

**PENGARUH KONFLIK PERAN GANDA DAN STRES KERJA
TERHADAP KINERJA KARYAWAN
PT BODYWORKS HARUM SPA JALAN KAYU JATI NO. 2
PETITENGET KEROBOKAN**

**Ni Nyoman Kasi¹
I Made Hedy Wartana²
I Ketut Eli Sumerta³**

(Fakultas Bisnis dan Sosial Humaniora, Universitas Triatma Mulya^{1,2})
email: nyomankasih04@gmail.com

Abstract

Employee performance is something that needs to be considered in a company, because employee performance impacts in achieving goals. The problem raised in this study is whether dual role conflict (X1) affects the performance of employees (Y) at PT Bodyworks Harum Spa, whether work stress (X2) affects the performance of employees (Y) at PT Bodyworks Harum Spa, how much influence the dual role and work stress of the performance of the employees of PT Bodyworks Harum Spa and which independent variables have a dominant influence on the performance of employees at PT Bodyworks Harum Spa. The population in this study amounted to 109 people, this study uses the population as a sample. The analysis technique used is descriptive analysis, data quality test, classic assumption test, linear regression analysis, t-test analysis. The analysis shows the regression model $Y = 48,663 - 617 (X1) - 538 (X2)$. The conclusion obtained is that multiple role conflict (X1) partially has a negative and significant effect on employee performance (Y) at PT Bodyworks Harum Spa as shown by the negative coefficient $b1X1$. Work stress partially has a negative and significant effect on employee performance (Y) at PT Bodyworks Harum Spa as indicated by the negative coefficient $b2X2$ regression coefficient. The magnitude of the influence of multiple roles and work stress on the performance of employees of PT Bodyworks Harum Spa by 40.8% and the remaining 59.2% is influenced by variables not examined in this study. The independent variable that has a dominant influence on employee performance can be seen in the value of Standardized Coefficients Beta is a dual role variable (X1) that is equal to - 369 while the work stress variable (X2) is - 341.

Keywords: *dual role conflict, work stress, performance*

PENDAHULUAN

Di dunia ketenagakerjaan khususnya, tidak hanya pria saja yang mempunyai kesempatan besar untuk menduduki posisi penting dalam suatu organisasi, bahkan wanita juga mempunyai kesempatan yang sama. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya wanita yang mampu mengemban

pekerjaan yang dulu hanya disandang oleh pria saja. Di dunia, keikutsertaan wanita dalam dunia kerja sudah mulai meningkat sejak tahun 1960-an (U.S Cencus Bureau, 2003).

Fenomena keluarga dwi-karir yang merupakan situasi dimana suami maupun istri memiliki pekerjaan dan

tanggung jawab, memberikan macam keadaan yang terjadi dapat menimbulkan keterbatasan waktu bagi kedua belah pihak. hal ini memunculkan tekanan karena wanita yang bekerja bukan timbul dari keinginan diri sendiri, seolah-olah tidak punya pilihan lain demi membantu rumah tangga. Belum lagi di Bali, khususnya dimana bukan hanya pekerjaan rumah yang perlu dikerjakan tetapi ada tanggung jawab dalam bermasyarakat yang perlu dilaksanakan seperti menyiapkan upacara-upacara agama.

Di Indonesia pada umumnya, peran ganda banyak dimiliki oleh kaum wanita. Oleh sebab itu waktu yang dimiliki wanita yang memiliki peran ganda sangatlah terbatas, sehingga ia harus membagi waktu dengan baik antara pekerjaan dan keluarga. Pembagian waktu terkadang memunculkan konflik interrole, dimana wanita yang sudah menikah dan bekerja harus melakukan dua peran yang berbeda yang keduanya menuntut supaya dapat dijalankan dengan baik. Tetapi pada kenyataannya ideal tersebut cukup sulit untuk dicapai disebabkan oleh beberapa faktor, misalnya pekerjaan yang dilakoni sangat berat, waktu yang dibutuhkan sangat panjang, sedangkan suami kurang memberikan kerjasama dalam menyelesaikan tugas atau pekerjaan rumah, dimana disaat yang bersamaan anak-anak juga turut menuntut perhatian.

Sebagian besar karyawan PT Bodyworks Harum Spa merupakan orang bali dan kita semua tahu bagaimana kehidupan bermasyarakat dibali. Oleh sebab itu semua cuti tahunan dan hari libur nasional mereka pergunakan untuk keperluan bermasyarakat dan hari raya sehingga

tantangan dalam organisasi. Berbagai hampir tidak bisa dipergunakan untuk istirahat apalagi untuk libur panjang. Selain hal tersebut ada beberapa hal yang terjadi dalam memberikan pelayanan terhadap tamu seperti komplin yang disebabkan tamu merasa *therapist* dalam keadaan lelah di karenakan beberapa kali tamu meminta *massage* lebih kuat tetapi *therapist* tidak melakukan sesuai permintaan tamu, tamu komplin dikarenakan *therapist* tidak fokus dalam memberikan pelayanan dengan adanya kejadian *therapist* lupa untuk memijat bagian tubuh yang seharusnya dipijat dan kejadian buruk yang pernah terjadi *therapist* mengunci tamu pada saat tamu berendam.

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi stres: kelebihan beban kerja, tanggung jawab atas orang lain, perkembangan karir, kurangnya kohesi kelompok, dukungan kelompok yang kurang memadai, struktur dan iklim organisasi, wilayah dalam organisasi, karakteristik tugas, dan pengaruh pimpinan (ivanceich dan matteson, 1980). Di ungkapkan oleh Gitosudarmo dan Suditta (1997), bahwa stres mempunyai dampak positif dan negatif. Dampak positif stres pada tingkat rendah sampai pada tingkat moderat bersifat fungsional dalam arti berperan sebagai pendorong peningkatan kinerja karyawan, sedangkan pada tingkat negatif stres pada tingkat tinggi adalah penurunan kinerja karyawan yang drastis.

Permasalahan yang terjadi selama melakukan observasi sering terjadinya permohonan ijin dari beberapa karyawan, yang disebabkan oleh karena salah satu keluarga mereka yang sakit misalnya: anak,

suami, bahkan mertua sakit pun terkadang mereka memohon ijin. Sering juga terjadi setelah karyawan yang bersangkutan kembali bekerja, mereka mengalami kelelahan dan akhirnya jatuh sakit. Seandainya pun mereka tidak jatuh sakit yang bersangkutan mengalami kelelahan dan akibatnya tidak bisa bekerja secara maksimal dan secara langsung akan berpengaruh terhadap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dan stres kerja juga tidak bisa dihindari. Adanya konflik peran ganda dan stres dalam kaitannya terhadap kinerja karyawan, membutuhkan perhatian dari pihak pengelola perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan secara optimal.

Berikut adalah Rumusan Masalah untuk diteliti dalam penelitian ini:

1. Apakah konflik peran ganda berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Bodyworks Harum Spa?
2. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Bodyworks Harum Spa?
3. Berapa besarnya pengaruh konflik peran ganda dan stres kerja terhadap kinerja karyawan PT Bodyworks Harum Spa?
4. Variabel bebas manakah yang berpengaruh paling dominan terhadap kinerja karyawan PT Bodyworks Harum Spa?

TINJAUAN PUSTAKA

Dual role conflict

Menurut et al (dalam Wulandari, 2012) konflik peran ganda merupakan konflik peran yang muncul antara harapan dari dua peran yang berbeda yang dimiliki oleh seseorang. Di pekerjaan, seorang wanita yang profesional di harapkan untuk agresif, kompetitif, dan dapat

menjalankan komitmennya pada pekerjaan. Dirumah, wanita sering kali di harapkan untuk merawat anak, menyayangi dan menjaga suaminya.

Work stress

Stres kerja menurut Handoko (2011:200) adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seseorang. Stres yang terlalu besar dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan. Sebagai hasilnya, pada diri para karyawan berkembang berbagai macam gejala stres yang dapat mengganggu pelaksanaan kerja mereka. Dalam jangka panjang, karyawan yang tidak dapat menahan stres kerja maka karyawan tidak mampu lagi bekerja diperusahaan. Pada tahap yang semakin parah, stres bisa membuat karyawan menjadi sakit atau bahkan akan mengundurkan diri (Manurung dan Ratnawati, 2012).

Perfomance

Menurut Hasibuan (2014), "Kinerja karyawan adalah suatu hasil yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu menurut standar dan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya. Menurut Mangkunegara (2009), "Kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya".

Hipotesis dari penelitian ini adalah: H1 Terdapat pengaruh negatif antara konflik peran ganda terhadap kinerja karyawan pada PT Bodyworks Harum Spa. H2 Terdapat pengaruh negatif antara stres kerja

terhadap kinerja karyawan pada PT Bodyworks Harum Spa.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan pada Pt Bodyworks Harum Spa Jalan Kayu Jati No. 2 Petitenget Kerobokan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT Bodyworks Harum Spa, serta sampel 109 responden. Penelitian ini menggunakan data kualitatif dan data kuantitatif. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah menggunakan regresi linier berganda, dalam perhitungannya menggunakan *software* dengan program program IBM SPSS Statistics 20.0.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil uji instrument dengan penyebaran kuesioner pada 109 responden, seluruh indikator variabel pada penelitian ini yaitu *dual role conflict, work stress, performance* valid karena memiliki nilai koefisien korelasi lebih dari 0,30. Begitu juga dengan hasil uji reliable, instrument dalam penelitian variabel-variabel penelitian dikatakan reliable karenamasing-masing variabel

memiliki nilai Alpha lebih besar 0,60.

Berdasarkan uji normalitas, nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* yaitu sebesar 0,069 yaitu lebih besar dari 0,05 yang menunjukkan bahwa data terdistribusi secara normal. Berdasarkan uji multikolinieritas ditunjukkan bahwa seluruh variabel bebas memiliki nilai tolerance > 0,10, begitu juga dengan hasil perhitungan nilai VIF, seluruh variabel memiliki nilai VIF < 10. Hal ini berarti bahwa pada model regresi yang dibuat tidak terdapat gejala multikolinieritas. Berdasarkan uji heterokedastisitas bahwa masing-masing model memiliki nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. Berarti di dalam model regresi ini tidak terjadi kesamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya atau tidak terjadi heteroskedastisitas.

Pengujian data dalam penelitian ini menggunakan teknik regresi linier berganda diolah dengan *software Statistical Package for Social Sciences (SPSS)* Pengaruh *dual role conflict* dan *work stres*, terhadap kinerja karyawan dapat dianalisis menggunakan perhitungan regresi linier berganda.

Tabel 1
Uji Regresi Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized t Coefficients	Sig.
	B	Std. Error		
(Constant)	48.553	2.158	22.495	.000
1 KonflikPeranGanda	-.617	.159	-.369	-.3872 .000
Stress Kerja	-.538	.150	-.341	-3.576 .001

a. Dependent Variable: KinerjaKaryawan

Sumber: Lampiran 7 (data diolah)

Berdasarkan Tabel 1 dapat ditulis persamaan regresi linear

berganda sebagai berikut dapat diketahui persamaan regresinya menjadi:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Dari persamaan diatas maka dapat dibuat persamaan regresi penelitian ini adalah : $Y = 48,553 - 0,617X_1 - 0,538X_2$

Interprestasi dari koefisien regresi :

- Nilai Konstanta sebesar 48,553 menunjukkan bahwa, apabila tidak ada perubahan variabel konflik peran ganda (X1) dan stres kerja (X2) atau nilai sama dengan 0, maka kinerja karyawan (Y) akan sebesar konstan 48,553.
- Nilai koefisien regresi variabel konflik peran ganda sebesar - 0,617, secara statistik menunjukkan ada pengaruh negatif antara variabel konflik peran ganda (X1) terhadap kinerja karyawan (Y), yang artinya apabila konflik peran ganda meningkat sebesar satu satuan maka akan menyebabkan menurunnya kinerja karyawan sebesar - 0,617.
- Nilai koefisien regresi variabel stres kerja sebesar - 0,538, secara statistik menunjukkan ada pengaruh negatif antara variabel stres kerja (X2) terhadap kinerja karyawan (Y), yang artinya apabila stres kerja meningkat sebesar satu satuan maka akan menyebabkan menurunnya kinerja karyawan - 0,538.

Berdasarkan hasil analisis penelitian yang dilakukan maka dapat dibuat pembahasan sebagai berikut ini

1. Pengaruh parsial konflik peran ganda terhadap kinerja karyawan di PT Bodyworks Harum Spa

Untuk mengetahui pengaruh konflik peran ganda terhadap

kinerja karyawan di PT Bodyworks Harum Spa, dapat dianalisis melalui nilai koefisien regresi berganda (b). Koefisien regresi b_1X_1 sebesar - 0,617 yang berarti bahwa setiap peningkatan konflik peran ganda (X1) sebesar satu satuan dapat menurunkan kinerja karyawan (Y) sebesar - 0,617 satuan, sehingga dengan demikian dapat disimpulkan bahwa konflik peran ganda memiliki pengaruh negatif terhadap kinerja karyawan di PT Bodyworks Harum Spa. Hal ini dapat dipertegas pada pengujian hipotesis $H_0 =$ tidak ada pengaruh antara variabel konflik peran ganda (X1) terhadap kinerja karyawan (Y) , serta $H_a =$ ada pengaruh yang negatif antara variabel konflik peran ganda (X1) terhadap kinerja karyawan (Y), yang menunjukkan hasil bahwa nilai $t_{hitung} = - 3,872 > t_{tabel} (0,05, 106) = - 1,982$ dan $sig t 0,000 < 0,05$, ini menunjukkan bahwa H_0 di tolak dan H_a di terima, Sehingga konflik peran ganda (X1) secara parsial berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Y) di PT Bodyworks Harum Spa.

2. Pengaruh parsial stres kerja terhadap kinerja karyawan di PT Bodyworks Harum Spa

Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan di PT Bodyworks Harum Spa, dapat dianalisis melalui nilai koefisien regresi berganda (b). Koefisien regresi b_2X_2 sebesar - 0,538 yang berarti bahwa setiap peningkatan stres kerja (X2) sebesar satu satuan dapat menurunkan kinerja karyawan (Y) sebesar - 0,538 satuan, sehingga

dengan demikian dapat disimpulkan bahwa stres kerja memiliki pengaruh negatif terhadap kinerja karyawan di PT Bodyworks Harum Spa. Hal ini dapat dipertegas pada pengujian hipotesis $H_0 =$ tidak ada pengaruh antara variabel stres kerja (X_2) terhadap kinerja karyawan (Y), serta $H_a =$ ada pengaruh yang negatif antara variabel stres kerja (X_2) terhadap kinerja karyawan (Y), yang menunjukkan hasil bahwa nilai $t_{hitung} = -3,578 > t_{tabel} (0,05, 106) = -1,982$ dan $sig t 0,001 < 0,05$, ini menunjukkan bahwa H_0 di tolak dan H_2 di terima, Sehingga stres kerja (X_1) secara parsial berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Y) di PT Bodyworks Harum Spa.

3. Pengaruh Variabel bebas yang berpengaruh dominan terhadap kinerja karyawan di PT Bodyworks Harum Spa

Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai β variabel konflik peran ganda (X_1) sebesar $-0,369$ dan variabel stres kerja (X_2) sebesar $-0,341$. Ini menunjukkan bahwa variabel konflik peran ganda (X_1) memiliki pengaruh lebih dominan terhadap kinerja karyawan di PT Bodyworks Harum Spa. Besarnya pengaruh parsial konflik peran ganda dan stres kerja Terhadap Kinerja Karyawan di PT Bodyworks Harum Spa. Berdasarkan hasil analisis diperoleh nilai R^2 sebesar $0,052$ maka diperoleh nilai koefisien determinasi sebagai berikut:

$$\begin{aligned} D &= R^2 \times 100\% \\ &= 0,052 \times 100\% \\ &= 5,2\% \end{aligned}$$

Nilai ini menunjukkan bahwa konflik peran ganda dan stres kerja memberikan pengaruh sebesar $40,8\%$ terhadap kinerja karyawan di PT Bodyworks Harum Spa, sedangkan sisanya $(100\% - 40,8\%) = 59,2\%$ dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan, maka didapat simpulan hasil penelitian yang dilaksanakan pada PT. Zeesindo Internasional adalah sebagai berikut:

1. Konflik peran ganda (X_1) berpengaruh negatif dan signifikan secara parsial terhadap kinerja karyawan (Y) di PT Bodyworks Harum Spa. Hal ini berarti peningkatan konflik peran ganda dapat menurunkan kinerja karyawan di PT Bodyworks Harum Spa.
2. Stres kerja (X_2) berpengaruh negatif dan signifikan secara parsial terhadap kinerja karyawan (Y) di PT Bodyworks Harum Spa. Hal ini berarti peningkatan stres kerja dapat menurunkan kinerja karyawan di PT Bodyworks Harum Spa.
3. Konflik peran ganda (X_1) mempunyai pengaruh yang lebih dominan terhadap kinerja karyawan (Y) di PT Bodyworks Harum Spa. Besarnya pengaruh konflik peran ganda (X_1) dan stres kerja (X_2) terhadap kinerja karyawan di PT Bodyworks Harum Spa adalah $40,8\%$,

sedangkan sisanya (100% - 40,8%) = 59,2 dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Saran

Berdasarkan simpulan yang telah dipaparkan, maka dapat dirangkum saran sebagai berikut:

1. Pihak manajemen PT Bodyworks Harum Spa perlu memperhatikan dan menurunkan konflik peran ganda yang dialami karyawan. Hal ini karena konflik peran ganda mampu menyebabkan menurunnya kinerja karyawan
2. Perbaikan variabel konflik peran ganda dapat dilihat dari pernyataan pengukuran masing – masing variabel yang mendapatkan tanggapan tertinggi. Variabel konflik peran ganda (X_1) perlu adanya perbaikan dalam tingginya tuntutan melaksanakan pekerjaan dan kegiatan dalam masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian tersebut PT Bodyworks Harum Spa diharapkan memberikan dorongan kepada karyawan untuk bisa mengatur waktu di tempat kerja dengan kegiatan di masyarakat dengan baik, serta PT Bodyworks Harum Spa selalu membantu karyawan apabila karyawan mengalami masalah mengatur waktu dalam bekerja dengan kegiatan dimasyarakat. Variabel stres kerja (X_2) perlu adanya perbaikan dalam waktu dalam melaksanakan tugas masih kurang. Melihat hal tersebut PT Bodyworks Harum Spa hendaknya lebih memperhatikan lagi waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan tugas dengan kemampuan karyawan dalam menyelesaikan tugas, agar nantinya karyawan

memperoleh waktu yang cukup dalam menyelesaikan tugas yang diberikan, serta memberikan pelatihan kepada karyawan untuk meningkatkan kemampuan karyawan dalam menyelesaikan tugas, agar karyawan dapat menyelesaikan tugas dengan waktu yang diberikan.

3. Bagi peneliti berikutnya, agar dapat mengembangkan penelitian ini dengan menambah jumlah variabel yang digunakan dan memperluas objek penelitian sehingga akan dapat memperoleh hasil yang lebih baik dan bermanfaat.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurahman, Jafar. 2017. *Faktor yang Mempengaruhi Evaluasi Kinerja Para Pegawai di Kantor Pemerintahan*. Vol 6 No 1. PIONIR: Jurnal Pendidikan
- Afandi, Pandi. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Riau. Zanafa Publishing.
- Aldous, C. R. 2007. *Creativity, Problem Solving and Innovative Science Insights From History, Cognitive Psychology and Neuroscience*. *International Education Journal*.
- Becker, Brian, et al. (2009). *The HR Scorecard Mengaitkan Manusia, Strategi dan Kerja*. Esensi Erlangga. Jakarta
- Beehr, T.A. 1995. *Psychological Stress in the Work Place*. Routledge. New York

- Diana Purwa Diputra, Ade Agus dan Ida Bagus Ketut Surya, Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan Dimediasi Oleh Kepuasan Kerja Karyawan PT. Destination Asia Bali. *E-Jurnal Manajemen* Vol. 8 No. 2, 2019: 7986-8015. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana.
- Herst, David Evan L. (2003). *Cross-cultural Measurement Invariance Of Work Family Conflict Scales Across English-Speaking Samples*. Dissertation, Department of Psychology College of Arts and Sciences. University of South Florida.
- Indriyani, Azazah. 2009. *Pengaruh Konflik Peran Ganda dan Stres Kerja terhadap Wanita Rumah Sakit (Studi pada Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah Semarang*. Semarang.
- Ivancevich, J. M. 1980. *Stress and Work: A managerial perspective..* Foresman and Company. Glenview, IL. Scott.
- Jimad, H. (2010). *Pengaruh Konflik Peran Ganda dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Perbankan di Bandar Lampung*. *Jurnal Bisnis dan Manajemen* Volume 6 No.3, 431. Universitas Lampung. Lampung.
- Julvia, Cristine. 2016. Pengaruh Stress Kerja dan Konflik kerja terhadap kinerja Karyawan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis* vol. 16 no. 1 januari-juni
- Marwansyah. 2010. *Manajemen Daya Manusia*. Bandung. ALFABETA, cv
- Mayang Sari, Ririn Wedya Putri. 2016. *Pengaruh Konflik Peran Ganda dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Polisi Wanita di Polresta Surakarta*. Surakarta
- Muyanto, H. & A. Wulandari. 2010. *Penelitian: Metode dan Analisis*. Bandung: CV. Agung.
- Network PT Telekomunikasi Tbk. Laporan Penelitian. (tidak diterbitkan). Jakarta: Fakultas Psikologi – UPI
- Nasekhah, Atik Dina. 2017. Pengaruh Peran Ganda Terhadap Kinerja Karyawan Wanita di Tempat Kerja Di LPP RRI Yogyakarta. *Jurnal Pendidikan Luar Sekolah*. Program Studi Pendidikan Luar Sekolah Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Yogyakarta. Yogyakarta. journal.uny.ac.id
- Rice, P.L (1992). *Stress and Health*. Ed. 2. Cole Publishing Company. California: Brooks.