

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
(The Effect Of Dual Role Conflict And Work Load on Job Performance With Work Stress as an Variable Intervening Of Employee in PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Branch Jember Alun-alun

Mega Silfiana, Diana Sulianti K. Tobing, Ariwan Joko Nusbantoro
 Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Jember (UNEJ)

Jln. Kalimantan 37, Jember 68121
 E-mail: megasilfiana29new@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis: (1) pengaruh konflik peran ganda terhadap stres kerja karyawan, (2) pengaruh beban kerja terhadap stres kerja karyawan, (3) pengaruh konflik peran ganda terhadap kinerja karyawan, (4) pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan, dan (5) pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan. Pendekatan riset yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Populasi yang digunakan adalah karyawan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Jember Alun-alun dan diambil sampel menggunakan teknik *purposive sampling* sehingga diperoleh sampel sebanyak 53 responden. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis jalur (*path analysis*). Hasil pengujian hipotesis yang dilakukan menunjukkan hasil bahwa konflik peran ganda berpengaruh positif signifikan terhadap stres kerja karyawan, beban kerja berpengaruh positif signifikan terhadap stres kerja karyawan, konflik peran ganda berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja karyawan, beban kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan dan stres kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja karyawan.

Kata Kunci: Konflik Peran Ganda, Beban Kerja, Stres Kerja, Kinerja.

Abstract

This study aimed to analyze: (1) the effect of dual role conflict on work stress of employees, (2) the effect of work load on work stress of employees, (3) the effect of dual role conflict on job performance of employees, (4) the effect of work load on job performance of employees and (5) the effect of work stress on job performance of employees. Research approach used in this study is quantitative. The population derived from employees of PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Branch Jember Alun-alun and samples taken using purposive sampling techniques in order to obtain a sample of 53 respondents. Data analysis method used in this study is path analysis. The results of hypothesis testing performed show that dual role conflict affected significant positive on work stress of employees, work load affected significant positive on work stress, dual role conflict affected significant negative on performance of employees, work load affected significant positive on employee performance and work stress affected significant negative on employee performance.

Keywords: Dual Role Conflict, Work Load, Work Stress, Performance.

Pendahuluan

Sumber daya manusia yang baik sangat diperlukan sebagai syarat agar perusahaan mampu bertahan dalam persaingan dan tantangan yang semakin meningkat. Dalam menghadapi persaingan dan tantangan ini maka yang menjadi fokus dari perusahaan adalah kinerja dari karyawannya. 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 karyawan. 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 karyawan sangat berbeda dengan peran sebagai ibu rumah tangga. Wanita yang berstatus ganda sebagai ibu rumah tangga dan istri serta berstatus sebagai karyawan, rentan mengalami konflik. Terlebih lagi jika mereka merupakan karyawan perbankan. Konflik yang mereka alami di tempat kerja dapat terjadi karena adanya tekanan dari atasan dan pekerjaan yang harus mereka kerjakan melebihi kemampuan dan kapasitas. Selain itu, dalam rumah tangga mereka juga mengalami konflik keluarga, seperti kurangnya waktu bersama keluarga karena mereka harus bekerja mulai pagi sampai sore bahkan malam, kurangnya

perhatian dari keluarga, masalah keuangan, pendidikan anak-anak, dan lain sebagainya. Ketidakseimbangan peran antara pekerjaan dan keluarga inilah yang dapat menimbulkan konflik peran ganda. Baik itu disadari ataupun tidak oleh setiap karyawan.

Konflik peran ganda adalah konflik yang terjadi karena ketidakseimbangan peran dan tanggung jawab di tempat tinggal dan di tempat kerja (Boles *et al.*, dalam Dian 2008) merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Selain itu beban kerja yang diberikan oleh perusahaan juga menjadi faktor penting karyawan dalam menghasilkan kinerja yang terbaik. Pada 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.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh beberapa peneliti sebelumnya serta berkaitan dengan penelitian ini diantaranya adalah penelitian dari Azazah (2009), Richardus (2011) Christin *et al.*, (2011), dan Izzah dkk, (2014) yang menyatakan bahwa konflik peran ganda berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja. Penelitian yang dilakukan oleh Adityawarman dkk (2015) mendapatkan hasil bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap kinerja. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Gaffar (2012) dan Azazah (2009) menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Kinerja merupakan suatu aspek penting yang perlu diperhatikan oleh setiap perusahaan karena kinerja akan mempengaruhi perusahaan dalam menghadapi persaingan selain itu kinerja juga penting dalam kelangsungan dari perusahaan nantinya. Beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja diantaranya adalah konflik peran ganda, beban kerja, serta stres kerja. Dimana ketiga faktor ini memiliki pengaruh yang berbeda-beda terhadap kinerja yang akan dihasilkan.

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini antara lain: (1) konflik peran ganda berpengaruh signifikan terhadap stres kerja karyawan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Jember Alun-alun, (2) beban kerja berpengaruh signifikan terhadap stres kerja karyawan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Jember Alun-alun, (3) konflik peran ganda berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Jember Alun-alun, (4) beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Jember Alun-alun, (5) stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Jember Alun-alun.

Rumusan masalah dalam penelitian ini diantaranya: (1) Apakah konflik peran ganda berpengaruh terhadap stres kerja karyawan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Jember Alun-alun? (2) Apakah beban kerja berpengaruh terhadap stres kerja karyawan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Jember Alun-alun? (3) Apakah konflik peran

ganda berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Jember Alun-alun? (4) Apakah beban kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Jember Alun-alun? (5) Apakah stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Jember Alun-alun?

METODE PENELITIAN

Rancangan Penelitian

Rancangan penelitian dalam penelitian ini adalah penelitian eksplanatori.

Jenis dan Sumber Data

Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Hal ini dikarenakan data yang diperoleh merupakan data berupa angka. Setelah data diperoleh, maka data akan diolah dengan menggunakan *software* SPSS v.23 for Windows yang selanjutnya akan dianalisis. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini diantaranya data primer yang berasal dari sebaran kuesioner dan wawancara langsung yang dilakukan terhadap subyek penelitian dan data sekunder yang berasal dari buku, laporan penelitian terdahulu, artikel, dan data dari internet.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Jember Alun-alun yang berjumlah 125 karyawan. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* dengan kriteria: 1) telah menikah, 2) telah bekerja minimal 1 tahun, 3) suami juga bekerja (tidak harus pada perusahaan yang sama). Berdasarkan kriteria yang telah ditentukan tersebut, jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 53 responden.

Metode Analisis Data

Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis jalur (*path analysis*) dengan bantuan *software* SPSS v.23 for Windows untuk mengolah data yang telah didapat.

HASIL PENELITIAN

Uji Analisis Jalur

Dalam menganalisis adanya pengaruh yang terjadi antar variabel baik secara langsung maupun tak langsung peneliti menggunakan bantuan *software* SPSS 23 for Windows dengan hasil pengujian pengaruh langsung sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Uji Analisis Jalur

| Variabel independen | Variabel dependen | Beta | p-value | Keterangan |
|---------------------|-------------------|--------|---------|------------------------|
| Konflik Peran Ganda | Stres Kerja | 0,355 | 0,019 | Positif dan Signifikan |
| Beban Kerja | Stres Kerja | 0,272 | 0,044 | Positif dan Signifikan |
| Konflik Peran Ganda | Kinerja | -0,318 | 0,03 | Negatif dan Signifikan |
| Beban kerja | Kinerja | 0,392 | 0,007 | Positif dan Signifikan |
| Stres Kerja | Kinerja | -0,379 | 0,012 | Negatif dan Signifikan |

Sumber: data primer, 2016.

Berdasarkan Tabel 1 dapat dilihat bahwa koefisien jalur pengaruh langsung yang memiliki pengaruh paling kuat adalah pengaruh langsung dari variabel beban kerja terhadap kinerja yakni sebesar 0,392. Sedangkan pengaruh yang paling lemah terjadi pada variabel stres kerja terhadap kinerja yakni sebesar -0,379.

Menghitung Jalur

Perhitungan jalur menjelaskan tentang konflik peran ganda (X1) beban kerja (X2) baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap kinerja (Y) melalui variabel intervening stres kerja (Z).

a. Pengaruh Langsung (Direct Effect atau DE)

- a) Pengaruh variabel konflik peran ganda (X1) terhadap stres kerja (Z)

$$DE_{X1Z} = X1 \quad Z \\ = (0,355)$$

- b) Pengaruh variabel beban kerja (X2) terhadap stres kerja (Z)

$$DE_{X2Z} = X2 \quad Z \\ = (0,272)$$

- c) Pengaruh variabel konflik peran ganda (X1) terhadap kinerja (Y)

$$DE_{X1Y} = X1 \quad Y \\ = (-0,318)$$

- d) Pengaruh variabel beban kerja (X2) terhadap kinerja (Y)

$$DE_{X2Y} = X2 \quad Y \\ = (0,392)$$

- e) Pengaruh variabel stres kerja (Z) terhadap kinerja (Y)

$$DE_{ZY} = Z \quad Y \\ = (-0,379)$$

b. Pengaruh Tidak Langsung (Indirect Effect atau IE)

- a) Pengaruh konflik peran ganda (X1) terhadap kinerja (Y) melalui stres kerja (Z)

$$IE_{YZX1} = X1 \quad Z \quad Y \\ = (0,355) (-0,379) \\ = (-0,134) \\ \text{Total pengaruh} = (0,355) + (-0,134) \\ = (0,221)$$

- b) Pengaruh beban kerja (X2) terhadap kinerja (Y) melalui stres kerja (Z)

$$IE_{YZX2} = X2 \quad Z \quad Y \\ = (0,272) (-0,379) \\ = (-0,103) \\ \text{Total pengaruh} = (0,272) + (-0,103) \\ = (0,169)$$

Uji Hipotesis

a. Hipotesis Pertama (H₁)

H₁ = konflik peran ganda berpengaruh signifikan terhadap stres kerja karyawan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Jember Alun-alun.

Tabel 2. Nilai Koefisien Jalur dan Pengujian Hipotesis Pertama.

| Variabel Independen | Variabel dependen | Beta | p-value | Keterangan |
|---------------------|-------------------|-------|---------|--------------------------------------|
| Konflik peran ganda | Stres kerja | 0,335 | 0,009 | menerima H ₁ / signifikan |

Sumber: Data Diolah, 2016

Berdasarkan analisis jalur yang telah dilakukan dengan menggunakan *software* SPSS 23 for windows, diperoleh koefisien-koefisien jalur langsung (Beta Standardize) sebesar 0,355 pada tingkat kepercayaan 5% dengan nilai *p-value* sebesar 0,009. Hasil temuan tersebut menunjukkan bahwa hipotesis pertama signifikan dan dapat diterima, sehingga konflik peran ganda memiliki pengaruh yang besar terhadap stres kerja.

b. Hipotesis Kedua (H₂)

H₂ = beban kerja berpengaruh signifikan terhadap stres kerja karyawan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Jember Alun-alun.

Tabel 3. Nilai Koefisien Jalur dan Pengujian Hipotesis Kedua

| Variabel Independen | Variabel dependen | Beta | p-value | Keterangan |
|---------------------|-------------------|-------|---------|--------------------------------------|
| Beban kerja | Stres kerja | 0,272 | 0,044 | menerima H ₂ / signifikan |

Sumber: Data Diolah, 2016

Berdasarkan analisis jalur yang telah dilakukan dengan menggunakan *software* SPSS 23 for windows, diperoleh koefisien-koefisien jalur langsung sebesar 0,272 pada tingkat kepercayaan 5% dengan nilai *p-value* sebesar 0,044. Dapat disimpulkan bahwa hasil dari pengujian menyatakan hipotesis kedua signifikan dan dapat diterima. Hasil tersebut menunjukkan bahwa beban kerja mempengaruhi tingkat stres kerja dari karyawan, sehingga semakin besar beban kerja yang diberikan perusahaan maka stres kerja dari karyawan juga akan meningkat.

c. Hipotesis Ketiga (H₃)

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

Tabel 4. Nilai Koefisien Jalur dan Pengujian Hipotesis Ketiga

| Variabel Independen | Variabel dependen | Beta | p-value | Keterangan |
|---------------------|-------------------|--------|---------|--------------------------------------|
| Konflik peran ganda | Kinerja | -0,318 | 0,031 | Menerima H ₃ / signifikan |

Sumber: Data Diolah, 2016

Berdasarkan analisis jalur yang telah dilakukan dengan menggunakan *software* SPSS 23 for windows, diperoleh koefisien-koefisien jalur langsung sebesar -0,318 pada tingkat kepercayaan 5% dengan nilai *p-value* sebesar 0,031. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hasil dari pengujian menyatakan hipotesis ketiga signifikan dan dapat diterima, sehingga konflik peran ganda berpengaruh terhadap tingkat kinerja karyawan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Jember Alun-alun. Semakin tinggi

tingkat konflik yang terjadi maka semakin rendah kinerja karyawan tersebut.

d. Hipotesis Keempat (H_4)

H_4 = beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Jember Alun-alun.

Tabel 5. Nilai Koefisien Jalur dan Pengujian Hipotesis Keempat

| Variabel Independen | Variabel dependen | Beta | <i>p-value</i> | Keterangan |
|---------------------|-------------------|-------|----------------|-----------------------------|
| Beban kerja | Knerja | 0,392 | 0,007 | menerima H_4 / signifikan |

Sumber: Data Diolah, 2016

Berdasarkan analisis jalur yang telah dilakukan dengan menggunakan *software* SPSS 23 for windows, diperoleh koefisien-koefisien jalur langsung sebesar 0,392 pada tingkat kepercayaan 5% dengan nilai *p-value* sebesar 0,007. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hasil dari pengujian menyatakan hipotesis keempat signifikan dan dapat diterima, sehingga tingkat beban kerja karyawan berpengaruh terhadap tingkat kinerja mereka.

e. Hipotesis Kelima (H_5)

H_5 = stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Jember Alun-alun.

Tabel 6. Nilai Koefisien Jalur dan Pengujian Hipotesis Kelima

| Variabel Independen | Variabel dependen | Beta | <i>p-value</i> | Keterangan |
|---------------------|-------------------|--------|----------------|----------------------------|
| Stres kerja | Kinerja | -0,379 | 0,012 | menerima H_5 /signifikan |

Sumber: Data Diolah, 2016

Berdasarkan analisis jalur yang telah dilakukan dengan menggunakan *software* SPSS 23 for windows, diperoleh koefisien-koefisien jalur langsung sebesar -0,379 pada tingkat kepercayaan 5% dengan nilai *p-value* sebesar 0,012. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hasil dari pengujian menyatakan hipotesis kelima signifikan dan dapat diterima, sehingga stres kerja karyawan sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Semakin tinggi stres kerja yang dialami maka semakin tingkat kinerjanya akan menurun.

Pembahasan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan terhadap 53 responden pada PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Jember Alun-alun yang merupakan karyawan berjenis kelamin perempuan dan juga telah menikah, maka diperoleh data yang selanjutnya digunakan sebagai bahan analisis. Dari penghitungan analisis jalur (*Path Analysis*) yang telah dilakukan dengan menggunakan *software* SPSS 23 for windows didapatkan hasil bahwa kelima hipotesis yang dirancang oleh peneliti menunjukkan hasil yang signifikan.

a. Pengaruh Konflik Peran Ganda Terhadap Stres Kerja

Hasil analisis tersebut didukung oleh pernyataan Azazah (2009) bahwa konflik peran ganda berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja. Konflik peran ganda terjadi karena adanya ketidakseimbangan antara pekerjaan sebagai ibu rumah tangga dan pekerjaan sebagai karyawan dalam sebuah bank mengakibatkan seseorang cenderung memiliki masalah yang berakibat pada salah satu peran tersebut. Green House dan Beutell (1995) mendefinisikan bahwa konflik peran ganda adalah sebuah konflik yang timbul akibat tekanan-tekanan yang berasal dari pekerjaan dan keluarga. Akibat dari yang ditimbulkan dari konflik peran ganda dapat mempengaruhi stres kerja seorang karyawan. Konflik yang terjadi mengakibatkan karyawan tidak dapat fokus dalam menjalankan dua peran sekaligus yakni sebagai ibu rumah tangga dan sebagai karyawan sebuah perusahaan.

Seperti halnya pada karyawan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Jember Alun-alun yang senantiasa dituntut untuk memiliki kinerja yang baik dalam bekerja untuk melayani nasabah, mengerjakan pekerjaan sesuai bahkan melebihi target yang ditentukan perusahaan serta selalu bersemangat dalam bekerja. Namun karena adanya konflik peran ganda yang dialami mengakibatkan mereka tidak dapat fokus dan tidak dapat bekerja secara maksimal. Hal ini dikarenakan permasalahan-permasalahan dalam rumah tangga mengganggu pikiran mereka, baik hal ini dirasakan secara sadar atau tidak oleh masing-masing karyawan tersebut.

Setelah dilakukan penelitian secara langsung terhadap karyawan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Jember Alun-alun diketahui 96,8% sependapat bahwa telah mengalami konflik peran ganda. Serta diketahui bahwa sebanyak 71,70% karyawan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Jember Alun-alun berusia antara 20-30 Tahun (Tabel 4.1). Pada rentang usia ini karyawan rentan terhadap permasalahan keluarga, hal ini sesuai dengan pernyataan Pdt. Dr. Paul Gunadi (Alfeonita, 2015) yang menyatakan bahwa "setelah pernikahan berjalan 1 - 3 tahun, dikatakan di saat itulah disebut titik rawan pernikahan".

Pada usia awal pernikahan tentunya setiap pasangan akan saling beradaptasi, jika kedua pasangan ini sama-sama bekerja mereka akan mengalami kesulitan untuk beradaptasi. Beradaptasi bukanlah hal yang mudah dan tentu akan memakan waktu yang lama, sehingga dengan kesibukan dari tiap-tiap pasangan yang bekerja proses adaptasi dapat berakibat pada adanya konflik. Konflik ini dapat berupa tekanan yang diberikan pihak keluarga maupun tekanan dari tempat bekerja sebagai contoh keluarga ingin memiliki waktu yang cukup untuk menghabiskan waktu bersama keluarga. Adanya konflik peran ganda pada akhirnya mempengaruhi stres kerja karyawan, konflik yang secara terus menerus terjadi berakibat pada tingkat stres kerja. Akibatnya mereka akan merasa tertekan dengan adanya konflik yang timbul di keluarga mereka dan membuat mereka tidak fokus dalam bekerja.

b. Pengaruh Beban Kerja Terhadap Stres Kerja

Berdasarkan analisis jalur yang telah dilakukan menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh signifikan terhadap stres kerja karyawan dengan koefisien jalur langsung (Beta Standardize) sebesar 0,272 pada tingkat kepercayaan 5% dengan nilai *p-value* sebesar 0,044. Hasil analisis tersebut menunjukkan bahwa beban kerja memiliki pengaruh yang tinggi dalam mempengaruhi tingkat stres kerja karyawan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Jember Alun-alun.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif pada variabel beban kerja 75,2% responden memberikan nilai 4 yang artinya setuju dan 19,3% memberikan nilai 5 (sangat setuju), hal ini berarti bahwa pandangan karyawan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Jember Alun-alun mengenai target yang harus dicapai, kondisi pekerjaan dan standar pekerjaan pada PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Jember Alun-alun cukup terpenuhi. Selain itu skor tertinggi terdapat pada indikator mengenai karyawan dapat menikmati pekerjaan yang dilakukan, hal ini menunjukkan bahwa perusahaan mampu memberikan beban kerja yang sesuai dengan kemampuan dari masing-masing karyawan sehingga mereka dapat menikmati pekerjaan yang dilakukan. Karyawan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Jember Alun-alun juga mampu melaksanakan beban pekerjaan yang ada sesuai dengan target yang diberikan oleh perusahaan.

c. Pengaruh Konflik Peran Ganda Terhadap Kinerja

Berdasarkan analisis jalur yang telah dilakukan diperoleh koefisien jalur langsung (Beta Standardize) sebesar -0,318 pada tingkat kepercayaan 5% dengan nilai *p-value* sebesar 0,031 menunjukkan bahwa konflik peran berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja. Artinya semakin tinggi tingkat konflik peran ganda yang dirasakan oleh karyawan akan membuat tingkat kinerja mereka menurun.

Hasil penelitian ini didukung oleh beberapa penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa konflik peran ganda berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja (Azazah, 2009). Terdapat pula beberapa pendapat lain yang memperkuat hasil analisis ini diantaranya hasil penelitian dari Richardus (2011) Christin *et al.*, (2011), dan Izzah dkk, (2015) yang menyatakan bahwa konflik peran ganda berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja. Seperti pada objek penelitian terdahulu, pada objek penelitian ini yakni PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Jember Alun-alun juga merupakan bank yang memiliki karyawan wanita yang berstatus sebagai istri dan ibu rumah tangga. Karyawan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Jember Alun-alun mengalami konflik peran ganda karena waktu kerja mereka yang panjang, mulai dari pagi hari sampai sore bahkan malam hari jika mereka bekerja secara lembur. Hal ini menjadi salah satu alasan mengapa mereka mengalami konflik peran ganda serta apabila konflik yang mereka alami semakin besar, maka tingkat kinerja mereka akan semakin menurun.

Pada hasil analisis deskriptif variabel konflik peran ganda ditemukan bahwa 86,8% responden merasa bahwa keluarga mereka tidak mendapat dukungan dari peran sebagai ibu

dan istri serta mereka juga merasa tidak fokus dalam menyelesaikan pekerjaan kantor. Hal ini menandakan bahwa faktor konflik terbesar yang dialami oleh karyawan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Jember Alun-alun adalah adanya ketidaksesuaian antara perilaku dengan yang diinginkan oleh kedua peran, yakni perannya sebagai ibu rumah tangga dan istri atau sebagai karyawan pada sebuah perusahaan. Selain itu sebanyak 96,8% karyawan di PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Jember Alun-alun setuju atau sependapat bahwa konflik peran ganda terjadi dan mereka alami.

d. Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja

Berdasarkan data yang telah diuji menggunakan analisis jalur, diperoleh koefisien jalur langsung (Beta Standardize) sebesar 0,392 pada tingkat kepercayaan 5% dengan *p-value* sebesar 0,017 sehingga dapat disimpulkan bahwa beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja.

Hasil analisis jalur pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Jember Alun-alun diperkuat oleh penelitian yang terlebih dahulu dilakukan oleh Adityawarman dkk (2015) yang menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap kinerja. Hal ini menunjukkan bahwa beban kerja sangat berpengaruh terhadap baik buruknya kinerja karyawan. Beban kerja juga menentukan bagaimana seorang karyawan dapat mencapai target yang ditentukan serta apakah mereka dapat menikmati pekerjaannya. Apabila seorang karyawan mampu mencapai target serta merasa nyaman dalam melaksanakan setiap tugas yang perusahaan berikan maka kinerja karyawan tersebut akan terus meningkat.

PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Jember Alun-alun telah memberikan beban kerja yang sesuai dengan kemampuan karyawan. Pernyataan ini sesuai dengan hasil yang ditemui di lapangan bahwa kinerja karyawan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Jember Alun-alun cukup baik karena sebagian besar responden menjawab setuju pada kuesioner yang telah diberikan. Selain itu perusahaan memberikan target yang jelas pada setiap tugas yang dibebankan pada masing-masing karyawan serta beban kerja mereka juga sesuai dengan standar pekerjaan.

e. Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja

Berdasarkan analisis yang dilakukan terhadap hipotesis kelima yakni stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Jember Alun-alun diperoleh koefisien jalur langsung (Beta Standardize) sebesar -0,379 pada tingkat kepercayaan 5% dengan nilai *p-value* sebesar 0,012. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hasil dari pengujian menyatakan stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja. Artinya semakin tinggi stres kerja yang dialami oleh karyawan maka kinerjanya akan menurun.

Hasil ini diperkuat dengan beberapa peneliti sebelumnya yakni menurut Gaffar (2012) stres kerja baik faktor individual maupun faktor organisasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Selain itu

Azazah (2009) juga mengatakan hal yang sama bahwa stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Dalam penelitian ini diketahui bahwa 94,5% karyawan mengalami stres kerja. Namun karyawan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Jember Alun-alun tetap membuktikan bahwa walaupun mereka mengalami stres dalam bekerja namun mereka tetap berusaha untuk meningkatkan kinerja dan bekerja secara maksimal untuk perusahaan. Hal ini dikarenakan tahap stres kerja yang mereka alami berada pada tahap *eustress* karena usia karyawan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Jember Alun-alun berkisar antara 20-30 tahun. Dimana *eustress* merupakan respon terhadap stres yang bersifat positif, sehat dan bersifat membangun. Berdasarkan hal itu maka karyawan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Jember Alun-alun dapat membuat stres yang mereka alami menjadi sebuah tantangan dalam berkembang.

Kesimpulan dan Keterbatasan

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) 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.

Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini masih memiliki kekurangan karena adanya keterbatasan yang menyebabkan penelitian ini dirasa kurang maksimal. Keterbatasan dalam penelitian ini diantara adalah (1) Penelitian hanya dilakukan di PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Jember Alun-alun saja, padahal penelitian ini juga bisa dilakukan pada bank konvensional lainnya seperti bank syariah. Penelitian ini juga dapat dilakukan pada rumah sakit, puskesmas, dan

layanan publik lainnya, (2) Keterbatasan pada responden karena responden yang digunakan hanya karyawan yang menikah saja.

Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan yang telah dipaparkan sebelumnya, saran yang ingin peneliti sampaikan kepada perusahaan yakni 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. 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.

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada responden dari PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Jember Alun-alun yang telah berpartisipasi dan turut membantu dalam penelitian ini sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik.

Daftar Pustaka

- Adityawarman, Yudha. 2015. Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Krokot. Jurnal Pascasarjana Manajemen dan Bisnis Institut Pertanian Bogor.
- 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.

- 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.
- 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.
- 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.
- Purnamasari, Dian Indri. 2008. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Akuntan. Jurnal Riset Akuntansi & Keuangan. Vol.4. No.1 Februari 2008:22-31.
- 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.

