

**PENGARUH KONFLIK PERAN GANDA DAN BEBAN
KERJA TERHADAP KINERJA DENGAN STRES
KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
PADA KARYAWATI PT BANK MANDIRI
(PERSERO) TBK CABANG JEMBER
ALUN – ALUN**

**THE EFFECT OF DUAL ROLE CONFLICT AND WORKLOAD ON
PERFORMANCE WITH JOB STRESS AS AN INTERVENING VARIABLE
OF EMPLOYEE IN PT BANK MANDIRI
(PERSERO) TBK BRANCH JEMBER
ALUN – ALUN**

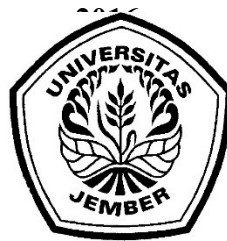
SKRIPSI

Oleh :

Mega Silfiana

NIM. 120810201206

**UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**



**PENGARUH KONFLIK PERAN GANDA DAN BEBAN
KERJA TERHADAP KINERJA DENGAN STRES
KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
PADA KARYAWATI PT BANK MANDIRI
(PERSERO) TBK CABANG JEMBER
ALUN – ALUN**

**THE EFFECT OF DUAL ROLE CONFLICT AND WORKLOAD ON
PERFORMANCE WITH JOB STRESS AS AN INTERVENING VARIABLE
OF EMPLOYEE IN PT BANK MANDIRI
(PERSERO) TBK BRANCH JEMBER
ALUN – ALUN**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember

Oleh :

Mega Silfiana

NIM. 120810201206

**UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2016**

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI RI
UNIVERSITAS JEMBER – FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

SURAT PERNYATAAN

Nama : Mega Silfiana
NIM : 120810201206
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia
Judul : Pengaruh Konflik Peran Ganda dan Beban Kerja Terhadap Kinerja dengan Stres Kerja sebagai Variabel Intervening Pada Karyawati PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Jember Alun-alun

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sebenar-benarnya bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali apabila dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan milik orang lain. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, tanpa adanya paksaan dan tekanan dari pihak manapun serta tersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan yang saya buat ini tidak benar.

Jember, 10 Agustus 2016

Yang Menyatakan,

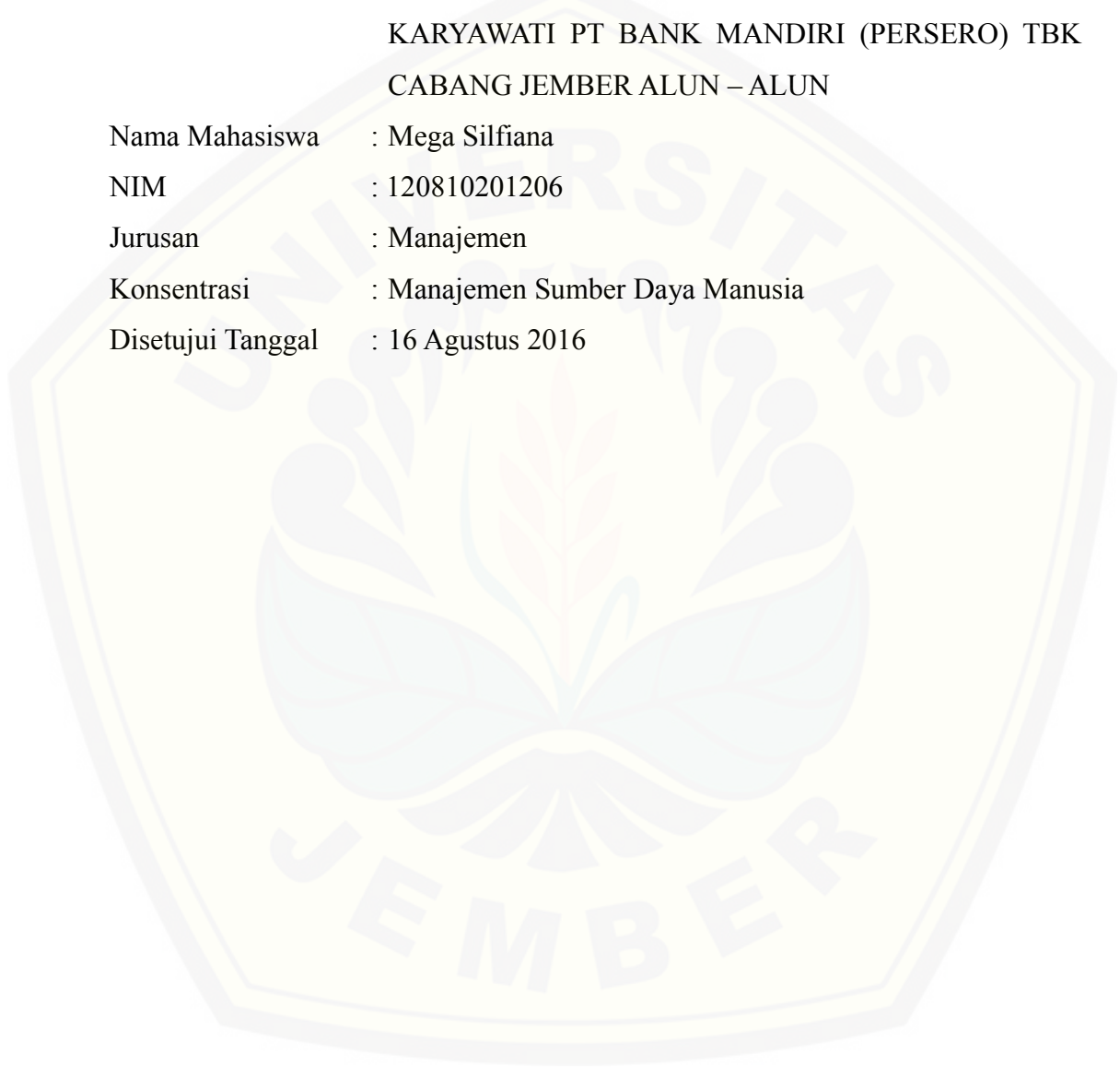
Mega Silfiana

NIM : 120810201206

TANDA PERSETUJUAN

Judul Skripsi : PENGARUH KONFLIK PERAN GANDA DAN BEBAN
KERJA TERHADAP KINERJA DENGAN STRES
KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA
KARYAWATI PT BANK MANDIRI (PERSERO) TBK
CABANG JEMBER ALUN – ALUN

Nama Mahasiswa : Mega Silfiana
NIM : 120810201206
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia
Disetujui Tanggal : 16 Agustus 2016



PENGESAHAN

**PENGARUH KONFLIK PERAN GANDA DAN BEBAN KERJA
TERHADAP KINERJA DENGAN STRES KERJA SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING PADA KARYAWATI PT BANK MANDIRI (PERSERO)
TBK CABANG JEMBER ALUN – ALUN**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama Mahasiswa : Mega Silfiana

NIM : 120810201206

Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal:

15 September 2016

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

SUSUNAN TIM PENGUJI

Penguji Utama : Drs. Budi Nurhardjo M.Si. : (.....)

NIP. 195703101984031003

Penguji Anggota: Dra. Sudarsih M.Si. : (.....)

NIP. 196212121992012001

Penguji Anggota: Dr. Ika Barokah Suryaningsih S.E., M.M. : (.....)

NIP. 196106071987022001

PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan untuk:

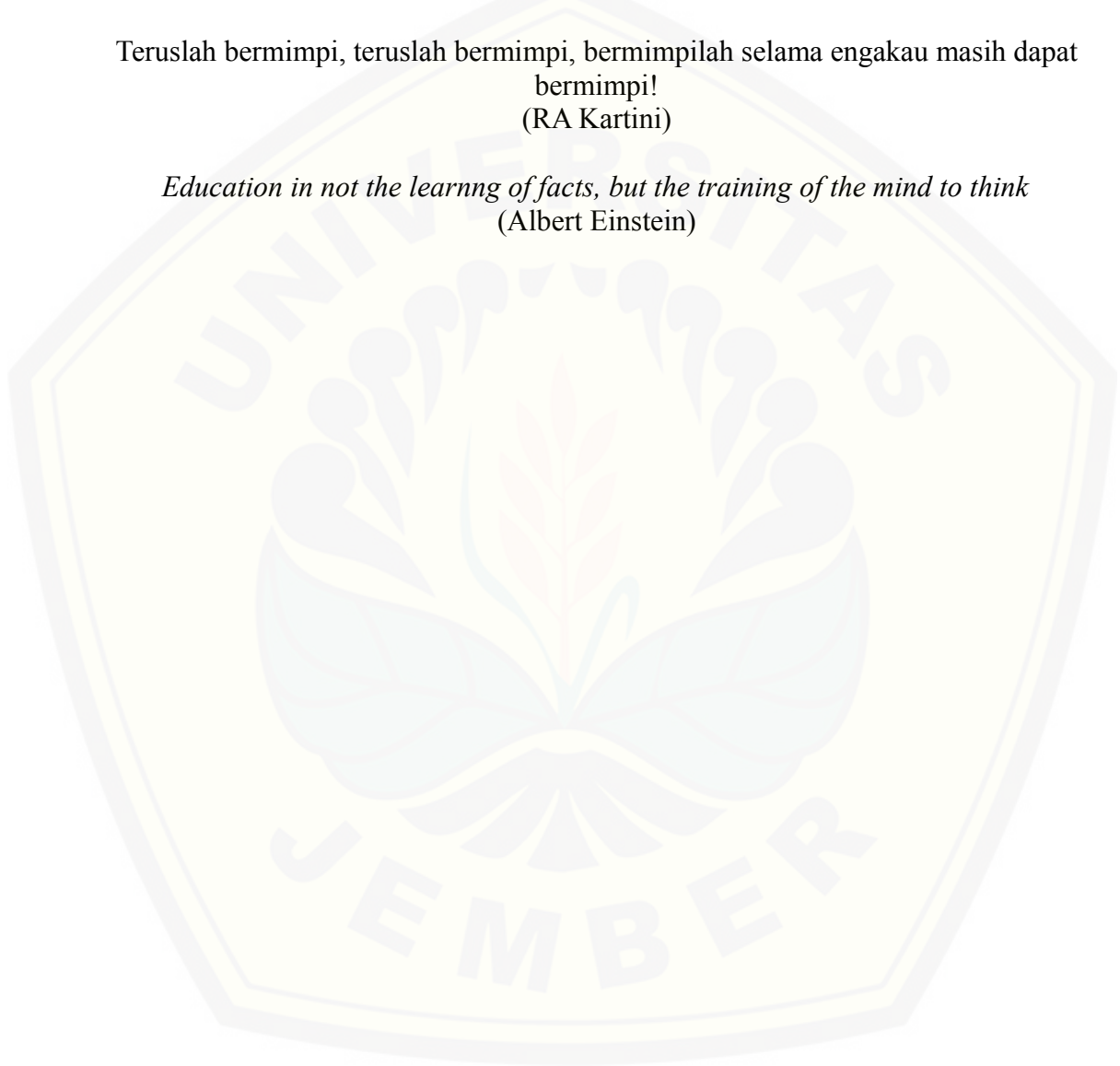
1. Ibunda Khusnul Khotimah tercinta dan terkasih.
2. Ayahanda Totok Utoyo tercinta dan terkasih.
3. Kakak dan adik tersayang Ulfa Sofia Ulandari, M. Firmansyah, Ananda Berliana Putri (Alm.) dan Aisyah Maharani.
4. Pasangan tercinta Bagus Rosandi Putra.
5. Keluarga besar Nenek Katemi (Alm.) dan Kakek Mister (Alm.).
6. Keluarga besar Nenek Sutini dan Kakek Abdul Karim (Alm.).
7. Teman-teman yang telah banyak membantu.
8. Bapak dan Ibu guru sejak taman kanak-kanak sampai dengan perguruan tinggi.
9. Almamater Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.

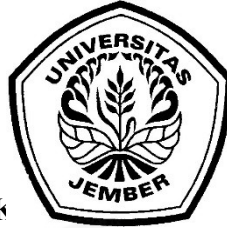
MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya. Ia mendapat pahala (dari kebajikan) yang diusahakannya dan ia mendapat siksa (dari kejahatan) yang dikerjakannya”
(QS. Al-Baqarah: 286)

Teruslah bermimpi, teruslah bermimpi, bermimpilah selama engkau masih dapat bermimpi!
(RA Kartini)

Education is not the learning of facts, but the training of the mind to think
(Albert Einstein)





**PENGARUH KONFLIK PERAN DAN BEBAN KERJA
TERHADAP KINERJA DENGAN STRES KERJA SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING PADA KARYAWATI
PT BANK MANDIRI (PERSERO) TBK
CABANG JEMBER ALUN – ALUN**

**THE EFFECT OF DUAL ROLE CONFLICT AND WORKLOAD ON
PERFORMANCE WITH JOB STRESS AS AN INTERVENING VARIABLE
OF EMPLOYEE IN PT BANK MANDIRI
(PERSERO) TBK BRANCH JEMBER
ALUN – ALUN**

SKRIPSI

Oleh :

Mega Silfiana

NIM. 120810201206

Pembimbing:

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

Dosen Pembimbing II : Ariwan Joko Nusbantoro S.E.,M.M.

RINGKASAN

Pengaruh Konflik Peran Ganda dan Beban Kerja Terhadap Kinerja dengan Stres Kerja Sebagai Varibel Intervening Pada Karyawati PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Jember Alun-alun; Mega Silfiana; 120810201206; 2016; 78 halaman; Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember

Indonesia memiliki jumlah penduduk wanita yang selalu meningkat setiap tahunnya sehingga mereka memilih untuk menjadi wanita karir dengan dua peran, yakni sebagai ibu rumah tangga dan sebagai karyawati. Faktor yang melandasi wanita memilih untuk bekerja adalah faktor pendidikan, ekonomi maupun emansipasi wanita. Ketika menjalankan dua peran sekaligus, konflik bisa saja terjadi. Hal ini dikarenakan peran sebagai karyawati sangat berbeda dengan peran sebagai ibu rumah tangga. Konflik ini dikenal dengan nama konflik peran ganda. Tujuan dari adanya penelitian ini adalah untuk meneliti mengenai pengaruh konflik peran ganda dan beban kerja terhadap kinerja dengan stres kerja sebagai variabel intervening pada karyawati PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Jember alun-alun.

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan Analisis Jalur (*Path Analysis*). Data yang didapat berupa data primer dan sekunder. Data primer tersebut berupa hasil penyebaran kuesioner dari 53 responden. Dimana responden dari penelitian ini adalah karyawati PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Jember Alun-alun yang telah menikah. Metode *sampling* yang digunakan adalah *purposive sampling*.

Hasil analisis data yang telah dilakukan dengan menggunakan SPSS 23 *for Windows* menunjukkan bahwa konflik peran ganda berpengaruh signifikan terhadap stres kerja dengan koefisien jalur langsung sebesar 0,355 pada tingkat kepercayaan 5% dan nilai *p-value* sebesar 0,009, artinya hipotesis pertama diterima. Beban kerja berpengaruh signifikan terhadap stres kerja dengan

koefisien jalur langsung sebesar 0,272 pada tingkat kepercayaan 5% dan *p-value* sebesar 0,044, artinya hipotesis kedua diterima. Hipotesis ketiga yakni konflik peran ganda berpengaruh signifikan terhadap kinerja, diterima dengan koefisien jalur langsung sebesar -0,318 pada tingkat kepercayaan 5% dan nilai *p-value* sebesar 0,031. Hipotesis keempat yakni beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja diterima, dengan koefisien jalur langsung sebesar 0,392 pada tingkat kepercayaan 5% dan nilai *p-value* sebesar 0,007. Hipotesis kelima yakni stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja juga diterima, dengan koefisien jalur langsung sebesar -0.379 pada tingkat kepercayaan 5% dan nilai *p-value* sebesar 0,012. Berdasarkan pengujian hipotesis yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa kinerja responden dipengaruhi oleh konflik peran ganda, beban kerja dan stres kerja.

Kata kunci: konflik peran ganda, beban kerja, stres kerja

SUMMARY

The Effect of Dual Role Conflict and Workload on Performance With Job Stress as an Intervening Variable of Employee in PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Branch Jember Alun-alun; Mega Silfiana; 120810201206; 2016; 78 Pages; Departmen of Manajemen Faculty of Economi and Business University of Jember.

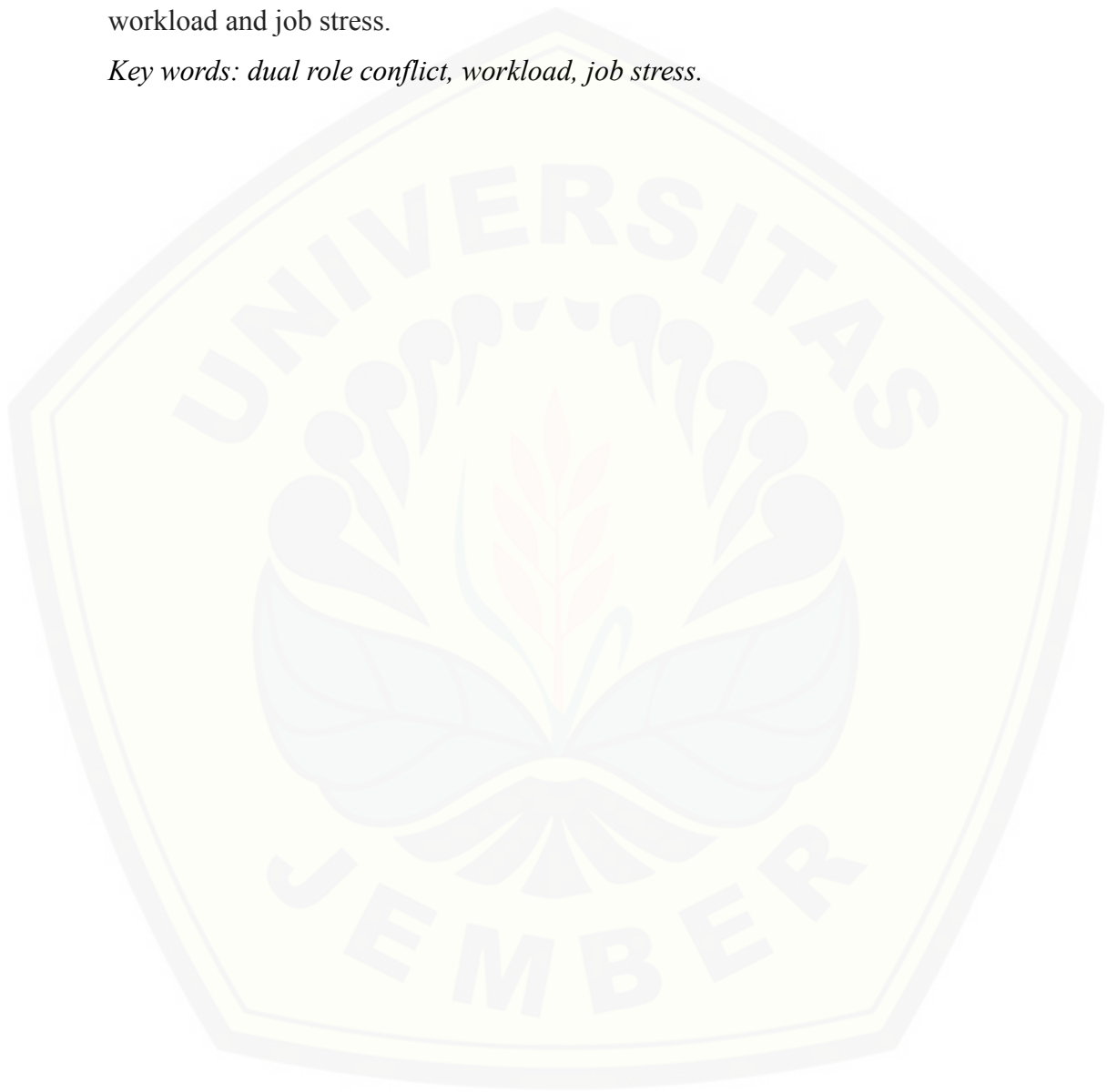
Indonesia has a population of women who always increas every year so they choose to be a career woman with two roles, namely as a housewife and as an employee. Factors underlying women choose to work are education, economy and the emancipation of women. When they carry out two roles at the same time, the conflict could occur. This is because the role of an employee is very different with the role of a housewife. This conflict is called dual role conflict. The purpose of this research is to examine the effect of dual role conflict and workload on performance with job stress as an intervening variable of employee in PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Branch Jember Alun-alun.

The analytical method used in this study is Path Analysis. Data obtained derived from primary data and secondary data. The primary data collected by results of questionnaires from 53 respondents. Where the respondents of this study is an employee of PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Branch Jember Alun-alun who already married. The sampling method used was purposive sampling.

Results of the data analysis was performed using SPSS 23 for Windows shows that the dual role conflict significantly influence work stress with a direct path coefficient amounted to 0.355 at 5% confidence level and a p-value of 0.009, meaning that the first hypothesis can be accepted. The workload significantly influence work stress with a direct path coefficient amounted to 0.272 at 5% confidence level and a p-value of 0.044, meaning that the second hypothesis can be accepted. The third hypothesis is dual role conflict significantly influence the performance, received with direct path coefficient amounted to -0.318 at 5% confidence level and a p-value of 0.031. The fourth hypothesis ie workload significantly influence the performance is acceptable, with a direct path coefficient amounted to 0.392 at 5% confidence level and a p-value of 0.007. The

fifth hypothesis that job stress have a significant effect on performance is also accepted, with a direct path coefficient amounted to -0.379 at 5% confidence level and a p-value of 0.012. Based on the hypothesis testing that has been done can be concluded that the respondent's performance is influenced by a dual role conflict, workload and job stress.

Key words: dual role conflict, workload, job stress.



PRAKATA

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang melimpahkan segala rahmad serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Konflik Peran Ganda Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Dengan Stres Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Karyawan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Jember Alun-alun”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tentunya tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Untuk itu penulis menyampaikan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Handriyono, S.E., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.
2. Ibu Dr. Diana Sulianti K. Tobing S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah banyak memberikan dorongan semangat, bimbingan, pengarahan, saran serta telah meluangkan waktu sehingga skripsi ini mampu terselesaikan.
3. Bapak Ariwan Joko Nusbantoro S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing Anggota yang telah banyak memberikan dorongan semangat, bimbingan, pengarahan, saran serta telah meluangkan waktu sehingga skripsi ini mampu terselesaikan.
4. Seluruh Dosen dan Karyawan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.
5. Seluruh staf dan karyawan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Jember Alun-alun, terima kasih telah memberikan bantuan informasi, pikiran, dukungan serta telah meluangkan waktu untuk penyelesaian skripsi ini.
6. Kedua orang tuaku Ibu Khusnul Khotimah dan Bapak Totok Utoyo, adikku tercinta Mohamad Firmansyah dan Aisyah Maharani yang telah memberikan kasih sayang, motivasi, doa serta dukungan moril maupun materiil selama kuliah sampai terselesaikannya skripsi ini sebagai persyaratan menyanggah gelar sarjana.

7. Pasanganku Bagus Rosandi Putra yang selama ini telah memberikan motivasi, doa serta dukungan moril selama kuliah sampai terselesaikannya skripsi ini.
8. Keluarga besar kakekku Abdul Karim (Alm.) dan kakek Mister (Alm.), kedua nenekku Sutini dan nenek Katemi serta Om Purnomo Rusidi S.Sos dan Tante Puji Astutik yang telah memberikan kasih sayang, motivasi, doa serta dukungan moril selama kuliah sampai terselesaikannya skripsi ini sebagai persyaratan menyanggah gelar sarjana.
9. Seluruh teman-teman Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan bisnis Universitas Jember angkatan 2012 yang memberikan semangat, bantuan, dan kebersamaan selama masa kuliah serta penyelesaian skripsi.
10. Teman dan sahabatku Alfeonita Dyah Mulyandini, Malinda Capri Nurul Satya, Siti Mega Wati, Zalfa Lutfia, Dristy Happy Aryani dan Dara Mega Sari yang selama ini telah memberikan dorongan, motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.
11. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu diucapkan banyak terima kasih karena skripsi dapat terselesaikan dengan sebaik-baiknya.

Semoga Allah SWT selalu memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada semua pihak yang telah membantu dengan ikhlas, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Penulis berharap adanya kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini dan semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis maupun pihak lain yang berkepentingan untuk kedepannya.

Jember, 29 Agustus 2016

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	vii
RINGKASAN	ix
SUMMARY	xi
PRAKATA	xiii
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB 1. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Konflik Peran Ganda	8
2.1.2 Beban Kerja	12
2.1.3 Stres Kerja	18
2.1.4 Kinerja Karyawan	23
2.2 Penelitian Terdahulu	28
2.3 Kerangka Konseptual	34
2.4 Hipotesis	34

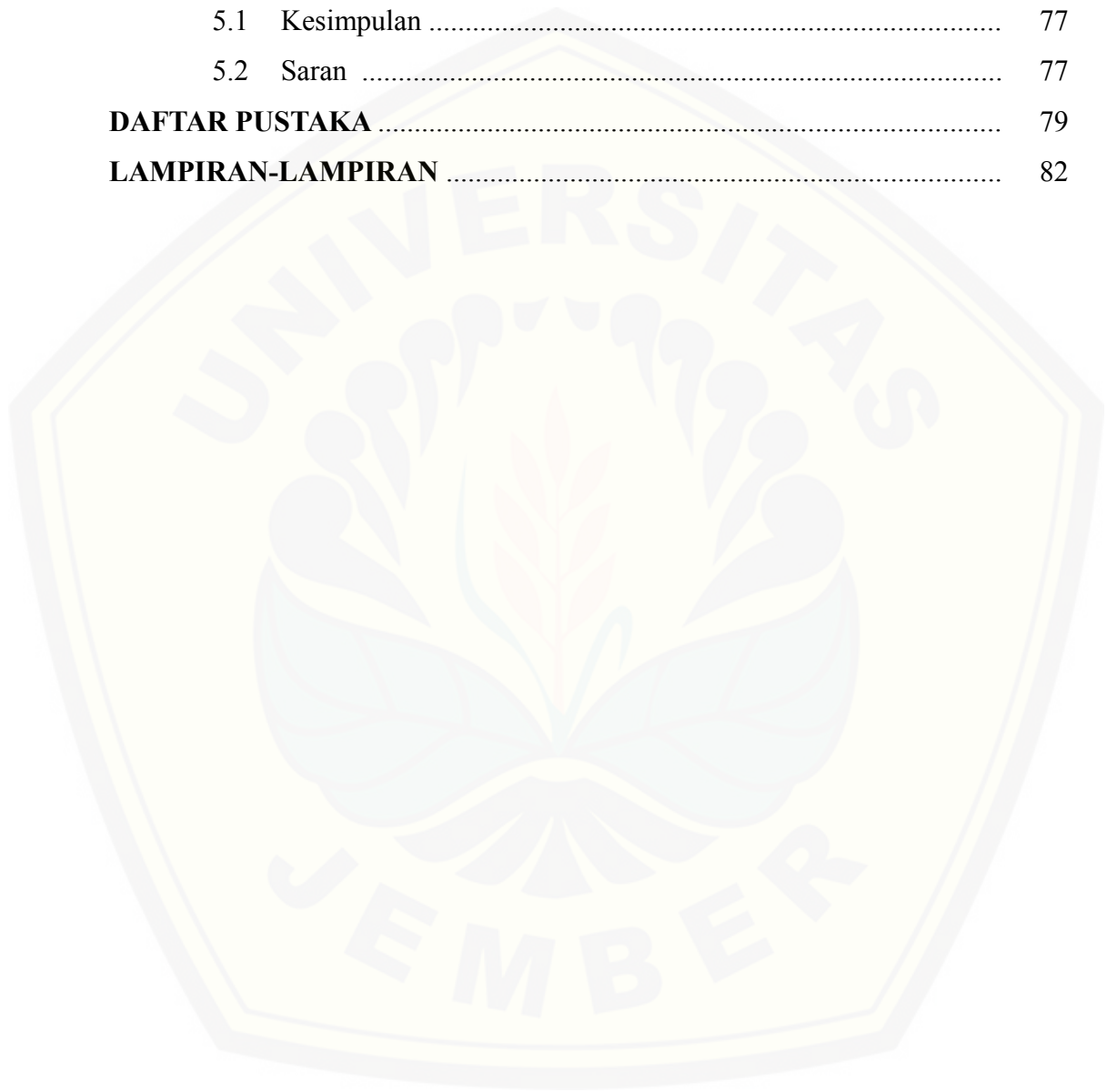
BAB 3. METODE PENELITIAN

3.1	Rancangan Penelitian	38
3.2	Populasi dan Sampel	38
3.3	Jenis dan Sumber Data	39
3.4	Metode Pengumpulan Data	39
3.5	Identifikasi Variabel	40
3.6	Definisi Operasional Variabel	41
3.7	Skala Pengukuran Variabel.....	43
3.8	Metode Analisi Data.....	43
3.8.1	Uji Instrumen	43
3.8.2	Analisis Jalur	44
3.8.3	Uji Asumsi Klasik	45
3.8.4	Uji Hipotesis	47
3.9	Kerangka Pemecahan Masalah	49

BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Umum PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Jember Alun-alun 51	
4.2	Karakteristik Responden	55
4.3	Analisis Deskriptif Item Angket Penelitian	56
4.4	Hasil Analisi Data	60
4.4.1	Uji Instrumen	60
4.4.2	Analisis Jalur	63
4.4.3	Hasil Pengujian Hipotesis	64
4.4.4	Perhitungan Jalur	67
4.4.5	Uji Asumsi Klasik	68
4.5	Pembahasan	70
4.5.1	Pengaruh Konflik Peran Ganda Terhadap Stres Kerja	71
4.5.2	Pengaruh Beban Kerja Terhadap Stres Kerja	72
4.5.3	Pengaruh Konflik Peran Ganda Terhadap Kinerja	73

4.5.4 Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja	74
4.5.5 Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja	75
4.6 Keterbatasan Penelitian	76
BAB 5. PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	77
5.2 Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN-LAMPIRAN	82



DAFTAR TABEL

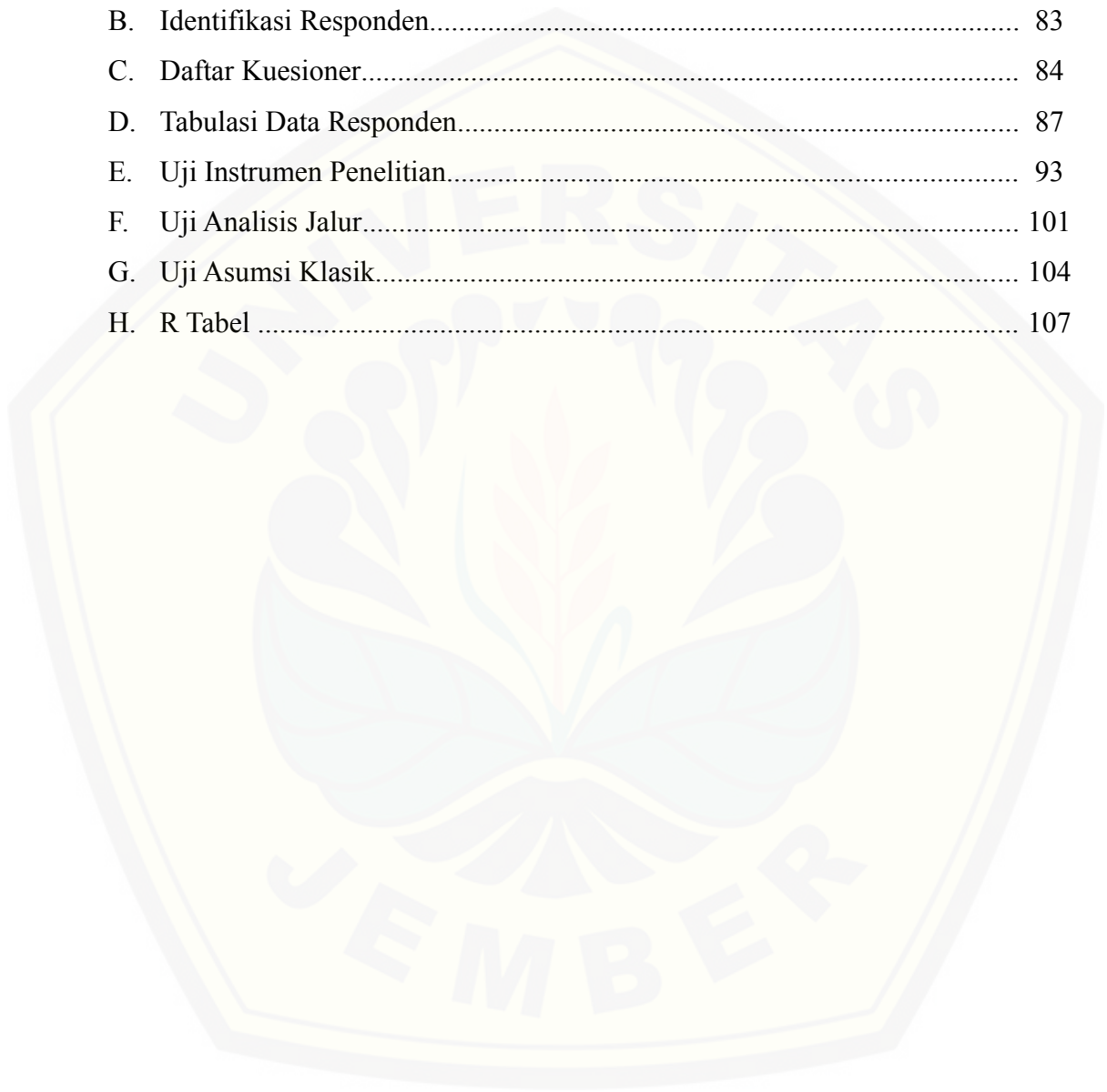
	Halaman
1.1 Jumlah Karyawan dan Karyawati PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Jember Alun-alun 4	
2.1 Penelitian Terdahulu.....	30
4.1 Rekapitulasi Responden Berdasarkan Usia	55
4.2 Rekapitulasi Responden Berdasarkan Masa Kerja	55
4.3 Rekapitulasi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	56
4.4 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Konflik Peran Ganda	56
4.5 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Beban Kerja	57
4.6 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Stres Kerja	59
4.7 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kinerja	60
4.8 Rekapitulasi Perhitungan Validitas	61
4.9 Rekapitulasi Perhitungan Reliabilitas	62
4.10 Koefisien Jalur Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung	63
4.11 Nilai Koefisien Jalur dan Pengujian Hipotesis Pertama	64
4.12 Nilai Koefisien Jalur dan Pengujian Hipotesis Kedua	65
4.13 Nilai Koefisien Jalur dan Pengujian Hipotesis Ketiga	65
4.14 Nilai Koefisien Jalur dan Pengujian Hipotesis Keempat	66
4.15 Nilai Koefisien Jalur dan Pengujian Hipotesis Kelima	66
4.16 Uji Multikolinearitas	69

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 Kerangka Konseptual	34
3.1 Model Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	45
3.2 Kerangka Pemecahan Masalah	49
4.1 Struktur Organisasi PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Jember Alun-alun 54	
4.2 Diagram Hasil Pengujian Jalur	64
4.3 Hasil Uji Normalitas	68
4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	70

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
A. Kuesioner Penelitian	82
B. Identifikasi Responden.....	83
C. Daftar Kuesioner.....	84
D. Tabulasi Data Responden.....	87
E. Uji Instrumen Penelitian.....	93
F. Uji Analisis Jalur.....	101
G. Uji Asumsi Klasik.....	104
H. R Tabel	107



BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) adalah ilmu dan seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat (Hasibuan, 2003:10). Dalam melakukan kegiatan manajemen sumber daya manusia, pemimpin tidak hanya harus mengetahui potensi karyawannya saja, tetapi lebih kepada bagaimana seorang pemimpin tersebut mendesain sebuah konsep atau cara dalam mengelola perusahaan yang nantinya akan diaplikasikan kepada sumber daya manusia yang ada, sesuai dengan kemampuan yang dimiliki oleh masing-masing karyawan. Selain itu hal yang paling penting adalah desain yang telah dibuat tersebut diharapkan mampu mengkoordinir harapan-harapan dari semua karyawan di dalam perusahaan yang bersangkutan serta memperlancar koordinasi antar karyawan, koordinasi antar pimpinan maupun koordinasi antara karyawan dengan pimpinan.

Manajemen sumber daya manusia pada era globalisasi ini, dimana setiap individu boleh berusaha untuk bersaing dan mengeluarkan pendapat dengan bebas, maka semakin penting bagi setiap individu untuk memahami sumber daya manusia secara rinci dan menyeluruh. Hal ini diperlukan agar sumber daya manusia mampu bersaing dengan baik mengingat persaingan global yang semakin ketat. Tolak ukur keberhasilan sumber daya manusia dapat dilihat dari tingkat pertumbuhan ekonomi yang ada. Pertumbuhan ekonomi yang terus menerus meningkat tentunya menjadi salah satu alasan mengapa manajemen sumber daya manusia perlu dipelajari dan harusnya menjadi fokus bagi para pemimpin untuk menciptakan sumber daya manusia yang benar-benar berkualitas.

Adanya globalisasi yang terjadi mengakibatkan ketatnya persaingan dalam bekerja, persaingan ini tidak hanya meliputi kaum laki-laki saja namun kaum wanita pun mulai berbondong-bondong untuk meramaikan persaingan kerja ini. Mulai dari berdagang, perusahaan swasta, maupun lembaga-lembaga pemerintahan saat ini banyak diisi oleh kaum wanita. Hal ini menggambarkan

bahwa dunia kerja sekarang benar-benar memberikan persaingan ketat yang harus di tanggapi oleh para calon karyawan dengan kualitas yang dimiliki sesuai dengan yang diinginkan oleh perusahaan yang akan menjadi tujuannya.

Bisa dilihat bahwa batasan-batasan antara wanita dan laki-laki dalam pekerjaan semakin lama semakin terkikis akibat adanya pertumbuhan teknologi dan wanita yang sadar akan pentingnya pendidikan memilih untuk menuntut ilmu setinggi mungkin. Dengan pendidikan yang tinggi tentunya wanita memilih untuk menjadi wanita karir, menurut Sadli (Richardus, 2011) mengemukakan wanita karir adalah wanita yang bekerja atau melakukan kegiatan yang direncanakan untuk mendapatkan hasil berupa uang atau jasa. Diterangkan lebih lanjut bahwa bekerja bagi wanita selain untuk mendapatkan uang sebagai tambahan ekonomi juga terkait dengan kesadaran akan kedudukan wanita baik dalam keluarga maupun masyarakat sehingga menyebabkan wanita secara khusus perlu menguatkan kemampuan dan memberdayakan dirinya sendiri untuk bekerja.

Wanita yang kodratnya menjadi ibu rumah tangga dalam artian mengasuh anak, kemudian karena faktor pendidikan, ekonomi serta emansipasi wanita, akhirnya memilih untuk menjadi wanita karir. Hal ini tentunya membuat tanggung jawab dari peran yang mereka jalankan akan berbeda. Mereka akan lebih condong pada satu sisi saja, sebagai seorang istri dan seorang ibu atau sebagai karyawan yang bekerja di perusahaan. Salah satu peran akan menjadi korban karena pasti akan sulit menyeimbangkan kedua peran yang dialami. Hal inilah yang menjadi penyebab adanya konflik peran ganda. Menurut Boles *et al.*, (Dian, 2008) konflik peran ganda adalah konflik yang terjadi karena terdapat ketidakseimbangan peran antara tanggung jawab di tempat tinggal dengan di tempat kerja. Bagi seorang karyawan yang masih lajang beban yang dia tanggung berbeda dengan karyawan yang telah menikah. Karyawan yang telah menikah memiliki tanggung jawab yang lebih besar terkait dengan keluarganya, apalagi jika karyawan tersebut telah memiliki anak.

Kinerja seorang karyawan juga dipengaruhi oleh beban kerja, mengutip pernyataan Suwatno (2014:251) bahwa beban kerja yang dirasakan seorang pegawai dapat merupakan sumber stres. Selain itu Munandar (2001:381)

menyatakan bahwa kerja *shift* atau kerja malam sering kali menyebabkan kelelahan bagi para pegawai akibat dari beban kerja yang berlebihan. Beban kerja berlebihan dan beban kerja terlalu sedikit dapat berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Maka apabila seorang karyawati memiliki beban kerja yang terlalu berat sehingga ia merasa kelelahan tentunya kinerja yang dihasilkan akan menurun karena karyawati tersebut melakukan tugas tidak sesuai dengan keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki. Untuk itu pembagian beban kerja ini harus benar-benar dipahami oleh perusahaan agar setiap karyawati memiliki beban kerja yang sesuai dengan kapasitasnya. Konflik peran ganda dan beban kerja yang dialami oleh seorang wanita karir tidak menutup kemungkinan berpengaruh terhadap kinerjanya di dalam sebuah perusahaan, dimana kinerja adalah tingkat terhadap mana para karyawan mencapai persyaratan-persyaratan pekerjaan.

Konflik peran ganda dan beban kerja yang terjadi pada seorang karyawati yang memiliki peran ganda tidak menutup kemungkinan karyawati tersebut mengalami stres kerja. Stres kerja didefinisikan sebagai perasaan yang menekan atau perasaan tertekan yang dialami pegawai dalam menghadapi pekerjaan (Mangkunegara, 2008:157). Seorang karyawati yang memiliki peran ganda yakni menjadi seorang ibu dan istri serta menjadi seorang karyawati di sebuah perusahaan harus menyeimbangkan setiap peran. Namun tidak bisa dipungkiri dalam menyeimbangkan peran tersebut terdapat hal-hal yang sulit untuk dilakukan. Pada kondisi-kondisi tertentu mereka akan merasa tertekan dengan salah satu peran yang dihadapi, entah itu perannya sebagai ibu dan istri atau perannya sebagai karyawati. Selain itu apabila beban yang diberikan oleh perusahaan melebihi batas kemampuan karyawati maka karyawati tersebut kemungkinan besar akan mengalami stres kerja, seperti mengutip pernyataan Robbins (2007:372) bahwa tuntutan tugas merupakan salah satu sumber stres kerja dimana hal-hal yang meliputi tuntutan tugas adalah banyaknya pekerjaan yang harus dilakukan. Diterangkan lebih lanjut bahwa apabila beban yang diberikan terlalu banyak maka akan menjadi salah satu hal yang dapat memicu terjadinya stres kerja.

Bank Mandiri merupakan salah satu bank milik pemerintah atau badan usaha milik negara (BUMN). Bank Mandiri berasal dari gabungan antara empat bank milik pemerintah yakni: Bank Bumi Daya (BBD), Bank Dagang Negara (BDN), Bank Ekspor Impor Indonesia (Bank Exim), dan Bank Pembangunan Indonesia (Bapindo). Pada PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Jember Alun-alun terdapat 220 karyawan dengan perincian sebagai berikut:

Tabel 1.1 Jumlah karyawan dan karyawan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Jember Alun-alun

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki-Laki	95 Orang
2	Perempuan	125 Orang
Total		220 Orang

Sumber: PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Jember Alun-alun, 2016

Dengan adanya data tersebut dapat dilihat bahwa jumlah karyawan lebih besar dari pada jumlah karyawan. Selain itu jumlah karyawan yang telah menikah juga besar yakni sebanyak 53 orang. Hal ini tentu menjadi pertimbangan mengenai diadakannya penelitian terhadap karyawan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Jember Alun-alun. Salah satu misi dari Bank Mandiri adalah melayani seluruh nasabah dengan standar layanan internasional melalui penyediaan solusi keuangan yang inovatif. Serta Bank Mandiri ingin dikenal sebagai bank dengan kinerja, sumber daya manusia dan kerjasama tim yang terbaik. Untuk mewujudkan misi tersebut tentunya karyawan menjadi faktor yang penting dan wajib untuk diperhatikan oleh perusahaan, sehingga kinerja karyawan dan karyawan dapat terus meningkat. Mengingat jumlah karyawan Bank Mandiri Cabang Jember Alun-alun lebih banyak dari pada jumlah karyawannya, maka kinerja yang memiliki pengaruh besar dalam mencapai tujuan perusahaan berasal dari kinerja karyawan. Untuk itu peran karyawan Bank Mandiri Cabang Jember Alun-alun sangatlah besar dalam mencapai visi dan misi perusahaan.

Banyak hal yang bisa dilakukan untuk menjaga kinerja karyawan salah satunya adalah dengan memberikan fasilitas yang cukup serta memberikan banyak kemudahan kepada karyawan untuk mengembangkan karir mereka. Namun tentunya hal ini tidak mudah bagi karyawan yang telah menikah, karena mereka

mempunyai dua peran yakni sebagai karyawan di perusahaan serta sebagai seorang ibu rumah tangga. Menjalani dua peran sekaligus, sebagai seorang pekerja serta sebagai ibu rumah tangga tidaklah mudah, karyawan yang telah menikah dan punya anak memiliki peran dan tanggung jawab yang lebih berat dari pada karyawan yang masih *single*. Ada sebuah konsekuensi yang sangat berat tentang hal ini, di satu sisi wanita mencari nafkah untuk membantu suami bahkan pada kasus tertentu wanita lebih bisa diandalkan dalam menafkahi keluarga dan disisi lain wanita harus bisa melaksanakan tanggung jawabnya sebagai istri maupun sebagai seorang ibu. Tentunya hal ini dapat membingungkan karyawan tersebut sehingga mereka akan lebih condong pada satu arah saja, yakni pada pekerjaan atau pada permasalahan yang ada dikeluarga. Hal inilah yang terkadang mengganggu karyawan dalam bekerja, sehingga dapat mempengaruhi kinerja dari karyawan tersebut.

Di dalam perusahaan, karyawan dituntut untuk memberikan kinerja yang baik. Hal ini dikarenakan jika seorang karyawan mempunyai kinerja yang baik maka produktivitas perusahaan juga akan meningkat. Meningkatnya produktivitas perusahaan inilah yang dicari oleh perusahaan yang diaplikasikan lewat program-program yang dibuat atau direncanakan oleh pimpinan perusahaan. Untuk itu, kinerja dari sumber daya manusia sangat penting dan harus menjadi fokus dari perusahaan demi terciptanya perusahaan yang produktif dan berkualitas tinggi.

1.2 Rumusan Masalah

- a. Apakah konflik peran ganda berpengaruh terhadap stres kerja karyawan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Jember Alun-alun?
- b. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap stres kerja karyawan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Jember Alun-alun?
- c. Apakah konflik peran ganda berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Jember Alun-alun?
- d. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Jember Alun-alun?

- e. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Jember Alun-alun?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui pengaruh konflik peran ganda terhadap stres kerja karyawan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Jember Alun-alun.
- b. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap stres kerja karyawan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Jember Alun-alun.
- c. Untuk mengetahui pengaruh konflik peran ganda terhadap kinerja karyawan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Jember Alun-alun.
- d. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Jember Alun-alun.
- e. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Jember Alun-alun.

1.4 Manfaat Penelitian

Terdapat beberapa manfaat yang diharapkan penulis dari penelitian yang akan dilakukan, manfaat tersebut antara lain:

- a. Bagi Instansi

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi kontribusi pemikiran untuk meningkatkan kinerja bagi karyawan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Alun-alun, tentang pengaruh konflik peran ganda dan beban kerja terhadap kinerja dengan stres kerja sebagai variabel intervening.

- b. Bagi Penulis

Menambah serta memperluas wawasan dan pengetahuan penulis dalam hal pengaruh konflik peran ganda dan beban kerja terhadap kinerja dengan stres kerja sebagai variabel intervening, sehingga dapat dipergunakan sebagai bahan referensi ilmu pengetahuan yang khususnya berorientasi pada sumber daya manusia.

- c. Bagi Akademis

Menambah referensi bacaan mengenai sumber daya manusia yang dapat berguna bagi ilmu pengetahuan dan penelitian selanjutnya tentang pengaruh konflik peran ganda dan beban kerja terhadap kinerja dengan stres kerja sebagai variabel intervening.



BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Konflik Peran Ganda

Frone, Rusell & Cooper (1992) mendefinisikan konflik peran ganda sebagai ketidakmampuan yang dimiliki seseorang dalam menyeimbangkan antara pekerjaan dan keluarganya. Hal ini biasanya terjadi pada saat seseorang berusaha memenuhi tuntutan peran dalam pekerjaan dan usaha tersebut dipengaruhi oleh kemampuan orang yang bersangkutan untuk memenuhi tuntutan keluarganya, atau sebaliknya. Dimana pemenuhan tuntutan peran dalam keluarga dipengaruhi oleh kemampuan orang tersebut dalam memenuhi tuntutan pekerjaannya.

Boles *et al.*, (Dian, 2008) konflik peran ganda (*work family conflict*) adalah konflik yang terjadi karena ketidakseimbangan peran antara tanggung jawab di tempat tinggal dengan di tempat kerja. Tuntutan pekerjaan berhubungan dengan tekanan yang berasal dari tempat kerja, seperti: pekerjaan yang harus diselesaikan terburu-buru dan *deadline*. Tuntutan keluarga berhubungan dengan waktu yang dibutuhkan untuk menangani tugas-tugas rumah tangga dan menjaga anak. Tuntutan keluarga ini ditentukan oleh besarnya keluarga, komposisi keluarga dan jumlah anggota keluarga yang memiliki ketergantungan terhadap anggota yang lain (Yang, Chen, Choi & Zou, 2000).

Berdasarkan beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa konflik peran ganda merupakan konflik yang terjadi akibat ketidakmampuan seseorang dalam menyeimbangkan peran yang menekan peran lainnya, baik itu peranan keluarga yang menekan peranan pekerjaan maupun peranan pekerjaan yang menekan peranan keluarga.

a. Macam-Macam Konflik Peran Ganda

Konflik peran ganda muncul apabila wanita merasakan ketegangan antara peran pekerjaan dengan peran keluarga. Menurut Yang, Chen, Choi & Zou (2000) 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*

Strain-based conflict diartikan sebagai adanya tekanan dari salah satu peran mempengaruhi kinerja peran lainnya.

3) *Behavior-based conflict*

Berhubungan dengan ketidaksesuaian antara perilaku dengan yang diinginkan oleh kedua bagian yakni peranan pekerjaan atau peranan keluarga.

b. Sumber Konflik Peran Ganda

Konflik peran ganda adalah konflik yang dirasakan oleh seseorang yang bersifat psikologis. Individu yang telah mengalami konflik peran dapat dilihat dari gejala-gejala seperti frustrasi, kegelisahan, keletihan, dan rasa bersalah. Berikut ini adalah penyebab konflik peran ganda menurut Greenhouse dan Beutell (Alfeonita, 2015), diantaranya:

- 1) Permintaan waktu akan peran yang tercampur dengan pengambilan bagian dalam peran yang lain.
- 2) Kecemasan dan kelelahan yang disebabkan ketegangan dari satu peran dapat mempersulit untuk perannya yang lain.
- 3) Perilaku yang efektif dan tepat dalam satu peran tetapi tidak efektif dan tidak tepat saat dipindahkan ke peran yang lain.

c. Aspek-aspek Konflik Peran Ganda

Menurut Sekaran dalam Ruslina (2014) aspek yang perlu diperhatikan pada konflik peran ganda meliputi :

1) Pengasuhan anak

Tugas utama seorang istri adalah mengurus suami, anak dan memberikan pendidikan yang terbaik. Aspek pengasuhan anak ini sangat berkaitan dengan konflik keluarga dan kerja, misalnya ketika ibu harus bersiap-siap untuk bekerja

dan anak akan berangkat sekolah, sang ibu tidak bisa menyiapkan kebutuhan anak sedangkan anak sangat butuh perhatian dan kasih sayang dari ibunya.

2) Bantuan pekerjaan rumah tangga

Bantuan pekerjaan rumah tangga yang dimaksud adalah istri yang tetap bekerja untuk melayani suami dan anaknya, walaupun pekerjaan rumah tangga telah diserahkan kepada pembantu rumah tangga, sang istri tetap berkewajiban untuk mengetahui segala urusan yang berhubungan dengan rumah tangga. Misalnya ketika menyiapkan makan meskipun ada pembantu, sang ibu harus terlibat dalam menyiapkan makan tersebut padahal ibu tersebut sudah lelah bekerja.

3) Komunikasi dan interaksi dengan suami dan anak

Komunikasi dan interaksi dengan suami dan anak merupakan suatu siklus kehidupan yang harus dijalani seorang istri. Misalnya ketika sang ibu sedang sibuk dengan pekerjaannya, sehingga jarang berkomunikasi dengan suami dan anak. Bila hal tersebut tidak mampu dijalani maka akan menyebabkan konflik dalam rumah tangga begitupun sebaliknya.

4) Waktu untuk keluarga

Seorang istri harus dapat membagi waktu untuk keluarga (suami dan anak). Walaupun memiliki jadwal yang padat, istri semaksimal mungkin harus mampu memberikan waktu untuk suami dan anak. Bila hal itu tidak mampu diberikan seorang istri karena kesibukannya di tempat kerja maka terjadi hal-hal yang negatif seperti anak kurang mendapat perhatian. Misalnya ketika sang ibu sedang sibuk atau mempunyai tugas dari kantor sehingga tidak mempunyai waktu untuk bersantai dengan suami dan anak.

5) Menentukan prioritas

Seorang istri harus mampu menentukan prioritas kerja dan keluarga. Disini istri dituntut untuk dapat menentukan sikap terhadap dua peran yang harus dijalannya. Upaya yang dapat ditempuh oleh istri untuk mengatasi konflik tersebut adalah memilih kedua peran tersebut dengan tetap mempertimbangkan resiko yang akan dihadapi. Misalnya ketika anak sakit, sedangkan ibu harus menghadiri acara penting dari kantor untuk menunjang karirnya.

6) Tekanan karir dan tekanan keluarga

Setiap peran memiliki konsekuensi masing-masing. Disatu sisi karir menuntut agar mampu mencurahkan tenaga, waktu dan pikiran terhadap pekerjaan. Disisi lain keluarga terutama anak sangat membutuhkan perhatian dan kasih sayang dari seorang ibu.

d. Dimensi Konflik Peran Ganda

Terjadinya perubahan demografi tenaga kerja seperti peningkatan jumlah wanita bekerja dan pasangan yang keduanya bekerja telah mendorong terjadinya konflik antara pekerjaan dan kehidupan keluarga. Greenhouse dan Beutell (Alfeonita, 2015) konflik peran ganda bersifat *bi-directional* dan multi-dimensi, dimana masing-masing bagian atau dimensi berpengaruh satu sama lainnya.

Menurut Greenhouse dan Beutell (Alfeonita, 2015) sifat dari konflik peran ganda *bi-directional* terdiri dari 2 aspek yang saling terkait yaitu:

1) *Work-family conflict*

Work-family conflict adalah konflik yang muncul dikarenakan tanggung jawab pekerjaan yang mengganggu tanggung jawab terhadap keluarga. Konflik pekerjaan-keluarga biasanya terjadi pada saat seseorang berusaha memenuhi tuntutan peran dalam pekerjaan dan usaha tersebut dipengaruhi oleh kemampuan orang yang bersangkutan untuk memenuhi tuntutan keluarganya atau sebaliknya, dimana pemenuhan tuntutan peran dalam keluarga dipengaruhi oleh kemampuan orang tersebut dalam memenuhi tuntutan dengan tekanan yang berasal dari beban kerja yang berlebihan dan waktu seperti pekerjaan yang harus diselesaikan terburu-buru dan *deadline* sedangkan tuntutan keluarga berhubungan dengan waktu yang dibutuhkan untuk menangani tugas-tugas rumah tangga.

Konflik pekerjaan-keluarga ini terjadi ketika kehidupan rumah seseorang berbenturan dengan tanggung jawabnya ditempat kerja, seperti masuk kerja tepat waktu, menyelesaikan tugas harian, atau kerja lembur (Cohen & Liani, 2009). Demikian juga tuntutan kehidupan rumah yang menghalangi seseorang untuk meluangkan waktu untuk pekerjaannya atau kegiatan yang berkenaan dengan kariernya.

Konflik pekerjaan-keluarga mempunyai dua komponen, yaitu urusan keluarga mencampuri pekerjaan, konflik pekerjaan-keluarga dapat timbul dikarenakan urusan pekerjaan mencampuri urusan keluarga. Seperti banyaknya waktu yang dicurahkan untuk menjalankan kewajibannya di rumah atau urusan keluarga, mencampuri urusan pekerjaan (seperti merawat anak yang sakit akan menghalangi seseorang untuk datang ke tempat kerja).

2) *Family-work conflict*

Family-work conflict yaitu konflik yang muncul dikarenakan tanggung jawab terhadap keluarga mengganggu tanggung jawab terhadap pekerjaan. Keluarga dapat dilihat dalam arti kata sempit, sebagai keluarga inti yang merupakan kelompok sosial terkecil dari masyarakat yang terbentuk berdasarkan pernikahan dan terdiri dari orang tua dan anak yang masih menjadi tanggungan dan tinggal dalam satu rumah (Subhan, 2004). Keluarga adalah kesatuan dari sejumlah orang yang saling berinteraksi dan berkomunikasi dalam rangka menjalankan peranan sosial mereka sebagai suami, istri dan anak-anak, saudara laki-laki dan saudara perempuan. Peranan ini ditentukan oleh masyarakat, tetapi peranan dalam tiap keluarga diperkuat oleh perasaan-perasaan. Perasaan-perasaan tersebut berkembang berdasarkan tradisi dan sebagian lainnya berdasarkan pengalaman dari masing-masing keluarga.

2.1.2 Beban Kerja

Beban kerja tidak hanya menyangkut pekerjaan yang berat saja namun juga pekerjaan yang ringan. Seperti yang dikemukakan oleh Schultz dan Schultz (Suwatno, 2014:251) bahwa beban kerja ditempat kerja bukan saja menyangkut kelebihan pekerjaan (*work overload*), tetapi termasuk pula yang setara/sama atau sebaliknya kekurangan atau terlalu rendah/kecil pekerjaan (*work underload*).

Cohen (Suwatno, 2014:251) menyatakan bahwa secara konseptual beban kerja dapat ditinjau dari selisih energi yang tersedia pada setiap pekerjaan dengan energi yang diperlukan untuk mengerjakan suatu tugas dengan sukses. Hal ini berarti beban kerja dapat diubah, yakni dengan cara menaikkan atau menurunkan penggunaan energi. Keputusan MENPAN Nomor: KEP/75/M.PAN/7/2004

mendefinisikan beban kerja sebagai sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu. Berdasarkan teori, beban kerja mempengaruhi bukan hanya kondisi fisik karyawan tetapi juga kondisi psikis.

Komaruddin dalam Febri (2015) mengemukakan bahwa analisa beban kerja adalah proses untuk menetapkan jumlah jam kerja orang yang digunakan atau dibutuhkan untuk merampungkan suatu pekerjaan dalam waktu tertentu, atau dengan kata lain analisis beban kerja bertujuan untuk menentukan berapa jumlah personalia dan berapa jumlah tanggung jawab atau beban kerja yang tepat dilimpahkan kepada seorang petugas.

Berdasarkan beberapa pengertian beban kerja diatas, maka dapat disimpulkan bahwa beban kerja adalah sebuah proses yang dilakukan seseorang dalam menyelesaikan tugas-tugas pekerjaan yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu.

a. Dimensi Beban Kerja

Munandar (2001:381-384), mengklasifikasikan beban kerja kedalam faktor-faktor intrinsik dalam pekerjaan sebagai berikut :

1) Tuntutan Fisik

Kondisi kerja tertentu dapat menghasilkan prestasi kerja yang optimal disamping dampaknya terhadap kinerja pegawai, kondisi fisik berdampak pula terhadap kesehatan mental seorang tenaga kerja. Kondisi fisik pekerja mempunyai pengaruh terhadap psikologi seseorang. Dalam hal ini bahwa kondisi kesehatan pegawai harus tetap dalam keadaan sehat saat melakukan pekerjaan , selain istirahat yang cukup juga dengan dukungan sarana tempat kerja yang nyaman dan memadai.

2) Tuntutan Tugas

Kerja *shift* atau kerja malam sering kali menyebabkan kelelahan bagi para pegawai akibat dari beban kerja yang berlebihan. Beban kerja berlebihan dan beban kerja terlalu sedikit dapat berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Beban kerja dapat dibedakan menjadi dua katagori yaitu :

- a) Beban kerja terlalu banyak atau sedikit “kuantitatif” yang timbul akibat dari tugas-tugas yang terlalu banyak atau sedikit diberikan kepada tenaga kerja untuk diselesaikan dalam waktu tertentu.
- b) Beban kerja berlebihan atau terlalu sedikit “kualitatif” yaitu jika orang merasa tidak mampu untuk melaksanakan suatu tugas atau melaksanakan tugas tidak menggunakan keterampilan dan atau potensi dari tenaga kerja. Beban kerja terlalu sedikit dapat menyebabkan kurang adanya rangsangan akan mengarah kesemangat dan motivasi yang rendah untuk kerja, karena pegawai akan merasa bahwa dia tidak maju maju dan merasa tidak berdaya untuk memperlihatkan bakat dan keterampilannya, Sutherland & Cooper dalam Munandar (2001:387).

b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Beban Kerja

Cohen (Suwatno, 2014:251-254) menyatakan bahwa beban kerja dipengaruhi faktor-faktor sebagai berikut:

1) Faktor Lingkungan Fisik

Faktor lingkungan fisik adalah lingkungan pekerja itu sendiri. Kondisi-kondisi fisik di lingkungan kerja dapat mempengaruhi kepuasan kerja dan kenyataan kerja meliputi:

a) Rancangan ruang kerja (*work space design*)

Meliputi kesesuaian pengaturan susunan kursi, meja dan fasilitas kantor lainnya. Hal ini berpengaruh cukup besar terhadap kenyamanan dan tampilan kerja pegawai. Jika kenyamanan kerja pegawai tidak terpenuhi, atau tidak sesuai dengan harapan karyawan, akibatnya akan menimbulkan ketidakpuasan.

b) Rancangan pekerjaan (termasuk peralatan dan prosedur kerja)

Meliputi peralatan kerja dan prosedur atau metode kerja, peralatan kerja yang tidak sesuai dengan pekerjaannya akan mempengaruhi kesehatan dan hasil kerja. Masalah-masalah juga akan muncul jika prosedur kerja tidak dirancang dengan baik. Prosedur dan metode kerja lebih sering ditentukan sebelumnya oleh pihak instansi sehingga pegawai mau tidak mau harus menjalankan dan mengikuti prosedur yang telah ada. Birokrasi yang panjang dan berbelit-belit dalam

pengurusan surat-surat izin atau dinas merupakan salah satu penyebab ketidakpuasan.

c) Kondisi lingkungan kerja (kebisingan, ventilasi, penerangan)

Penerangan dan kebisingan sangat berhubungan dengan kenyamanan dalam kerja. Sirkulasi udara, suhu ruangan dan penerangan yang sesuai sangat mempengaruhi kondisi seseorang dalam menjalankan tugasnya.

d) Tingkat *visual privacy* serta *acoustical privacy*

Pekerjaan-pekerjaan tertentu membutuhkan tempat kerja yang dapat memberikan privasi bagi pegawainya. Konsep dari privasi dapat diartikan sebagai “keleluasaan pribadi” terhadap hal-hal yang menyangkut dirinya dan kelompoknya. Tidak adanya keleluasaan pribadi dapat menimbulkan ketidaknyamanan dan ketidakpuasan pegawai. *Visual privacy* berhubungan dengan faktor penglihatan, sedangkan *acoustical privacy* berhubungan dengan pendengaran. Biasanya *acoustical privacy* lebih besar pengaruhnya daripada *visual privacy*.

2) Faktor Lingkungan Psikis

Lingkungan psikis di tempat kerja dapat berdampak positif maupun negatif. Faktor lingkungan psikis merupakan hal-hal yang menyangkut hubungan sosial dan keorganisasian. Keith Davis (Suwatno, 2014:253) mengemukakan beberapa kondisi psikis yang mempengaruhi kepuasan kerja seorang meliputi:

a) Pekerjaan yang berlebihan (*work overload*)

Pada umumnya pekerjaan yang berlebihan, ataupun waktu yang terbatas atau mendesak dalam menyelesaikan suatu pekerjaan, merupakan hal yang menekan dan dapat menimbulkan ketegangan (*tension*). Pekerjaan yang berlebihan belum tentu menimbulkan stres, sehingga pekerja belum tentu pula merasa kurang aman dalam menghadapi pekerjaannya. Waktu yang terbatas juga tidak cukup untuk menimbulkan stres, apabila tugas yang diselesaikan hanya sedikit.

b) Sistem pengawasan yang buruk (*poor quality of superviory*)

Sistem pengawasan yang tidak efisien atau buruk, dapat menimbulkan ketidakpuasan lainnya. Seperti ketidakstabilan suasana politik, kurangnya umpan balik prestasi kerja dan kurang pemberian wewenang sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan.

c) Suasana politik yang tidak aman (*insecure political climate*)

Ketidakstabilan suasana politik dapat terjadi di lingkungan kerja maupun di lingkungan lebih luas lagi. Misalnya karena situasi politik, terjadi dievaluasi di suatu negara, sehingga menimbulkan ketidakstabilan, perusahaan-perusahaan yang ada di negara tersebut sekaligus mempengaruhi orang-orang yang bekerja disana.

d) Kurangnya umpan balik prestasi (*insufficient performance feedback*)

Sistem pengawasan yang buruk atau kurangnya umpan balik prestasi kerja dapat menimbulkan ketidakpuasan kerja. Umpan balik prestasi kerja misalnya adalah promosi. Promosi yang lambat adalah kegagalan manifestasi diri sesuai keinginan dalam pengembangan karier. Promosi terlalu cepat yaitu pekerjaan yang diberikan terlalu tinggi sehingga berada diluar kemampuan dan tanggung jawab seseorang yang memperoleh promosi tersebut.

e) Kurang tepatnya pemberian wewenang sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan (*inadequate authority to match responsibilities*)

Akibat pengawasan yang buruk akan menimbulkan efek pada pemberian wewenang yang tidak sesuai dengan tanggung jawab yang dituntut pekerja. Pekerja yang tanggung jawabnya besar dari wewenang yang diberikan akan mudah mengalami perasaan tidak sesuai akhirnya menimbulkan ketidakpuasan.

f) Ketidakjelasan peran (*role ambiguity*)

Ketidakjelasan peran dapat berarti pula ketidaksesuaian antara status kerja dengan aspek-aspek lain dalam kehidupan.

g) Frustrasi (*frustration*)

Frustrasi sebagai kelanjutan dari konflik, dapat berdampak pada terhambatnya usaha pencapaian tujuan. Misalnya harapan organisasi tidak sesuai dengan harapan pegawai. Hal ini akan menimbulkan ketidakpuasan yang apabila berlangsung terus-menerus akan menimbulkan frustrasi.



h) Perbedaan nilai-nilai instansi dengan nilai-nilai yang dimiliki pekerja (*differences between company's and employee's value*)

Kebijakan organisasi/instansi kadang-kadang sering bertolak belakang dengan diri pekerja. Hal ini merupakan sesuatu yang wajar, karena pada dasarnya perusahaan lebih berorientasi pada keuntungan. Sedangkan pegawai menuntut upah yang tinggi, kesejahteraan serta adanya jaminan kerja yang memuaskan.

i) Perubahan-perubahan dalam segala bentuk (*change of any type*)

Perubahan-perubahan yang terjadi dalam pekerjaan akan mempengaruhi cara orang-orang dalam bekerja. Perubahan menuntut penyesuaian diri agar terjadi kestabilan. Perubahan lingkungan kerja dapat berupa perubahan jenis pekerjaan, perubahan organisasi, pengantar pemimpin maupun perubahan kebijakan politik organisasi.

j) Perselisihan antar pribadi dan antar kelompok (*interpersonal and intergroup conflict*)

Perselisihan dapat terjadi apabila dua pihak mempunyai tujuan yang sama dan bersaing untuk mencapai tujuan tersebut. Perselisihan bentuk ini disebut "perselisihan semu". Perselisihan juga terjadi akibat adanya perbedaan tujuan antara nilai-nilai yang dianut dua belah pihak. Dampak negatif perselisihan adalah terjadinya gangguan dalam komunikasi, kekompakan dan kerjasama. Sedangkan manfaatnya adalah adanya usaha positif untuk mengatasi perselisihan di tempat kerja antara lain: persaingan, ketergantungan pada tugas, ketidakjelasan dalam pembagian wewenang, masalah status dan perbedaan individu.

c. Indikator Beban Kerja

Indikator beban kerja menurut Putra dalam Febri Furqon (2015) adalah sebagai berikut:

1) Target yang harus dicapai

Pandangan individu mengenai besarnya target kerja yang diberikan untuk menyelesaikan pekerjaannya. Serta pandangan mengenai hasil kerja yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu.

2) Kondisi pekerjaan

Mencakup tentang bagaimana pandangan yang dimiliki oleh individu mengenai kondisi pekerjaannya. Serta mengatasi kejadian yang tak terduga seperti melakukan pekerjaan ekstra diluar waktu yang telah ditentukan.

3) Standar Pekerjaan

Kesan yang dimiliki oleh individu mengenai pekerjaannya, misalnya perasaan yang timbul mengenai beban kerja yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu.

2.1.3 Stres Kerja

Cartwright dan Cooper (Mangkunegara, 2008:179) mengemukakan stres kerja sebagai suatu ketegangan atau tekanan yang dialami ketika tuntutan yang dihadapkan melebihi kekuatan yang ada pada diri kita. Marihot (2002:303) mengemukakan bahwa stres kerja adalah ketegangan atau tekanan emosional yang dialami seseorang yang sedang menghadapi tuntutan yang sangat besar, hambatan-hambatan dan adanya kesempatan yang sangat penting yang dapat memengaruhi emosi, pikiran, dan kondisi fisik seseorang.

Menurut Mangkunegara (2008:157) stres kerja didefinisikan sebagai perasaan yang menekan atau merasa tertekan yang dialami pegawai dalam menghadapi pekerjaan. Adapun definisi stres menurut Siagan (2008:300) bahwa stres merupakan kondisi ketegangan yang berpengaruh terhadap emosi, jalan pikiran dan kondisi fisik seseorang. Stres yang tidak diatasi dengan baik biasanya berakibat pada ketidakmampuan seseorang berinteraksi secara positif dengan lingkungannya, baik dalam arti lingkungan pekerjaan maupun diluarnya. Artinya, karyawan yang bersangkutan akan menghadapi berbagai gejala negatif yang pada gilirannya berpengaruh pada prestasi kerja.

Berdasarkan beberapa definisi dari stres kerja diatas, maka dapat disimpulkan bahwa stres kerja adalah ketegangan atau tekanan yang dihadapi oleh karyawan ketika tuntutan tugas pekerjaan yang dihadapi lebih besar dari kemampuan atau kapasitas sehingga berpengaruh terhadap emosi, jalan pikiran dan kondisi fisik karyawan.

a. Faktor yang Mempengaruhi Stres Kerja

Kondisi-kondisi yang cenderung menyebabkan stres disebut *stressors*. Meskipun stres dapat diakibatkan oleh hanya satu *stressors*, biasanya karyawan mengalami stres karena kombinasi *stressors*. Menurut Robbins (2001:565-567) ada tiga sumber utama yang dapat menyebabkan timbulnya stres yaitu :

1) Faktor Lingkungan

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

2) Faktor Organisasi

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

- a) *Role Demands*. Peraturan dan tuntutan dalam pekerjaan yang tidak jelas dalam suatu organisasi akan mempengaruhi peranan seorang karyawan untuk memberikan hasil akhir yang ingin dicapai bersama dalam suatu organisasi tersebut.
- b) *Interpersonal Demands*. Mendefinisikan tekanan yang diciptakan oleh karyawan lainnya dalam organisasi. Hubungan komunikasi yang tidak jelas antara karyawan satu dengan karyawan lainnya akan dapat menyebabkan komunikasi yang tidak sehat. Sehingga pemenuhan kebutuhan dalam organisasi terutama yang berkaitan dengan kehidupan sosial akan menghambat

perkembangan sikap dan pemikiran antara karyawan yang satu dengan karyawan lainnya.

- c) *Organizational Structure*. Mendefinisikan tingkat perbedaan dalam organisasi dimana keputusan tersebut dibuat dan jika terjadi ketidakjelasan dalam struktur pembuat keputusan atau peraturan maka akan dapat mempengaruhi kinerja seorang karyawan dalam organisasi.
- d) *Organizational Leadership*. Berkaitan dengan peran yang akan dilakukan oleh seorang pimpinan dalam suatu organisasi. Karakteristik pemimpin menurut The Michigan Group (Robbins, 2001:316) dibagi dua yaitu karakteristik pemimpin yang lebih mengutamakan atau menekankan pada hubungan yang secara langsung antara pemimpin dengan karyawannya serta karakteristik pemimpin yang hanya mengutamakan atau menekankan pada hal pekerjaan saja.

Empat faktor organisasi di atas juga akan menjadi batasan dalam mengukur tingginya tingkat stres. Pengertian dari tingkat stres itu sendiri muncul dari adanya kondisi-kondisi suatu pekerjaan atau masalah yang timbul yang tidak diinginkan oleh individu dalam mencapai suatu kesempatan, batasan-batasan, atau permintaan-permintaan dimana semuanya itu berhubungan dengan keinginannya dan dimana hasilnya diterima sebagai sesuatu yang tidak pasti tapi penting (Robbins,2001:563).

3) Faktor Individu

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

Karakteristik pribadi dari keturunan bagi tiap individu yang dapat menimbulkan stres terletak pada watak dasar alami yang dimiliki oleh seseorang

tersebut. Sehingga untuk itu, gejala stres yang timbul pada tiap-tiap pekerjaan harus diatur dengan benar dalam kepribadian seseorang.

b. Sumber-Sumber Stres Kerja

Keberadaan stres kerja yang dialami oleh karyawan tentu saja tidak dapat dipisahkan dari sumber-sumber penyebab stres kerja tersebut. Robbins (2007:372) menyatakan, sumber stres kerja yang dialami oleh seorang karyawan setidaknya ada tiga. Sumber stres kerja tersebut antara lain.

1) Tuntutan tugas

Tuntutan tugas merupakan faktor yang dikaitkan pada pekerjaan seseorang. Faktor ini mencakup desain pekerjaan individu tersebut seperti otonomi, keragaman tugas, tingkat otomatisasi, kondisi kerja, dan tata letak fisik. Makin banyak kesaling-tergantungan antara tugas seseorang dengan tugas orang lain, maka makin potensial untuk terjadi stres. Pekerjaan dimana suhu, kebisingan, atau kondisi kerja yang berbahaya dan sangat tidak diinginkan dapat menimbulkan kecemasan. Demikian juga bekerja dalam suatu kamar yang berjubel atau dalam lokasi yang dimana terjadi gangguan terus-menerus. Secara lebih spesifik, tuntutan tugas masih dipengaruhi oleh beberapa variabel. Variabel-variabel tersebut meliputi:

- a) Ketersediaan sistem informasi
- b) Kelancaran pekerjaan
- c) Wewenang untuk melaksanakan pekerjaan
- d) Peralatan yang digunakan dalam menunjang pekerjaan
- e) Banyaknya pekerjaan yang harus dilaksanakan

2) Tuntutan peran

Tuntutan peran yakni stres kerja yang berhubungan dengan tekanan yang diberikan pada seseorang sebagai suatu fungsi dari peran tertentu yang dimainkan dalam organisasi tertentu. Konflik peran menciptakan harapan-harapan yang hampir pasti tidak dapat diwujudkan atau dipuaskan. Jika hal itu sampai terjadi pada karyawan maka dapat dipastikan karyawan akan mengalami ketidakjelasan mengenai apa yang harus dikerjakan. Pengukuran variabel tuntutan peran terdiri dari:

- a) Kesiapan karyawan dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan
- b) Perbedaan antara atasan dengan karyawan berkaitan dengan tugas harus dilaksanakan
- c) Keterbatasan waktu dalam melaksanakan pekerjaan
- d) Beban pekerjaan yang berat

3) Tuntutan Pribadi

Tuntutan pribadi yaitu stres kerja yang terkait dengan tekanan yang diciptakan oleh karyawan lain. Kurangnya dukungan sosial dari rekan-rekan kerja dan hubungan antar pribadi yang buruk dapat menimbulkan stres yang cukup besar, terutama diantara karyawan dengan kebutuhan sosial yang tinggi. Pengukuran variabel tuntutan pribadi terdiri dari:

- a) Hubungan dengan supervisor
- b) Hubungan dengan sesama karyawan
- c) Hubungan dengan keluarga
- d) Pengawasan yang dilakukan supervisor (atasan)
- e) Keahlian pengawas dalam mengawasi pekerjaan

c. Jenis-Jenis Stres Kerja

Quick dan Quick (Veithzal Rivai & Deddy Mulyadi, 2003:308) mengategorikan jenis stres menjadi dua yaitu :

1) *Eustress*

Eustress yaitu hasil respons terhadap stres yang bersifat sehat, positif dan konstruktif (membangun). Hal tersebut termasuk kesejahteraan individu dan organisasi yang diasosiasikan dengan pertumbuhan, fleksibilitas, kemampuan adaptasi dan tingkat *performance* yang tinggi.

2) *Distress*

Distress yaitu hasil dari respon terhadap stres yang bersifat tidak sehat, negatif dan destruktif (bersifat merusak). Hal tersebut termasuk konsekuensi individu dan juga organisasi seperti penyakit kardiovaskular dan tingkat ketidakhadiran yang tinggi, yang diasosiasikan dengan keadaan sakit, penurunan dan kematian.

d. Indikator Stres Kerja

Indikator-indikator stres kerja menurut Robbins (2007:375), dapat dibagi dalam tiga aspek yaitu :

1) Indikator pada psikologis, meliputi :

- a) Cepat tersinggung
- b) Tidak komunikatif
- c) Banyak melamun
- d) Lelah mental

2) Indikator pada fisik, meliputi :

- a) Meningkatnya detak jantung dan tekanan darah
- b) Mudah lelah secara fisik
- c) Pusing
- d) Problem tidur (kebanyakan atau kekurangan tidur)

3) Indikator pada perilaku, meliputi :

- a) Merokok berlebihan
- b) Menunda atau menghindari pekerjaan
- c) Perilaku sabotase
- d) Perilaku makan yang tidak normal (kebanyakan atau kekurangan)

2.1.4 Kinerja

Menurut Mangkunegara (2004:67) kinerja merupakan hasil kerja baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Kesiapan dan keterampilan seorang tidaklah cukup efektif untuk mengerjakan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang akan dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya.

Suyadi (Subekhi, 2012:193) memberikan pengertian kinerja karyawan adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika. Sedangkan menurut Mathis dan Jackson (Subekhi, 2012:193) kinerja pada dasarnya apa yang

dikerjakan dan yang tidak dikerjakan oleh karyawan. Kinerja karyawan mempengaruhi seberapa banyak mereka memberikan kontribusi kepada organisasi.

Dari beberapa definisi kinerja karyawan di atas, maka kinerja karyawan dapat diartikan sebagai catatan dari suatu pekerjaan atau tugas yang telah dicapai seseorang melalui pengevaluasian atau penilaian kinerja karyawan yang dilakukan oleh organisasi selama periode tertentu.

a. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja menurut Prawirosentono (Purnamie, 2014:76) adalah sebagai berikut:

a.1) Efektivitas dan Efisiensi

Dalam hubungannya dengan kinerja organisasi, maka ukuran baik buruknya kinerja diukur oleh efektivitas dan efisiensi. Dikatakan efektif bila mencapai tujuan, dan dikatakan efisien bila hal itu memuaskan sebagai pendorong mencapai tujuan, terlepas dari apakah efektif atau tidak. Artinya, efektivitas dari kelompok (organisasi) bila tujuan kelompok tersebut dapat dicapai sesuai dengan kebutuhan yang direncanakan. Sedangkan efisien berkaitan dengan jumlah pengobanan yang dikeluarkan dalam upaya mencapai tujuan organisasi. Agar tercapai tujuan yang diinginkan organisasi, salah satu yang perlu mendapat perhatian adalah hal yang berkaitan dengan wewenang dan tanggung jawab para peserta yang mendukung organisasi tersebut.

a.2) Otoritas dan Tanggung Jawab

Dalam organisasi yang baik, wewenang dan tanggung jawab telah didelegasikan dengan baik, tanpa adanya tumpang-tindih tugas. Masing-masing karyawan yang ada dalam organisasi mengetahui apa yang menjadi hak dan tanggung jawabnya dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Kejelasan wewenang dan tanggung jawab setiap orang dalam suatu organisasi akan mendukung kinerja karyawan.

a.3) Disiplin

Secara umum, disiplin menunjukkan suatu kondisi atau sikap hormat yang ada pada diri karyawan terhadap peraturan dan ketetapan perusahaan. Disiplin

meliputi ketaatan dan hormat terhadap perjanjian yang dibuat antara perusahaan dan karyawan. Disiplin juga berkaitan dengan sanksi yang perlu dijatuhkan kepada pihak yang melanggar. Dalam hal seseorang karyawan melanggar peraturan yang berlaku dalam organisasi maka, karyawan bersangkutan harus sanggup menerima hukuman yang telah disepakati. Masalah disiplin para karyawan yang ada di dalam organisasi baik atasan maupun bawahan akan memberikan corak terhadap kinerja organisasi. Kinerja organisasi akan tercapai apabila kinerja individu maupun kinerja kelompok ditingkatkan.

a.4) Inisiatif

Inisiatif seseorang berkaitan dengan daya pikir, kreativitas dalam bentuk ide untuk merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi. Setiap inisiatif sebaiknya mendapat perhatian atau tanggapan positif dari atasan, kalau memang dia atasan yang baik. Atasan yang buruk akan selalu mencegah inisiatif bawahan, lebih-lebih bawahan yang kurang disenangi. Bila atasan selalu menghambat argumentasi yang jelas dan mendukung, menyebabkan organisasi akan kehilangan energi atau daya dorong untuk maju. Oleh karena itu, inisiatif karyawan yang ada di dalam organisasi merupakan daya dorong kemajuan yang akhirnya akan memengaruhi kinerja.

b. Indikator Kinerja

Dimensi atau indikator kinerja karyawan menurut Robbins (2006:260) yakni:

- 1) Kualitas. Kualitas diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.
- 2) Kuantitas. Kuantitas adalah jumlah yang dihasilkan yang dinyatakan dalam jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.
- 3) Kecepatan waktu. Merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan dan dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil *output* serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas.

- 4) Efektivitas. Merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) yang dimaksimalkan untuk mendapatkan hasil yang semakin baik dari setiap unit yang digunakan.
- 5) Komitmen kerja. Merupakan suatu kondisi dimana seseorang merasa memiliki keterkaitan dengan perusahaan sehingga mereka akan melaksanakan setiap tugas dan tanggung jawab yang diberikan dengan upaya yang terbaik.

c. Kriteria Pengukuran Kinerja

Terdapat tiga jenis kriteria pengukuran kinerja, antara lain: kinerja berdasarkan sifat, kinerja berdasarkan perilaku, dan kinerja berdasarkan hasil (Schuler, 1999:11). Adapun penjelasan masing-masing kriteria dapat diuraikan sebagai berikut:

- 1) Kriteria berdasarkan sifat, artinya memusatkan diri pada karakteristik pribadi seorang karyawan (loyalitas, keandalan, kemampuan, berkomunikasi, dan keterampilan memimpin). Jenis kriteria ini memusatkan diri pada bagaimana seseorang, bukan apa yang dicapai atau tidak dicapai seseorang dalam pekerjaannya.
- 2) Kriteria berdasarkan perilaku, terfokus pada bagaimana pekerjaan dilaksanakan. Kriteria semacam ini penting sekali bagi pekerjaan yang membutuhkan hubungan antar personal (keramahan atau menyenangkan langganan).
- 3) Kriteria berdasarkan hasil, semakin populer dan berfokus pada apa yang telah dicapai atau dihasilkan. Mungkin tepat bagi perusahaan yang tidak peduli bagaimana hasil dicapai, tetapi tidak tepat untuk setiap pekerjaan. Kriteria ini sering dikritik karena meninggalkan aspek-aspek kritis pekerjaan penting, seperti kualitas pekerjaan yang mungkin sulit dikuantifikasikan (pengacara, jaksa, hakim, dosen).

d. Tujuan Penilaian Kinerja

Menurut Werther dan Davis (Suwatno, 2014:197), penilaian kinerja mempunyai beberapa tujuan dan manfaat bagi perusahaan dan karyawan yang dinilai, antara lain:

- d.1.1) *Performance Improvement*. Memungkinkan karyawan dan manajer untuk mengambil tindakan yang berhubungan dengan peningkatan kinerja.
- d.1.2) *Compensation Adjustment*. Membantu para pengambil keputusan untuk menentukan siapa saja yang berhak menerima kenaikan gaji atau sebaliknya.
- d.1.3) *Placement Decision*. Menentukan promosi, transfer dan *demotion*.
- d.1.4) *Training and Development Needs*. Mengevaluasi kebutuhan pelatihan dan pengembangan bagi karyawan agar kinerja mereka lebih optimal.
- d.1.5) *Carrer Planning and Development*. Memandu untuk menentukan jenis karier dan potensi karier yang dapat dicapai.
- d.1.6) *Staffing Process Deficiencies*. Mempengaruhi prosedur perekrutan karyawan.
- d.1.7) *Informational Inaccuracies and Job-Design Errors*. Membantu menjelaskan apa saja kesalahan yang telah terjadi dalam manajemen sumber daya manusia terutama dibidang informasi *job-analysis*, *job-design* dan sistem informasi manajemen sumber daya manusia.
- d.1.8) *Equal Employment Opportunity*. Menunjukkan bahwa *placement decision* tidak deskriminatif.
- d.1.9) *External Challenges*. Kadang-kadang kinerja karyawan dipengaruhi oleh faktor eksternal seperti keluarga, keuangan pribadi, kesehatan dan lain-lainnya. Biasanya faktor ini tidak terlalu kelihatan, namun dengan melakukan penilaian kinerja, faktor-faktor eksternal ini akan kelihatan sehingga membantu departemen sumber daya manusia untuk memberikan bantuan bagi peningkatan kinerja karyawan.
- 10) *Feedback*. Memberikan umpan balik bagi urusan kekaryawanan maupun bagi karyawan itui sendiri.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang memiliki variabel-variabel yang selaras dengan penelitian ini memiliki peran yang penting. Dimana hasil penelitian terdahulu tersebut dapat membantu dan menjadikan acuan dalam penelitian yang akan dilakukan.

Azazah Indriyani (2009) “Pengaruh Konflik Peran Ganda dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Perawat Wanita Rumah Sakit: Studi Pada Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah Semarang”. Pengujian hipotesis menggunakan metode *The Structural Equation Model* (SEM). Variabel independen pada penelitian ini adalah Konflik Pekerjaan-Keluarga (X1), Konflik Keluarga-Pekerjaan (X2). Variabel Interveningnya adalah Stres Kerja (Z), sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kinerja (Y). Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) konflik pekerjaan-keluarga berpengaruh signifikan positif terhadap terjadinya stres kerja perawat wanita rumah sakit, (2) konflik keluarga-pekerjaan berpengaruh signifikan positif terhadap terjadinya stres kerja perawat wanita rumah sakit, (3) stres kerja berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja perawat wanita rumah sakit, (4) konflik pekerjaan-keluarga berpengaruh negatif terhadap kinerja perawat wanita rumah sakit sehingga semakin tinggi konflik pekerjaan-keluarga maka semakin rendah kinerja perawat, (5) konflik keluarga-pekerjaan berpengaruh negatif terhadap kinerja perawat wanita rumah sakit sehingga semakin tinggi konflik keluarga-pekerjaan maka semakin rendah kinerja perawat.

Yudha Adityawarman dkk (2015) “Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Krekot”. Pengujian hipotesis pada penelitian ini menggunakan analisis statistika *Structural Equation Modelling*. Variabel independen pada penelitian ini adalah Beban Kerja (X), sedangkan variabel dependennya Kinerja (Y). Hasil penelitian menunjukkan bahwa: beban kerja berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap kinerja karyawan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Krekot.

Hulaifah Gaffar (2012) “Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor Wilayah X Makassar”. Metode analisisnya menggunakan metode analisis regresi linier berganda. Variabel independen pada penelitian ini adalah Stres Kerja (X) dan variabel dependennya adalah Kinerja (Y). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: faktor individual dan faktor organisasi secara bersama-sama mempengaruhi kinerja karyawan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor Wilayah X Makassar.

Richardus Chandra Wirakristama (2011) “Analisis Pengaruh Konflik Peran Ganda (*Work Family Conflict*) Terhadap Kinerja Karyawan Wanita Pada PT Nyonya Meneer Semarang Dengan Stres Kerja Sebagai Variabel Intervening”. Metode Analisis yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah metode *path analysis*. Variabel independen pada penelitian ini adalah Konflik Peran Ganda (X), variabel dependennya Kinerja (Y), dan variabel interveningnya Stres Kerja (Z). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) konflik peran ganda berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja, (2) stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja, (3) konflik peran ganda berpengaruh signifikan terhadap kinerja dengan stres kerja sebagai variabel intervening.

Tri Suryaningrum (2015) “Pengaruh Beban Kerja Dan Dukungan Sosial Terhadap Stres Kerja Pada Perawat RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta”. Metode analisis untuk pengujian hipotesis pada penelitian ini menggunakan metode analisis regresi berganda. Variabel independen pada penelitian ini adalah Beban Kerja (X1) dan Dukungan Sosial (X2), sedangkan variabel dependennya adalah Stres Kerja (Y). Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa: (1) beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja perawat RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta, (2) dukungan sosial berpengaruh negatif dan signifikan terhadap stres kerja perawat RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta, (3) beban kerja dan dukungan sosial secara simultan berpengaruh dan signifikan terhadap stres kerja perawat RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Judul dan Nama Peneliti (Tahun)	Variabel Penelitian	Metode Analisis	Hasil Penelitian
1	Pengaruh Konflik Peran Ganda dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Perawat Wanita Rumah Sakit: Studi Pada Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah Semarang Azazah Indriyani (2009)	Konflik Peran Ganda (X), dan Stres Kerja (Y)	<i>Structural Equation Modelling</i> (SEM)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Konflik pekerjaan-keluarga berpengaruh signifikan positif terhadap terjadinya stres kerja perawat wanita rumah sakit 2. Konflik keluarga-pekerjaan berpengaruh signifikan positif terhadap terjadinya stres kerja perawat wanita rumah sakit 3. Stres kerja berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja perawat wanita rumah sakit 4. Konflik pekerjaan-keluarga berpengaruh negatif terhadap kinerja perawat wanita rumah sakit sehingga semakin tinggi konflik pekerjaan-keluarga maka semakin rendah kinerja perawat 5. Konflik keluarga-pekerjaan berpengaruh negatif terhadap kinerja perawat wanita rumah sakit sehingga semakin tinggi konflik keluarga-pekerjaan maka semakin rendah kinerja perawat.
2	Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja	Beban Kerja (X),	<i>Structural</i>	Beban kerja berpengaruh positif

No	Judul dan Nama Peneliti (Tahun)	Variabel Penelitian	Metode Analisis	Hasil Penelitian
.	Karyawan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Krekot Yudha Adityawarman dkk (2015)	dan Kinerja (Y)	<i>Equation Modelling</i> (SEM)	dan signifikan secara langsung terhadap kinerja karyawan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Krekot
3	Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor Wilayah X Makasar Hulaifah Gaffar (2012)	Stres Kerja (X1), Kinerja (Y)	Analisis Linier Berganda	Faktor individual dan faktor organisasi secara bersama-sama mempengaruhi kinerja karyawan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor Wilayah X Makassar
4	Analisis Pengaruh Konflik Peran Ganda (<i>Work Family Conflict</i>) Terhadap Kinerja Karyawan Wanita Pada PT Nyonya Meneer Semarang Dengan Stres Kerja Sebagai Variabel Intervening Richardus Chandra Wirakristama (2011)	Konflik Peran Ganda (X), Stres Kerja (Z), Kinerja (Y)	Analisis Jalur (<i>path analysis</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Konflik peran ganda berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja 2. Stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja 3. Konflik peran ganda berpengaruh signifikan terhadap kinerja dengan stres kerja sebagai variabel intervening
5	Pengaruh Beban Kerja Dan Dukungan Sosial Terhadap Stres Kerja Pada Perawat RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Tri Suryaningrum (2015)	Beban Kerja (X1), Dukungan Sosial (X2), Stres Kerja (Y)	Analisis Regresi Linier Berganda	<ol style="list-style-type: none"> 1. Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja perawat RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta 2. Dukungan sosial berpengaruh negatif dan signifikan terhadap stres kerja

No	Judul dan Nama Peneliti (Tahun)	Variabel Penelitian	Metode Analisis	Hasil Penelitian
.				perawat RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta 3. Beban kerja dan dukungan sosial secara simultan berpengaruh dan signifikan terhadap stres kerja perawat RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta

Sumber: Di olah dari berbagai sumber, 2016

2.3 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual dapat mempermudah peneliti untuk menguraikan secara sistematis pokok permasalahan dalam penelitian yang akan dilakukan. Berdasarkan kajian teoritis, hubungan variabel dan kajian empiris yang telah diuraikan pada penjelasan di atas, maka peneliti menggambarkan kerangka konseptual penelitian sebagai berikut:

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual (Sumber: Data Diolah, 2016)

Dalam kerangka konseptual ini, data diproses menggunakan alat analisis jalur atau *path analysis* dimana merupakan bagian dari analisis regresi yang digunakan untuk menganalisis hubungan kausal antar variabel dan menguji hipotesis dalam penelitian ini secara matematis. Pada penelitian ini Konflik Peran Ganda (X1) dan Beban Kerja (X2) dioperasionalkan sebagai variabel independen, Stres Kerja (Z) sebagai variabel intervening dan Kinerja sebagai variabel dependen (Y).

2.4 Hipotesis

Hipotesis merupakan dugaan sementara terhadap rumusan masalah penelitian yang masih perlu diuji kebenarannya. Penelitian yang akan dilakukan memiliki beberapa hipotesis, diantaranya:

2.4.1 Pengaruh Konflik Peran Ganda Terhadap Stres Kerja

Keberadaan stres kerja yang dialami oleh karyawan tentu saja tidak dapat dipisahkan dari sumber-sumber penyebab stres kerja tersebut. Robbins (2007:372) menyatakan, sumber stres kerja yang dialami oleh seorang karyawan setidaknya ada tiga salah satunya adalah tuntutan peran. Judge *et al.*, (Azazah, 2009) mengatakan bahwa konflik pekerjaan-keluarga cenderung mengarah pada stres kerja karena ketika urusan pekerjaan mencampuri kehidupan keluarga, tekanan sering kali terjadi pada individu untuk mengurangi waktu yang dihabiskan dalam

pekerjaan dan menyediakan lebih banyak waktu untuk keluarga. Sama halnya dengan konflik keluarga-pekerjaan dapat mengarah pada stres kerja dikarenakan banyaknya waktu yang dibutuhkan dalam menangani urusan pekerjaan dan ini merupakan sumber potensial terjadinya stres kerja.

Pada penelitian yang telah dilakukan oleh Azazah (2009) menyatakan bahwa konflik pekerjaan-keluarga berpengaruh signifikan positif terhadap terjadinya stres kerja perawat wanita rumah sakit dan konflik keluarga-pekerjaan berpengaruh signifikan positif terhadap terjadinya stres kerja perawat wanita rumah sakit. Serta Richardus (2011) juga menyatakan bahwa konflik peran ganda berpengaruh signifikan terhadap stres kerja. Berdasarkan pertimbangan teori dan hasil penelitian terdahulu tersebut maka diajukan hipotesis:

H1 : Konflik peran ganda berpengaruh signifikan terhadap stres kerja karyawati PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Jember Alun-alun

2.4.2 Pengaruh Beban Kerja Terhadap Stres Kerja

Terdapat beberapa hal yang menjadi sumber terjadinya stres kerja. Menurut Suwatno (2014:256) yang termasuk dalam sumber stres kerja adalah beban kerja yang berlebihan. Beban kerja yang diberikan pada masing-masing karyawan harus sesuai dengan kemampuan dan kapasitas mereka dalam bekerja. Hal ini dilakukan agar hasil pekerjaan masing-masing karyawan memiliki kualitas yang maksimal.

Suryaningrum (2015) menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja perawat RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Dijelaskan lebih lanjut bahwa apabila jumlah beban kerja perawat bertambah maka stres kerja perawat RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta akan meningkat. Berdasarkan teori dan penelitian terdahulu tersebut maka diajukan hipotesis:

H2 : Beban berpengaruh signifikan terhadap stres kerja karyawati PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Jember Alun-alun

2.4.3 Pengaruh Konflik Peran Ganda Terhadap Kinerja

Pencapaian hasil kerja (kinerja) seorang karyawan erat kaitannya dengan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja adalah konflik peran ganda. Menurut Frone *et al.*, (Azazah, 2009)

karyawan yang mengalami tingkat konflik pekerjaan-keluarga tinggi melaporkan menurunnya kinerja karena merasa lebih dikuasai oleh pekerjaannya yang mengakibatkan karyawan tidak bisa memenuhi tanggung jawab keluarganya, karena mengurangi kualitas kehidupan keluarga. Penjelasan tersebut serupa bisa diberikan untuk hubungan konflik keluarga-pekerjaan dengan kinerja karyawan.

Konflik peran ganda berpengaruh signifikan terhadap kinerja dengan stres kerja sebagai variabel intervening pada karyawan wanita PT Nyonya Meneer Semarang (Richardus, 2011). Azazah (2009) juga mengatakan bahwa konflik pekerjaan-keluarga berpengaruh negatif terhadap kinerja perawat wanita dan konflik keluarga-pekerjaan berpengaruh negatif terhadap kinerja perawat wanita. Berdasarkan teori dan penelitian terdahulu tersebut maka diajukan hipotesis:

H3 : Konflik peran ganda berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Jember Alun-alun

2.4.4 Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja

Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah beban kerja. Beban kerja berlebihan dan beban kerja terlalu sedikit dapat berpengaruh terhadap kinerja pegawai (Munandar, 2001:381). Beban kerja harus diperhatikan dengan baik oleh perusahaan agar beban yang diberikan kepada karyawan sesuai dengan kemampuan dan kapasitas karyawannya, sehingga kinerja yang diberikan oleh karyawan tetap optimal.

Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap kinerja (Adityawarman *et al.*, 2015). Hal ini menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh terhadap baik buruknya kinerja karyawan. Beban kerja juga menentukan bagaimana seorang karyawan dapat mencapai target yang ditentukan. Berdasarkan penelitian terdahulu tersebut, maka diajukan hipotesis:

H4 : Beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Jember Alun-alun

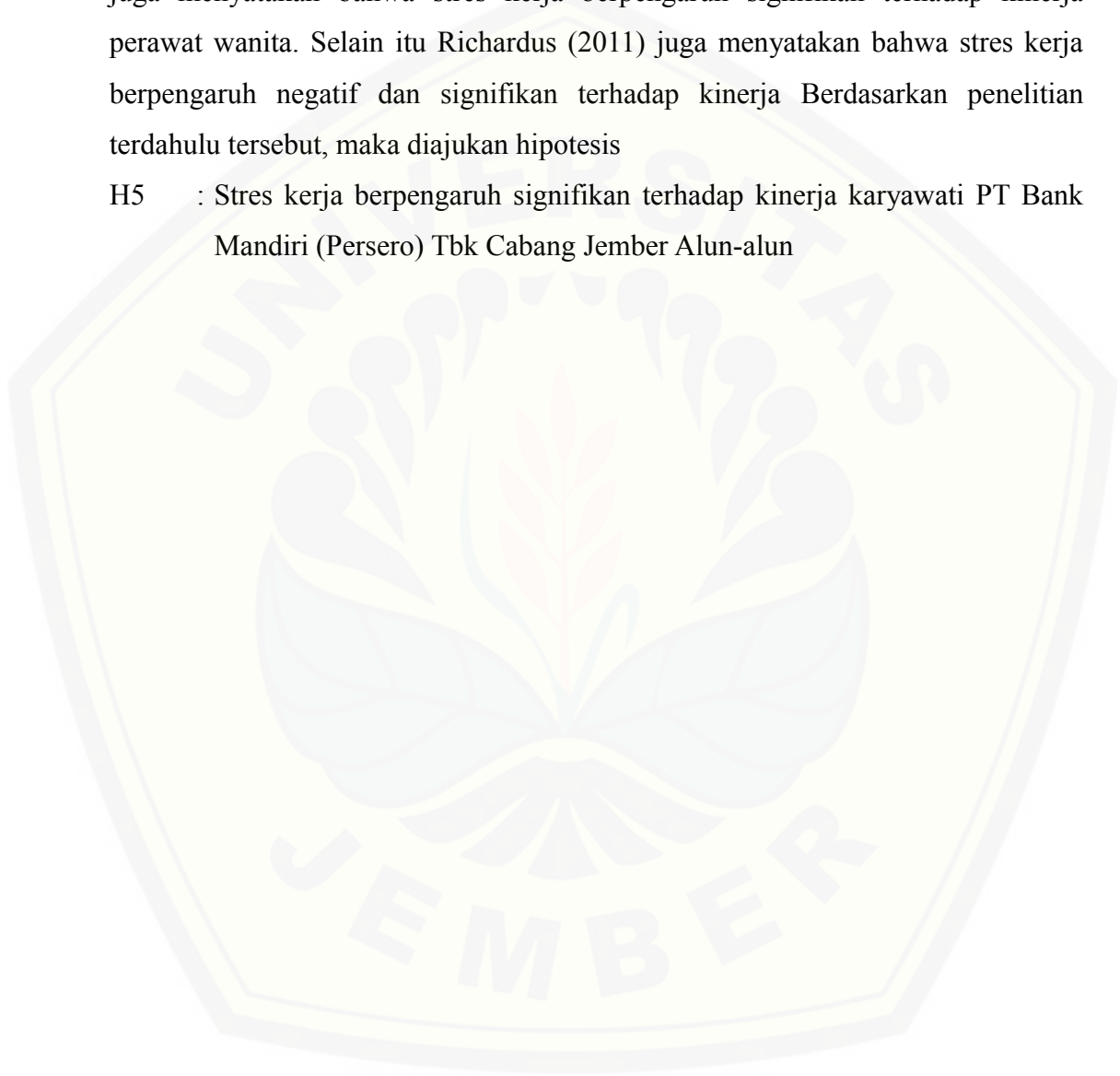
2.4.5 Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja

Robbins (Azazah, 2009) menyatakan tingkat stres yang mampu dikendalikan dapat membuat karyawan melakukan pekerjaannya dengan lebih baik, karena membuat mereka mampu meningkatkan intensitas kerja, kewaspadaan, dan

kemampuan berkreasi, tetapi tingkat stres yang berlebihan membuat kinerja mereka akan mengalami penurunan.

Stres kerja baik faktor individual maupun faktor organisasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Gaffar, 2012). Azazah (2009) juga menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja perawat wanita. Selain itu Richardus (2011) juga menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja. Berdasarkan penelitian terdahulu tersebut, maka diajukan hipotesis

H5 : Stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Jember Alun-alun



BAB 3. METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Rancangan penelitian menjelaskan mengenai informasi yang relevan sesuai dengan kebutuhan dari penelitian, sehingga rancangan penelitian ini digunakan sebagai petunjuk dalam melaksanakan penelitian yang akan dilakukan. Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang ada, penelitian ini menjelaskan hubungan dan pengaruh antar variabel sehingga penelitian ini termasuk dalam penelitian *explanatory research*.

Metode penelitian yang digunakan adalah analisis jalur (*Path Analysis*). Alasan yang mendasari penggunaan analisis jalur pada penelitian ini karena metode pada analisis tersebut sesuai atau tepat dengan judul yakni “Pengaruh Konflik Peran Ganda dan Beban Kerja Terhadap Kinerja dengan Stres Kerja sebagai Variabel intervening pada Karyawan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Jember Alun-alun”. Analisis jalur sendiri merupakan suatu metode yang digunakan untuk menguji apakah terdapat keterkaitan antara variabel dependen, independen dan variabel intervening.

3.2 Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2008:115) populasi adalah wilayah generalisasi terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Populasi yang menjadi obyek dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Jember Alun-alun yakni berjumlah 125 orang.

Sampel adalah bagian dari populasi yang nantinya mewakili sebagai objek dari penelitian tersebut. Sugiyono (2008: 116) mendefinisikan sampel sebagai bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Teknik *sampling* yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* dengan kriteria: 1) telah bekerja minimal 1 tahun, 2) telah menikah, 3) suami juga bekerja (tidak harus pada perusahaan yang sama). Sehingga karyawan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Jember Alun-alun yang memenuhi kriteria sampel tersebut berjumlah 53 orang.

3.3 Jenis dan Sumber Data

Penelitian yang dilakukan menggunakan penelitian kuantitatif. Hal ini dikarenakan data yang diperoleh nantinya merupakan data berupa angka. Setelah data diperoleh, maka data akan diolah dengan menggunakan *software* SPSS 23 for Windows yang selanjutnya akan dianalisis. Penelitian ini menggunakan tiga variabel, yaitu konflik peran ganda dan beban kerja sebagai variabel bebas, stres kerja sebagai variabel intervening, dan kinerja sebagai variabel terikat.

Sumber data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Data primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian. Dalam penelitian ini, data primer yang diperoleh berasal dari penyebaran kuesioner secara langsung kepada para karyawan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Jember Alun-alun. Sumber data yang diperoleh berupa pernyataan yang berkaitan dengan variabel penelitian berupa konflik peran ganda, beban kerja, stres kerja dan kinerja.

b. Data sekunder

Menurut Sumarsono (2004:69) definisi dari data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dari objek yang diteliti. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari perpustakaan, laporan penelitian terdahulu, artikel, dan internet.

3.4 Metode Pengumpulan data

Teknik pengumpulan data merupakan faktor penting demi keberhasilan penelitian yang dilakukan. Data dan informasi dalam penelitian ini diperoleh dari pengumpulan data pada karyawan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Jember Alun-alun. Metode yang peneliti gunakan dalam penelitian ini antara lain:

a. Kuesioner

Pengumpulan data menggunakan metode ini adalah memberikan pernyataan-pernyataan tertulis yang berhubungan dengan variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian.

b. Wawancara

Pengumpulan data menggunakan metode ini dilakukan dengan cara bertanya langsung kepada responden tentang pertanyaan yang berhubungan dengan penelitian dan untuk memastikan bahwa jawaban yang diberikan responden adalah benar dan tidak dibuat-buat.

c. Studi Pustaka

Pengumpulan data dengan metode ini adalah dengan menggunakan referensi yang berhubungan dengan penelitian. Referensi tersebut dapat berupa buku, internet, jurnal, dan lain-lain.

3.5 Identifikasi Variabel

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi tiga yakni variabel independen, variabel intervening, dan variabel dependen.

a. *Independent Variable (X)*

Independent Variable atau variabel bebas merupakan variabel yang menjadi sebab perubahan dimana akan menjelaskan atau mempengaruhi secara positif maupun negatif variabel dependen (variabel terikat). Variabel bebas pada penelitian ini adalah Konflik Peran Ganda (X1) dan Beban Kerja (X2).

b. *Intervening Variable (Z)*

Intervening Variable atau variabel perantara adalah variabel yang menghubungkan antara variabel bebas dan variabel terikat. Dalam penelitian ini yang merupakan variabel perantara adalah Stres Kerja (Z).

c. *Dependent Variable (Y)*

Dependent Variable atau variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas (independen). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah Kinerja (Y).

3.6 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel merupakan penarikan batasan yang lebih menjelaskan ciri-ciri spesifik guna mempermudah pengukuran variabel, sehingga peneliti mengetahui baik buruknya pengukuran tersebut. Definisi operasional variabel dalam penelitian ini dijelaskan sebagai berikut:

3.6.1 Variabel Independen atau Variabel Bebas

a. Konflik Peran Ganda

Konflik peran ganda adalah konflik yang terjadi akibat ketidakmampuan karyawan dalam menyeimbangkan peran yang menekan peran lainnya, baik itu peranan keluarga yang menekan peranan pekerjaan maupun peranan pekerjaan yang menekan peranan keluarga. Menurut Yang *et al.*, indikator konflik peran ganda tersebut antara lain :

1) *Time-based conflict*

- a.a) Kurangnya bahkan tidak ada waktu untuk keluarga
- b) Tidak ada waktu untuk kehidupan bermasyarakat

2) *Strain-based Conflict*

- a) Peran sebagai ibu rumah tangga mempengaruhi peran sebagai karyawan
- b) Peran sebagai karyawan mempengaruhi peran sebagai ibu rumah tangga

3) *Behavior-based Conflict*

- a) Keluarga merasa tidak mendapat dukungan sebagai ibu rumah tangga dan istri
- b) Kurang berkonsentrasi dalam menyelesaikan pekerjaan

b. Beban Kerja

Beban kerja adalah sebuah proses yang dilakukan karyawan dalam menyelesaikan tugas-tugas pekerjaan yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu. Menurut Putra (Febri, 2015) indikator dari beban kerja adalah sebagai berikut:

- 1) Target yang harus dicapai dalam pekerjaan sudah jelas
- 2) Menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan target yang telah ditentukan
- 3) Mengerjakan pekerjaan yang sama setiap hari

- 4) Bekerja cepat untuk menyelesaikan pekerjaan
- 5) Pada saat jam istirahat juga mengerjakan pekerjaan
- 6) Pada saat-saat tertentu merasa sangat sibuk dengan pekerjaan
- 7) Dapat menikmati pekerjaan yang dilakukan
- 8) Beban kerja sehari-hari sudah sesuai dengan standar pekerjaan

3.6.2 Variabel Intervening atau Variabel Perantara

Stres kerja adalah ketegangan atau tekanan yang dihadapi oleh karyawan ketika tuntutan tugas pekerjaan yang dihadapi lebih besar dari kemampuan atau kapasitas sehingga berpengaruh terhadap emosi, jalan pikiran dan kondisi fisik karyawan. Menurut Robbins (2007:375) indikator stres kerja meliputi:

- 1) Cepat tersinggung
- 2) Tidak komunikatif
- 3) Sering melamun
- 4) Mudah lelah secara mental
- 5) Meningkatnya detak jantung dan tekanan darah
- 6) Mudah lelah secara fisik
- 7) Sering mengalami pusing
- 8) *Problem* tidur (kebanyakan atau kekurangan tidur)
- 9) Menunda atau menghindari pekerjaan
- 10) Perilaku makan yang tidak normal (kebanyakan atau kekurangan)

3.6.3 Variabel Dependen atau Variabel Terikat

Kinerja adalah catatan dari suatu pekerjaan atau tugas yang telah dicapai karyawan melalui pengevaluasian atau penilaian kinerja karyawan yang dilakukan oleh organisasi selama periode tertentu. Dimensi atau indikator kinerja menurut Robbins (2006:260), yaitu:

- a. Kualitas: Menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan apa yang telah diperintahkan oleh perusahaan
- b. Kuantitas: Menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan harapan perusahaan
- c. Ketepatan waktu: Menyelesaikan pekerjaan dengan menggunakan waktu sebaik mungkin

- d. Efektivitas: Menyelesaikan pekerjaan dengan menggunakan sumber daya yang ada
- e. Komitmen kerja: Meningkatkan kemampuan untuk bisa tetap bekerja di perusahaan

3.7 Skala Pengukuran Variabel

Dalam penelitian ini, skala pengukuran variabel menggunakan skala likert. Sugiyono (2007: 15) berpendapat bahwa skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan menggunakan skala likert ini berarti bahwa setiap variabel yang akan diukur dijabarkan terlebih dahulu menjadi indikator-indikator yang mewakili variabel. Indikator-indikator tersebut yang nantinya akan digunakan sebagai tolak ukur pembuatan setiap pernyataan dalam kuesioner. Pernyataan yang digunakan dapat berupa pernyataan positif dan negatif. Pengukuran variabel menggunakan skala dengan tingkatan pengukuran data berskala ordinal, dengan penilaian untuk variabel X1 (Konflik Peran Ganda), variabel X2 (Beban Kerja), variabel Z (Stres Kerja) dan variabel Y (Kinerja) adalah sebagai berikut:

- a. Sangat Tidak Setuju (STS) : 1
- b. Tidak Setuju (TS) : 2
- c. Kurang Setuju (KS) : 3
- d. Setuju (S) : 4
- e. Sangat Setuju (SS) : 5

3.8 Metode Analisis Data

3.8.1 Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Sebuah instrumen dikatakan valid apabila dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat. Sarwono (2006: 218) menyatakan bahwa suatu skala pengukuran dikatakan valid apabila skala tersebut digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Oleh karena itu, uji validitas ini digunakan untuk mengukur sejauh mana data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner

dikatakan valid. Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan metode *pearson product moment* dengan derajat keyakinan (α) sebesar 5%. Pengambilan keputusan ini didasarkan pada hasil pengujian data yang valid apabila nilai korelasi dengan metode *Pearson Product Moment* (rhitung) > rtabel.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan seberapa besar suatu pengukuran yang telah dilakukan dapat memberikan hasil yang konsisten dan stabil bila dilakukan pengukuran kembali terhadap subyek yang sama. Menurut Sarwono (2006:219) reliabilitas menunjukkan pada adanya konsistensi dan stabilitas nilai hasil skala pengukuran tertentu. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan uji reabilitas dengan koefisien *Cronbach Alpha* (α). Menurut Gozhali (2006:42) suatu variabel dikatakan reliabel apabila memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0,60.

3.8.2 *Path Analysis* (Analisis Jalur)

Analisis jalur merupakan bagian dari analisis regresi yang digunakan untuk menganalisis hubungan kausal antar variabel dimana variabel-variabel bebas mempengaruhi variabel terikat baik secara langsung maupun tidak langsung melalui satu atau lebih perantara. Hubungan kausal yang terbentuk dengan model haruslah berlandaskan pada teori (Sarwono, 2006: 1).

Menurut Sarwono (2006:2), analisis jalur sebaiknya digunakan untuk kondisi yang memenuhi persyaratan berikut:

- a. Semua variabel berskala interval,
- b. Pola hubungan antar variabel bersifat linier,
- c. Variabel-variabel residualnya tidak berkorelasi dengan variabel sebelumnya dan tidak berkorelasi satu dengan lainnya,
- d. Model hanya bersifat searah.

Untuk penyelesaian analisis jalur, maka perlu untuk membuat diagram jalur maupun koefisien jalur, sebagai berikut:

Gambar 3.1 Model Analisis Jalur (Sumber: Data Diolah, 2016)

Keterangan:

β_{X_1Z} = Koefisien pengaruh langsung X1 terhadap Z

β_{X_2Z} = Koefisien pengaruh langsung X2 terhadap Z

β_{X_1Y} = Koefisien pengaruh langsung X1 terhadap Y

β_{X_2Y} = Koefisien pengaruh langsung X2 terhadap Y

β_{ZY} = Koefisien pengaruh langsung Z terhadap Y

Berikut ini persamaan dalam penelitian untuk menjelaskan model jalur yang digunakan:

$$Z = \beta + \beta_{X_1Z} + \beta_{X_2Z} + e \dots\dots\dots \text{(persamaan 1)}$$

$$Y = \beta + \beta_{ZY} + \beta_{X_1Y} + \beta_{X_2Y} + e \dots\dots\dots \text{(Persamaan 2)}$$

Dimana:

Y = Kinerja

Z = Stres Kerja

X1 = Konflik Peran Ganda

X2 = Beban Kerja

β = Koefisien Variabel Bebas

e = Residual Variabel

3.8.3 Uji Asumsi Klasik

Peneliti menggunakan uji asumsi klasik dengan beberapa uji yang terdiri dari: uji normalitas, multikolinieritas dan heteroskedastisitas

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mendeteksi apakah distribusi data variabel bebas dan terikat adalah normal. Suatu data memiliki variabel berdekatan yang dapat dilihat pada tampilan visual normal *probability plot*. Deteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik. Dasar pengambilan keputusan uji normalitas adalah: (Santoso, 2002:214)

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

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk mengetahui apakah antar variabel bebas dalam persamaan regresi tersebut tidak saling berkorelasi. Hal ini dikarenakan dengan adanya multikolinieritas ini akan sangat sulit untuk memasukkan pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel tergantungnya atau dengan kata lain akan sulit diketahui variabel bebas mana yang mempengaruhi variabel tergantungnya. Untuk menguji adanya multikolinieritas dapat dilihat dari nilai VIF (*variance inflation factor*) dan nilai *tolerance* masing-masing variabel bebasnya. Jika $VIF < 5$ dan nilai *tolerance* $> 0,01$ maka model regresi tersebut tidak terjadi multikolinieritas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah variabel pengganggu dalam persamaan regresi mempunyai varian yang sama atau tidak. Gejala heteroskedastisitas terjadi sebagai akibat ketidaksamaan data, terlalu bervariasi nilai data yang diteliti. Deteksi untuk mengetahui apakah terjadi kasus heteroskedastisitas atau tidak, dasar pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

- 1) Jika ada pola tertentu, seperti titik (poin-poin) 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 di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

3.8.4 Uji Hipotesis

a. Uji – t

Menurut Suprpto (1999) untuk menguji taraf signifikansi dari hipotesis yang telah ditetapkan, maka dalam penelitian ini menggunakan uji t pada $\alpha < 0,05$ atau $p < 0,05$. Adapun langkah-langkah dalam uji t adalah sebagai berikut:

1) Merumuskan hipotesis

$H_0 : \beta_1, \beta_2, \beta_3, \dots, \beta_n = 0$ (mengidentifikasi bahwa variabel bebas secara parsial tidak mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat)

$H_a : \beta_1, \beta_2, \beta_3, \dots, \beta_n \neq 0$ (mengidentifikasi bahwa variabel bebas secara parsial tidak mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat).

2) Menentukan tingkat signifikan

Tingkat signifikansi yang diharapkan dalam penelitian ini adalah $\alpha = 0,05$ atau $\alpha = 5\%$.

3) Menghitung nilai t_{hitung}

$t_{hitung} =$

dimana:

t = hasil t hitung

b = koefisien regresi variabel bebas

S_b = standar error variabel bebas

Dengan kriteria:

- a. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya bahwa variabel bebas memiliki pengaruh terhadap variabel terikatnya.

- b. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya bahwa variabel bebas tidak memiliki pengaruh terhadap variabel terikatnya.

b. Menghitung Jalur

Perhitungan jalur pada penelitian ini menjelaskan bahwa konflik peran ganda (X1) dan beban kerja (X2) baik secara langsung maupun tidak langsung memiliki pengaruh terhadap kinerja (Y) melalui variabel intervening yakni stres kerja (Z). Sebelum menguji apakah pengaruh tersebut ada atau tidak, masing-

masing jalur perlu untuk diuji signifikansinya terlebih dahulu. Apabila jalur signifikansi maka dilakukan perhitungan pengaruh langsung dan tidak langsung.

Perhitungan jalur tersebut melalui proses sebagai berikut:

- 1) Menghitung pengaruh langsung (*Direct effect* atau DE)
 - a) Pengaruh variabel konflik peran ganda (X1) terhadap stres kerja (Z) DE
 - b) Pengaruh variabel beban kerja (X2) terhadap stres kerja (Z) DE
 - c) Pengaruh variabel konflik peran ganda (X1) terhadap kinerja (Y) DE
 - d) Pengaruh variabel beban kerja (X2) terhadap kinerja (Y) DE
 - e) Pengaruh variabel stres kerja (Z) terhadap kinerja (Y) DE
- 2) Menghitung pengaruh tidak langsung (*Indirect effect* atau IE)
 - a) Pengaruh konflik peran ganda (X1) terhadap kinerja (Y) melalui stres kerja (Z)
 - b) Pengaruh beban kerja (X2) terhadap kinerja (Y) melalui stres kerja (Z).

3.9 Kerangka Pemecahan Masalah



Keterangan:

- a. *Start*, yaitu tahap awal atau persiapan sebelum melakukan penelitian terhadap masalah yang dihadapi.
- b. Data Kuesioner, yaitu proses mengumpulkan data dari kuesioner yang telah dibagikan.
- c. Uji instrumen, yaitu digunakan untuk menguji apakah layak atau tidak kuesioner yang telah disebar, terdiri dari dua pengujian yaitu:
 - 1) Validitas, digunakan untuk mengukur kesahihan kuesioner,
 - 2) Reliabilitas, digunakan untuk melihat konsistensi nilai hasil skala pengukuran.
- d. Analisis jalur, digunakan untuk mengetahui pengaruh langsung dan tidak langsung variabel bebas terhadap variabel terikat.
- e. Uji asumsi klasik, digunakan untuk mengetahui model regresi dengan menggunakan uji normalitas, heteroskedastisitas dan multikolinieritas.
- f. Uji hipotesis, yaitu menghitung jalur dan melakukan uji-t untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial.
- g. Pembahasan, berisi tentang kesesuaian antara hasil penelitian dengan teori serta penelitian terdahulu.
- h. Kesimpulan, menarik kesimpulan dari analisis dan memberikan saran yang sesuai dengan penelitian yang dilakukan.
- i. Stop, berakhirnya penelitian yang dilakukan.

BAB 5. PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pada penelitian yang telah dilakukan terhadap responden pada PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Jember Alun-alun maka diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara konflik peran ganda terhadap stres kerja karyawan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Jember Alun-alun. Artinya semakin tinggi konflik peran ganda yang dialami oleh karyawan maka stres kerja karyawan akan meningkat.
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara beban kerja terhadap stres kerja karyawan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Jember Alun-alun. Artinya semakin tinggi beban kerja yang diberikan kepada karyawan maka stres kerja karyawan tersebut akan meningkat.
3. Terdapat pengaruh negatif dan signifikan antara konflik peran ganda terhadap kinerja karyawan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Jember. Artinya semakin tinggi konflik peran ganda yang dirasakan oleh karyawan maka kinerja karyawan tersebut akan menurun.
4. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara beban kerja terhadap kinerja karyawan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Jember Alun-alun. Artinya semakin tinggi beban kerja yang diberikan kepada karyawan maka kinerja karyawan tersebut akan menurun.
5. Terdapat pengaruh negatif dan signifikan antara stres kerja terhadap kinerja karyawan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Jember Alun-alun. Artinya semakin tinggi tingkat stres yang dialami oleh karyawan maka kinerja karyawan tersebut akan menurun.

5.2 Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan yang telah dijelaskan sebelumnya, saran yang ingin peneliti sampaikan antara lain:

1. Kinerja yang dimiliki oleh karyawan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Jember Alun-alun yang memiliki peran ganda yakni sebagai istri dan ibu rumah tangga serta sebagai pekerja sudah cukup baik, namun tentunya

kinerja ini harus tetap ditingkatkan. Selain itu perusahaan harus tetap mengontrol pekerjaan yang dihasilkan oleh karyawan dengan baik agar apabila ada penurunan kinerja bisa segera diatasi. Pada hasil penelitian ini diketahui bahwa meskipun karyawan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Jember Alun-alun berstatus peran ganda namun mampu meminimalisir stres kerja dan meningkatkan kinerja mereka perlu mendapatkan apresiasi yang baik dari perusahaan. Apresiasi tersebut bisa berupa *reward* sehingga karyawan termotivasi untuk selalu meningkatkan kinerja mereka.

2. Saran untuk akademisi dan peneliti yang akan menggunakan topik yang sama yakni mengenai konflik peran ganda diharapkan dapat meneliti pada objek yang lebih luas lagi. Hal ini dikarenakan topik konflik peran ganda dapat diteliti selain pada karyawan perbankan saja melainkan pada pekerja yang juga rentan terjadi konflik peran ganda misalnya di rumah sakit, puskesmas maupun pekerja pabrik. Selain itu peneliti juga berharap penelitian selanjutnya mempertimbangkan mengenai jumlah variabel independen yang akan digunakan. Hal ini sangat penting karena yang mempengaruhi stres kerja dan kinerja bukan hanya konflik peran ganda dan beban kerja saja.

DAFTAR PUSTAKA

- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. 2008. *Perilaku dan Manajemen Organisasi*. Jakarta: PT Erlangga.
- Adityawarman, Yudha. 2015. *Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Krekot*. *Jurnal Pascasarjana Manajemen dan Bisnis Institut Pertanian Bogor*.
- Artadi, Febri Furqon. 2015. *Pengaruh Kepuasan Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Merapi Agung Lestari*. *Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta*.
- Christin W.S, Megawati Oktorina dan Indah Mula. 2010. *Pengaruh Konflik Pekerjaan dan Konflik Keluarga Terhadap Kinerja dengan Konflik Pekerjaan Keluarga Sebagai Intervening Variabel (Studi pada Dual Career Couple di Jabodetabek)*. *Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya*.
- Frone, Russell dan Cooper. 1992. *Relationship Between Job and Family Satisfaction*. *Journal of Management*, 565-579.
- Gaffar, Hulaifah. 2012. *Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor Wilayah X Makasar*. *Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin Makassar*.
- Hariandja, Mariot Tua Efendi. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Indriyani, Azazah. 2009. *Pengaruh Konflik Peran Ganda Dan Stress Kerja Terhadap Kinerja Perawat Wanita Rumah Sakit (Studi Pada Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah Semarang)*. *Tesis Magister Manajemen Universitas Diponegoro Semarang*.
- Izzah, Khoirotul. 2015. *Pengaruh Konflik Peran Ganda dan Phobia Sukses Terhadap Kinerja Karyawati Kontrak (Agen) Melalui Komitmen Organisasi Pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Cabang Jember dan Cabang Balung*. *Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Jember*.
- Malayu S.P, Hasibuan. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Malayu S.P, Hasibuan. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- MENPAN. 2004. *Pedoman Perhitungan Kebutuhan Pegawai Berdasarkan Beban Kerja Dalam Rangka Penyusunan Formasi Pegawai Negeri Sipil*. Keputusan Nomor : KEP/75/M.PAN/7/2004. Jakarta.
- Mulyandini, Alfeonita Dyah. 2015. *Self Efficacy Sebagai Mediasi Pengaruh Work Family Conflict Dan Iklim Kerja Terhadap Kinerja Karyawati Perbankan*. Skripsi Manajemen Universitas Jember.
- Munandar, AS. 2001. *Psikologi Industri dan Organisasi*. Jakarta: Universitas Indonesia Press.
- Muskamal.2010. *Analisis Beban Kerja Organisasi Pemerintah Daerah*. PKP2A IILAN Makassar. Makassar: KKSDA.
- Purnamasari, Dian Indri. 2008. *Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Akuntan*. *Jurnal Riset Akuntansi & Keuangan*. Vol.4. No.1 Februari 2008:22-31.
- Rivai, Veithzal dan Deddy Mulyadi. 2003. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Robbins, Stephen P. 2001. *Perilaku Organisasi, Konsep, Kontroversi, Aplikasi*. Alih bahasa: Hadyana Pujaatmaka dan Benyamin Molan. Jakarta: Prehallindo.
- Robbins, Stephen P. 2006. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT Indeks, Kelompok Gramedia.
- Robbins, Stephen P. dan Judge. 2007. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Santoso, Singgih. 2002. *Statistik Parametrik*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sarwono, Jonathan. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Siagian, Sondang. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sitepu, Agriba Toar. 2013. *Beban Kerja dan Motivasi Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan pada PT Bank Tabungan Negara Tbk Cabang Manado*.

Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Sam Ratulangi Manado.

Subekhi, Mohammad Jauhar. 2012. *Pengantar Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prestasi Pustaka

Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.

Sumarsono, Sony. 2004. *Metode Riset Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Suprpto. 1999. *Analisis Multivariat*. Jakarta: Rineka Cipta.

Suryaningrum, Tri. 2015. *Pengaruh Beban Kerja Dan Dukungan Sosial Terhadap Stres Kerja Pada Perawat RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta*. Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.

Suwatno dan Donni Juni Priansa. 2014. *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

Tarwaka . 2011. *Ergonomi Industri*. Solo: Harapan Press.

Titisari, Purnamie. 2014. *Peranan Organizational Citizenship Behavior*. Jakarta: Mitra Wacana Media.

Wirakristama, Richardus Chandra. 2011. *Analisis Pengaruh Konflik Peran Ganda (Work Family Conflict) Terhadap Kinerja Karyawan Wanita Pada PT Nyonya Meneer Semarang Dengan Stres Kerja Sebagai Variabel Intervening*. Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang.

Yang, N., Chen, C. C., Choi, J., & Zou Y. 2000. *Sources Of Work-Family Conflict: A Sino-U.S. Comparison Of The Effect Of Work And Family Demands*. *Academy Of Management Journal*. 43: 113-123.

Lampiran A. Kuisoner Penelitian

Kuesioner Penelitian

Kepada:

Yth. Saudari Responden

Di Tempat

Sehubungan dengan saat ini saya menyusun skripsi sebagai syarat dalam menyelesaikan gelar S1 pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Jember. Dengan tujuan untuk mengetahui hubungan antara konflik peran ganda dan beban kerja terhadap kinerja dengan stres kerja sebagai variabel intervening. Maka dengan hormat saya meminta kesediaan saudara untuk mengisi kuesioner dengan jujur dan sebenarnya, agar penelitian ini benar-benar bermanfaat untuk bersama.

Informasi yang saudara berikan hanya digunakan untuk kepentingan terbatas yakni guna menyelesaikan penelitian saja. Sehingga mengenai identitas saudara akan dijamin kerahasiaannya.

Demikian saya sampaikan terimakasih atas kesediaan saudara dalam mengisi kuesioner ini. Serta saya mohon maaf apabila ada kalimat dalam penelitian ini yang kurang dapat dimengerti.

Hormat saya,

Mega Silfiana

120810201206

Lampiran B. Identitas Responden

1. Identitas Responden

Nomor Responden : (diisi oleh peneliti)

Umur :

Lama Bekerja :

Tingkat Pendidikan :

2. Petunjuk Pengisian

a.i.1.a. Pernyataan-pernyataan berikut ini mohon diisi dengan jujur serta sesuai dengan keadaan saat ini.

a.i.1.b. Berilah tanda centang (✓) pada pernyataan yang Anda anggap sesuai dengan kondisi Anda saat ini. Terdapat lima pilihan jawaban yaitu:

Sangat Tidak Setuju (STS) : 1

Tidak Setuju (TS) : 2

Kurang Setuju (KS) : 3

Setuju (S) : 4

Sangat Setuju (SS) : 5

Lampiran C. Daftar Kuesioner

A. Konflik Peran Ganda

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	KS	S	SS
1	Waktu saya untuk keluarga sedikit karena pekerjaan saya					
2	Saya tidak memiliki waktu untuk berkomunikasi dengan orang-orang disekitar					
3	Pekerjaan saya terganggu karena saya memiliki tanggung jawab di rumah					
4	Kehidupan rumah tangga saya terganggu karena saya harus bekerja					
5	Keluarga merasa tidak mendapat dukungan dari peran sebagai ibu dan istri					
6	Saya kurang berkonsentrasi dalam menyelesaikan pekerjaan kantor					

B. Beban Kerja

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	KS	S	SS
1	Target yang harus dicapai dalam pekerjaan saya sudah jelas					
2	Saya dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan target yang telah ditentukan					
3	Setiap harinya saya selalu mengerjakan pekerjaan yang tidak bervariasi					
4	Saya dapat bekerja dengan cepat untuk menyelesaikan pekerjaan					
5	Saya tidak pernah menggunakan jam istirahat untuk menyelesaikan					

- pekerjaan
- 6 Saya tidak pernah merasa sibuk dengan pekerjaan kantor
- 7 Saya dapat menikmati pekerjaan yang dilakukan
- 8 Beban kerja saya sehari-hari sesuai dengan standar pekerjaan

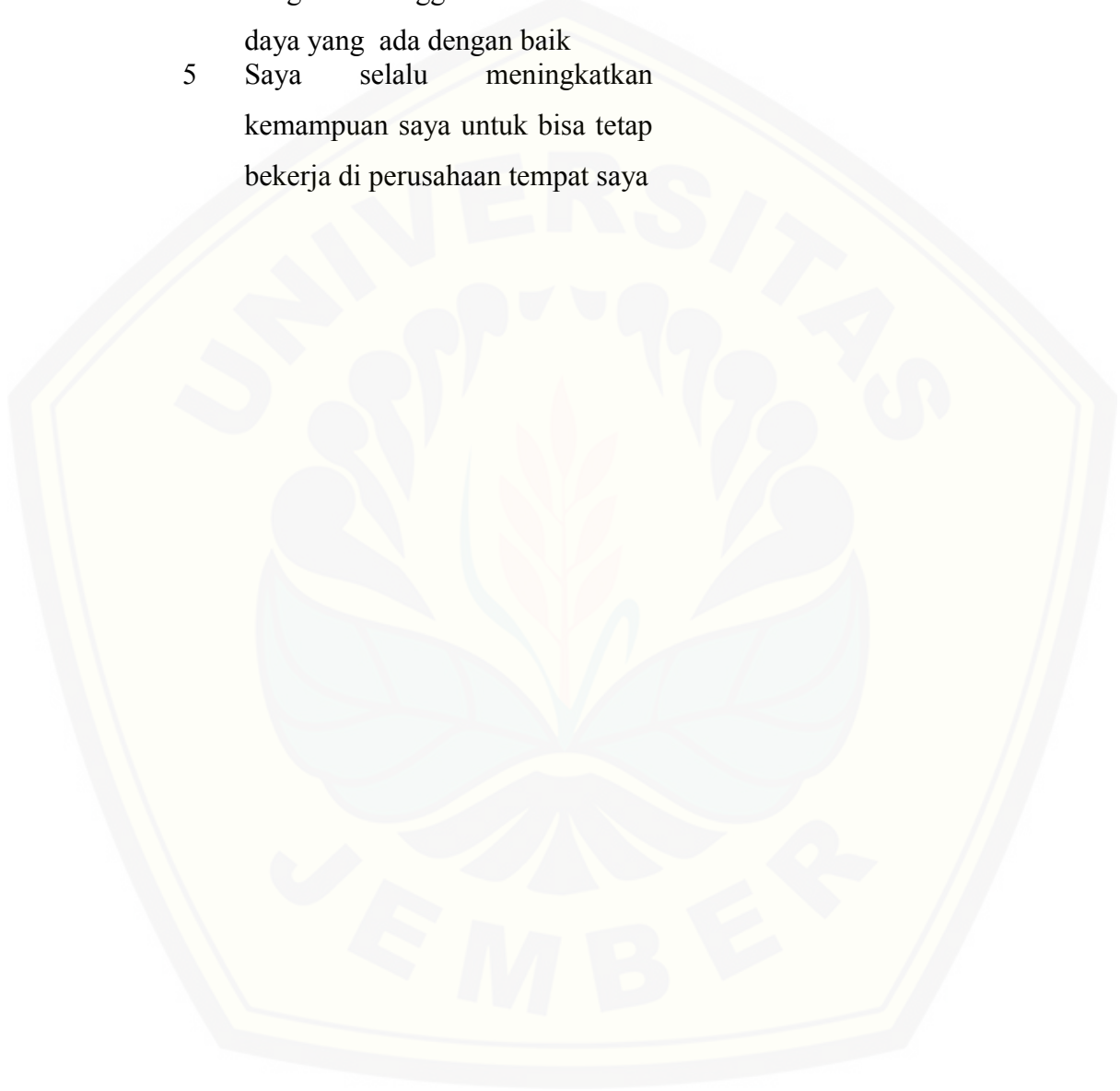
C. Stres Kerja

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	KS	S	SS
1	Saya merasa cepat tersinggung					
2	Saya merasa kurang komunikatif					
3	Saya merasa sering melamun					
4	Saya merasa cepat lelah secara mental (pikiran)					
5	Terkadang saya merasa detak jantung dan tekanan darah meningkat					
6	Saya merasa cepat lelah secara fisik					
7	Saya sering mengalami pusing					
8	Saya mengalami kelebihan atau kekurangan istirahat (tidur)					
9	Saya pernah menunda atau menghindari pekerjaan					
10	Pola makan saya tidak teratur					

D. Kinerja

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	KS	S	SS
1	Saya selalu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan apa yang telah diperintahkan oleh perusahaan					
2	Saya dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan harapan perusahaan					

- 3 Saya menyelesaikan pekerjaan dengan menggunakan waktu sebaik mungkin
- 4 Saya menyelesaikan pekerjaan dengan menggunakan sumber daya yang ada dengan baik
- 5 Saya selalu meningkatkan kemampuan saya untuk bisa tetap bekerja di perusahaan tempat saya



Digital Repository Universitas Jember

45	5	4	4	4	4	4	25	4	4	4	4	4	4	4	4	32
46	5	5	4	4	4	4	26	4	4	4	4	4	4	4	3	31
47	5	5	4	4	4	4	26	5	5	4	5	4	4	4	4	35
48	5	5	5	5	4	4	28	4	4	4	4	4	5	4	4	33
49	5	4	4	4	4	5	26	4	4	4	4	5	4	4	4	33
50	4	4	4	4	4	4	24	5	4	4	4	4	4	4	4	33
51	5	4	4	4	4	4	25	4	5	4	4	4	4	4	4	33
52	5	5	4	4	4	4	26	5	5	5	5	4	4	4	4	36
53	5	5	5	5	4	4	28	5	5	4	5	5	4	4	4	36



Digital Repository Universitas Jember

N O	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9	Z1 0	TZ	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	TY
1	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	46	5	4	4	4	4	21
2	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	48	4	4	4	4	5	21
3	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	46	5	5	5	5	5	25
4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	34	4	4	4	4	5	21
5	4	5	4	5	4	5	5	5	3	4	44	4	4	4	4	4	20
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	5	21
7	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	34	4	5	4	5	5	23
8	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	47	4	4	3	3	4	18
9	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	37	4	4	4	4	4	20
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	5	4	4	4	4	21
11	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	41	4	4	4	4	5	21
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	20
13	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	42	4	4	4	4	4	20
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	20
15	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39	4	4	4	4	4	20
16	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	39	4	4	4	4	4	20
17	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	43	4	4	4	4	4	20
18	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	37	4	4	4	4	4	20
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	20
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	20
21	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	46	4	4	4	4	4	20
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	20

Digital Repository Universitas Jember

23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	20
24	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	42	4	4	4	4	4	20
25	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	45	4	4	4	4	4	20
26	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	45	4	4	4	4	4	20
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	20
28	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39	4	4	4	4	4	20
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	20
30	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	42	4	4	4	4	4	20
31	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	38	4	4	4	4	4	20
32	3	4	3	5	3	4	5	3	5	4	39	4	4	4	5	4	21
33	5	3	4	4	4	5	3	4	3	3	38	4	5	5	4	4	22
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	20
35	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	40	4	4	4	4	4	20
36	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	37	4	4	4	4	4	20
37	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	44	4	4	4	4	4	20
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	20
39	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	38	4	4	4	4	4	20
40	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	42	4	5	4	4	4	21
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	20
42	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	46	4	4	4	4	4	20
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	20
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	20
45	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	42	5	4	4	4	4	21
46	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	45	4	4	4	4	4	20
47	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	45	4	4	4	4	5	21

Digital Repository Universitas Jember

48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	5	5	5	5	5	25
49	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39	4	4	4	4	5	21
50	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	46	4	4	4	4	4	20	
51	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	34	4	4	4	4	5	21	
52	4	5	4	5	4	5	5	5	3	4	44	4	5	4	5	5	23	
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	5	5	4	4	4	22	



Lampiran E. Uji Instrumen Penelitian

KONFLIK PERAN GANDA

		Correlations						
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	TX1
X1.1	Pearson Correlation	1	,514**	,378**	,145	,147	,115	,678**
	Sig. (2-tailed)		,000	,005	,299	,293	,410	,000
	N	53	53	53	53	53	53	53
X1.2	Pearson Correlation	,514**	1	,455**	,283*	,286*	,044	,756**
	Sig. (2-tailed)	,000		,001	,040	,038	,753	,000
	N	53	53	53	53	53	53	53
X1.3	Pearson Correlation	,378**	,455**	1	,448**	,110	,021	,693**
	Sig. (2-tailed)	,005	,001		,001	,433	,879	,000
	N	53	53	53	53	53	53	53
X1.4	Pearson Correlation	,145	,283*	,448**	1	,106	,033	,580**
	Sig. (2-tailed)	,299	,040	,001		,452	,815	,000
	N	53	53	53	53	53	53	53
X1.5	Pearson Correlation	,147	,286*	,110	,106	1	-,016	,427**
	Sig. (2-tailed)	,293	,038	,433	,452		,911	,001
	N	53	53	53	53	53	53	53
X1.6	Pearson Correlation	,115	,044	,021	,033	-,016	1	,345**
	Sig. (2-tailed)	,410	,753	,879	,815	,911		,011
	N	53	53	53	53	53	53	53
TX1	Pearson Correlation	,678**	,756**	,693**	,580**	,427**	,345*	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,001	,011	
	N	53	53	53	53	53	53	53

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

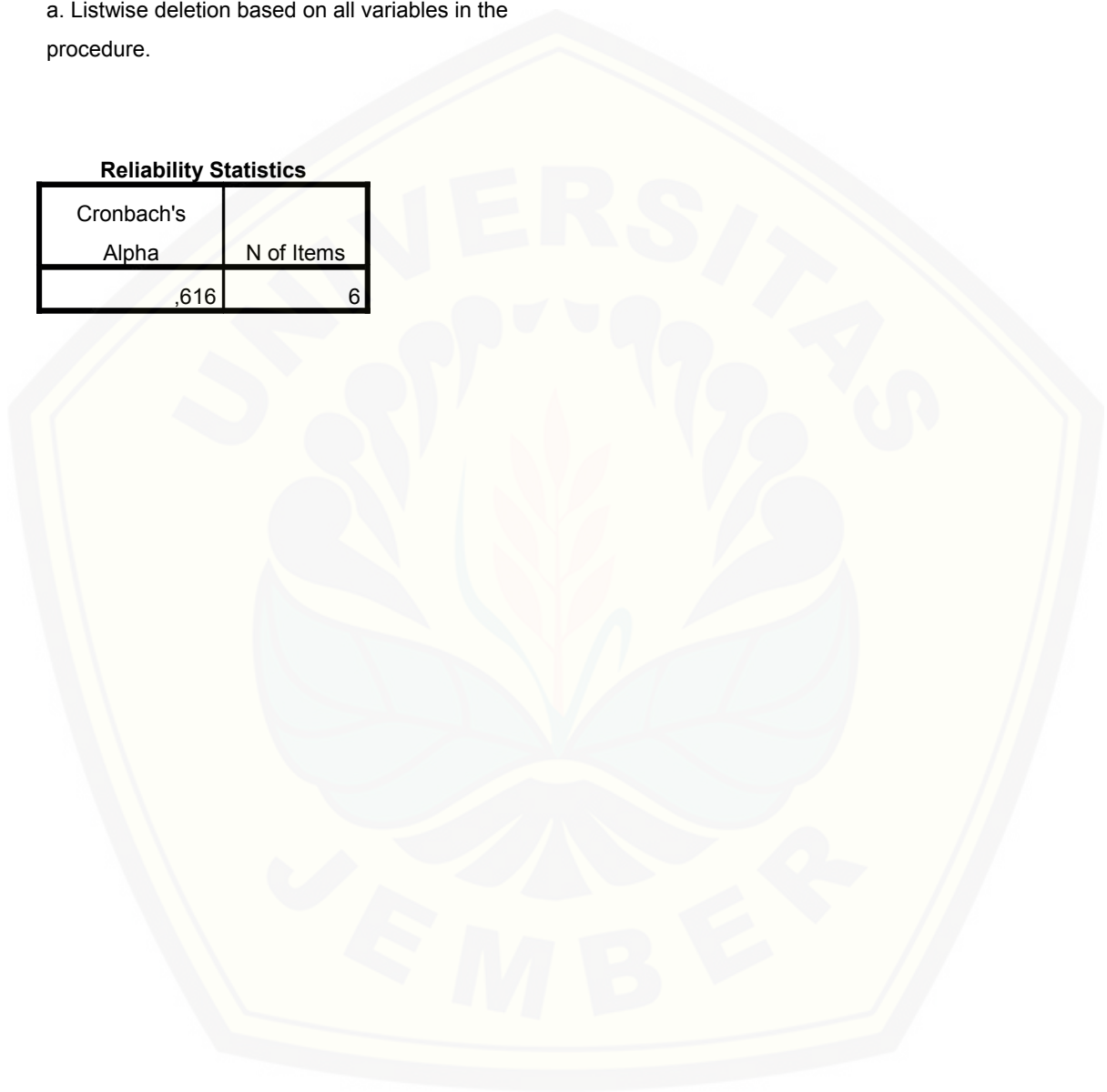
* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

		N	%
Cases	Valid	53	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	53	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,616	6



BEBAN KERJA

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	TX2	
X2.1	Pearson Correlation	1	,445**	,277*	,330*	,208	-,023	,066	-,127	,566**
	Sig. (2-tailed)		,001	,045	,016	,135	,870	,641	,364	,000
	N	53	53	53	53	53	53	53	53	53
X2.2	Pearson Correlation	,445**	1	,180	,248	,153	-,116	-,130	-,157	,417**
	Sig. (2-tailed)	,001		,198	,074	,275	,408	,353	,262	,002
	N	53	53	53	53	53	53	53	53	53
X2.3	Pearson Correlation	,277*	,180	1	,439**	,241	-,012	,077	-,062	,562**
	Sig. (2-tailed)	,045	,198		,001	,082	,931	,585	,658	,000
	N	53	53	53	53	53	53	53	53	53
X2.4	Pearson Correlation	,330*	,248	,439**	1	,348*	,174	,196	-,001	,682**
	Sig. (2-tailed)	,016	,074	,001		,011	,212	,160	,992	,000
	N	53	53	53	53	53	53	53	53	53
X2.5	Pearson Correlation	,208	,153	,241	,348*	1	,288*	,077	,238	,594**
	Sig. (2-tailed)	,135	,275	,082	,011		,036	,584	,086	,000
	N	53	53	53	53	53	53	53	53	53
X2.6	Pearson Correlation	-,023	-,116	-,012	,174	,288*	1	,544**	,498**	,513**

	Sig. (2-tailed)	,870	,408	,931	,212	,036		,000	,000	,000
	N	53	53	53	53	53	53	53	53	53
X2.7	Pearson Correlation	,066	-,130	,077	,196	,077	,544**	1	,243	,449**
	Sig. (2-tailed)	,641	,353	,585	,160	,584	,000		,080	,001
	N	53	53	53	53	53	53	53	53	53
X2.8	Pearson Correlation	-,127	-,157	-,062	-,001	,238	,498**	,243	1	,356**
	Sig. (2-tailed)	,364	,262	,658	,992	,086	,000	,080		,009
	N	53	53	53	53	53	53	53	53	53
TX2	Pearson Correlation	,566**	,417**	,562**	,682**	,594**	,513**	,449**	,356**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,002	,000	,000	,000	,000	,001	,009	
	N	53	53	53	53	53	53	53	53	53

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	53	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	53	100,0

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

Z3	Pearson											
	Correlation	,697**	,558**	1	,305*	,595**	,080	,428**	,418**	,086	,221	,722**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,026	,000	,569	,001	,002	,539	,112	,000
	N	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53
Z4	Pearson											
	Correlation	,389**	,393**	,305*	1	,207	,122	,373**	,353**	,389**	,408**	,607**
	Sig. (2-tailed)	,004	,004	,026		,137	,386	,006	,010	,004	,002	,000
	N	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53
Z5	Pearson											
	Correlation	,494**	,525**	,595**	,207	1	,244	,408**	,429**	-,112	,075	,634**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,137		,078	,002	,001	,427	,592	,000
	N	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53
Z6	Pearson											
	Correlation	,215	,345*	,080	,122	,244	1	,123	,431**	,095	-,004	,399**
	Sig. (2-tailed)	,122	,011	,569	,386	,078		,380	,001	,500	,980	,003

Digital Repository Universitas Jember

	N	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53
Z7	Pearson Correlation	,417**	,598**	,428**	,373**	,408**	,123	1	,412**	,278*	,354**	,707**
	Sig. (2- tailed)	,002	,000	,001	,006	,002	,380		,002	,044	,009	,000
	N	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53
Z8	Pearson Correlation	,512**	,606**	,418**	,353**	,429**	,431**	,412**	1	,068	,248	,710**
	Sig. (2- tailed)	,000	,000	,002	,010	,001	,001	,002		,628	,074	,000
	N	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53
Z9	Pearson Correlation	,062	,204	,086	,389**	-,112	,095	,278*	,068	1	,299*	,338**
	Sig. (2- tailed)	,660	,144	,539	,004	,427	,500	,044	,628		,030	,013
	N	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53
Z10	Pearson Correlation	,353**	,404**	,221	,408**	,075	-,004	,354**	,248	,299*	1	,518**

	Sig. (2-tailed)	,009	,003	,112	,002	,592	,980	,009	,074	,030		,000
	N	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53
TZ	Pearson											
	Correlation	,787**	,858**	,722**	,607**	,634**	,399**	,707**	,710**	,338*	,518**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,003	,000	,000	,013	,000	
	N	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	53	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	53	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,841	10

KINERJA

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	TY
Y1	Pearson Correlation	1	,388**	,388**	,281*	,111	,581**
	Sig. (2-tailed)		,004	,004	,042	,430	,000
	N	53	53	53	53	53	53
Y2	Pearson Correlation	,388**	1	,560**	,590**	,350*	,798**
	Sig. (2-tailed)	,004		,000	,000	,010	,000
	N	53	53	53	53	53	53
Y3	Pearson Correlation	,388**	,560**	1	,602**	,271*	,750**
	Sig. (2-tailed)	,004	,000		,000	,050	,000
	N	53	53	53	53	53	53
Y4	Pearson Correlation	,281*	,590**	,602**	1	,450**	,809**
	Sig. (2-tailed)	,042	,000	,000		,001	,000
	N	53	53	53	53	53	53
Y5	Pearson Correlation	,111	,350*	,271*	,450**	1	,656**
	Sig. (2-tailed)	,430	,010	,050	,001		,000
	N	53	53	53	53	53	53
TY	Pearson Correlation	,581**	,798**	,750**	,809**	,656**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	53	53	53	53	53	53

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	53	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	53	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,755	5

Lampiran F. Analisis Jalur

A. Pengaruh Langsung (Direct Effect)

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Beban Kerja, Konflik Peran Ganda ^b		Enter

a. Dependent Variable: Stres Kerja

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,527 ^a	,278	,249	2,869

a. Predictors: (Constant), Beban Kerja, Konflik Peran Ganda

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	158,470	2	79,235	9,627	,000 ^b
	Residual	411,530	50	8,231		
	Total	570,000	52			

a. Dependent Variable: Stres Kerja

b. Predictors: (Constant), Beban Kerja, Konflik Peran Ganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6,627	7,886		,840	,405
	Konflik Peran Ganda	,759	,281	,355	2,698	,009
	Beban Kerja	,457	,221	,272	2,066	,044

a. Dependent Variable: Stres Kerja

B. Pengaruh Tidak Langsung (Indirect Effect)

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Stres Kerja, Beban Kerja, Konflik Peran Ganda ^b		Enter

a. Dependent Variable: Kinerja

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,514 ^a	,264	,219	1,062

a. Predictors: (Constant), Stres Kerja, Beban Kerja, Konflik Peran Ganda

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	19,796	3	6,599	5,855	,002 ^b
	Residual	55,223	49	1,127		
	Total	75,019	52			

a. Dependent Variable: Kinerja

b. Predictors: (Constant), Stres Kerja, Beban Kerja, Konflik Peran Ganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	12,028	2,939		4,093	,000
Konflik Peran Ganda	-,247	,111	-,318	-2,214	,031
Beban Kerja	,239	,085	,392	2,805	,007
Stres Kerja	-,137	,052	-,379	-2,624	,012

a. Dependent Variable: Kinerja

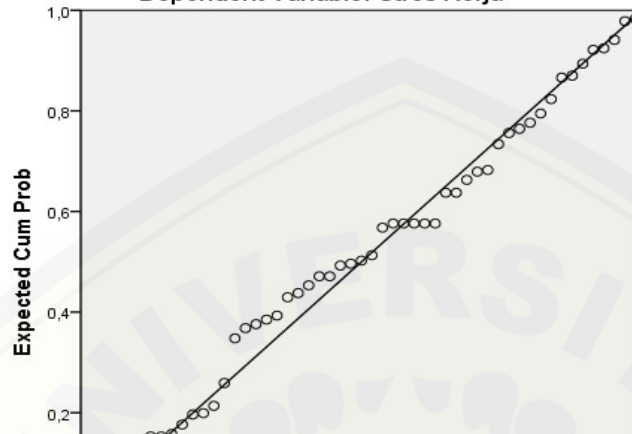


Lampiran G. Uji Asumsi Klasik

A. NORMALITAS

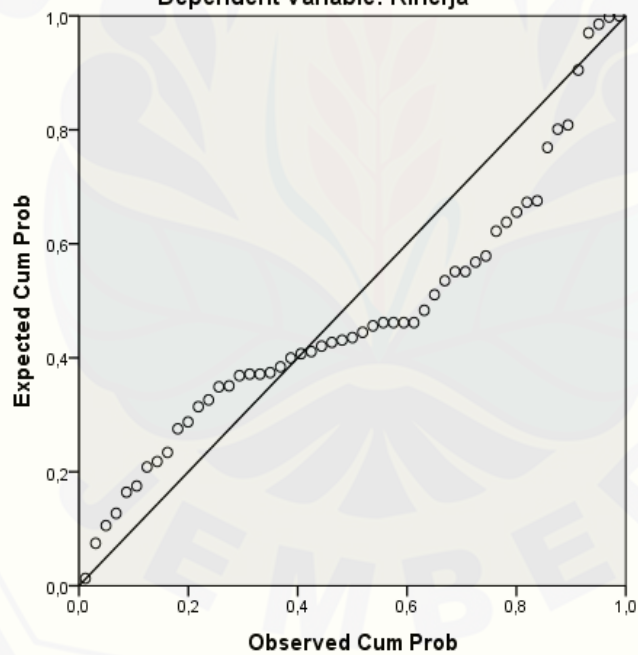
Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Stres Kerja



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Kinerja



**B. MULTIKOLINIERITAS
Regression**

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,514 ^a	,264	,219	1,062

a. Predictors: (Constant), Stres Kerja, Beban Kerja, Konflik Peran Ganda

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	19,796	3	6,599	5,855	,002 ^b
	Residual	55,223	49	1,127		
	Total	75,019	52			

a. Dependent Variable: Kinerja
b. Predictors: (Constant), Stres Kerja, Beban Kerja, Konflik Peran Ganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	12,028	2,939		4,093	,000		
	Konflik Peran Ganda	-,247	,111	-,318	-2,214	,031	,729	1,372
	Beban Kerja	,239	,085	,392	2,805	,007	,769	1,300
	Stres Kerja	,137	,052	,379	2,624	,012	,722	1,385

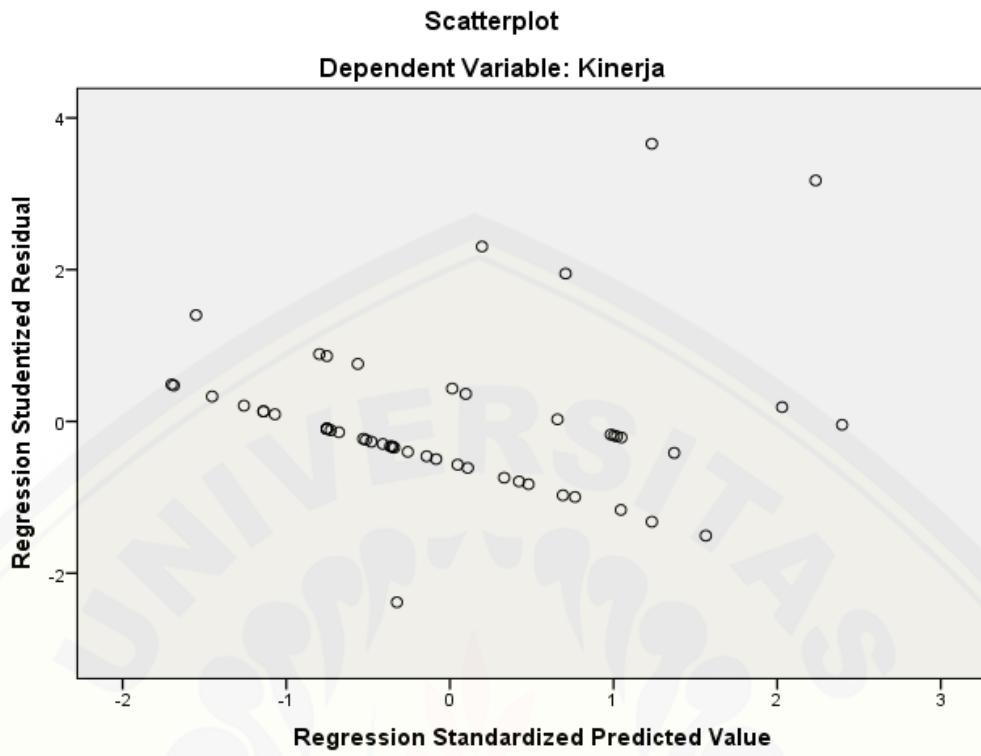
a. Dependent Variable: Kinerja

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions			
				(Constant)	Konflik Peran Ganda	Beban Kerja	Stres Kerja
1	1	3,993	1,000	,00	,00	,00	,00
	2	,004	33,429	,12	,02	,06	,93
	3	,002	43,651	,00	,71	,55	,02
	4	,002	49,720	,88	,28	,39	,05

a. Dependent Variable: Kinerja

C. HETEROSKEDASTISITAS



Lampiran H. R TABEL

Pada tingkat signifikansi 0,05 atau 5% untuk uji 2 arah

Df = n-2	R tabel	Df = n-2	R tabel	Df = n-2	R tabel
1	0.997	34	0.329	67	0.237
2	0.95	35	0.325	68	0.235
3	0.878	36	0.32	69	0.234
4	0.811	37	0.316	70	0.232
5	0.754	38	0.312	71	0.23
6	0.707	39	0.308	72	0.229
7	0.666	40	0.304	73	0.227
8	0.632	41	0.301	74	0.226
9	0.602	42	0.297	75	0.224
10	0.576	43	0.294	76	0.223
11	0.553	44	0.291	77	0.221
12	0.532	45	0.288	78	0.22
13	0.514	46	0.285	79	0.219
14	0.497	47	0.282	80	0.217
15	0.482	48	0.279	81	0.216
16	0.468	49	0.276	82	0.215
17	0.456	50	0.273	83	0.213
18	0.444	51	0.271	84	0.212
19	0.433	52	0.268	85	0.211
20	0.423	53	0.266	86	0.21
21	0.413	54	0.263	87	0.208
22	0.404	55	0.261	88	0.207
23	0.396	56	0.259	89	0.206
24	0.388	57	0.256	90	0.205
25	0.381	58	0.254	91	0.204
26	0.374	59	0.252	92	0.203
27	0.367	60	0.25	93	0.202
28	0.361	61	0.248	94	0.201
29	0.355	62	0.246	95	0.2
30	0.349	63	0.244	96	0.199
31	0.344	64	0.242	97	0.198
32	0.339	65	0.24	98	0.197
33	0.334	66	0.239	99	0.196