

## **Pengaruh Konflik Peran Ganda, Kecerdasan Emosional Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawati Pada PT. Bank “X” Cabang Jember**

*The Influence Multiple Role Conflict, Emotional Intelligence And Organizational Commitment To Female Employee Performance In PT. Bank “X” Branch Jember*

Daine Taufariska, N.G. Krishnabudi, Ema Desia Prajitiasari  
Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Jember (UNEJ)  
Jln. Kalimantan 37, Jember 68121  
*E-mail: taufariska78@gmail.com*

### **Abstrak**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui adanya pengaruh konflik peran ganda, kecerdasan emosional dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawati pada PT. Bank “X” Cabang Jember. Sampel dalam penelitian ini adalah karyawati Bank “X” yang berperan ganda sejumlah 32 orang. Data yang dikumpulkan merupakan data primer dan data sekunder serta pengolahan datanya menggunakan analisis regresi berganda. Hasil penelitian membuktikan bahwa variabel konflik peran ganda, kecerdasan emosional dan komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan secara parsial dan secara simultan terhadap kinerja karyawati PT. Bank “X” Cabang Jember.

**Kata Kunci:** Konflik Peran Ganda, Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasi, Kinerja

### **Abstract**

*The purpose of this research is knowing the influence of multiple role conflict, emotional intelligence and organizational commitment to female employee performance in PT. Bank “X” branch Jember. The sample in this research was a female employee at Bank “X” whose multiple role amounts of 32 people. The collected data were primary data and secondary data and data processing technique used multiple regression analysis. The results of this research showed that multiple role conflict, emotional intelligence and commitment organizational have a positive influence and significant partial and simultaneously to female employee performance.*

**Keywords:** Multiple Role Conflict, Emotional Intelligence, Organizational Commitment, Performance

### **Pendahuluan**

Sumber daya manusia yang berkualitas merupakan hal yang sangat penting bagi perusahaan untuk menghasilkan produktifitas kinerja yang baik dan mencapai tujuan organisasi secara efektif. Maka dari itu peningkatan kinerja karyawan secara perorangan akan mendorong kinerja karyawan secara keseluruhan yang direfleksikan dalam kenaikan produktivitas. Saat ini emansipasi wanita bukanlah hal yang asing didengar, wanita juga ikut berpartisipasi dan bersaing dalam dunia kerja meskipun seorang wanita memiliki tanggung jawab yang lain dalam mengurus rumah tangga dan anak-anak mereka.

Wanita dengan perannya yang terbagi sebagai ibu rumah tangga dan berprofesi sebagai karyawati terkadang dapat mengganggu kegiatan dan konsentrasi dalam pekerjaannya. Seringkali timbul beberapa

konflik ketika wanita yang bekerja menghadapi kendala dalam rumah tangganya dan hal ini akan berimbas kepada kinerja yang dihasilkannya.

Berkaitan dengan hal tersebut kecerdasan emosional menjadi sangat penting dimiliki pekerja wanita untuk mengatasi berbagai kendala yang dihadapi agar dapat berjalan dengan baik dan bersikap dengan profesional, sehingga diharapkan tidak mencampuradukkan masalah keluarga maupun masalah pekerjaan yang mungkin akan berimbas pada kinerja yang dihasilkan.

Komitmen organisasi juga dihubungkan dengan kinerja-kinerja yang dihasilkan. Tingginya komitmen seorang karyawan akan memacu dirinya dalam melakukan tugas dan kewajibannya secara maksimal, sehingga diharapkan dapat menghasilkan kinerja yang baik. Karyawan yang tidak bisa menyeimbangkan tuntutan pekerjaan mereka dengan tanggung jawab di

rumah dan keluarga menimbulkan akibat negatif yaitu menurunnya kinerja dengan melakukan tugas-tugasnya secara minimal.

## Metode Penelitian

### Rancangan atau Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan *explanatory research* penelitian yang menjelaskan hubungan antar variabel konflik peran ganda, kecerdasan emosional dan komitmen organisasi serta kinerja.

### Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder yang diperoleh melalui teknik wawancara, penyebaran kuisioner dan studi pustaka terkait dengan konflik peran ganda, kecerdasan emosional, komitmen organisasi dan kinerja.

### Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan yang bekerja dalam bidang pekerjaan apapun di PT. Bank "X" Cabang Jember yang berjumlah 57 orang. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* dengan kriteria sudah menikah, responden yang memenuhi kriteria tersebut berjumlah 32 orang.

### Metode Pengumpulan Data

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah wawancara dengan beberapa pihak terkait, penyebaran kuisioner untuk mendapatkan respon dari responden, dan studi pustaka untuk mempelajari literatur.

### Metode Analisis Data

Data penelitian yang telah diperoleh dianalisis dengan menggunakan beberapa metode analisis data seperti, uji instrumen (uji validitas, uji reliabilitas dan uji normalitas data), uji asumsi klasik (uji normalitas model, uji heterokedastisitas dan uji multikolineritas), analisis regresi berganda, dan uji hipotesis (uji t, uji F, uji R<sup>2</sup>).

## Hasil Penelitian

### Analisis Data

#### 1. Uji Instrumen

##### a) Uji Validitas

Uji validitas sebagai alat ukur dalam penelitian ini, yaitu menggunakan korelasi *product moment pearson's* yang ditunjukkan pada tabel 1 berikut ini.

**Tabel 1. Hasil Uji Validitas**

Indikator	Product Moment Pearson's	Sig.	<i>a</i>	Keterangan
X <sub>1,1</sub>	0,690	0,000	< 0,05	Valid
X <sub>1,2</sub>	0,774	0,000	< 0,05	Valid
X <sub>1,3</sub>	0,723	0,000	< 0,05	Valid
X <sub>1,4</sub>	0,728	0,000	< 0,05	Valid
X <sub>1,5</sub>	0,882	0,000	< 0,05	Valid
X <sub>1,6</sub>	0,785	0,000	< 0,05	Valid
X <sub>1,7</sub>	0,818	0,000	< 0,05	Valid
X <sub>1,8</sub>	0,800	0,000	< 0,05	Valid
X <sub>2,1</sub>	0,681	0,000	< 0,05	Valid
X <sub>2,2</sub>	0,832	0,000	< 0,05	Valid
X <sub>2,3</sub>	0,738	0,000	< 0,05	Valid
X <sub>2,4</sub>	0,605	0,000	< 0,05	Valid
X <sub>2,5</sub>	0,766	0,000	< 0,05	Valid
X <sub>3,1</sub>	0,562	0,001	< 0,05	Valid
X <sub>3,2</sub>	0,754	0,000	< 0,05	Valid
X <sub>3,3</sub>	0,583	0,000	< 0,05	Valid
Y <sub>1</sub>	0,762	0,000	< 0,05	Valid
Y <sub>2</sub>	0,788	0,000	< 0,05	Valid
Y <sub>3</sub>	0,629	0,000	< 0,05	Valid
Y <sub>4</sub>	0,824	0,002	< 0,05	Valid
Y <sub>5</sub>	0,779	0,000	< 0,05	Valid
Y <sub>6</sub>	0,710	0,000	< 0,05	Valid

Berdasarkan tabel 1, diketahui bahwa masing-masing indikator dalam variabel yang digunakan mempunyai hasil nilai *product moment pearson's* dengan signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Hal ini berarti masing-masing indikator dalam variabel layak digunakan sebagai pengumpul data.

##### b) Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan *cronbach's alpha* yang digunakan pada tabel 2.

**Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach's	Cutt	N of	Keterangan
----------	------------	------	------	------------

	Alpha	off	Item	
Konflik Peran Ganda	0,913	> 0,6	8	Reliabel
Kecerdasan emosional	0,797	> 0,6	5	Reliabel
Komitmen Organisasi	0,649	> 0,6	3	Reliabel
Kinerja	0,861	> 0,6	6	Reliabel

Berdasarkan tabel 2, diketahui bahwa nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari 0,06. Hal ini berarti bahwa instrumen yang digunakan adalah reliabel.

c) Uji Normalitas Data

Uji normalitas pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *kolmogorov-smirnov test* dengan menetapkan derajat keyakinan ( $\alpha$ ) sebesar 5% (Prayitno, 2010:71). Adapun hasil pengujian dapat disajikan sebagai berikut:

**Tabel 3. Uji Normalitas Data**

Test of Normality	Kolmogorov-Smirnov			Keterangan
	Sig.	Cutt off		
Konflik Peran Ganda	0,184	>	0,05	Normal
Kecerdasan Emosional	0,167	>	0,05	Normal
Komitmen Organisasi	0,142	>	0,05	Normal
Kinerja	0,211	>	0,05	Normal

Berdasarkan tabel 3, diketahui bahwa nilai probabilitas atau signifikansi untuk masing-masing variabel lebih besar dari 0,05, sehingga dapat dinyatakan bahwa data dalam penelitian ini berdistribusi normal.

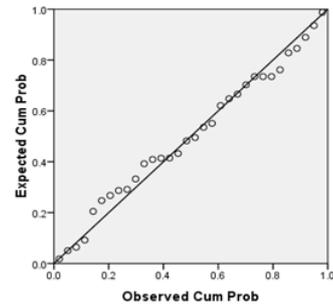
**2. Uji Asumsi Klasik**

a. Uji Normalitas

Untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel independen, variabel dependen atau keduanya mempunyai distribusi normal ataukah mutlak regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal. Mendeteksi normalitas dengan melihat penyebaran data titik pada sumbu diagonal dari grafik (Latan, 2013:42).

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Kinerja Karyawati PT Bank \*X\* Cabang Jember



**Gambar 1. Hasil Uji Normalitas**

Gambar 1, menunjukkan bahwa data berdistribusi normal, karena data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal sehingga dapat dinyatakan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Multikolinieritas

Untuk mengetahui ada atau tidaknya gejala multikolinieritas yang dapat dilihat dari nilai *Variance Inflation Factor* (VIF).

**Tabel 4. Uji Multikolinieritas**

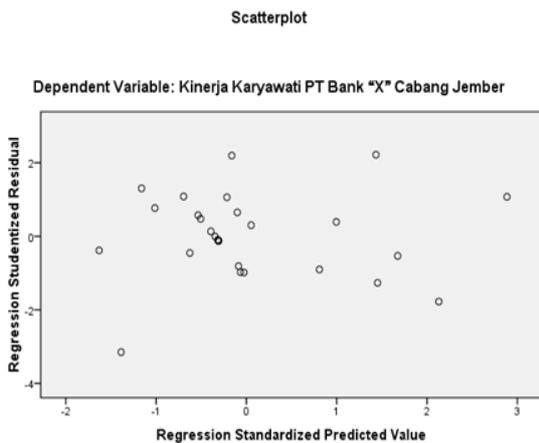
Test of Multikolinierity	VIF	Cutt off	Keterangan
Konflik peran ganda ( $X_1$ )	4,306	< 10	Tidak terjadi multikolinieritas
Kecerdasan emosional ( $X_2$ )	3,141	< 10	Tidak terjadi multikolinieritas
Komitmen organisasi ( $X_3$ )	4,004	< 10	Tidak terjadi multikolinieritas

Tabel 4, menunjukkan bahwa nilai VIF lebih kecil dari *cutt off* 10 pada semua variabel *independen* yang berarti tidak terjadi multikolinieritas antar variabel *independen*. Tidak terjadi multikolinieritas artinya bahwa seluruh variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini tidak ada korelasi antara variabel *independen* satu dengan variabel *independen* lainnya. Dengan kata lain, variabel yang digunakan penelitian ini tidak saling berhubungan dalam suatu model regresi.

c. Uji Heterokedastisitas

Berdasarkan hasil dalam *scatterplot* gambar 2, terlihat bahwa distribusi data tidak membentuk pola-pola

tertentu, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka nol pada sumbu Y.



**Gambar 2. Hasil Uji Heterokedastisitas**

Gambar 2, menunjukkan bahwa titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka nol pada sumbu Y dan tebaran data tidak membentuk garis tertentu atau tidak terdapat pola yang jelas. Artinya model penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas sehingga model regresi penelitian ini layak digunakan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja.

**3. Analisis Deskriptif Statistik**

Analisis deskriptif digunakan untuk memberikan penjelasan dalam penelitian lanjutan untuk memberikan hasil yang lebih baik terhadap analisis regresi.

**Tabel 5. Analisis Deskriptif Statistik**

Keterangan	N	Min	Max	Mean	Std. Deviation
Konflik Peran Ganda (X <sub>1</sub> )	32	1,18	4,38	2,23	0,66
Kecerdasan Emosional (X <sub>2</sub> )	32	1,76	4,24	2,9	0,59
Komitmen Organisasi (X <sub>3</sub> )	32	2,29	4,33	3,08	0,47
Kinerja Karyawan (Y)	32	1	4,33	2,39	0,64
Valid N (listwise)	32				

Berdasarkan tabel 5, dapat dilihat bahwa data berjumlah sebanyak 32 dengan variabel kinerja karyawan (Y) mempunyai rata-rata sebesar 2,39 dengan nilai minimal 1 dan maksimal 4,33, sedangkan standar deviasinya sebesar 0,64%. Variabel konflik peran ganda (X<sub>1</sub>) mempunyai rata-rata 2,23 dengan

nilai minimal 1,18 dan maksimal 4,38, sedangkan standar deviasinya sebesar 0,66%. Variabel kecerdasan emosional (X<sub>2</sub>) mempunyai rata-rata sebesar 2,9 dengan nilai minimal 1,76 dan maksimal 4,24 sedangkan standar deviasinya sebesar 0,59%. Variabel komitmen organisasi (X<sub>3</sub>) mempunyai rata-rata sebesar 3,08 dengan nilai minimal 2,29 dan maksimal 4,33, sedangkan standar deviasinya sebesar 0,47%.

**4. Analisis Regresi berganda**

Data yang digunakan dalam analisis regresi adalah data berskala interval yang hasilnya ditunjukkan dalam persamaan :

$$Kinerja (Y) = -0,673 + 0,399X_1 + 0,333X_2 + 0,284X_3$$

$$Adjusted R Square = 0,895$$

Sehingga dapat dijelaskan :

1. Jika tidak ada aktivitas atau tidak ada kenaikan nilai pada konflik peran ganda, kecerdasan emosional, dan komitmen organisasi maka nilai kinerja sebesar -0,673.
2. Setiap kenaikan konflik peran ganda, maka hal tersebut akan meningkatkan kinerja sebesar 0,399. Artinya bahwa koefisien variabel (X<sub>1</sub>) konflik peran ganda mempengaruhi secara signifikan terhadap variabel (Y) kinerja.
3. Setiap kenaikan kecerdasan emosional, maka hal tersebut akan meningkatkan kinerja sebesar 0,333. Artinya bahwa koefisien variabel (X<sub>2</sub>) kecerdasan emosional mempengaruhi secara signifikan terhadap variabel (Y) kinerja.
4. Setiap kenaikan komitmen organisasi, maka hal tersebut akan meningkatkan kinerja sebesar 0,284. Artinya bahwa koefisien variabel (X<sub>3</sub>) komitmen organisasi mempengaruhi secara signifikan terhadap variabel (Y) kinerja.

**5. Uji Hipotesis**

a. Uji t

Hasil dari perhitungan uji parsial dapat dijelaskan berikut ini :

- 1) Variabel konflik peran ganda (X<sub>1</sub>) dimana nilai t<sub>hitung</sub> 3,297 > t<sub>tabel</sub> 2,048 dan signifikansi 0,003 < 0,05, maka Ho ditolak dan Ha diterima, yang berarti secara parsial variabel konflik peran ganda berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT Bank X Cabang Jember.

- 2) Variabel kecerdasan emosional ( $X_2$ ) dimana nilai  $t_{hitung} 3,222 > t_{tabel} 2,048$  dan signifikansi  $0,003 < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, yang berarti secara parsial variabel kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT Bank X Cabang Jember.
- 3) Variabel komitmen organisasi ( $X_3$ ) dimana nilai  $t_{hitung} 2,436 > t_{tabel} 2,048$  dan signifikansi  $0,021 < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, yang berarti secara parsial variabel komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT Bank X Cabang Jember.

#### b. Uji F

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda (dalam hal ini untuk menguji pengaruh secara simultan) diperoleh hasil, yaitu bahwa  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $88,687 > 2,95$ ) dan signifikansi ( $0,000 < 0,05$ ). Jadi variabel konflik peran ganda, kecerdasan emosional, dan komitmen organisasi berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kinerja karyawan PT Bank "X" Cabang Jember.

#### c. Uji $R^2$

Hasil dari perhitungan diperoleh nilai  $R^2$  sebesar 0,895. Hal ini berarti konflik peran ganda, kecerdasan emosional dan komitmen organisasi mempunyai kontribusi terhadap kinerja karyawan Bank "X" sebesar 89,5%, sedangkan sisanya 10,5% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model penelitian.

### Pembahasan

#### Pengaruh Konflik Peran Ganda Terhadap Kinerja

Dalam penelitian ini yang telah dilakukan mengenai konflik peran ganda yang dialami oleh karyawan Bank X cabang Jember, membuktikan bahwa adanya pengaruh positif terhadap kinerja. Dari delapan indikator yang ada pada variabel konflik peran ganda terdapat dua indikator yang cenderung mendapat respon "setuju" dengan persentase sebesar 78% dari item pertanyaan  $X_{1,3}$  "Apakah anda memiliki waktu untuk berinteraksi dengan keluarga meskipun banyak tugas pekerjaan?" dan 87.5% dari item pertanyaan  $X_{1,8}$  "Apakah anda tidak merasa kesulitan dalam membagi waktu antara pekerjaan kantor dan keluarga?". Hal ini menunjukkan bahwa para responden dapat mengelolah dengan baik persoalan-persoalan yang dihadapi seperti tuntutan perannya sebagai ibu rumah tangga maupun sebagai wanita karir, serta dapat mengatur waktunya dengan baik dalam membagi perhatiannya antara

pekerjaan dan keluarga. Selain itu responden sangat terampil dalam menyelesaikan pekerjaan-pekerjaannya sehingga kinerja seseorang dapat meningkat karena dapat menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya dengan tidak mencampur adukkan permasalahan dikeluarga terhadap pekerjaan. Walaupun karyawan tersebut mendapatkan banyak masalah, mereka tetap dapat menjalankan tugas-tugas yang diterima dan membuat semangat kerja yang tinggi untuk segera menyelesaikan tugasnya. Hal tersebut juga menjadi acuan dengan cepat terselesaikannya pekerjaan kantor sehingga dapat segera mengerjakan pekerjaannya yang lain dirumah dan meluangkan waktunya untuk keluarga, begitu juga sebaliknya.

#### Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja

Dalam penelitian ini yang telah dilakukan mengenai kecerdasan emosional yang dimiliki karyawan perbankan X cabang Jember, membuktikan bahwa adanya pengaruh positif terhadap kinerja. Dari lima indikator yang ada pada variabel kecerdasan emosional terdapat satu indikator yang cenderung mendapat respon "setuju" dengan persentase sebesar 87.5% dari item pertanyaan  $X_{2,4}$  "Apakah anda dapat memahami maksud orang lain dan menjaga kepercayaan?". Hal ini menunjukkan bahwa para responden dapat menjaga emosinya dengan mengendalikan rasa ego untuk lebih memahami maksud dari orang lain serta dapat diandalkan untuk menjaga kepercayaan. Dengan begitu hal tersebut dapat menjadi dampak yang positif dalam pekerjaannya di kantor maupun dirumah, karena dengan emosional yang dapat memahami maksud orang lain, ia akan memiliki rasa untuk memberikan yang terbaik bagi lingkungan sekitarnya.

#### Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja

Dalam penelitian ini yang telah dilakukan mengenai komitmen organisasi pada karyawan perbankan X cabang Jember, membuktikan bahwa adanya pengaruh positif terhadap kinerja. Dari tiga indikator yang ada pada variabel kecerdasan emosional terdapat dua indikator yang cenderung mendapat respon "setuju" dengan persentase sebesar 81.2% dari item pertanyaan  $X_{3,1}$  "Apakah anda merasa sudah menjadi bagian dari tempat anda bekerja?" dan 81.2% dari item pertanyaan  $X_{3,2}$  "Apakah anda selalu berusaha semaksimal mungkin untuk kepentingan organisasi di tempat anda bekerja?". Hal ini menunjukkan bahwa para responden dengan statusnya sebagai pegawai tetap pada PT. Bank "X" Cabang Jember memiliki keyakinan yang tinggi hingga loyalitas yang mereka rasakan dimana

perusahaan tempat mereka bekerja menjadi hal yang begitu penting bagi dirinya. Hal tersebut dapat meningkatkan kinerja perusahaan dengan produktifitas yang baik karena kesediaan mereka untuk kepentingan perusahaan.

## Kesimpulan dan Keterbatasan

### Kesimpulan

ketiga variabel independen (konflik peran ganda, kecerdasan emosional dan komitmen organisasi) terbukti berpengaruh positif terhadap variabel dependen (kinerja). Artinya konflik yang diterima karyawan berperan ganda dapat memicu semangat kerja selama karyawan tersebut dapat mengelola dan mengatasi permasalahannya dengan baik, tentu dengan adanya kecerdasan emosional yang mendukung sangat membantu dalam hal tersebut. Serta status yang dimiliki karyawan dalam perusahaan sebagai pegawai tetap semakin mempererat komitmen karyawan terhadap perusahaan yang memberikan dampak positif pada setiap tugas dan tanggung jawab yang dilaksanakan sehingga kinerja yang dihasilkan baik.

### Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan didalam penelitian ini adalah pengabaian mengenai *job description* seperti perbedaan wewenang dan tanggung jawab tugasnya dalam organisasi yang mungkin memiliki pengaruh tekanan yang berbeda-beda. Misal, pada seorang karyawan yang memiliki tanggung jawab sebagai teller akan memiliki tekanan maupun tuntutan yang berbeda dengan seorang karyawan yang memiliki tanggung jawab sebagai penyelia pemasaran, sehingga tingkat konflik dalam perannya sebagai ibu rumah tangga dan sebagai wanita karir akan berbeda pula.

Selain itu karyawan yang diambil sebagai responden dalam penelitian ini berdasarkan keseluruhan divisi kerja yang ada di PT Bank X Cabang Jember tanpa memberikan spesifikasi yang jelas. Sehingga dalam penelitian ini hanya dilakukan kepada responden yang berperan ganda atau sudah menikah namun tidak melihat atau mengkhususkan pada yang memiliki anak maupun tidak.

## Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terimakasih kepada PT Bank "X" Cabang Jember yang telah bersedia membantu dalam hal pemberian data dan informasi sehingga penelitian ini dapat terlaksana dengan baik.

## Daftar Pustaka

- Bangun, Wilson. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Latan, Hengky. 2013. *Analisis Multivariat Teknik dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta
- Prayitno, D. 2010. *Paham Analisa Data Statistik Dengan SPSS*. Yogyakarta: MediaKom
- Robbins, L. Stephen & Judge, A. Timothy. 2008. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sarjono, Haryadi & Julianta, Winda. 2011. *SPSS VS LISREL : Sebuah Pengantar, Aplikasi untuk Riset*. Jakarta : Salemba Empat.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Universitas Jember. 2012. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Jember: Badan Penerbit Universitas Jember.