan menyebabkan serangan jantung.

Hubungan antara stress kerja dan gejala fisiologis tertentu tidaklah jelas. Kalau memang ada, pasti hanya sedikit hubungan yang konsisten ini terkait dengan kerumitan gejala-gejala dan kesulitan untuk secara obyektif mengukurnya. Tetapi yang lebih relevan adalah fakta bahwa gejala fisiologis mempunyai relevansi langsung yang kecil sekali bagi perilaku organisasi.

2. Gejala Psikologis

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

3. Gejala Perilaku

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

2.3.2 Aspek-aspek Stress kerja

Gitosudarmo dan Suditta (1997) mengkategorikan gejala stress kerja kedalam beberapa aspek:

1. Beban kerja yang tinggi
2. Tingkat absensi
3. Terlambat masuk kerja
4. Tuntutan/tekanan dari atasan

5. Prestasi dan penurunan produktivitas
6. Ketegangan dan kesalahan
7. Menurunnya kualitas hubungan interpersonal.

Menurut Davis dan Newstrom (1996:67), yaitu faktor-faktor yang sering menimbulkan stress kerja di tempat kerja yaitu :

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

Stress kerja pegawai juga dapat disebabkan masalah-masalah diluar tempat kerja.

Stressor kerja dari kategori *of the job* ini antara lain (Davis dan Newstrom, 1996:45-46):

1. Kekhawatiran finansial
2. Masalah-masalah yang berkaitan dengan anak
3. Masalah-masalah fisik
4. Masalah-masalah perkawinan
5. Perubahan-perubahan yang terjadi di tempat tinggal

6. Masalah-masalah pribadi lainnya

Luthans (2006) menjelaskan bahwa stress kerja tidak secara otomatis buruk bagi pegawai perseorangan atau kinerja organisasi mereka. Dalam kenyataannya, secara umum diketahui bahwa tingkat stress kerja yang rendah dapat meningkatkan kinerja dan peningkatan aktivitas, perubahan dan kinerja yang baik.

Menurut Igor S (1997) menyatakan bahwa indikator stres kerja adalah:

1. Intimidasi dan tekanan dari rekan sekerja, pimpinan perusahaan dan klien.
2. Perbedaan antara tuntutan dan sumber daya yang ada untuk melaksanakan tugas dan kewajiban.
3. Ketidaccocokan dengan pekerjaan
4. Pekerjaan yang berbahaya, membuat frustrasi, membosankan atau berulang-ulang.
5. Beban kerja yang lebih.
6. Faktor-faktor yang diterapkan oleh diri sendiri seperti target dan harapan yang tidak realistis, kritik dan dukungan terhadap diri sendiri.

Antesenden stress kerja sering disebut juga dengan stress kerja yang mempengaruhi pegawai penyebabnya berasal dari luar dan dalam organisasi, dari kelompok yang dipengaruhi pegawai dan dari pegawai itu sendiri Gibson (1992:207). terdapat 4 jenis stresor kerja yang mempengaruhi stress kerja yaitu:

a. Stresors Di luar Organisasi

Stresors yang berasal dari luar organisasi mencakup : perubahan sosial/individu, globalisasi, keluarga, relokasi, kondisi ekonomi, dan keuangan, ras, dan kelas, serta kondisi tempat tinggal/masyarakat

b. Stresors Organisasi

Selain stresors potensial yang terjadi diluar organisasi, terjadi juga stresors yang berhubungan dengan organisasi itu sendiri. Meskipun organisasi terbentuk dari kelompok dan individu, terdapat dimensi yang lebih makro level, khususnya pada organisasi yang terdapat stresors di dalamnya, stresors makro level dapat dibedakan menjadi:

1. Kebijakan dan strategi administratif
2. Struktur dan desain organisasi
3. Proses organisasi
4. Kondisi kerja

c. Stresor Tingkat Individu

Individual stresor adalah stresor yang berkaitan secara langsung dengan tugas-tugas kerja seseorang. Meliputi: tuntutan pekerjaan, beban kerja, konflik peran, ambiguitas peran, kerepotan sehari-hari, pengendalian yang di rasakan atas peristiwa yang muncul dalam lingkungan kerja dan karakteristik pekerjaan.

d. Stresor Tingkat Kelompok

Setiap organisasi dipengaruhi oleh sifat hubungan diantara kelompok-kelompok. Karakteristik kelompok dapat menjadi

stresor yang kuat bagi beberapa individu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa memperbaiki hubungan yang baik antara anggota suatu kelompok kerja merupakan faktor utama dalam kehidupan individu yang baik Gibson et al (1992). Hubungan yang jelek termasuk kepercayaan yang rendah, dukungan rendah, minat yang rendah dalam menanggapi dan mencoba untuk menghadapi masalah yang dihadapi kepada pekerja. Bahwa ketidakpercayaan dari mitra kerja secara positif berkaitan dengan ambiguitas peran, kesenjangan komunikasi di antara orang-orang, dan kepuasan kerja yang rendah.

Beberapa contoh stresors organisasi mencakup tanggung jawab tanpa otoritas, ketidakmampuan menyuarakan keluhan, penghargaan yang tidak memadai dan kurangnya deskripsi kerja yang jelas atau menurunnya hubungan antara pegawai. penelitian mengindikasikan bahwa tuntutan pekerjaan yang kronis dapat menyebabkan stress kerja (Ganster dan Linda,1995).

Berdasarkan teori yang relevan mendukung beberapa prediksi yang menyatakan bahwa konflik peran ganda mengarah pada stress kerja. Teori peran menjelaskan bahwa konflik peran individu terjadi ketika pengharapan dalam hal kinerja salah satu peran menimbulkan kesulitan dalam peran lain (Judge et al 1994). Konflik pekerjaan-keluarga cenderung mengarah pada stress kerja karena ketika urusan pekerjaan mencampuri kehidupan keluarga, tekanan sering kali terjadi pada individu untuk mengurangi waktu yang dihabiskan dalam pekerjaan dan menyediakan lebih banyak waktu untuk keluarga. Sama halnya dengan konflik keluarga-pekerjaan dapat mengarah pada stress kerja dikarenakan banyaknya

waktu yang dibutuhkan dalam menangani urusan pekerjaan dan ini merupakan sumber potensial terjadinya stress kerja (Judge et al, 1994)

Banyak bukti yang menjelaskan bahwa tekanan antara peran keluarga dan pekerjaan dapat mengarah pada penurunan fisik dan psikologis perawat wanita/pegawai (Ganster dan Linda, 1995). Tekanan untuk mengembangkan dua peran tersebut dapat menyebabkan timbulnya stress kerja. Konflik pekerjaan-keluarga merupakan salah satu bentuk konflik antar peran dimana tekanan dari pekerjaan mengganggu pelaksanaan peran keluarga. Ganster dan Linda (1995) menyatakan bahwa 38% pria dan 43% wanita yang sudah menikah dan memiliki pekerjaan serta anak dilaporkan mengalami konflik pekerjaan-keluarga dan keluarga-pekerjaan terhadap stress kerja dan hasil yang diperoleh mengindikasikan bahwa tekanan untuk menyeimbangkan stress kerja tetapi juga ketidakpuasan kerja, depresi, kemangkiran dan penyakit jantung.

2.4 PENELITIAN TERDAHULU

Netemeyer et al (1996) menjelaskan adanya *antecedent* kunci dan konsekuensi antara konflik peran, kinerja pelayanan pada pelanggan dan stress kerja. Dalam penelitian mereka menyatakan stress kerja pegawai menjadi predictor utama terhadap in role performance supervisor dan extra-role performance pegawai dan pelanggan secara langsung. Sementara konflik pekerjaan-keluarga dan konflik keluarga-pekerjaan menghasilkan stress kerja.

Fridawati (2014) menyatakan bahwa konflik peran ganda (pekerjaan-keluarga) memiliki pengaruh terhadap kinerja pegawai yang berada dalam lingkungan

pabrik, meskipun dengan waktu kerja non shift yaitu pukul 08.00 pagi sampai dengan pukul 16.00 sore.

Yang (2000) membandingkan bagaimana pengaruh tuntutan keluarga dan tuntutan pekerjaan sebagai sumber dari terjadinya konflik pekerjaan-keluarga dan keluarga pekerjaan di dua negara yang berbeda budaya, dan hasil yang diperoleh adalah :

1. *work-family conflict* merupakan fenomena sosial yang dialami oleh pekerjaan di Amerika juga di China
2. *family demand* lebih besar terjadi di US dari pada di China
3. *work demand* lebih besar terjadi di China dari pada di US
4. pengaruh *family demand* terhadap terjadinya *work-family conflict* lebih besar di US dari pada di China
5. pengaruh *work demand* terhadap terjadinya *work-family conflict* lebih besar di China dari pada di US
6. tidak terdapat perbedaan yang signifikan terhadap atribut *work demand* antara dua negara tersebut.

Chan dan Schmitt (2002) dalam Azazah (2009) menganalisis tentang penilaian kinerja kerja pegawai jasa public pada kantor pemerintahan menggunakan tiga dimensi kinerja meliputi: keahlian teknis inti, dedikasi kerja dan fasilitas interpersonal menggunakan *supervisory rating item* yang disusun oleh Chan. Hasil dari analisis kerja menunjukkan keahlian teknis inti dari pelayanan jasa public konsisten dengan masalah analisis yang secara garis besar melibatkan

keahlian menulis dan komunikasi lisan. Kemudian keahlian teknis inti (kinerja tugas) di nilai menggunakan tiga item meliputi kinerja tugas untuk analisis permasalahan, komunikasi tertulis dan komunikasi lisan (*Cronbach Alpha* = 0,82) untuk mengukur dedikasi pekerjaan termasuk kinerja motivasional yaitu motivasi untuk melaksanakan tugas, motivasi untuk belajar, dan motivasi untuk bekerja keras (*Cronbach Alpha* = 0,78). Pemberian kemudahan hubungan antar pribadi diukur dengan tiga materi tertulis menyangkut kemampuan membuat resolusi konflik hubungan antar pribadi, negosiasi, dan kerja sama kelompok.

Penelitian tentang kinerja pegawai berkaitan dengan kinerja pelayanan pelanggan. Layanan pegawai merupakan kunci yang menghubungkan antara pelanggan dan organisasi, dan evaluasi pelanggan dipengaruhi oleh interaksi mereka dengan pegawai.

Cinamon, et.al (2007: 253), menyatakan bahwa guru akan berusaha mengatasi permasalahan dengan baik, masalah keluarga maupun masalah pekerjaan sehingga menimbulkan konflik pekerjaan-keluarga yang akan mengarah pada timbulnya stress kerja. Penelitian ini menyatakan bahwa disamping berusaha untuk menurunkan tingkat konflik pekerjaan-keluarga dengan cara waktu kerja yang lebih fleksibel, akan berarti jika pihak sekolah ikut membantu dalam mengatasi masalah siswa dengan meminta dukungan kepada orang tua siswa.

Price (2003) dalam Jane Y. Roboth (2015) mengatakan bahwa stress kerja ditempat kerja juga berhubungan positif dengan kinerja pegawai, stress kerja dapat menciptakan keunggulan kompetitif bagi perusahaan dengan manajemen

yang baik. Stress kerja juga memberikan dampak positif yang lain seperti dengan adanya batasan waktu perusahaan dapat menjadi lebih efisien dan efektif.

Ivancevich et.al (1980) menyatakan terdapat tujuh sumber stress kerja yang dijadikan instrumen pada penelitian-penelitian stress kerja sebelumnya. Ketujuh sumber stress kerja tersebut adalah :

1. lingkungan (*enviroment*)
2. pribadi (*personal*)
3. konsekuensi manusia (*human concequences*)
4. organisasional (*organizational*)
5. adaptif (*adaptive*)
6. proses (*process*)
7. waktu (*time*).

Rahmadelita (2012), menyatakan dalam penelitiannya bahwa konflik peran ganda dan stress kerja, secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja para pegawai fungsional sebuah rumah sakit. Hal ini menunjukkan bahwa menjadi hal penting untuk dijadikan fokus bagi para atasan dan perusahaan yang ingin meningkatkan kinerja para pegawainya.

2.5 PENGARUH KONFLIK PERAN GANDA TERHADAP KINERJA PEGAWAI

Konflik peran ganda (Pekerjaan-Keluarga) dapat mempengaruhi kinerja pegawai dalam suatu perusahaan. Konflik adalah persaingan yang kurang sehat berdasarkan ambisi dan sikap emosional dalam memperoleh kemenangan yang dapat menimbulkan ketegangan, konfrontasi, pertengkaran, stress kerja dan frustrasi apabila masalah mereka tidak dapat diselesaikan. Hal tersebut tentu akan merugikan perusahaan yaitu berupa turunnya kinerja yang diakibatkan adanya stress kerja dan konflik dalam lingkungan kerja. Hal ini penting untuk diketahui oleh perusahaan agar dapat mengambil tindakan-tindakan pencegahan. Begitu juga dengan konflik peran ganda wanita pekerja yang terdiri dari konflik pekerjaan-keluarga dan konflik keluarga-pekerjaan. Konflik pekerjaan-keluarga berhubungan negatif dengan kinerja pegawai wanita, begitu juga konflik keluarga-pekerjaan berhubungan negatif dengan kinerja pegawai.

Rendahnya tingkat kinerja yang berhubungan dengan hasil kerja pegawai tersebut pada suatu peran bisa dialami bila seseorang sering kali gagal memenuhi peran itu karena dengan pegawai yang pekerjaannya tidak mengganggu kehidupan keluarganya. Pegawai yang mengalami tingkat konflik pekerjaan-keluarga tinggi melaporkan menurunnya kinerja karena merasa lebih dikuasai oleh pekerjaannya yang mengakibatkan pegawai tidak bisa memenuhi tanggung jawab keluarganya, karena mengurangi kualitas kehidupan keluarganya. Penjelasan tersebut serupa bisa diberikan untuk hubungan konflik keluarga-pekerjaan dengan kinerja pegawai (Frone, et al,1994).

2.6 PENGARUH STRESS KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI

Robbins (2006) menyatakan tingkat stress kerja yang mampu dikendalikan mampu membuat pegawai melakukan pekerjaannya dengan lebih baik, karena membuat mereka mampu meningkatkan intensitas kerja, kewaspadaan, dan kemampuan berkreasi, tetapi tingkat stress kerja yang berlebihan membuat kinerja mereka akan mengalami penurunan.

Williams, et al, (2001) dalam Jane Y. Roboth (2015) berpendapat bahwa stress kerja yang tinggi baik fisik maupun perilaku adalah hasil jangka pendek dari job stress kerja yang dapat berpengaruh pada kinerja pegawai yang rendah. Stress kerja pada pegawai bukanlah suatu hal yang selalu berakibat buruk pada pegawai & kinerjanya, melainkan stress kerja juga dapat memberikan motivasi bagi pegawai untuk memupuk rasa semangat dalam menjalankan setiap pekerjaannya untuk mencapai suatu prestasi kerja yang baik buat karier pegawai dan untuk kemajuan dan keberhasilan perusahaan. Price (2003) dalam Jane Y. Roboth (2015) mengatakan bahwa stress kerja ditempat kerja juga berhubungan positif dengan kinerja pegawai, stress kerja dapat menciptakan keunggulan kompetitif bagi perusahaan dengan manajemen yang baik.

Stress kerja juga memberikan dampak positif yang lain seperti dengan adanya batasan waktu perusahaan dapat menjadi lebih efisien dan efektif. Stress kerja mempunyai dampak positif atau negatif. Menurut Gitosudarmo dan Suditta, (1997:87), dampak positif stress kerja pada tingkat rendah sampai pada tingkat moderat bersifat fungsional dalam arti berperan sebagai pendorong peningkatan

kinerja pegawai sedangkan pada dampak negatif stress kerja pada tingkat yang tinggi adalah penurunan pada kinerja pegawai yang drastis.

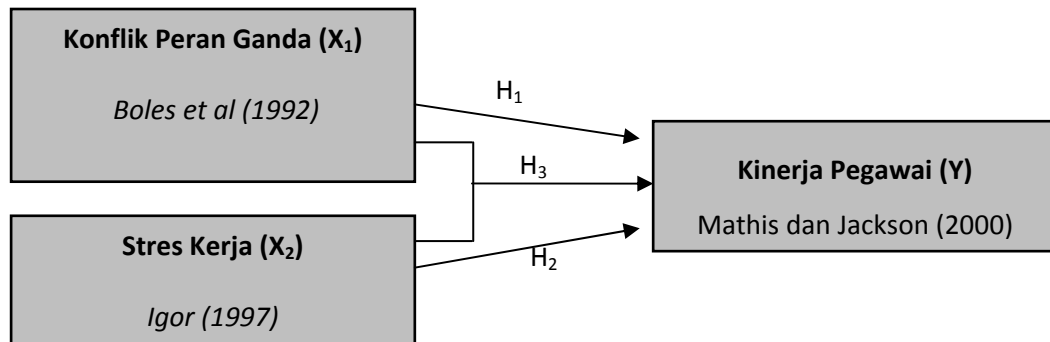
2.7 KERANGKA PEMIKIRAN

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

Konflik peran ganda menurut Bedeian et al, 1998; Googins, 1987; Greenhaus dan Parasuraman, 2001; Pleck, 1985; dan Shinn, 1989 yaitu : Konflik Peran Ganda adalah terdapat bukti bahwa ada ketegangan antara keluarga dan aturan pekerjaan yang menunjukkan terdapatnya penurunan secara psikologis dan fisik dari kesejahteraan pegawai.

Stress kerja merupakan faktor yang menimbulkan stress kerja pada pegawai, yang disebabkan oleh adanya ketidakseimbangan antara karakteristik kepribadian pegawai, dengan pekerjaan maupun lingkungannya, hal ini dapat terjadi pada setiap pegawai (Davis dan Newstrom, 1996:33). Stress kerja tidak selalu berakibat negatif, namun dapat pula berdampak positif. Namun dalam penelitian biasanya menekankan pada dampak negatif stress kerja, karena berhubungan dengan penurunan kinerja seorang pegawai. Stress kerja dapat menimbulkan konsekuensi berupa gangguan fisiologis, psikologis, dan gangguan perilaku pegawai. Stress kerja pada tingkat yang lebih berat akan menempatkan tuntutan yang tidak dapat dicapai atau kendala ke seseorang, yang mengakibatkan kinerja menurun (Robbins, 2006:800).

Kinerja merupakan tingkat keberhasilan seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya, dimana ukuran kesuksesan yang dicapainya tidak disamakan dengan kesuksesan orang lain (Ghiselli dan Brown dalam Tobing 2007:89). Hubungan konseptual antara konflik peran ganda, stress kerja dengan kinerja pegawai dapat penulis gambarkan sebagai berikut :



Gambar 2.1 Kerangka Pikir Hubungan Konflik Peran Ganda dan Stress Kerja Terhadap Kinerja Pegawai

2.8 HIPOTESIS

Berdasarkan kerangka konseptual yang telah dikemukakan, maka hipotesis dari penelitian ini adalah :

- H1 : Konflik peran ganda (pekerjaan-keluarga) berpengaruh positif terhadap stress kerja pegawai wanita Rumah Sakit Umum Daerah Menggala
- H2 : Stress kerja berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai wanita Rumah Sakit Umum Daerah Menggala
- H3 : Konflik peran ganda dan stres kerja secara simultan berpengaruh terhadap kinerja Pegawai Wanita Rumah Sakit Umum Daerah Menggala.

BAB III

METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan langkah-langkah yang harus dilakukan untuk mengukur pengaruh variabel-variabel yang ada didalam kerangka pemikiran yang telah dikembangkan pada bab sebelumnya.

3.1 JENIS DAN SUMBER DATA

3.1.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan metode deskriptif dengan pendekatan survey. Menurut Nazir (1996: 63) bahwa metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi. Dengan demikian metode deskriptif analitis bertujuan untuk membuat gambaran secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki secara terperinci untuk menghasilkan rekomendasi-rekomendasi untuk keperluan masa yang akan datang.

Penelitian ini juga bersifat deskriptif eksplanatori, menurut Sugiyono (2008: 52), menyatakan bahwa : penelitian eksplanatori merupakan penelitian yang bermaksud menjelaskan kedudukan variabel-variabel yang diteliti serta hubungan antara satu variabel dengan variabel yang lain.

3.1.2 Sumber Data

Sumber data terdiri dari 2 yaitu :

1. Data primer yang diambil langsung dari responden yang meliputi data dari diri tentang responden (Usia, Jenis kelamin, Lama bekerja, jumlah anak, pendidikan terakhir dan besarnya penghasilan) melalui kuesioner yang dijawab oleh responden, dimana dalam kuesioner yang berisi pertanyaan yang menggali aspek yang berkaitan dengan pengaruh konflik peran ganda yang terdiri dari konflik pekerjaan-keluarga dan keluarga-pekerjaan, dan stress kerja terhadap kinerja perawat wanita. Responden yang menjawab daftar kuesioner tersebut adalah pegawai wanita Rumah Sakit Umum Daerah Menggala yang telah menjadi pegawai tetap.
2. Data sekunder adalah data yang diambil dari data yang sudah terjadi dibagian sumber daya manusia Rumah Sakit Umum Daerah Menggala yang berupa: jumlah pegawai, kinerja organisasi.

3.2 POPULASI DAN TEKNIK PENGUMPULAN DATA

3.2.1 Populasi

Populasi yang dimaksud penelitian ini adalah pegawai yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Menggala, secara keseluruhan berjumlah 264 orang, sedangkan pegawai wanita yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Menggala yang sudah menikah berjumlah 168 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah secara sensus yaitu menjadikan seluruh populasi

menjadi responden dalam penelitian, yang menjadi responden, sebagaimana diungkapkan oleh Sugiyono (2008). Setelah sampel diambil secara sensus terdapat 168 pegawai yang sudah berkeluarga dan mempunyai anak, termasuk pegawai yang berstatus janda.

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara sebagai berikut :

1. Wawancara (*Interview*) kepada pegawai yang menjadi responden di Rumah Sakit Umum Daerah Menggala. Wawancara ini dilakukan kepada : Direktur, Kepala Bidang dan staff kepegawaian, responden yang dipilih secara acak.
2. Daftar Pertanyaan (*questionnaire*) yang diberikan kepada pegawai yang menjadi responden di Rumah Sakit Umum Daerah Menggala. Pertanyaan yang disajikan dalam kuesioner berupa pertanyaan tertutup. Pertanyaan tertutup dibuat dengan menggunakan skala interval, untuk memperoleh data yang jika diolah menunjukkan pengaruh atau hubungan antara variabel dengan menggunakan skala likert. Menurut Sugiyono (2008: 132) skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Pengukuran seluruh variabel dalam penelitian ini menggunakan Skala Likert yang terdiri dari 5 (lima) kategori jawaban.

Pemilihan penggunaan skala Likert dalam penelitian ini adalah karena kemudahan penggunaannya dibandingkan dengan skala lainnya seperti Thurstone ataupun Guttman. Mengenai pemilihan lima titik respon pada penelitian ini dikarenakan jumlah titik respon tersebut paling disukai responden dan mempunyai kriteria validitas, reliabilitas, kekuatan diskriminasi dan stabilitas yang cukup baik (Umar, 2005).

3. Studi Dokumentasi, yaitu pengumpulan data dari Rumah Sakit Umum Daerah Menggala berupa data struktur organisasi, dan jumlah pegawai.

3.3 IDENTIFIKASI DAN DEFINISI OPERASIONAL VARIABEL

Variabel dalam penelitian ini dibedakan menjadi :

1. Variabel independen (bebas) adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab timbulnya perubahan variabel terikat. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas (X) adalah Konflik Pekerjaan Keluarga (X1) dan Stres Kerja (X2)
2. Variabel dependen (terikat) adalah variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat karena adanya perubahan variabel bebas (Y). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat Kinerja Pegawai (Y1)

Tabel 3.1 Indikator Pengukuran

Variabel	Definisi	Indikator
Konflik Peran Ganda (Pekerjaan-Keluarga)	Konflik pekerjaan-keluarga mempunyai dua komponen, yaitu urusan keluarga mencampuri pekerjaan, konflik pekerjaan-keluarga dapat timbul dikarenakan urusan pekerjaan mencampuri urusan keluarga. Frone, Russel dan Cooper (1992); Boles, James S., W. Gary Howard & Heather H. Donofrio (2001)	<ul style="list-style-type: none"> • Tekanan kerja • Banyaknya tuntutan tugas • Kurangnya kebersamaan keluarga • Sibuk dengan pekerjaan • Konflik komitmen dan tanggung jawab terhadap keluarga
Stress kerja	Stres kerja adalah suatu bentuk tanggapan seseorang, baik fisik maupun mental terhadap suatu perubahan lingkungannya yang dirasakan mengganggu dan mengakibatkan dirinya terancam Igor (1997).	<ul style="list-style-type: none"> • Intimidasi dan tekanan dari rekan sekerja, pimpinan perusahaan dan klien. • Perbedaan antara tuntutan dan sumber daya yang ada untuk melaksanakan tugas dan kewajiban. • Ketidakcocokan dengan pekerjaan • Pekerjaan yang berbahaya, membuat frustrasi, membosankan atau berulang-ulang. • Beban kerja yang lebih. • Faktor-faktor yang diterapkan oleh diri sendiri seperti target dan harapan yang tidak realistis, kritik dan dukungan terhadap diri sendiri.
Kinerja pegawai	Kinerja merupakan apa yang di lakukan atau tidak di lakukan pegawai sehingga mempengaruhi seberapa banyak mereka memberi kontribusi kepada perusahaan (Mathis dan Jackson, 2000:78).	<ul style="list-style-type: none"> • Kuantitas dari hasil • Kualitas dari hasil • Kehadiran • Kemampuan bekerja sama • Kualitas Kerja

Indikator dari setiap variabel diatas, dijadikan dasar untuk menyusun pertanyaan yang diberikan kepada responden dalam bentuk kuesioner. Data hasil dari responden tersebut yang diolah secara statistik.

3.4 UJI VADILITAS DAN UJI RELIABILITAS

3.4.1 Uji Validitas

Sebelum kuisisioner digunakan, maka perlu diuji dahulu validitas dari masing-masing pertanyaan yang ada dalam alat pengambilan data ini. Dengan demikian terlebih dahulu harus diadakan uji coba terhadap kuisisioner kemudian hasil uji coba ini dianalisa. Uji validitas dilakukan untuk mengukur valid atau tidaknya kuisisioner sebagai alat penelitian, valid berarti bahwa data yang diperoleh dari kuisisioner dapat menjawab tujuan penelitian. Hasil uji validitas untuk variabel stres kerja, konflik peran ganda (Pekerjaan-Keluarga), dan kinerja pegawai penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 3.2 Hasil Perhitungan Validitas Masing-masing Variabel

Variabel	Pertanyaan	Nilai r-hitung	Nilai r-tabel	Keterangan
Konflik Peran Ganda	KPG1	0.496	0,361	Valid
	KPG2	0.474	0,361	Valid
	KPG3	0.675	0,361	Valid
	KPG4	0.466	0,361	Valid
	KPG5	0.538	0,361	Valid
	KPG6	0.541	0,361	Valid
	KPG7	0.672	0,361	Valid
	KPG8	0.538	0,361	Valid
	KPG9	0.457	0,361	Valid
	KPG10	0.476	0,361	Valid

Variabel	Pertanyaan	Nilai r-hitung	Nilai r-tabel	Keterangan
	KPG11	0.602	0,361	Valid
	KPG12	0.526	0,361	Valid
Stres Kerja	SK1	0.603	0,361	Valid
	SK2	0.420	0,361	Valid
	SK3	0.382	0,361	Valid
	SK4	0.414	0,361	Valid
	SK5	0.438	0,361	Valid
	SK6	0.718	0,361	Valid
	SK7	0.652	0,361	Valid
	SK8	0.677	0,361	Valid
	SK9	0.561	0,361	Valid
	SK10	0.392	0,361	Valid
	SK11	0.448	0,361	Valid
	SK12	0.464	0,361	Valid
	SK13	0.627	0,361	Valid
Kinerja Pegawai	K1	0.798	0,361	Valid
	K2	0.496	0,361	Valid
	K3	0.685	0,361	Valid
	K4	0.594	0,361	Valid
	K5	0.743	0,361	Valid
	K6	0.594	0,361	Valid
	K7	0.796	0,361	Valid
	K8	0.654	0,361	Valid
	K9	0.518	0,361	Valid
	K10	0.442	0,361	Valid
	K11	0.496	0,361	Valid
	K12	0.622	0,361	Valid

Sumber : Data Lampiran 3, 2016

Tabel 3.1 memperlihatkan bahwa tiga puluh tujuh pertanyaan dalam kuesioner penelitian ini memiliki nilai r hitung dari masing-masing pertanyaan tersebut

lebih besar nilainya jika dibandingkan dengan nilai r tabel 0,361. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen penelitian ini telah teruji validitasnya.

3.4.2 Uji Reliabilitas

Proses mengukur atau menguji apakah kuesioner yang dipakai untuk mengambil data dalam penelitian ini dapat dipercaya atau reliabel digunakan uji reliabilitas dengan menggunakan koefisien reliabilitas (*Coefficient of Reliability*). Pada penelitian ini koefisien reliabilitas dilihat dengan menggunakan *Cronbach Alpha* (Ghozali, 2009). Batas seberapa besar nilai koefisien reliabilitas bisa menunjukkan pertanyaan yang diuji reliabel ataukah tidak, dengan kriteria sebagai berikut :

- $\text{Alpha} > 0,60$ konstruk (variabel) memiliki reliabilitas
- $\text{Alpha} < 0,60$ konstruk (variabel) tidak memiliki reliabilitas

Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan tools perangkat lunak SPSS untuk menganalisis *Cronbach Alpha* (α), yaitu menghitung *cronbach alpha* dari masing-masing variabel. Hasil uji reliabilitas dari masing-masing variabel konflik peran ganda, stres kerja, dan kinerja pegawai dapat dilihat dalam tabel berikut :

Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel Penelitian	Alpha	Kesimpulan
Konflik Peran Ganda (X_1)	0,828	Reliabel
Stres Kerja (X_2)	0,766	Reliabel
Kinerja Pegawai (Y)	0,843	Reliabel

Sumber : Data Lampiran 6, 2016

Hasil perhitungan uji reliabilitas pada Tabel 3.2 untuk variabel Konflik Peran Ganda, Stress kerja, dan Kinerja Pegawai didapat nilai *Cronbach Alpha* ketiga nilai tersebut lebih besar dari 0,6 sehingga dapat dinyatakan bahwa instrumen penelitian yang digunakan untuk variabel-variabel tersebut merupakan instrument yang reliabel.

3.5 TEKNIK ANALISIS DATA

3.5.1 Analisis Deskriptif Kuantitatif

Analisis deskriptif kuantitatif yang menggambarkan secara umum tentang konflik peran ganda (Pekerjaan-Keluarga), stres kerja, dan kinerja pegawai yang bersumber dari hasil jawaban yang diberikan oleh responden. Dari hasil jawaban responden tersebut akan dianalisis dengan diperbandingkan menurut teori yang berkaitan dan masalah yang diteliti, dalam bentuk uraian yang sistematis dan diperoleh simpulan serta saran perbaikan atas kondisi yang ada.

3.5.2 Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah model regresi mempunyai distribusi normal atau tidak. Asumsi normalitas merupakan persyaratan yang sangat penting pada pengujian kebermaknaan (signifikansi) koefisien regresi. Model regresi yang baik adalah model regresi yang memiliki distribusi normal atau mendekati normal, sehingga layak dilakukan pengujian secara statistik.

Dasar pengambilan keputusan dapat dilakukan berdasarkan probabilitas (*Asymp. Significance*), yaitu:

1. Jika probabilitas $> 0,05$ maka distribusi dari populasi adalah normal.
2. Jika probabilitas $< 0,05$ maka populasi tidak berdistribusi secara normal.

Dasar pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

1. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas.
2. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Uji normalitas juga digunakan untuk mengetahui bahwa data yang diambil berasal dari populasi berdistribusi normal. Uji yang digunakan untuk menguji kenormalan adalah uji Kolmogorov-Smirnov. Berdasarkan sampel ini akan diuji hipotesis nol bahwa sampel tersebut berasal dari populasi berdistribusi normal melawan hipotesis tandingan bahwa populasi berdistribusi tidak normal (Ghozali, 2009).

3.5.3 Analisis Regresi Linear Berganda

Regresi berganda digunakan untuk meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (terikat), bila dua atau lebih variabel independen (bebas) sebagai faktor prediktor dinaikkan/diturunkan nilainya (Sugiyono, 2006: 210). Berikut adalah rumus yang digunakan dalam penelitian ini:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Dimana:

a = Konstanta

b₁ dan b₂ = Koefisien Regresi

Y = Kinerja Karyawan

X₁ = Konflik Peran Ganda

X₂ = Stres Kerja

X₃ = Kinerja Pegawai

Pengujian hipotesis digunakan untuk membuktikan atau memperjelas dari tujuan semula yaitu apakah ada pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Untuk menghitung besarnya pengaruh secara kuantitatif dari perubahan kejadian (Variabel Y) dipengaruhi oleh variabel bebas X₁, X₂.

3.5.4 Pengujian Hipotesis (Uji F dan Uji t)

3.5.4.1 Uji t

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel bebas (independen) terhadap variabel terikat (dependen) secara parsial. Pengambilan keputusan berdasarkan perbandingan nilai t hitung dan nilai kritis sesuai dengan tingkat signifikan yang digunakan yaitu 0,05. Pengambilan keputusan didasarkan nilai probabilitas yang didapatkan dari hasil pengolahan data melalui program SPSS. Hal ini juga berarti bahwa apakah variabel bebas Konflik Peran Ganda

berpengaruh terhadap variabel terikat Kinerja Pegawai sebagaimana jika dirumuskan sebagai berikut :

$$Y = a + bX1$$

Dimana: Y = Variabel dependen yaitu Kinerja Pegawai

X1 = Variabel Independen yaitu Konflik peran ganda (Pekerjaan-Keluarga)

a = Nilai konstanta

b = Koefisien arah regresi

Stress kerja berpengaruh terhadap variabel terikat Kinerja Pegawai, sebagaimana dirumuskan :

$$Y = a + bX2$$

Dimana: Y = Variabel dependen yaitu Kinerja Pegawai

X2 = Variabel Independen yaitu Stress Kerja

a = Nilai konstanta

b = Koefisien arah regresi

Dasar pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

- a. Jika probabilitas $>0,05$ maka variabel independen secara individu berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.
- b. Jika probabilitas $<0,05$ maka variabel independen secara individu tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.

- c. Nilai probabilitas dari uji t dapat dilihat dari hasil pengolahan dari program SPSS pada tabel *coefficient* kolom sig atau *significance*.

3.5.4.2 Uji Hipotesis F

Uji F digunakan untuk menguji kesesuaian model secara serentak apakah faktor-faktor konflik peran ganda dan stres kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Suatu variabel independen konflik peran ganda dan stres kerja dinyatakan memengaruhi variabel dependen kinerja pegawai secara bersama-sama dapat dilihat dari nilai F_{hitung} . Jika F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} , maka minimal ada satu variabel independen yang mempengaruhi variabel dependen dan jika F_{hitung} lebih kecil dari F_{tabel} , maka dipastikan tidak satupun variabel independen yang memengaruhi variabel dependen.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Penelitian ini merupakan studi yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh konflik peran ganda dan stres kerja terhadap kinerja pegawai. Berdasarkan hasil pengujian statistik dan pembahasan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Konflik peran ganda berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai wanita Rumah Sakit Umum Daerah Menggala.
2. Stress kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai wanita Rumah Sakit Umum Daerah Menggala.
3. Konflik peran ganda dan stress kerja secara berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai wanita Rumah Sakit Umum Daerah Menggala.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, adapun saran-saran yang ingin penulis berikan adalah sebagai berikut :

1. Untuk Pegawai Wanita (yang sudah berkeluarga) Rumah Sakit Umum Daerah Menggala disarankan untuk dapat lebih meningkatkan kinerjanya selaku pegawai yang profesional, yang tentunya sangat dibutuhkan untuk mendukung kinerja organisasi dan mengembangkan pelayanan yang ada di

Rumah Sakit Umum Daerah Menggala. Peningkatan kinerja ini tentunya diawali dari individu masing-masing yang harus dapat menyeimbangkan urusan pekerjaan dan urusan keluarga.

2. Untuk perusahaan, disarankan untuk meningkatkan pelayanan terhadap para pegawai, agar tumbuh motivasi menjadi pegawai yang berkinerja baik dan merasa mendapat perhatian dari perusahaan. Peningkatan pelayanan kepada pegawai juga dapat dilakukan dengan berbagai cara, misal dengan cara mengarahkan atasan untuk banyak melakukan *coaching* dan *counselling* terhadap bawahan, sehingga potensi masalah yang mungkin terjadi dapat segera dikomunikasikan. Cara lainnya, dapat juga dilakukan kegiatan kebersamaan yang melibatkan keluarga, contoh : *outbond* atau rekreasi bersama dalam periode tertentu, sehingga suasana kekeluargaan dalam organisasi menjadi lebih baik.

Hasil analisis deskriptif atas jawaban responden, pada masing-masing variabel menunjukkan adanya indikator yang perlu menjadi perhatian khusus dari seorang atasan maupun manajemen yaitu indikator:

- a. Variabel Konflik Peran Ganda, manajemen harus dapat mengurangi potensi terjadinya konflik peran ganda khususnya pada indikator sibuk dengan pekerjaan, dengan cara memberikan bimbingan atau pelatihan khusus agar pegawai dapat menghasilkan output yang maksimal, sehingga tidak berpeluang mengganggu keseimbangan antara kepentingan pekerjaan dan kepentingan keluarga bagi para pegawai.

- b. Variabel Stress Kerja, manajemen harus lebih memperhatikan bagaimana dapat mengurangi resiko yang diakibatkan pekerjaan yang dilakukan dilingkungan rumah sakit, diantaranya penularan penyakit yang diderita oleh pasien. Hal ini tentunya dapat dihindari jika pegawai taat dan disiplin dalam mengikuti standar prosedur yang sudah ditetapkan, dan untuk itu manajemen dan atasan harus senantiasa mengingatkan dan mensosialisasikan SOP yang harus selalu ditaati oleh pegawai rumah sakit.
- c. Variabel Kinerja Pegawai, hal yang perlu menjadi perhatian bagi manajemen untuk dapat melakukan peningkatan kompetensi bagi para pegawainya agar dapat fokus untuk menghasilkan kinerja yang baik, jika dilihat dari segi kuantitas hasil kerja, misal dengan memberikan pelatihan secara khusus terhadap keahlian dan kompetensi pegawai sesuai tanggung jawab kerjanya.

DAFTAR PUSTAKA

- Annisa Rahmawati, 2015, Pengaruh *Work-Family Conflict* dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Perawat Rumah Sakit Ghrasia, Skripsi, Fakultas Ekonomi, UNY-Yogyakarta
- Anoraga, P. 1992. *Psikologi Dalam Perusahaan*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Azazah Indriyani, 2009. *Pengaruh Konflik Peran Ganda dan Stress Kerja Terhadap Kinerja Perawat Wanita Rumah Sakit (Studi Pada Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah) Semarang (Tesis)*. Universitas Diponegoro, Semarang
- Bedeian, A. G., Burke, B. G., & Moffett, R. G. (1988). *Outcomes of work-family conflict among married male and female professionals*. *Journal of Management*, 14, 475-491
- Bernardin, John H dan Joyce A. Russel. 1998. *Human Resource Management: An Experiential Approach*. Mc Graw-Hill.
- Boles, J. S., Howard, W. G., & Donofrio, H. H. (2001). *An investigation into the interrelationships of work?family conflict, family-work conflict and work satisfaction*. *Journal of Managerial Issues*, 13, 376-390.
- Cherrington, David J., 1994. *Organizational Behavior : The Management of Individual and Organizational Performance, Second Edition*, Allyn & Bacon, Boston.
- Cinamon, R.G., Rich, Y., & Westman, M. (2007). *Teachers' occupation-specific work-family conflict*. *The Career Development Quarterly*, 55(3), 249-261.
- Davis Keith dan Newstorm. 1996. *Perilaku Dalam Organisasi*. Edisi Tujuh. Jakarta: Erlangga.
- Depkes RI, Ditjen Pelayanan Medik, *Indikator Kinerja Rumah Sakit*, Jakarta : Departemen Kesehatan RI, 2005
- Flippo, B. Edwin. (2003). *Manajemen Personalia*, yang dialih bahasakan oleh Achmad S. Rukky. Jakarta: Erlangga.

- Fridawati Raslin Bangun, 2014. Pengaruh Konflik Peran Ganda Dan Dukungan Sosial Terhadap Stres Kerja Pada Tenaga Kerja Wanita Pt Karwikarya Wisman Graha Tanjungpinang Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2013, Tesis. Fakultas Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Sumatera Utara
- Frone, M. R., Russell, M., & Cooper, M. L., 1992. *Antecedents and outcomes of work-family conflict: Testing a model of the work-family interface*. *Journal of Applied Psychology*, 77, 65-78.
- Ganster and Linda Thomas, 1995. *Impact of Family-Supportive Variables on Work-Family Conflict and Strain : A Control Perspective*. *Journal of Applied Psychology*, Vol.80, No.1, p:6-15.
- Ghozali Imam, 2009. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Edisi 3. Semarang: BP Undip.
- Gibson R, Ivancevich L, Donnely R. 1992. *Organizations Behaviour Structure Process*. Irwin Inc.
- Gitosudarmo Indriyo dan I Nyoman Sudita, 1997, Perilaku Keorganisasian, Yogyakarta: BPF.
- Googins, Bradley dan Joline Godfrey. 1987. *Occupational Social Work*. New Jersey: Prentice-Hall, Inc
- Greenhaus, J. H., Parasuraman, S., & Collins, K. M. (2001). *Career involvement and family involvement as moderators of relationships between work-family conflict and withdrawal from a profession*. *Journal of Occupational Health Psychology*, 6, 91-100.
- Greenhaus, J.H., & Beutell, N.J. (1985). Sources of Conflict Between Work and Family Roles. *The Academy of Management Review*, Vol. 10, No. 1 (Jan., 1985), pp. 76-88.
- Greenhaus, Jeffrey H. 2002. *Work-Family Conflict*. *Journal of The Academy of Management Review*, 45: 1-9
- Guitian, Gregorio. 2009. "Conciliating Work and Family: a Catholic Social Teaching Perspective". *Journal of Business Ethic*, 88: 513-524.
- Gutek, B.A., Searle, S., dan Klepa, L. 1991. *Rational Versus Gender Role Explanations for Work-Family Conflict*. *Journal of Applied Psychology*, Vol.76, No.4, p:560-568.
- Handoko, T. H. 2001. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Edisi 2. Cetakan kelimabelas. Yogyakarta: BPF.

- Hasibuan, Malayu. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT Bumi Aksara, Jakarta.
- Huffman, EK, 1994. *Health Information Management*, Edisi 10. Berwyn Illionis : *Physicians' record company*.
- Igor, S. (1997). *Pekerjaan Anda Bagaimana Mendapatkannya Bagaimana Mempertahankannya*. Alih Bahasa Monica. Solo: Dabara.
- Ihromi. 1990. *Kajian Wanita dalam Pembangunan*, Yayasan Obor Indonesia, Jakarta.
- Ilyas, Yaslis (2002). *Kinerja; teori, penilaian, dan penelitian*. Depok: Pusat Kajian Ekonomi Kesehatan FKMUI.
- Ivancevich, J. M. & Matteson, M. T. (1980). *Stress and Work: A managerial perspective*. Glenview, IL: Scott, Foresman and Company.
- Jane Y.Roboth, 2015, *Analisis Work Family Conflict, Stres Kerja Dan Kinerja Wanita Berperan Ganda Pada Yayasan Compassion East Indonesia*, Tesis, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Sam Ratulangi
- Judge T.A.J.W., Boudreau., and R.D.Bretz, 1994. *Job and Life Attitude of Male Executives: Journal of Applied Psychology*. Vol 79 No.5, pp 762-782.
- Luthans, Fred. 2006. *Organizational Behavior*. Ninth edition. New York: McGraw Hill.
- Mathis, dan Jackson. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Salemba Empat, Yogyakarta.
- Motowidlo, S. J., & Van Scotter, J. R. (1994). *Evidence that task performance should be distinguished from contextual performance. Journal of Applied Psychology*, 79, 475-480.
- Munandar, S C Utami. 2001. *Wanita Karier: Tantangan dan Peluang. dalam Wanita Dalam Masyarakat Indonesia: Akses, Pemberdayaan dan Kesempatan*. Yogyakarta: Sunan Kalijaga Press.
- Nazir. M (1996). *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Netemeyer, R. G., Boles, J. S., & McMurrian, R. (1996). *Development and validation of work-family conflict and family-work conflict scales. Journal of Applied Psychology*, 81, 400-410
- Nyoman Triaryati, 2003. *Pengaruh Adaptasi Kebijakan Mengenai Work Family Issue Terhadap Absen Dan Turnover*. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan* Vol. 5, No. 1, Maret 2003: 85 – 96

- Pleck, J.H. 1985. *Work Wives/Working Husbands*. Beverly Hills, CA: Sage.
- Prawirosentono, Suryadi. 1999. *Kebijakan Kinerja Pegawai*. Yogyakarta: BPFE.
- Rahmadelita, Wahyu. 2012. *Pengaruh Konflik Peran Ganda dan Stress Kerja Terhadap Kinerja Pejabat Fungsional Wanita di Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Lampung (Tesis)*. Lampung : Universitas Lampung
- Ranupandojo, Heidjrachman dan Suad Hasan, 2001 *Manajemen Personalialia*, cetakan ketujuh, BPFE, Yogyakarta.
- Rivai, Veithzal. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Robbins, Stephen. P. 2006. *Perilaku Organisasi (alih bahasa Drs. Benjamin Molan)*, Edisi Bahasa Indonesia, Klaten: PT INTAN SEJATI.
- Simon, Robin W. 2002. *Revisiting the Relationships among Gender, Marital Status, and Mental Health*. *American Journal of Sociology* 107:1065–96.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Suryani, Ni Kadek. 2014. *Work Family Conflict, Jobstress and Job Performance (Case Study Spa Employee In Bali)*. *European Journal of Business and Management*.
- Shinn, M., Wong, N.W., Simko, P.A., & Ortiz-Torres, B. (1989). *Promoting the well-being of working parents: Coping, social support, and flexible job schedules*. *American Journal of Community Psychology*, 17, 31-35
- Tsui, Anne S, Jone L. and Lyman W. Porter. 1997. *Alternative Approaches to the Employee Organization Relationship: Does Investment in Employee Payoff?. Academy of Management Journal*. Vol. 40. No. 5. Pp 1089 – 1121.
- Tobing, Carolina. 2007. *Pengaruh Stress Kerja Terhadap Kinerja: Studi Pada Para Tenaga Perawat Bagian Rawat Inap (IRNA) RS Bethesda Yogyakarta*. Skripsi Manajemen Universitas Gadjah Mada.
- Umar, Husein. 2005. *Metode Riset Perilaku Organisasi*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Yang Chew, Shu-Chin, 2000, *Investigating The Relationship of Work Family Conflict in two different behaviour worker in the USA and China, electronical theses Heap of NSYSU, June 2000*

Yun Iswanto & Gabriel Marjo. 2001, *Analisis Hubungan Antara Stres kerja, Kepribadian dan Kinerja Manajer Bank*, Universitas Terbuka, Yogyakarta