

**PENGARUH STRES KERJA DAN KONFLIK PEKERJAAN-KELUARGA
(*WORK FAMILY CONFLICT*) TERHADAP KINERJA KARYAWAN
PT LAUTAN BERLIAN UTAMA MOTOR CABANG
WAYLUNIK BANDARLAMPUNG**

(Skripsi)

Oleh
Triana Vera Elvina



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDARLAMPUNG
2017**

ABSTRAK

PENGARUH STRES KERJA DAN KONFLIK PEKERJAAN-KELUARGA (*WORK FAMILY CONFLICT*) TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT LAUTAN BERLIAN UTAMA MOTOR CABANG WAYLUNIK BANDARLAMPUNG

Oleh
Triana Vera Elvina

PT Lautan Berlian Utama Motor Cabang Waylunik Bandarlampung adalah salah satu dealer kendaraan khusus merek Mitsubishi yang telah memiliki jaringan pelayanan, penjualan, perawatan kendaraan dan penyediaan suku cadang serta jasa lainnya. Visi perusahaan adalah menjadi dealer yang memberikan pelayanan terbaik di Indonesia pada seluruh bidang usaha. Permasalahan dalam penelitian ini adalah adanya penurunan kinerja karyawan, hal ini dapat disebabkan oleh tingginya tingkat stres karyawan dalam bekerja, banyak faktor yang dapat menyebabkan tingginya tingkat stres karyawan diantaranya jam kerja yang padat dan target dari perusahaan yang sangat tinggi. Menurunnya kinerja karyawan juga dapat disebabkan oleh konflik peran pekerjaan-keluarga, khususnya bagi karyawan wanita. Berdasarkan observasi dan wawancara tidak terstruktur bahwa konflik peran pekerjaan-keluarga karyawan wanita dikarenakan jam kerja yang padat dalam perusahaan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh stres kerja dan konflik pekerjaan-keluarga terhadap kinerja karyawan PT Lautan Berlian Utama Motor Cabang Waylunik Bandarlampung. Indikator dari stres kerja yang digunakan yaitu beban kerja, waktu kerja dan hubungan personal karyawan, untuk konflik pekerjaan-keluarga indikator yang digunakan meliputi konflik berdasarkan waktu, tekanan dan perilaku, sementara indikator untuk kinerja yaitu kinerja tugas, kinerja kontekstual dan perilaku kerja kontraproduktif. Responden dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan wanita PT Lautan Berlian Utama Motor Cabang Waylunik Bandarlampung, yaitu sebanyak 55 orang. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala likert. Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi berganda.

Triana Vera Elvina

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penelitian ini mendukung hipotesis yang diajukan yaitu stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT Lautan Berlian Utama Motor Cabang Waylunik Bandarlampung, konflik pekerjaan-keluarga berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT Lautan Berlian Utama Motor Cabang Waylunik Bandarlampung, serta stres kerja dan konflik pekerjaan-keluarga secara bersama-sama berpengaruh dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT Lautan Berlian Utama Motor Cabang Waylunik Bandarlampung. Saran bagi PT Lautan Berlian Utama Motor Cabang Waylunik Bandarlampung sebaiknya menyediakan fasilitas bagi karyawan untuk dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik, karyawan sebaiknya berusaha untuk selalu menyesuaikan peran mereka terkait dengan keluarga-pekerjaan, dan sebaiknya karyawan lebih berani untuk mengambil tanggung jawab yang lebih besar dari perusahaan.

Kata kunci: Stres Kerja, Konflik Pekerjaan-Keluarga, Kinerja

**PENGARUH STRES KERJA DAN KONFLIK PEKERJAAN-KELUARGA
(*WORK FAMILY CONFLICT*) TERHADAP KINERJA KARYAWAN
PT LAUTAN BERLIAN UTAMA MOTOR CABANG
WAYLUNIK BANDARLAMPUNG**

Oleh

TRIANA VERA ELVINA

Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar
SARJANA EKONOMI

Pada

**Jurusan Mnajemen
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Lampung**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMPUNG**

2017

Judul Skripsi : **PENGARUH STRES KERJA DAN KONFLIK PEKERJAAN-KELUARGA (*WORK FAMILY CONFLICT*) TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT LAUTAN BERLIAN UTAMA MOTOR CABANG WAYLUNIK BANDARLAMPUNG**

Nama Mahasiswa : **Triana Vera Elvina**

No. Pokok Mahasiswa : **1111011144**

Jurusan : **Manajemen**

Fakultas : **Ekonomi dan Bisnis**




Yuningsih, S.E., M.M.
NIP 19610326 198603 2 001


Zainnur M. Rusdi, S.E., M.Sc.
NIP 19851017 200812 2 006

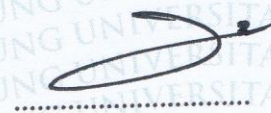
2. Ketua Jurusan Manajemen


Dr. R.R. Erlina, S.E., M.Si.
NIP 19620822 198703 2 002

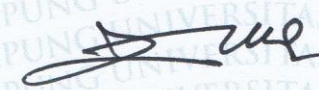
MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

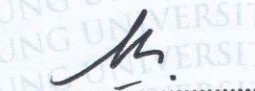
Ketua : **Yuningsih, S.E., M.M.**



Sekretaris : **Zainnur M. Rusdi, S.E., M.Sc.**



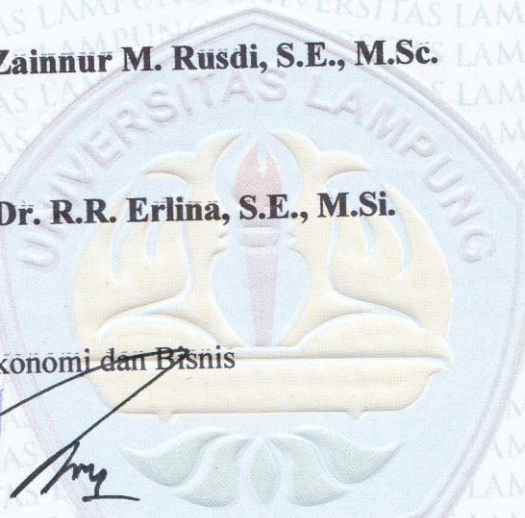
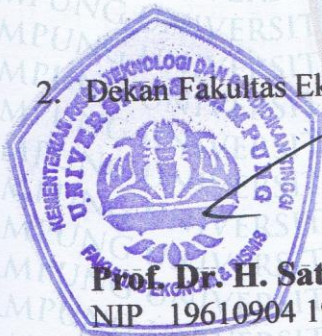
Penguji Utama : **Dr. R.R. Erlina, S.E., M.Si.**



2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Prof. Dr. H. Satria Bangsawan, S.E., M.Si.

NIP. 19610904 198703 1 011



Tanggal Lulus Ujian Skripsi : **14 Juni 2017**

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : Triana Vera Elvina
Nomor Pokok Mahasiswa : 1111011144
Program Studi : S1 EKONOMI
Jurusan : Ekonomi Manajemen
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul : **"Pengaruh Stres Kerja Dan Konflik Pekerjaan-Keluarga (*Work Family Conflict*) Terhadap Kinerja Karyawan PT Lautan Berlian Utama Motor Cabang Waylunik Bandarlampung"** tersebut adalah asli hasil penelitian Saya kecuali bagian-bagian tertentu yang dirujuk dari sumbernya dan disebutkan dalam Daftar Pustaka.

Demikian pernyataan ini Saya buat untuk dapat digunakan dengan baik dan apabila dikemudian hari ternyata pernyataan ini terbukti tidak benar, maka saya bersedia dituntut berdasarkan Undang-undang dan Peraturan yang berlaku.

Bandarlampung, April 2017



Triana Vera Elvina

1111011144

RIWAYAT HIDUP

Penulis adalah anak ketiga dari empat bersaudara yang dilahirkan di Bandarlampung pada tanggal 28 Desember 1993 dari pasangan berbahagia ayahanda Drs. H. Ibrahim Amin, M.M.,(Alm) dan Dra.Hi. Ida Wati (Almh).

Penulis dilahirkan ditengah keluarga sederhana, Pendidikan Formal yang pernah di tempuh yaitu Sekolah Dasar (SD) di selesaikan di SDN 1 Negeri Olok Gading Bandar Lampung pada tahun 2006, Sekolah menengah Pertama (SMP) di SMPN 3 Bandarlampung pada tahun 2008, Sekolah Menengah Atas (SMA) di SMAN 1 Liwa Lampung Barat pada Tahun 2011.

Pada tahun 2011, penulis terdaftar sebagai mahasiswa di Universitas Lampung pada Jurusan Manajemen melalui jalur UM dan mengambil konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia. Penulis melaksanakan kegiatan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Gedung Cahya Kuningan, Kecamatan Ngambur, Kabupaten Pesisir Barat pada tahun 2015.

MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”
(QS. Al Baqarah: 286)

“Lakukan yang terbaik, bersikaplah yang baik maka kau akan menjadi orang yang terbaik”

“penemuan terhebat dari masa ke masa adalah kita dapat mengubah masa depan kita hanya dengan mengubah sikap kita”

PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadirat Allah SWT, Atas limpahan berkah dan rahmatnya jualah sehingga skripsi ini dapat terselesaikan, dengan segala ketulusan, kebahagiaan dan kerendahan hati skripsi ini kupersembahkan kepada :

Alhamarhumah Emak ku tercinta Dra. Ida Wati dan Almarhum Ayah ku tercinta

Drs. H. Ibrahim Amin., M.M., terimakasih selama hidup didunia telah mengajarkan putera-puteri mu menjadi anak yang mandiri, terimakasih telah mendidik anak-anakmu menjadi anak sholeh-sholehah dan menjadikan anak-anak yang kuat dan sabar dalam menjalankan hidup, doakan anak-anak mu di dunia menjadi anak sukses dan selalu menjadi kebanggaan ayah dan emak di akhirat, salam rindu untuk kedua orangtuaku.

Untuk Bunda Erna Trisianti, S.E., yang selalu memberikanku semangat dan selalu sabar dalam membimbingku.

Uwoku tercinta Suryawati Sintan Sari, S.E., M.M., Aa Moh andri dwi harto S,Ip., M.M., Ngahku Tercinta Putri Permata Sari, S.E., Bang Achmad Indra Kurniawan, S.H., Adik-adikku Tercinta Adika Karim Arafat, M. Rayanza Mulia Perdana, Qiara Atifa Humairah, dan keponakanku tercinta M. Raffasya Altafariz yang selalu memberikan semangat dalam keadaan suka maupun duka.

Terimakasih untuk Abang Aditiya Yudhi Lukmansyah, A.md., S.E., yang selalu sabar memberikanku semangat, dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini.

Sepupuku tersayang Dian Wahyuni, S.E., dan seluruh keluarga besar H. M. Amin serta seluruh Keluarga Besar H. Zamahsari terimakasih atas dukungan dan doanya selama ini kepada penulis.

Sahabat-sahabatku terbaik Shinta Pirmanika, Dede Oktaviani, Amd.Keb., Mutia Febrida, Irni Ramadhani, Rani Rahayu, yang selalu memberikan semangat, dukungan serta selalu ada dalam suka dan duka.

Almamaterku tercinta Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Lampung.

SANWACANA

Alhamdulillahirobbil'alamin, puji syukur selalu penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat, ridho dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **"Pengaruh Stres Kerja Dan Konflik Pekerjaan-Keluarga (*Work Family Conflict*) Terhadap Kinerja Karyawan PT Lautan Berlian Utama Motor Cabang Waylunik Bandarlampung"**.

Pada kesempatan ini perkenankanlah penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan dalam proses penyusunan skripsi.

Penulis ingin mengucapkan terima kasih terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Satria Bangsawan, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
2. Ibu Dr. Hj. R.R. Erlina, S.E., M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung, serta selaku Penguji yang telah memberikan kritik dan saran dalam penulisan skripsi ini sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Ibu Roslina, S.E., M.Si., selaku pembimbing akademik yang telah membimbing penulis selama masa perkuliahan.

4. Ibu Yuningsih, S.E., M.M., selaku Pembimbing utama yang telah banyak memberikan bimbingan, motivasi, saran, waktu dan sumbangan pemikiran selama proses penulisan skripsi hingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Ibu Zainnur M. Rusdi, S.E., M.Sc. selaku selaku Pembimbing pendamping yang telah membimbing, memberikan saran, meluangkan waktu dan memberikan sumbangan pemikiran selama penulisan skripsi ini hingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Bapak/Ibu Dosen beserta staf karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
7. Almarhumah Ibuku tercinta Dra Idawati, seorang wanita yang bersahaja yang sangat aku sayangi, cintai dan kagumi. Meski beliau telah tiada namun semangat dan kasih sayangnnya masih tetap aku rasakan, terimakasih untuk ibuku tercinta.
8. Ayahku tercinta Drs. H. Ibrahim Amin., M.M.,(Alm) yang sangat aku banggakan, seorang ayah yang kuat dan tegar dalam menghadapi segala cobaan dalam hidupnya, dengan segala kemampuannya selalu berusaha memberikan dorongan moril dan materil, semangat, nasehat serta doa yang tulus sehingga penulis dapat menyelesaikan studi ini dengan baik.
9. Bunda Erna Trisianti, S.E., yang selalu sabar dan memberikan semangat kepada penulis.
10. Aa Moh Andri Dwi harto, S.Ip., M.M. uwo Suryawati Sintan Sari, S.E., M.M., Ngah Putri Permata Sari, S.E., Bang Achmad Indra Kurniawan, S.H., yang telah memberikan doa, semangat, saran dan kesabaran untuk penulis.

11. Adik-adikku tersayang Adika Karim Arafat, M. Rayanza Mulia Perdana, Qiara Atifa Humairah dan ponakanku M. Raffasya Altafariz yang telah memberikan dukungan dan keceriaan dalam keseharianku.
12. Untuk Abang Aditiya Yudhi Lukmansyah, A.md., S.E., yang selalu sabar memberikanku semangat, dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini.
13. Sepupu-sepupuku Dian Wahyuni, S.E., mas lutfi, izmi, bang amzar, bang opan, dan seluruh keluarga besar Hi. M. Amin dan Hi. Zamahasari terimakasih atas dukungan dan semangatnya.
14. Sahabatku terbaik Shinta Pirmanika Terimakasih untuk selalu ada dalam suka dan duka, selalu memberikan dukungan dan memberikan warna dalam keseharian dengan canda tawa, terimakasih untuk perjuangan selama berada di fakultas ekonomi dan bisnis universitas lampung.
15. Sahabat telunjuk Irwin sandi, Ayu rahmawati, A.md., terimakasih untuk kebersamaan dan dukungannya.
16. Sahabat-sahabat terbaik Rani Rahayu, Mutia Febrida, Irni Ramadhani, Dede Oktaviani, Amd.Keb., Terimakasih atas dukungan, kebersamaan, disetiap harinya dan selalu ada dalam suka dan duka.
17. Teman-teman seperjuangan di Fakultas ekonomi dan bisnis universitas lampung Rizky Bungsu Kurniawan, S.E., Ryan Fernandes, S.E., Bang Joro, Aziz Ibnu Tsalits, S.E., Edwart, Mersa, Odi, dini, barastia, wulan, lilik, terimakasih untuk kebersamaan, bantuan dan dukungan selama berada di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Lampung.

18. Teman-teman KKN Desa Gedung Cahya Kuningan, Kecamatan Ngambur, Kabupaten Pesisir Barat, Agustya, Andi, Aryo, Chistoper, Lutfi, Paula, Tina terimakasih dukungan, doa dan kebersamaannya.
19. Teman-teman Manajemen Sumber Daya Manusia yang tidak bisa disebutkan satu persatu.
20. Kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa pada penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dikarenakan keterbatasan pengetahuan yang penulis miliki, untuk itu penulis sangat mengharapkan adanya kritik dan saran yang sifatnya membangun sehingga dapat melengkapi kekurangan dari skripsi ini.

Akhirnya tiada kata yang indah selain do'a, semoga seluruh sumbangsih pemikiran, moral dan material yang telah diberikan menjadi catatan amal baik dan mendapat pahala dari Allah SWT, semoga semua urusan kita dipermudah oleh Allah SWT dan semoga skripsi ini akan dapat bermanfaat bagi pembaca dan pecinta ilmu pengetahuan.

Bandarlampung, April 2017
Penulis

Triana Vera Elvina
NPM.1111011144

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	i
DAFTAR GAMBAR	iii
DAFTAR LAMPIRAN	iv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	12
1.3.1 Tujuan Penelitian	12
1.3.2 Kegunaan Penelitian	12

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.2 Stres Kerja.....	14
2.1.1 Pengertian Stres Kerja.....	14
2.1.2 Sumber-Sumber Stres	15
2.1.3 Akibat Stres Kerja.....	20
2.1 Konflik (<i>Work-Family Conflict</i>)	23
2.2.1 Pengertian Konflik	23
2.2.2 Pengertian Konflik (<i>Work Family Conflict</i>)	23
2.2.3 Bentuk-Bentuk Konflik Peran (<i>Work-Family Conflict</i>).....	24
2.2.4 Sumber-Sumber Konflik Peran (<i>Work-Family Conflict</i>)	27
2.3 Kinerja Karyawan	28
2.3.1 Pengertian Kinerja Karyawan	28
2.3.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja	29
2.4 Penelitian Terdahulu	32
2.5 Kerangka Pemikiran.....	33
2.6 Hipotesis	35

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian.....	36
3.2 Variabel Penelitian Dan Definisi Operasional Variabel	36
3.2.1 Variabel Penelitian.....	36
3.2.2 Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel.....	37
3.3 Jenis Penelitian.....	38

3.4	Sumber Data.....	39
3.5	Penentuan Jumlah Responden.....	40
3.6	Metode Pengumpulan Data.....	41
3.7	Uji Instrumen Penelitian	41
	3.7.1 Uji Validitas	42
	3.7.2 Uji Reliabilitas	42
	3.7.3 Uji Normalitas.....	43
3.8	Analisis Data.....	43
	3.8.1 Data Kuantitatif.....	44
	3.8.2 Deskripsi Hasil Survei	44
3.9	Uji Hipotesis	44
	3.9.1 Uji T (Parsial)	44
	3.9.2 Uji F (Simultan)	45

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Hasil Distribusi Kuesioner.....	46
4.2	Karakteristik Responden.....	46
4.3	Uji Validitas, Realibilitas dan Normalitas	50
	4.3.1 Uji Validitas	50
	4.3.2 Uji Reliabilitas	52
	4.3.3 Uji Normalitas.....	54
4.4	Deskripsi Hasil Survei	54
	4.4.1 Analisis Deskripsi Pernyataan Responden Variabel Stres Kerja.....	55
	4.4.2 Analisis Deskripsi Pernyataan Responden Variabel Konflik Pekerjaan -Keluarga	57
	4.4.3 Analisis Deskripsi Pernyataan Responden Variabel Kinerja Karyawan ...	60
4.5	Analisis Kuantitatif	65
4.6	Uji Hipotesis	66
	4.6.1 Uji T (Parsial)	66
	4.6.2 Uji F (Simultan)	69

BAB V SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN

5.1	Simpulan	71
5.2	Saran.....	72
5.3	Keterbatasan Penelitian.....	72

DAFTAR PUSTAKA LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Jumlah Karyawan PT Lautan Berlian Utama Motor Cabang Waylunik Bandarlampung	6
2. Jam kerja PT Lautan Berlian Utama Motor Cabang Waylunik Bandarlampung	6
3. Jumlah Bidang Pekerjaan dan Status Karyawan PT Lautan Berlian Utama Motor Cabang Waylunik Bandarlampung	7
4. Tingkat Absensi Karyawan PT Lautan Berlian Utama Motor Cabang Waylunik Bandarlampung	8
5. Jumlah Pencapaian Penjualan Karyawan PT Lautan Berlian Utama Motor Cabang Waylunik Bandarlampung	9
6. Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran Variabel	36
7. Distribusi Kuesioner Penelitian	45
8. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	46
9. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Anak.....	46
10. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Anak	47
11. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	47
12. Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan	48
13. Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja	48
14. Hasil Uji Validitas untuk Variabel Stres Kerja, Konflik Pekerjaan-Keluarga dan Kinerja	49

15. Koefisien Nilai r <i>Cronbach's Alpha</i>	51
16. Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas dengan Teknik <i>Cronbach's Alpha</i>	51
17. Hasil Uji Normalitas	53
18. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Tentang Beban Kerja	55
19. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Tentang Waktu Kerja.....	56
20. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Tentang Hubungan Personal	57
21. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Tentang Konflik Berdasarkan Waktu.....	58
22. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Tentang Konflik Berdasarkan Tekanan.....	58
23. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Tentang Konflik Berdasarkan Perilaku	59
24. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Tentang Kinerja Tugas.....	60
25. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Tentang Kinerja Kontekstual	61
26. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Tentang Kinerja Kontraproduktif ..	62
27. Item Pernyataan Responden Tertinggi dan Terendah Variabel Stres Kerja	64
28. Item Pernyataan Responden Tertinggi dan Terendah Variabel Konflik Pekerjaan-Keluarga	64
29. Item Pernyataan Responden Tertinggi dan Terendah Variabel Kinerja	64
30. Uji T untuk Hipotesis I	67
31. Uji T untuk Hipotesis II	68
32. Hasil Uji F (Simultan) untuk Hipotesis III	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka Pemikiran.....	33

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Kuesioner
2. Karakteristik Responden
3. Distribusi Karakteristik Responden
4. Hasil Kuesioner Stres Kerja
5. Hasil Kuesioner Konflik Pekerjaan-Keluarga
6. Hasil Kuesioner Kinerja
7. Tabel Frekuensi Stres Kerja (X1)
8. Tabel Frekuensi Konflik Pekerjaan-Keluarga (X2)
9. Tabel Frekuensi Kinerja (Y)
10. Tabel frekuensi Rata-rata Tertinggi Sampai Tereendah Variabel Stres Kerja (X1)
11. Tabel frekuensi Rata-rata Tertinggi Sampai Tereendah Variabel Konflik Pekerjaan-Keluarga (X2)
12. Tabel frekuensi Rata-rata Tertinggi Sampai Tereendah Variabel Kinerja (Y)
13. Hasil Uji Validitas (X1)
14. Hasil Uji Validitas (X2)
15. Hasil Uji Validitas (Y)
16. Hasil Uji Reliabilitas (X1)
17. Hasil Uji Reliabilitas (X2)
18. Hasil Uji Reliabilitas Y)
19. Hasil Uji Normalitas
20. Hasil Uji Regresi Sederhana (X1)
21. Hasil Uji Regresi Sederhana (X2)
22. Hasil Uji Regresi Berganda
23. Tabel T
24. Tabel F

ABSTRAK

PENGARUH STRES KERJA DAN KONFLIK PEKERJAAN-KELUARGA (*WORK FAMILY CONFLICT*) TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT LAUTAN BERLIAN UTAMA MOTOR CABANG WAYLUNIK BANDARLAMPUNG

Oleh

Triana Vera Elvina

PT Lautan Berlian Utama Motor Cabang Waylunik Bandarlampung adalah salah satu dealer kendaraan khusus merek Mitsubishi yang telah memiliki jaringan pelayanan, penjualan, perawatan kendaraan dan penyediaan suku cadang serta jasa lainnya. Visi perusahaan adalah menjadi dealer yang memberikan pelayanan terbaik di Indonesia pada seluruh bidang usaha. Permasalahan dalam penelitian ini adalah adanya penurunan kinerja karyawan, hal ini dapat disebabkan oleh tingginya tingkat stres karyawan dalam bekerja, banyak faktor yang dapat menyebabkan tingginya tingkat stres karyawan diantaranya jam kerja yang padat dan target dari perusahaan yang sangat tinggi. Menurunnya kinerja karyawan juga dapat disebabkan oleh konflik peran pekerjaan-keluarga, khususnya bagi karyawan wanita. Berdasarkan observasi dan wawancara tidak terstruktur bahwa konflik peran pekerjaan-keluarga karyawan wanita dikarenakan jam kerja yang padat dalam perusahaan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh stres kerja dan konflik pekerjaan-keluarga terhadap kinerja karyawan PT Lautan Berlian Utama Motor Cabang Waylunik Bandarlampung. Indikator dari stres kerja yang digunakan yaitu beban kerja, waktu kerja dan hubungan personal karyawan, untuk konflik pekerjaan-keluarga indikator yang digunakan meliputi konflik berdasarkan waktu, tekanan dan perilaku, sementara indikator untuk kinerja yaitu kinerja tugas, kinerja kontekstual dan perilaku kerja kontraproduktif. Responden dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan wanita PT Lautan Berlian Utama Motor Cabang Waylunik Bandarlampung, yaitu sebanyak 55 orang. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala likert. Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi berganda.

Triana Vera Elvina

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penelitian ini mendukung hipotesis yang diajukan yaitu stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT Lautan Berlian Utama Motor Cabang Waylunik Bandarlampung, konflik pekerjaan-keluarga berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT Lautan Berlian Utama Motor Cabang Waylunik Bandarlampung, serta stres kerja dan konflik pekerjaan-keluarga secara bersama-sama berpengaruh dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT Lautan Berlian Utama Motor Cabang Waylunik Bandarlampung. Saran bagi PT Lautan Berlian Utama Motor Cabang Waylunik Bandarlampung sebaiknya menyediakan fasilitas bagi karyawan untuk dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik, karyawan sebaiknya berusaha untuk selalu menyesuaikan peran mereka terkait dengan keluarga-pekerjaan, dan sebaiknya karyawan lebih berani untuk mengambil tanggung jawab yang lebih besar dari perusahaan.

Kata kunci: Stres Kerja, Konflik Pekerjaan-Keluarga, Kinerja

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan ekonomi terjadi begitu pesat seiring berkembangnya kemajuan teknologi dalam memasuki era globalisasi saat ini. Bekerja bagi wanita saat ini dipandang sebagai kedudukan bagi wanita yang sukses dan berhasil di dalam lingkungan keluarga maupun masyarakat. Jumlah wanita pencari kerja akan semakin meningkat seiring berjalannya waktu. Indonesia sebagai negara yang berkembang sesungguhnya telah menempatkan posisi wanita pada level yang sejajar dengan pria, terutama dalam masalah ketenagakerjaan, karena disadari atau tidak wanita mempunyai peran ekonomi yang sangat penting dalam pembangunan nasional.

Tidak sedikit wanita yang menjadi pemimpin di suatu organisasi bahkan mampu memimpin negara pada zaman yang serba modern seperti sekarang ini. Wanita sering kali dianggap, dan bahkan menganggap diri mereka sendiri lebih rendah atau tergantung dengan suami. Sebaliknya, banyak wanita sekarang merasa dirinya sangat mandiri, sekarang masyarakat menerima kenyataan bahwa wanita menghendaki pekerjaan dan karir yang memuaskan seperti pria.

Kesempatan bekerja untuk perempuan saat ini terus meningkat, sehingga lebih memudahkan untuk mengakses pekerjaan. Selain itu, semakin banyak pula perempuan yang bukan angkatan kerja (sekolah dan rumah tangga) masuk kedalam kelompok angkatan kerja untuk bekerja. Melihat kecenderungan yang seperti ini, diprediksikan jumlah persentase perempuan yang bekerja akan mengalami peningkatan pada masa-masa mendatang. Menurut Cahyuningdyah (2009) hal tersebut juga terjadi dinegara-negara berkembang, dimana semakin banyak wanita menjalankan peran ganda sebagai wanita bekerja dan mengurus rumah tangga. Terjadi juga fenomena yang menarik dimana makin banyak wanita menduduki jabatan-jabatan strategis di perusahaan-perusahaan.

Proses pembagian peran wanita dapat menyebabkan ketidakseimbangan peran atau terjadi proses peran satu mencampuri peran yang lain, yang apabila terjadi secara terus menerus dan dengan intensitas yang kuat dapat menyebabkan konflik pekerjaan-keluarga (*work family conflict*). Wanita sebagai karyawan yang bekerja di perusahaan memiliki tekanan yang cukup tinggi karena harus mampu mencapai target yang ditentukan perusahaan setiap bulan atau setiap periode yang ada di perusahaan. Tidak hanya itu karyawan dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang baik bagi pelanggan sehingga mampu bersaing dengan perusahaan yang sejenisnya. Belum lagi wanita memiliki tanggungjawab yang tinggi pula dalam mengurus keperluan rumah tangga. Sehingga dibutuhkan dedikasi yang tinggi bagi wanita untuk dapat membagi waktu dan perhatiannya bagi keluarga maupun pekerjaannya sebagai karyawan. Hal ini memiliki kemungkinan yang cukup tinggi untuk menimbulkan adanya tekanan bagi wanita.

Beberapa dorongan yang menyebabkan masuknya wanita ke dunia kerja diantaranya adalah faktor ekonomi, misalnya kebutuhan untuk *self supporting*, karena suami yang tidak berkerja, adanya efek inflasi terhadap budget rumah tangga, perubahan pandangan tentang standar hidup yang layak serta adanya peningkatan permintaan tenaga kerja wanita lewat pertumbuhan sektor jasa dan pekerjaan teknis yang biasa dikerjakan wanita. Adanya gerakan wanita memasuki dunia kerja menyebabkan perubahan baik dalam masyarakat maupun dalam keluarga dan dalam kehidupan individu yang bersangkutan. Di sisi lain, tuntutan karir, memberikan kesempatan yang luas bagi wanita untuk mengembangkan dirinya pada pekerjaan sehingga menjanjikan peroleha jabatan (posisi) yang lebih baik ataupun pendapatan yang lebih besar. Timbulnya masalah-masalah dalam kedua peran yang harus dijalannya itu bisa memicu stres kerja para wanita tersebut. Besarnya stres kerja dan konflik yang dialami karyawan akan berdampak pada kinerja dan pencapaian karyawan pada pekerjaannya. Hal ini berpotensi menimbulkan konflik antara dua peran yang harus dilakukan dalam kedua domain tersebut. Konflik peranan dalam diri individu tekanan peranan pekerjaan dan keluarga yang saling bertentangan ini disebut dengan *work-family conflict*.

Menurut Greenhaus dan Beutell (1985), konflik peran adalah sebuah konflik yang timbul akibat tekanan yang berasal dari pekerjaan dan keluarga. Konflik peran memiliki dua bentuk, yaitu konflik pekerjaan-keluarga serta konflik keluarga-pekerjaan (Yavas, *et al.*, 2008). Bentuk konflik ini merupakan bentuk dua arah dimana bekerja untuk keluarga dan keluarga untuk bekerja. Bentuk konflik dua

arah ini menunjukkan bahwa bisa berkaitan dengan pekerjaan, keluarga dan faktor individu yang terkait dengan tingkat konflik peran yang dialami oleh seseorang.

Konflik yang tidak ditangani secara tepat dan bijaksana, dapat pula berakibat langsung pada diri karyawan wanita. Tuntutan pekerjaan berhubungan dengan tekanan yang berasal dari beban kerja yang berlebihan, seperti pekerjaan yang harus diselesaikan terburu-buru (*deadline*). Kurangnya pengertian dan komunikasi yang baik didalam keluarga dapat menyebabkan kondisi keluarga menjadi kurang harmonis, oleh sebab itu perlu keseimbangan dan cara agar keluarga dan pekerjaan sama-sama tidak menimbulkan konflik. Selain konflik peran, lingkungan kerja dan tekanan dari perusahaan dapat menimbulkan stres kerja.

Stres merupakan reaksi terhadap ancaman bagi kesehatan (nyata atau imajiner) mental seseorang, fisik dan emosional yang dapat menyebabkan serangkaian reaksi atau masalah fisiologis (Mohsenzadeh, 2007). Menurut Hasibuan (2007) stres kerja adalah kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berfikir dan kondisi seseorang. Stres kerja yang ditimbulkan sangat sering terjadi. Stres merupakan keadaan yang wajar karena terbentuk pada pribadi seseorang sebagai respon dan merupakan bagian dari kehidupan sehari-hari terlebih menghadapi era yang serba canggih saat ini dengan banyaknya kesibukan yang harus dilakukan dan beban kerja yang semakin bertambah. Konflik pekerjaan-keluarga (*work-family conflict*) dan stres kerja yang terjadi sering kali dianggap berbahaya bagi perusahaan karena dapat menurunkan kinerja.

Kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi sesuai wewenang dan tanggungjawab masing-masing, dalam rangka mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan (Koopmans et al., 2014). Menurut Bangun (2012) kinerja adalah hasil pekerjaan yang dicapai seseorang berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan (*job requirement*). Kinerja karyawan merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi pada konsumen sebagai perilaku atau tindakan yang relevan dengan tujuan organisasi (Koopmans et al., 2013). Pada dasarnya kinerja karyawan merupakan cara kerja karyawan dalam suatu perusahaan selama periode tertentu. Suatu perusahaan yang memiliki karyawan yang kinerjanya baik maka besar kemungkinan kinerja perusahaan tersebut akan baik, sehingga terdapat hubungan yang sangat erat antara kinerja karyawan dengan kinerja perusahaan produktivitas perusahaan bergantung pada kinerja karyawannya.

Penelitian ini dilakukan pada PT Lautan Berlian Utama Motor Cabang Waylunik Bandarlampung yang merupakan salah satu dealer kendaraan khusus merek Mitsubishi yang telah memiliki jaringan pelayanan, penjualan, perawatan kendaraan dan penyediaan suku cadang serta jasa lainnya. Perusahaan terletak di Jalan Kh Moch. Mansyur No 29 Waylunik Bandarlampung. Visi perusahaan adalah menjadi dealer yang memberikan pelayanan terbaik di Indonesia pada seluruh bidang usaha. Berikut ditampilkan data jumlah karyawan pada PT Lautan Berlian Utama Motor Cabang Waylunik Bandarlampung tahun 2015:

Tabel 1. Jumlah Karyawan PT Lautan Berlian Utama Motor Cabang Waylunik Bandarlampung Tahun 2016

No	Sub Jabatan	Perempuan	Laki-laki
1.	Manager		1
2.	Supervisor	1	1
3.	Asisten supervisor	1	-
4.	Sales customer	4	3
5.	Administrasi	9	-
6.	Sales	34	55
7.	Customer service	6	4
Jumlah		55	64

Sumber: PT Lautan Utama Berlian Motor Cabang Waylunik, 2016

Tabel 1 di atas menunjukkan bahwa jumlah karyawan pada PT Lautan Berlian Utama Motor Cabang Waylunik Bandarlampung sebanyak 119 karyawan inti yang terdiri dari karyawan wanita sebanyak 55 orang dan karyawan laki-laki sebanyak 64 orang. Perusahaan dalam melakukan kegiatan bisnisnya hanya memiliki waktu libur satu hari setiap minggunya, kecuali hari libur nasional. Berikut ditampilkan jam kerja karyawan pada PT Lautan Berlian Utama Motor Cabang Waylunik Bandarlampung tahun 2016:

Tabel 2. Jam Kerja Karyawan PT Lautan Berlian Utama Berlian Motor Cabang Waylunik Bandarlampung Tahun 2016

Hari	Jam Masuk	Jam Istirahat	Jam Pulang
Senin	08.00	12.00 - 13.00	16.00
Selasa	08.00	12.00 - 13.00	16.00
Rabu	08.00	12.00 - 13.00	16.00
Kamis	08.00	12.00 - 13.00	16.00
Jum'at	08.00	11.30 - 13.30	16.00
Sabtu	08.00	-	12.00

Sumber : PT Lautan Utama Berlian Motor Cabang Waylunik, 2016

Tabel 2 hari senin sampai dengan hari kamis masuk pukul 08.00 wib, waktu istirahat pukul 12.00 – 13.00 wib, sedangkan waktu pulang pukul 16.00 wib. Pada hari jum'at waktu masuk pukul 08.00 wib, waktu istirahat pukul 11.30 – 13.30

wib, sedangkan waktu pulang pukul 16.00 wib. Pada hari sabtu masuk pukul 08.00 wib, dan pulang pukul 12.45 wib. Jadi total jam kerja selama 1 bulan sebesar 166 jam.

PT Lautan Berlian Utama Motor Cabang Waylunik Bandarlampung memiliki beberapa departemen atau bagian dalam menjalankan kegiatan bisnisnya. Pembagian departemen tersebut bertujuan untuk mempermudah dalam penilaian kinerja setiap departemen, dan juga untuk memudahkan pembagian wewenang dan tanggung jawab yang diberikan kepada masing-masing departemen. Berikut ditampilkan data mengenai jumlah karyawan pada setiap bidang pekerjaan pada PT Lautan Berlian Utama Motor Cabang Waylunik Bandarlampung Tahun 2016:

Tabel 3. Jumlah Bidang Pekerjaan Dan Status Karyawan PT Lautan Berlian Utama Motor Cabang Waylunik Bandarlampung Tahun 2016

No	Bidang Pekerjaan	Status Karyawan		Jumlah (Orang)
		Tetap	Kontrak	
1.	Manager	1	-	1
2.	Supervisor	2	-	2
3.	Asisten supervisor	1	-	1
4.	Sales customer	5	2	7
5.	Administrasi	5	4	9
6.	Sales	78	11	89
7.	Customer service	8	2	10
Jumlah		100	19	119

Sumber: PT Lautan Berlian Utama Motor Cabang Waylunik, 2016

Tabel 3 menunjukkan jumlah bidang pekerjaan pada PT Lautan Berlian Utama Motor Cabang Waylunik Bandarlampung yang terdiri dari 7 bidang yaitu: *manager, supervisor, asisten supervisor, sales customer, administrasi, sales, customer service*, dan status tetap dan kontrak pada PT Lautan Berlian Utama Motor Cabang Waylunik Bandarlampung, karyawan tetap berjumlah 100 orang

dan karyawan kontrak berjumlah 19 orang jadi jumlah karyawan 119 orang dari seluruh bidang pekerjaan yang terdapat dalam perusahaan.

Menurut Schuller (2007) bahwa beberapa perilaku negatif yang timbul akibat stres kerja karyawan salah satunya yaitu peningkatan ketidakhadiran kerja. Berikut ditampilkan data absensi karyawan wanita pada PT Lautan Berlian Utama Motor Cabang Waylunik Bandarlampung tahun 2016:

Tabel 4. Tingkat Absensi Karyawan Wanita PT Lautan Berlian Utama Motor Cabang Waylunik Bandarlampung Tahun 2016

No	Bulan	Jumlah Hari Kerja	Jumlah Karyawan Wanita	Jumlah Absensi	Total Hari Kerja	Tingkat Absensi (%)
		1	2	3	(1x2)	
1	Januari	25	55	20	1375	1,45
2	Februari	24	55	18	1320	1,36
3	Maret	25	55	21	1375	1,53
4	April	26	55	38	1430	2,66
5	Mei	25	55	29	1375	2,11
6	Juni	26	55	26	1430	1,82
7	Juli	25	55	33	1375	2,40
8	Agustus	26	55	35	1430	2,44
9	September	25	55	32	1375	2,33
10	Oktober	26	55	30	1430	2,10
11	November	26	55	34	1430	2,38
12	Desember	25	55	40	1375	2,91
Rata-rata						2,12

Sumber : PT Lautan Berlian Utama Motor Cabang Waylunik, 2016

Menurut Hasibuan (2001), perhitungan tingkat absensi dapat dihitung dengan

$$\text{rumus : } \quad \text{Tingkat absensi} = \frac{\text{Jumlah Absensi}}{\text{Jumlah Hari Kerja}} \times 100$$

Tabel 4 menunjukkan rata-rata absensi karyawan wanita sebesar 2,12% perbulan, angka ini tidak sesuai jika dibandingkan dengan standar toleransi yang ada di perusahaan yaitu 2%. Absensi tinggi terjadi pada bulan Desember sebesar 2,91%

dan terendah pada bulan Februari 1,36 %. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara tidak terstruktur bahwa tingginya tingkat absensi dikarenakan jadwal kerja yang padat dan monoton sehingga membuat karyawan merasa stres dan akhirnya memilih untuk absen dari pekerjaan, selain itu pada akhir tahun kebanyakan karyawan wanita sibuk mengurus pekerjaan rumah tangga yang ditinggal mudik oleh asisten rumah tangganya.

PT Lautan Berlian Utama Motor Cabang Waylunik Bandarlampung untuk mewujudkan visi perusahaan memerlukan kinerja karyawan yang prima dalam memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen dan pelanggannya. Realisasi dari target penjualan yang telah ditetapkan perusahaan menunjukkan seberapa besar efektivitas kinerja karyawan dalam perusahaan. Berikut adalah data pencapaian target penjualan pada PT Lautan Berlian Utama Motor Cabang Waylunik Bandarlampung tahun 2016:

Tabel 5. Jumlah Pencapaian Penjualan Jenis Kendaraan PT Lautan Berlian Utama Motor Cabang Waylunik Tahun 2016

Bulan	Target Penjualan (Unit)	Realisasi Penjualan (Unit)	Pencapaian Target (%)
Januari	10	12	120
Februari	10	14	140
Maret	10	13	130
April	10	12	120
Mei	10	11	110
Juni	10	12	120
Juli	10	8	80
Agustus	10	3	30
September	10	4	40
Oktober	10	6	60
November	10	3	30
Desember	10	5	50
Jumlah	120	180	
Rata-rata			85,83

Sumber : PT Lautan Berlian Utama Motor Cabang Waylunik, 2016

Tabel 5 menjelaskan pencapaian target penjualan PT Lautan Berlian Utama Motor Cabang Waylunik Bandarlampung selama tahun 2016. Rata-rata pencapaian target penjualan sebesar 85,83%, secara keseluruhan pencapaian target mengalami fluktuatif, pencapaian target pada bulan Januari-Juni telah melebihi target yang ditetapkan oleh perusahaan, yang tertinggi pada bulan Februari yaitu sebanyak 14 unit terjual (140%), sedangkan pada bulan Juli-Desember mengalami penurunan bahkan tidak mencapai target perusahaan, yang terendah terjadi pada bulan November yaitu hanya 3 unit yang terjual (30%). Adanya penurunan jumlah realisasi penjualan pada bulan Juli-Desember, bahkan tidak tercapainya target penjualan menunjukkan bahwa adanya penurunan kinerja karyawan, dan apabila hal ini tidak diperhatikan tentu akan berdampak buruk bagi perusahaan.

1.2 Rumusan Masalah

Stres kerja, konflik pekerjaan-keluarga, dan kinerja merupakan hal yang perlu diperhatikan pada karyawan PT Lautan Berlian Utama Motor Cabang Waylunik Bandarlampung. Masalah yang dihadapi oleh karyawan adalah mengenai tingginya tingkat stres kerja karyawan akibat target penjualan yang tinggi. Masalah lain yang dihadapi oleh karyawan wanita adalah konflik pekerjaan-keluarga, hal ini terjadi akibat jam kerja yang relatif lama, sehingga membuat karyawan sulit untuk membagi waktu dengan keluarganya. Tingkat rata-rata absensi yang tinggi pada tabel 4 menunjukkan bahwa karyawan memiliki tingkat kedisiplinan yang rendah terhadap jadwal kerja yang diberikan oleh perusahaan. Rendahnya tingkat absensi pada karyawan pada PT Lautan Berlian Utama Motor

Cabang Waylunik Bandarlampung diduga disebabkan oleh tingginya tingkat stres kerja dan konflik pekerjaan-keluarga yang dialami oleh karyawan. Wawancara tidak terstruktur yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa terdapat karyawan yang mengalami stres kerja dan konflik pekerjaan-keluarga.

Peneliti menduga bahwa salah satu faktor yang menyebabkan tingginya tingkat stres kerja karyawan adalah adanya target penjualan perusahaan yang tinggi sehingga menjadi beban yang berlebihan bagi karyawan apabila tidak mampu merealisasikannya. Hal ini sesuai dengan pendapat Siagian (2003) bahwa berbagai sumber stres kerja karyawan berasal dari pekerjaan dan dari luar pekerjaan seseorang, sumber stres yang berasal dari pekerjaan pun dapat beraneka ragam salah satunya adalah beban tugas yang terlalu berat.

Peneliti juga menduga bahwa jam kerja yang relatif lama di perusahaan menjadi salah satu faktor yang menyebabkan terjadinya konflik pekerjaan-keluarga, terutama bagi karyawan wanita yang selain memiliki tanggung jawab di perusahaan juga memiliki kewajiban untuk mengurus keluarganya terlebih yang sudah memiliki anak. Didukung oleh Greenhaus dan Beutell (1985) yang menyatakan bahwa salah satu jenis konflik peran yaitu konflik berdasarkan waktu (*time-based conflict*). Konflik berdasarkan waktu terjadi ketika individu terlalu banyak menghabiskan waktu untuk satu jenis pekerjaan sehingga sangat sulit untuk melakukan pekerjaan lainnya.

Berdasarkan uraian dan penjelasan latar belakang di atas, maka permasalahan dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Lautan Berlian Utama Motor?
2. Apakah Konflik pekerjaan-keluarga (*work family conflict*) berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Lautan Berlian Utama Motor?
3. Apakah stres kerja dan konflik pekerjaan-keluarga (*work family conflict*) berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Lautan Berlian Utama Motor?

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan PT Lautan Berlian Utama Motor.
2. Untuk mengetahui pengaruh konflik pekerjaan-keluarga (*work family conflict*) terhadap kinerja karyawan PT Lautan Berlian Utama Motor.
3. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja dan konflik pekerjaan-keluarga (*work family conflict*) terhadap kinerja karyawan PT Lautan Berlian Utama Motor.

1.4 Kegunaan Penelitian

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberi tambahan wawasan dan pengetahuan bagi peneliti lebih lanjut dan untuk menambah pengetahuan baru bagi penulis mengenai pengaruh stres kerja dan konflik pekerjaan-keluarga (*work family conflict*) terhadap kinerja karyawan.
2. Penelitian ini diharapkan dapat memberi tambahan informasi bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan bagaimana cara mengaplikasikan teori yang dipelajari di bangku kuliah.

3. Untuk memberikan yang bermanfaat bagi internal manajemen PT Lautan Berlian Utama Motor Cabang Waylunik Bandarlampung dalam mengelola sumber daya manusia terkait permasalahan yang berhubungan dengan stres kerja dan konflik pekerjaan-keluarga (*work family conflict*) terhadap kinerja karyawan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

2.1 Stres Kerja

2.1.1 Pengertian Stres Kerja

Stres adalah fakta dalam kehidupan kita sehari-hari. Ketika seseorang membutuhkan bantuan, itu berarti orang tersebut merasa secara fisik dan emosional dinonaktifkan. Menurut Robbins (2000) stres adalah suatu kondisi yang dinamis di mana seseorang individu dihadapkan pada suatu peluang, tuntutan, atau sumber daya yang terkait dengan apa yang dihasratkan individu tersebut dan yang hasilnya dipandang tidak pasti dan penting. Menurut Hasibuan (2007) stres kerja adalah kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berfikir dan kondisi seseorang.

Stres kerja merupakan suatu bentuk interaksi individu terhadap lingkungannya. Stres sebenarnya dapat dilihat dari dua sisi yaitu sisi positif dan sisi negatif. Stres yang dikondisikan sebagai sesuatu yang negatif disebut dengan *distress*, sedangkan stres yang memberikan dampak positif disebut *eustress*. Dampak positif stres pada tingkat rendah sampai pada tingkat moderat bersifat fungsional dalam arti berperan sebagai pendorong peningkatan kinerja pegawai sedangkan dampak negatif stres pada tingkat yang tinggi adalah penurunan pada kinerja

karyawan yang drastis (Gitosudarmo dan Suditta, 1997). Uraian di atas dapat disimpulkan bahwa stres merupakan suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berfikir dan kondisi seseorang di mana ia terpaksa memberikan tanggapan melebihi penyesuaian dirinya terhadap suatu tuntutan eksternal (lingkungan)

2.1.2 Sumber-Sumber Stres

Kondisi-kondisi yang cenderung menyebabkan stres disebut *stressors*. Meskipun stres dapat diakibatkan oleh satu *stressors*, biasanya karyawan mengalami stres karena kombinasi *stressors*. Ada dua kategori penyebab stres, yaitu *on-the-job* dan *off-the-job* (Handoko, 1987), ada sejumlah kondisi kerja yang sering menyebabkan stres bagi para karyawan (*on-the-job*). Kondisi-kondisi kerja tersebut antara lain :

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 tanggungjawab
7. Kemenduaan peranan (*role ambiguity*)
8. Frustrasi
9. Konflik antar pribadi dan antar kelompok
10. Perbedaan antara nilai-nilai perusahaan dan karyawan

11. Berbagi bentuk perubahan, dilain pihak juga dapat disebabkan masalah-masalah yang terjadi diluar perusahaan.

Penyebab-penyebab stres "*off-the-job*" antara lain :

1. Kekhawatiran finansial
2. Masalah-masalah yang bersangkutan dengan anak
3. Masalah-masalah fisik
4. Masalah-masalah perkawinan (perceraian)
5. Perubahan-perubahan yang terjadi di tempat tinggal
6. Masalah-masalah pribadi lainnya, seperti kematian sanak saudara.

Menurut Robbins (2001) ada tiga sumber utama yang dapat menyebabkan timbulnya stres yaitu :

1. Faktor Lingkungan

Keadaan lingkungan yang tidak menentu akan dapat menyebabkan pengaruh pembentukan struktur organisasi yang tidak sehat terhadap karyawan. Dalam faktor lingkungan terdapat tiga hal yang dapat menimbulkan stres bagi karyawan yaitu ekonomi, politik dan teknologi. Perubahan yang sangat cepat karena adanya penyesuaian terhadap ketiga hal tersebut membuat seseorang mengalami ancaman terkena stres. Hal ini dapat terjadi, misalnya perubahan teknologi yang begitu cepat. Perubahan yang baru terhadap teknologi akan membuat keahlian seseorang dan pengalamannya tidak terpakai karena hampir semua pekerjaan dapat terselesaikan dengan cepat dan dalam waktu yang singkat dengan adanya teknologi yang digunakannya

2. Faktor Organisasi

Di dalam organisasi terdapat beberapa faktor yang dapat menimbulkan stres yaitu *role demands*, *interpersonal demands*, *organizational structure* dan *organizational leadership*. Pengertian dari masing-masing faktor organisasi tersebut adalah sebagai berikut:

a. *Role Demands*

Peraturan dan tuntutan dalam pekerjaan yang tidak jelas dalam suatu organisasi akan mempengaruhi peranan seorang karyawan untuk memberikan hasil akhir yang ingin dicapai bersama dalam suatu organisasi tersebut.

b. *Interpersonal Demands*

Mendefinisikan tekanan yang diciptakan oleh karyawan lainnya dalam organisasi. Hubungan komunikasi yang tidak jelas antara karyawan satu dengan karyawan lainnya akan dapat menyebabkan komunikasi yang tidak sehat. Sehingga pemenuhan kebutuhan dalam organisasi terutama yang berkaitan dengan kehidupan sosial akan menghambat perkembangan sikap dan pemikiran antara karyawan yang satu dengan karyawan lainnya.

c. *Organizational Structure*

Mendefinisikan tingkat perbedaan dalam organisasi di mana keputusan tersebut di buat dan jika terjadi ketidakjelasan dalam struktur pembuat keputusan atau peraturan maka akan dapat mempengaruhi kinerja karyawan dalam organisasi.

d. Organizational Leadership

Berkaitan dengan peran yang akan dilakukan oleh seorang pimpinan dalam suatu organisasi. Karakteristik pemimpin menurut The Michigan group (Robbins, 2001) dibagi dua yaitu karakteristik pemimpin yang lebih mengutamakan atau menekankan pada hubungan yang secara langsung antara pemimpin dengan karyawannya serta karakteristik pemimpin yang hanya mengutamakan atau menekankan pada hal pekerjaan saja. Empat faktor organisasi di atas juga akan menjadi batasan dalam mengukur tingginya tingkat stres. Pengertian dari tingkat stres itu sendiri adalah muncul dari adanya kondisi-kondisi suatu pekerjaan atau masalah yang timbul yang tidak diinginkan oleh individu dalam mencapai suatu kesempatan, batasan-batasan, atau permintaan-permintaan dimana semuanya itu berhubungan dengan keinginannya dan dimana hasilnya diterima sebagai sesuatu yang tidak pasti tapi penting (Robbins, 2001).

3. Faktor Individu

Pada dasarnya, faktor yang terkait dalam hal ini muncul dari dalam keluarga, masalah ekonomi pribadi dan karakteristik pribadi dari keturunan. Hubungan pribadi antara keluarga yang kurang baik akan menimbulkan akibat pada pekerjaan yang akan dilakukan karena akibat tersebut dapat terbawa dalam pekerjaan seseorang. Sedangkan masalah ekonomi tergantung bagaimana seseorang tersebut dapat menghasilkan penghasilan yang cukup bagi kebutuhan hidup serta dapat menjalankan keuangan tersebut dengan seperlunya.

Karakteristik pribadi dari keturunan bagi setiap individu yang menimbulkan stres terletak pada watak dasar alami yang dimiliki oleh seseorang tersebut. Sehingga untuk itu gejala stres yang timbul pada tiap-tiap pekerjaan harus diatur dengan benar dalam kepribadian seseorang. Ada beberapa faktor penyebab stres menurut Luthans (2006), yaitu :

1. *Stressor* Ekstra organisasi

Adalah penyebab stres yang berasal dari luar organisasi. Penyebab stres ini dapat terjadi pada organisasi yang bersifat terbuka, yakni keadaan lingkungan eksternal mempengaruhi organisasi. Misalnya perubahan sosial dan teknologi, globalisasi, keluarga dan lain-lain.

2. *Stressor* Organisasi

Penyebab stres yang berasal dari organisasi tempat karyawan tersebut bekerja. Penyebab ini lebih memfokuskan pada kebijakan atau peraturan organisasi yang menimbulkan tekanan yang berlebih pada karyawan.

3. *Stressor* Kelompok

Penyebab stres yang berasal dari kelompok kerja yang setiap hari berinteraksi dengan karyawan. Misalnya rekan kerja atau atasan kerja langsung dari karyawan

4. *Stressor* Individual

Penyebab stres yang berasal dari individu yang ada dalam organisasi. Misalnya terjadinya konflik antara seorang karyawan dengan karyawan lain, sehingga menimbulkan tekanan tersendiri ketika karyawan tersebut menjalankan tugas dalam organisasi tersebut.

Sedangkan menurut Siagian (2003) pada dasarnya berbagai sumber stres dapat digolongkan pada yang berasal dari pekerjaan dan dari luar pekerjaan seseorang. Sumber stres yang berasal dari pekerjaan pun dapat beraneka ragam seperti beban tugas yang terlalu berat, iklim kerja yang menimbulkan rasa tidak aman, kurangnya informasi dari umpan balik tentang prestasi kerja seseorang, ketidakseimbangan antara wewenang dan tanggungjawab, ketidakjelasan peranan karyawan dalam keseluruhan kegiatan organisasi, frustrasi yang ditimbulkan oleh intervensi pihak lain yang terlalu sering sehingga seseorang merasa terganggu konsentrasinya, konflik antara karyawan dengan pihak lain di dalam dan di luar kelompok kerjanya, perbedaan sistem nilai yang dianut oleh karyawan dan yang dianut oleh organisasi dan perubahan yang terjadi yang pada umumnya memang menimbulkan rasa ketidakpastian.

Schuller (2007) mengindenitifikasikan beberapa perilaku negatif karyawan yang berpengaruh terhadap organisasi, menurut penelitian ini, stres yang dihadapi oleh pegawai berkorelasi dengan penurunan kinerja, peningkatan ketidakhadiran kerja karna terjadinya konflik dan terjadinya stres kerja.

2.1.3 Akibat Stres Kerja

Dari pengertian-pengertian dan sumber-sumber stres kerja yang telah dijelaskan di atas. Adapun dampak atau akibat yang ditimbulkan dengan adanya stres kerja yang dialami oleh karyawan. Stres kerja tersebut akan memberikan reaksi yang berbeda-beda pada setiap orangnya tergantung bagaimana kemampuan orang

tersebut mengendalikan diri. Menurut Martoyo (1996) ada beberapa reaksi terhadap stres kerja yaitu sebagai berikut:

- a. Murung, sedih seakan-akan tidak ada jalan keluar yang dapat ditembus dalam mengatasi stres.
- b. Tenang (*calm*) dan penuh kewaspadaan dalam mencari jalan keluar yang terbaik yang dapat ditembus.
- c. Dingin, tak peduli dan tak ambil pusing meskipun dirasakan ada suatu stres.
- d. Agresif dan bereaksi cepat dalam upaya mengatasi stres, tanpa ragu-ragu cepat melangkah dalam mencari jalan keluar.

Menurut Cox dalam Mas'ud (2002) konsekuensi yang timbul akibat stres adalah:

- a. Akibat subyektif (*subjective effects*). Kegelisahan, agresi, kelesuan, kebosanan, kemurungan (depresi), kelelahan, kekecewaan (frustasi), kehilangan kesabaran, harga diri yang rendah, kegelisahan dan perasaan terencil.
- b. Akibat perilaku (*behavioral effects*). Mudah terkena kecelakaan, penyalahgunaan obat, peledakan emosi, makan yang berlebihan, tidur berlebihan, minum atau merokok berlebihan, berperilaku impulsif.
- c. Akibat fisiologis (*physiological effects*). Tingkat kadar gula darah meningkat, denyut jantung atau tekanan darah naik, mulut kering, berkering, biji mata membesar, sebentar-sebentar panas dingin.
- d. Akibat keorganisasian (*organizational effects*). Kemangkiran, produktivitas menurun, mengasingkan diri dari teman sekerja, ketidakpuasan kerja, menurunnya komitmen dan loyalitas terhadap organisasi.

Sedangkan menurut Davis dan Newstrom (1992) ada dua tipe orang yang didasarkan pada reaksi terhadap situasi stres, sebagai berikut :

a. Orang tipe A

Yaitu mereka yang agresif dan kompetitif, menetapkan standar-standar tinggi dan meletakkan diri mereka di bawah tekanan waktu yang konstan. Mereka bahkan membuat permintaan yang berlebihan pada diri mereka sendiri dalam hal rekreasi dan waktu luang. Mereka sering gagal menyadari bahwa banyak tekanan yang mereka rasakan adalah akibat perbuatan mereka sendiri dan bukan produk dari lingkungan mereka. Karena stres yang konstan yang mereka rasakan, mereka lebih mudah terserang penyakit yang berkaitan dengan stres, misalnya serangan jantung.

b. Orang tipe B

Yaitu orang yang lebih santai dan bersikap tenang (*easy going*). Mereka menerima situasi-situasi yang ada dan bekerja sesuai dengan situasi tersebut dan bukan melawannya dengan berkompetisi. Orang-orang seperti ini bersikap santai sehubungan dengan tekanan waktu, sehingga mereka cenderung kurang mempunyai masalah yang berkaitan dengan stres.

Menurut Davis dan Newstrom (1992) stres dapat bersifat sementara atau jangka panjang, ringan atau berat, sangat tergantung pada seberapa lama penyebabnya berlangsung, seberapa besar kekuatannya dan seberapa kemampuan karyawan untuk menghadapinya. Jika stres bersifat sementara dan ringan, kebanyakan orang dapat menanganinya atau sekurang-kurangnya dapat mengatasi pengaruhnya dengan cepat.

2.2 Konflik (*Work-Family Conflict*)

2.2.1 Pengertian Konflik

Setiap manusia tentu memiliki kesibukan dan kegiatan yang berbeda-beda, apabila semua kegiatan tersebut harus dilakukan dalam satu waktu secara bersama-sama tentu sangat sulit untuk melakukannya sehingga setiap kegiatan yang diharuskan dilakukan dalam satu waktu dapat menimbulkan konflik. Konflik merupakan interaksi sosial antar individu atau kelompok lebih dipengaruhi oleh perbedaan daripada persamaan (Maftuh, 2005). Konflik yang dikelola dapat menimbulkan dampak positif bagi organisasi, begitupun sebaliknya konflik yang tidak dapat di kelola akan memperburuk prestasi kerja maupun organisasi. Semua itu tergantung dengan cara bagaimana menyikapi dan mengatasi konflik tersebut. Menurut Robbins (2003) konflik adalah suatu proses interaksi yang terjadi akibat adanya ketidakesesuaian antara dua pendapat (sudut pandang) yang berpengaruh atas pihak-pihak yang terlibat baik pengaruh positif maupun negatif.

2.2.2 Pengertian Konflik (*Work Family Conflict*)

Semakin hari kebutuhan semakin meningkat diikuti dengan harga yang terus melambung tinggi. Adanya tuntutan untuk mendukung ekonomi rumah tangga menjadi salah satu alasan bagi wanita untuk bekerja. Seorang wanita karir yang sudah berumah tangga tentunya mengalami konflik sebagaimana disatu sisi mereka harus berperan sebagai istri dan ibu bagi keluarganya, dan disisi lain mereka harus bekerja sebagai salah satu tuntutan ekonomi. Konflik peran (*work-family conflict*) telah didefinisikan sebagai ketidakcocokan bersama antara tuntutan peran kerja dan permintaan peran keluarga. Menurut Greenhaus dan

Beutell (1985) konflik peran adalah sebuah konflik yang timbul akibat tekanan-tekanan yang berasal dari pekerjaan dan keluarga.

Menurut Suwardi (2009) menyatakan konflik peran adalah kemunculan dua (atau lebih) penyampai peran secara bersamaan yang saling bertentangan. Konflik peran muncul saat ini yang terjadi lebih dari satu permintaan dari sumber yang berbeda yang menimbulkan suatu ketidakpastian pada karyawan. Konflik peran ini dapat menimbulkan dampak yang negatif terhadap perilaku karyawan, seperti munculnya ketegangan kerja yang akhirnya menimbulkan perasaan tidak nyaman ketika berada dilingkungan kerjanya.

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

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

1. Konflik pekerjaan-keluarga.

Greenhaus dan Beutell (1985) mendefinisikan sebagai bentuk konflik peran dimana tuntutan peran pekerjaan dan keluarga secara mutual tidak dapat disejajarkan dalam beberapa hal.

2. Konflik keluarga-pekerjaan

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

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

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

Menurut Gibson, *et al.* (2003), bentuk konflik peran yang dialami individu ada tiga yaitu:

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

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

Teori identitas sosial berpendapat bahwa seseorang yang mengelompokkan diri dalam berbagai kategori sosial maka menentukan identitas mereka dan peran mereka dalam lingkungan sosial tersebut. Model ini menunjukkan bahwa prediksi bisa berkaitan dengan pekerjaan, keluarga dan faktor individu terkait tingkat konflik peran ganda yang dialami oleh seorang individu.

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

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

- Tipe Pekerjaan (*Job type*)
- Komitmen Waktu (*Work Time Commitment*)
- Keterlibatan dalam bekerja (*Job Involvement*)
- Peran yang berlebih (*Role Overload*)

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

Keluarga merupakan alasan di mana seseorang dituntut untuk bekerja.

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

- Jumlah Anak (*Number of Children*)
- Tahap perkembangan (*Life-Cycle Stage*)
- Keterlibatan keluarga (*Family Involvement*)

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

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

- Nilai dari peran (*Life Role Value*)
- Orientasi jenis kelamin (*Gender Role Orientation*)

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

Faktor pemicu munculnya konflik peran (*work-family conflict*) bersumber dari dimana kita bekerja dan bagaimana kondisi keluarga. Menurut Frone, *et al.* (1992) tekanan pekerjaan meliputi beban pekerjaan, kurang diberi otonomi, kerancuan peran dan tekanan dari keluarga yang mengarah pada kualitas peran masing-masing yaitu bagaimana hubungan antara ibu dengan anak-anaknya dan hubungan istri terhadap suaminya. Konflik peran terjadi karena adanya ketidakseimbangan antara pekerjaan dan keluarga (*work-family*). Marks dan MacDermind (2001) menyatakan bahwa keseimbangan antara pekerjaan dan keluarga dapat terjadi karena adanya keseimbangan peran.

Menurut Clark (2000), keseimbangan antara pekerjaan dan keluarga diperoleh dengan menjalankan fungsi atau peran dengan baik dengan memperkecil konflik peran dari kedua belah pihak. Dua komponen penting dalam keseimbangan *work-family* yaitu *input dan outcomes*. *Input* merupakan kemampuan seseorang untuk menentukan setiap peran. *Input* lebih mengacu pada bagaimana seseorang

mengatur waktu, perhatian, keterlibatan, dan komitmen dari suatu peran.

Outcomes /hasil merupakan pengalaman-pengalaman yang diperoleh selama menjadi seseorang yang memiliki dua peran sekaligus, sehingga dapat menentukan sikap ketika konflik peran terjadi (Kirchmeyer, 2000).

Komponen keseimbangan pekerjaan dan keluarga ada 3 (tiga) yaitu :

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

2.3 Kinerja Karyawan

2.3.1 Pengertian Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan adalah sebagai hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi sesuai wewenang dan tanggungjawab masing-masing, dalam rangka mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan (Koopmans, *et al.*, 2014).

Kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan karyawan

Kinerja karyawan adalah mempengaruhi seberapa banyak mereka memberi kontribusi kepada organisasi. Perbaikan kinerja baik untuk individu maupun kelompok menjadi pusat perhatian dalam upaya meningkatkan kinerja organisasi (Mathis dan Jackson, 2008).

Pengertian kinerja diberikan batasan oleh Maier (As'ad, 1991) sebagai kesuksesan seseorang di dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Lebih tegas lagi Lawler dan Peter menyatakan bahwa kinerja adalah "successful role achievement" yang diperoleh seseorang dari perbuatan-perbuatannya (As'ad, 1991). Dari batasan tersebut As'ad menyimpulkan bahwa kinerja adalah hasil yang dicapai seseorang menurut ukuran yang berlaku untuk pekerjaan yang bersangkutan.

2.3.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Menurut Sutrisno (2010). Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja, yaitu :

1. Kompensasi individu

Kompensasi individu adalah kemampuan dan keterampilan melakukan pekerjaan. Kompensasi setiap orang mempengaruhi beberapa faktor yaitu :

- a. Kemampuan dan keterampilan kerja
- b. Keahlian yang menggambarkan tentang karyawan berdasarkan sejauh mana tentang pengetahuan yang mereka tangani
- c. Kebutuhan yang menggambarkan tentang kinerja karyawan berdasarkan pada hal-hal yang menggerakkan karyawan pada aktivitas-aktivitas

2. Faktor dukungan organisasi

Kondisi dan syarat setiap seseorang juga tergantung pada dukungan organisasi dalam bentuk pengorganisasian, penyediaan sarana dan prasarana kerja, kenyamanan lingkungan kerja, serta kondisi dan syarat kerja.

Davis dialih bahasakan oleh Mangkunegara (2007) menyebutkan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah sebagai berikut :

1. Faktor Kemampuan

Secara psikologis, kemampuan (*abilit*) pegawai terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan *Reality* (*knowledge+skill*) artinya pegawai yang memiliki IQ diatas rata-rata (IQ 110-120) dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan.

2. Faktor Motivasi

Motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) seorang pegawai dalam menghadapi situasi (*situation*) kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan dari pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi.

Adapun untuk mengukur kinerja menurut Gomes dalam Rachmawati (2009) adalah sebagai berikut:

1. *Quantity of work* : Jumlah kerja yang dilakukan dalam suatu periode waktu yang ditentukan.
2. *Quality of work* : kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapannya.
3. *Job Knowledge* : Luasnya pengetahuan mengenai pekerjaan dan keterampilannya.
4. *Creativeness* : Keaslian gagasan-gagasan yang dimunculkan dari tindakan-tindakan untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang timbul.

5. *Cooperation* : Kesiediaan untuk bekerja sama dengan orang lain (sesama anggota organisasi).
6. *Dependability* : Kesadaran dan dapat dipercaya dalam hal kehadiran dan penyelesaian kerja tepat pada waktunya.
7. *Initiative* : Semangat untuk melaksanakan tugas-tugas baru dan dalam memperbesar tanggungjawabnya.
8. *Personal Qualities* : Menyangkut kepribadian, kepemimpinan, keramahan, dan integritas pribadi.

Menurut Dessler (2000) lima faktor dalam meningkatkan kinerja yang populer, yaitu :

- a. Prestasi pekerjaan, meliputi akurasi, ketelitian, keterampilan, dan penerimaan pengeluaran
- b. Kuantitas pekerjaan, meliputi volume dan kontribusi
- c. Kepemimpinan yang diperlukan, meliputi membutuhkan sarana, arahan atau perbaikan
- d. Kedisiplinan, meliputi kehadiran, sanksi, regulasi, dapat dipercaya diandalkan dan ketepatan waktu
- e. *Personal quality* penilaian responden tentang kepribadian, keramahan dan integritas pribadi.

2.4 Penelitian Terdahulu

1. Perdana (2013) dengan judul Analisis Pengaruh Stres Kerja dan Konflik Pekerjaan-Keluarga (*work family conflict*) terhadap Kinerja Karyawan melalui kepuasan kerja berdasarkan hasil penelitian bahwa stres kerja dan konflik pekerjaan-keluarga (*work family conflict*) berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dan konflik pekerjaan-keluarga serta kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
2. Murtiningrum (2009) dengan judul Analisis pengaruh konflik pekerjaan-keluarga terhadap stres kerja dengan dukungan sosial sebagai variabel moderasi berdasarkan hasil penelitian bahwa terdapat hubungan yang positif signifikan antara variabel konflik pekerjaan-keluarga dengan variabel stres kerja.
3. Juliandi (2011) dengan judul Hubungan Konflik Pekerjaan – Keluarga, Stres, Komitmen Organisasional, Kinerja dan Keinginan untuk Meninggalkan Organisasi. Berdasarkan hasil penelitian bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan terhadap semua variabel yang diuji, yaitu konflik pekerjaan – keluarga dan stres, konflik pekerjaan – keluarga dan komitmen organisasional, konflik pekerjaan – keluarga dan keinginan untuk meninggalkan organisasi (*turnover intentions*), komitmen organisasional dan kinerja, serta komitmen organisasional dan keinginan untuk meninggalkan organisasi (*turnover intentions*) dengan responden adalah karyawan toko di Jalan Malioboro.

2.5 Kerangka Pemikiran

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

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

Konflik merupakan kemunculan dua (atau lebih) penyampai peran secara bersamaan yang saling bertentangan (Suwardi, 2009).

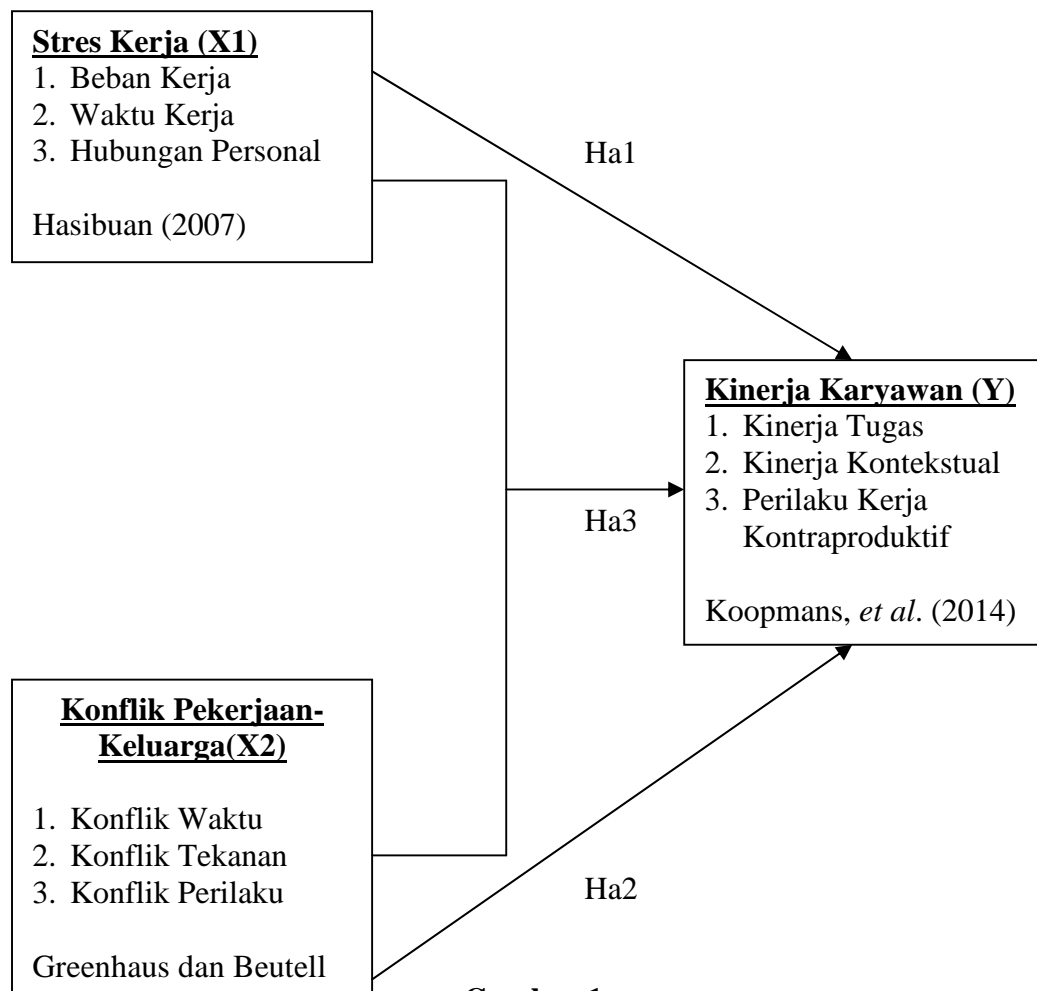
Menurut Greenhaus dan Beutell (1985) konflik pekerjaan-keluarga adalah sebuah konflik yang timbul akibat tekanan- tekanan yang berasal dari pekerjaan dan keluarga. Ada tiga macam konflik peran yaitu:

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

Menurut Koopmans, *et al.* (2014), faktor yang perlu dipertimbangkan dalam penilaian kinerja meliputi :

1. Kinerja tugas, mengacu pada kemampuan seorang karyawan melakukan tugas-tugas pekerjaan yang utama, yaitu mencakup kualitas kerja, perencanaan dan pengorganisasian tugas, berorientasi pada hasil, membuat skala prioritas, dan bekerja secara efisien.

2. Kinerja kontekstual, mengacu pada perilaku karyawan yang mendukung organisasi, sosial, dan lingkungan di mana tugas-tugas pekerjaan sentral dilakukan, misalnya bertanggung jawab terhadap pekerjaan, kreatif, memiliki inisiatif, senang mengambil pekerjaan yang menantang, berkomunikasi secara efektif, mampu bekerja sama, menerima dan belajar dari orang lain.
3. Perilaku kerja kontrakproduktif, mengacu pada perilaku yang berbahaya bagi kelangsungan organisasi, misalnya melakukan hal-hal yang merugikan organisasi, melakukan hal-hal yang merugikan rekan kerja dan atasan, dan sengaja membuat kesalahan.



Gambar 1.
Kerangka Pemikiran

2.6 HIPOTESIS

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

1. Stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan PT Lautan Berlian Utama Motor Cabang Waylunik Bandarlampung.
2. Konflik pekerjaan-keluarga (*Work-Family Conflict*) berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan PT Lautan Berlian Utama Motor Cabang Waylunik Bandarlampung.
3. Stres kerja dan konflik pekerjaan-keluarga (*Work-Family Conflict*) secara bersama-sama berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan PT Lautan Berlian Utama Motor Cabang Waylunik Bandarlampung.

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Penelitian dilakukan pada para karyaan PT Lautan Berlian Utama Motor Cabang Waylunik Bandarlampung. Perusahaan ini bergerak dalam bidang kendaraan roda empat (mobil), yang beralamatkan Jl. Kh. Moch Mansyur No 29 Waylunik Bandarlampung.

3.2 Variabel Penelitian Dan Definisi Operasional Variabel

Variabel penelitian merupakan salah satu hal terpenting dalam setiap penelitian, variabel penelitian ditentukan berdasarkan masalah yang ada di lapangan setelah survey dilakukan. Penjelasan ini mengenai variabel penelitian dan definisi operasional varibel sebagai berikut:

3.2.1 Variabel Penelitian

Variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Variable bebas (*independent variable*)

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi, menyebabkan timbulnya atau berubahnya variabel terikat. Variabael bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah stres kerja dan konflik pekerjaan-keluarga.

2. Variabel terikat (*dependent variable*)

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi karena adanya variabel bebas. Variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini adalah kinerja karyawan.

3.2.2 Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel

Definisi operasional variabel penelitian merupakan penjelasan dari masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian terhadap indikator-indikator yang membentuknya. Definisi operasional dan pengukuran variabel dapat dilihat pada Tabel 6 berikut ini :

Tabel 6. Definisi Operasional Variabel Dan Pengukuran Variabel

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Stres kerja (X1)	Stres kerja adalah kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berfikir dan kondisi seseorang (Hasibuan, 2007)	1. Beban kerja 2. Waktu kerja 3. Hubungan personal	Skala Likert merupakan respon terhadap sejumlah pertanyaan yang berkaitan dengan variabel tertentu untuk menelaah seberapa kuat subjek setuju atau tidak setuju dengan pernyataan pada lima skala titik (STS,TS,N,S,ST). Sekaran (2006)
Konflik pekerja-keluarga (X2)	Konflik pekerjaan-keluarga adalah sebuah konflik yang timbul akibat tekanan-tekanan yang berasal dari pekerjaan dan keluarga (Greenhaus dan Beutell, 1985)	1. Konflik berdasarkan waktu 2. Konflik berdasarkan tekanan 3. Konflik berdasarkan perilaku	
Kinerja Karyawan (Y)	Kinerja adalah sebagai hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi sesuai wewenang dan tanggungjawab masing-masing, dalam rangka mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan. (koopmans, <i>et al.</i> , 2014)	1. Kinerja tugas 2. Kinerja kontekstual 3. Perilaku kontraproduktif	

3.3 Jenis Penelitian

Menurut Oei (2010), ada tiga jenis riset atau penelitian yaitu : penelitian eksploratori, penelitian deskriptif, dan penelitian kausal. Sehingga jenis penelitian yang dilakukan oleh peneliti tergantung pada informasi yang akan dicari dalam riset SDM. Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Penelitian eksploratori

Penelitian eksploratori merupakan desain penelitian yang tujuan utamanya memperoleh pandangan mendalam dan menyeluruh tentang masalah manajemen SDM yang sebenarnya, atau penelitian hanya sekedar untuk mengetahui permasalahan awal atau ada tidaknya masalah yang ada di dalam SDM.

2. Penelitian deskriptif

Penelitian deskriptif merupakan desain penelitian yang tujuan utamanya menggambarkan sesuatu, jenis penelitian ini biasanya lanjutan dari penelitian eksploratori.

3. Penelitian kausal

Penelitian kausal merupakan desain penelitian yang tujuan utamanya membuktikan hubungan sebab-akibat atau hubungan mempengaruhi dan dipengaruhi dari variabel-variabel yang diteliti. Variabel yang mempengaruhi disebut variabel independen, sedangkan variabel yang dipengaruhi disebut variabel dependen.

Berdasarkan penjelasan di atas, penelitian ini termasuk ke dalam penelitian kausal yang membuktikan hubungan sebab-akibat atau hubungan mempengaruhi dan dipengaruhi.

3.4 Sumber Data

Sumber data merupakan suatu sumber yang dibutuhkan peneliti untuk memperoleh data yang konkrit sebagai faktor penting dari sebuah penelitian.

Sumber data dibagi menjadi dua, yaitu sumber data primer dan sekunder.

Berikut ini penjelasan data primer dan sekunder :

1. Data primer

Data primer adalah informasi yang diperoleh dari tangan pertama oleh peneliti yang berkaitan dengan variabel penelitian yang diteliti (Sekaran, 2006).

Berdasarkan sifatnya, data primer dibagi menjadi dua macam, yaitu :

a. Data kualitatif

Bersifat tidak terstruktur sehingga variasi data dari sumbernya mungkin sangat beragam, hal ini disebabkan karena para karyawan yang terlibat dalam penelitian diberikan kebebasan untuk mengutarakan pendapat. Data ini diperoleh langsung dari PT Lautan Berlian Utama Motor Cabang Waylunik Bandarlampung seperti gambaran umum dan struktur organisasi perusahaan, hasil kuesioner, dan informasi-informasi lainnya yang menunjang penelitian ini.

b. Data kuantitatif

Bersifat terstruktur sehingga mudah dibaca peneliti. Data kuantitatif yaitu data yang dapat dihitung berupa angka-angka yang diperoleh langsung dari PT Lautan Berlian Utama Motor Cabang Bandar Lampung seperti jumlah karyawan, absensi karyawan, dan data-data lainnya yang menunjang penelitian ini.

2. Data sekunder

Data sekunder adalah informasi yang diperoleh dari sumber yang telah ada atau dari penelitian sebelumnya, seperti dari web, internet, catatan atau dokumentasi perusahaan, dan studi kepustakaan terkait dengan topik penelitian. Data sekunder dibagi menjadi dua, yaitu :

a. Data internal

Data internal yaitu data yang sifatnya intern atau dari dalam perusahaan yang bersangkutan.

b. Data eksternal

Data eksternal yaitu data yang sifatnya eksternal atau data yang telah disediakan oleh pihak tertentu di luar perusahaan.

3.5 Penentuan Jumlah Responden

Menurut Arikunto (2005) apabila subjek kurang dari 100 lebih baik diambil semuanya, sehingga penelitiannya merupakan penelitiann populasi. Selanjutnya, jika terdapat lebih dari 100 dapat diambil antara 10-15 % atau 20-25 % atau lebih. Bagi penelitian ini yang dijadikan responden adalah seluruh karyawan wanita PT Lautan Berlian Utama Motor Cabang Waylunik Bandar Lampung sebanyak 55 orang responden, maka penelitian ini adalah penelitian populasi guna mengetahui pengaruh stres kerja dan konflik pekerjaan-keluarga (*work family conflict*) terhadap kinerja karyawan.

3.6 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan bagian integral dari desain penelitian untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan dalam skripsi. Metode yang digunakan peneliti adalah metode kuesioner yaitu :

1. Metode Kuesioner

Metode kuesioner adalah daftar pertanyaan tertulis yang dirumuskan sebelumnya yang akan dijawab oleh responden. Menggunkan alternatif jawaban yang sama untuk berbagai macam pertanyaan membuat responden dapat memberikan jawaban terhadap berbagai macam pertanyaan dalam waktu yang relatif singkat (Sekaran, 2006). Penyebaran kuesioner dapat dibagikan langsung, disuratkan, ataupun disebarakan melalui email kepada responden. Pengukuran kuesioner pada penelitian ini menggunakan skala Likert, di mana skor yang diberikan pada setiap jawaban responden adalah :

- ❖ Jawaban Sangat Setuju (SS) diberi skor 5
- ❖ Jawaban Setuju (S) diberi skor 4
- ❖ Jawaban Netral (N) diberi skor 3
- ❖ Jawaban Tidak Setuju (ST) diberi skor 2
- ❖ Jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) diberi skor 1

3.7 Uji Instrumen Penelitian

Sebuah penelitian di mana metode pengumpulan datanya menggunakan metode kuesioner, maka kuesioner sebelum disebarakan harus diuji kevalidan item-item pertanyaannya. Uji tersebut dapat berupa uji validitas dan reliabilitas.

Penjelasan uji validitas dan reliabilitas adalah sebagai berikut :

3.7.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid menurut Ghozali (2007) yaitu jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas yang digunakan adalah teknik analisis faktor dengan bantuan software SPSS untuk mengukur tingkat intrakolerasi antar variabel dan dapat atau tidaknya dilakukan analisis faktor menggunakan kaiser-Meyer-Olin *Measure of Sampling Adequacy* (KMO MSA). Bila nilai KMO MSA lebih besar dari 0,5 maka proses analisis dapat dilanjutkan. Suatu indikator dinyatakan valid jika memiliki *loading factor* di atas 0,5 terhadap konstruk yang dituju. Pengujian validitas untuk indikator reflektif menggunakan korelasi antara skor item dengan skor konstraknya. Nilai *loading factor* yang kurang dari 0,5 dengan item pertanyaan yang mengalami *cross loading* dengan nilai terkecil harus dikeluarkan dan begitu seterusnya sampai tidak ada lagi nilai yang kurang dari 0,5.

3.7.2 Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dilakukan hanya pada pertanyaan-pertanyaan yang telah melalui pengujian validitas dan yang dinyatakan valid. Uji reliabilitas terhadap instrumen penelitian (kuesioner) dilakukan untuk menguji apakah hasil pengukuran dapat dipercaya, dalam hal ini jawaban responden terhadap pertanyaan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Nurchayani, 2010). Teknik yang digunakan untuk pengujian reliabilitas adalah *Cronbach Alpha*. Teknik ini dikembangkan oleh Cronbach untuk menghasilkan korelasi reliabilitas alpha, dan merupakan teknik pengujian konsistensi reliabilitas antara item-item yang

terpopuler, serta menunjukkan indeks konsistensi yang sempurna. Dasar pengambilan keputusan yaitu apabila nilai *Alpha cronbach* $> 0,6$.

3.7.3 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui normal atau tidaknya suatu distribusi data. Uji normalitas membandingkan antara data yang kita miliki dengan data berdistribusi normal yang memiliki *mean*, dan standar deviasi yang sama dengan data kita. Uji normalitas dengan penggunaan Sig. di bagian Kolmogorov-Smirnov apabila data yang diuji menggunakan responden lebih dari 50 orang dan apabila responden kurang dari 50 orang Sig. di bagian Shapiro-Wilk yang digunakan, karena responden pada penelitian ini terdapat 55 orang maka peneliti menggunakan Sig. pada bagian Kolmogorov-Smirnov.

Dasar pengambilan keputusan pada uji normalitas adalah sebagai berikut:

1. Angka signifikansi uji Kolmogorov-Smirnov Sig. > 0.05 , maka data berdistribusi normal.
2. Angka signifikansi uji Kolmogorov-Smirnov Sig. < 0.05 , maka data tidak berdistribusi normal.

3.8 Analisis Data

Analisi data merupakan tahap yang sangat penting dalam penelitian. Analisis data terdiri dari dua jenis yaitu, analisis kuantitatif dan analisis kualitatif. Penjelasan analisis kuantitatif dan analisis kualitatif adalah sebagai berikut :

3.8.1 Analisis Data Kuantitatif

Analisis kuantitatif dilakukan untuk mengetahui pengaruh stres kerja dan konflik pekerjaan-keluarga (*work family conflict*) terhadap kinerja karyawan PT Lautan Berlian Utama Motor Cabang Waylunik Bandar Lampung, dengan menggunakan Rumus Analisis Regresi Linier Berganda

3.8.2 Deskripsi Hasil Survei

Analisis ini dilakukan menggunakan data yang bersumber dari perusahaan yang bersangkutan yaitu PT Lautan Berlian Utama Motor Cabang Waylunik Bandar Lampung yang dikumpulkan berdasarkan teori manajemen sumber daya manusia yang berhubungan dengan topik penelitian ini.

3.9 Uji Hipotesis

Uji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan dua uji, yang pertama adalah uji F (simultan) dan yang kedua adalah Uji t (parsial). Penjelasan mengenai Uji t dan Uji F adalah sebagai berikut :

3.9.1 Uji T (Parsial)

Pengujian ini dimaksudkan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen, dikatakan berpengaruh signifikan apabila $\text{sig} < \alpha$. Pengujian ini dilakukan dengan tingkat kepercayaan 95% dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. Jika $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}} (0,05)$, maka H_a diterima, H_0 didukung
- b. Jika $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}} (0,05)$, maka H_a diterima, H_0 tidak didukung

Nilai t dapat dihitung dengan rumus berikut:

$$t_{hitung} = \frac{b}{\sigma_b}$$

Keterangan: b : koefisien regresi variabel independen

σ_b : standar deviasi koefisien regresi variabel independen

Hasil Uji t dapat dilihat pada *Output Coefficient* dari hasil Analisis Regresi Berganda.

3.9.2 Uji F (Simultan)

Pengujian ini dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh signifikansi antara variabel independen dan variabel dependen secara simultan, dikatakan berpengaruh signifikan apabila nilai sig < α (0,05), menggunakan rumus:

$$F_{hitung} = \frac{R^2 / k}{(1-R^2) / (n-k-1)}$$

Keterangan:

R^2 : koefisien determinasi

n : jumlah data

k : jumlah variabel independen

hasil uji F dapat dilihat pada *output ANNOVA* dari hasil analisis regresi berganda, dengan kriteria pengujian dilakukan dengan membandingkan

F_{hitung} dan F_{tabel} :

- Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 didukung, H_a tidak didukung = tidak ada pengaruh signifikan.
- Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 tidak didukung, H_a didukung = ada pengaruh signifikan (Sugiyono, 2012).

BAB V

SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai pengaruh variabel stres kerja (beban kerja, waktu kerja, hubungan personal) dan konflik pekerjaan-keluarga (konflik waktu, konflik tekanan, konflik perilaku) terhadap kinerja (kinerja tugas, kinerja kontekstual, perilaku kerja kontraproduktif) pada karyawan wanita PT Lautan Berlian Utama Motor Cabang Waylunik Bandarlampung, maka peneliti membuat simpulan sebagai berikut:

1. Stres kerja berpengaruh secara negatif dan signifikan terhadap kinerja pada karyawan wanita PT Lautan Berlian Utama Motor Cabang Waylunik Bandarlampung.
2. Konflik pekerjaan- keluarga (*work family conflict*) berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pada karyawan wanita PT Lautan Berlian Utama Motor Cabang Waylunik Bandarlampung.
3. Stres kerja dan konflik pekerjaan- keluarga berpengaruh secara negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan wanita PT Lautan Berlian Utama Motor Cabang Waylunik Bandarlampung.

5.2 Saran

Setelah peneliti melakukan penelitian serta telah menarik kesimpulan, maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. PT Lautan Berlian Utama Motor Cabang Waylunik Bandarlampung sebaiknya menyediakan fasilitas bagi karyawan untuk menyelesaikan pekerjaan.
2. Karyawan wanita PT Lautan Berlian Utama Motor Cabang Waylunik Bandarlampung sebaiknya berusaha untuk selalu menyesuaikan dan menyeimbangkan peran mereka terkait dengan keluarga dan pekerjaan.
3. Karyawan wanita PT Lautan Berlian Utama Motor Cabang Waylunik Bandarlampung sebaiknya lebih berani untuk mengambil tanggung jawab yang besar dari perusahaan.

5.3 Keterbatasan Penelitian

1. Adanya keterbatasan penelitian dengan menggunakan kuesioner yaitu terkadang jawaban yang diberikan oleh responden tidak menunjukkan keadaan yang sesungguhnya.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja yang dipakai dalam penelitian ini hanya terdiri dari dua variabel, yaitu stres kerja dan konflik pekerjaan-keluarga, sedangkan masih ada faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan.
3. Responden dalam penelitian ini hanya karyawan wanita yang bekerja di PT Lautan Berlian Utama Motor Cabang Waylunik Bandarlampung.
4. Bagi peneliti selanjutnya, penulis memberikan saran untuk memperluas wilayah penelitian, sehingga tingkat generalisasi lebih tinggi.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsami. 2005. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta. Jakarta.
- As'ad Moh.(1991;47-46), *Psikologi industri, Seri ilmu Sumber Daya manusia*, Liberty, Jakarta
- Bangun, Wilson, Prof. Dr. S.E.,M.Si. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Erlangga.
- Cahyuningdyah, 2009. *Work/family border theory: A new theory of work/family balance*. Human relations.
- Davis, Keith Dan J.W. Newstrom. 1992. *Perilaku situasi dalam organisasi, Jilid II* Erlangga. Jakarta.
- Dessler, Gary. 2000. *Manajemen sumber daya manusia. Jilid III. PT Prenhallindo* Jakarta.
- Edi, Sutrisno. (2010: 172). *Manajemen sumber daya manusia Edisi pertama*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Frone et al. 1992. *Model Of The Antecedents And Work Conflict*.
- Ghozali, Imam. 2013. "*Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*". Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gibson, James L., John M. Nancevich, James H. Donnelly Jr., dan Robert Konopaske. 2003. *Organization : Behavior, Structure, and Processes*. 11th Ed, New York : Mcbraw- Hill.
- Greenhaus, J. H., dan 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.
- Gunov. Svyatoslav., Gerald M., Gregory F., Allen D. 2011. Use of the Roboflag Sythetic Task Evironment to the Vesgate Workload and Stres Respons in UAV Operation. *Pshychonomic Society*, 771-781.
- Hair, Joseph F., et.al. 2010. *Multivariate Data Analysis*, edition. Ne York: Prentice Hall International, Inc.
- Hasibuan, Malayu. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Pengertian Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta: PT. Toko Gunung Agung.

- Hasibuan, Malayu. 2007. *Manajemen Prestasi Kerja*. CV Rajawali. Jakarta.
- Handoko, T. Hani. 1987. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Edisi 2. BPFE Yogyakarta.
- Indriyono Gitosudarmo dan sudita I Nyoman. 1997. *Perilaku Keorganisasian*. Yogyakarta.
- Juliandi. Wasono. 2011. *Hubungan konflik pekerjaan-keluarga stres kerja komitmen organisasional kinerja dan keinginan untuk meninggalkan organisasi SI Uajy*. Yogyakarta.
- Kirchmayer, C. 2000. Work-life initiatives: *Greed or benevolence regarding work time*. In C. L. Cooper & D. M. Rousseau (Eds), *Trends in Organizational Behaviour*. West Sussex, UK.
- Koopmans, Linda. 2013. Development of an individual work performance questionnaire. *Internasional Journal of Productivity and performance Management*. 62(1): 6-28.
- Koopmans, L., Bernardis, C.H., Hildebrant, V.H Vet, H.C.W. de, Beek, A.J. van Der. 2014. *Construct validity of the Individual Work Performance Qustionnaire*. *Journal of Occupational and Environment Medicine*. 56(3) 331-337.
- L. Mathis, Robert dan John H Jackson. 2008. *Sumber Daya Manusia*. Salemba Empat. Jakarta.
- Luthans, F. 2006. *Organisasi Behavior*. McGraw-Hill International Book Comp. Inc.
- Maftuh, Bunyamin. 2005. *Pendidikan Resolusi Konflik*. Universitas Pendidikan Bandung Indonesia.
- Mangkunegara, Anwar Prabu 2007. *Sumber Daya Manusia Remaja Rosdakarya*. Bandung.
- Marks, S. R., Huston, T. L., Johnson, E. M., dan MacDermid, S. M. 2001. *Role balance among white merried couples*. *Journal of Marriage and the Family*, 63, 1083-1098.
- Martoyo, Susilo, 1996, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, BPFE, Yogyakarta.
- Mas'ud, Fuad. 2002. *Diagnosis organisasi konsep dan aplikasi 40 mitos manajemen sumber daya manusia*. Badan Penerbit UNDIP. Semarang.
- Mohsenzadeh A. 2007. *Stress Managment*. *Journal of Managment Advice (Industrial Development and Renovation Organization of Iran)*, 31-44.

- Murtiningrum, SS. Arfina. 2009. *Analisis Pengaruh Konflik pekerjaan-keluarga terhadap stres kerja dengan dukungan sosial sebagai variabel moderasi*. Palembang.
- Oei, Istijanto. 2010. *Riset Sumber Daya Manusia*. PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Perdana. 2013. *Analisis Pengaruh Stres Kerja Dan konflik Pekerjaan-keluarga (Work Family Conflict) terhadap Karyawan Melalui kepuasan Kerja*. Jakarta
- Rahmawati, Nungki. 2009. *Mengukur kinerja pada salesman ditinjau dari persepsi terhadap masa kerja*, Semarang.
- Rini, J.F. 2007:3. *Perilaku negatif karyawan organisasi* (On-line) Available FTP: e-psikologi.com
- Robbins, P. Stephen. 2001. *Psikologi Organisasi, (Edisi ke-8)*. Jakarta: Prenhallindo.
- Robbins, P. Stephen. 2000. *Prilaku Organisasi Lanjutan*. Jakarta: PT.Prenhallindo.
- Robbins, P. Stephen. 2003. *Organizational Behavior 9th Edition*. A. Simon & Schuter Company: New Jersey.
- Sekaran, Uma. 2006. *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- S. Schuller, Randall. Dan Susan E. Jackson, *Manajemen Sumber Daya Manusia* ,Jakarta:PT. Gelora Aksara Pratama 2007.
- Siagian, Sondang P. 2003. *Teori & praktek kepemimpinan manajemen sumber daya manusia*, Bumi Aksara. Jakarta.
- Sugiyono. 2004. *Statistik Untuk Penelitian*. Cetakan 4. Bandung. Alfabeta
- Sugiyono. 2012. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta
- Suwardi. 2009. *Konflik Peran Pribadi*.
<http://nazwadzulva.Wordpress.com/2015/10/10/Konflikperanpribadi>.
 Diakses 10 Oktober 2015.
- Yavas, U dan Babakus, E. 2008. *Attitudinal And Behavioral Consequences of Work-Family Conflict And Family-Work Conflict*. International Journal of Service Industry Management. Vol 19.