



PENGARUH KONFLIK PERAN GANDA, STRES KERJA, DAN *SELF EFFICACY* TERHADAP KINERJA KARYAWAN WANITA PT BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk. CABANG LUMAJANG

THE EFFECT OF WORK FAMILY CONFLICT, JOB STRESS, AND SELF EFFICACY ON FEMALE EMPLOYEE PERFORMANCE PT BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk. BRANCH LUMAJANG

SKRIPSI

Oleh

Dwi Setya Vemidayanti

NIM 110810201210

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS JEMBER

2015



PENGARUH KONFLIK PERAN GANDA, STRES KERJA, DAN *SELF EFFICACY* TERHADAP KINERJA KARYAWAN WANITA PT BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk. CABANG LUMAJANG

THE EFFECT OF WORK FAMILY CONFLICT, JOB STRESS, AND SELF EFFICACY ON FEMALE EMPLOYEE PERFORMANCE PT BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk. BRANCH LUMAJANG

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1) dan mencapai gelar Sarjana Ekonomi

Oleh

Dwi Setya Vemidayanti

NIM 110810201210

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS JEMBER

2015

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI

UNIVERSITAS JEMBER – FAKULTAS EKONOMI

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini ;

Nama : Dwi Setya Vemidayanti
NIM : 110810201210
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia
Judul Skripsi : **Pengaruh Konflik Peran Ganda, Stres Kerja, dan *Self Efficacy* Terhadap Kinerja Karyawan Wanita PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Lumajang**

Menyatakan bahwa skripsi yang telah saya buat merupakan hasil karya sendiri. Apabila ternyata dikemudian hari skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan dan sekaligus menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini, Saya buat dengan sebenarnya.

Jember, 14 Agustus 2015

Yang menyatakan,

Dwi Setya Vemidayanti
NIM 110810201210

PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul skripsi : Pengaruh Konflik Peran Ganda, Stres Kerja, dan *Self Efficacy* Terhadap Kinerja Karyawan Wanita PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Lumajang

Nama Mahasiswa : Dwi Setya Vemidayanti

NIM : 110810201210

Jurusan : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Tanggal Persetujuan : 14 Agustus 2015

Dosen Pembimbing Utama

Dosen Pembimbing Anggota

Dr. Diana Sulianti K Tobing, S.E, M.Si
NIP 197412122000122001

Drs. M. Syaharudin, M.M
NIP 195509191985031003

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen

Dr. Ika Barokah Suryaningsih, SE, MM.
NIP 197805252003122002

PENGESAHAN

Judul Skripsi

PENGARUH KONFLIK PERAN GANDA, STRES KERJA, DAN *SELF EFFICACY* TERHADAP KINERJA KARYAWAN WANITA PT BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk. CABANG LUMAJANG

Yang dipersiapkan dan disusun oleh ;

Nama : Dwi Setya Vemidayanti

NIM : 110810201210

Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan didepan panitia penguji pada tanggal :

2 September 2015

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Susunan Tim Penguji

Penguji Utama : Wiji Utami S.E., M.Si. : (.....)
NIP 197401202000122001

Penguji Anggota : Drs. Adi Prasodjo M.P. : (.....)
NIP 195505161987031001

Penguji Anggota : Drs. Didik Pudjo Musmedi M.S.: (.....)
NIP 1961102091986031001

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Jember



Dr. Moehammad Fathorrazi, M.Si.
NIP. 196306141990021001

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan karya sederhana ini sebagai ungkapan rasa terima kasih, rasa sayang, dan cintaku kepada orang – orang yang berarti dalam hidupku, yaitu:

1. Kedua orang tuaku tercinta, Mama Sutarmi dan Papa Mamak Wardoyo, SE.
2. Kakakku, Tarisma Septi Wardhani dan Saudariku Sonnia Eka Febrianti.
3. Bapak dan ibu guru sejak taman kanak-kanak sampai perguruan tinggi.
4. Almamater yang aku banggakan, Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
5. Sahabat-sahabat terbaikku.

MOTTO

Berpikir negatif akan menjadikanmu penyedih dan pengeluh. Berpikir positif akan menjadikanmu penggembira dan segera bertindak.

(Mario Teguh)

Kegagalan dimulai dari rasa takut.

(Maudy Ayunda)

Nothing's impossible if you believe you can do it.

(TaciH)



PENGARUH KONFLIK PERAN GANDA, STRES KERJA, DAN *SELF EFFICACY* TERHADAP KINERJA KARYAWAN WANITA PT BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk. CABANG LUMAJANG

THE EFFECT OF WORK FAMILY CONFLICT, JOB STRESS, AND SELF EFFICACY ON FEMALE EMPLOYEE PERFORMANCE PT BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk. BRANCH LUMAJANG

SKRIPSI

Oleh

Dwi Setya Vemidayanti

NIM 110810201210

Pembimbing

Dosen Pembimbing I : Dr. Diana Sulianti K Tobing, S.E., M.Si

Dosen Pembimbing II : Drs. M. Syaharudin, M.M

ABSTRAK

Pengaruh Konflik Peran Ganda, Stres Kerja, dan *Self Efficacy* Terhadap Kinerja Karyawan Wanita PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Lumajang; Dwi Setya Vemidayanti, 110810201210; 2015; 93 Halaman; Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Jember.

Bekerja merupakan salah satu hal yang sangat penting bagi sebagian orang dewasa. Seiring dengan pertumbuhan ekonomi dan meningkatnya kebutuhan akan sandang, pangan, dan papan mendorong perempuan berperan aktif untuk ikut serta dalam pemenuhan kebutuhan rumah tangga. Menjalani dua peran sekaligus sebagai seorang pekerja sekaligus ibu rumah tangga tentu tidaklah mudah, apabila mereka tidak dapat membagi waktu untuk urusan keluarga dan pekerjaan dapat menimbulkan konflik peran ganda. Dengan adanya *self efficacy* diharapkan mampu menghadapi masalah yang ada. Dampak dari itu semua juga akan mengakibatkan seseorang mengalami stres kerja.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh konflik peran ganda, stres kerja, dan *self efficacy* terhadap kinerja karyawan wanita. Penelitian ini dilakukan dengan memilih responden yang sudah menikah baik sudah memiliki anak ataupun belum, yaitu berjumlah 60 orang. Data yang digunakan adalah data primer dan sekunder dengan menggunakan metode wawancara, kuisisioner dan studi pustaka. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa konflik peran ganda berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan wanita. Stres kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan wanita. Begitu pula dengan *self efficacy* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan wanita. Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel konflik peran ganda, stres kerja, dan *self efficacy* berpengaruh positif dan signifikan secara parsial maupun simultan terhadap kinerja karyawan wanita.

Kata kunci : Konflik Peran Ganda, Stres Kerja, *Self Efficacy*, dan Kinerja Karyawan Wanita

ABSTRACT

The Effect Of Work Family Conflict, Job Stress, And Self Efficacy On Female Employee Performance PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Branch Lumajang. Dwi Setya Vemidayanti, 110810201241; 2015: 93 pages; Management Department, Faculty of Economics, Jember University.

Work is one thing that is very important for most adults. Along with economic growth and the increasing need for food, clothing, and shelter encourage women to participate actively in fulfilling the needs of the household. Underwent two roles at the same time as a domestic worker and mother is certainly not easy, if they can not devote time to family and employment can lead to work family conflict. But self-efficacy is expected to face problems. The impact of it all will also result in a person experiencing job stress.

The purpose of this research is to know the effect of work family conflict, job stress, and self-efficacy on employee performance. This research was conducted by selecting respondents who are married either already have children or not, that is numbered 60 people. The data used are primary and secondary data using interviews, questionnaires and literature. The analytical method used is multiple regression analysis.

The results showed that work family conflict has positive influence on employee performance. Job stress has positive influence on employee performance. Similarly, self efficacy has positive effect on employee performance. Based on these results we can conclude that the variable of work family conflict, job stress, and self efficacy have significant positive effect partially or simultaneously on employee performance.

Keywords: *Work Family Conflict, Job Stress, Self Efficacy, and Employee Performance*

PRAKATA

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas berkat dan rahmatNya, karena tanpaNya tidak ada suatu hajatpun yang dapat terlaksana. Skripsi yang penulis ajukan merupakan salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

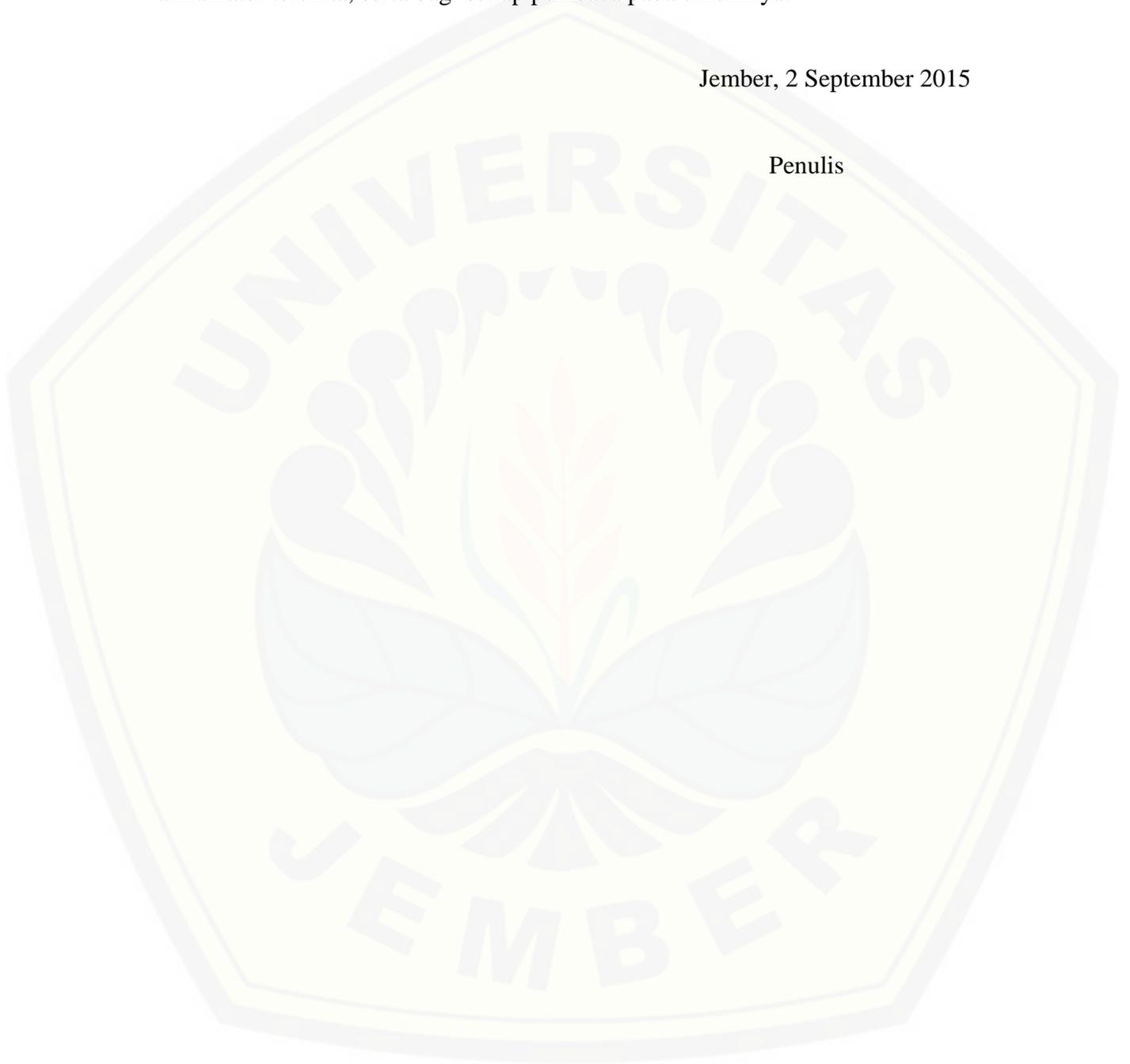
Penulis menyampaikan rasa terima kasih yang amat besar kepada ;

1. Bapak Dr. Moehammad Fathorrazi, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
2. Ibu Dr. Ika Barokah Suryaningsih, SE, MM selaku ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember;
3. Ibu Dr. Diana Sulianti K Tobing, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan dorongan semangat, bimbingan, pengarahan serta saran sehingga skripsi ini mampu terselesaikan.
4. Bapak Drs. M. Syaharudin, M.M selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan dorongan semangat, bimbingan, pengarahan serta saran sehingga skripsi ini mampu terselesaikan..
5. Seluruh Dosen dan Staff Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
6. Teristimewa untuk Mama Sutarmi, Papa Mamak Wardoyo, S.E., kakakku Tarisma Septi Wardani dan Sonnia Eka Febrianti, serta seseorang terspesial Teguh Eko Prayudi. Terimakasih untuk doa, semangat, dukungan, dan nasehat yang tiada henti-hentinya diberikan sehingga perjalanan dalam menyelesaikan skripsi ini berjalan dengan lancar.
7. Sahabat-sahabat dan semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Terimakasih atas bantuannya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik karena keterbatasan ilmu yang dimiliki maupun kesalahan dari pihak pribadi. Demikian, semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi almamater tercinta, serta bagi setiap pembaca pada umumnya.

Jember, 2 September 2015

Penulis



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN SAMPUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN MOTTO	vii
HALAMAN PEMBIMBING	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
PRAKATA	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Konflik Peran Ganda	7
2.1.2 Stres Kerja	9

2.1.3 <i>Self Efficacy</i>	13
2.1.4 Kinerja	15
2.2 Penelitian Terdahulu	19
2.3 Kerangka Konseptual Penelitian	23
2.4 Hipotesis	24
2.4.1 Pengaruh Konflik Peran Ganda Terhadap Kinerja Karyawan	24
2.4.2 Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	25
2.4.3 Pengaruh <i>Self Efficacy</i> Terhadap Kinerja Karyawan	25
2.4.4 Pengaruh Konflik Peran Ganda, Stres Kerja, dan <i>Self Efficacy</i> Terhadap Kinerja Karyawan	26
BAB 3. METODE PENELITIAN	27
3.1 Rancangan Penelitian	27
3.2 Populasi dan Sampel	27
3.2.1 Populasi	27
3.2.2 Sampel	27
3.3 Jenis dan Sumber Data	27
3.4 Metode Pengumpulan Data	28
3.5 Identifikasi Variabel	29
3.6 Definisi Operasional Variabel	29
3.7 Skala Pengukuran Variabel	31
3.8 Metode Analisis Data	31
3.8.1 Uji Instrumen	31
3.8.2 Analisis Regresi Linier Berganda	33
3.8.3 Uji Asumsi Klasik	34
3.8.4 Uji Hipotesis	35
3.9 Kerangka Pemecahan Masalah	38

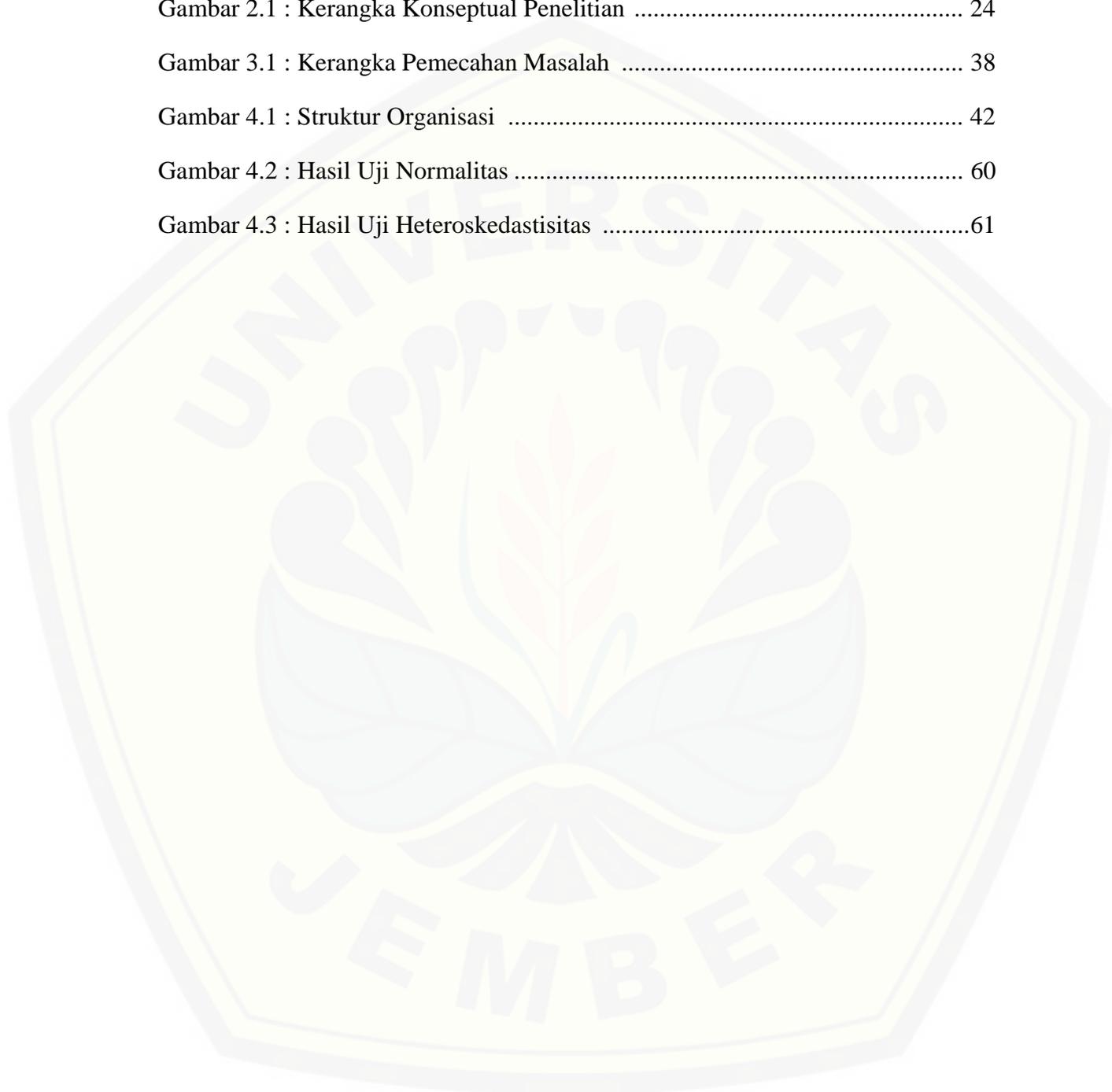
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	40
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	40
4.1.1 Sejarah Singkat PT Bank Rkyat Indonesia (Persero) Tbk.	40
4.1.2 Visi dan Misi PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.....	41
4.1.3 Struktur Organisasi	42
4.1.4 <i>Job Description</i>	43
4.2 Karakteristik Responden	54
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	54
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja	54
4.3 Hasil Analisis	55
4.3.1 Uji Instrumen.....	55
4.3.2 Analisis Regresi Linier Berganda	58
4.3.3 Uji Asumsi Klasik	59
4.3.4 Uji Hipotesis	62
4.4 Pembahasan	63
4.4.1 Pengaruh Konflik Peran Ganda Terhadap Kinerja Karyawan	64
4.4.2 Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	65
4.4.3 Pengaruh <i>Self Efficacy</i> Terhadap Kinerja Karyawan	66
4.5 Keterbatasan Penelitian	66
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	67
5.1 Kesimpulan	67
5.2 Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN	74

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	19
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	54
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja	55
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas.....	56
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas	57
Tabel 4.5 Hasil Uji Normalitas	57
Tabel 4.6 Hasil Regresi Linier Berganda.....	58
Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolinieritas	60

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Kerangka Konseptual Penelitian	24
Gambar 3.1 : Kerangka Pemecahan Masalah	38
Gambar 4.1 : Struktur Organisasi	42
Gambar 4.2 : Hasil Uji Normalitas	60
Gambar 4.3 : Hasil Uji Heteroskedastisitas	61



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
LAMPIRAN 1. KUESIONER PENELITIAN	74
LAMPIRAN 2. REKAPITULASI JAWABAN RESPONDEN	79
LAMPIRAN 3. HASIL UJI VALIDITAS	83
LAMPIRAN 4. HASIL UJI RELIABILITAS	85
LAMPIRAN 5. HASIL UJI NORMALITAS DATA	87
LAMPIRAN 6. HASIL ANALISIS REGRESI BERGANDA	88
LAMPIRAN 7. TABEL t	92
LAMPIRAN 8. TABEL F	93

BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Pekerjaan dan keluarga adalah dua tempat dimana manusia menghabiskan sebagian besar waktunya. Pekerjaan adalah kondisi dan kebutuhan dasar bagi kehidupan keluarga. Seseorang yang bekerja mengubah tidak hanya lingkungan namun juga dirinya, memperkaya serta menumbuhkan hidup dan semangatnya. Sedangkan, keluarga dipandang sebagai hal yang pertama dan paling penting dalam *human society*. Keluarga juga dikaitkan dengan kasih sayang dimana seseorang dapat mengembangkan diri dan memperoleh pemenuhan dirinya serta merupakan tempat yang penting bagi sebuah kebahagiaan dan harapan.

Keadaan ekonomi yang kurang baik membuat setiap keluarga di Indonesia harus membanting tulang untuk memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari. Pada saat ini, tidak hanya suami saja yang harus bekerja untuk memenuhi kebutuhan hidup keluarganya tetapi banyak wanita yang berkerja untuk membantu memenuhi kebutuhan keluarga. Wanita pada zaman dahulu hanya berperan sebagai seorang ibu yang mengurus suami dan anak-anaknya saja, namun saat ini wanita mempunyai peran kedua, yaitu sebagai wanita bekerja.

Seiring dengan pertumbuhan ekonomi dan meningkatnya kebutuhan akan sandang, pangan, dan papan mendorong perempuan berperan aktif dalam sektor publik. Sumbangan wanita dalam pembangunan ekonomi dapat dilihat dari partisipasi wanita dalam angkatan kerja. Di Indonesia, jumlah angkatan kerja wanita yang aktif meningkat dari 36.871.239 pada tahun 2000 menjadi 46.509.689 pada tahun 2012 (BPS, 2000&2012). Hal ini menunjukkan bahwa secara kuantitas, pekerja wanita merupakan faktor tenaga kerja yang sangat potensial.

Meningkatnya jumlah perempuan yang bekerja dan telah menikah berarti semakin banyak pula perempuan yang menjalankan peran ganda. Menurut Anoraga (2002), perempuan berperan ganda adalah mereka yang memiliki peran sebagai perempuan pekerja secara fisik dan psikis, baik di sektor pemerintahan maupun swasta dengan tujuan mendatangkan suatu kemajuan dalam kariernya

sekaligus berperan juga sebagai ibu dan istri yang bertanggung jawab mengurus rumah tangga. Selain itu, perempuan yang berkarir di dunia kerja tidak selalu mendapat dukungan dari lingkungan terdekat, seperti keluarga ataupun organisasi tempat bekerja (Anoraga, 2002).

Menurut Susanto (2009), wanita karir khususnya yang sudah berkeluarga secara otomatis memikul peran ganda, baik di lingkungan pekerjaan maupun di lingkungan keluarganya. Konflik peran sering timbul ketika salah satu dari peran tersebut menuntut lebih atau membutuhkan lebih banyak perhatian. Tidak dipungkiri, konflik ini menimbulkan berbagai masalah yang mempengaruhi kehidupan keluarga dan pekerjaan wanita karir tersebut. Di satu sisi mereka dituntut untuk bertanggung jawab dalam mengurus dan membina keluarga secara baik, di sisi lain sebagai seorang pekerja mereka dituntut pula untuk bekerja sesuai dengan standar kinerja dengan menunjukkan performa kerja yang baik.

Menjalani dua peran sekaligus sebagai seorang pekerja sekaligus sebagai ibu rumah tangga tentu tidaklah mudah. Karyawan wanita yang telah menikah memiliki peran dan tanggung jawab yang lebih berat daripada wanita single. Karyawan yang tidak dapat membagi atau menyeimbangkan waktu untuk urusan keluarga dan bekerja dapat menimbulkan konflik, yaitu konflik keluarga dan konflik pekerjaan, atau sering disebut sebagai konflik peran ganda wanita antara keluarga dan pekerjaan.

Konflik peran ganda merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Greenhaus dan Beutell (dalam Ansari, 2011) mengatakan bahwa wanita akan memiliki pengalaman konflik peran ganda yang lebih tinggi daripada pria dikarenakan wanita memiliki tanggung jawab yang lebih besar terhadap keluarga dan mengalokasikan sebagian besar waktu mereka terhadap keluarga.

Kondisi seperti diatas sering memicu terjadinya konflik-konflik yang terjadi dalam kehidupan perusahaan, bila tidak ditangani secara serius akan menimbulkan dampak bagi usaha pencapaian tujuan perusahaan, salah satunya adalah rendahnya kinerja karyawan yang akan mempengaruhi produktifitas perusahaan. Tidak hanya dampak itu saja yang ditimbulkan oleh konflik yang

tidak ditangani secara tepat dan bijaksana, namun dapat pula berakibat langsung pada diri karyawan karena mereka dalam keadaan serba salah sehingga mengalami tekanan jiwa (stress).

Sumber daya manusia sangat menentukan keberhasilan perusahaan. Apabila sumber daya manusia yang dimiliki tidak berkualitas, maka dapat menghambat tujuan dari perusahaan sehingga karyawan merasa dirinya dituntut untuk meningkatkan kualitas kerjanya agar tidak tersingkir dari perusahaan. Apabila tuntutan pekerjaan dirasa terlalu berat, pada akhirnya dapat membuat karyawan menjadi stres. Penelitian mengindikasikan bahwa tuntutan pekerjaan yang kronis dapat menyebabkan stress (Luthans, 2005 h. 445).

Stres kerja adalah suatu konsekuensi yang berhubungan dengan kejadian-kejadian di sekitar lingkungan kerja sehingga mengakibatkan suatu ketidakseimbangan antara tuntutan kerja dan kemampuan kerja individu, baik secara fisik maupun psikologis (Rohman, 2004). Stres kerja tidak hanya berpengaruh terhadap individu, tetapi juga terhadap organisasi. Setiap aspek di pekerjaan dapat menjadi pembangkit stres. Aspek intrinsik dalam pekerjaan yang berkaitan dengan stres kerja, yaitu tuntutan tugas (Munandar, 2001 h. 381). Tuntutan tugas meliputi beban kerja, beban kerja berlebih, dan beban kerja terlalu sedikit merupakan pembangkit stres, timbul sebagai akibat dari tugas-tugas yang terlalu banyak atau sedikit diberikan kepada tenaga kerja untuk diselesaikan dalam waktu tertentu dan jika orang merasa tidak mampu untuk melakukan suatu tugas.

Pekerjaan pun dapat benar-benar menjadi ancaman dan sumber stres bagi individu yang tidak memiliki keyakinan dan efikasi diri yang tinggi bahwa dirinya mampu mengerjakan dan menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan padanya (Jex, Bliese, Buzzel&Primeau, 2001). Efikasi diri yang tinggi membantu individu untuk menyelesaikan tugas dan mengurangi beban kerja secara psikologis maupun fisik sehingga stres yang dirasakan pun kecil.

Menurut Bandura (dalam Ghufroon, 2010) *self efficacy* atau efikasi diri adalah keyakinan individu mengenai kemampuan dirinya dalam melakukan tugas atau tindakan yang diperlukan untuk mencapai hasil tertentu. *Self efficacy* ini

dapat menggerakkan motivasi, kemampuan kognitif dan tindakan yang diperlukan untuk memenuhi tuntutan situasi sehingga meskipun memiliki beban kerja yang berat dan dihadapkan dengan permasalahan yang berat, wanita karir masih memiliki semangat kerja yang tinggi.

Beberapa penelitian terdahulu tentang konflik peran ganda, stres kerja, dan *self efficacy* telah dilakukan diantaranya oleh Ratna Kartika Sari, Nasir Azis, Amri (2014) menggunakan teknik statistik *Rank Spearman Correlation* dengan bantuan program statistik *SPSS 19.00* untuk *Windows* dan hasilnya menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara konflik peran ganda dan stress kerja terhadap kinerja pemeriksa.

Nur Chasanah, S. Psi (2008) menyimpulkan bahwa *self efficacy* dan budaya organisasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan. Kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, sedangkan *empowerment* tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja maupun kinerja karyawan.

Fenomena yang terjadi di Perbankan salah satunya di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Lumajang adalah jam kerja yang berlebih. Masalah jam kerja “*datang pagi pulang malam*” menjadi simbol kesibukan seorang pegawai Bank. Sering kali terjadi jam kerja yang *over time* melebihi waktu kerja yang berlaku karena waktu yang telah ditetapkan sesuai dengan jam perusahaan tidak cukup untuk menyelesaikan semua pekerjaan pada saat itu juga. Adapun beban kerja yang diberikan perusahaan kepada karyawan mengharuskan penyelesaian pekerjaan, seperti mencetak laporan harian dan mengisi register harus diselesaikan pada saat itu juga dikarenakan laporan tersebut merupakan perintah Kepala Unit yang harus segera dikirim ke Kantor Pusat PT Bank BRI (Persero) Tbk.

Berdasarkan landasan teori dan fenomena di atas mendorong peneliti untuk mengadakan penelitian tentang “Pengaruh Konflik Peran Ganda, Stres Kerja, dan *Self Efficacy* Terhadap Kinerja Karyawan Wanita PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Lumajang”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

- a. Apakah konflik peran ganda, stres kerja, dan *self efficacy* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan wanita PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Lumajang?
- b. Apakah konflik peran ganda secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan wanita PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Lumajang?
- c. Apakah stres kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan wanita PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Lumajang?
- d. Apakah *self efficacy* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan wanita PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Lumajang?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan latar belakang masalah dan rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, penelitian ini memiliki tujuan antara lain:

- a. Untuk mengetahui apakah konflik peran ganda, stres kerja, dan *self efficacy* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan wanita PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Lumajang.
- b. Untuk mengetahui apakah konflik peran ganda secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan wanita PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Lumajang.
- c. Untuk mengetahui apakah stres kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan wanita PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Lumajang.

- d. Untuk mengetahui apakah *self efficacy* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan wanita PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Lumajang.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi beberapa pihak diantaranya:

- a. Bagi perusahaan/pihak instansi

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan sumbangan saran, pemikiran dan informasi yang bermanfaat berupa informasi-informasi tentang upaya yang tepat dalam menangani tingkat konflik peran ganda, stres kerja, dan *self efficacy* terhadap upaya peningkatan kinerja karyawan wanita.

- b. Bagi pihak akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu proses pembelajaran serta pengaplikasian ilmu pengetahuan, terutama yang berhubungan dengan Manajemen Sumber Daya Manusia yang berkaitan dengan pengaruh konflik peran ganda, stres kerja, *self efficacy*, dan kinerja karyawan wanita.

- c. Bagi peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi tambahan atau untuk pengembangan ide-ide baru di penelitian selanjutnya, dan sebagai bahan pertimbangan perusahaan atau instansi lain yang menghadapi permasalahan yang sama.

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Teori

2.1.1 Konflik Peran Ganda

a. Pengertian Konflik Peran Ganda

Istilah konflik menunjuk pada setiap ketegangan yang dialami seseorang apabila ia berpandangan bahwa kebutuhan atau keinginannya dihambat atau dikecewakan (Hartono, 2009:2). Ketegangan tersebut dapat timbul karena orang tersebut mengalami kebingungan dan menginginkan dua hal yang tidak sesuai antara satu dengan yang lainnya.

Peran ganda adalah dua peran atau lebih yang dijalankan dalam waktu yang bersamaan. Dalam hal ini peran yang dimaksud adalah peran seorang perempuan sebagai istri bagi suaminya, ibu bagi anak-anaknya. dan peran sebagai perempuan yang memiliki karir di luar rumah. Peran ganda ini dijalani bersamaan sebagai istri dan ibu dalam keluarga, sebagai mitra suami dalam membina rumah tangga, menyediakan kebutuhan, serta mengasuh dan mendidik anak.

Menurut Greenhaus dan Beutell (dalam Lilly, dkk, 2006), konflik peran ganda (*work family conflict*) didefinisikan sebagai suatu bentuk konflik peran dalam diri seseorang yang muncul karena adanya tekanan peran dari pekerjaan yang bertentangan dengan tekanan peran dari keluarga. Konflik peran ganda bisa terjadi akibat lamanya jam kerja dari individu, sehingga waktu bersama keluarga menjadi berkurang. Individu harus menjalankan dua peran pada saat yang bersamaan, yakni dalam pekerjaan dan dalam keluarga, sehingga faktor emosi dalam satu wilayah mengganggu wilayah lainnya.

Goode (dalam Rismayanti, 2008), konflik peran ganda adalah kesulitan-kesulitan yang dirasakan dalam menjalankan kewajiban, atau tuntutan peran yang berbeda secara bersamaan, dimana wanita karir dituntut untuk menyelesaikan tugas-tugasnya baik di dalam keluarga dan kantor, sementara disisi lain juga dituntut untuk dapat memberikan unjuk kerja (*performance*) yang maksimal.

b. Jenis-jenis Konflik Peran Ganda

Konflik peran ganda muncul apabila wanita merasakan ketegangan antara peran pekerjaan dengan peran keluarga. Greenhaus dan Beutell (dalam Triaryati, 2003:10) ada tiga macam konflik peran ganda, yaitu:

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

c. Bentuk Konflik Peran Ganda

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

1) Konflik Pekerjaan-Keluarga

Greenhaus dan Beutell (dalam Anafarta, 2011:168) mendefinisikan konflik pekerjaan-keluarga sebagai bentuk konflik peran dimana tuntutan peran pekerjaan dan keluarga secara mutual tidak dapat disejajarkan dalam beberapa hal. Sementara Natemeyer *et al.* (dalam Yavas *et al.*, 2008:10) mendefinisikan konflik pekerjaan-keluarga sebagai bentuk konflik dimana tuntutan umum, waktu serta ketegangan yang berasal dari pekerjaan mengganggu tanggung jawab karyawan terhadap keluarga.

2) Konflik Keluarga-Pekerjaan

Adapun konflik keluarga-pekerjaan mengacu pada suatu bentuk konflik peran yang pada umumnya tuntutan waktu untuk keluarga, dan ketegangan yang diciptakan oleh keluarga mengganggu tanggung jawab karyawan terhadap pekerjaan (Natemeyer *et al.*, dalam Yavas *et al.*, 2008:10).

d. Indikator Konflik Peran Ganda

Menurut Frone *et al.*, (dalam Meidah, 2013:3) indikator-indikator konflik peran ganda adalah:

1) Tekanan sebagai orang tua

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

2) Tekanan perkawinan.

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

3) Tekanan kerja

Tekanan dalam pekerjaan menjadi beban oleh karyawan wanita yang sudah berumah tangga dan mempunyai anak. Beban kerja bisa berupa deadline pekerjaan yang harus diselesaikan pada saat itu juga sehingga karyawati tersebut harus mengorbankan waktu untuk keluarganya.

4) Kurangnya kebersamaan keluarga

Dengan adanya tuntutan kerja yang banyak maka waktu untuk keluarga akan berkurang. Maka dari itu intensitas untuk berkomunikasi menjadi jarang dan konflik keluarga bisa terjadi.

2.1.2 Stres Kerja

Definisi tentang stres kerja dikemukakan oleh Selye (dalam Nasurdin dan Kumaresan hal. 64) yang mengartikan stres kerja sebagai tanggapan atau respon yang tidak spesifik dari fisik manusia terhadap tuntutan (*demand*) yang timbul.

Dalam hubungannya dengan stres, Robbins (2003) membagi tiga kategori potensi penyebab stres (*stressor*) yaitu lingkungan, organisasi, dan individu. Ketidakpastian lingkungan mempengaruhi dalam perancangan struktur organisasi. Ketidakpastian itu juga mempengaruhi tingkat stres di kalangan para karyawan dalam suatu organisasi. Lebih lanjut Robbins (2003) berpendapat bahwa struktur

organisasi menentukan tingkat diferensiasi dalam organisasi, tingkat aturan dan peraturan, dan dimana keputusan diambil. Aturan yang berlebihan dan kurangnya partisipasi dalam pengambilan keputusan yang berdampak pada karyawan merupakan potensi sumber stres.

Selanjutnya Robbins (2003) memaparkan bahwa survei yang dilakukan secara konsisten yang telah dilakukan menunjukkan bahwa orang menganggap hubungan pribadi dan keluarga sebagai suatu yang sangat berharga. Kesulitan pernikahan, retaknya hubungan, dan kesulitan disiplin anak merupakan contoh masalah hubungan yang menciptakan stres bagi karyawan dan dapat terbawa ke tempat kerja. Masalah ekonomi yang dialami oleh individu merupakan perangkat kesulitan pribadi lain yang dapat menciptakan stres bagi karyawan.

Konsekuensi stress yang muncul lewat berbagai stressor dapat dibagi menjadi 3 kategori umum (Robbins, 2006), yaitu:

a. Gejala Fisiologis

Sebagian besar perhatian dini atas stress dirasakan pada gejala fisiologis. Hasil riset yang dilakukan memandu pada kesimpulan bahwa stress dapat menciptakan perubahan metabolisme, meningkatkan laju detak jantung dan pernafasan, meningkatkan tekanan darah, menimbulkan sakit kepala, dan menyebabkan serangan jantung. Hubungan antara stress dan gejala fisiologis tertentu tidaklah jelas. Kalau memang ada, pasti hanya sedikit hubungan yang konsisten ini terkait dengan kerumitan gejala-gejala dan kesulitan untuk secara obyektif mengukurnya. Tetapi yang lebih relevan adalah fakta bahwa gejala fisiologis mempunyai relevansi langsung yang kecil sekali bagi perilaku organisasi.

b. Gejala Psikologis

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

tanggung jawab, dan beban kerja sehingga stress dan ketidakpuasan akan mengikat.

c. Gejala Perilaku

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

Luthan (2006) menjelaskan bahwa stress tidak secara otomatis buruk bagi karyawan perseorangan atau kinerja organisasi mereka. Dalam kenyataannya, secara umum diketahui bahwa tingkat stress yang rendah dapat meningkatkan kinerja dan peningkatan aktivitas, perubahan dan kinerja yang baik. Antesenden stress sering disebut juga dengan stress yang mempengaruhi karyawan penyebabnya berasal dari luar dan dalam organisasi, dari kelompok yang dipengaruhi karyawan dan dari karyawan itu sendiri. terdapat 4 jenis stressor yang mempengaruhi stress kerja yaitu:

a. Stressors Di luar Organisasi

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

b. Stressors Organisasi

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

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

c. Stresor Tingkat Individu

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

d. Stresor Tingkat Kelompok

Setiap organisasi dipengaruhi oleh sifat hubungan diantara kelompok-kelompok. Karakteristik kelompok dapat menjadi stresor yang kuat bagi beberapa individu. Hubungan yang jelek termasuk kepercayaan yang rendah, dukungan rendah, minat yang rendah dalam menanggapi dan mencoba untuk menghadapi masalah yang dihadapi kepada pekerja. Bahwa ketidakpercayaan dari mitra kerja secara positif berkaitan dengan ambiguitas peran, kesenjangan komunikasi di antara orang-orang, dan kepuasan kerja yang rendah. Beberapa contoh stresors organisasi mencakup tanggung jawab tanpa otoritas, ketidakmampuan menyuarakan keluhan, penghargaan yang tidak memadai dan kurangnya deskripsi kerja yang jelas atau menurunnya hubungan antara karyawan. penelitian mengindikasikan bahwa tuntutan pekerjaan yang kronis dapat menyebabkan stress.

Menurut Handoko (1996), faktor yang mempengaruhi stres dapat digolongkan menjadi dua penyebab, yaitu:

a. *On The Job*

On the job adalah segala hal yang berhubungan dengan pekerjaan, yang dapat menimbulkan stres pada karyawan. Hal-hal yang bisa menimbulkan stres yang berasal dari beban pekerjaan, 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 tanggung jawab.

- 7) Kemenduaan peran (*role ambiguity*).
- 8) Frustrasi.
- 9) Konflik antar pribadi dan antar kelompok.
- 10) Perbedaan antara nilai-nilai perusahaan dan karyawan.
- 11) Berbagai bentuk perubahan.

b. Off The Job

Off the job adalah permasalahan yang berasal dari luar organisasi yang menimbulkan stres pada karyawan. Permasalahan yang sering terjadi, antara lain:

- 1) Kekuatan finansial.
- 2) Masalah yang bersangkutan dengan anak.
- 3) Masalah fisik.
- 4) Masalah perkawinan.
- 5) Perubahan-perubahan yang terjadi di tempat tinggal.
- 6) Masalah pribadi lain, misalnya kematian sanak saudara.

2.1.3 Self Efficacy

Self efficacy menurut Kreitner dan Kinicki (2003) adalah keyakinan seseorang mengenai peluangnya untuk berhasil mencapai tugas tertentu. *Self efficacy* yang tinggi akan mencapai suatu kinerja yang lebih baik disebabkan karena individu tersebut memiliki motivasi yang kuat, tujuan yang jelas, emosi yang stabil dan kemampuannya untuk memberikan kinerja atas aktivitas atau perilaku dengan sukses. Kinerja yang baik dari seorang karyawan akan membuat *self efficacy* menjadi semakin tinggi (Sapariyah, 2011).

Efikasi diri adalah penilaian individu terhadap keyakinan diri akan kemampuannya dalam menjalankan tugas sehingga memperoleh hasil sesuai dengan yang diharapkan. Sumber-sumber efikasi diri antara lain:

- a. Pengalaman performansi, muncul ketika individu pernah mencapai prestasi dimasa lalu.
- b. Pengalaman vikarius, diperoleh melalui model sosial dengan mengamati keberhasilan orang lain.

- c. Persuasi sosial, pada kondisi yang tepat persuasi dari orang lain dapat mempengaruhi efikasi diri.
- d. Keadaan emosi, keadaan emosi yang mengikuti suatu kegiatan akan mempengaruhi efikasi di bidang kegiatan itu (Alwisol, 2006:345).

Self-efficacy merupakan salah satu kemampuan pengaturan diri individu. Konsep *self-efficacy* pertama kali dikemukakan oleh Bandura. *Self-efficacy* mengacu pada persepsi tentang kemampuan individu untuk mengorganisasi dan mengimplementasi tindakan untuk menampilkan kecakapan tertentu. Baron dan Byrne (2000) mengemukakan bahwa *self-efficacy* merupakan penilaian individu terhadap kemampuan atau kompetensinya untuk melakukan suatu tugas, mencapai suatu tujuan, dan menghasilkan sesuatu.

Berdasarkan persamaan pendapat para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa *self-efficacy* merupakan keyakinan atau kepercayaan individu mengenai kemampuan dirinya untuk untuk mengorganisasi, melakukan suatu tugas, mencapai suatu tujuan, menghasilkan sesuatu dan mengimplementasi tindakan untuk menampilkan kecakapan tertentu.

Bandura (dalam Aritonang, 2010:29) mengemukakan bahwa *self-efficacy* memiliki beberapa dimensi, yaitu :

- a. Tingkat kesulitan (*Magnitude*)

Self-efficacy individu dalam mengerjakan suatu tugas berbeda dalam tingkat kesulitan tugas. Individu memiliki *self-efficacy* yang tinggi pada tugas yang mudah dan sederhana, atau juga pada tugas-tugas yang rumit dan membutuhkan kompetensi yang tinggi. Individu yang memiliki *self-efficacy* yang tinggi cenderung memilih tugas yang tingkat kesukarannya sesuai dengan kemampuannya.

- b. Kekuatan keyakinan (*Strength*)

Dimensi ini lebih menekankan pada tingkat kekuatan atau kemantapan individu terhadap keyakinannya. *Self-efficacy* menunjukkan bahwa tindakan yang dilakukan individu akan memberikan hasil yang sesuai dengan yang diharapkan individu. *Self-efficacy* menjadi dasar dirinya melakukan usaha yang keras, bahkan ketika menemui hambatan sekalipun.

c. Kemampuan yang Luas (*Generality*)

Dimensi ini berkaitan dengan penguasaan individu terhadap bidang atau tugas pekerjaan. Individu dapat menyatakan dirinya memiliki *self-efficacy* pada aktivitas yang luas, atau terbatas pada fungsi domain tertentu saja. Individu dengan *self-efficacy* yang tinggi akan mampu menguasai beberapa bidang sekaligus untuk menyelesaikan suatu tugas. Individu yang memiliki *self-efficacy* yang rendah hanya menguasai sedikit bidang yang diperlukan dalam menyelesaikan suatu tugas.

d. Harapan akan Hasil (*Outcome Expectancy*)

Adalah harapan terhadap kemungkinan hasil dan perilaku dimana jika individu menunjukkan perilaku tersebut, maka mengandung harapan akan memperoleh hasil dari perilakunya.

e. Keyakinan Diri (*Expectation efficacy*)

Keyakinan seseorang bahwa dirinya dapat menghasilkan perilaku yang dibutuhkan untuk mencapai hasil. Hal ini berarti bahwa seseorang dapat saja percaya bahwa suatu tindakan dapat menghasilkan kinerja namun merasa dirinya mampu melakukan tindakan tersebut. Seseorang yang percaya bahwa dirinya mampu melakukan tindakan mencapai prestasi tersebut akan lebih bekerja keras dan tekun dalam melaksanakan tugasnya.

2.1.4 Kinerja

Kinerja didefinisikan sebagai tingkat produktivitas karyawan dibandingkan dengan rekan kerjanya yang berhubungan dengan perilaku dan hasil (Babin dan Boles dalam Yavas *et al.*, 2008:11). Mathis dan Jackson (2006: 378), mendefinisikan bahwa kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan dan tidak dilakukan karyawan. Kinerja karyawan adalah yang mempengaruhi seberapa banyak mereka memberikan kontribusi kepada organisasi yang antara lain termasuk:

- a. Kuantitas keluaran.
- b. Kualitas keluaran.
- c. Jangka waktu keluaran.

- d. Kehadiran di tempat kerja.
- e. Sikap kooperatif.

Sedangkan menurut Mangkunegara (2009:9) pengertian kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Keberhasilan suatu organisasi dipengaruhi oleh kinerja (*job performance*) dari karyawannya. Kinerja atau prestasi kerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang dalam melakukan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Mangkunegara (2000) menyebutkan, faktor yang mempengaruhi kinerja adalah kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi. Setiap organisasi maupun perusahaan akan berusaha untuk meningkatkan kinerja pegawai untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Berbagai cara ditempuh untuk meningkatkan kinerja karyawan.

Kinerja karyawan satu tidak akan sama dengan kinerja karyawan lain. Menurut Timpe dalam Mangkunegara (2010: 3) bahwasannya faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja terdiri dari:

- a. Faktor Internal

Faktor yang berhubungan dengan sifat-sifat seseorang. Misalnya, kinerja seseorang baik disebabkan karena mempunyai kemampuan tinggi dan seseorang itu tipe pekerja keras, sedangkan seseorang mempunyai kinerja jelek disebabkan orang tersebut mempunyai kemampuan rendah dan orang tersebut tidak memiliki upaya-upaya untuk memperbaiki kemampuannya.

- b. Faktor Eksternal

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang yang berasal dari lingkungan. Seperti perilaku, sikap, dan tindakan-tindakan rekan kerja, bawahan atau pimpinan, fasilitas kerja, dan iklim organisasi.

Menurut Mangkunegara (2010:18) terdapat aspek-aspek standar pekerjaan yang terdiri dari aspek kuantitatif dan aspek kualitatif meliputi :

- a. Aspek kuantitatif, yaitu:
 - 1) Proses kerja dan kondisi pekerjaan.

- 2) Waktu yang dipergunakan atau lamanya melaksanakan pekerjaan.
- 3) Jumlah kesalahan dalam melaksanakan pekerjaan.
- 4) Jumlah dan jenis pemberian pelayanan dalam bekerja.
 - b. Aspek kualitatif, yaitu :
 - 1) Ketepatan kerja dan kualitas pekerjaan.
 - 2) Tingkat kemampuan dalam bekerja.
 - 3) Kemampuan menganalisis data atau informasi, kemampuan atau kegagalan menggunakan mesin atau peralatan.
 - 4) Kemampuan mengevaluasi (keluhan/keberatan konsumen / masyarakat).

Menurut Rivai (2004:324), dalam menilai kinerja seorang pegawai diperlukan berbagai aspek penilaian antara lain pengetahuan tentang pekerjaan, kepemimpinan inisiatif, kualitas pekerjaan, kerjasama, pengambilan keputusan, kreativitas, dapat diandalkan, perencanaan, komunikasi, inteligensi (kecerdasan), pemecahan masalah, pendelegasian, sikap, usaha, motivasi, dan organisasi.

Selanjutnya, dari aspek-aspek penilaian kinerja yang dinilai tersebut selanjutnya dikelompokkan menjadi :

- a. Kemampuan teknis, yaitu kemampuan menggunakan pengetahuan, metode, teknik, dan peralatan yang dipergunakan untuk melaksanakan tugas serta pengalaman dan pelatihan yang diperolehnya.
- b. Kemampuan konseptual, yaitu kemampuan untuk memahami kompleksitas perusahaan dan penyesuaian bidang gerak dari unit masing-masing ke bidang operasional perusahaan secara menyeluruh yang pada intinya setiap individu atau karyawan pada setiap perusahaan memahami tugas, fungsi serta tanggung jawabnya sebagai seorang karyawan.
- c. Kemampuan hubungan interpersonal, yaitu antara lain kemampuan untuk bekerja sama dengan orang lain, memotivasi karyawan, melakukan negosiasi, dan lain-lain.

Untuk mengukur kinerja seorang karyawan, Bernadin (dalam Rahmasari, 2012:13) menjelaskan bahwa terdapat lima kriteria yang dihasilkan dari pekerjaannya, yaitu:

a. Kualitas

Kualitas merupakan tingkatan dimana hasil akhir yang dicapai mendekati sempurna dalam arti memenuhi tujuan yang diharapkan oleh perusahaan.

b. Kuantitas

Kuantitas adalah jumlah yang dihasilkan yang dinyatakan dalam istilah sejumlah unit kerja ataupun merupakan jumlah siklus yang dihasilkan.

c. Ketepatan waktu

Tingkat aktivitas diselesaikannya pekerjaan tersebut pada waktu awal yang diinginkan.

d. Efektifitas

Efektifitas merupakan tingkat pengetahuan sumber daya organisasi dengan maksud menaikkan keuntungan.

e. Kemandirian

Karyawan dapat melakukan fungsi kerjanya tanpa bantuan dari orang lain.

f. Komitmen

Karyawan mempunyai tanggung jawab penuh dalam pekerjaannya.

Menurut Robbin (2006) penilaian kinerja diukur melalui:

a) Hasil tugas individu.

Pengukuran ini berfokus pada apa yang telah dihasilkan daripada bagaimana sesuatu dicapai atau dihasilkan. Dengan menggunakan hasil tugas individu maka pimpinan dapat menilai atas dasar kriteria seperti kuantitas yang diproduksi, bahan buangan yang ditimbulkan, dan biaya per unit produksi.

b) Perilaku.

Pengukuran ini berfokus pada perilaku karyawan dalam bekerja pada perusahaan. Dalam hal ini kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, dan efektifitas dalam bekerja menjadi fokus utamanya. Kriteria keperilakuan terbukti bermanfaat apakah para karyawan mencurahkan banyak usaha untuk mengembangkan diri.

c) Ciri kepribadian.

Alat pengukuran yang berfokus pada ciri kepribadian individu karyawan, seperti sikap baik, kooperatif, percaya diri, mempunyai banyak pengalaman, mudah panik, loyalitas. Alat pengukuran ini lebih lemah daripada

hasil tugas individu dan perilaku karena paling jauh dari kinerja aktual perusahaan, namun masih sering digunakan hingga saat ini.

2.2 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1: Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti (Tahun)	Variabel-variabel Penelitian	Metode Analisis	Hasil (Kesimpulan)
1.	Endah Meidah (2010)	X1:Peran Ganda X2:Kecerdasan Emosional X3:Komitmen Organisasi Y:Kinerja Perawat	Regresi Berganda	Konflik peran ganda, kecerdasan emosional dan komitmen organisasi berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja perawat wanita.
2.	Christine W.S., Megawati Oktorina, Indah Mula (2010)	X1:Konflik Pekerjaan X2:Konflik Keluarga Z:Konflik Pekerjaan Keluarga Y:Kinerja	SEM (<i>Structural Equation Modelling</i>)	Konflik pekerjaan tidak mempengaruhi konflik keluarga, konflik pekerjaan berpengaruh positif terhadap konflik pekerjaan keluarga, konflik keluarga tidak mempengaruhi konflik pekerjaan keluarga, dan konflik pekerjaan keluarga berpengaruh positif terhadap kinerja.
3.	Habibullah Jimad (2010)	X1:Konflik Peran Ganda X2:Komitmen Organisasi Y:Kinerja Karyawan	Regresi Linier Berganda	Konflik peran ganda dan komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.
4.	Intan Faradhilla Gustia (2011)	X:Konflik Peran Ganda Y:Stres Kerja pada Perawat	kuantitatif dengan teknik korelasional	terdapat hubungan positif antara konflik peran ganda dengan stres kerja khususnya pada perawat wanita yang bekerja di Rumah Sakit Stroke Nasional kota Bukittinggi
5.	Richardus Chandra Wirakristama (2011)	X:Konflik Peran Ganda Y1:Stres Kerja Y2:Kinerja Wanita	<i>Path Analysis</i>	R^2 .m sebesar 0,631 yang berarti bahwa 63,1% kinerja karyawan dapat dijelaskan oleh pengaruh

						langsung maupun tidak langsung dari konflik peran ganda terhadap kinerja karyawan yang dimediasi oleh stres kerja, sedangkan 36,9% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini.
6.	Nimas Ayu Putri Laksmi Cholichul Hadi (2012)	X:Konflik Peran Ganda Y:Kepuasan Kerja			<i>Korelasi product moment</i>	Terdapat korelasi yang signifikan antara konflik peran ganda dengan kepuasan kerja pada karyawati bagian produksi PT.X
7.	Novita Dian Iva Prestiana dan Dewanti Purbandini (2012)	X1:Efikasi Diri (<i>Self Efficacy</i>) X2:Stres Kerja Y:Kejenuhan (<i>Burnout</i>)	Diri (<i>Self</i>) Kerja	teknik sampling jenuh atau sensus		hubungan antara self efficacy dengan burnout menunjukkan hasil koefisien korelasi sebesar $r=-0.470$ dan tingkat signifikansi 0.003 ($p<0.05$), artinya semakin tinggi tingkat self efficacy perawat maka semakin rendah burnoutnya. Hubungan antara stres kerja dengan burnout menunjukkan hasil koefisien korelasi sebesar $r=0.596$ dan tingkat signifikansi 0.000 ($p<0.05$) artinya semakin tinggi tingkat stres kerja seseorang maka semakin tinggi pula burnoutnya.
8.	Irma Rahmadita (2013)	X1:Konflik Peran Ganda X2:Dukungan Sosial Y:Motivasi Kerja			<i>Korelasi product moment</i>	Terdapat korelasi negatif yang signifikan antara konflik peran ganda dengan motivasi kerja; terdapat korelasi positif yang signifikan antara dukungan sosial pasangan dengan motivasi kerja; terdapat korelasi yang signifikan antara konflik peran ganda dan dukungan sosial pasangan dengan

					motivasi kerja pada karyawati.
9.	Ratna Kartika Sari, Nasir Azis, Amri (2014)	X1:Konflik Peran Ganda X2:Stres Kerja Y:Kinerja Pemeriksa	<i>Rank Spearman Correlation</i>		Terdapat pengaruh signifikan konflik peran ganda dan stress kerja terhadap kinerja pemeriksa.
10.	Bernhard Tewel, Florensia B. Tewel (2014)	X:Konflik Peran Y:Kinerja Wanita Karir	Regresi sederhana dan deskriptif		Konflik peran berpengaruh negatif yang signifikan terhadap kinerja wanita karir pada Universitas Sam Ratulangi di Manado.

Endah Meidah (2010) dalam penelitiannya menggunakan alat analisis regresi linier berganda. Berdasarkan penelitian tersebut, didapatkan bahwa konflik peran ganda, kecerdasan emosional, dan komitmen organisasi berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja perawat wanita.

Penelitian Christine W.S., Megawati Oktorina, Indah Mula (2010) dengan menggunakan alat analisis SEM (*Structural Equation Modelling*), pada *dual career couple* di Jabodetabek konflik pekerjaan tidak mempengaruhi konflik keluarga, konflik pekerjaan berpengaruh positif terhadap konflik pekerjaan keluarga, konflik keluarga tidak mempengaruhi konflik pekerjaan keluarga, dan konflik pekerjaan keluarga berpengaruh positif terhadap kinerja.

Hasil penelitian Habibullah Jimad (2010) menggunakan regresi linier, yaitu berganda konflik peran ganda dan komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawati.

Penelitian Intan Faradhilla Gustia (2011) dengan metode penelitian kuantitatif dengan teknik korelasional, hasil penelitian yang diperoleh secara signifikan koefisien korelasi sebesar 0,402 dengan nilai signifikansi yang diperoleh adalah 0,000 ($p < 0,05$) sehingga bila ditarik kesimpulan bahwa terdapat hubungan positif antara konflik peran ganda dengan stres kerja khususnya pada perawat wanita yang bekerja di Rumah Sakit Stroke Nasional kota Bukittinggi yang menjadi sampel pada penelitian ini.

Richardus Chandra Wirakristama (2011) dengan menggunakan alat analisis perhitungan melalui *Analysis Path* (koefisien determinasi) menghasilkan R^2 sebesar 0,631 yang berarti bahwa 63,1% kinerja karyawan dapat dijelaskan oleh pengaruh langsung maupun tidak langsung dari konflik peran ganda terhadap kinerja karyawan yang dimediasi oleh stres kerja, sedangkan 36,9% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini.

Nimas Ayu Putri Laksmi Cholichul Hadi (2012) dengan menggunakan teknik statistik korelasi product moment dari Pearson, dengan bantuan program statistik SPSS 16.0 for Windows menunjukkan bahwa terdapat korelasi yang signifikan antara konflik peran ganda dengan kepuasan kerja pada karyawan bagian produksi PT.X. Koefisien korelasi yang bertanda negatif menunjukkan adanya korelasi negatif antara variabel. Artinya, semakin tinggi konflik peran ganda, maka kepuasan kerja semakin rendah. Begitu pula sebaliknya, semakin rendah konflik peran ganda, maka semakin tinggi kepuasan kerja.

Novita Dian Iva Prestiana dan Dewanti Purbandini (2012) hasil analisa data menunjukkan bahwa hubungan antara self efficacy dengan burnout menunjukkan hasil koefisien korelasi sebesar $r=-0.470$ dan tingkat signifikansi 0.003 ($p<0.05$), artinya semakin tinggi tingkat self efficacy perawat maka semakin rendah burnoutnya. Hubungan antara stres kerja dengan burnout menunjukkan hasil koefisien korelasi sebesar $r=0.596$ dan tingkat signifikansi 0.000 ($p<0.05$) artinya semakin tinggi tingkat stres kerja seseorang maka semakin tinggi pula burnoutnya.

Penelitian Irma Rahmadita (2013) hasil penelitian menggunakan korelasi product moment dengan bantuan program SPSS versi 16.0 for windows. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) terdapat korelasi negatif yang signifikan antara konflik peran ganda dengan motivasi kerja pada karyawan di Rumah Sakit Abdul Rivai dengan nilai $R = -0.142$ dan $p = 0.028$; (2) terdapat korelasi positif yang signifikan antara dukungan sosial pasangan dengan motivasi kerja pada karyawan di Rumah Sakit Abdul Rivai dengan nilai $R = 0.798$ dan $p = 0.000$; (3) terdapat korelasi yang signifikan antara konflik peran ganda dan dukungan sosial

pasangan dengan motivasi kerja pada karyawan di Rumah Sakit Abdul Rivai dengan nilai $R=0.798$ dan $p=0.000$.

Ratna Kartika Sari, Nasir Azis, Amri (2014) hasil penelitian dengan menggunakan teknik statistik *Rank Spearman Correlation* dengan bantuan program statistik *SPSS 19.00* untuk *Windows* menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara konflik peran ganda dan stress kerja terhadap kinerja pemeriksa.

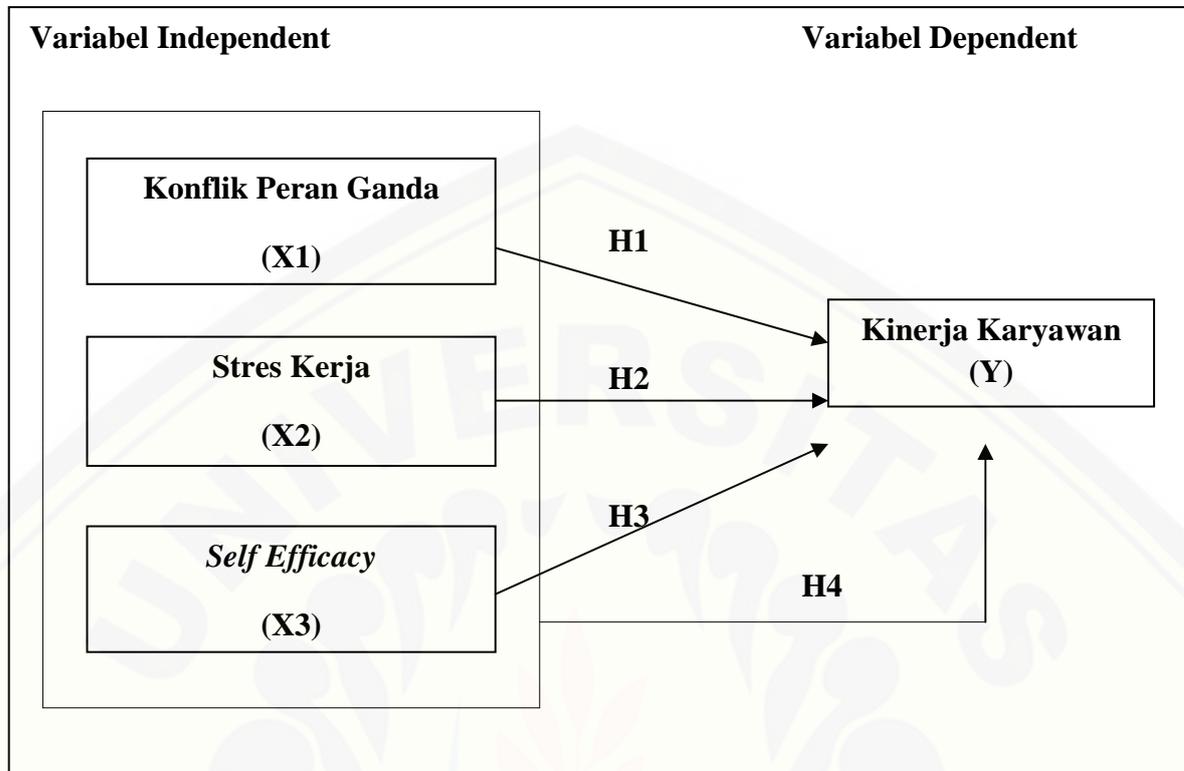
Penelitian Bernhard Tewel, Florensia B. Tewel (2014) dilakukan secara deskriptif dan pendekatan regresi sederhana. Hasil penelitian membenarkan hipotesa bahwa konflik peran berpengaruh negatif yang signifikan terhadap kinerja wanita karir pada Universitas Sam Ratulangi di Manado.

Berdasarkan beberapa penelitian yang dilakukan sebelumnya, terdapat adanya pengaruh yang konsisten antara konflik peran ganda, stres kerja, dan *self efficacy* terhadap kinerja karyawan wanita.

2.3 Kerangka Konseptual Penelitian

Kinerja karyawan yang baik penting bagi perusahaan karena hal tersebut diharapkan dapat membantu perusahaan mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan. Memiliki karyawan wanita yang telah menikah membuat perusahaan harus siap terhadap resiko apabila mereka memiliki konflik dalam kehidupan rumah tangga dan pekerjaannya. Konflik peran ganda yang dialami karyawan wanita tanpa adanya pengelolaan secara emosional akan menimbulkan stres apabila masalah mereka tidak dapat diselesaikan. Namun, dengan adanya *self efficacy* karyawan wanita tersebut diharapkan dapat mengelola permasalahan yang sedang dihadapi sehingga tidak melibatkan persoalan dalam pekerjaan.

Berdasarkan tinjauan teori dan empirik, maka sebagai dasar perumusan hipotesis, kerangka konseptual penelitian ini ditunjukkan pada gambar 2.1 sebagai berikut:



Gambar 2.1: Kerangka konseptual penelitian.

2.4 Hipotesis

2.4.1 Pengaruh Konflik Peran Ganda terhadap Kinerja

Yavas *at all*,. (dalam Habibullah, 2010) menyatakan bahwa orang yang mengalami konflik interpersonal dan ketegangan ditempat kerja cenderung fokus pada aktivitas kerja mereka untuk melindungi diri dari ketegangan lebih lanjut dan untuk mampu mencapai tingkat kinerja yang lebih tinggi. Penelitian Endah Meidah (2010) menyatakan bahwa konflik peran ganda berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja.

Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis penelitian ini adalah:

H₁ :Konflik peran ganda secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan wanita PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Lumajang.

2.4.2 Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja

Robbins (2003) menyatakan tingkat stress yang mampu dikendalikan mampu membuat karyawan melakukan pekerjaannya dengan lebih baik karena membuat mereka mampu meningkatkan intensitas kerja, kewaspadaan, dan kemampuan berkreasi. Williams, et al, (2001) berpendapat bahwa stress yang tinggi baik fisik maupun perilaku adalah hasil jangka pendek dari *job stress* yang dapat berpengaruh pada kinerja karyawan yang rendah. Stres pada karyawan bukanlah suatu hal yang selalu berakibat buruk pada karyawan dan kinerjanya, melainkan stres juga dapat memberikan motivasi bagi karyawan untuk memupuk rasa semangat dalam menjalankan setiap pekerjaannya untuk mencapai suatu prestasi kerja yang baik pada karir karyawan dan untuk kemajuan serta keberhasilan perusahaan.

Price (2003) mengatakan bahwa stres ditempat kerja juga berhubungan positif dengan kinerja karyawan. Stres dapat menciptakan keunggulan kompetitif bagi perusahaan dengan manajemen yang baik. Penelitian Ratna Kartika Sari, Nasir Azis, Amri (2014) menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja.

Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis penelitian adalah:

H₂ :Stres kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan wanita PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Lumajang.

2.4.3 Pengaruh *Self Efficacy* terhadap Kinerja

Self efficacy merupakan penilaian individu terhadap keyakinan diri akan kemampuannya dalam menjalankan tugas sehingga memperoleh hasil sesuai dengan yang diharapkan. *Self efficacy* yang tinggi akan mencapai suatu kinerja yang lebih baik disebabkan karena individu tersebut memiliki motivasi yang kuat, tujuan yang jelas, emosi yang stabil dan kemampuannya untuk memberikan kinerja atas aktivitas atau perilaku dengan sukses. Menurut Kreitner dan Kinicki (2003) *self efficacy* adalah keyakinan seseorang mengenai peluangnya untuk

berhasil mencapai tugas tertentu. Pada penelitian Veronika Prasetya (2013) menyatakan bahwa self efficacy berpengaruh signifikan terhadap kinerja.

Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis penelitian adalah:

H3 :*Self efficacy* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan wanita PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Lumajang.

2.4.4 Pengaruh Konflik Peran Ganda, Stres Kerja, dan *Self Efficacy* terhadap Kinerja

Menurut Mangkunegara (2009:9) pengertian kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Penelitian Ratna Kartika Sari, Nasir Azis, Amri (2014) menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara konflik peran ganda dan stress kerja terhadap kinerja. Veronika Prasetya (2013) menyatakan bahwa self efficacy berpengaruh signifikan terhadap kinerja.

Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis penelitian adalah:

H4 :Konflik peran ganda, stres kerja, dan *self efficacy* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan wanita PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Lumajang.

BAB III. METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Berdasarkan dari jenis data maka penelitian ini termasuk dalam penelitian kuantitatif. Hal ini sesuai dengan pendapat (Arikunto, 2006:12) yang mengatakan penelitian kuantitatif adalah pendekatan penelitian yang banyak dituntut menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan hasilnya.

Penelitian yang dilakukan ini adalah penelitian penjelasan (*explanatory research*) dimana penelitian bertujuan untuk menjelaskan hubungan-hubungan antara suatu variabel mempengaruhi variabel lainnya. Dalam penelitian ini akan dijelaskan pengaruh konflik peran ganda, stres kerja, dan *self efficacy* terhadap kinerja karyawan di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Lumajang.

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan wanita PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Lumajang yang berjumlah 120 orang.

3.2.2 Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*, yaitu pengambilan sampel dengan kriteria tertentu yang dikehendaki peneliti. Kriteria yang dimaksud adalah karyawan wanita yang sudah menikah baik sudah mempunyai anak ataupun belum, yaitu sebanyak 60 orang.

3.3 Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian adalah:

a. Data Primer

Data yang berasal dari jawaban atas pertanyaan yang diajukan kepada responden melalui kuisioner dan wawancara, baik yang berkaitan dengan

variabel bebas konflik peran ganda (X1), stres kerja (X2), *self efficacy* (X3) maupun variabel terikat, yaitu kinerja karyawan (Y).

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang dihasilkan dari sumber yang lain berupa data administrasi kantor yang ada pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Lumajang. Data sekunder umumnya berupa data eksternal yang diperoleh dari *website* PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. untuk memperoleh informasi profil secara umum yang berhubungan dengan sejarah pendirian PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk serta visi dan misi.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a) Kuisisioner

Kuesioner yaitu teknik pengumpulan data dengan memberikan kuisisioner terhadap responden yang berisi pertanyaan dan pernyataan yang memuat semua variabel yang ada.

b) Metode Wawancara

Metode wawancara yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara bertanya langsung kepada pihak yang dianggap perlu dan berhubungan dengan objek penelitian. Data yang didapat dari wawancara ini adalah data tentang gambaran umum konflik peran ganda, stres kerja, *self efficacy*, dan kinerja karyawan wanita PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Lumajang.

c) Metode Studi Pustaka

Pengumpulan data dengan menggunakan buku dan mempelajari literatur yang berkaitan dengan penelitian ini. Buku-buku dan literatur yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari buku-buku tentang sumber daya manusia.

3.5 Identifikasi Variabel

Variabel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Variabel bebas atau *Independent Variable* (X1, X2, dan X3)

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah konflik peran ganda (X1), stres kerja (X2), dan *self efficacy* (X3). Variabel-variabel ini diduga berpengaruh terhadap variabel terikat.

2. Variabel Terikat atau *Dependent Variable* (Y)

Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kinerja. Variabel tersebut diduga dipengaruhi oleh variabel bebas.

3.6 Definisi Operasional Variabel

Dalam penelitian ini, definisi operasional dijelaskan sebagai berikut:

a. Konflik Peran Ganda (X1)

Konflik peran ganda merupakan kondisi dimana terjadi ketidakseimbangan antara tanggung jawab pekerjaan dan tanggung jawab pada keluarga karyawan wanita PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Lumajang. Indikator – indikator yang digunakan dalam penelitian ini:

- 1) Tuntutan pernikahan, terkait peran sebagai istri
- 2) Tuntutan kerja
- 3) Kurangnya kebersamaan keluarga

b. Stres Kerja (X2)

Stres kerja merupakan perasaan yang menekan atau rasa tertekan yang dialami karyawan wanita dalam menghadapi pekerjaannya. Stres kerja terjadi karena adanya tuntutan pekerjaan yang tidak seimbang dengan kemampuan individu karyawan wanita PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Lumajang. Indikator yang dipakai untuk penelitian dalam stres kerja menurut Robbins (2006) :

- 1) Gejala Fisiologis, seperti sakit kepala.
- 2) Gejala Psikologis, seperti merasa tertekan akibat beban kerja yang berlebih.

3) Gejala Perilaku, seperti mudah cemas dan gelisah.

c. *Self efficacy* (X3).

Self efficacy merupakan keyakinan diri akan kemampuannya dalam menjalankan tugas sehingga memperoleh hasil sesuai dengan yang diharapkan. *Self efficacy* yang tinggi akan mencapai suatu kinerja yang lebih baik karena karyawan wanita PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Lumajang memiliki motivasi yang kuat, tujuan yang jelas, emosi yang stabil dan kemampuan untuk memberikan kinerja yang baik. Indikator yang dipakai untuk penelitian dalam *self efficacy*:

- 1) Tingkat kesulitan, *self efficacy* yang dimiliki karyawan wanita membuat mereka cenderung memilih tugas yang tingkat kesukarannya sesuai dengan kemampuannya.
- 2) Kekuatan keyakinan, *self efficacy* yang dimiliki karyawan wanita membuat mereka yakin tindakan yang mereka lakukan akan memperoleh hasil sesuai harapan mereka.
- 3) Kemampuan yang luas, karyawan wanita yang memiliki *self efficacy* mampu menguasai beberapa bidang sekaligus untuk menyelesaikan tugasnya.
- 4) Harapan akan Hasil, harapan memperoleh hasil sesuai dengan harapan jika karyawan wanita melakukan tindakan sesuai tujuan.
- 5) Keyakinan Diri, karyawan wanita percaya bahwa dirinya dapat meraih prestasi jika mereka lebih tekun dalam melaksanakan tugasnya.

d. Kinerja karyawan (Y)

Kinerja merupakan hasil yang dicapai dari suatu proses yang didapati oleh karyawan wanita dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawabnya yang diukur dan dinilai berdasarkan ketentuan yang berlaku terhadap karyawan wanita PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Lumajang. Indikator-indikator yang dipakai dalam penelitian ini:

- 1) Kualitas, hasil akhir memenuhi tujuan yang diharapkan perusahaan.
- 2) Kuantitas, pekerjaan atau tugas yang dihasilkan memenuhi target perusahaan.
- 3) Ketepatan waktu, waktu menyelesaikan tugas sesuai dengan harapan.
- 4) Kemandirian, karyawan wanita mandiri dalam menyelesaikan tugasnya.
- 5) Komitmen, karyawan wanita mempunyai tanggung jawab penuh dalam melakukan pekerjaannya.

3.7 Skala Pengukuran Variabel

Skala pengukuran digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval dalam alat ukur. Pengukuran data diperoleh dari penyebaran kuesioner dengan menggunakan skala Likert. Skala Likert adalah skala yang didasarkan pada penjumlahan sikap reponden dalam merespon pernyataan berkaitan dengan indikator-indikator suatu konsep atau variabel yang sedang diukur (Sanusi, 2014:60).

Untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban itu dapat diberi skor sebagai berikut:

- a. Skor 5 = Sangat setuju (SS)
- b. Skor 4 = Setuju (S)
- c. Skor 3 = Cukup setuju (CS)
- d. Skor 2 = Tidak setuju (TS)
- e. Skor 1 = Sangat tidak setuju (STS)

3.8 Metode Analisis Data

3.8.1 Uji Instrumen

- a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan analisis faktor konfirmatori (*confirmatory factor analysis*) pada masing-masing variabel. Alat

analisis ini digunakan untuk menguji sebuah *measurement* model. Dengan alat ini, akan diketahui apakah indikator-indikator yang ada memang dapat menjelaskan sebuah konstruk. Analisis *confirmatory factor analysis*, dapat saja sebuah indikator dianggap tidak secara kuat berpengaruh atau dapat menjelaskan sebuah konstruk (Santoso, 2007:12). Kriteria validitas yang dilakukan dengan analisis faktor dikatakan valid jika nilai $MSA > 0,5$ dan KMO Barlett's Test dengan signifikansi $< 0,05$ (Latan, 2013:20).

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menguji kemampuan suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukurannya diulangi dua kali atau lebih (Prayitno, 2010:97). Reliabilitas berkonsentrasi pada masalah akurasi pengukuran dan hasilnya. Dengan kata lain reliabilitas menunjukkan seberapa besar pengukuran kendali terhadap subjek yang sama.

Pengujian kendala alat ukur dalam alat penelitian menggunakan reliabilitas metode α yang digunakan adalah metode *Cronbach* yakni (Prayitno, 2010:97) ;

$$\alpha = \frac{kr}{1 + (k-1)r}$$

Keterangan;

α = koefisien reliabilitas

r = koefisien rata-rata korelasi antar variabel

k = jumlah variabel bebas dalam persamaan

Pengukuran reliabilitas dilakukan dengan menguji statistik *Cronbach Alpha*. Suatu variabel dikatakan reliabel apabila variabel tersebut memberikan nilai *Cronbach Alpha* $> 0,60$.

c. Uji Normalitas

Uji normalitas data dilakukan untuk mengetahui apakah data yang diperoleh berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas yang dilakukan terhadap

sampel dilakukan dengan menggunakan *kolmogorov-smirnov test* dengan menetapkan derajat keyakinan (α) sebesar 5%. Uji ini dilakukan pada setiap variabel dengan ketentuan bahwa jika secara individual masing-masing variabel memenuhi asumsi normalitas, maka secara simultan variabel-variabel tersebut juga bisa dinyatakan memenuhi asumsi normalitas (Prayitno, 2010:71). Kriteria pengujian dengan melihat besaran *kolmogorov-smirnov test* adalah;

- 1) Jika signifikansi $> 0,05$ maka data tersebut berdistribusi normal
- 2) Jika signifikansi $< 0,05$ maka data tersebut tidak berdistribusi normal.

3.8.2 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis Regresi Linear Berganda merupakan salah satu analisis yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh suatu variabel terhadap variabel lain. Dalam analisis regresi variabel yang mempengaruhi disebut *independent variabel* (variabel bebas) dan variabel yang mempengaruhi disebut *dependent variabel* (variabel terikat). Jika dalam persamaan regresi hanya terdapat salah satu variabel bebas dan satu variabel terikat, maka disebut sebagai regresi sederhana, sedangkan jika variabelnya bebasnya lebih dari satu, maka disebut sebagai persamaan regresi berganda (Prayitno, 2010:61).

Untuk mengetahui pengaruh konflik peran ganda, stres kerja, dan *self efficacy* terhadap kinerja karyawan di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Lumajang, digunakan analisis regresi linier berganda sebagai berikut (Prayitno, 2010:61) :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan :

Y = variabel kinerja

X₁ = variabel konflik peran ganda

X₂ = variabel stres kerja

X₃ = variabel *self efficacy*

b₀ = intersep, konstanta yang merupakan rata-rata nilai Y pada saat X₁, X₂, X₃, sama dengan nol

b₁ = koefisien regresi variabel konflik peran ganda

- b_2 = koefisien regresi variabel stres kerja
- b_3 = koefisien regresi variabel *self efficacy*
- e = variabel pengganggu

3.8.3 Uji Asumsi Klasik

Setelah memperoleh model regresi linier berganda, maka langkah selanjutnya yang dilakukan apakah model yang dikembangkan bersifat BLUE (*Best Linier Unbised Estimator*). Metode ini mempunyai kriteria bahwa pengamatan harus mewakili variasi minimum, konstanta, dan efisien. Asumsi BLUE yang harus dipenuhi antara lain : tidak ada multikolinearitas, tidak terjadi heteroskedastisitas dan data berdistribusi normal.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan 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, 2013:56). Dasar pengambilan keputusan antara lain :

- 1) Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas;
- 2) Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas adalah pengujian dari asumsi untuk membuktikan bahwa variabel-variabel bebas dalam suatu model tidak saling berkorelasi satu dengan lainnya. Adanya multikolinearitas dapat menyebabkan model regresi yang diperoleh tidak valid untuk menaksir variabel independen. Gejala multikolinearitas juga dapat dideteksi dengan melihat besarnya VIF (*Variance Inflation Factor*). Latan (2013:61), menyatakan bahwa indikasi multikolinearitas pada umumnya terjadi jika VIF lebih dari 10, maka

variabel tersebut mempunyai persoalan multikolinieritas dengan variabel bebas lainnya.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Cara memprediksi ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dari pola gambar scatterplot model tersebut (Latan, 2013:66). Dasar pengambilan keputusan antara lain :

- a) Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik (point-point) yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka telah terjadi heteroskedastisitas;
- b) Jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas

3.8.4 Uji Hipotesis

Uji hipotesis digunakan untuk mengetahui signifikansi dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat yang terdapat dalam model. Uji hipotesis yang dilakukan adalah :

a. Uji F

Uji F digunakan untuk melihat signifikansi pengaruh dari variabel bebas secara simultan (serentak) terhadap variabel terikat (Prayitno, 2010:67). Dalam penelitian ini uji F digunakan untuk melihat signifikansi pengaruh dari variabel X_1 , X_2 , X_3 , secara simultan terhadap variabel Y. Rumus yang akan digunakan adalah :

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

Keterangan :

F = pengujian secara simultan

R^2 = koefisien determinasi

k = banyaknya variabel

n = banyaknya sampel

Formulasi hipotesis uji F :

1) $H_0 : b_1, b_2, b_3 \neq 0$

H_0 ditolak dan H_a diterima, ada pengaruh secara simultan antara variabel bebas (X_1, X_2, X_3) terhadap variabel terikat (Y)

2) $H_a : b_1, b_2, b_3 = 0$

H_0 diterima dan H_a ditolak, tidak ada pengaruh simultan antara variabel bebas (X_1, X_2, X_3) terhadap variabel terikat (Y)

3) *Level of significane 5%*

4) Pengambilan keputusan ;

1. jika $F_{tabel} > t_{hitung}$: H_0 diterima, berarti tidak ada pengaruh secara simultan antara variabel bebas terhadap variabel terikat;
2. jika $F_{tabel} < t_{hitung}$: H_0 ditolak, berarti ada pengaruh secara simultan antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

b. Uji t

Analisis ini digunakan untuk membuktikan signifikan tidaknya antara variabel pengaruh konflik peran ganda, stres kerja, dan *self efficacy* terhadap kinerja karyawan di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Lumajang. Rumusnya adalah (Prayitno, 2010:68) ;

$$t = \frac{bt}{Se(bi)}$$

Keterangan :

t = test signifikan dengan angka korelasi

b_i = koefisien regresi

$Se(b_i)$ = *standard error* dari koefisien korelasi

Formulasi hipotesis uji t ;

1) $H_0 : b_i = 0, i = 1, 2, 3$

H_0 diterima dan H_a ditolak, tidak ada pengaruh secara parsial (individu) antara variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y)

2) $H_a : b_i \neq 0, i = 1, 2, 3$

H_0 ditolak dan H_a diterima, ada pengaruh secara parsial (individu) antara variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y)

3) *Level of significane* 5% (Uji 2 sisi, 5% : 2 = 2,5% atau 0,025)

4) Pengambilan keputusan ;

a. jika $t_{tabel} > t_{hitung}$: H_0 diterima, berarti tidak ada pengaruh secara parsial antara variabel bebas terhadap variabel terikat;

b. jika $t_{tabel} < t_{hitung}$: H_0 ditolak, berarti ada pengaruh secara parsial antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

c. Uji R^2 (Koefisien Determinasi)

Koefisien determinasi adalah data untuk mengetahui seberapa besar prosentase pengaruh langsung variabel bebas yang semakin dekat hubungannya dengan variabel terikat atau dapat dikatakan bahwa penggunaan model tersebut bisa dibenarkan. Dari koefisiensi determinasi (R^2) dapat diperoleh suatu nilai untuk mengukur besarnya sumbangan dari beberapa variabel X terhadap variasi naik turunnya variabel Y (Prayitno, 2010:66).

$$R^2 = \sum Y \frac{b^1 \sum X_1 Y + b^2 \sum X_2 Y + b^3 \sum X_3 Y + b^4 \sum X_4 Y}{\sum Y^2}$$

Keterangan :

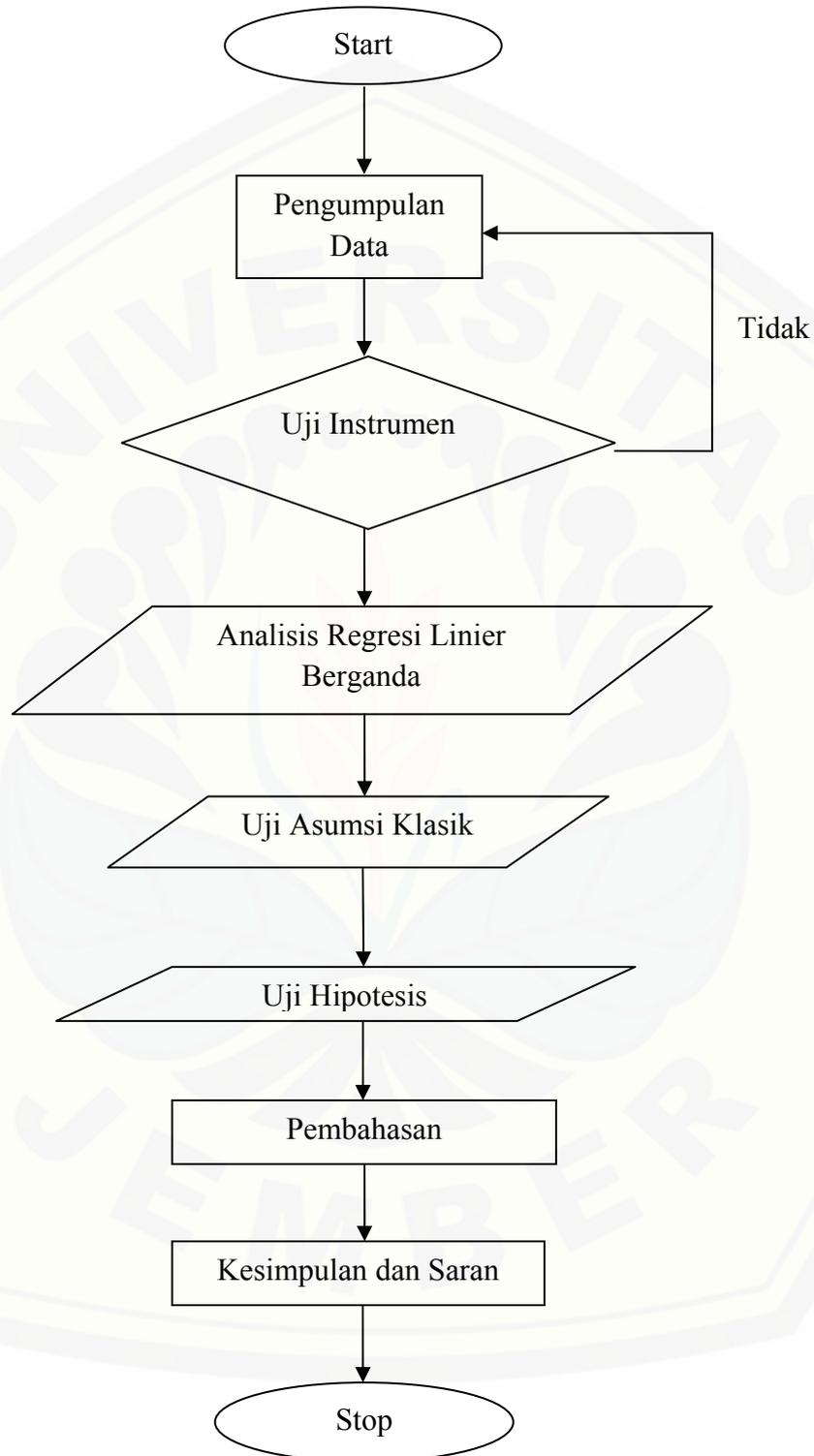
R^2 = Koefisien determinasi berganda

Y = Variabel terikat (*dependent*)

X = Variabel bebas (*Independent*)

b = Koefisien regresi linier

3.9 Kerangka Pemecahan Masalah



Gambar 3.1 Kerangka Pemecahan Masalah

Keterangan:

1. *Start*, merupakan tahap awal dan persiapan materi untuk mencari data.
2. Penelitian dimulai dengan mengumpulkan data yang diperlukan dalam penelitian melalui wawancara dan penyebaran kuisioner.
3. Melakukan uji instrument, yaitu uji validitas, uji reliabilitas dan uji normalitas untuk mendapatkan data yang akurat dan mempunyai tingkat kepercayaan yang tinggi. Jika data di uji tidak valid, reliabel dan normal, maka kembali ke langkah sebelumnya yaitu tahap pengumpulan data. Jika data dinyatakan valid, reliabel dan normal, maka dilanjutkan ke langkah selanjutnya.
4. Analisis regresi linier berganda, yaitu untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat.
5. Melakukan uji asumsi klasik.
6. Melakukan uji hipotesis.
7. Melakukan pembahasan dari hasil pengolahan data.
8. Menyimpulkan hasil penelitian.
9. *Stop*, yaitu akhir dari penelitian yang dilakukan.

BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

4.1.1 Sejarah Singkat PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.

Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah salah satu bank milik pemerintah yang terbesar di Indonesia. Pada awalnya Bank Rakyat Indonesia (BRI) didirikan di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja dengan nama De Poerwokertosche Hulp en Spaarbank der Inlandsche Hoofden atau "Bank Bantuan dan Simpanan Milik Kaum Priyayi Purwokerto", suatu lembaga keuangan yang melayani orang-orang berkebangsaan Indonesia (pribumi). Lembaga tersebut berdiri tanggal 16 Desember 1895, yang kemudian dijadikan sebagai hari kelahiran BRI.

Pada periode setelah kemerdekaan RI, berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 1 tahun 1946 Pasal 1 disebutkan bahwa BRI adalah sebagai Bank Pemerintah pertama di Republik Indonesia. Dalam masa perang mempertahankan kemerdekaan pada tahun 1948, kegiatan BRI sempat terhenti untuk sementara waktu dan baru mulai aktif kembali setelah perjanjian Renville pada tahun 1949 dengan berubah nama menjadi Bank Rakyat Indonesia Serikat. Pada waktu itu melalui PERPU No. 41 tahun 1960 dibentuklah Bank Koperasi Tani dan Nelayan (BKTN) yang merupakan peleburan dari BRI, Bank Tani Nelayan dan Nederlandsche Maatschappij (NHM). Kemudian berdasarkan Penetapan Presiden (Penpres) No. 9 tahun 1965, BKTN diintegrasikan ke dalam Bank Indonesia dengan nama Bank Indonesia Urusan Koperasi Tani dan Nelayan

Setelah berjalan selama satu bulan, keluar Penpres No. 17 tahun 1965 tentang pembentukan bank tunggal dengan nama Bank Negara Indonesia. Dalam ketentuan baru itu, Bank Indonesia Urusan Koperasi, Tani dan Nelayan (eks BKTN) diintegrasikan dengan nama Bank Negara Indonesia unit II bidang Rural, sedangkan NHM menjadi Bank Negara Indonesia unit II bidang Ekspor Impor (Exim).

Berdasarkan Undang-Undang No. 14 tahun 1967 tentang Undang-undang Pokok Perbankan dan Undang-undang No. 13 tahun 1968 tentang Undang-undang

Bank Sentral, yang intinya mengembalikan fungsi Bank Indonesia sebagai Bank Sentral dan Bank Negara Indonesia Unit II Bidang Rular dan Ekspor Impor dipisahkan masing-masing menjadi dua Bank yaitu Bank Rakyat Indonesia dan Bank Ekspor Impor Indonesia. Selanjutnya berdasarkan Undang-undang No. 21 tahun 1968 menetapkan kembali tugas-tugas pokok BRI sebagai bank umum.

Sejak 1 Agustus 1992 berdasarkan Undang-Undang Perbankan No. 7 tahun 1992 dan Peraturan Pemerintah RI No. 21 tahun 1992 status BRI berubah menjadi perseroan terbatas. Kepemilikan BRI saat itu masih 100% di tangan Pemerintah Republik Indonesia. Pada tahun 2003, Pemerintah Indonesia memutuskan untuk menjual 30% saham bank ini, sehingga menjadi perusahaan publik dengan nama resmi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., yang masih digunakan sampai dengan saat ini.

4.1.2 Visi dan Misi PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Lumajang

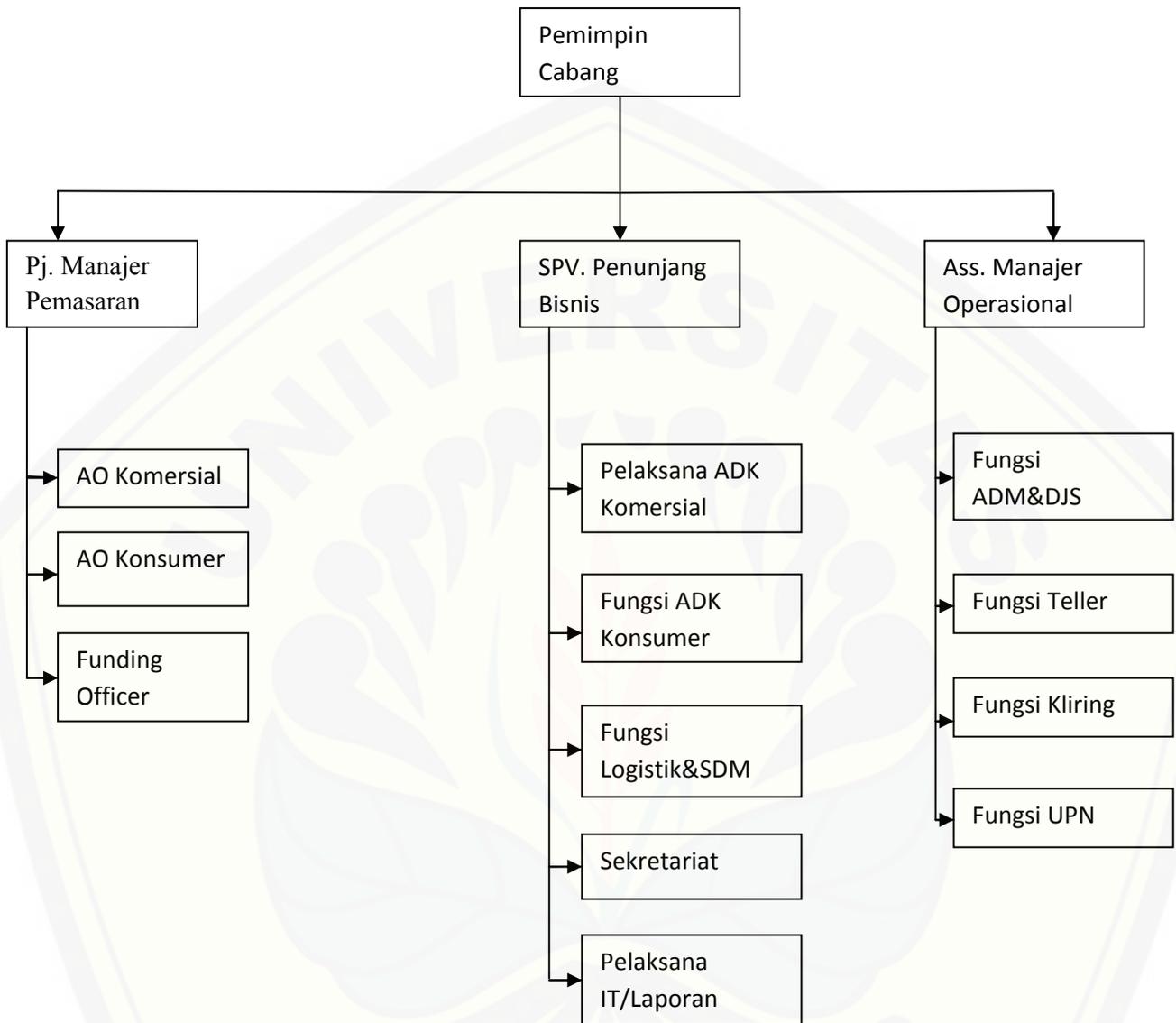
a. Visi

Menjadi bank komersial yang terkemuka yang selalu mengutamakan kepuasan nasabah.

b. Misi

- 1) Melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada usaha mikro, kecil, dan menengah untuk menunjang peningkatan ekonomi masyarakat.
- 2) Memberikan pelayanan prima kepada nasabah melalui jaringan kerja yang tersebar luas dan didukung oleh sumber daya manusia yang professional dengan melaksanakan praktek *good corporate governance*.
- 3) Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan.

4.1.3 Struktur Organisasi



Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.

Cabang Lumajang

Sumber: PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Lumajang

4.1.4 Job Description

Adapun tugas dan wewenang masing-masing bagian pada kantor PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Lumajang :

a. Pimpinan Cabang

Tanggung Jawab dan tugas pimpinan cabang adalah :

- 1) Mempersiapkan, mengusulkan, negosiasi, revisi, dan pencapaian Rencana Kerja Anggaran (RKA).
- 2) Kelancaran pelayanan operasional di Cabang dan Kantor Cabang Pembantu (KCP) dan BRI Unit.
- 3) Melakukan pembinaan secara aktif dalam meningkatkan kemampuan pegawai di Kantor Cabang (Kanca), KCP dan BRI Unit diupayakan kualitas yang baik dari setiap fungsi : fungsi marketing, operasional dan support.
- 4) Menjamin bahwa seluruh transaksi yang disetujui dan sah telah sesuai dengan kewenangannya.
- 5) Menjamin ketepatan dan kebenaran pembukuan dan laporan.
- 6) Membina dan mengawasi kegiatan operasional di Kanca, KCP, dan BRI Unit.

Wewenang pemimpin cabang :

- a) Melakukan negosiasi dan menyetujui tingkat suku bunga simpanan sesuai dengan kewenangannya.
- b) Memprakarsai, merekomendasi, dan memutuskan kredit-kredit baru, suplesi, perpanjangan, 3 R (*Rescheduling, Restructuring, Reconditioning*) dan penyelesaian kredit bermasalahan sesuai dengan kewenangannya.
- c) Memberikan persetujuan penggunaan sesuai biaya-biaya sesuai kewenangannya.
- d) Memberikan dan merubah “*access*” untuk OLSIB, yaitu *On Line System Banking (password, User ID)*.
- e) Mewakili direksi dalam urusan dengan pihak lain.

b. Fungsi Pemasaran dan Pemberian Pinjaman

Manajer pemasaran ini bertanggung jawab kepada pemimpin cabang. Manajer pemasaran mempunyai tugas sebagai berikut :

1. *Marketing Lending Officer*

- a) Mengidentifikasi potensi ekonomi di unit kerjanya, sehingga dapat mendukung penyusunan Pasar Sasaran (PS), Kriteria Nasabah yang dapat Dilayani (KND) dan Rencana Pemasaran Tahunan (RPT) Kanca.
- b) Menyusun RPT yang menjadi tanggung jawabnya sesuai Rencana Kredit Anggaran Pasar Sasaran (RKAPS) dan KND Kanca.
- c) Menerapkan proses kredit sesuai dengan KUP – BRI (Kebijakan Umum Perkreditan) dan PPK (Pedoman Pelaksanaan Kredit) Retail yang telah ditetapkan terhadap Account yang termasuk portofolionya untuk mencapai target Kanca.
- d) Berperan serta secara aktif dalam strategi pengembangan bisnis Kanca serta menjalin hubungan secara profesional dengan debitur dan pihak ketiga yang terkait dengan BRI.
- e) Melaporkan masalah-masalah perkreditan kepada Pimpinan Cabang (Pinca).

Wewenangnya adalah :

- 1) Memutuskan kredit sesuai kewengannya.
- 2) Memberikan rekomendasi untuk kredit putusan Pinca.
- 3) Melaksanakan judgement yang mandiri sesuai dengan kewenangnya dalam menganalisa, mengevaluasi, dan memutuskan kredit.
- 4) Sebagai pemrakarsa permohonan pinjaman baru.
- 5) Menilai *performance* kerja *Account Officer* (AO).

2. *Account Officer* Kredit Umum

Tanggung Jawab dan Tugas :

- a) Bertindak sebagai pejabat pemrakarsa/penganalisa kredit.
- b) Membuat RTP (Rencana Target Perkreditan) atas sektor yang dikelolanya dan tanggung jawab atas pencapaiannya.

- c) Mempersiapkan dan melaksanakan rencana atas account yang menjadi tanggung jawabnya serta memantau hasil yang dicapainya (pendapat/keuntungan) dan menetapkan prioritas pembinaan atas *account* yang dikelolanya.
- d) Mengelola *account* yang sesuai batas-batas yang ditetapkan untuk mencapai pendapatan yang optimal bagi Kanca.
- e) Memberikan pelayanan yang sebaik mungkin kepada nasabah.
- f) Menyampaikan masalah-masalah yang timbul pada atasan dalam pelayanan debitur untuk diselesaikan dengan unit kerja terkait.

Wewenangnya :

- 1) Bertindak sebagai pejabat pemrakarsa/penganalisa kredit.
- 2) Bertindak sebagai pejabat perekomendasi untuk kredit yang diprakarsai AO lainnya.
- 3) Menulis kredit Kretap/Kresun (Kredit berpenghasilan tetap/Kredit pensiunan) sesuai dengan wewenang yang diberikan oleh Pinca.
- 4) Melaksanakan judgement yang mandiri sesuai dengan wewenang yang diberikan oleh Pinca.

3. *Account Officer* Kretap/Kresun

Tanggung Jawab dan Tugas :

- a) Melakukan analisa/identifikasi terhadap debitur potensial secara kolektif (Instansi).
- b) Membuat RTP Kretap/Kresun dan tanggung jawab atas pencapaiannya.
- c) Mengembangkan rencana pemasaran melalui Instansi/Perusahaan.
- d) Mempersiapkan dan melaksanakan rencana atas account yang menjadi tanggung jawabnya serta memantau hasil yang dapat dicapai laba/pendapatan dan menetapkan prioritas pembinaan atas account yang dibinanya.

Wewenang :

- 1) Bertindak sebagai pejabat pemrakarsa/penganalisa Kretap/Kresun dan sebagai perekomendasi untuk kredit yang diprakarsai AO lainnya.

- 2) Melaksanakan judgement secara mandiri sesuai dengan wewenang yang diberikan oleh Pinca.

4. *Account Officer* Kredit Program

Tanggung Jawab dan Tugas :

- a) Membuat RTP atas Kredit program sesuai rencana yang *dibreakdown* dan bertanggung jawab atas pencapaiannya.
- b) Mempersiapkan dan melaksanakan atas *account* yang menjadi tanggung jawabnya serta memantau hasil yang dapat dicapainya dan mendapatkan prioritas pembinaan atas *account* yang dikelola.
- c) Mengelola *account* yang sesuai batas-batas yang ditetapkan untuk mencapai pendapatan yang optimal bagi Kanca.
- d) Memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada nasabah.

Wewenang :

- 1) Memprakarsai permohonan kredit program.
- 2) Menetapkan skala prioritas dalam pemecahan dan penyelesaian masalah kredit yang timbul melalui koordinasi dengan *Marketing Lending Officer* (MLO) /Pinca dan Instansi terkait.
- 3) Menginventaris calon nasabah yang akan dilayani.

5. *Funding Officer*

Tanggung Jawab dan Tugas :

- a) Mengidentifikasi sumber dana potensial (CPP = *Capital Potensial Pund*) baik perorangan maupun Perusahaan/Instansi.
- b) Membina hubungan baik dengan instansi/perusahaan maupun individual yang pootensi.
- c) Melakukan kegiatan promosi produk dana dan jasa.
- d) Menjaga hubungan baik dan mempertahankan nasabah-nasabah yang telah menyimpan uangnya pada Kanca BRI.
- e) Memasarkan produk-produk dan jasa secara *cross-selling*.
- f) Menyusun sasaran dan target.

Wewenang :

- 1) Mewakili BRI dalam negosiasi dengan calon nasabah penyimpan dengan batas kewenangannya.
- 2) Megusulkan *special rate* simpanan kepada Pinca sesuai permohonan calon nasabah penyimpan.
- 3) Mengusulkan kepada Pinca hal-hal yang berhubungan dengan kelancaran penghimpunan dana.

c. Fungsi Pelayanan

1. ***Operation Manajer***

Tanggung Jawab dan Tugas :

- a) Memastikan bahwa pengelolaan kas Kanca dan surat-surat berharga telah benar dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- b) Memastikan bahwa pelayanan kas, pelayanan dana jasa (termasuk devisa) dan pelayanan pinjaman serta kegiatan back office telah sesuai ketentuan.
- c) Memastikan bahwa semua keluhan nasabah atas pelayanan yang diberikan sudah ditindaklanjuti dengan benar sesuai ketentuan yang berlaku.
- d) Memastikan bahwa setiap pelaksanaan administrasi kredit telah berjaln sesuai ketentuan.

Wewenang :

- 1) Mengelola kas Kanca dan surat-surat berharga.
- 2) Menyetujui pengeluaran biaya eksploitasi, kecuali biaya promosi dan representasi.
- 3) Bertindak sebagai *checker* (orang yang memeriksa cek) atas pengeluaran biaya eksploitasi yang berda diatas wewenangnya.

2. ***Operation Officer***

Tanggung Jawab dan Tugas :

- a) Memastikan bahwa tidak terjadi transaksi dalam kurun waktu setelah *close system* sampai dengan awal hari.

- b) Memastikan bahwa semua pegawai di bawahnya telah siap ditempatnya masing-masing dan melaksanakan *flag operasional* (mengaktifkan atau menonaktifkan terminal user).
- c) Mengelola kas Kanca, melaksanakan pergeseran kas antar Unit kerja dan memelihara kerjakan Register O.
- d) Melaksanakan tambahan kas awal hari/selama jam pelayanan kas bagi Supervisor/Teller (bagi Kanca yang tidak ada Supervisor) dan ATM serta menerima setoran kas.

Wewenang :

- 1) Memegang salah satu kunci kluis dan brangkas.
- 2) Menyetujui pembayaran transaksi tunai, kliring dan pemindahbukuan dalam batas wewenangnya, baik pada OLSIB maupun pada bukti pembukuan.
- 3) Menilai *performance* kerja (PAP yaitu Penilaian Kerja Pegawai) semua Pejabat dan Pegawai bawahannya.
- 4) Memelihara data nasabah pada OLSIB.

3. *Supervisor*

Tanggung Jawab dan Tugas :

- a) Menyiapkan kuitansi tambahan kas Supervisor dan ATM serta menerima uang dari *Operation Officer* (OO).
- b) Menyetujui tambahan kas awal Teller/TKK (Tim Kurir Kas), membuku dan mendistribusikan uangnya kepada Teller/TKK.
- c) Memelihara kerjakan Register Kas Supervisor.
- d) Mengisi kas ATM bersama Petugas yang ditunjuk.
- e) Menerima kuitansi tambahan kas atau setoran kas beserta uangnya dari BRI Unit yang diterima di Kanca.

Wewenang :

- 1) Menyetujui pembayaran transaksi tunai dan kliring dalam batas wewenangnya.
- 2) Melaksanakan fungsi checker atas transaksi tunai (pada saat merangkap sebagai Teller).

- 3) Menandatangani Nota UD-1A untuk tambahan kas dengan pejabat lain yang ditunjuk.

4. *Teller*

Tanggung Jawab dan Tugas :

- a) Membuat aplikasi tambahan kas awal dan menerima uang dari Supervisor/OO.
- b) Menerima uang setoran dari nasabah dan mencocokkan dengan tanda setorannya.
- c) Membayar uang kepada nasabah yang berhak.
- d) Meneliti kesahan bukti kas yang diterima.
- e) Mengesahkan dalam OLSIB dan menandatangani bukti kas atas transaksi tunai yang ada dalam batas wewenangnya.

Wewenang :

- 1) Menyetujui pembayaran transaksi tunai dalam batas wewenangnya.
- 2) Melaksanakan fungsi *checker* atas transaksi tunai.

5. *Teller Kliring*

Tanggung Jawab dan Tugas :

- a) Menerima dan meneliti kesahan tanda setoran dan warkat kliring penyerahan dari nasabah/UPN (Unit Pelayanan Nasabah).
- b) Membuku tanda setoran kliring dan nota kredit/nota debit.
- c) Menyerahkan warkat kliring ke Petugas Kliring.
- d) Menerima dan membuku warkat kliring penyerahan yang ditolak oleh Bank lain.

Wewenang :

- 1) Menyetujui transaksi kliring dalam batas wewenangnya.
- 2) Melaksanakan fungsi *checker* atas transaksi kliring.

6. *Teller Tkk*

Tanggung Jawab dan Tugas :

- a) Mengambil uang dari BI/Kancako (Kantor Cabang Koordinator)/BRI Unit/ KCP.
- b) Menyetor uang ke BI/Kancako/BRI Unit/KCP.

- c) Menjaga keamanan uang yang dibawa.
- d) Menghitung dan menyetir uang.
- e) Memelihara kerjakan Register TKK.

7. Petugas *Paument Point*

Tanggung Jawab dan Tugas :

- a) Menerima setoran uang.
- b) Memeriksa kebenaran dan kesahan bukti setoran dan dokumen pendukungnya.
- c) Melakukan penyetoran uang ke Teller atau Supervisor (dalam bertindak sebagai Teller).

8. Kepala Seksi Pelayanan

Tanggung Jawab dan Tugas :

- a) Melakukan pengawasan atas semua kegiatan pelayanan dana, jasa (termasuk rekening kerjasama serta devisa) dan pinjaman yang dilakukan oleh UPN.
- b) Menginput data pemberian cek/BG (*Billet Giro*) kepada nasabah.
- c) Mengaktifkan pembukuan rekening simpanan.

Wewenang :

- 1) Bertindak sebagai *checker* atas semua transaksi pemindahbukuan yang ada dalam bidang pelayanan.
- 2) Mengoperasikan PC artomail, Bulog, Cepebri dan Pelayanan Devisa.
- 3) Menandatangani nota UD-1A bersama-sama Pejabat lain, kecuali untuk tambahan kas BRI.

9. Unit Pelayanan Masabah

Tanggung Jawab dan Tugas :

- a) Memberikan informasi semua produk simpanan, jasa perbankan kepada calon nasabah/nasabah.
- b) Memelihara kerjakan Register Nomor Nota Transfer keluar.
- c) Menyiapkan alikasi pelayanan rekening kerjasama sesuai ketentuan yang berlaku.

Wewenang :

- 1) Bertindak sebagai maker atas transaksi pemindahbukuan dana dan jasa Bank (termasuk devisa).
- 2) Menandatangani kebenaran bukti pembukuan dengan dokumen sumber.
- 3) Mengoperasikan mesin encode dan PC SOKL (*Personal Computer System On Line Kliring*).

10. Petugas *Entry Data*

Tanggung Jawab dan Tugas :

- a) Memeriksa kebenaran bukti pembukuan dengan dokumen sumber.
- b) Membuku semua transaksi pemindahbukuan ke OLSIB.

Wewenang :

- 1) Menandatangani DMH (Daftar Mutasi Harian) sebagai Maker.

d. Fungsi Administrasi Kredit

Tanggung jawab dan Tugas :

- 1) Mengelola proses dan prosedur administrasi kredit di Kantor Cabang.
- 2) Menerima, meneliti dan mencatat setiap permohonan kredit sesuai dengan Pasar Sasaran, Kriteria Resiko yang diterima (KRD), KND.
- 3) Menerima dan memeriksa kelengkapan persyaratan administrasi atas setiap permohonan kredit.
- 4) Memelihara dan mengerjakan data portofolio kredit (*up date* data statis dan dinamis pinjaman).

e. Fungsi Akuntansi dan Laporan

Tanggung Jawab dan Tugas :

- a) Memastikan bahwa proses pembukuan di Kanca telah benar dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- b) Melakukan *open* dan *close* system OLSIB.
- c) Memelihara dan mengerjakan nota-nota masuk dan keluar dengan benar dan sesuai ketentuan yang berlaku.

- d) Meneliti kebenaran dan keabsahan dokumen sumber atas setiap transaksi keuangan yang terjadi di Kanca.

Wewenang :

- 1) Meminta data/informasi yang diperlukan untuk pembuatan laporan kepada semua fungsi/sub fungsi yang ada di Kanca.

f. Fungsi Rumah Tangga dan Kesekretariatan

1. Kepala Seksi Rumah Tangga

Tanggung Jawab dan Tugas :

- a) Memastikan bahwa tugas-tugas di bidang personalia, logistik, kesekretariatan dan keamanan di Kanca telah dilaksanakan secara efektif dan efisien dan sesuai ketentuan yang berlaku.

Wewenang :

- 1) Memeriksa/mengesahkan (*Checker/signer*) atas setiap transaksi keuangan yang berkaitan dengan bidang rumah tangga dan kesekretariatan

2. Sekretaris

Tanggung Jawab dan Tugas :

- a) Mengangendakan surat keluar dan surat masuk dengan tertib sesuai ketentuan yang berlaku.
- b) Mengatur lalulintas pembicaraan melalui telepon.
- c) Mendistribusikan semua surat masuk kepada Pejabat yang berwenang di Kanca.
- d) Menyiapkan surat keluar untuk diserahkan kepada Petugas Ekspedisi.
- e) Mengatur agenda kerja Pinca.
- f) Melayani tamu-tamu yang akan bertemu Pinca.
- g) Mengirim surat/berita penting lainnya melalui telex/fac atas perintah Pinca.
- h) Menyiapkan konsep dan mengetik surat sesuai perintah Pinca.
- i) Menindak lanjuti semua temuan audit, baik dari intern maupun ekstern BRI.

3. Petugas Personalia

Tanggung Jawab dan Tugas :

- a) Memelihara dan mengerjakan gaji pegawai, biaya pengobatan, cuti pegawai dan hak-hak pegawai lainnya dengan benar sesuai dengan ketentuan kepegawaian yang berlaku.
- b) Memelihara dan mengerjakan file kepegawaian secara tertib.
- c) Memelihara kerjakan absensi pegawai.

4. Petugas Logistik

Tanggung Jawab dan Tugas :

- a) Memelihara kebutuhan logistik kepada pegawai sesuai kebutuhan.
- b) Mengadministrasikan semua Aktiva Tetap Kanca dengan tertib dan benar.

g. Fungsi *Internal Control*

Tanggung Jawab dan Tugas :

- 1) Memastikan bahwa semua kegiatan operasional di Kanca (bidang kredit, dana, jasa) telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur operasional dan dapat mengamankan aset BRI.
- 2) Memastikan bahwa kegiatan perkreditan telah dilaksanakan sesuai dengan KUP BRI/KKP.
- 3) Membantu Pinca dalam melaksanakan waskat di Kantor Cabang, agar resiko kerugian yang lebih besar dapat dicegah lebih dini.

Wewenang :

- a) Meminta informasi, dokumen kredit dan non kredit, bukti pembukuan kepada semua fungsi di Kanca untuk kepentingan pelaksanaan pengawasan.
- b) Memberikan rekomendasi jalan keluar kepada Pinca atas setiap kasus yang terjadi di Kanca, baik menyangkut bidang perkreditan maupun operasional.

4.2 Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini adalah karyawan wanita PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Lumajang, yaitu sebanyak 60 orang responden. Karakteristik responden dalam penelitian ini, yaitu karakteristik responden berdasarkan usia dan lama bekerja.

4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia responden terbagi dalam 3 kelompok dari 60 responden, yaitu 20 – 30 tahun, 31 – 40 tahun dan diatas 41 tahun. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, didapati karakteristik responden berdasarkan usia dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 4.1. Berikut data responden berdasarkan usia :

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	
	Jumlah	Persentase
20 – 30 tahun	20	33,34%
31 – 40 tahun	34	56,67%
dias 41 tahun	6	10%
Jumlah	60	100%

Sumber : Data diolah, Juli 2015

Berdasarkan Tabel 4.1, dapat diketahui bahwa responden yang paling banyak atau mayoritas yang menjadi karyawan wanita PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Lumajang adalah responden yang berumur diantara 31 – 40 tahun, sedangkan minoritas responden yang menjadi karyawan wanita PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Lumajang adalah responden yang berumur diantara 20 – 30 tahun dan diatas 41 tahun.

4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja

Lama bekerja responden terbagi dalam 3 kelompok dari 60 responden, yaitu 1 – 5 tahun, 5 – 10 tahun, dan diatas 11 tahun. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, didapati karakteristik responden

berdasarkan lama bekerja dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 4.2. Berikut data responden berdasarkan lama bekerja ;

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama bekerja

Lama Bekerja	Jumlah	
	Jumlah	Persentase
1 – 5 tahun	13	21,67%
6 – 10 tahun	30	50%
Diatas 11 tahun	17	28,33%
Jumlah	60	100%

Sumber : Data diolah, Juli 2015

Berdasarkan Tabel 4.2, dapat diketahui bahwa responden yang paling banyak atau mayoritas responden yang menjadi karyawan wanita PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Lumajang adalah responden yang telah bekerja selama 6 – 10 tahun, sedangkan minoritas responden yang menjadi karyawan wanita PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Lumajang adalah responden yang telah bekerja selama 1 – 5 tahun dan diatas 11 tahun.

4.3 Hasil Analisis

4.3.1 Uji Instrument

a. Uji Validitas

Uji validitas dimaksudkan untuk mengetahui seberapa besar ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Uji validitas sebagai alat ukur dalam penelitian ini, yaitu menggunakan korelasi *product moment pearson's*, yaitu menggunakan analisis faktor dengan *Measure of Sampling Aquadency* (MSA) serta *KMO & Bartlett's Test*, kemudian hasil MSA dan signifikansi dari *KMO & Bartlett's Test* tersebut dibandingkan dengan angka kritis taraf signifikan 5% (Latan, 2013:24). Berikut pada Tabel 4.3, hasil pengujian validitas:

Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas

Indikator	<i>Measure of Sampling Aquadency (MSA)</i>	<i>Cutt off</i>	<i>KMO & Bartlett's Test (Sig.)</i>	<i>a</i>	Keterangan
X _{1.1}	0,595	> 0,5			Valid
X _{1.2}	0,537	> 0,5	0,001	< 0,05	Valid
X _{1.3}	0,595	> 0,5			Valid
X _{2.1}	0,521	> 0,5			Valid
X _{2.2}	0,662	> 0,5	0,008	< 0,05	Valid
X _{2.3}	0,522	> 0,5			Valid
X _{3.1}	0,586	> 0,5			Valid
X _{3.2}	0,610	> 0,5			Valid
X _{3.3}	0,604	> 0,5	0,003	< 0,05	Valid
X _{3.4}	0,544	> 0,5			Valid
X _{3.5}	0,561	> 0,5			Valid
Y ₁	0,625	> 0,5			Valid
Y ₂	0,552	> 0,5			Valid
Y ₃	0,507	> 0,5	0,000	< 0,05	Valid
Y ₄	0,707	> 0,5			Valid
Y ₅	0,680	> 0,5			Valid

Sumber : Lampiran 3

Berdasarkan tabel 4.3, diketahui bahwa masing-masing indikator (item) dalam variabel yang digunakan mempunyai hasil nilai *measure of sampling aquadency* (MSA) > 0,5 dengan signifikansi 0,000 < 0,05, sehingga indikator (item) yang digunakan dalam variabel penelitian ini dapat dinyatakan sesuai atau relevan dan dapat digunakan sebagai item dalam pengumpulan data.

b. Uji Reliabilitas

Pengujian ini dilakukan untuk menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten. Suatu pertanyaan atau pernyataan yang baik adalah pertanyaan atau pernyataan yang jelas mudah dipahami dan memiliki interpretasi yang sama meskipun disampaikan kepada responden yang berbeda dan waktu yang berlainan. Uji reliabilitas menggunakan *cronbach's alpha*. Suatu instrument

dikatakan reliabel apabila *cronbach's alpha* lebih besar dari 0,60 (Prayitno, 2010:97). Berikut pada Tabel 4.4 disajikan hasil pengujian reliabilitas ;

Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Cutt off</i>	<i>N of Item</i>	Keterangan
X ₁	0,762	> 0,6	3	Reliabel
X ₂	0,713	> 0,6	3	Reliabel
X ₃	0,659	> 0,6	5	Reliabel
Y	0,816	> 0,6	5	Reliabel

Sumber : Lampiran 4

Berdasarkan Tabel 4.4, hasil uji reliabilitas diatas menunjukkan bahwa data yang diperoleh bersifat reliabel karena nilai *Cronbach's Alpha* yakni 0,762, 0,713, 0,659, dan 0,816 > 0,60, sehingga data yang diperoleh dapat dinyatakan reliabel atau layak sebagai alat dalam pengumpulan data.

c. Uji Normalitas

Uji normalitas data dilakukan untuk mengetahui apakah data yang diperoleh berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas yang dilakukan terhadap sampel dilakukan dengan menggunakan *kolmogorov-smirnov test* dengan menetapkan derajat keyakinan (α) sebesar 5% (Prayitno, 2010:71). Hasil pengujian dapat disajikan sebagai berikut :

Tabel 4.5 Hasil Uji Normalitas

<i>Test of Normality</i>	<i>Kolmogorov-Smirnov</i>		
	Sig.	<i>Cutt off</i>	Keterangan
X ₁	0,094	> 0,05	Normal
X ₂	0,107	> 0,05	Normal
X ₃	0,122	> 0,05	Normal
Y	0,170	> 0,05	Normal

Sumber : Lampiran 5

Berdasarkan tabel 4.5, dapat diketahui bahwa nilai probabilitas atau signifikansi untuk masing-masing variabel, yaitu 0,094, 0,107, 0,122 dan 0,170 < 0,05, sehingga dapat dinyatakan bahwa data dalam penelitian ini berdistribusi normal.

4.3.2 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda berkaitan dengan studi ketergantungan suatu variabel *dependen* pada satu atau lebih variabel *independen* dengan tujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel *independen* terhadap variabel *dependen*. Hasil analisis regresi linier berganda antara variabel *independen* yaitu konflik peran ganda, stres kerja, dan *self efficacy*, serta variabel *dependen* yaitu kinerja. Berikut pada Tabel 4.7 disajikan hasil analisis regresi linear berganda :

Tabel 4.6 Hasil Regresi Berganda

Variabel <i>Independent</i>	<i>Unstandardized</i> <i>Coefficients B</i>	t	<i>t</i> _{tabel}	Sig.	A	Keterangan
(<i>Constant</i>)	-0,186	-	-	-	-	-
Konflik peran ganda (<i>X</i> ₁)	0,329	3,692	> 2,004	0,001	< 0,05	Signifikan
Stres kerja (<i>X</i> ₂)	0,271	2,935	> 2,004	0,005	< 0,05	Signifikan
Self efficacy (<i>X</i> ₃)	0,398	4,294	> 2,004	0,000	< 0,05	Signifikan
<i>Adjusted R Square</i> = 0,641				F. Hitung = 36,182 Sig. F = 0,000		

Sumber : Lampiran 6

Berdasarkan koefisien regresi, maka persamaan regresi yang dapat dibentuk adalah ;

$$Y = -0,186 + 0,329X_1 + 0,271X_2 + 0,398X_3 + e$$

- Nilai konstanta -0,186, menunjukkan bahwa jika tidak ada konflik peran ganda, stres kerja, dan *self efficacy* maka nilai kinerja sebesar -0,186;
- Nilai koefisien 0,329 pada konflik peran ganda menunjukkan bahwa koefisien variabel (*X*₁) konflik peran ganda berpengaruh secara signifikan terhadap variabel (*Y*) kinerja.
- Nilai koefisien 0,271 pada stres kerja menunjukkan bahwa koefisien variabel (*X*₂) stres kerja berpengaruh secara signifikan terhadap variabel (*Y*) kinerja.

- d. Nilai koefisien 0,398 pada *self efficacy* menunjukkan bahwa koefisien variabel (X_3) *self efficacy* berpengaruh secara signifikan terhadap variabel (Y) kinerja.

4.3.3 Uji Asumsi Klasik

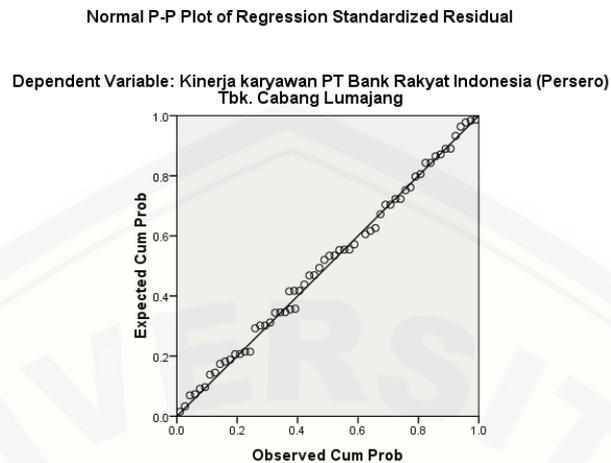
Setelah memperoleh model, maka langkah selanjutnya yang dilakukan adalah menguji apakah model yang dikembangkan bersifat BLUE (*Best Linier Unbiased Estimator*) (Gujarati dalam Latan, 2013:14). Asumsi BLUE yang harus dipenuhi antara lain yaitu : data berdistribusi normal, tidak ada multikolinieritas, dan tidak adanya heteroskedastisitas. Pengujian asumsi klasik dilakukan pada model regresi linear berganda yang dijelaskan sebagai berikut ;

- a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan 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). Dasar pengambilan keputusan antara lain :

- 1) Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas;
- 2) Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Adapun hasil pengujian disajikan pada Gambar 4.2, sebagai berikut :



Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas

Gambar 4.1, 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

Asumsi multikolinieritas adalah keadaan dimana terjadi hubungan linier yang sempurna atau mendekati sempurna antar variabel independen dalam model. Uji multikolinieritas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan linear dalam variabel independen dalam model. Ada atau tidaknya multikolinieritas dapat dilihat dari nilai *Variance Inflation Factor* (VIF). Latan (2013:61), menyatakan bahwa indikasi multikolinieritas pada umumnya terjadi jika VIF lebih dari 10, maka variabel tersebut mempunyai persoalan multikolinieritas dengan variabel bebas lainnya. Berikut ini disajikan hasil uji multikolinieritas ;

Tabel 4.7 Uji Multikolinieritas

<i>Test of Multikolinierity</i>	VIF	<i>Cutt off</i>	Keterangan
Konflik peran ganda (X ₁)	1,543	< 10	Tidak terjadi multikolinieritas
Stres kerja (X ₂)	1,789	< 10	Tidak terjadi multikolinieritas
Self efficacy (X ₃)	1,571	< 10	Tidak terjadi multikolinieritas

Sumber : Lampiran 6

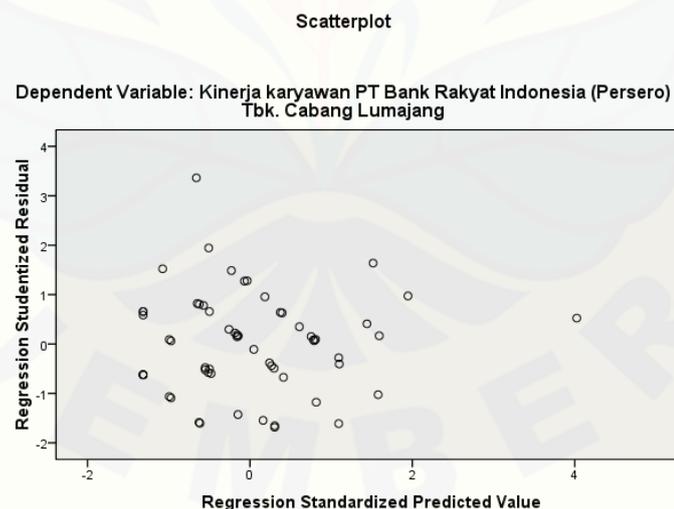
Tabel 4.7, menunjukkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antar variabel *independen* karena menunjukkan nilai VIF kurang dari 10.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Cara memprediksi ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dari pola gambar scatterplot model tersebut (Latan, 2013:39). Dasar pengambilan keputusan antara lain :

- 1) Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik (point-point) yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka telah terjadi heteroskedastisitas;
- 2) Jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Adapun hasil pengujian disajikan pada Gambar 4.3, sebagai berikut ;



Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Gambar 4.2, menunjukkan bahwa tidak adanya heteroskedastisitas, karena tebaran data tidak membentuk garis tertentu atau tidak terdapat pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka nol pada sumbu Y.

4.3.4 Uji Hipotesis

a) Uji F

Uji F dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh konflik peran ganda, stres kerja, dan *self efficacy* terhadap variabel *dependen* yaitu kinerja karyawan wanita secara simultan. Tabel distribusi F dicari pada $\alpha = 5\%$, dengan derajat kebebasan (df) df_1 atau $4-1 = 3$, dan df_2 $n-k-1$ atau $60-3-1 = 54$. Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda (dalam hal ini untuk menguji pengaruh secara simultan) diperoleh hasil, yaitu bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($36,182 > 2,77$) dan signifikansi ($0,000 < 0,05$), maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya variabel konflik peran ganda, stres kerja, dan *self efficacy* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan wanita PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Lumajang.

b) Uji t

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah variabel *independen* berpengaruh terhadap variabel *dependen* secara signifikan secara parsial. Tabel distribusi t dicari pada $\alpha = 5\%$ (uji 2 sisi, $0,05 : 2 = 0,025$) dengan derajat kebebasan (df) $n-k-1$ atau $60-3-1 = 56$. Hasil analisis regresi berganda adalah untuk mengetahui pengaruh konflik peran ganda, stres kerja, dan *self efficacy* terhadap variabel *dependen* yaitu kinerja. Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda (dalam hal ini untuk menguji pengaruh secara parsial) diperoleh hasil yang dapat dinyatakan berikut :

1. Variabel konflik peran ganda (X_1) memiliki nilai t $3,692 > 2,004$ dan signifikansi $0,001 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti secara parsial variabel konflik peran ganda berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan wanita PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Lumajang;
2. Variabel stres kerja (X_2) memiliki nilai t $2,935 > 2,004$ dan signifikansi $0,005 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti secara parsial

variabel stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan wanita PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Lumajang;

3. Variabel *self efficacy* (X_3) memiliki nilai t 4,294 > 2,004 dan signifikansi $0,000 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti secara parsial variabel *self efficacy* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan wanita PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Lumajang.

c) Uji R^2 (Koefisien Determinasi)

Berfungsi untuk mengetahui besarnya proporsi atau sumbangan pengaruh variabel *independen* terhadap variabel *dependen* secara keseluruhan, maka dapat ditentukan dengan uji koefisien determinasi berganda (R^2). Dilihat dari nilai koefisien determinasi berganda, hasil analisis menunjukkan bahwa besarnya persentase sumbangan pengaruh variabel konflik peran ganda, stres kerja, dan *self efficacy* terhadap kinerja karyawan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Lumajang, dapat dilihat dari nilai *Adjusted R Square* (R^2) menunjukkan sebesar 0,641 atau 64,1% dan sisanya 35,9% dipengaruhi atau dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini, seperti kompensasi yang diberikan kepada karyawan wanita, motivasi karyawan wanita, dan budaya organisasi yang ada didalam perbankan.

4.4 Pembahasan

Hasil pengujian koefisien dari analisis regresi linier berganda menunjukkan konflik peran ganda, stres kerja, dan *self efficacy* berpengaruh secara simultan dan parsial terhadap kinerja karyawan wanita PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Lumajang. Berdasarkan hasil pengujian tersebut, maka disimpulkan bahwa hipotesis yang menyatakan “ada pengaruh konflik peran ganda, stres kerja, dan *self efficacy* terhadap kinerja karyawan wanita PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Lumajang” adalah diterima. Hal ini mengindikasikan bahwa jika konflik peran ganda, stres kerja, dan *self efficacy*

memiliki nilai positif, maka akan memberikan pengaruh dalam meningkatkan kinerja karyawan wanita PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Lumajang.

4.4.1 Pengaruh Konflik Peran Ganda Terhadap Kinerja Karyawan

Dalam penelitian yang telah dilakukan mengenai konflik peran ganda yang dialami oleh karyawan wanita PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Lumajang membuktikan adanya pengaruh positif terhadap kinerja. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan wanita yang ada dan bekerja di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Lumajang memang relatif cenderung memiliki mental dan karakteristik yang baik dalam bekerja. Mereka bekerja dengan berbagai tuntutan yang telah diberikan dan ditanggungjawabkan oleh pimpinan dari PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Lumajang, namun mereka juga sadar tugas sebagai seorang istri yang harus memberikan kasih sayang untuk keluarga dan memberikan kebutuhan lainnya didalam keluarga, seperti memasak, merawat anak, dan lain sebagainya.

Karyawan wanita PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Lumajang umumnya telah lama bekerja disana, mereka telah memberikan yang terbaik untuk Bank BRI dengan melakukan tanggungjawabnya, seperti masuk sesuai jadwal, mengerjakan berbagai laporan, memberikan layanan yang baik kepada nasabahnya, dan lain sebagainya. Mereka menyadari bahwa pekerjaannya sebagai karyawan wanita di perbankan relatif sangat sibuk yang mengakibatkan kebersamaan dengan keluarga berkurang, namun mereka beranggapan bahwa hal tersebut merupakan hal yang biasa dan wajar dalam rumah tangga karena mereka telah membicarakan dan mendiskusikannya.

Karyawan wanita PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Lumajang menghasilkan kinerja yang baik, seperti tugas-tugas terselesaikan walaupun sedang banyak masalah tapi 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 pekerjaan dirumah dan meluangkan waktunya untuk keluarga. Hal ini mendukung

pernyataan dari Yavas *at all*,. (dalam Habibullah, 2010) bahwa orang yang mengalami konflik interpersonal dan ketegangan ditempat kerja cenderung fokus pada aktivitas kerja mereka untuk melindungi diri dari ketegangan lebih lanjut dan untuk mampu mencapai tingkat kinerja yang lebih tinggi.

Hasil penelitian ini memiliki kesamaan pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Endah Meidah (2010) untuk mengetahui pengaruh konflik peran ganda, kecerdasan emosional, dan komitmen organisasi terhadap kinerja perawat, disimpulkan bahwa variabel konflik peran ganda berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja perawat wanita. Hal ini dapat terjadi karena perawat wanita telah dapat meminimalisir potensi terjadinya konflik peran ganda dan dapat bersikap profesional di tempat kerja dengan tidak mencampuradukkan antara urusan rumah tangga dengan urusan pekerjaan.

4.4.2 Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa stres kerja yang dialami oleh karyawan wanita PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Lumajang cenderung relatif rendah, mereka memang mengalami stres dalam bekerja namun mereka telah memberikan solusi dari berbagai macam aktivitasnya. Karyawan wanita umumnya bekerja didalam kantor sebagai costumer service, teller, front office, sekretaris, dan back office, mereka sangat berkomitmen terhadap pekerjaannya sehingga mereka tetap dapat menyelesaikan target yang diberikan dalam memberikan ketepatan dalam keluar masuknya transaksi, melakukan pelaporan yang tepat secara online dan melakukan pengarsipan keuangan yang sesuai dengan administratif dari Bank BRI.

Robbins (2003) menyatakan tingkat stress yang mampu dikendalikan dapat membuat karyawan melakukan pekerjaannya dengan lebih baik karena membuat mereka mampu meningkatkan intensitas kerja, kewaspadaan, dan kemampuan berkreasi. Penelitian Ratna Kartika Sari, Nasir Azis, Amri (2014) menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pemeriksa.

4.4.3 Pengaruh *Self Efficacy* Terhadap Kinerja Karyawan

Penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa *self efficacy* dari karyawan wanita PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Lumajang relatif menyukai tantangan dalam bekerja diperbankan dan mereka menyukai karakteristik pekerjaan diperbankan. Pekerjaan yang ada memang hanya relatif berhubungan dengan berbagai perangkat komputer, internet, transaksi uang, dan nasabah. Meskipun mereka dituntut dengan berbagai beban kerja namun mereka yakin tetap dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan baik.

Menurut Kreitner dan Kinicki (2003) *self efficacy* adalah keyakinan seseorang mengenai peluangnya untuk berhasil mencapai tugas tertentu. Pada penelitian Veronika Prasetya (2013) menyatakan bahwa *self efficacy* berpengaruh signifikan terhadap kinerja hal ini membuktikan bahwa karyawan wanita dapat menyelesaikan tugas-tugas di kantor dengan baik.

4.5 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. Misalnya, karyawan wanita yang bertugas sebagai customer service akan memiliki tekanan maupun tuntutan yang berbeda dengan seorang karyawan wanita yang memiliki tanggung jawab sebagai teller sehingga tingkat konflik dalam perannya sebagai ibu rumah tangga dan sebagai wanita karir akan berbeda pula.

Selain itu, karyawan wanita yang diambil sebagai responden dalam penelitian ini berdasarkan keseluruhan divisi kerja yang ada di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Lumajang tanpa memberikan spesifikasi yang jelas. Penelitian ini hanya dilakukan kepada responden yang berperan ganda atau sudah menikah namun tidak melihat atau mengkhususkan pada yang memiliki anak maupun tidak.

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan pada penelitian ini, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut ;

- a. Konflik peran ganda berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan wanita PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Lumajang. Hal ini membuktikan bahwa adanya konflik peran ganda yang disadari dan diatur dengan baik antara tuntutan pekerjaan dan tuntutan dalam keluarga maka akan meningkatkan kinerja karyawan wanita;
- b. Stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan wanita PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Lumajang. Hal ini membuktikan bahwa adanya stres kerja yang dapat diminimalisir dengan baik maka akan meningkatkan kinerja karyawan wanita;
- c. *Self efficacy* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan wanita PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Lumajang. Hal ini membuktikan bahwa adanya *self efficacy* yang dimanfaatkan secara optimal oleh karyawan maka akan meningkatkan kinerja karyawan wanita.
- d. Konflik peran ganda, stres kerja, dan *self efficacy* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan wanita PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Lumajang.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan, maka dapat disarankan sebagai berikut ;

- a. Pihak Manajemen PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Lumajang dihimbau lebih memperhatikan konflik peran ganda yang dialami oleh karyawan wanita dengan melakukan evaluasi terhadap beban kerjanya, dan memberikan ketepatan waktu yang relatif sesuai untuk pulang kerjanya;
- b. Pihak Manajemen PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Lumajang dihimbau lebih memperhatikan stres kerja yang dialami oleh

karyawan wanita dengan melakukan intruksi khusus atau arahan pada saat briefing untuk lebih meningkatkan kerjasama dan sikap saling membantu dalam tim kerjanya;

- c. Pihak Manajemen PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Lumajang dihimbau lebih meningkatkan pentingnya *self efficacy* pada karyawan wanita dengan melakukan atau memberikan kesempatan pada karyawan wanitanya untuk dapat berkerja secara aktif dan optimal sesuai dengan kemampuan kerjanya.



Daftar Pustaka

- Afina Murtiningrum. 2005. "Analisis Pengaruh Konflik Pekerjaan-Keluarga Terhadap Stres Kerja dengan Dukungan Sosial Sebagai Variabel Moderasi". Tesis Program Studi MM Pascasarjana Universitas Diponegoro Semarang. http://eprints.undip.ac.id/15215/1/Afina_Murtiningrum.pdf
- Alwisol. 2006. *Psikologi Kepribadian*. Malang: UMM Press
- Anggraini, H. (2010). *Hubungan Konflik Peran Ganda dan Kinerja di Lingkungan Kerja pada Ibu yang Bekerja di RSUD Blambangan, Banyuwangi*. Skripsi: Program Studi Psikologi, Jurusan Bimbingan Konseling dan Psikologi, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Malang.
- Anoraga, P. 2002. *Psikologi Kerja*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Ansari, S.A. 2011. *Gender difference : Work and family conflicts and family-work conflicts*. Pakistan Business Review.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan.Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Aritonang, HH. 2010. *Hubungan Keyakinan Diri (Self Efficacy) dengan perilaku nyeri pada pasien dengan nyeri kronis di RSUP H. Adam Malik Medan*. Tidak Diterbitkan. Skripsi. Medan: Universitas Sumatra Utara.
- Badan Pusat Statistik. 2000. *Data Komposisi Tenaga Kerja Indonesia*. Jakarta : BPS.
- Badan Pusat Statistik. 2012. *Data Komposisi Tenaga Kerja Indonesia*. Jakarta : BPS.
- Bandura, A. (1994). Self - Efficacy. *Encyclopedia of human behavior (Vol. 4, pp. 71-81)*.

- Bernhard Tewal, Florensia B. Tewal. 2014. *Pengaruh Konflik Peran Terhadap Kinerja Wanita Karir Pada Universitas Sam Ratulangi Manado*. Jurnal EMBA Vol.2 No.1 Maret 2014, Hal. 450-456.
- Cahyaningdyah, D. (2009). "Analisis Konflik Pekerjaan Keluarga pada Wanita Pekerja di Industri Perbankan". *Dinamika Manajemen Vol. 1 No.1* , 10-18.
- Christine W.S., Oktorina, M. & Mula, I. 2010. "Pengaruh konflik pekerjaan dan konflik keluarga terhadap kinerja dengan konflik pekerjaan keluarga sebagai intervening variabel (studi pada *dual career couple* di Jabodetabek)". *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. Vol.12. No.2. Hal.121-132.
- Duwi, Prayitno. 2010. *Paham Analisa Data Statistik Dengan SPSS*. Mediakom. Yogyakarta.
- Endah Meidah. 2013. "Pengaruh Konflik Peran Ganda, Kecerdasan Emosional, dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Perawat Wanita (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi)". Skripsi. Jakarta : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Greenhaus, Jeffrey H. 2002. *Work-Family Conflict*. Journal of The Academy of Management Review, 45: 1-9.
- Ghufron, M. Nur & Rini Risnawita .S. 2010. *Teori-teori Psikologi*. Jogyakarta: Ar-ruzz Media.
- Habibullah Jimad. 2010. *Pengaruh Konflik Peran Ganda Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawati Perbankan di Bandar Lampung*. Jurnal Bisnis dan Manajemen, Vol. 6 No.3, Mei 2010
- Hartono, T. 2009. *Manajemen Konflik: Short Course dan Workshop Kepemimpinan Tingkat Nasional IX*. Senat Mahasiswa FIA Unibraw. Malang.
- Indriyani Azazah. 2009. "Pengaruh konflik peran ganda dan stress kerja terhadap kinerja perawat rumah sakit (studi pada rumah sakit Roemani Muhammadiyah Semarang)", *Tesis*, Program Studi Magister Manajemen, Program Pascasarjana Universitas Diponegoro. Semarang. Hal.1-123.

- Irma Rahmadita. 2013. *Hubungan Antara Konflik Peran Ganda Dan Dukungan Sosial Pasangan Dengan Motivasi Kerja Pada Karyawati di Rumah Sakit Abdul Rivai-Berau*. eJournal Psikologi, 2013, 1 (1): 58-68 ISSN 0000-0000, ejournal.psikologi.fisip-unmul.org © Copyright 2013
- Jex, S. M; Paul D. Bliese; Sheri Buzzel;& Jessica Primeau. 2001. The Impact of Self-Efficacy on Stressor-Strain Relations: Coping Style as an Explanatory Mechanism. *Journal of Applied Psychology*. Vol. 86 no. 3 h. 401-409
- Latan, Hengky. 2013. *Analisis Multivariat Teknik dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta
- Lathifah, I. (2008). *Pengaruh Konflik Pekerjaan-Keluarga terhadap Turnover Intentions dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening*. Tesis: Program Studi Magister Sains Akuntansi, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Lilly, J.D., & Duffy, J.A. 2006. *A gender-sensitive study of McClelland's needs, stress, and turnover intent with work-family conflict*. *Women in Management Review*, 21 (8), 662-680.
- Luthans, F. 2005. *Perilaku Organisasi*. (alih bahasa V.A. Yuwono, dkk). Edisi Bahasa Indonesia. Yogyakarta: Andi
- Maherani, Atrani. 2008. *Pengaruh Konflik Peran Ganda dan Fear of Success Terhadap Kinerja Wanita Berperan Ganda*. Universitas Gunadarma.
- Mangkunegara, A.P. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia Cetakan I*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mangkunegara, A.A. 2009. *Evaluasi Kinerja SDM*. Cetakan Keempat. Bandung: PT. Refika Aditama
- Munandar, A. S. 2001. *Psikologi Industri dan Organisasi*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia (UI-Press)
- Mathis, R.L. and Jackson. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jilid 1 dan 2. Alih bahasa: Bayu Brawijaya. Salemba Empat: Jakarta.

- Nasrudin, A.M. dan S. Kumaresan. *Organisational Stressor*. Singapore Management Review, Vol. 27, No.2
- Nasution, M. 2001. *Manajemen Personalia*. Jakarta: Djambatan.
- Nilgun Anafarta. 2011. *The Relationship Between Work-Family Conflict & Job Satisfaction*. International Journal of Business & Management. Vol.6. No.4.
- Nimas Ayu Putri Laksmi, Cholichul Hadi. 2012. *Hubungan antara Konflik Peran Ganda (Work Family Conflict) dengan Kepuasan Kerja pada Karyawan bagian Produksi PT.X*. Fakultas Psikologi Universitas Airlangga Surabaya, Jurnal Psikologi Industri dan Organisasi Vol.1 No.02 , Juni 2012.
- Prayitno, D. 2010. *Paham Analisa Data Statistik Dengan SPSS*. Yogyakarta: MediaKom.
- Rahmasari, Lisda. 2010. *Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosi, dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Karyawan*. Majalah Ilmiah Informatika Vol. 3 No. 1. Januari 2012.
- Ratna Kartika Sari, Nasir Azis, Amri. 2014. *Pengaruh Konflik Peran Ganda Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Pemeriksa BPK RI Perwakilan Provinsi Aceh*. Jurnal Manajemen Pascasarjana Universitas Syiah Kuala Volume 3, No. 2, Mei 2014 pp. 29- 34.
- Robbins, Stephens P. 2003. *Perilaku Organisasi*. Edisi Kesepuluh. Prentice-Hall.
- Robbins, S. P. 2006. *Perilaku Organisasi Edisi ke 10*. Jakarta: Gramedia
- Robert Kreitner, Angelo Kinicki. (2003). *Perilaku organisasi*, Edisi pertama. Salemba empat: Jakarta.
- Rohman, Abdul. 2004. Hubungan Antara Self efficacy Dengan Stress Kerja Pada Sales Marketing P.T Lion Metal Works Jakarta". http://etd.library.ums.ac.id/go.php?id=jiptummpp_gdl-s1-2004-abdulrohma-234.
- Sanusi, Anwar. 2014. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.

- Santoso, Singgih. 2001. *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*. PT Gramedia, Jakarta.
- Santoso, S. 2002. *Statistik Parametrik*, Cetakan Ketiga. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sapariyah, Rina Ani. 2011. "Pengaruh *Self esteem, Self efficacy And Locos Of Control* Terhadap Kinerja Karyawan Dalam Perfektif Balance Scorecard pada Perum Pegadaian Boyolali". *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Perbankan*.
- Sugiyono. 2005. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Alfabeta: Bandung.
- Sinta Rismayanti. 2008. "Hubungan antara konflik peran ganda dengan motivasi kerja pada wanita karir". Skripsi tidak diterbitkan. Universitas Gunadarma.
- Susanto. 2009. "Analisis Pengaruh Konflik Kerja-keluarga terhadap Kepuasan Kerja Pengusaha Wanita di Kota Semarang". *Jurnal Aset*, Vol. 12 No.1, Februari: hal 75-85.
- Triaryati, Nyoman. 2003. "Pengaruh Adaptasi Kebijakan Mengenai *Work Family Issue* Terhadap Absen dan *Turnover*". Vol 5 No.1.
- Universitas Jember. 2012. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Jember: Badan Penerbit Universitas Jember.
- Veronika Prasetya. 2013. "Peran Kepuasan Kerja, *Self Esteem, Self Efficacy* Terhadap Kinerja Individual". *Jurnal Riset Manajemen dan Akuntansi* Vol. 1 No. 1, Februari 2013.
- Wirakristama, Richardus Chandra dan Suharnomo. 2011. *Analisis Konflik Peran Ganda Terhadap Kinerja Karyawan Wanita Pada PT.Nyonya Meneer Dengan Stress Kerja Sebagai Variabel Intervening*. Skripsi pada Fakultas Ekonomi UNDIP, Semarang.
- Yavas, U & Babakus, E. 2008. *Attitudinal And Behavioral Consequences of Work-Family Conflict And Family-Work Conflict: Does Gender Matter?*. *International Journal of Service Industry Management*, Vol. 19 No. 1.

LAMPIRAN 1. KUISIONER PENELITIAN

Kepada :

Yth Ibu Responden

Di tempat.

Dengan Hormat,

Berkaitan dengan penelitian yang saya lakukan dalam rangka penyusunan skripsi guna memenuhi syarat penyelesaian program studi S1 di Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember. Adapun penelitian yang saya lakukan berjudul “Pengaruh Konflik Peran Ganda, Stres Kerja, Dan *Self Efficacy* Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Lumajang”. Memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk meluangkan waktu menjawab pertanyaan atau pernyataan dalam kuesioner penelitian ini dengan sejujur-jujurnya.

Informasi yang Ibu berikan hanya akan digunakan untuk kepentingan ilmiah dalam penelitian ini. Peneliti akan menjamin kerahasiaan semua data dan jawaban dalam memberikan kebenaran data pada peneliti.

Atas partisipasi dan bantuan Ibu, saya ucapkan terimakasih.

Hormat saya,

Dwi Setya Vemidayanti

110810201210

IDENTITAS RESPONDEN

No. Responden : (diisi oleh peneliti)

Umur : 1) 20 – 30 tahun
2) 31 – 40 tahun
3) \geq 41 tahun

Masa/Lama Kerja : 1) 1 – 5 tahun
2) 6 – 10 tahun
3) \geq 11 tahun

A. Petunjuk Pengisian

Berilah tanda *checklist* (✓) pada pernyataan yang paling sesuai dengan anda pada salah satu kolom SS, S, R, TS, STS.

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

CS : Cukup Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

KONFLIK PERAN GANDA (X1)

NO	PERNYATAAN	KATEGORI PENILAIAN				
		SS	S	CS	TS	STS
1	Sebagai wanita karir saya tetap memaksimalkan peran sebagai istri.					
2	Banyaknya tuntutan pekerjaan tidak menjadikan perhatian saya terhadap keluarga berkurang.					
3	Terlalu sibuk dengan pekerjaan tidak membuat kebersamaan dengan keluarga berkurang.					

STRES KERJA (X2)

NO	PERNYATAAN	KATEGORI PENILAIAN				
		SS	S	CS	TS	STS
1	Pekerjaan saya tidak membahayakan fisik saya.					
2	Adanya beban kerja yang berlebih tidak menjadikan saya merasa tertekan.					
3	Saya tidak mudah cemas apabila pekerjaan yang saya kerjakan belum selesai.					

SELF EFFICACY (X3)

NO	PERNYATAAN	KATEGORI PENILAIAN				
		SS	S	CS	TS	STS
1	Dalam bekerja saya akan menyukai pekerjaan yang menantang.					
2	Saya percaya saya akan menjalankan tugas dengan baik bahkan jika tugas tersebut menjadi kompleks.					
3	Saya selalu merasa mampu untuk menyelesaikan setiap pekerjaan.					
4	Saya akan merasa puas dengan hasil kerja saya.					
5	Saya yakin saya dapat memanager hal-hal yang diperlukan untuk tugas yang akan saya kerjakan.					

KINERJA KARYAWAN (Y)

NO	PERNYATAAN	KATEGORI PENILAIAN				
		SS	S	CS	TS	STS
1	Dengan kemampuan yang saya miliki, saya dapat mencapai kualitas kerja sesuai dengan standar yang					

	ditentukan.					
2	Saya selalu berusaha mencapai target yang diberikan kepada saya.					
3	Saya selalu berusaha menyelesaikan tugas tepat pada waktunya.					
4	Dalam bekerja, saya mampu bekerja secara mandiri.					
5	Saya merasa memiliki komitmen dan tanggung jawab terhadap pekerjaan saya.					

LAMPIRAN 2. HASIL REKAPITULASI JAWABAN RESPONDEN DAN *METHOD SUCCESSION INTERVAL*

NO	X.1.1	X.1.2	X.1.3	X.2.1	X.2.2	X.2.3	X.3.1	X.3.2	X.3.3	X.3.4	X.3.5	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4
6	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4
7	4	4	4	5	4	4	4	5	3	4	4	5	5	5	5	4
8	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5
9	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4
10	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5
11	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
12	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4
13	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
14	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	5	4	4	4
15	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
16	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5
17	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5
18	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4
19	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5
20	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4
21	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5
22	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5
23	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4
26	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
29	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5
30	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4

31	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4
32	5	4	4	4	4	5	5	5	3	3	5	5	3	4	5	4
33	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
35	4	5	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4
36	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	3	5	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4
39	5	4	5	4	4	4	5	4	3	4	5	4	5	5	4	4
40	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5
41	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4
42	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4
43	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5
46	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4
47	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4
48	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4
49	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4
50	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4
51	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4
54	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5
58	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4
59	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4
60	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5

NO	Successive Interval											Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5
	X.1.1	X.1.2	X.1.3	X.2.1	X.2.2	X.2.3	X.3.1	X.3.2	X.3.3	X.3.4	X.3.5					
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	1	4,871466	1	2,598238	4,919679	1	1	4,742112	2,563481	5,087129	3,002246	2,595868	4,783047	2,621683	2,607894	1
3	1	3,172282	1	1	3,197151	1	1	3,098857	2,563481	3,27371	3,002246	2,595868	3,12318	2,621683	1	1
4	1	4,871466	1	1	3,197151	1	2,595868	3,098857	4,059267	3,27371	3,002246	1	4,783047	4,160652	1	1
5	1	3,172282	1	1	3,197151	1	1	3,098857	2,563481	3,27371	4,594472	1	3,12318	4,160652	1	1
6	2,663797	3,172282	2,745403	1	4,919679	2,745403	1	3,098857	2,563481	3,27371	3,002246	2,595868	4,783047	4,160652	1	1
7	1	3,172282	1	2,598238	3,197151	1	2,595868	1	2,563481	3,27371	4,594472	2,595868	4,783047	4,160652	1	2,690956
8	1	4,871466	1	1	4,919679	1	1	3,098857	4,059267	3,27371	3,002246	2,595868	3,12318	2,621683	2,607894	2,690956
9	2,663797	3,172282	1	1	3,197151	2,745403	1	3,098857	4,059267	3,27371	4,594472	1	3,12318	4,160652	1	1
10	2,663797	3,172282	2,745403	2,598238	3,197151	1	2,595868	3,098857	4,059267	3,27371	3,002246	1	4,783047	4,160652	2,607894	1
11	1	4,871466	2,745403	2,598238	4,919679	1	2,595868	4,742112	4,059267	3,27371	4,594472	2,595868	4,783047	4,160652	2,607894	2,690956
12	1	4,871466	1	2,598238	3,197151	1	1	3,098857	4,059267	3,27371	3,002246	2,595868	3,12318	4,160652	1	2,690956
13	1	3,172282	1	1	3,197151	1	2,595868	4,742112	2,563481	3,27371	3,002246	1	3,12318	2,621683	1	1
14	1	4,871466	1	2,598238	3,197151	1	2,595868	3,098857	2,563481	3,27371	1	2,595868	3,12318	2,621683	1	1
15	2,663797	4,871466	1	2,598238	3,197151	1	2,595868	4,742112	4,059267	5,087129	3,002246	2,595868	4,783047	4,160652	2,607894	2,690956
16	1	3,172282	2,745403	2,598238	4,919679	1	2,595868	4,742112	4,059267	3,27371	4,594472	2,595868	3,12318	4,160652	2,607894	2,690956
17	1	3,172282	1	2,598238	3,197151	1	2,595868	3,098857	2,563481	5,087129	3,002246	1	3,12318	4,160652	2,607894	1
18	1	3,172282	1	2,598238	3,197151	1	1	3,098857	4,059267	3,27371	3,002246	1	3,12318	4,160652	1	2,690956
19	1	3,172282	1	1	4,919679	1	1	4,742112	2,563481	3,27371	3,002246	2,595868	3,12318	2,621683	2,607894	2,690956
20	2,663797	3,172282	1	1	3,197151	1	1	3,098857	4,059267	3,27371	3,002246	1	4,783047	2,621683	1	1
21	1	3,172282	1	2,598238	3,197151	2,745403	1	4,742112	4,059267	3,27371	3,002246	2,595868	3,12318	2,621683	2,607894	1
22	2,663797	4,871466	1	2,598238	4,919679	1	2,595868	4,742112	4,059267	3,27371	3,002246	1	4,783047	4,160652	2,607894	1
23	1	3,172282	1	2,598238	3,197151	1	1	3,098857	4,059267	5,087129	4,594472	1	3,12318	4,160652	1	1
24	1	3,172282	1	1	3,197151	1	1	3,098857	2,563481	3,27371	3,002246	1	3,12318	2,621683	1	1
25	1	3,172282	1	2,598238	3,197151	1	2,595868	3,098857	2,563481	3,27371	3,002246	1	3,12318	4,160652	1	1
26	1	3,172282	1	1	3,197151	1	2,595868	3,098857	2,563481	3,27371	4,594472	1	3,12318	2,621683	1	1
27	1	3,172282	1	1	3,197151	1	1	3,098857	4,059267	3,27371	3,002246	1	3,12318	2,621683	1	1
28	1	3,172282	1	1	3,197151	1	1	3,098857	2,563481	3,27371	3,002246	1	3,12318	2,621683	1	2,690956
29	2,663797	3,172282	2,745403	1	4,919679	1	1	3,098857	4,059267	3,27371	4,594472	2,595868	3,12318	2,621683	2,607894	1
30	1	3,172282	1	2,598238	3,197151	1	2,595868	3,098857	4,059267	3,27371	3,002246	1	4,783047	4,160652	2,607894	1

31	1	3,172282	1	1	4,919679	1	1	4,742112	4,059267	3,27371	3,002246	2,595868	3,12318	2,621683	2,607894	1
32	2,663797	3,172282	1	1	3,197151	2,745403	2,595868	4,742112	1	1	4,594472	2,595868	1	2,621683	2,607894	1
33	1	3,172282	2,745403	2,598238	4,919679	1	1	4,742112	4,059267	3,27371	3,002246	1	3,12318	4,160652	2,607894	2,690956
34	1	3,172282	1	1	3,197151	1	1	3,098857	2,563481	3,27371	3,002246	1	3,12318	2,621683	1	2,690956
35	1	4,871466	1	2,598238	1	1	2,595868	3,098857	2,563481	3,27371	3,002246	1	3,12318	4,160652	2,607894	1
36	2,663797	3,172282	1	1	3,197151	2,745403	2,595868	3,098857	4,059267	3,27371	3,002246	2,595868	3,12318	1	2,607894	1
37	1	3,172282	1	1	3,197151	1	1	3,098857	2,563481	3,27371	4,594472	1	3,12318	2,621683	1	1
38	1	3,172282	1	1	3,197151	2,745403	2,595868	3,098857	2,563481	3,27371	3,002246	1	3,12318	4,160652	1	1
39	2,663797	3,172282	2,745403	1	3,197151	1	2,595868	3,098857	1	3,27371	4,594472	1	4,783047	4,160652	1	1
40	2,663797	1	1	1	3,197151	1	1	3,098857	2,563481	5,087129	3,002246	2,595868	3,12318	2,621683	1	2,690956
41	2,663797	3,172282	1	1	3,197151	1	1	3,098857	4,059267	3,27371	3,002246	1	4,783047	4,160652	1	1
42	2,663797	3,172282	2,745403	2,598238	4,919679	1	2,595868	4,742112	4,059267	3,27371	3,002246	2,595868	4,783047	4,160652	2,607894	1
43	1	3,172282	1	2,598238	3,197151	1	2,595868	3,098857	2,563481	3,27371	3,002246	2,595868	3,12318	2,621683	1	1
44	1	3,172282	1	1	3,197151	1	1	3,098857	2,563481	3,27371	3,002246	1	3,12318	2,621683	1	1
45	1	3,172282	2,745403	1	3,197151	2,745403	1	3,098857	2,563481	5,087129	4,594472	2,595868	3,12318	4,160652	1	2,690956
46	1	3,172282	1	1	3,197151	1	1	3,098857	4,059267	3,27371	3,002246	1	3,12318	4,160652	1	1
47	1	3,172282	2,745403	2,598238	3,197151	2,745403	2,595868	3,098857	4,059267	3,27371	4,594472	2,595868	3,12318	4,160652	1	1
48	1	3,172282	1	1	3,197151	1	2,595868	3,098857	4,059267	3,27371	3,002246	2,595868	3,12318	4,160652	1	1
49	2,663797	3,172282	1	2,598238	3,197151	1	1	4,742112	2,563481	3,27371	4,594472	2,595868	3,12318	4,160652	1	1
50	1	4,871466	2,745403	1	3,197151	1	2,595868	3,098857	4,059267	3,27371	3,002246	2,595868	3,12318	4,160652	2,607894	1
51	1	4,871466	1	2,598238	3,197151	2,745403	2,595868	3,098857	2,563481	3,27371	3,002246	2,595868	3,12318	4,160652	1	1
52	1	3,172282	1	1	3,197151	1	1	3,098857	2,563481	3,27371	3,002246	1	3,12318	2,621683	1	1
53	2,663797	3,172282	1	2,598238	3,197151	2,745403	2,595868	4,742112	2,563481	3,27371	4,594472	2,595868	3,12318	4,160652	2,607894	1
54	1	3,172282	1	1	3,197151	2,745403	2,595868	4,742112	2,563481	3,27371	3,002246	2,595868	3,12318	2,621683	2,607894	1
55	1	3,172282	1	1	3,197151	1	1	3,098857	4,059267	5,087129	4,594472	1	3,12318	4,160652	2,607894	1
56	1	3,172282	1	1	3,197151	1	1	3,098857	2,563481	3,27371	3,002246	1	3,12318	2,621683	1	1
57	1	3,172282	1	2,598238	3,197151	1	2,595868	3,098857	2,563481	5,087129	4,594472	2,595868	3,12318	4,160652	1	2,690956
58	2,663797	3,172282	1	2,598238	3,197151	1	2,595868	3,098857	4,059267	3,27371	3,002246	1	3,12318	4,160652	2,607894	1
59	2,663797	4,871466	1	2,598238	3,197151	1	2,595868	3,098857	2,563481	3,27371	4,594472	2,595868	4,783047	4,160652	1	1
60	1	3,172282	2,745403	2,598238	3,197151	2,745403	2,595868	3,098857	4,059267	3,27371	4,594472	2,595868	3,12318	2,621683	2,607894	2,690956

LAMPIRAN 3. HASIL UJI VALIDITAS**KMO and Bartlett's Test**

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.593
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	17.225
	df	3
	Sig.	.001

Anti-image Matrices

		X.1.1	X.1.2	X.1.3
Anti-image Covariance	X.1.1	.755	.049	-.370
	X.1.2	.049	.977	-.127
	X.1.3	-.370	-.127	.740
Anti-image Correlation	X.1.1	.595 ^a	.057	-.495
	X.1.2	.057	.537 ^a	-.150
	X.1.3	-.495	-.150	.595 ^a

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.530
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	8.060
	df	3
	Sig.	.008

Anti-image Matrices

		X.2.1	X.2.2	X.2.3
Anti-image Covariance	X.2.1	.876	-.082	-.294
	X.2.2	-.082	.983	-.056
	X.2.3	-.294	-.056	.880
Anti-image Correlation	X.2.1	.521 ^a	-.088	-.334
	X.2.2	-.088	.662 ^a	-.060
	X.2.3	-.334	-.060	.522 ^a

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.565
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	23.312
	df	10
	Sig.	.003

Anti-image Matrices

		X.3.1	X.3.2	X.3.3	X.3.4	X.3.5
Anti-image Covariance	X.3.1	.970	-.117	-.023	.056	-.112
	X.3.2	-.117	.971	-.113	.018	.019
	X.3.3	-.023	-.113	.983	-.048	.028
	X.3.4	.056	.018	-.048	.984	-.105
	X.3.5	-.112	.019	.028	-.105	.976
Anti-image Correlation	X.3.1	.586 ^a	-.121	-.023	.058	-.115
	X.3.2	-.121	.610 ^a	-.116	.019	.020
	X.3.3	-.023	-.116	.604 ^a	-.049	.029
	X.3.4	.058	.019	-.049	.554 ^a	-.107
	X.3.5	-.115	.020	.029	-.107	.561 ^a

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.638
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	44.223
	df	10
	Sig.	.000

Anti-image Matrices

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5
Anti-image Covariance	Y.1	.636	.011	.068	-.245	-.269
	Y.2	.011	.865	-.294	-.059	-.045
	Y.3	.068	-.294	.867	-.019	-.070
	Y.4	-.245	-.059	-.019	.726	-.134
	Y.5	-.269	-.045	-.070	-.134	.695
Anti-image Correlation	Y.1	.625 ^a	.015	.091	-.360	-.404
	Y.2	.015	.552 ^a	-.339	-.074	-.058
	Y.3	.091	-.339	.507 ^a	-.024	-.090
	Y.4	-.360	-.074	-.024	.707 ^a	-.189
	Y.5	-.404	-.058	-.090	-.189	.680 ^a

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

LAMPIRAN 4. HASIL UJI RELIABILITAS

```
RELIABILITY
/VARIABLES=X.1.1 X.1.2 X.1.3
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.
```

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	60	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	60	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.765	3

```
RELIABILITY
/VARIABLES=X.2.1 X.2.2 X.2.3
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.
```

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	60	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	60	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.713	3

```
RELIABILITY
/VARIABLES=X.3.1 X.3.2 X.3.3 X.3.4 X.3.5
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.
```

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	60	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	60	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.659	5

```
RELIABILITY
/VARIABLES=Y.1 Y.2 Y.3 Y.4 Y.5
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.
```

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	60	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	60	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.816	5

LAMPIRAN 5. HASIL UJI NORMALITAS DATA

NPAR TESTS

/K-S(NORMAL)=Y X.1 X.2 X.3

/MISSING ANALYSIS.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Kinerja karyawan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Lumajang	Konflik peran ganda	Stres kerja	Self efficacy
N		60	60	60	60
Normal Parameters ^a	Mean	2.3986	2.1367	2.2193	3.1101
	Std. Deviation	.45398	.49153	.47765	.36404
Most Extreme Differences	Absolute	.143	.183	.177	.153
	Positive	.143	.183	.177	.153
	Negative	-.113	-.154	-.142	-.136
Kolmogorov-Smirnov Z		1.110	1.219	1.198	1.173
Asymp. Sig. (2-tailed)		.170	.094	.107	.122

a. Test distribution is Normal.

LAMPIRAN 6. HASIL ANALISIS REGRESI LINIER BERGANDA

DESCRIPTIVES VARIABLES=Y X.1 X.2 X.3

/STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kinerja karyawan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Lumajang	60	1.75	4.00	2.3986	.45398
Konflik peran ganda	60	1.55	4.00	2.1367	.49153
Stres kerja	60	1.53	4.00	2.2193	.47765
Self efficacy	60	2.51	4.00	3.1101	.36404
Valid N (listwise)	60				

REGRESSION

/DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N
 /MISSING LISTWISE
 /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA COLLIN TOL
 /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
 /NOORIGIN
 /DEPENDENT Y
 /METHOD=ENTER X.1 X.2 X.3
 /SCATTERPLOT=(*SRESID , *ZPRED)

 /RESIDUALS NORM(ZRESID) .

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kinerja karyawan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Lumajang	2.3986	.45398	60
Konflik peran ganda	2.1367	.49153	60
Stres kerja	2.2193	.47765	60
Self efficacy	3.1101	.36404	60

Correlations

	Kinerja karyawan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Lumajang	Konflik peran ganda	Stres kerja	Self efficacy
Pearson Correlation	Kinerja karyawan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Lumajang	.634	.618	.656
	Konflik peran ganda	1.000	.564	.457
	Stres kerja	.618	1.000	.570
	Self efficacy	.656	.457	1.000
Sig. (1-tailed)	Kinerja karyawan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Lumajang	.000	.000	.000
	Konflik peran ganda	.000	.000	.000
	Stres kerja	.000	.000	.000
	Self efficacy	.000	.000	.000
N	Kinerja karyawan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Lumajang	60	60	60
	Konflik peran ganda	60	60	60
	Stres kerja	60	60	60
	Self efficacy	60	60	60

Variables Entered/Removed^b

Mode	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Self efficacy, Konflik peran ganda, Stres kerja ^a		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kinerja karyawan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Lumajang

Model Summary^b

Mode	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.812 ^a	.660	.641	.27185

a. Predictors: (Constant), Self efficacy, Konflik peran ganda, Stres kerja

b. Dependent Variable: Kinerja karyawan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Lumajang

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	8.022	3	2.674	36.182	.000 ^a
	Residual	4.138	56	.074		
	Total	12.160	59			

a. Predictors: (Constant), Self efficacy, Konflik peran ganda, Stres kerja

b. Dependent Variable: Kinerja karyawan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Lumajang

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-.186	.305		-.608	.545		
	Konflik peran ganda	.329	.089	.356	3.692	.001	.649	1.543
	Stres kerja	.271	.099	.291	2.935	.005	.559	1.789
	Self efficacy	.398	.121	.409	4.294	.000	.654	1.571

a. Dependent Variable: Kinerja karyawan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Lumajang

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions			
				(Constant)	Konflik peran ganda	Stres kerja	Self efficacy
1	1	3.946	1.000	.00	.00	.00	.00
	2	.029	11.660	.16	.51	.06	.04
	3	.020	14.146	.04	.48	.80	.00
	4	.006	26.522	.80	.01	.14	.96

a. Dependent Variable: Kinerja karyawan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Lumajang

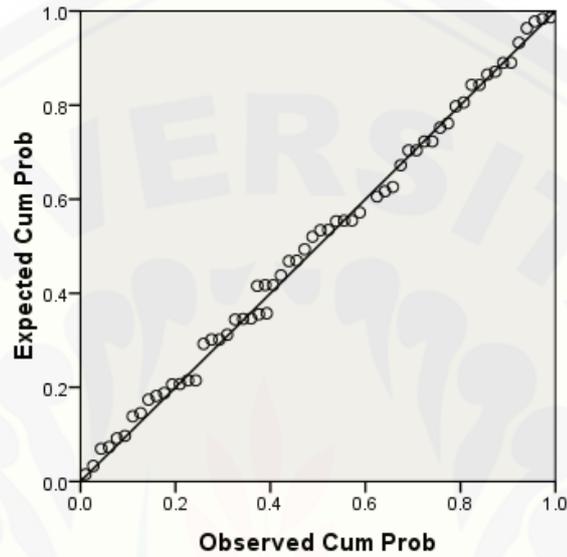
Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	1.9137	3.8828	2.3986	.36873	60
Std. Predicted Value	-1.315	4.025	.000	1.000	60
Standard Error of Predicted Value	.037	.155	.067	.021	60
Adjusted Predicted Value	1.9040	3.8269	2.3963	.36373	60
Residual	-.45397	.89086	.00000	.26484	60
Std. Residual	-1.670	3.277	.000	.974	60
Stud. Residual	-1.686	3.362	.004	1.003	60
Deleted Residual	-.46251	.93772	.00240	.28104	60
Stud. Deleted Residual	-1.715	3.730	.009	1.032	60
Mahal. Distance	.105	18.076	2.950	2.889	60
Cook's Distance	.000	.149	.015	.026	60
Centered Leverage Value	.002	.306	.050	.049	60

a. Dependent Variable: Kinerja karyawan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Lumajang

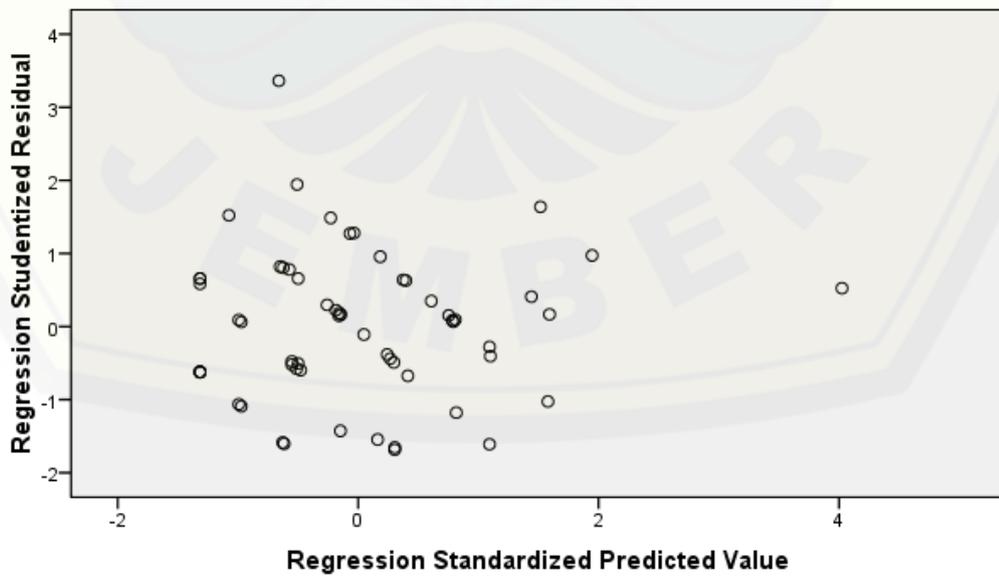
Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Kinerja karyawan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero)
Tbk. Cabang Lumajang



Scatterplot

Dependent Variable: Kinerja karyawan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero)
Tbk. Cabang Lumajang



LAMPIRAN 7. TABEL t

Titik Persentase Distribusi t (df = 41 – 80)

df \ Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
41	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127
42	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29595
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29089
44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
47	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291
48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891
49	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508
50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141
51	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789
52	0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3.25451
53	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127
54	0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66998	3.24815
55	0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515
56	0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3.24226
57	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3.23948
58	0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680
59	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421
60	0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3.23171
61	0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38905	2.65886	3.22930
62	0.67847	1.29536	1.66980	1.99897	2.38801	2.65748	3.22696
63	0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615	3.22471
64	0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604	2.65485	3.22253
65	0.67828	1.29471	1.66864	1.99714	2.38510	2.65360	3.22041
66	0.67823	1.29451	1.66827	1.99656	2.38419	2.65239	3.21837
67	0.67817	1.29432	1.66792	1.99601	2.38330	2.65122	3.21639
68	0.67811	1.29413	1.66757	1.99547	2.38245	2.65008	3.21446
69	0.67806	1.29394	1.66724	1.99495	2.38161	2.64898	3.21260
70	0.67801	1.29376	1.66691	1.99444	2.38081	2.64790	3.21079
71	0.67796	1.29359	1.66660	1.99394	2.38002	2.64686	3.20903
72	0.67791	1.29342	1.66629	1.99346	2.37926	2.64585	3.20733
73	0.67787	1.29326	1.66600	1.99300	2.37852	2.64487	3.20567
74	0.67782	1.29310	1.66571	1.99254	2.37780	2.64391	3.20406
75	0.67778	1.29294	1.66543	1.99210	2.37710	2.64298	3.20249
76	0.67773	1.29279	1.66515	1.99167	2.37642	2.64208	3.20096
77	0.67769	1.29264	1.66488	1.99125	2.37576	2.64120	3.19948
78	0.67765	1.29250	1.66462	1.99085	2.37511	2.64034	3.19804
79	0.67761	1.29236	1.66437	1.99045	2.37448	2.63950	3.19663
80	0.67757	1.29222	1.66412	1.99006	2.37387	2.63869	3.19526

LAMPIRAN 8. TABEL F

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
46	4.05	3.20	2.81	2.57	2.42	2.30	2.22	2.15	2.09	2.04	2.00	1.97	1.94	1.91	1.89
47	4.05	3.20	2.80	2.57	2.41	2.30	2.21	2.14	2.09	2.04	2.00	1.96	1.93	1.91	1.88
48	4.04	3.19	2.80	2.57	2.41	2.29	2.21	2.14	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
49	4.04	3.19	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
50	4.03	3.18	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.07	2.03	1.99	1.95	1.92	1.89	1.87
51	4.03	3.18	2.79	2.55	2.40	2.28	2.20	2.13	2.07	2.02	1.98	1.95	1.92	1.89	1.87
52	4.03	3.18	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.07	2.02	1.98	1.94	1.91	1.89	1.86
53	4.02	3.17	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
54	4.02	3.17	2.78	2.54	2.39	2.27	2.18	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
55	4.02	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.06	2.01	1.97	1.93	1.90	1.88	1.85
56	4.01	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
57	4.01	3.16	2.77	2.53	2.38	2.26	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
58	4.01	3.16	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.05	2.00	1.96	1.92	1.89	1.87	1.84
59	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.04	2.00	1.96	1.92	1.89	1.86	1.84
60	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.25	2.17	2.10	2.04	1.99	1.95	1.92	1.89	1.86	1.84
61	4.00	3.15	2.76	2.52	2.37	2.25	2.16	2.09	2.04	1.99	1.95	1.91	1.88	1.86	1.83
62	4.00	3.15	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.99	1.95	1.91	1.88	1.85	1.83
63	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
64	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.24	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
65	3.99	3.14	2.75	2.51	2.36	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.85	1.82
66	3.99	3.14	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.84	1.82
67	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.98	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
68	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
69	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.86	1.84	1.81
70	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.14	2.07	2.02	1.97	1.93	1.89	1.86	1.84	1.81
71	3.98	3.13	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.97	1.93	1.89	1.86	1.83	1.81
72	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
73	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
74	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.22	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.85	1.83	1.80
75	3.97	3.12	2.73	2.49	2.34	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.83	1.80
76	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
77	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
78	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.80
79	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.79
80	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.21	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.84	1.82	1.79
81	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.82	1.79
82	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
83	3.96	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
84	3.95	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
85	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
86	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.78
87	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.83	1.81	1.78
88	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.81	1.78
89	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
90	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78