

Konflik Peran Ganda Dan Manajemen Stres Kerja Karyawan Wanita Di PT Krakatau Steel (Persero) Tbk

Afif Widiyanto¹, Fauji Sanusi²

Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Sultan Ageng Tirtayasa
afif_widi@yahoo.com¹, fauzi.sanusi@yahoo.com²

Abstract

The dual role experienced by female employees can create stress which, if it happens continuously, will interfere with employee productivity and performance in the company. This study aims to determine the effect of work family conflict on employee performance through job stress management as an intervening variable and social support as a moderating variable. The research was conducted on women employees at PT Krakatau Steel (Persero) Tbk with a total sample of 100 people. The data analysis in this study used the Structural Equation Modeling approach which was processed by SmartPLS program. From the research conducted, it is concluded that 1) work family conflict has a positive and significant effect on employee performance, 2) work family conflict has a positive and significant effect on work stress management, 3) job stress management has a positive and significant effect on employee performance, 4) social support does not moderate the relationship of work family conflict to job stress management, 5) social support weakens the relationship of work family conflict to employee performance.

Keyword : Work Family Conflict; Work Stress Management; Employee Performance and Social Support

Abstrak

Peran ganda yang alami karyawan wanita dapat menciptakan stress yang apabila terjadi secara terus menerus akan mengganggu produktivitas dan kinerja karyawan di perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh konflik peran ganda terhadap kinerja karyawan melalui manajemen stres kerja sebagai variabel intervening dan dukungan sosial sebagai variabel moderasi. Penelitian dilakukan pada karyawan wanita di PT Krakatau Steel (Persero) Tbk dengan jumlah sampel diambil sebanyak 100 orang. Analisis data pada penelitian ini menggunakan pendekatan *Structural Equation Modelling* yang diolah dengan program SmartPLS. Dari penelitian yang dilakukan diperoleh kesimpulan 1) konflik peran ganda berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, 2) konflik peran ganda berpengaruh positif dan signifikan terhadap manajemen stress kerja, 3) manajemen stress kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, 4) dukungan sosial tidak memoderasi hubungan konflik peran ganda terhadap manajemen stress kerja, 5) dukungan sosial memperlemah hubungan konflik peran ganda terhadap kinerja karyawan.

Kata Kunci : Konflik Peran Ganda; Manajemen Stress Kerja; Kinerja Karyawan dan Dukungan Sosial

Pendahuluan

Dewasa ini pertumbuhan dan perkembangan ekonomi Indonesia yang terjadi sangat pesat salah satunya berdampak pada semakin meningkatnya kebutuhan rumah tangga. Adanya tuntutan tersebut membuat wanita terdorong untuk ikut bekerja guna memenuhi kebutuhan rumah tangganya dengan segala keterbatasan pengetahuan maupun kemampuan yang dimiliki. Hal ini membuat jumlah tenaga kerja wanita di Indonesia pun semakin meningkat setiap tahunnya.

Seiring dengan perkembangan jaman ditemukan fakta bahwa tidak semua wanita bekerja disebabkan oleh kondisi ekonomi yang buruk. Terlepas dari apa pun faktornya, wanita yang bekerja terlebih telah menikah secara otomatis akan memiliki peran ganda karena selain berperan di dalam keluarga, wanita tersebut juga berperan di dalam pekerjaannya. Menurut Paramitha (2017), idealnya memang setiap wanita bisa menjalani semua peran dengan baik, namun ini bukanlah hal mudah. Banyak wanita berperan ganda mengakui bahwa secara operasional sulit untuk membagi waktu bagi urusan rumah tangga dan urusan pekerjaan. Tidak jarang dihadapi oleh wanita berperan ganda sebuah keberhasilan setengah-setengah pada masing-masing peran atau hanya berhasil di salah satu peran saja dan peran yang lain dinomor duakan atau bahkan terbengkalai.

PT Krakatau Steel (Persero) Tbk yang selanjutnya disebut PT KS dalam penelitian ini merupakan salah satu perusahaan manufaktur pembuatan baja yang berstatus Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan beroperasi di Kota Cilegon. Dalam usaha mengembangkan performa bisnisnya, PT KS juga didukung oleh tenaga kerja wanita yang saat ini berjumlah 143 orang dari total karyawan sebanyak 3.450 orang. Meskipun jumlah karyawan wanita di PT KS tidak terlalu besar atau dapat dikatakan hanya menempati 4,14% dibandingkan total karyawan yang ada, namun kinerja karyawan wanita terlihat sangat mendukung kelangsungan produktivitas perusahaan karena menempati bagian-bagian strategis seperti Direktorat Keuangan yang jumlah karyawan wanitanya sebanyak 40 orang dan Direktorat Komersil yang jumlah karyawan wanitanya sebanyak 37 orang. Hal ini tentunya perlu diperhatikan dengan sebaik mungkin oleh perusahaan karena pada dasarnya karyawan wanita terutama yang sudah menikah sangat rentan mengalami konflik peran ganda. Beberapa fenomena peran ganda tersebut dapat dirinci sebagai berikut:

1. Sebelum mereka berangkat bekerja, mereka terlebih dahulu berperan sebagai ibu rumah tangga yang menyediakan segala sesuatu yang dibutuhkan anggota keluarga seperti memasak, mempersiapkan perlengkapan suami untuk bekerja dan anak-anak yang akan berangkat ke sekolah, serta kebutuhan anak yang masih balita yang akan ditinggalkan di rumah. Sedangkan di lain pihak, mereka harus berangkat bekerja sesegera mungkin agar dapat bekerja tepat waktu sesuai jam kerja yang ditentukan perusahaan. Keterbatasan waktu dan harus melakukan banyak peran sekaligus tidak jarang membuat mereka merasa terburu-buru dan justru tidak maksimal dalam menjalankan perannya. Terlebih jika mereka ternyata telat bangun akibat kelelahan, sedangkan urusan yang harus dikerjakan semuanya harus selesai secara bersamaan.
2. Mereka terkadang suka menunda pekerjaan di kantor karena harus mencari tahu kondisi di rumah atau sekedar menjawab telepon dari pengasuh anak tentang keperluan yang harus dipenuhi di rumah.
3. Mereka kurang mampu membagi waktu untuk keluarga dan pekerjaannya karena harus menjadi istri yang baik bagi suami yang bertanggung jawab untuk mengurus segala sesuatu keperluan rumah tangga, namun di tempat kerja, dituntut memiliki komitmen dan tanggung jawab terhadap pekerjaan.
4. Mereka jarang bersosialisasi dengan masyarakat di sekitar tempat tinggal karena sebagian besar waktunya digunakan untuk bekerja di kantor. Kalaupun sedang libur,

mereka banyak yang lebih memilih untuk istirahat di rumah atau berkumpul dengan keluarga, yang terkadang juga masih saja harus mengurus pekerjaan kantor melalui telepon.

5. Mereka terkadang kurang memperhatikan keperluan primer bagi dirinya sendiri seperti makan dan istirahat, karena terlalu banyak urusan dari perannya sebagai ibu rumah tangga dan seorang karyawan harus dijalani.

Sejumlah fenomena yang telah diuraikan menunjukkan bahwa rata-rata karyawan wanita di PT KS yang telah berkeluarga merasakan adanya tuntutan dari dua peran yang mereka jalani dan memicu ketidakefektifan dalam bekerja yang pada akhirnya menyebabkan karyawan tidak sanggup lagi melaksanakan tuntutan dari kedua peran hingga menyebabkan stres kerja. Pihak Direktorat SDM juga menyatakan masih sering terjadi penyimpangan absensi maupun efektivitas kerja pada karyawan wanita yang sudah menikah serta memiliki anak. Hal ini terjadi pada masa jam istirahat yang melebihi ketentuan waktu dari jam 12.00-13.00 dengan berbagai alasan seperti harus mengurus anak atau menyiapkan segala kebutuhan keluarga untuk sore harinya. Penyimpangan ini jelas akan berpengaruh terhadap efektivitas kerja karyawan yang dapat berdampak pada kinerja karyawan.

Menurut Almasitoh (2011) wanita karier yang tidak mendapatkan dukungan dari orang terdekatnya, akan merasakan rasa bersalah ganda yang dapat memicu tingginya stres kerja pada wanita tersebut. Penelitian yang dilakukan oleh Faleel, *et al* (2012) juga menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara persepsi dukungan sosial dan kemampuan *coping*. Dukungan sosial diindikasikan sebagai *coping strategies* yang efektif dalam *me-reduce* stres kerja yang mampu mengurangi kecemasan sebagai salah satu indikator timbulnya stres kerja (Khan & Achour, 2011; Putri (2011). Adanya dukungan sosial bermanfaat secara emosional dan perilaku bagi penerimanya karena dapat mengurangi beban atau permasalahan yang dihadapi oleh karyawan sehingga diharapkan dapat memaksimalkan upaya manajemen stres yang dilakukan oleh karyawan itu sendiri.

Landasan Teori

Konflik Peran Ganda terhadap Kinerja Karyawan

Pekerjaan dan keluarga adalah dua wilayah utama tempat seseorang menghabiskan sebagian besar waktunya. Pekerjaan dan keluarga, keduanya saling berkaitan dengan pemenuhan hidup seseorang. Seseorang melalui pekerjaannya, tidak hanya dapat mengubah lingkungan namun juga dirinya sendiri, memperkaya dan menumbuhkan hidup dan semangatnya. Sementara melalui keluarga yang menjadi *human society* dikaitkan dengan kasih sayang di mana seseorang dapat mengembangkan diri dan memperoleh pemenuhan dirinya, serta merupakan tempat yang penting bagi sebuah kebahagiaan dan harapan (Guitian, 2011).

Konflik peran ganda menjelaskan terjadinya benturan antara tanggung jawab pekerjaan di rumah atau kehidupan rumah tangga dan di tempat pekerjaan. Karyawan wanita yang telah menikah dan yang mempunyai anak memiliki peran dan tanggung jawab yang lebih berat dari pada wanita yang belum menikah. Peran ganda dalam keluarga dan karir pun dialami oleh wanita tersebut.

Penelitian yang dilakukan oleh Kusumawardani, *et al* (2014) menunjukkan adanya pengaruh negatif dari konflik peran terhadap kinerja karyawan. Julvia (2016) dalam penelitiannya juga menemukan bahwa konflik peran ganda berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan, yang artinya tingginya konflik peran yang dialami pegawai akan menurunkan kinerjanya. Penelitian Jackson dan Arianto (2017); Asfahyadin, *et al* (2017); Geroda dan Puspitasari (2017) semakin memperkuat dengan menemukan hasil adanya

pengaruh negatif dari konflik peran ganda terhadap kinerja karyawan.

Konflik peran ganda menjadi faktor penting yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan wanita dalam suatu organisasi dalam mencapai kinerja yang optimal dan tujuan-tujuan yang telah ditetapkan perusahaan. Karyawan yang memiliki tingkat konflik peran ganda tinggi dilaporkan menurun kinerjanya karena merasa lebih dikuasai oleh pekerjaannya yang mengakibatkan karyawan tidak bisa memenuhi tanggung jawab terhadap keluarga.

H1 : Konflik peran ganda berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja karyawan, artinya semakin tinggi konflik peran ganda maka akan semakin rendah kinerja karyawan

Konflik Peran Ganda terhadap Manajemen Stress Kerja

Konflik peran ganda terjadi saat pengalaman dalam bekerja mempengaruhi kehidupan keluarga atau sebaliknya. Hal ini dapat diakibatkan oleh tekanan dalam lingkungan kerja seperti: jam kerja yang panjang, tidak teratur, atau tidak fleksibel, perjalanan yang jauh, beban kerja yang berlebihan dan bentuk-bentuk lainnya dari stress kerja, konflik interpersonal di lingkungan kerja, transisi karir, serta organisasi atau atasan yang kurang mendukung. Pada sisi keluarga, tekanan dapat terjadi akibat krisis singkat, seperti pertengkaran atau sakit anggota keluarga, atau relasi buruk dengan orang tua, pasangan atau anak-anak.

Secara umum diakui bahwa konflik peran mempunyai dampak besar terhadap tingkat stres seseorang. Menurut Luthans (2016), konflik peran ganda yang dialami oleh wanita di pekerjaan dan keluarga merupakan stressor yang signifikan. Dengan semakin kompleks persoalan yang dialami oleh wanita yang bekerja diluar rumah dapat membuatnya merasa kesulitan hingga akhirnya persoalan-persoalan rumit kian berkembang dalam kehidupan sehari-hari dan membuatnya mengalami tekanan yang berlebihan.

Tekanan berlebih untuk mengembangkan dua peran secara sekaligus dapat menyebabkan timbulnya stres sehingga dalam hal ini dibutuhkan manajemen stres yang maksimal untuk dapat mencegah terjadinya dampak negatif dari stres itu sendiri. Hal ini karena wanita meskipun mengalami stres tidak mungkin untuk mengabaikan peran ganda yang dimiliki baik itu sebagai seorang pegawai maupun seorang ibu rumah tangga. Wanita yang mengalami stress di tempat kerjanya tetap harus menjalankan peran lainnya di keluarga. Begitu juga sebaliknya, stres yang dialami wanita karena faktor keluarga tidak bisa dicampur adukan dengan urusan pekerjaan karena kedua hal tersebut memiliki wilayah wewenang yang berbeda, meskipun saling terikat dengan kondisi kehidupan wanita yang menjalaninya.

Penelitian oleh Jamadin, *et al* (2015) telah membuktikan adanya pengaruh positif yang diberikan oleh *work family conflict* terhadap timbulnya rasa stres pada karyawan, yang artinya konflik peran ganda yang dihadapi seseorang akan memicu terjadinya stres berlebih, sehingga pada waktu yang bersamaan seseorang tersebut membutuhkan manajemen stres kerja yang lebih tinggi daripada biasanya. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Hikmah (2017) yang membuktikan bahwa konflik peran ganda berpengaruh positif terhadap stres kerja. Adanya konflik peran ganda yang tinggi dan menyebabkan stres membutuhkan manajemen stres yang baik dari karyawan untuk dapat menurunkan tekanan-tekanan yang dialami karyawan yang mengalami stres kerja.

Triyono dan Prayitno (2017) hasil penelitiannya menyimpulkan konflik peran ganda berpengaruh signifikan terhadap stres kerja. Dalam penelitian Riana, *et al* (2018) juga ditemukan bahwasanya manajemen stres kerja ditimbulkan oleh adanya konflik peran yang dihadapi oleh karyawan. Hasil penelitian Juwita dan Arintika (2018) menunjukkan konflik peran berpengaruh positif terhadap stres kerja.

H2 : Konflik peran ganda berpengaruh positif signifikan terhadap manajemen stres kerja karyawan, artinya semakin tinggi konflik peran ganda maka akan semakin tinggi manajemen stress kerja karyawan.

Manajemen Stress Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Stres merupakan gangguan mental yang dihadapi seseorang akibat adanya tekanan baik dari dalam maupun luar. Munculnya stres di dalam diri karyawan akan mempengaruhi perilaku kerja karyawan yang akhirnya berdampak pada pencapaian perusahaan. Pada tingkatan tertentu stres dipercaya dapat memberikan pengaruh yang menguntungkan yaitu memotivasi karyawan untuk dapat menyelesaikan tugas-tugasnya dengan baik. Namun demikian, hasil penelitian terdahulu lebih sering menemukan adanya pengaruh negatif dari stres kerja sehingga penganggulangan stres merupakan langkah yang tepat untuk mencegah adanya penurunan kemampuan atau kinerja karyawan.

Manajemen stres adalah teknik untuk mengontrol dan mengurangi stres. Manajemen stres merupakan kemampuan seseorang untuk melakukan perubahan dari stress yang berdampak negatif menjadi stres kerja yang berdampak positif bagi diri karyawan dan akhirnya akan menampilkan hasil kerja yang optimal. Penelitian Ramli (2018) mengemukakan bahwa stres kerja yang dapat dikelola dengan baik akan memberikan dampak positif pada kinerja karyawan karena membuatnya lebih bersemangat untuk menyelesaikan pekerjaan.

Penelitian Szabo, *et al* (2016) yang fokus meneliti stres dan penyelesaiannya (*coping*) pada siswa internasional yang mempunyai kesulitan beradaptasi dengan lingkungan budaya baru daripada stres meninggalkan rumah hasilnya menunjukkan bahwa strategi mengatasi stres kerja di Time 1 diberikan efek utama pada kecemasan di Time 2 dengan koping primer memprediksi lebih tinggi, dan mengatasi sekunder memprediksi lebih rendah, tingkat kecemasan siswa internasional. Pelatihan kesadaran singkat dapat membantu mahasiswa mengelola stres mereka dalam menanggapi tantangan akademis dan kognitif di mana-mana dari kehidupan kampus.

Penelitian Riana, *et al* (2018) menunjukkan adanya pengaruh positif dari manajemen stres terhadap kinerja karyawan. Penemuan pada penelitian Yadav & Sikarwar (2018) juga membuktikan bahwa stres kerja memiliki dampak positif dalam meningkatkan kinerja karyawan. Hasil penelitian Deng, *et al* (2019) juga turut mendukung karena membuktikan adanya dampak positif yang diberikan oleh stres kerja terhadap peningkatan kinerja pegawai.

H3 : Manajemen stres kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan, artinya semakin tinggi manajemen stres kerja maka akan semakin tinggi kinerja karyawan

Moderasi Dukungan Sosial pada Hubungan Konflik Peran Ganda dan Manajemen Stress Kerja

Stres merupakan konsekuensi setiap tindakan dan situasi lingkungan yang menimbulkan tuntutan psikologis dan fisik yang berlebihan pada seseorang yang umumnya sering dialami oleh karyawan yang mengalami konflik peran ganda. Manajemen stres yang baik perlu dilakukan oleh karyawan dengan tingkat stres akibat peran ganda yang dialami yaitu sebagai ibu rumah tangga dan sebagai pekerja agar tidak semakin memperburuk konflik peran ganda yang dialaminya.

Adanya dukungan dari berbagai pihak yang terlibat dalam konflik peran ganda seperti pimpinan, rekan kerja, dan keluarga dipercaya akan menurunkan efek negatif dari stres kerja karena karyawan yang mengalami stres kerja sangat memerlukan suatu dukungan sosial. Hal ini sejalan dengan pendapat Robbins (2015) yang menyatakan dukungan sosial

bertindak sebagai suatu pereda, yang mengurangi efek negatif bahkan dari pekerjaan-pekerjaan berketegangan tinggi.

Penelitian oleh Almasitoh (2011) menunjukkan dukungan sosial dapat memperlemah dampak negatif konflik peran ganda terhadap stres kerja dan kinerja karyawan. Dalam penelitian lain yang dilakukan oleh Faleel, *et al* (2012) juga menjelaskan adanya moderasi dari dukungan sosial, karena persepsi dukungan sosial dapat menurunkan resiko terjadinya stres yang disebabkan konflik peran. Penelitian Flinchbaugh, *et al* (2015) menemukan dukungan sosial berpengaruh pada perkembangan mekanisme intervensi oleh *buffering* yang memberi efek tidak langsung negatif pada stressor kehidupan. Dukungan awal untuk memahami mekanisme psikologis yang menjelaskan hubungan diferensial antara stres dan kepuasan hidup dapat dilakukan dengan baik meskipun pengalaman stres tidak dapat dihindari sepenuhnya. Kinnunen *et al.*, (2016) menyatakan manajemen stress memainkan peran penting mengenai pengalaman pemulihan stres kerja yang diperoleh dari adanya dukungan sosial di tempat kerja maupun lingkungan keluarga. Olaimat (2017) dalam penelitiannya juga menyatakan dukungan sosial mampu mereduksi adanya stres kerja karyawan.

H4 : Terdapat moderasi positif dari dukungan sosial pada hubungan konflik peran ganda dan manajemen stres kerja karyawan, artinya dukungan sosial yang tinggi akan memperkuat hubungan positif konflik peran ganda dan manajemen stres kerja karyawan

Moderasi Dukungan Sosial pada Hubungan Konflik Peran dan Kinerja Karyawan

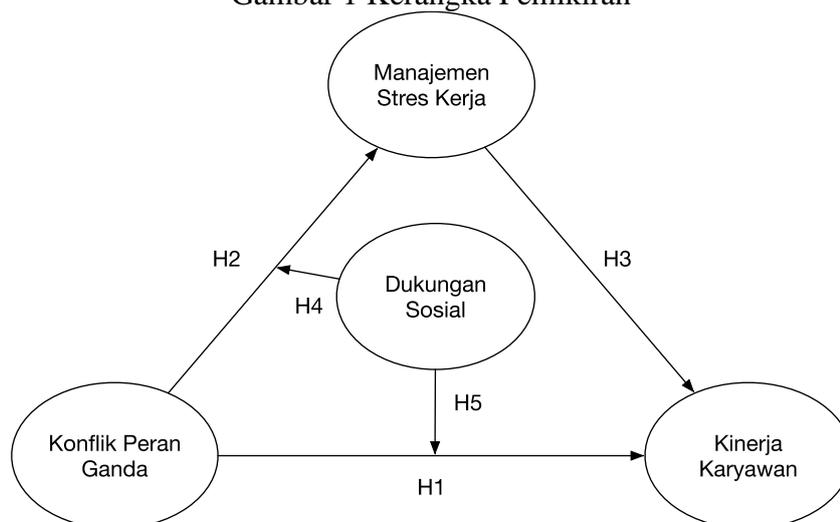
Karyawan wanita dalam mencapai tujuan organisasi harus menunjukkan efektivitas kinerja sebagai tindakan spesifik karyawan pada perusahaan. Namun demikian adanya peran ganda yang dihadapi oleh karyawan wanita membuatnya memerlukan dukungan dari berbagai pihak. Dukungan yang hadir dari orang-orang terdekat seperti suami, pimpinan maupun rekan kerja dapat membuat karyawan wanita merasa lebih nyaman menjalankan peran ganda di rumah dan di kantor dengan sempurna.

Menurut penelitian Khan dan Anhour (2011) ditunjukkan bahwasanya dukungan sosial menjadi strategi *copy* untuk menurunkan tingkat stres pada karyawan yang disebabkan oleh konflik peran. Penelitian Cruess, *et al.*, (2015) menyatakan strategi manajemen stres secara singkat efektif dapat mengurangi distress subjektif akut dan *buffer* respon stres fisiologis selama stres sosial. Dalam penelitian Morimoto dan Shimada (2015) ditunjukkan penggunaan yang lebih besar dari *coping* strategi dianggap sejalan dengan keyakinan sosial budaya terkait untuk menurunkan tekanan psikologis pada stres, sedangkan penggunaan yang lebih besar dari masalah-*focused coping* dianggap sejalan dengan keyakinan sosial budaya terkait untuk menurunkan tekanan psikologis untuk stres interpersonal.

Penelitian lain oleh Lambert, *et al* (2016) menyatakan bahwa memberikan dukungan sosial seperti psikologis mendukung, bantuan, umpan balik, dan motivasi untuk para karyawan sangat berharga bagi karyawan. Sistem dukungan sosial dapat memberikan inovasi yang mengakibatkan karyawan lebih cepat mendapatkan solusi untuk masalah yang dihadapinya, sehingga pekerjaan menjadi lebih produktif dan menyenangkan meskipun harus melakukan dua peran yang berbeda (di rumah dan di kantor) dalam satu waktu. Hal ini sejalan dengan penelitian Cahyani dan Frianto (2019) yang membuktikan perlunya dukungan sosial bagi para pekerja yang mengalami stres untuk dapat tetap meningkatkan kinerjanya di perusahaan sekalipun sedang mengalami konflik peran ganda.

H5 : Terdapat moderasi negatif dari dukungan sosial pada hubungan konflik peran ganda dan kinerja karyawan, artinya dukungan sosial yang tinggi akan memperlemah hubungan negatif konflik peran ganda dan kinerja karyawan

Gambar 1 Kerangka Pemikiran



Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian, penelitian ini termasuk pada penelitian kausalitas. Penelitian kausalitas menurut Ferdinand (2017) adalah penelitian yang ingin mencari penjelasan dalam bentuk hubungan sebab-akibat (*cause-effect*) antara beberapa konsep atau beberapa variable atau beberapa strategi yang dikembangkan dalam manajemen. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisa permasalahan konflik peran ganda yang terjadi pada karyawan wanita di PT KS dan pengaruhnya terhadap kinerja karyawan melalui manajemen stres kerja sebagai variabel intervening dan dukungan sosial sebagai variabel moderasi.

Definisi Operasional Variabel

Penelitian ini terdiri dari empat variabel, yaitu konflik peran ganda, manajemen stres, kinerja karyawan dan dukungan sosial. Untuk lebih memfokuskan penelitian, maka dibuat definisi operasional dari ke empat variabel penelitian sebagai berikut:

Tabel 1 Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi	Indikator
1	Konflik peran ganda (KPG)	Adalah konflik yang terjadi karena adanya tekanan dari peran dalam pekerjaan dan keluarga saling bertentangan Sumber: Shein dan Chein (2012); Greenhaus & Beutell (2015)	1. Kekurangan waktu menjalankan peran 2. Terganggunya salah satu peran akibat aktivitas peran lain 3. Kelelahan menjalankan banyak peran secara bersamaan 4. Ketidakstabilan emosi dalam menjalankan peran 5. Pola perilaku masing-masing peran tidak sesuai Sumber: Asfahyadin, <i>et al</i> (2017); Jakson dan Arianto (2017); Kusumawardhani, <i>et al</i> (2014); Greenhaus & Beutell (2015); Shein dan Chein (2012)
No	Variabel	Definisi	Indikator
2	Manajemen Stress kerja (MSK)	Adalah kecakapan seseorang untuk mengantisipasi, mencegah, mengelola dan memulihkan diri dari stres yang dirasakan dengan cara mengendalikannya secara	1. Mengatur tuntutan pekerjaan yang berlebihan 2. Mensiasati ketidaksesuaian jumlah pekerjaan dan waktu

No	Variabel	Definisi	Indikator
		proporsional untuk memperbaiki kualitas hidup menjadi lebih baik Sumber: Smith (2014); Robbins (2015); Lukman (2017);	3. Mensiasati keterbatasan tanggung jawab kerja 4. Mengatur pekerjaan yang tidak sesuai seharusnya Sumber: Smith (2014); Robbins (2015); Lukman (2017); Juwita dan Arintika (2018); Widarta (2019)
3	Kinerja Karyawan (KIN)	Adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Sumber: Hasibuan (2015); Mangkunegara (2016)	1. Memberi hasil kerja yang akurat 2. Mampu bekerja dengan cepat 3. Memiliki kesadaran untuk menjalankan pekerjaan 4. Bekerjasama dengan rekan 5. Berinisiatif untuk mengatasi masalah Sumber: Mangkunegara (2016); Worang, <i>et al</i> (2017); Yadav dan Sikarwar (2018); Deng, <i>et al</i> (2019)
4	Dukungan Sosial (DS)	Adalah tersedianya rasa nyaman, perhatian, harga diri, atau bantuan kepada seseorang yang datang dari orang lain atau kelompok Sumber: Sarafino dan Smith (2011)	1. Memiliki seseorang yang dekat secara emosional 2. Memiliki seseorang yang dapat dipercaya 3. Memiliki seseorang yang dapat diandalkan 4. Dipandang sebagai seorang yang kompeten 5. Memiliki kesempatan untuk berbagi dengan orang lain 6. Merasa dibutuhkan oleh orang lain Sumber: Sarafino dan Smith (2011); Almasitoh (2011); Faleel, <i>et al</i> (2012); Cahyani dan Firyanto (2019)

Populasi dan Sampel

Sebagaimana dijelaskan pada latar belakang masalah, kondisi peran ganda pada penelitian ini hanya difokuskan pada karyawan wanita di PT KS terutama yang sudah menikah dengan jumlah sebanyak 127 orang. Pemilihan karyawan wanita yang sudah menikah disebabkan oleh rentannya konflik peran yang dialami oleh karyawan tersebut dibandingkan karyawan wanita yang belum menikah. Dengan demikian jumlah populasi pada penelitian ini adalah 127 karyawan.

Karena keterbatasan waktu, biaya, dan alat analisis yang digunakan yaitu *SmartPLS 2.3.m3* versi student yang memiliki keterbatasan dalam hal jumlah unit data yang di analisis maksimal sebanyak 100 responden, oleh karena itu jumlah sampel penelitian dihitung berdasarkan 5 – 10 kali jumlah indikator (Ferdinand, 2017). Diketahui jumlah indikator pada penelitian ini adalah 20 indikator, sehingga jumlah sampel penelitian ditentukan 100 sampel (5 x 20 indikator).

Selanjutnya sampel akan dipilih menggunakan teknis undian yang menjadi salah satu cara dari teknik *simple random sampling* dan termasuk pada jenis penarikan *probability sampling*. Hal ini dikarenakan konflik peran ganda menjadi salah satu permasalahan umum yang dialami oleh karyawan wanita di PT KS.

Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini teknik analisis data yang akan digunakan adalah metode *Structural Equation Model* (SEM) menggunakan PLS. Secara konsep penggunaan SEM

dengan PLS sama dengan penggunaan regresi linier berganda, yaitu memaksimalkan varian yang dijelaskan pada variabel laten endogenous (variabel dependen) dengan ditambah menilai kualitas data yang didasarkan pada karakteristik model pengukuran.

Hasil dan Pembahasan

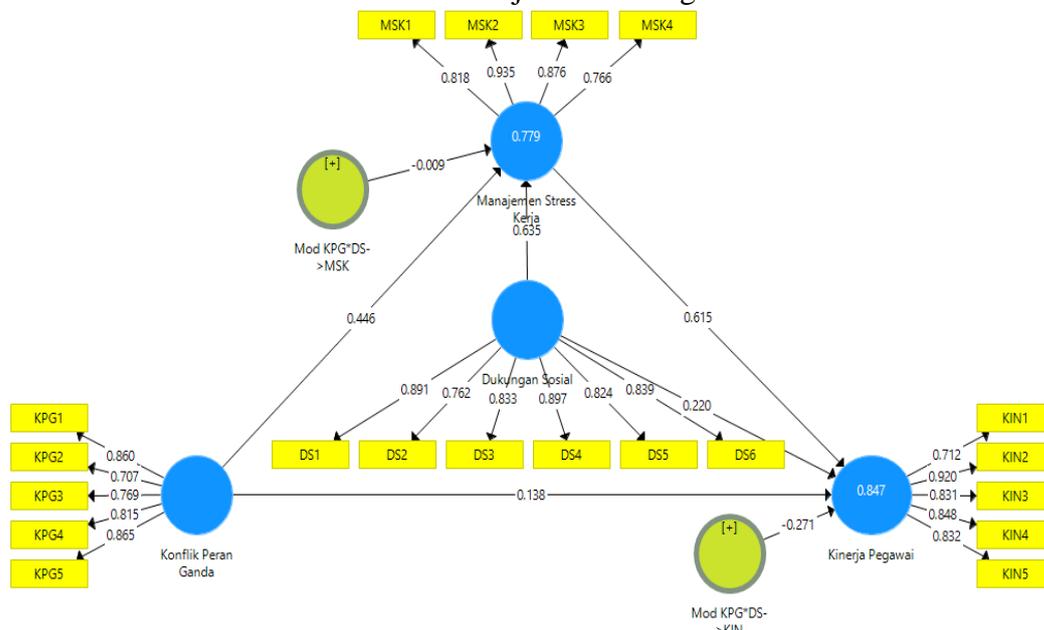
Hasil Uji Model Pengukuran

Pengujian model pengukuran ditujukan untuk mengetahui apakah seluruh indikator yang digunakan pada penelitian ini sudah validit dan reliabel untuk mengukur variabel yang dimaksud. Ada tiga kriteria yang harus dipenuhi pada uji ini yaitu validitas konvergen, validitas diskriminan dan reliabilitas konstruk. Hasil uji model pengukuran pada penelitian ini disajikan berikut:

1. Variabel konflik peran ganda memperoleh nilai *outer loadings* paling rendah 0,707 dan paling tinggi 0,865 dengan *p value* 0,000.
2. Variabel manajemen stress kerja memperoleh nilai *outer loadings* paling rendah 0,766 dan paling tinggi 0,935 dengan *p value* 0,000.
3. Variabel kinerja karyawan memperoleh nilai *outer loadings* paling rendah 0,712 dan paling tinggi 0,920 dengan *p value* 0,000.
4. Variabel dukungan sosial memperoleh nilai *outer loadings* paling rendah 0,762 dan paling tinggi 0,897 dengan *p value* 0,000.

Menurut Ghozali (2014), indikator dinyatakan memenuhi validitas konvergen apabila diperoleh nilai *outer loading* > 0,7. Merujuk pada pendapat ini, maka hasil uji model pengukuran pada tabel 4.4 dinyatakan valid seluruhnya karena nilai *outer loadings* paling rendah diperoleh 0,707 (KPG2) > 0,7. Dengan demikian dapat dibuat estimasi model pengukuran sesuai dengan jumlah indikator yang dinyatakan valid, sebagai berikut:

Gambar 2 Hasil Uji Model Pengukuran



Sumber: data primer diolah, 2020.

Dari gambar tersebut dapat terlihat bahwa seluruh indikator yang diukur telah memiliki *outer loading* > 0,7. Dengan demikian model pengukuran telah dinyatakan memenuhi asumsi validitas konvergen.

Hasil Uji Model Struktural

Pengujian model struktural pada penelitian ini dilakukan mengetahui besarnya hubungan (kausalitas) antar variabel dan kemampuan setiap variabel laten eksogen dalam mempengaruhi variabel laten endogen. Hasil uji model struktural dapat dilihat dari dua kriteria yaitu nilai *R Square* dan *Path Coefficient* pada *inner model* penelitian. Hasil uji model pengukuran disajikan berikut ini:

Tabel 2 *R Square*

Variabel	<i>R Square</i>
Manajemen stres kerja	0,779
Kinerja karyawan	0,847

Sumber: data primer diolah, 2020.

Menurut data pada tabel di atas diperoleh nilai *R Square* manajemen stress kerja sebesar 0,779. Manajemen stres kerja dalam model struktural dipengaruhi oleh konflik peran ganda dan dukungan sosial. Hasil ini menunjukkan bahwa konflik peran ganda dan dukungan sosial memiliki kemampuan sebesar 77,9% ($0,779 \times 100\%$) dalam menjelaskan variasi pada manajemen stres kerja. Variasi pada manajemen stres kerja sebesar 22,1% menurut hasil ini dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Adapun nilai *R Square* pada kinerja karyawan diperoleh 0,847. Dalam model struktural penelitian ini kinerja karyawan dipengaruhi oleh variabel konflik peran ganda, manajemen stres kerja dan dukungan sosial. Hasil ini menunjukkan bahwa konflik peran ganda, manajemen stres kerja dan dukungan sosial mampu mempengaruhi kinerja karyawan sebesar 84,7% ($0,847 \times 100\%$). Sedangkan 15,3% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model.

Sementara itu, untuk melihat besarnya pengaruh dan arah hubungan dari tiap variabel yang diteliti pada hipotesis, dapat dilihat dari nilai *path coefficient* yang hasilnya disajikan sebagai berikut:

Tabel 3 *Path Coefficient*

	Hipotesis	<i>Path coefficient</i>	<i>P Values</i>	Arah Hubungan
1	KPG -> KIN	0,138	0,035	Positif (+)
2	KPG -> MSK	0,446	0,000	Positif (+)
3	MSK -> KIN	0,615	0,000	Positif (+)
4	Mod KPG*DS -> MSK	-0,009	0,829	Negatif (-)
5	Mod KPG*DS -> KIN	-0,271	0,000	Negatif (-)

Sumber: data primer diolah, 2020.

Penjelasan nilai *path coefficient* pada table dijelaskan berikut:

1. Diketahui *path coefficient* KPG -> KIN diperoleh sebesar 0,138 *p value* 0,035 dan arah hubungan positif. Hasil ini menunjukkan konflik peran ganda memiliki hubungan yang positif dengan kinerja karyawan. Apabila terjadi penambahan nilai pada konflik peran ganda sebesar 1 satuan, maka akan membuat kinerja karyawan bertambah nilainya sebesar 0,138 satuan. Demikian pula sebaliknya, penurunan nilai yang terjadi pada konflik peran ganda maka akan membuat nilai pada kinerja karyawan ikut turun.
2. *Path coefficient* KPG -> MSK diperoleh sebesar 0,446 *p value* 0,000 dan arah hubungan positif. Hasil ini menunjukkan konflik peran ganda memiliki hubungan yang positif dengan manajemen stress kerja. Apabila terjadi penambahan nilai pada konflik peran ganda sebesar 1 satuan, maka akan membuat manajemen stress kerja bertambah nilainya

sebesar 0,446 satuan. Demikian pula sebaliknya, penurunan nilai pada konflik peran ganda maka akan membuat nilai pada manajemen stress kerja ikut turun.

3. Diketahui *path coefficient* MSK -> KIN diperoleh sebesar 0,615 *p value* 0,000 dan arah hubungan positif. Hasil ini menunjukkan manajemen stress kerja memiliki hubungan yang positif dengan kinerja karyawan. Apabila terjadi penambahan nilai pada manajemen stress kerja sebesar 1 satuan, maka akan membuat kinerja karyawan bertambah nilainya sebesar 0,615 satuan. Demikian pula sebaliknya, apabila manajemen stress kerja mengalami penurunan nilai maka akan membuat nilai pada kinerja karyawan ikut turun.
4. *Path coefficient* Mode KPG*DS -> MSK diperoleh sebesar -0,009 *p value* 0,829 dan arah hubungan negatif. Hasil ini menunjukkan interaksi konflik peran ganda dengan dukungan sosial memiliki hubungan yang negatif dengan manajemen stress kerja. Apabila terjadi penambahan nilai pada dukungan sosial sebesar 1 satuan, maka akan membuat hubungan konflik peran ganda dengan manajemen stress kerja turun nilainya sebesar 0,009 satuan. Demikian pula sebaliknya, penurunan nilai pada dukungan sosial akan membuat hubungan konflik peran ganda dan manajemen stress kerja menjadi naik.
5. Diketahui *path coefficient* Mode KPG*DS -> KIN diperoleh sebesar -0,271 *p value* 0,000 dan arah hubungan negatif. Hasil ini menunjukkan interaksi konflik peran ganda dengan dukungan sosial memiliki hubungan yang negatif dengan kinerja karyawan. Apabila terjadi penambahan nilai pada dukungan sosial sebesar 1 satuan, maka akan membuat hubungan konflik peran ganda dengan kinerja karyawan turun nilainya sebesar 0,271 satuan. Demikian pula sebaliknya, penurunan nilai pada dukungan sosial justru akan membuat hubungan konflik peran ganda dan kinerja karyawan menjadi naik.

Hasil Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis pada penelitian ini dilihat dari nilai *original sample*, *t statistic* dan *p values* dari hasil uji *bootstrapping* dan membandingkannya dengan nilai *t* tabel sebesar 1,960 pada taraf signifikansi 5% (uji dua pihak). Dari hasil olah data yang dilakukan dapat disajikan hasil uji hipotesis sebagai berikut:

Tabel 4 Hasil Uji Hipotesis

	Hipotesis	<i>Original sample</i>	<i>t statistics</i>	<i>P Values</i>	Hasil/ Ket.
1	KPG -> KIN	0,138	2,136	0,035	Ditolak, Positif (+)
2	KPG -> MSK	0,446	10,794	0,000	Diterima, Positif (+)
3	MSK -> KIN	0,615	5,087	0,000	Diterima, Positif (+)
4	Mod KPG*DS -> MSK	-0,009	0,217	0,829	Ditolak, tidak signifikan
5	Mod KPG*DS -> KIN	-0,271	6,440	0,000	Diterima, Negatif (-)

Sumber: data primer diolah, 2020.

Hipotesis 1: Konflik peran ganda berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja karyawan

Berdasarkan data pada Tabel 4 diketahui hipotesis 1 KPG -> KIN memperoleh nilai *original sampel* (0,138); *t statistic* (2,136) dan *p value* (0,035). Nilai *t statistic* (2,136) > *t* tabel (1,960) dan *p value* (0,035) < sig (0,05) menunjukkan hasil ditolak dengan keterangan positif. Hal ini berarti konflik peran ganda cenderung berpengaruh signifikan dengan arah positif terhadap kinerja karyawan. Tanda negatif pada *original sample* menunjukkan arah hubungan pada hasil pengujian hipotesis berbeda dengan arah hipotesis awal yang telah ditentukan. Konflik peran ganda dalam penelitian ini diketahui berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan wanita di PT KS.

Hipotesis 2: Konflik peran ganda berpengaruh positif signifikan terhadap manajemen stress kerja

Diketahui hipotesis 2 KPG -> MSK memperoleh nilai *original sampel* (0,446); *t statistic* (10,794) dan *p value* (0,000). Nilai *t statistic* (10,794) > *t* tabel (1,960) dan *p value* (0,000) < sig (0,05) menunjukkan hasil diterima dengan keterangan positif. Hasil ini berarti hipotesis yang menyatakan konflik peran ganda berpengaruh positif dan signifikan terhadap manajemen stress kerja dapat dibuktikan. Dengan demikian membuktikan adanya pengaruh positif dan signifikan antara konflik peran ganda terhadap manajemen stress kerja pada karyawan wanita di PT KS.

Hipotesis 3: Manajemen stress kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan

Berdasarkan data pada Tabel 4 diketahui hipotesis 3 MSK -> KIN memperoleh nilai *original sampel* (0,615); *t statistic* (5,087) dan *p value* (0,000). Nilai *t statistic* (5,087) > *t* tabel (1,960) dan *p value* (0,000) < sig (0,05) menunjukkan hasil diterima dengan keterangan positif. Hasil ini berarti manajemen stress kerja terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Dengan demikian penelitian ini dapat membuktikan adanya pengaruh positif dan signifikan antara manajemen stress kerja terhadap kinerja karyawan wanita di PT KS.

Hipotesis 4: Dukungan sosial memoderasi positif hubungan konflik peran ganda terhadap manajemen stress kerja

Berdasarkan data pada Tabel 4 diketahui hipotesis 4 Mod KPG*DS -> MSK memperoleh nilai *original sampel* (-0,009); *t statistic* (0,217) dan *p value* (0,829). Nilai *t statistic* (0,217) < *t* tabel (1,960) dan *p value* (0,829) > sig (0,05) menunjukkan hasil ditolak dengan keterangan tidak signifikan. Hasil ini berarti tidak terdapat moderasi dukungan sosial pada hubungan konflik peran ganda dengan manajemen stress kerja. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan dukungan sosial dapat memperkuat hubungan konflik peran ganda dengan manajemen stress kerja pada karyawan wanita di PT KS tidak dapat dibuktikan.

Hipotesis 5: Dukungan sosial memoderasi negatif hubungan konflik peran ganda terhadap kinerja karyawan

Berdasarkan data pada Tabel diketahui hipotesis 5 Mod KPG*DS -> KIN memperoleh nilai *original sampel* (-0,271); *t statistic* (6,440) dan *p value* (0,000). Nilai *t statistic* (6,440) > *t* tabel (1,960) dan *p value* (0,000) < sig (0,05) menunjukkan hasil diterima dengan keterangan negatif. Hasil ini berarti hipotesis yang menyatakan terdapat moderasi negatif dukungan sosial pada hubungan konflik peran ganda dengan kinerja karyawan dapat dibuktikan. Dengan demikian pada penelitian ini dukungan sosial terbukti dapat memperlemah hubungan konflik peran ganda dengan kinerja karyawan wanita di PT KS.

Hasil Uji Mediasi

Dalam model persamaan struktural yang digunakan pada penelitian ini, diketahui ada manajemen stress kerja yang bertindak sebagai variabel intervening antara konflik peran ganda terhadap kinerja karyawan. Oleh karena itu, untuk memastikan ada tidaknya pengaruh mediasi dari manajemen stress kerja dalam model penelitian, perlu dilakukan perhitungan koefisien korelasi pengaruh tidak langsung konflik peran ganda terhadap kinerja karyawan sebagai berikut:

Tabel 5 Hasil Uji Mediasi

	Nilai
Pengaruh langsung (a)	0,138
Pengaruh tidak langsung (b)	0,274
Total pengaruh (c)	0,412
VAF (b/c)	0,665
Hasil	Terjadi mediasi penuh sebesar 66,5%

Sumber: data primer diolah, 2020.

Dari tabel di atas diperoleh koefisien pengaruh langsung (a) adalah 0,138. Koefisien pengaruh tidak langsung (b) diperoleh 0,274 dengan koefisien total pengaruh (c) yaitu 0,412. Nilai VAF pada penelitian ini diperoleh 0,665. Hasil ini menunjukkan bahwa manajemen stress kerja dapat memberikan pengaruh mediasi penuh (*full mediation*) pada hubungan konflik peran ganda dengan kinerja karyawan di PT KS sebesar 66,5%.

Hasil dan Pembahasan

Pengaruh Konflik Peran Ganda terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil uji hipotesis 1 diketahui konflik peran ganda memiliki pengaruh signifikan dengan arah hubungan positif terhadap kinerja karyawan wanita di PT KS. Besarnya hubungan antara konflik peran ganda dengan kinerja karyawan ditunjukkan oleh nilai *original sample* 0,138 yang mengindikasikan terjadinya peningkatan pada konflik peran ganda akan membuat kinerja karyawan mengalami peningkatan sebesar 0,138 satuan.

Dalam penelitian ini dibuktikan bahwa konflik peran ganda memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan, yang artinya adanya konflik peran ganda yang dialami oleh karyawan justru memiliki dampak positif bagi peningkatan kinerja karyawan. Dengan demikian hasil ini bertolak belakang dengan arah hubungan pada hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya di mana konflik peran ganda diduga berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan.

Dari hasil ini dapat dianalisis bahwa adanya konflik peran ganda yang terjadi akibat benturan tanggung jawab pekerjaan di rumah dengan di tempat kerja, membuat karyawan wanita di PT KS cenderung akan lebih meningkatkan kinerjanya di perusahaan. Hal ini dapat disebabkan oleh berbagai hal seperti adanya motivasi tinggi untuk dapat menyelesaikan pekerjaan secepat mungkin, tanpa ada kesalahan dan sesuai instruksi ketika sedang bekerja, sehingga pada waktu di rumah, karyawan wanita tersebut dapat menjalankan perannya sebagai ibu rumah tangga lebih leluasa tanpa adanya gangguan dari tuntutan pekerjaan.

Penelitian ini bertolak belakang dengan hasil penelitian Kusumawardani, *et al* (2014) dan Julvia (2016) yang menemukan konflik peran ganda berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan, yang artinya tingginya konflik peran yang dialami pegawai akan menurunkan kinerjanya. Hasil penelitian ini sependapat dengan penelitian terdahulu oleh Mashara (2016) yang dalam penelitiannya membuktikan konflik peran ganda berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Karyawan wanita di PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Bandung dengan konflik peran ganda yang tinggi menurut Mashara (2016) membuat karyawan wanita tersebut memberikan hasil kerja sebaik mungkin dengan memanfaatkan waktu kerja secara efektif dan efisien, agar perannya sebagai ibu rumah tangga tidak diganggu oleh pekerjaan. Penelitian ini juga didukung oleh penelitian Majekodunmi (2017) dan Somro, *et al* (2018) yang membuktikan adanya pengaruh positif dari konflik peran ganda terhadap kinerja karyawan.

Dengan demikian konflik peran ganda menjadi faktor penting yang dapat meningkatkan kinerja karyawan wanita di PT KS. Karyawan yang memiliki tingkat konflik

peran ganda tinggi menurut hasil penelitian ini cenderung memiliki kinerja yang lebih maksimal karena ingin lebih leluasa dalam mengatur peran gandanya secara bersamaan.

Pengaruh Konflik Peran Ganda terhadap Manajemen Stress Kerja

Hasil uji hipotesis 2 telah membuktikan bahwa konflik peran ganda memiliki pengaruh signifikan dengan arah hubungan positif terhadap manajemen stress kerja yang dilakukan oleh karyawan wanita di PT KS. Besarnya hubungan antara konflik peran ganda dengan manajemen stress kerja ditunjukkan oleh nilai *original sample* 0,446 yang mengindikasikan apabila terjadi peningkatan pada konflik peran ganda akan membuat manajemen stress kerja karyawan menjadi semakin tinggi sebesar 0,446 satuan.

Hasil ini memberikan implikasi bahwasanya konflik peran ganda yang dialami oleh karyawan wanita di PT KS dan diakibatkan oleh tekanan dalam lingkungan kerja seperti jam kerja yang panjang, tidak teratur, atau tidak fleksibel, menjadi pemicu terjadinya stress kerja, sehingga karyawan wanita di PT KS menurut hasil penelitian ini akan melakukan manajemen yang lebih baik pada stress kerja yang mungkin dialaminya.

Wanita yang sudah menikah dan juga bekerja tentunya sudah mengetahui adanya kemungkinan mengalami stress akibat konflik peran ganda yang dijalani. Hal ini membuat karyawan tersebut akan melakukan antisipasi yang lebih baik agar stress kerja yang mungkin dialaminya tidak memberikan dampak buruk bagi dirinya. Dengan begitu, wanita dengan konflik peran ganda yang tinggi memerlukan kemampuan yang baik dalam mengelola stress kerja.

Hasil ini sejalan dengan penelitian oleh Jamadin, *et al* (2015) yang telah membuktikan adanya pengaruh positif dari konflik peran ganda dalam memicu terjadinya stress berlebih, sehingga pada waktu yang bersamaan seseorang tersebut membutuhkan manajemen stress kerja yang lebih tinggi daripada biasanya. Penelitian lain yang mendukung dilakukan oleh Riana, *et al* (2018) yang menemukan manajemen stress kerja ditimbulkan oleh adanya konflik peran yang dihadapi oleh karyawan.

Pengaruh Manajemen Stress Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Hasil uji hipotesis 3 telah membuktikan manajemen stress kerja memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan wanita di PT KS. Besarnya hubungan antara manajemen stress kerja dengan kinerja karyawan ditunjukkan oleh nilai *original sample* 0,615 yang mengindikasikan apabila terjadi peningkatan pada manajemen stress kerja maka akan membuat kinerja karyawan menjadi semakin tinggi sebesar 0,615 satuan.

Hasil ini menunjukkan bahwa stress tidak hanya memberikan dampak negatif pada kinerja karyawan namun juga dapat memberikan dampak positif apabila disertai dengan manajemen stress kerja yang baik dari individu yang mengalami stress. Munculnya stress di dalam diri karyawan akan mempengaruhi perilaku kerja karyawan yang akhirnya berdampak pada pencapaian perusahaan, sehingga dalam hal ini membutuhkan pengelolaan yang baik agar tidak menimbulkan dampak buruk bagi kelangsungan pekerjaan.

Penelitian ini memberikan implikasi bahwa pada tingkatan tertentu stress dipercaya dapat memberikan pengaruh yang menguntungkan yaitu memotivasi karyawan untuk dapat menyelesaikan tugas-tugasnya dengan baik. Dengan manajemen stress yang baik, maka karyawan akan dapat mengontrol dan mengurangi stress sehingga merubah dampak yang mungkin ditimbulkannya. Penelitian ini sejalan dengan pendapat Ramli (2018) yang mengemukakan bahwa stress kerja yang dapat dikelola dengan baik akan memberikan dampak positif pada kinerja karyawan karena membuatnya lebih bersemangat untuk menyelesaikan pekerjaan. Temuan pada penelitian Yadav & Sikarwar (2018) dan Deng, *et*

al (2019) juga turut mendukung karena membuktikan adanya dampak positif yang diberikan oleh stres kerja terhadap peningkatan kinerja pegawai.

Moderasi Dukungan Sosial pada Hubungan Konflik Peran Ganda dan Manajemen Stres Kerja

Stres merupakan konsekuensi setiap tindakan dan situasi lingkungan yang menimbulkan tuntutan psikologis dan fisik yang berlebihan pada seseorang yang umumnya sering dialami oleh karyawan yang mengalami konflik peran ganda. Manajemen stres yang baik perlu dilakukan oleh karyawan dengan tingkat stres akibat peran ganda yang dialami yaitu sebagai ibu rumah tangga dan sebagai pekerja agar tidak semakin memperburuk konflik peran ganda yang dialaminya.

Hasil uji hipotesis 4 menunjukkan bahwa dukungan sosial memberi moderasi negatif namun tidak signifikan pada hubungan konflik peran ganda terhadap manajemen stress kerja karena nilai *p value* diperoleh $> 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa dukungan awal yang diterima oleh karyawan tidak cukup untuk memahami mekanisme psikologis yang menjelaskan hubungan diferensial antara stres dan kepuasan hidup karena pengalaman stres tidak dapat dihindari sepenuhnya. Dengan demikian dalam penelitian ini tidak terbukti adanya moderasi dukungan sosial pada hubungan konflik peran ganda dan manajemen stres kerja.

Implikasi hasil penelitian ini mengindikasikan dukungan sosial yang diterima oleh karyawan wanita di PT KS tidak cukup untuk memperkuat ataupun memperlemah hubungan konflik peran ganda dengan manajemen stress kerja. Dengan demikian hasil penelitian ini bertolak belakang dengan penelitian Faleel, *et al* (2012) yang sebelumnya pernah menunjukkan adanya moderasi dari dukungan sosial, karena persepsi dukungan sosial dapat menurunkan resiko terjadinya stres yang disebabkan konflik peran.

Moderasi Dukungan Sosial pada Hubungan Konflik Peran dan Kinerja Karyawan

Hasil uji hipotesis 5 menunjukkan bahwa dukungan sosial memberi moderasi negatif dan signifikan pada hubungan konflik peran ganda terhadap kinerja karyawan. Besarnya pengaruh moderasi ditunjukkan oleh *original sample* $-0,271$ yang artinya kehadiran dukungan sosial yang tinggi akan melemahkan pengaruh konflik peran ganda pada kinerja karyawan. Hasil uji hipotesis sebelumnya menunjukkan bahwa konflik peran ganda berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, yang mana apabila digabungkan dengan hasil hipotesis ini dapat dianalisa bahwa karyawan wanita di PT KS yang mengalami konflik peran ganda tinggi dan tadinya berupaya keras untuk dapat menyelesaikan pekerjaannya lebih cepat (kinerja lebih tinggi), setelah menerima dukungan sosial cenderung tidak lagi memiliki keinginan kuat untuk menyelesaikan pekerjaan lebih cepat (motivasi kerja yang menurun), karena dalam hal ini karyawan wanita merasa sudah terbantu sehingga pekerjaan pun akan dilakukan dengan intensitas seperti biasanya.

Hasil ini mengindikasikan dukungan yang hadir dari orang-orang terdekat seperti suami, pimpinan maupun rekan kerja dapat membuat karyawan wanita merasa lebih nyaman menjalankan peran ganda di rumah dan di kantor dengan sempurna. Penelitian ini sejalan dengan pendapat Khan dan Anhour (2011) yang menyatakan dukungan sosial menjadi strategi *copy* untuk menurunkan tingkat stres pada karyawan yang disebabkan oleh konflik peran.

Dalam penelitian lain yang dilakukan oleh Morimoto dan Shimada (2015) menunjukkan penggunaan yang lebih besar dari *coping* strategi dianggap sejalan dengan keyakinan sosial budaya terkait untuk menurunkan tekanan psikologis pada stres, sedangkan penggunaan yang lebih besar dari masalah-*focused coping* dianggap sejalan dengan

keyakinan sosial budaya terkait untuk menurunkan tekanan psikologis untuk stres interpersonal.

Dengan demikian hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian Lambert, *et al* (2016) yang menyatakan memberikan dukungan sosial seperti psikologis mendukung, bantuan, umpan balik, dan motivasi untuk para karyawan sangat berharga bagi karyawan. Sistem dukungan sosial dapat memberikan inovasi yang mengakibatkan karyawan lebih cepat mendapatkan solusi untuk masalah yang dihadapinya, sehingga pekerjaan menjadi lebih produktif dan menyenangkan meskipun harus melakukan dua peran yang berbeda (di rumah dan di kantor) sekaligus dalam satu waktu.

Mediasi Manajemen Stress Kerja pada Hubungan Konflik Peran Ganda dan Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil uji hipotesis diketahui bahwa konflik peran ganda dan manajemen stress kerja memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Begitu juga pengaruh konflik peran ganda terhadap manajemen stress kerja ditemukan berpengaruh positif. Hasil ini mengindikasikan bahwa karyawan wanita di PT KS yang mengalami konflik peran ganda dengan intensitas tinggi cenderung akan mengalami stress kerja yang tinggi. Seringnya konflik peran ganda dan stress kerja yang dialami oleh karyawan wanita di PT KS mendorong mereka untuk melakukan manajemen stress kerja yang baik agar masalah konflik peran maupun stress kerja yang dihadapi tidak menimbulkan dampak buruk bagi pekerjaan.

Kondisi ini didukung oleh hasil uji mediasi yang menyatakan bahwa manajemen stress kerja mampu memberikan pengaruh mediasi sebesar 66,5% pada hubungan konflik peran ganda dan kinerja karyawan. Artinya, karyawan dengan konflik peran yang tinggi secara otomatis akan melakukan pengelolaan stress kerja yang baik untuk membantunya tetap dapat menghasilkan kinerja yang maksimal. Hasil ini mengindikasikan bahwa karyawan di PT KS memiliki kemampuan yang baik dalam mengelola stress kerja sehingga tingginya konflik peran ganda yang dialami justru akan membuat mereka semakin baik dalam bekerja.

Simpulan

Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hipotesis 1 dinyatakan ditolak, karena konflik peran ganda ditemukan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan wanita di PT KS.
2. Hipotesis 2 dinyatakan diterima, karena konflik peran ganda terbukti berpengaruh positif terhadap manajemen stress kerja karyawan wanita di PT KS.
3. Hipotesis 3 dinyatakan diterima, karena manajemen stress kerja terbukti berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan wanita di PT KS.
4. Hipotesis 3 dinyatakan ditolak, karena dukungan sosial tidak ditemukan dapat memperkuat hubungan konflik peran ganda terhadap manajemen stress kerja karyawan wanita di PT KS.
5. Hipotesis 5 dinyatakan diterima, karena dukungan sosial terbukti dapat memperlemah hubungan konflik peran ganda terhadap kinerja karyawan wanita di PT KS.
6. Hasil pengujian mediasi membuktikan manajemen stress kerja mampu memediasi penuh (*full mediation*) pengaruh konflik peran ganda terhadap kinerja karyawan wanita di PT KS. Tingginya konflik peran ganda yang dialami mendorong karyawan untuk melakukan manajemen stress kerja yang baik sehingga tetap dapat menghasilkan kinerja yang maksimal.

Saran

Penelitian-penelitian selanjutnya diharapkan dapat menyajikan hasil penelitian yang lebih luas dan menyeluruh. Beberapa masukan yang dikemukakan oleh peneliti dapat dijadikan pedoman untuk melakukan penelitian selanjutnya sehubungan dengan pengaruh konflik peran ganda terhadap kinerja karyawan dengan variabel *intervening* manajemen stress kerja dan variabel moderasi dukungan sosial. Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan, maka dapat diberikan saran penelitian di antaranya sebagai berikut:

1. Hasil uji hipotesis menunjukkan konflik peran ganda berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, yang artinya semakin tinggi konflik peran ganda maka semakin tinggi kinerja karyawan. Begitu juga sebaliknya konflik peran ganda yang rendah menyebabkan kinerja karyawan yang rendah. Dengan demikian rendahnya kinerja karyawan yang dikemukakan pada fenomena bisnis dipengaruhi oleh rendahnya konflik peran ganda yang dialami oleh karyawan wanita di PT KS. Oleh karena itu disarankan untuk dapat meningkatkan indikator pada konflik peran yang masih rendah yaitu kestabilan emosi dalam menjalankan peran, agar di kemudian hari konflik peran ganda yang dialami wanita dapat lebih meningkatkan kinerjanya di pekerjaan.
2. Hasil uji hipotesis menunjukkan konflik peran ganda berpengaruh positif terhadap manajemen stress kerja karyawan. Oleh karena itu disarankan agar karyawan dengan konflik peran ganda yang tinggi dapat meningkatkan kemampuannya dalam mengelola stress kerja yang mungkin dialami dengan cara mensiasati waktu dan prioritas utama dalam pengaturan pekerjaan.
3. Manajemen stress kerja terbukti berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Oleh karena itu disarankan agar karyawan dapat memprediksi hal-hal yang akan memicu terjadi stress berlebih, sehingga dapat dilakukan antisipasi untuk dapat mengelola gejala-gejala yang ditimbulkan. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah dengan membuat *time schedule* pekerjaan yang didukung oleh pelatihan *time management* oleh perusahaan yang membuat karyawan tetap dapat menghasilkan kinerja yang maksimal.
4. Hasil uji hipotesis moderasi dukungan sosial pada hubungan konflik peran ganda dengan kinerja menunjukkan dukungan sosial cenderung memperlemah hubungan konflik peran ganda terhadap kinerja karyawan. Oleh karena itu dari hasil ini disarankan bagi karyawan wanita yang memiliki konflik peran ganda tinggi untuk dapat diberikan dukungan sosial secukupnya, sehingga tidak akan memperlemah hubungan positif antara konflik peran ganda dan kinerja.
5. Bagi penelitian selanjutnya, disarankan untuk dapat diteliti hubungan parsial dari dukungan sosial terhadap kinerja karyawan maupun manajemen stress kerja sehingga dapat diperoleh hasil penelitian yang lebih komprehensif.

Daftar Pustaka

- Almasitoh, U. 2011. Stres kerja ditinjau dari konflik peran ganda dan dukungan sosial pada perawat. *Jurnal Psikologi Islam* (8).
- Apollo & Andi Cahyadi. 2012. Konflik Peran Ganda Perempuan Menikah yang Bekerja Ditinjau dari Dukungan Sosial Keluarga dan Penyesuaian Diri. *Jurnal Ilmiah Psikologi*. Universitas Katolik Widya Mandala Madiun.
- Asfahyadin., Nofal., Taufik., Sabara., Rosmawati. 2017. The Influence of Work Family Conflict and Work Stress on Employee Performance. *International Journal of Management and Applied Science* Volume 3 Issue 2
- Bellavia, G & Frone, M. 2013. Work-family conflict. *Handbook of Work Stress*. Sage Publications: Thousand Oaks

- Cahyani dan Frianto. 2019. Peran Dukungan Sosial Terhadap Stres Kerja Sebagai Peningkatan Kinerja Karyawan. *Jurnal Ilmu Manajemen* Vol 7 No 3
- Canu, S. 2012. The relationship between occupational stress, job satisfaction, and work family conflict among employees of different profession. Script. Department of Psychology, DBS School of Arts
- Efeoglu dan Ozcan. 2013. Work-Family Conflict and Its Association with Job Performance and Family Satisfaction among Physicians. *Australian Journal of Basic and Applied Sciences* 7(7):43-48
- Faleel, S., Tam, C., Lee, T., Har, W., & Foo, Y. 2012. Stress, perceived social support, coping capability and depression: A study of local and foreign students in the malaysian context. *International Journal of Social and Human Sciences*, 6, 8-14.
- Fathoni, Abdurrahmat. 2014. *Organisasi dan Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rineka Cipta
- Ferdinand, Augusty. 2017. *Metode Penelitian Manajemen Untuk Skripsi, Tesis dan Disertasi*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Flinchbaugh, Carol; Luth, Matthew T.; Li, Pingshu, 2015, A challenge or a hindrance? Understanding the effects of stressors and thriving on life satisfaction. *International Journal of Stress Management*, Vol 22 (4)
- Geroda dan Puspitasari. 2017. The Impact of Work-Family Conflict Toward Job Performance –The Case of External Auditor. 3rd Accounting Bussines Conference.
- Ghozali, Imam dan Hengky Latan. 2014. *Partial Least Squares: Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Halbesleben, J. 2010. Spousal support and coping among married coworker: Merging the transaction stress and conversation of resouces models. *International Journal of Stres Management*, 17(4).
- Hersey, P & Blanchard, K. H, 2014, *The Management of Organizational Behavior*, 4 th ed. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall
- Jamadin, Mohammad., Sharkawi dan Noordin., 2015. Work - Family Conflict and Stress: Evidence from Malaysia. *Journal of Economics, Business and Management*, Vol. 3, No. 2
- Julvia, Cristine. 2016. Pengaruh Stres Kerja Dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis*, Vol. 16, No. 1
- Juwita dan Arintika. 2018. Dampak Konflik Peran Terhadap Stres dan Kepuasan Kerja Karyawan PT. Jombang Intermedia Pers (Jawa Pos Radar Jombang). *Jurnal Manajemen Indonesia* (Vol. 18(2)
- Khan, A., & Achour, M. 2011. Social support and religiosity as coping strategies for reducing job stress. *International Conference on Business and Economics Research*, 1. IACSIT Press, Kuala Lumpur, Malaysia.
- Kinnunen, Ulla; Rantanen, Johanna; de Bloom, Jessica; Mauno, Saija; Feldt, Taru; Korpela, Kalevi, 2016, The role of work–nonwork boundary management in work stress recovery. *International Journal of Stress Management*, Vol 23(2)
- Kusumawardani., Suprayitno dan Utami. 2014. Pengaruh Konflik Peran, Konflik Pekerjaan-Keluarga Dan Pekerjaan Berlebih Terhadap Kinerja Karyawan PT Air Mancur di Wonogiri. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan* Vol. 14, No. 2
- Lambert., Minor & Hougan. 2016. Social support’s relationship to correctional staff job stress, job involvement, job satisfaction, and organizational commitment. *Psychology The Social Science Journa*

- Lukman. 2017. Manajemen Stres Kerja Pengusaha Untuk Meningkatkan Kinerja Perusahaandi Industri Batik Laweyan Surakarta. Universitas Muhamadiyah Surakarta Volume 2, Nomor 1
- Majekodunmi, Adala. 2017. Work-family-conflict and Family-Work-Conflict as Correlates of Job Performance Among Working Mothers: Implications for Industrial Social Workers. African Journal of Social Work Vol 7 No 1
- Mashara, Suci Larasati. 2016. Pengaruh Konflik Peran Ganda (Work Family Conflict) dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Wanita di PT Pos Indonesia (Persero) Bandung Pada Divisi Sub Direktorat SDM. Prosiding Manajemen Vol 3 No 2
- Morimoto, Hiroshi; Shimada, Hironori, 2015, The relationship between psychological distress and coping strategies: Their perceived acceptability within a socio-cultural context of employment, and the motivation behind their choices. International Journal of Stress Management, Vol 22(2),
- Olaimat, Daifallah. 2017. The Moderating Effect of Organizational Support on the Relationship between Job Stress and Employee Performance. European Journal of Business and Management
- Putri, S. 2011. Hubungan dukungan sosial terhadap stres kerja pada karyawan balai besar wilayah sungai pemali juana semarang. Jurnal Ilmiah Informatika 2(1)
- Riana., Wiagustini., Dwijayanti dan Rihayana. 2018. Managing Work-Family Conflict and Work Stress through Job Satisfaction and Its Impact on Employee Performance. Jurnal Teknik Industri, Vol. 20, No. 2,
- Rusinta., Harsono., Maryati. 2013. Pengaruh Konflik Peran Ganda Terhadap Kinerja Pegawai Wanita Dengan Stres Kerja Sebagai Variabel Pemediasi Di Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Kabupaten Kulon Progo. Jurnal Ilmiah Universitas Muhamadiyah Yogyakarta Vol. IV No.1
- Sarafino, Edward & Smith. 2011. Health psychology: biopsychosocial interaction. New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Satoto dan Ayuningtyas. 2016. Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pariwisata Dan Kebudayaan Provinsi Jawa Barat. e-Proceeding of Management: Vol.3, No.3 Universitas Telkom
- Shein & Chen. 2012. Sources of Work-Family Conflict: a Sino-US Comparison of The Effect Of Work and Family Demands. Academy Management Journal, Vol 43, No.1, 24-150
- Siahaan, Elisabeth. 2018. Evaluating The Effect of Work-Family Conflict and Emotional Intelligence in Workplace: Review to Increase Employee's Performance. IOP Conference Series Earth and Environmental Science 126(1):012100
- Somroo., Breitenecker., Shah. 2018. Relation of work-life balance, work-family conflict, and family-work conflict with the employee performance-moderating role of job satisfaction. South Asian Journal of Business Studies Volume 7 Issue 1
- Szabo, Agnes; Ward, Colleen; Jose, Paul E., 2016, Uprooting stress, coping, and anxiety: A longitudinal study of international students. International Journal of Stress Management, Vol 23(2)
- Triyono dan Prayitno. 2017. Pengaruh Konflik Peran Dan Ambiguitas Peran Terhadap Stres Kerja Dan Kinerja Pegawai Dinas Penerangan Jalan Dan Pengelolaan Reklame Kota Semarang. Jurnal Penelitian Ekonomi dan Bisnis, 2 (2)
- Warokka, Ari and Ika Febrilia. 2015. Work-Family Conflict and Job Performance: Lesson from a Southeast Asian Emerging Market. Journal of Southeast Asian Research Vol. 2015 DOI: 10.5171/2015.420802

- Widarta. 2019. Pengaruh Stres Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Operator Pddikti di Lldikti Wilayah V Yogyakarta. Jurnal Perilaku dan Strategi Bisnis Vol.7 No.2 Universitas Mercubuana.
- Wirakristama. 2014. Analisis Pengaruh Konflik Peran Ganda (Work Family Conflict) Terhadap Kinerja Karyawan Wanita pada PT Nyonya Meneer Semarang dengan Stres Kerja Sebagai Variabel Intervening. Jurnal Universitas Diponegoro
- Yadav dan Sikarwar. 2018. Job Stress, Stress Management And Employee Performance: Case Of Bank Employees. Shri Param Hans Education & Research Foundation Trust