

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Stres Kerja

Stres kerja merupakan sesuatu permasalahan yang terjadi dalam diri seseorang. Dalam hal ini sebagian besar terjadi stres pada karyawan itu terjadi akibat dalam pekerjaan. Dengan adanya stres kerja itu merupakan sebagai suatu hambatan dalam suatu hal yang efektif dalam kinerja karyawan itulah yang menjadi permasalahan di manajer sumber daya manusia di berbagai perusahaan menurut (Jehangir, 2011). Stres itu merupakan suatu konsekuensi dalam tindakan yang terjadi di suatu lingkungan yang akan menimbulkan tuntutan fisik dan psikologis yang berlebih dalam seseorang (Afrizal, 2014). Menurut Handoko (2011) stres kerja merupakan suatu kondisi seseorang dalam ketegangan yang dapat mempengaruhi dalam emosi seseorang, proses dalam berpikir dan juga dalam melaksanakan tugas pekerjaan. Menurut Leung (2011) stres adalah sikap psikologis seseorang yang mungkin terjadi dalam kehidupan sehari-hari. Seseorang yang berada dalam lingkungan stres biasanya itu menghadapi suatu tuntutan suatu pekerjaan yang belum bisa diselesaikan, sehingga mengalami suatu reaksi yang berbeda, seperti mengalami sakit kepala, pusing, dan juga nyeri punggung dan juga memiliki suatu perasaan yang subjektif, yang seperti ketidakpuasan, ketidakbahagiaan, kesedihan, dan depresi.

Menurut Kotteeswariand S. Tameen S (2014) yang mengacu terjadinya stres itu terjadi pada konflik antara lingkungan internal dan eksternal, yang menyebabkan dalam tekanan emosi dan fisik. Dalam dunia ini yang perkembangannya dengan cepat, sangatlah susah jika tidak stres apalagi dengan ketertinggalan suatu perkembangan zaman.. Rivai

(2005) mengemukakan bahwa “stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seorang karyawan.” Stres kerja itu sendiri dapat diartikan sebagai suatu konsep yang dapat membangun suatu pikiran karyawan, pikiran-pikiran tersebut dapat bervariasi sesuai dengan situasi lingkungan.

Dalam semua pikiran itu di proses dalam suatu pikiran baik ataupun buruk, pengembangan sikap, dan kemudian dalam perilaku (Zafar, et al. 2015). Sedangkan dalam pandangan Rehmat, Mutti ur, (2012) stress itu merupakan suatu kondisi yang terjadi pada seseorang jika menyadari tekanan mereka atau persyaratan yang terjadi lebih luas daripada mereka lebih mengetahui, dan jika dalam persyaratan tersebut lebih besar itu akan terjadi masalah dalam fisik atau perilaku.

Timbulnya stres kerja itu terjadi apabila suatu tuntutan pekerjaan yang tidak sebanding dengan kemampuan karyawan yang di tuntut untuk memenuhi target pekerjaan. Stres juga bisa timbul dari dalam diri seseorang ataupun dari luar, dengan taraf tingkatan stres yang berbeda.

Stres kerja disini dapat juga di artikan sebagai suatu respon pada fisik dan emosional seseorang yang timbul ketika kemampuan individu tidak dapat diatasi dengan suatu kemampuan tuntutan dan kebutuhan dari pekerjaan yang dibebankan. dari beberapa pengertian tentang stres dapat disimpulkan bahwa stres itu terjadi ketika beban yang terlalu berat tidak bisa diatasi tugas tersebut, maka tubuh tersebut akan merespon dengan ketidak mampuan akan tugas yang dibebankan yang mengakibatkan karyawan mengalami stres kerja, pada respon dan tindakan tersebut termasuk dalam respon psikologis dan fisiologis (Wibowo, 2014).

Menurut Olusegun (2014) stres dalam organisasi mempengaruhi baik individu dan organisasi (misalnya meningkatkan tingkat *turnover*). Dalam individu seseorang itu dapat dipengaruhi dalam afektif, fisiologis dan juga dalam tingkat perilaku sehingga dalam waktu menimbulkan pada waktu luang dan dalam kehidupan berkeluarga stres yang terjadi dalam individu seseorang atau organisasi bisa muncul dalam waktu dekat atau waktu yang lama dalam waktu pengembangan reaksi. Berhubungan dengan respon fisiologis itu berpengaruh pada suatu sistem organ manusia yaitu jantung. Stres yang berhubungan dengan suatu pekerjaan itu memiliki banyak penyebab seperti suatu tekanan dalam waktu yang berlebihan beban kerja yang berat, terlalu banyaknya tanggungjawab pekerjaan yang di bebaskan dan juga hubungan yang tidak baik terhadap atasan menurut Bitmis M.Gokhan (2012).

a. Sumber Stres Yang Potensi

Ada tiga sumber yang berpotensi terjadinya stress menurut Robbins (2015) yaitu :

- 1) Faktor lingkungan, pada faktor lingkungan ini terjadinya tingkatan stres karena adanya ketidakpastian dalam organisasi terhadap struktur yang ada. Adapun ketidakpastian suatu lingkungan yaitu politik, ekonomi dan juga teknologi. Ketika ekonomi mengalami penurunan maka orang akan semakin cemas dengan keamanan pekerjaannya. Ketidakpastian politik akan menjadi sangat menegangkan bagi orang-orang di dalam negara tersebut. Ketika inovasi, keterampilan dan pengalaman karyawan dalam waktu yang singkat, komputer, robotika, otomatis dalam perubahan teknologi merupakan sebuah ancaman bagi banyak orang yang menyebabkan mereka menjadi stres.

- 2) Faktor organisasional, faktor didalam organisasi yang dapat menyebabkan stres, yaitu tekanan yang menghindari kesalahan atau menyelesaikan tugas dalam waktu yang terbatas, beban kerja yang berlebih, atasan yang sangat menuntut dan tidak sensitif, serta rekan kerja yang tidak menyenangkan. Kategori faktor-faktor organisasional, yaitu tuntutan tugas, tuntutan peran, tuntutan interpersonal. Tuntutan tugas terkait dengan pekerjaan dari seseorang. Meliputi desain pekerjaan (tingkat kemandirian, variasi tugas, tingkat otomatisasi), kondisi kerja, dan tata ruang secara fisik. Tuntutan peran terkait dengan tekanan yang ditempatkan pada seseorang sebagai fungsi dari peranan yang dia pegang dalam organisasi. Beban peran yang berlebihan ketika karyawan dituntut untuk melakukan lebih banyak daripada waktu yang ditetapkan. Ketidakjelasan peran, sulit dipahami dan karyawan tidak yakin apa yang akan ia lakukan. Tuntutan interpersonal merupakan tekanan yang diciptakan oleh karyawan lainnya. Hubungan yang buruk antara rekan kerja dapat menyebabkan stres, terutama diantara karyawan dengan tingkat kebutuhan sosial yang tinggi.
 - 3) Faktor pribadi, disini merupakan hal suatu permasalahan seperti faktor ekonomi, permasalahan dalam keluarga dan juga suatu karakteristik dalam diri sendiri atau kepribadian.
- b. Adapun faktor – faktor yang menimbulkan stres kerja yaitu :
- 1) Faktor eksternal, merupakan factor yang berkaitan dengan suatu pekerjaan, keluarga ataupun konflik.
 - 2) Faktor internal, adalah factor yang berkaitan dengan usia seseorang, gender, Pendidikan dan kepribadian seseorang.
- c. Gejala Stres

Adapun gejala stress dalam adaptasi umum model sindrom bahwa dalam tubuh melewati tiga tahapan, yaitu:

- 1) Tahap pertama adalah reaksi dari reaksi alarm; pada tubuh itu mempersiapkan dalam keadaan yang darurat. Serta dalam pencernaan itu melambat sehingga jantung berdetak lebih cepat, pembuluh darah melebar, tekanan darah meningkat dan napas menjadi cepat dan mendalam. Semua sistem tubuh bekerja sama untuk menyediakan energi maksimum.
- 2) Tahap kedua adalah resistensi: jika mengalami kondisi stress yang terus menerus tubuh akan membangun toleransi efek sehingga tubuh terbiasa akan efek stresor; Namun, energi adaptif tubuh yang digunakan sebagai perisai terhadap stressor.
- 3) Tahap ketiga adalah kelelahan; ketika energi adaptif tubuh habis, gejala reaksi alarm muncul kembali, dan stress memanasifasikan dirinya sebagai suatu penyakit, seperti maag, penyakit jantung dan tekanan darah tinggi. Selama tahap pertama atau kedua, penghapusan stressor akan menghilangkan gejala.

d. Mengelola Stress

Stress menjadi sangat perlu untuk dikelola. Terdapat dua pendekatan yang dapat digunakan dalam mengelola stress yaitu :

1) Pendekatan individu

Seseorang karyawan dalam menurunkan stress dengan melakukan beberapa pengambilan tanggung jawab dalam strategi yang dilakukan yaitu strategi individu ini sudah terbukti sangat efektif yaitu meliputi beberapa Teknik dalam manajemen waktu, pelatihan relaksasi, meningkatkan dalam pelayaihn fisisk, serta dalam jaringan dukungan social yang dapat diperluas. Dapat memahami serta memanfaatkan suatu prinsip yang telah di terapkan baik

manajemen waktu sehingga dapat memberikan solusi dengan baik terhadap tuntutan dalam pekerjaan.

Berikut adalah beberapa prinsip dalam manajemen waktu yang terbaik :

- (1) Melakukan pembuaan daftar harian yang harus diselesaikan
 - (2) Memperiotaskan aktivitas yang penting
 - (3) Menjadwalkan kegiatan sesuai dengan yang diprioritaskan
- 2) Pendekatan Organisasional

Dalam beberapa factor dalam organisasi itu menyebabkan terjadinya stress, terutama pada tugas dan peran dari karyawan yang diberikan. Strategi dapat diubah dalam menyeleksi karyawan dan juga penempatan dalam pekerjaan, malakukan suatu penentuan tujuan yang realistis, yang akan meningkatkan keterlibatan karyawan. meningkatkan komunikasi organisasi, cuti panjang karyawan, dan program korporat.

2. Motivasi Kerja

a. Pengertian Motivasi Kerja

Colquitt (2009), mendefinisikan motivasi merupakan kekuatan energik yang ada dalam karyawan baik diluar maupun didalam. Motivasi dapat menentukan arah, mempengaruhi inisiatif didalam bekerja, ketekunan dan intensitas. Menurut Robbins (2011) motivasi adalah proses yang berperan pada arah, intensitas individu, dan ketekunan individu kearah pencapai tujuan. Siagian (2008) mendefinisikan motivasi merupakan dorongan yang mengakibatkan seseorang yang ada di dalam organisasi rela dan mau menggerakkan kemampuan dalam bentuk keterampilan tenaga dan keahlian dan waktunya untuk melakukan kewajibannya dalam rangka pencapaian

tujuan dan melakukan kegiatan menjadi tanggung jawab dan berbagai sasaran organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya.

Menurut Syamsuri (2017), hasil penelitiannya menyimpulkan bahwa motivasi kerja secara langsung berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan artinya seseorang yang mempunyai motivasi yang tinggi dalam menjalankan pekerjaannya maka kinerja seseorang akan meningkat sehingga tujuan organisasi atau perusahaan akan tercapai. Penelitian Syamsuri didukung oleh penelitian Hersona dan Sidharta (2017), dimana hasil penelitiannya menyimpulkan bahwa variable motivasi memiliki pengaruh signifikan baik secara parsial maupun simultan terhadap kinerja karyawan.

Sedangkan menurut teori hirarki kebutuhan Maslow (2010) terdapat lima hirarki kebutuhan yaitu:

- 1) Keselamatan, perlindungan dan keamanan dari emosional dan bahaya fisik.
- 2) Fisiologis. Termasuk haus, kelaparan, seks, tempat berteduh.
- 3) Sayang, sosial, penerimaan, rasa memiliki, dan persahabatan.
- 4) Aktualisasi diri. Dorongan untuk mendapatkan apa yang diinginkan seseorang, mencapai potensi, mencakup pertumbuhan, dan pemenuhan diri.
- 5) Penghargaan faktor internal dan eksternal. Faktor internal seperti pencapaian, otonomi, harga diri. sedangkan faktor eksternal seperti pengakuan, status, dan perhatian.

Menurut Campell (2010) mendefinisikan bahwa motivasi berhubungan dengan: a) Kekuatan reaksi artinya upaya kerja, dimana arah tindakan-tindakan telah diputuskan oleh seorang karyawan. b) Pengaruh sikap atau perilaku. c) Persistensi

artinya dimana seseorang yang bersangkutan menindaklanjuti pelaksanaan perilaku atau sikap dengan cara tertentu.

Ada dua macam dorongan kepada karyawan atau motivasi untuk bekerja sama demi tercapainya tujuan bersama yaitu:

- 1) Motivasi nonfinansial, artinya dorongan bekerja tidak dalam bentuk uang atau finansial, akan tetapi berupa penghargaan, pujian, pendekatan manusia dan lain-lain.
- 2) Motivasi finansial, artinya memberikan imbalan finansial kepada karyawan untuk mendorong mereka bekerja. Imbalan ini disebut insentif (Mulyono dan Gitosudarno, 2013).

b. Indikator Motivasi Kerja

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan indikator motivasi dari teori Maslow. Teori hirarki kebutuhan dari Abraham Maslow menurut Sofyandi dan Garniwa (2007 : 102). terdiri dari:

1. Kebutuhan fisiologis (Physiological-need)

Merupakan suatu kebutuhan manusia yang paling dasar yaitu dalam menentukan kebutuhan akan dapat hidup seperti, makan, minum, tempat tinggal, udara oksigen, tidur dan sebagainya.

2. Kebutuhan rasa aman (Safety-need)

Kebutuhan rasa aman ini muncul apabila dalam kebutuhan fisiologis sudah terpenuhi. dalam kebutuhan ini yang meliputi perlindungan dalam kecelakaan, jaminan pekerjaan dan jaminan akan hari tua pada saat karyawan tidak bekerja.

3. Kebutuhan sosial (Social-need)

Kebutuhan social muncul ketika kebutuhan fisiologis dan kebutuhan rasa aman sudah terpenuhi. Kebutuhan social itu meliputi kebutuhan akan teman, masyarakat. Dalam lingkup organisasi yaitu adanya kelompok kerja yang kompak, rekan kerja yang baik, rekreasi dan supervise yang baik.

4. Kebutuhan penghargaan (Esteem-need)

Kebutuhan penghargaan yaitu kebutuhan yang meliputi keinginan seseorang untuk dihormati. Dihargai atas ketercapaiannya target atau prestasi seseorang.

5. Kebutuhan aktualisasi diri (Self-actualization need)

Kebutuhan ini merupakan kebutuhan yang paling tinggi dari Maslow. Aktualisasi merupakan suatu kebutuhan yang berkaitan dengan suatu proses dalam pengembangan suatu potensi seseorang.

3. Konflik Peran Ganda (*Work Family Conflict*)

a. Pengertian Konflik Peran Ganda

Perubahan suatu demografi dalam tahapan peningkatan jumlah tenaga kerja wanita dan satu pasangan yang mereka berdua bekerja, itu dapat mengakibatkan suatu konflik antara suatu hal di kantor yang bersifat pekerjaan dan hal di rumah tangga. Menurut Greenhaus dan Beutell (1985) dalam bukunya Yang et al (2000) itu mengartikan bahwa suatu konflik pekerjaan keluarga itu merupakan bentuk konflik peran dimana suatu pekerjaan itu tidak bisa di seajarkan terhadap keluarga dalam suatu hal. Ini terjadi jika suatu seseorang itu memenuhi suatu tuntutan peran dalam perusahaan dan berupaya untuk memenuhi suatu kebutuhan keluarga yang dipengaruhi oleh kemampuan individu seseorang tersebut.

Konflik ini akan terjadi jika suatu individu untuk memenuhi suatu tanggungan keluarga dan ini dipengaruhi oleh batas kemampuan orang untuk memenuhi tuntutan akan suatu pekerjaan. (Frone & Copper,1992).

Dengan adanya konflik yang muncul itu terjadi pada saat seseorang itu menjalankan tugasnya dengan berbagai peran khususnya dengan gender perempuan yaitu sebagai istri, orangtua dan juga sebagai pekerja. Peran tersebut muncul bila seseorang mendapatkan tekanan secara bersamaan pada beberapa peran yang dilakukan (Greenhaus dan Bautelli,1985). Pada kenyataan ini tuntutan pada suatu pengelolaan antara peran antara keluarga dan pekerjaan itu sangatlah riskan bagi suatu individu ataupun kelompok itu sudah menjadi salah satu topic yang penting bagi perilaku suatu organisasi ataupun sumber daya manusia (Ratnasari, 2005). Pada penelitian ini itu mengenai tentang sebab dan suatu konsekuensi antara keluarga dan pekerjaan seseorang

b. Pengaruh dari Konflik Peran Ganda

Semakin tingginya tingkat kinerja karyawan yang di bebaskan karyawan itu akan memunculkan suatu konflik antara tanggung jawab yang dibebankan kepada karyawan ataupun dosen terutama tentang konflik pekerjaan dan rumah tangga. Konflik tersebut disebut dengan work family konflik yang terjadi pada dua peran keluarga dan pekerjaan. Work family konflik itu merupakan sebuah hambatan yang terjadi pada karyawan yang sudah mempunyai keluarga apalagi dosen dengan gender perempuan. Karena di Indonesia masih memandang perbedaan gender, karena warga Indonesia memandang bahwa perempuan itu memiliki tanggungjawab yang besar di

dalam keluarga dibandingkan diluar keluarga. Sehingga itu mengakibatkan sebuah perselisihan antara keluarga dan pekerjaan.

c. Sumber Konflik Peran Ganda

Konflik suatu peran ganda keluarga terhadap suatu pekerjaan dapat mengakibatkan suatu konflik peranpada umumnya, tuntutan waktu untuk keluarga, dan ketegangan yang diciptakan oleh keluarga mengganggu tanggung jawab karyawan terhadap pekerjaan, Natemeyer *et al.*, (1996).

Seseorang perempuan yang di bilang professional itu ialah mereka yang memiliki suatu status karir sama dengan laki-laki atau suaminya yang telah berkeluarga, dalam hal ini perempuan juga tetap dalam menghadapi pola yang sudah ada sejak dahulu (pola tradisional) yang keseimbangan kurang dalam mejaga anak dan suatu pekerjaan yang harus dilakukan sebagai ibu rumah tangga dalam kehidupan sehari – hari. Berhubungan dengan pola tradisional ini, sumber dari *Work family Conflict* yang sebagian besar dihadapi oleh para perempuan yang telah melakukan pekerjaan diluar rumah tanggayang umumnya dilakukakan. merupakan suatu usahanya dalam menjaga suatu tuntutan dalam keluarga dan pekerjaan teersebut. Dalam suatu pekerjaan menggagu keluarga, itu merupakan suatu pekerjaan yang menyita banyak waktu untuk melakukan pekerjaan daripada melakukan kegiatan utuk keluarga.

Konflik peran ganda atau sering disebut dengan *Work Family Conflict* itu akan muncul ketika seorang wanita merasakan suatu ketegangan terhadap suatu peran pekerjaan dengan keluarga, seperti masuk kerja lebih awal, menyelesaikan suatu pekerjaan harian atau sering disebut lembur. Adapun juga dengan dengan suatu

tuntutan dalam kehidupan suatu rumah tangga itu dapat menghalangi orang untuk dapat meluangkan waktu untuk menyelesaikan pekerjaan untuk membangun suatu karir.

d. Dampak dari Konflik Peran Ganda

Menurut hasil penelitian yang dikemukakan oleh Allen, Herst, Bruck & Sutton (2000) dalam Urmilla & Shamini (2012:141) itu mengungkapkan suatu bukti yang terpenting dalam berkaitan tentang konflik peran ganda (*work family conflict*) itu menunjukkan bahwa Peran Ganda berkaitan dengan berbagai pekerjaan dari komitmen pekerjaan, kepuasan pekerjaan, motivasi pekerjaan, dll, tetapi tidak hanya dari pekerjaan saja tapi dari unsure nonpekerjaan juga ada misalnya kepuasan keluarga, dll. Disamping itu stress kerja juga berkaitan dengan

peran ganda misalnya depresi, kelelahan dan stress dll. Dalam bukunya yang dikemukakan oleh Oomens, Geurts, dan Scheepers tahun 2007 itu melaporkan bahwa *family work conflict* dan *work family conflict* itu berpengaruh negative terhadap suatu kesehatan dan mental seseorang. Misalnya, jika seseorang karyawan banyak pekerjaan dan diharuskan untuk bekerja lembur itu akan mengurangi waktu untuk keluarga dirumah, itu merupakan suatu hal yang bertentangan dengan suatu tuntutan keluarga, dan juga misalnya seorang anak mengalami sakit hal tersebut akan mengalami tekanan dalam hal suatu pekerjaan yang juga sebagai tanggung jawab karyawan.

e. Manajemen Konflik Peran Ganda

Menurut Allen, et al (2001) dalam bukunya Bruening and Dixon (2007:483) bahwa ada beberapa metode, meliputi :

- (1) Menyesuaikan hal yang terpenting untuk mengurangi suatu konflik yang sedang terjadi antara konflik yang satu dengan konflik yang lainnya dengan menyesuaikan waktu dan usaha.. contoh, seorang karyawan melakukan berhenti bekerja untuk mendapatkan waktu lebih terhadap keluarga untuk mengurangi suatu ketegangan.
- (2) Adapun metode yang lain yaitu dengan cara merubah sikap seseorang atau berfikir untuk mengurangi konflik antara konflik itu sendiri, contohnya ada perasaan bersalah terhadap keluarga tentang kurangnya waktu terhadap keluarga.
- (3) Mencari bantuan kepada teman atau organisasi untuk mendapatkan dukungan dalam mengatasi problem permasalahan konflik peran tersebut. Contohnya itu dengan perusahaan memberikan suatu tunjangan keluarga untuk melakukan cuti bersama keluarga.

f. Isu Konflik Peran Ganda

Sebagai seorang perempuan yang harus memenuhi semua kebutuhan itu ada suatu tuntutan untuk bekerja itu bertujuan hanya sebatas sebagai untuk memenuhi sebuah kebutuhan ekonomi. Tapi sering di artikan sebagai keinginan untuk dapat ikut berpartisipasi dan mendapatkan suatu apresiasi terhadap perjuangan akan prestasi yang dikembangkan. Walaupun dalam hal peran sebagai seorang wanita yaitu sebagai seorang ibu rumah tangga.

Dalam hal konflik peran ganda itu akan semakin tinggi pada saat perempuan memiliki pekerjaan dan mempunyai seorang anak yang memiliki usia 0-10 tahun dibandingkan dengan seorang wanita ang telah memiliki anak berumur lebih dari 10 tahun dan seorang perempuan yaneg belum memiliki seorang anak walaupun sudah

berkeluarga. Pada isu ini dalam konflik [eran ganda yang memiliki jangka panjang atau berkepanjangan itu akan menimbulkan seseorang mengalami stress, yang mengakibatkan tibulnya pekerjaan yang terganggu dalam hal pekerjaan dikantor maupun di rumah tangga.

Pentingnya akan kesadaran seseorang perempuan terhadap suatu pilihanb yang untuk melakukan pekerjaan tersebut. Ketika seseorang perempuan dalam memilih melakukan pekerjaan dikantor atau rumah tangga seharusnya hal yang perlu dilakukan adalah meminta izin kepada orang terdekat keluarga ataupun suami. Jika suami dan keluarga terdekat mengizinkan itu harus menerima konsekuensi yang akan dihadapi, karena seorang istri melakukan peran ganda yaitu di rumahtangga dan kantor itu akan mengalami waktu yang kurang terhadap keluarga. Tetapi hal yang perlu diingat bahwa seorang perempuan sejatinya adalah seorang ibu dari anak dan istri bagi suami, itu merupakan hal yang tidak boleh ditinggalkan dalam kewajibannya untuk keluarga. . Dan yang terakhir yang tidak kalah penting adalah mawas diri, ketika kita merasa tidak mampu lagi untuk menjalankan seluruh peran seorang diri maka kita (wanita) harus bersikap bijaksana. Wanita menentukan pilihan apakah akan berhenti bekerja dan menjadi ibu rumah tangga seutuhnya ataukah merelakan sebagian kewajiban kita kepada Asisten Rumah Tangga. Tidak dipungkiri bahwa kehadiran asisten rumah tangga sangat membantu peran wanita bekerja sekaligus berkeluarga. Tapi ingat *ladies*, asisten rumah tangga hanya membantu pekerjaan tertentu disaat kita kesulitan untuk mengerjakannya Jadi jangan menumpahkan semua pekerjaan rumah tangga pada asisten rumah tangga, karena secara kondrati itu adalah tugas kita

g. Indikator Konflik Peran Ganda

Menurut Netemeyer *et al.*, (1996) indikator-indikator *work to family conflict* adalah:

- (1) *General demands* merupakan sebuah peran mengacu pada tanggung jawab, persyaratan, harapan, tugas, dan komitmen yang terkait dengan peran tertentu.
- (2) *Times-based conflict* terjadi ketika jumlah waktu yang diberikan untuk peran pekerjaan mengganggu tanggung jawab terkait keluarga. Konflik waktu kerja yang berlebihan dan khusus (sulit dilakukan) mungkin menyulitkan untuk mematuhi tanggung jawab keluarga.
- (3) *Strain-based conflict* terjadi ketika ketegangan yang disebabkan oleh peran pekerjaan mengganggu tugas keluarga. Misalnya, iritabilitas dan permasalahan yang diciptakan oleh pekerjaan mengganggu tugas keluarga.

Menurut Boles *et al.*, dalam Roboth (2014) indikator-indikator *work to family conflict* adalah:

- (1) Tekanan kerja
- (2) Banyaknya tuntutan tugas
- (3) Kurangnya kebersamaan keluarga
- (4) Sibuk dengan pekerjaan
- (5) Konflik komitmen dan tanggung jawab terhadap keluarga.

Greenhaus & Beutell (1985) mengidentifikasi tiga jenis *work to family conflict* yaitu:

- (1) *Time-based conflict* merupakan waktu yang dibutuhkan untuk menjalankan salah satu tuntutan dapat berasal dari keluarga maupun dari pekerjaan yang dapat mengurangi waktu untuk menjalankan tuntutan yang lainnya.

- (2) *Strain-based conflict*, terjadi pada saat tekanan salah satu peran mempengaruhi kinerja peran yang lainnya. Seseorang yang mengutamakan pada pekerjaan dapat menyebabkan ketegangan ketegangan seperti tensi menjadi tinggi, cepat marah, keletihan, depresi dan apatis.
- (3) *Behavior-based conflict*, berhubungan dengan ketidaksesuaian antara pola perilaku dengan yang diinginkan oleh kedua bagian (pekerjaan atau keluarga).

4. Kinerja Karyawan

a. Pengertian Kinerja Karyawan

Danim (2008) mendefinisikan bahwa kinerja karyawan merupakan intraksi antara individu satu dengan individu yang lain yang terbentuk dalam sebuah anggota atau tim dengan syarat kerja sama, dukungan, kemampuan beradaptasi, kepercayaan, persahabatan, kesabaran, keberanian, komitmen, antusiasme, humor, ketidakegoisan, dan kecocokan. Mangkuprawira dan Hubeis (2007) mendefinisikan kinerja karyawan adalah hasil dari proses kegiatan atau pekerjaan tertentu yang tersusun secara terencana oleh tempat dari karyawan serta organisasi yang bersangkutan.

Menurut Widyaningrum (2011), dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kuantitas dan kualitas yang dilakukan oleh seorang karyawan yang dicapai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepada karyawan tersebut. Kinerja menurut Riani (2011) mendefinisikan bahwa upaya yang dilakukan oleh seseorang pada pekerjaannya. Kinerja adalah target atau hasil seseorang secara keseluruhan dalam waktu tertentu yang telah disepakati sebelumnya (Rivai dan Basri, 2010). Kinerja juga didefinisikan

sebagai perestasi kerja atau hasil kerja. Robbins (2010) menyatakan bahwa ada 3 faktor penentu kinerja yaitu: kesempatan, motivasi dan kemampuan. Kinerja karyawan menurut Mathis (2009) mendefinisikan bahwa seberapa banyak karyawan mempengaruhi dan memberi kontribusi kepada organisasi.

Kinerja sering digunakan untuk menyebut prestasi atau tingkat keberhasilan individu atau kelompok. Kinerja seseorang/kelompok bisa diketahui apabila kriteria keberhasilan telah ditetapkan terlebih dahulu. Kriteria keberhasilan ini berupa tujuan-tujuan atau target-target tertentu yang hendak dicapai (Putra 2014). Zafar, et al.(2015) kinerja karyawan dimana seseorang tersebut telah melukan tugasnya secara baik yang di tugaskan oleh perusahaan tersebut, yang sesuai dengan standar operasional perusahaan dengan melakukan secara efisien namun daln suatu lingkungan prusahaan yang berubah, pada saat tersebut selama melakukan kegiatan secara formal, akan memungkinkan suatu karyawan mengalami tingkat gejala fisik, perngaruh akan psikologi sesorang yang akan berdampak pada stress suatu karyawan.

Fahmi (2013) mendefinisaikan kinerja sebagai hasil yang diperoleh suatu organisasi baik organisasi tersebut bersifat *profit oriented* dan *non profit oriented* yang dihasilkan selama satu periode waktu. Kusuma, (2015) “kinerja merupakan tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu. Kinerja seorang karyawan dalam sebuah perusahaan sangat dibutuhkan untuk mencapai prestasi kerja bagi karyawan itu sendiri dan untuk keberhasilan perusahaan”.

Menurut Edi (2008) kinerja juga dapat diartikan sebagai pekerjaan yang dilakukan dalam kurun waktu yang sudah ditetapkan secara Bersama dengan kesepakatan standar, target yang dihasilkan.beberapa jenis pekerjaan yang dilakukan

tentunya memiliki kualitas standard yang berbeda sesuai dengan karyawan dalam pencapaian hasil yang ditetapkan. Semakin susah pekerjaan maka standar operasi produk yang disepakati menjadikan suatu syarat yang harus di patuhi.

b. Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Perilaku kinerja karyawan dipengaruhi oleh berbagai faktor baik itu lingkungan internal maupun lingkungan eksternal, seperti dijelaskan oleh Wirawan (2009), seperti gambar berikut ini :



Gambar 2.2. Pengaruh Lingkungan Internal dan Eksternal terhadap Perilaku

Kinerja Karyawan menurut Wirawan (2009)

Dari ketiga faktor di atas, faktor yang dapat dikontrol dan dikondisikan oleh para manajer adalah faktor lingkungan internal organisasi dan faktor internal karyawan. Sementara faktor eksternal organisasi diluar kontrol manajer. Oleh sebab itu tugas manajer adalah mengontrol dan mengembangkan faktor lingkungan internal karyawan dan lingkungan internal organisasi.

c. Pengukur Kinerja

Ada enam kriteria untuk mengukur kinerja menurut Khuzaeni (2013) yaitu:

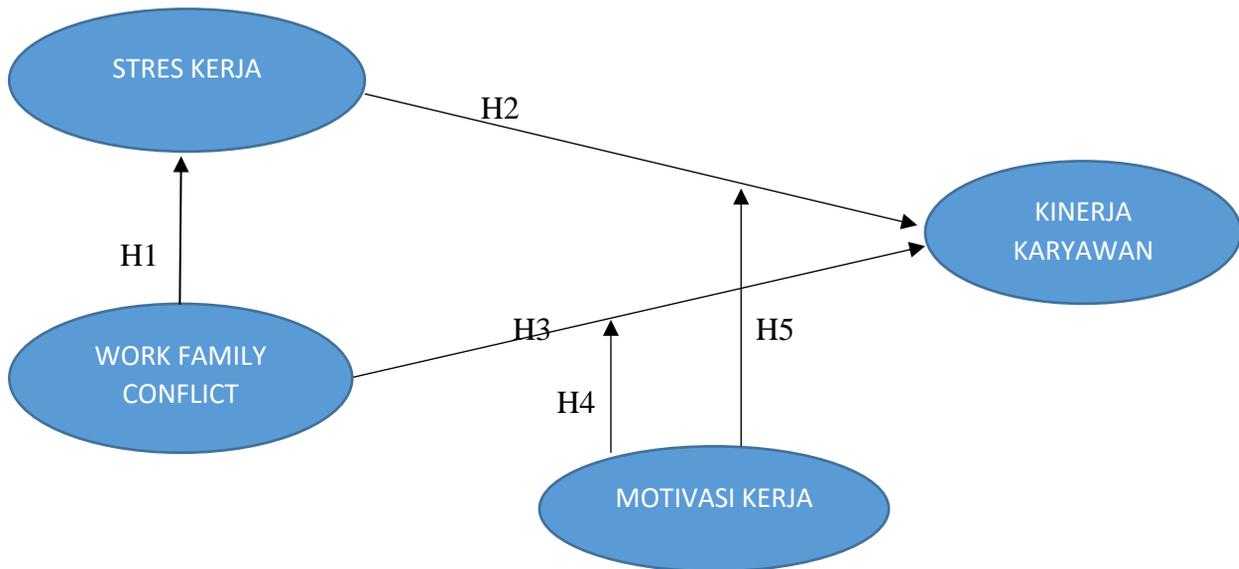
- (1) Kualitas,
- (2) Kuantitas adalah kuantitas yang dihasilkan.
- (3) Ketepatan waktu.
- (4) Efektivitas biaya.
- (5) Kebutuhan akan kontrol
- (6) Antara rekan kerja dan bawahannya.

Selanjutnya Malthis dan Jacson dalam Khuzaini mengidentifikasi lima standar utama dalam penilaian kinerja, seperti:

- (1) Kuantitas output
- (2) Kualitas output
- (3) Jangka panjang
- (4) Kehadiran di tempat kerja
- (5) Sikap kooperatif

B. Model Pemikiran

Model Pemikiran ini disusun agar dapat secara jelas pola pikir dari penelitian yang dipakai sebagai dasar dari perumusan hipotesis (Machfudz, Masyhuri, 2014). Dalam penelitian ini model pemikiran yang digunakan sebagai berikut :



Gambar 2.3: Model penelitian

Model pemikiran di atas terdiri dari:

1. Variabel dependen: Kinerja karyawan
2. Variabel independen: Stres kerja dan Work Family Conflict
3. Variabel *moderasi*: Motivasi

C. Pengembangan Hipotesis

Hipotesis merupakan suatu kesimpulan sementara untuk membuktikan kebenarannya. Dugaan tersebut harus dibuktikan dengan adanya data empiris atau fakta dilapangan. Berdasarkan tujuan dan permasalahan yang rencana diteliti, maka hitpotesis tersebut akan dilakukan penhujian dalam penelitian, yaitu:

1. Pengaruh work-family conflict terhadap stres kerja

Work-family conflict terjadi ketika adanya konflik antara tuntutan peran pekerjaan dan peran dalam keluarga. Sedangkan stres merupakan bentuk respon akibat dari tindakan atau sebuah proses berpikir seseorang. Sehingga bentuk-bentuk tuntutan peran antara pekerjaan dan keluarga menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi psikologis dan berdampak pada meningkatnya stres kerja. Hal ini diperkuat oleh penelitian Sutanto dan Mogi (2016) serta penelitian Jamadin *et al* (2015) yang menyatakan bahwa *work-family conflict* merupakan prediktor untuk kebanyakan stresor kerja dan kesulitan psikologis individu.

Tabel 2.4 :

NO	Judul Penelitian	Peneliti	Hasil Penelitian
1	Work - Family Conflict and Stress: Evidence from Malaysia	Nurnazirah Jamadin, Samsiah Mohamad, Zurwina Syarkawi, and Fauziah Noordin	Hasilnya menunjukkan bahwa karyawan tampak memiliki tingkat kerja yang lebih rendah – konflik keluarga dan tingkat pekerjaan yang lebih rendah Stres
2	Analisa pengaruh <i>work family conflict</i> terhadap stres kerja dan kinerja karyawan di restoran <i>the duck king imperial chef galaxy mall</i> Surabaya	Veliana Sutanto, Jesslyn Angelia Mogi	Hasil menunjukkan bahwa <i>work family conflict</i> berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dan berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja

Berdasarkan uraian di atas maka hipotesisnya adalah :

H1: *work-family conflict* berpengaruh positif terhadap stres kerja yang dialami karyawan.

2. Pengaruh *Work Family Conflict* dengan kinerja

Kinerja pegawai telah ditentukan sesuai dengan job desknya masing-masing berdasarkan SKP yang telah ditentukan. Sehingga masalah peran ganda atau ketidakselarasan peran, kurangnya waktu bersama keluarga tidak berpengaruh pada kinerja kerja pegawai. Hal ini disebabkan karena adanya kebijakan-kebijakan dari kantor yang mampu menampung dan membantu para pegawai dalam menyelesaikan konflik pekerjaan-keluarga. Hasil ini bertolak belakang dengan penelitian Nohe et al (2013) dan Mete et al (2014) yang menyatakan bahwa work-family conflict berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Zahra and Waheed (2015) beserta Roboth (2015) menyatakan work Family Conflict tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja.

Tabel 2.5

NO	Judul Penelitian	Peneliti	Hasil Penelitian
1	<i>An investigation into The Inter-relatio of Work Family Conflict, Family work conflict and Work Satisfaction</i>	James S. Boles Assosiate Profesor of Market Georgia State University	<i>Work Family Conflict</i> tidak erpengaruh signifikan terhadap kinerja
2	Pengaruh <i>Work Family Conflict</i> terhadap Kinerja Karyawan dengan Stres Kerja sebagai Variaabel Moderating pada Perawat Wanita di RSUP. Dr. Sardjito Yogyakarta (Studi Kasus pada Perawat yang Bekerja di Instalasi Rawat Inap I sampai dengan VI)	Welly Astiningrum	<i>Work Family Conflict</i> tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja
3	Effect of Family Work Conflict role Conflict on Employees Commitment Performance: a Study of Aklad Interlink Concept, Nigeria	Morinsola J. Oladejo & Olawumi D. Awolusi2*,Phd	peran keluarga-kerja konflik) juga secara signifikan mempengaruhi kinerja

Berdasarkan uraian di atas maka hipotesisnya adalah :

H2: work-family conflict tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja

3. Pengaruh Stres Kerja dengan Kinerja

Menurut Olusegun,. (2014) kinerja merupakan suatu hal yang dapat dipengaruhi oleh stress. Kinerja suatu karyawan itu dapat dilihat dari kegiatan yang dilakukan oleh karyawan terhadap penyelesaian tugas yang dikejakan untuk dia berhasil, serta taat terhadap Batasan suatu pemanfaatan yang bagus terhadap sumber daya yang ada Dampak stres karena terlalu banyak pekerjaan, jam kerja yang panjang di tempat kerja telah memiliki pengaruh besar dan sering menghancurkan terhadap organisasi yang di negara berkembang. Stres kerja dalam organisasi tersebar luas. Lebih dari setengah dari semua pekerja Nigeria merasakan tekanan terkait stres keras. penelitian ekstensif menunjukkan bahwa stres kerja yang berlebihan dapat mempengaruhi kesehatan emosional dan fisik pekerja. Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan antara stres kerja terhadap kinerja karyawan.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Ahmed, Ashqaf dan Muhammad Ramzan (2013) menerangkan bahwa hasil yang dilakukan itu signifikan dengan korelasi negative antara stress kerja dan kinerja kerja, dan juga menunjukkan suatu pengurangan terhadap kinerja individe dengan adanya stress. Hasilnya menunjukkan kepada organisasi bahwa mereka telah menderita kesehatan, dan lingkungan koperasi serta komunikasi dalam tim untuk kinerja yang lebih baik. Sedangkan menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh Khuzaeni (2013) menyatakan bahwa hasilnya stress kerja tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja. Hasil ini menunjukkan bahwa meskipun mereka memiliki stres tapi gejala itu masih dalam toleransi atau tidak begituparah ketika mereka mencoba untuk menemukan solusi bagaimana menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan target organisasi.

Menurut penelitian Vu Hai Yen and Mai Ngoc Khuong (2016) bahwa hasil penelitian tersebut menunjukan hasil stress kerja berpengaruh negative terhadap kinerja. Dan juga dijelaskan bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan menurut penelitian Saranani, Fajar (2015)

Dalam pengaruh terhadap stress ini dapat menguntungkan atau merugikan perusahaan. Dalam hal ini yang mempengaruhi untuk menguntungkan suatu perusahaan ini berupa untuk mengacu karyawan tersebut untuk segera menyelesaikan tugasnya. Pada stress kerja tersebut bersifat dinamis dimana karyawan berhadapan dengan kesempatan, keterbatasan dan suatu tuntutan sesuai dengan harapan mendapatkan hasil yang sesuai harapan yang dicapai. menurut penelitian yang dilakukan oleh Febrianto (2014) bahwa stress kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, dimana hubungan keduanya searah. Jadi apabila stres kerja tinggi maka kinerja karyawan juga akan tinggi.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Noviansyah (2011) Stress dapat menimbulkan dampak yang negatif terhadap keadaan psikologis dan biologis bagi karyawan. Hasil penelitian Astianto Menyatakan bahwa stress berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Dari hasil penelitian sebelumnya yang telah diuraikan di atas dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

Tabel 2.6 :

NO	Judul Penelitian	Peneliti	Hasil Penelitian
1	Effects of Job Stress on Employees Job Performance A Study on Banking Sector of Pakistan	Ahmed, ashfaq and Muhammad. R. (2013)	Hasilnya signifikan dengan Korelasi negatif antara stres kerja dan kinerja kerja
2	The Effect of Work Stress and Compensation on the Employees Performance Trough Motivation and Job Satisfaction at the Private Life Insurance Companies in Jakarta, Indonesia	Anwar, Andi Baharuddin, <i>et. al.</i> (2015)	Stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Kepuasan kerja berpengaruh dan signifikan terhadap kinerja karyawan
3	The Influence of Job Stress on Employees Performance in Pakistan	Zafar, Qadoos, <i>et. al.</i> (2015)	Stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan
4	The Impact of Job Stress on Employees Job Satisfaction: A Study on Private Collage of Pakistan	Rehman, Mutte ur, <i>et. al.</i> (2012)	Stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja
5	Role Conflict and Stress Effect on The Performance of Employees Working in Public Works Departement	Saranani, Fajar (2015)	Stress Kerja berpengaruh negatif secara signifikan terhadap kinerja karyawan, Artinya semakin tinggi tingkat Job Stress maka akan menurunkan kinerja karyawan
6	The Influence of Work Culture, Work Stress to the Job Satisfaction and Employees Performance in the State Treasury Service Office in Jakarta, Indonesia	Khuzaeni ¹ , MS. Idrus, Djumahir, Solimun ²	Hasilnya signifikan dengan Korelasi negatif antara stres kerja dan kinerja kerja

Berdasarkan uraian di atas maka hipotesisnya adalah :

H3 : Stres kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja pegawai

4. Peran moderasi motivasi terhadap *work family conflict* dengan kinerja

Kinerja pegawai telah ditentukan sesuai dengan job desknya masing-masing berdasarkan SKP yang telah ditentukan. Sehingga masalah peran ganda atau ketidakselarasan peran, kurangnya waktu bersama keluarga tidak berpengaruh pada kinerja kerja pegawai. Hal ini disebabkan karena adanya kebijakan-kebijakan dari kantor yang mampu menampung dan membantu para pegawai dalam menyelesaikan konflik pekerjaan-keluarga. Hasil ini bertolak belakang dengan penelitian Nohe et al (2013) dan Mete et al (2014) yang menyatakan bahwa *work-family conflict* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja. Namun hasil penelitian ini juga mendukung penelitian yang dilakukan oleh Zahra and Waheed (2015) serta Roboth (2015) yang menyatakan bahwa *work-family conflict* tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja

Tabel 2.7 :

NO	Judul Penelitian	Peneliti	Hasil Penelitian
1	Pengaruh <i>Work family Conflict</i> Terhadap Kinerja Karyawan dengan <i>Stress</i> kerja sebagai <i>variable Mediating</i> pada Perawat Wanita di RSUP. Dr. Sardjito Yogyakarta (Studi Kasus pada Perawat yang Bekerja di Instalasi Rawat Inap I sampai dengan VI)	Welly Astiningrum	<i>work-family conflict</i> tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja

Berdasarkan uraian di atas maka hipotesisnya adalah :

H4 : Motivasi kerja memoderasi Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Pegawai

5. Peran moderasi motivasi terhadap stres kinerja dengan kinerja karyawan

Menurut Restu Atika dalam penelitian (2017) ada pengaruh positif dari stres kerja terhadap kinerja. Selain faktor stres, hal lain yang dapat mempengaruhi kinerja adalah motivasi.

Salah satu hal yang dapat meningkatkan kinerja pegawai adalah dengan adanya dorongan motivasi kepada pegawai agar para pegawai dapat menikmati pekerjaannya sehingga para pegawai merasa tidak ada tekanan yang dialami dalam melakukan pekerjaannya. Semakin tinggi motivasi pegawai dalam pekerjaan maka semakin besar produktivitas nya sehingga kinerja yang dihasilkan juga tinggi

Menurut penelitian lam Zeb, Gouhar Saeed and Shafiq ur Rehman (2015) juga menyebutkan bahwa Motivasi kerja memoderasi Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Pegawai.

Tabel 2.8

NO	Judul Penelitian	Peneliti	Hasil Penelitian
1	the impact of job stress on employee's performance: investigating the moderating effect of employees motivation	Alam Zeb, Gouhar Saeed and Shafiq ur Rehman	dampak positif yang signifikan pada kinerja karyawan dan dampak negatif yang signifikan pada stres pekerjaan
2	peran motivasi kerja dalam memoderasi pengaruh stres kerja terhadap kinerja pegawai (studi pada dinas koperasi dan umkm yogyakarta)	Restu Atika	Motivasi kerja memoderasi Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Pegawai

Berdasarkan uraian di atas maka hipotesisnya adalah :

H5 : Motivasi kerja memoderasi Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Pegawai