

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Konflik peran ganda

Konflik peran ganda merupakan salah satu konflik yang paling banyak terjadi saat ini pada perempuan yang telah berkeluarga. Konflik peran ganda terjadi ketika dua peran sekaligus saling berbenturan atau tidak dapat diseimbangkan. Duxbury and Higgins 1991 (dalam Dhewanty 2014) mendefinisikan konflik peran ganda sebagai bentuk dari *interrole conflict* di mana tekanan peran, pekerjaan dan lingkungan keluarga satu sama lain saling bertentangan. Greenhaus dan Beutell (1985) ada tiga macam konflik peran ganda yaitu:

a. *Time-based conflict.*

Waktu yang dibutuhkan untuk menjalankan salah satu tuntutan (keluarga atau pekerjaan) dapat mengurangi waktu untuk menjalankan tuntutan yang lainnya (pekerjaan atau keluarga).

b. *Strain-based conflict.*

Terjadi tekanan dari salah satu peran mempengaruhi kinerja peran lainnya.

- c. *Behavior-based conflict*. Berhubungan dengan ketidaksesuaian antara pola perilaku dengan yang diinginkan oleh kedua bagian (pekerjaan atau keluarga).

Lebih lanjut dijelaskan bahwa konflik peran memiliki dua bentuk, yaitu konflik pekerjaan keluarga serta konflik keluarga pekerjaan.

- a. Pengertian Konflik Pekerjaan Keluarga (*Work Family Conflict*)

Netemeyer *et al.*, (1996) mendefinisikan konflik pekerjaan keluarga sebagai bentuk konflik dimana tuntutan umum, waktu serta ketegangan yang berasal dari pekerjaan mengganggu tanggung jawab karyawan terhadap keluarga. Greenhaus dan Beutell (1985) mendefinisikan konflik pekerjaan keluarga sebagai bentuk konflik peran dimana tuntutan peran pekerjaan dan keluarga secara mutual tidak dapat disejajarkan dalam beberapa hal.

Konflik antara pekerjaan dan keluarga terjadi ketika seseorang harus melaksanakan multi peran, yaitu sebagai karyawan, pasangan dan orang tua. Tekanan dalam lingkungan pekerjaan yang dapat menimbulkan konflik pekerjaan keluarga, antara lain tidak teraturnya atau tidak fleksibelnya jam kerja, *overload* pekerjaan, perjalanan dinas yang banyak, konflik antar individu karyawan, dan tidak adanya dukungan dari supervisor. Tekanan dalam lingkungan keluarga yang dapat menghasilkan konflik pekerjaan keluarga, antara lain kehadiran anak yang paling kecil, tanggung jawab terhadap

anak, konflik antar anggota keluarga dan tidak adanya dukungan dari anggota keluarga.

Frone *et al.*, (1992) mendefinisikan konflik pekerjaan keluarga sebagai konflik peran yang terjadi pada karyawan, di mana di satu sisi ia harus melakukan pekerjaan di kantor dan di sisi lain harus memperhatikan keluarga secara utuh, sehingga sulit membedakan antara pekerjaan mengganggu keluarga dan keluarga mengganggu pekerjaan. Pekerjaan mengganggu keluarga, artinya sebagian besar waktu dan perhatian dicurahkan untuk melakukan pekerjaan sehingga kurang mempunyai waktu untuk keluarga. Sebaliknya keluarga mengganggu pekerjaan berarti sebagian besar waktu dan perhatiannya digunakan untuk menyelesaikan urusan keluarga sehingga menunggu pekerjaan.

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

Konflik pekerjaan keluarga dapat berasal dari beragam masalah, mulai dari lingkungan pekerjaan maupun lingkungan keluarga. Greenhaus and Beutell (1985) membagi permasalahan

tersebut menjadi enam faktor yang secara umum dapat mengidentifikasi terjadinya konflik pekerjaan keluarga, yaitu :

- 1) Persepsi yang muncul setelah respon dari konflik itu sudah terjadi
- 2) Tekanan dari kedua peran yang pada akhirnya menciptakan konflik
- 3) Persepsi dari individu terhadap suatu peran berhubungan dengan adanya tekanan dari setiap bidang, yaitu pada pekerjaan dan keluarga
- 4) Suatu peran yang penting berkaitan erat dengan konflik pekerjaan keluarga
- 5) Besar kecilnya konflik tergantung pada sanksi yang diberikan kepada pelanggar
- 6) Dukungan dari keluarga berkaitan erat dengan konflik pekerjaan keluarga

b. Pengertian Konflik keluarga Pekerjaan (*Family Work Conflict*)

Konflik keluarga pekerjaan mengacu pada suatu bentuk konflik peran yang pada umumnya tuntutan waktu untuk keluarga, dan ketegangan yang diciptakan oleh keluarga mengganggu tanggung jawab karyawan terhadap pekerjaan, Natemeyer *et al.*, (1996). Menurut Frone *et al.*, (1992) konflik keluarga pekerjaan menjelaskan terjadinya benturan antara tanggung jawab keluarga di dalam kehidupan rumah tangga dengan tanggung jawab pekerjaan di

tempat kerja, di mana sebagian besar waktu dan perhatiannya digunakan untuk menyelesaikan urusan keluarga sehingga pekerjaannya pun terganggu. Indikator-indikator konflik keluarga-pekerjaan adalah:

1) Tekanan sebagai orang tua

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

2) Tekanan perkawinan

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

3) Kurangnya keterlibatan sebagai istri

Kurangnya keterlibatan sebagai istri mengukur tingkat seseorang dalam memihak secara psikologis pada perannya sebagai pasangan (istri). Keterlibatan sebagai istri bisa berupa kesediaan sebagai istri untuk menemani suami dan sewaktu dibutuhkan suami.

4) Kurangnya keterlibatan sebagai orang tua

Kurangnya keterlibatan sebagai orang tua mengukur tingkat seseorang dalam memihak perannya sebagai orang tua. Keterlibatan sebagai orang tua untuk menemani anak dan sewaktu dibutuhkan anak.

5) Campur tangan pekerjaan

Campur tangan pekerjaan menilai derajat di mana pekerjaan seseorang mencampuri kehidupan keluarganya. Campur tangan pekerjaan bisa berupa persoalan-persoalan pekerjaan yang mengganggu hubungan di dalam keluarga yang tersita.

2. Stres kerja

a. Pengertian Stres Kerja

Ivancevich *et al.*, (2007) mendefinisikan stres sebagai suatu respon adaptif, dimoderasi oleh perbedaan individu yang merupakan konsekuensi dari setiap tindakan situasi, atau peristiwa dan yang menempatkan tuntutan khusus terhadap seseorang. Ada baiknya untuk memandang stres sebagai suatu respons yang dibuat seseorang dan untuk mengidentifikasi kondisi stimulus (tindakan, situasi, peristiwa) sebagai *stressor*. Hal ini memungkinkan kita untuk memusatkan perhatian pada aspek-aspek lingkungan organisasi yang merupakan penghasil stres yang potensial. Stres yang dirasakan atau dialami oleh seorang individu tertentu akan bergantung pada

karakteristik khas orang tersebut, selain itu definisi ini menekankan bahwa stres merupakan suatu respon adaptif.

Richard L. Draft (2006) mengatakan bahwa stres adalah sebuah respon fisiologis dan emosional pada rangsangan yang memberikan tuntutan-tuntutan fisik atau psikologis pada satu individu dan menciptakan ketidakpastian serta kurangnya kontrol diri ketika terdapat hasil-hasil penting yang dipertaruhkan. Rangsangan-rangsangan ini yang disebut *stressor*, menghasilkan beberapa kombinasi dan frustrasi (ketidakmampuan mencapai tujuan, seperti ketidakmampuan memenuhi tenggat waktu karena kurangnya sumber daya) dan kegelisahan (seperti takut akan adanya pendisiplinan untuk tidak memenuhi waktu).

Luthans (2005) mendefinisikan stres sebagai respon adaptif terhadap situasi eksternal yang menghasilkan penyimpangan fisik, psikologis, dan atau perilaku pada anggota organisasi. Kreitner and Kinicki (2005) mendefinisikan stres sebagai suatu respon yang adaptif, dihubungkan oleh karakteristik atau proses psikologis individu yang merupakan suatu konsekuensi dari setiap tindakan eksternal, situasi, atau peristiwa yang menempatkan tuntutan psikologis atau fisik khusus pada seseorang.

Dari definisi di atas dapat dipahami bahwa stres merupakan kondisi atau perasaan tertekan yang dialami oleh seseorang yang merupakan akibat dari suatu tindakan atau peristiwa yang dapat

mempengaruhi kondisi fisik dan psikologi seseorang. Biasanya stres muncul karena masalah-masalah dalam pekerjaan dan masalah diluar pekerjaan.

b. Penyebab Stres

Luthans (2005) mengatakan bahwa anteseden stres sering disebut juga dengan stres yang mempengaruhi karyawan penyebabnya berasal dari luar dan dalam organisasi, dari kelompok yang dipengaruhi karyawan dan dari karyawan itu sendiri. terdapat 4 jenis *stressor* yang mempengaruhi stres kerja yaitu:

1) *Stressor* di luar organisasi

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

2) *Stressor* organisasi

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

- a) Kebijakan dan strategi administratif
- b) Struktur dan desain organisasi

- c) Proses organisasi
- d) Kondisi kerja

3) *Stressor* kelompok

Stressor kelompok dapat dikategorikan menjadi dua area, yaitu :

- a) Kurangnya kohesivitas kelompok

Kohesivitas atau kebersamaan merupakan hal penting pada karyawan, terutama pada tingkat organisasi yang lebih rendah. Jika karyawan tidak mengalami kesempatan kebersamaan karena desain kerja, karena penyelia melarang atau membatasinya, atau karena ada anggota kelompok yang menyingkirkan karyawan lain, kurangnya kohesivitas akan menyebabkan stres.

- b) Kurangnya dukungan sosial

Karyawan sangat dipengaruhi oleh dukungan anggota kelompok yang kohesiv. Dengan berbagai masalah dan kebahagiaan bersama-sama, mereka jauh lebih baik. Jika jenis dukungan sosial ini berkurang pada individu, maka situasi akan membuat stres.

4) *Stressor* individu

Terdapat penelitian dan kesepakatan mengenai dimensi situasi dan disposisi individu yang dapat mempengaruhi stres. Misalnya, disposisi individu seperti pola kepribadian tipe A, kontrol personal, ketidakberdayaan yang dipelajari, dan daya tahan

psikologis. Selain itu, tingkat konflik antar individu yang berakar pada frustrasi, tujuan, dan peranan yang dibahas pada bagian konflik, secara jelas mempunyai implikasi terhadap *stressor* individu.

Menurut Richard L. Draft (2006) satu cara untuk mengidentifikasi *stressor* kerja adalah dengan menempatkan mereka dalam empat kategori, yaitu :

- 1) Tuntutan tugas
- 2) Tuntutan-tuntutan fisik
- 3) Tuntutan-tuntutan peran
- 4) Tuntutan-tuntutan interpersonal

c. Gejala-gejala stres

Luthans (2005) mengatakan masalah karena tingkat stres yang tinggi dapat ditunjukkan secara fisik, psikologis dan perilaku.

- 1) Masalah fisik
 - a) Masalah sistem kekebalan tubuh, dimana terdapat pengurangan kemampuan untuk melawan sakit dan infeksi.
 - b) Masalah sistem kardiovaskular, seperti tekanan darah tinggi dan penyakit jantung.
 - c) Masalah sistem musculoskeletal (otot dan rangka), seperti sakit kepala dan sakit punggung.
 - d) Masalah sistem gastrointestinal (perut), seperti diare dan sembelit.

2) Masalah psikologis

- a) Kinerja yang buruk
- b) Penghargaan diri yang rendah
- c) Benci pada pengawasan
- d) Ketidakmampuan berkonsentrasi dan membuat keputusan
- e) Ketidakpuasan kerja

3) Masalah perilaku

- a) Tidak dapat tidur
- b) Merokok dan minum
- c) Penyalahgunaan obat-obatan

3. Kepuasan Kerja

a. Pengertian Kepuasan Kerja

Perspektif karyawan mengenai pekerjaan yang dilakukan sangat penting guna mencapai tujuan organisasi atau perusahaan. Perspektif tersebut digambarkan dengan kepuasan kerja yang mereka rasakan. Secara umum, kepuasan kerja adalah tingkatan kenikmatan yang diterima oleh seseorang dari pekerjaan yang mereka lakukan. Apabila orang menikmati pekerjaan mereka, mereka cukup puas, bila mereka tidak menikmati pekerjaan tersebut mereka tidak puas, Griffin and Ebert (2003). Sikap tersebut merupakan hal yang wajar mengingat sumbangan-sumbangan positif yang diberikan oleh seseorang sudah sepatutnya diberikan ganjaran dan ganjaran tersebut

harus sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Robbins (2002) mengemukakan bahwa kepuasan kerja mengacu pada sikap individu secara umum terhadap pekerjaannya. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi mempunyai sifat positif terhadap pekerjaannya dan seseorang yang tidak puas dengan pekerjaannya mempunyai sikap yang negatif terhadap pekerjaan tersebut.

Luthans (2006) mengemukakan bahwa kepuasan kerja adalah hasil dari persepsi karyawan mengenai seberapa baik pekerjaan mereka memberikan hal yang dinilai penting. Robbins dan Judge (2015) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai suatu perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari sebuah evaluasi karakteristiknya. Kreitner and Kinicki (2005) mengatakan bahwa kepuasan kerja adalah suatu efektivitas atau respons emosional terhadap berbagai aspek pekerjaan. Definisi ini berarti bahwa kepuasan kerja bukanlah suatu konsep tunggal. Sebaliknya, seseorang dapat relatif puas dengan suatu aspek dari pekerjaannya dan tidak puas dengan salah satu atau lebih aspek lainnya.

Dari definisi di atas bisa dipahami bahwa pandangan mengenai konsep kepuasan kerja bisa diartikan dalam perspektif yang luas tergantung dari sudut pandang mana melihatnya. Hal ini dikarenakan individu-individu yang ada dalam sebuah organisasi memiliki situasi dan kondisi yang berbeda, misalkan seorang

karyawan merasa puas terhadap sistem yang ada dalam organisasi. akan tetapi dari segi gaji karyawan tersebut merasa puas. Bisa juga karyawan merasa puas dengan gaji, *reward*, penghargaan dari organisasi tetapi dari segi lingkungan kerja tidak merasa puas.

Terlepas dari beberapa pandangan mengenai kepuasan kerja, peneliti menyimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah sikap karyawan tentang baik atau tidaknya, suka atau tidak terhadap pekerjaannya serta seberapa jauh harapan dari karyawan tersebut terpenuhi. Harapan-harapan tersebut mencakup beberapa aspek seperti gaji, lingkungan kerja, aturan-aturan kerja, kepemimpinan atasan dan lain sebagainya.

b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Luthans (2005) mengemukakan bahwa ada lima faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja:

1) Pekerjaan itu sendiri

Dalam hal di mana pekerjaan memberikan tugas yang menarik, kesempatan untuk belajar, dan kesempatan untuk menerima tanggung jawab.

2) Gaji

Sejumlah upah yang diterima dan tingkat di mana hal ini bisa dipandang sebagai hal yang dianggap pantas dibandingkan dengan orang lain di organisasi.

3) Kesempatan promosi

Kesempatan untuk maju dalam organisasi.

4) Pengawasan

Kemampuan penyelia untuk memberikan bantuan teknis dan dukungan perilaku.

5) Rekan kerja

Tingkat dimana rekan kerja pandai secara teknis dan mendukung secara sosial.

Sutrisno (2010) menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja sebagai berikut :

1) Faktor psikologis

Merupakan faktor yang berhubungan dengan kejiwaan karyawan yang meliputi ketentraman dalam bekerja, sikap terhadap kerja, dan keterampilan.

2) Faktor sosial

Merupakan faktor yang berhubungan interaksi sosial antar karyawan maupun karyawan dengan atasan.

3) Faktor fisik

Merupakan faktor yang berhubungan dengan kondisi fisik karyawan meliputi jenis pekerjaan, pengaturan waktu dan waktu istirahat, perlengkapan kerja, keadaan ruangan, suhu, penerangan, pertukaran udara, kondisi kesehatan karyawan, umur, dan sebagainya.

4) Faktor finansial

Merupakan faktor yang berhubungan dengan jaminan serta kesejahteraan karyawan meliputi besarnya gaji, jaminan sosial, macam-macam tunjangan, fasilitas yang diberikan, promosi dan sebagainya.

Kreitner dan Kinicki (2005) mengemukakan lima model kepuasan kerja yang menonjol akan menggolongkan penyebabnya, yaitu:

1) Pemenuhan kebutuhan

Model-model ini menjelaskan bahwa kepuasan ditentukan oleh karakteristik dari sebuah pekerjaan memungkinkan seorang individu untuk memenuhi kebutuhannya.

2) Ketidakcocokan

Model-model ini menjelaskan bahwa kepuasan adalah hasil dari harapan yang terpenuhi. Harapan yang terpenuhi mewakili perbedaan antara apa yang diharapkan oleh seorang individu dari sebuah pekerjaan, seperti upah dan kesempatan promosi yang baik dan apa yang kenyataannya diterima. Pada saat harapan lebih besar daripada yang diterima, seseorang tidak akan puas. Sebaliknya, model ini memprediksi bahwa individu akan puas pada saat ia mempertahankan output yang diterimanya dan melampaui harapan pribadinya.

3) Pencapaian nilai

Gagasan yang melandasi pencapaian nilai adalah bahwa kepuasan berasal dari persepsi bahwa suatu pekerjaan memungkinkan untuk pemenuhan nilai-nilai kerja yang penting dari individu.

4) Persamaan

Dalam model ini, kepuasan adalah suatu fungsi dari bagaimana seorang individu diperlakukan secara adil di tempat kerja. Kepuasan berasal dari persepsi seseorang bahwa *output* pekerjaan relatif sama dengan inputnya, perbandingan yang mendukung *input/output* lain yang signifikan.

5) Komponen watak/genetik

Secara khusus, model watak/genetik didasarkan pada keyakinan bahwa kepuasan kerja merupakan sebagian fungsi dari sifat pribadi maupun faktor genetik. Oleh karenanya model ini menunjukkan bahwa perbedaan individu yang stabil adalah sama pentingnya dalam menjelaskan kepuasan kerja dengan karakteristik lingkungan kerja.

c. Dampak Kepuasan Kerja dan Ketidakpuasan Kerja

Dampak perilaku kepuasan kerja dan ketidakpuasan kerja telah banyak dikaji oleh para peneliti. Dampak dari kepuasan tersebut sebagai bahan pertimbangan dan acuan perusahaan atau organisasi betapa pentingnya kepuasan kerja dari karyawan untuk

keberlangsungan perusahaan atau organisasi demi memenuhi tujuannya. Berberapa hasil tentang dampak kepuasan kerja, menurut Sutrisno (2010) dampak kepuasan dan ketidakpuasan kerja sebagai berikut:

- 1) Dampak terhadap produktivitas
- 2) Dampak terhadap ketidakhadiran dan keluarnya tenaga kerja
- 3) Dampak terhadap kesehatan

Kreitner dan Kinicki (2005) mengemukakan dampak pekerja yang puas dan tidak puas terhadap tempat kerja, yaitu:

- 1) Keluar

Respons keluar mengarahkan perilaku untuk meninggalkan organisasi, termasuk mencari sebuah posisi yang baru serta pengunduran diri. Para peneliti mempelajari pemberhentian individu dan perputaran pekerja kolektif, kerugian total bagi organisasi atas pengetahuan, keahlian, kemampuan, dan karakteristik lainnya dari pegawai itu.

- 2) Suara

Respons suara termasuk secara aktif dan konstruktif mencoba untuk memperbaiki kondisi, termasuk menyarankan perbaikan. Mendiskusikan masalah dengan atasan dan mengambil beberapa bentuk aktivitas serikat.

3) Kesetiaan

Respons kesetiaan berarti secara pasif tetap optimis menunggu kondisi membaik, termasuk berbicara untuk organisasi saat menghadapi kritikan eksternal dan mempercayai organisasi dan manajemennya untuk melakukan hal yang benar.

4) Pengabaian

Respons pengabaian secara pasif membiarkan kondisi-kondisi itu memburuk, termasuk absen atau keterlambatan kronis dan tingkat kesalahan yang bertambah.

d. Teori-teori kepuasan kerja

Teori teori yang disampaikan oleh beberapa orang dalam Munandar (2001).

1) Teori pertentangan (*Discrepancy Theory*)

Teori pertentangan dari Locke menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan terhadap beberapa aspek dari pekerjaan mencerminkan penimbangan dua nilai yaitu, pertentangan yang dipersepsikan antara apa yang diinginkan seseorang individu dengan apa yang ia terima, dan pentingnya apa yang diinginkan individu. Kepuasan kerja secara keseluruhan bagi seorang individu adalah jumlah kerja dari kepuasan kerja dari setiap aspek pekerjaan dikalikan dengan derajat pentingnya aspek pekerjaan bagi individu.

2) Model dari kepuasan bidang/bagian (*Facet Satisfaction*)

Model Lawler dari kepuasan bidang berkaitan erat dengan teori keadilan dari Adams. Menurut model Lawler orang akan puas dengan bidang tertentu dari pekerjaan mereka (misalnya dengan rekan kerja, atasan, gaji) jika jumlah dari bidang mereka persepsikan harus mereka terima untuk melaksanakan kerja mereka sama dengan jumlah yang mereka persepsikan dari secara aktual yang mereka terima.

3) Teori proses-bertentangan (*Opponet-process theory*)

Teori proses-bertentangan dari Landy memandang kepuasan kerja dari perspektif yang berbeda secara mendasar daripada pendekatan yang lain. Teori ini menekankan bahwa orang ingin mempertahankan suatu keseimbangan emosional (*emotional equilibrium*). Teori proses-bertentangan mengasumsikan bahwa kondisi emosional yang ekstrim tidak memberikan kemaslahatan. Kepuasan atau ketidakpuasan kerja (dengan emosi yang berhubungan) memacu mekanisme fisiologikal dalam sistem pusat saraf yang membuat aktif emosi yang bertentangan atau berlawanan. Dihipotesiskan bahwa emosi yang berlawanan, meskipun lebih lemah dari emosi yang asli akan terus ada dalam jangka waktu yang lebih lama.

B. Penelitian Terdahulu dan Pengembangan Hipotesis

1. Pengaruh konflik peran ganda (*Work family conflict and Family work conflict*) terhadap stres kerja

Tuntutan peran pekerjaan pada karyawan menyebabkan peran dalam keluarga tidak efektif dan sering menimbulkan efek yang tidak baik bagi kondisi fisik karyawan. Frone *et al.*, (1992) menyatakan bahwa konflik antara pekerjaan dan keluarga mempunyai hubungan dengan depresi dan keluhan somatik. Berdasarkan teori yang relevan mendukung beberapa prediksi yang menyatakan bahwa konflik peran ganda mengarah pada stres kerja. Teori peran menjelaskan bahwa konflik peran individu terjadi ketika pengharapan dalam hal kinerja salah satu peran menimbulkan kesulitan dalam peran lain.

Konflik pekerjaan keluarga cenderung mengarah pada stres kerja karena ketika urusan pekerjaan mencampuri kehidupan keluarga, tekanan sering kali terjadi pada individu untuk mengurangi waktu yang dihabiskan dalam pekerjaan dan menyediakan lebih banyak waktu untuk keluarga. Sama halnya dengan konflik keluarga pekerjaan dapat mengarah pada stres kerja dikarenakan banyaknya waktu yang dibutuhkan dalam menangani urusan pekerjaan dan ini merupakan sumber potensial terjadinya stres kerja, Judge *et al.*, 1994 (dalam Indriyani 2009). Efek negatif tersebut terjadi karena posisi karyawan yang serba salah sehingga mengalami intensitas tekanan yang tinggi.

Ketika konflik peran ganda yang berkepanjangan tersebut tidak ditangani secara tepat, maka akan mengarah pada stres kerja karyawan. Tanggung jawab seorang karyawan pada pekerjaannya tentu mengganggu tanggung jawabnya pada keluarga atau sebaliknya peran keluarga yang mengakibatkan terganggunya peran dalam bekerja sehingga proses menyelesaikan pekerjaannya, karyawan mengalami rasa cemas, gelisah dan tertekan.

Penelitian yang dilakukan oleh Raharjo (2009) mengatakan bahwa *work family conflict* berpengaruh positif yang signifikan terhadap variabel *job stress* atau stres kerja dan *family work conflict* berpengaruh positif yang tidak signifikan terhadap variabel *job stress* atau stres kerja. Penelitian dari Indrayani (2009). Pranandari (2014) mengemukakan bahwa konflik peran ganda (*work family conflict* dan *family work conflict*) berpengaruh positif signifikan terhadap stres kerja. Begitu juga dengan penelitian dari Suryani dkk. (2014) mengatakan bahwa *Family conflict shows a positive and significant influence on employees' job stress*. Dari uraian di atas maka hipotesis penelitiannya adalah:

H₁: *Work family conflict* berpengaruh positif signifikan terhadap stres kerja

H₂: *Family work conflict* berpengaruh positif signifikan terhadap stres kerja

2. Pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja

Stres dalam pekerjaan merupakan hal yang lumrah terjadi pada diri karyawan, di mana pada waktu bekerja banyak terjadi hal-hal yang diluar kemampuan dan diluar harapan yang membuat karyawan menjadi kebingungan, cemas bahkan tertekan. Keadaan tersebut memaksa karyawan untuk terus bekerja dan mengeluarkan seluruh kemampuan demi menjalankan tuntutan pekerjaan sesuai dengan aturan dan standar yang ditetapkan perusahaan. Namun, tidak semua tuntutan peran kerja tersebut bisa diselesaikan dengan baik yang disebabkan beberapa hal. Menurut Murray dan Forbes 1986 (dalam Cahyono 2006) dikutip kembali oleh Setyono 2007, stres lebih disebabkan oleh meningkatnya tuntutan akan manajemen partisipatori, sistem yang komputeris, dan meningkatnya ketidakpastian.

Stres dan keadaan tegang yang berkepanjangan, tanpa adanya penyelesaian yang kuat dapat mengganggu kesehatan fisik dan mental pekerja yang muncul dalam bentuk keluhan-keluhan psikosomatik. Selanjutnya, gangguan kesehatan tersebut akan menjadi suatu stres baru, dan membentuk suatu lingkaran masalah yang kompleksitas. Robbins (2006) mengemukakan bahwa dampak stres pada kepuasan jauh lebih langsung. Ketegangan yang terkait dengan pekerjaan cenderung mengurangi kepuasan kerja umum. Meskipun tingkat rendah sampai sedang mungkin memperbaiki kinerja, para karyawan merasakan bahwa stres itu tidak menyenangkan. Semakin karyawan mengalami tekanan

dan kecemasan dalam bekerja maka efeknya berimbas kepada kurang senang atau karyawan merasa tidak suka dengan pekerjaannya.

Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Dhania (2010), hasilnya stres kerja tidak secara signifikan mempengaruhi kepuasan kerja. Penelitian dari Setyono (2007), Tunjungsari (2011), Leila (2002) memperoleh hasil job stres berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Dari uraian di atas maka hipotesis penelitiannya adalah:

H₃: Stres kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan kerja

3. Pengaruh konflik peran ganda (*Work family conflict and Family work conflict*) terhadap kepuasan kerja

Konflik peran ganda terjadi ketika seorang karyawan tidak mampu menyeimbangkan antara kepentingan pekerjaan dengan tanggung jawab pada keluarga atau sebaliknya. Ini tentu menjadi dilema bagi karyawan karena disatu sisi kepentingan pekerjaan menjadi kewajiban yang harus di kerjakan dan di selesaikan, disisi lain tanggung jawab pada keluarga juga tidak boleh diabaikan. Hal ini biasanya terjadi pada saat seseorang berusaha memenuhi tuntutan peran dalam pekerjaan dan usaha tersebut dipengaruhi oleh kemampuan orang yang bersangkutan untuk memenuhi tuntutan keluarganya atau sebaliknya, di mana pemenuhan tuntutan peran dalam keluarga dipengaruhi oleh kemampuan orang tersebut dalam memenuhi tuntutan dengan tekanan yang berasal dari beban kerja

yang berlebihan dan waktu seperti pekerjaan yang harus diselesaikan terburu-buru dan *deadline* sedangkan tuntutan keluarga berhubungan dengan waktu yang dibutuhkan untuk menangani tugas-tugas rumah tangga.

Penelitian terdahulu mengindikasikan kedua bentuk konflik peran ganda ini berhubungan negatif terhadap kepuasan kerja. Kedua bentuk konflik peran ini berhubungan dengan emosional karyawan terhadap pekerjaannya. Respons emosional tersebut berupa kepuasan dan ketidakpuasan karyawan. Konsekuensi dari konflik dapat dilihat sebagai pengurangan tingkat dari kepuasan individu pada pekerjaannya, keluarga, atau kehidupan, Anafarta (2010). Artinya bahwa semakin karyawan tidak mampu menyeimbangkan antara pekerjaan dan keluarga maka tingkat kesenangan dan kenyamanan dalam bekerja semakin berkurang. Harapan akan terciptanya kondisi pekerjaan yang baik plus keadaan keluarga yang harmonis semakin sulit terpenuhi.

Hasil penelitian dari Prawirasati dkk. (2007), Netemayer *et al.*, (1996), Graf (2007), Prajogo (2013), Dhamayanti (2006) memperoleh hasil bahwa konflik pekerjaan keluarga (*work family conflict*) berhubungan negatif signifikan terhadap kepuasan kerja. Penelitian dari Ratnasari (2003), Ariani (2013), kedua bentuk konflik peran ganda (*work family conflict & family work conflict*) berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan kerja. Kemudian hasil yang berbeda didapatkan oleh beberapa peneliti, misalkan penelitian dari Buhali dan

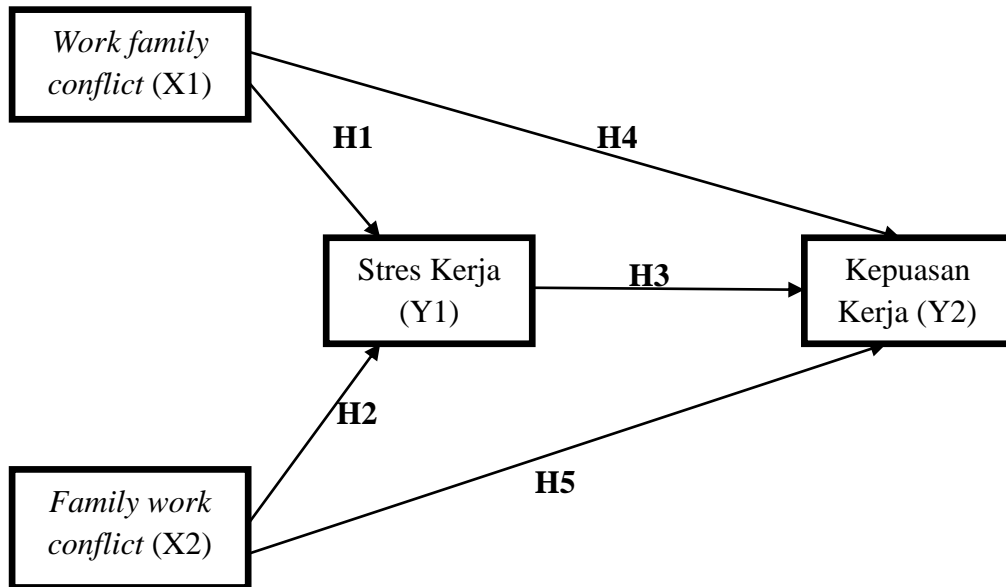
Margaretha (2013) memperoleh hasil tidak terdapat pengaruh antara konflik pekerjaan keluarga (*work family conflict*) terhadap kepuasan kerja dan tidak terdapat pengaruh antara konflik keluarga pekerjaan (*family work conflict*) terhadap kepuasan kerja. Akan tetapi dalam penelitian Amelia (2010) menyebutkan bahwa *family work conflict* berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan kerja. Dari uraian di atas maka hipotesis penelitiannya adalah:

H₄: *Work family conflict* berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan kerja

H₅: *Family work conflict* berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan kerja

C. Model Penelitian

Kerangka pemikiran teoritis yang dibangun dari uraian di atas dan menjadi dasar dalam penelitian ini ditunjukkan pada gambar berikut:



Sumber: Penelitian dari Indriyani (2009) setelah dimodifikasi

Gambar 2.1.

Kerangka Pemikiran Teoritis

Gambar 2.1. bersumber dari penelitian Indriyani (2009) yang telah dimodifikasi. Kerangka pemikiran teoritis di atas pada awalnya terdapat variabel *Work family conflict* dan *Family work conflict* berpengaruh terhadap kinerja. Selanjutnya peneliti memodifikasi dengan mengganti variabel kinerja dengan kepuasan kerja. Modifikasi ini dilakukan setelah melihat beberapa penelitian terdahulu yang memperoleh hasil bahwa pengaruh *Work*

family conflict dan *Family work conflict* terhadap kinerja telah signifikan, sedangkan pengaruh *Work family conflict* dan *Family work conflict* terhadap kepuasan kerja masih terdapat hasil yang berbeda.

Berdasarkan kerangka penelitian teoritis yang telah diuraikan, maka hipotesis yang diajukan, yaitu :

H₁: *Work family conflict* berpengaruh positif signifikan terhadap stres kerja

H₂: *Family work conflict* berpengaruh positif signifikan terhadap stres kerja

H₃: Stres kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan kerja

H₄: *Work family conflict* berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan kerja

H₅: *Family work conflict* berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan kerja