BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Stres Kerja (Variabel Y)

1. Definis Stress Kerja

Lazarus dan Launier (1978) stres adalah situasi yang terjadi akibat tuntutan lingkungan melebihi kemampuan yang dimiliki oleh individu yang bersangkutan dan dampaknya dapat mempengaruhi lingkungan sekitarnya. Rice (1992) Stres atau ketegangan timbul sebagai suatu hasil ketidak seimbangan antara persepsi orang tersebut mengenai tuntutan yang dihadapinya dan persepsinya mengenai kemampuannya untuk menanggulangi tuntutan tersebut.

Dalam hubungannya dengan pekerjaan, setiap orang pernah mengalami stress. Adakalanya stress yang dialami seseorang itu adalah kecil dan hampir tak berarti, namun bagi yang lainnya dianggap sangat mengganggu dan berlanjut dalam waktu yang relative lama (Efendi, 2001). Pekerjaan dapat menimbulkan stress karena pekerjaan memainkan peran yang sangat penting dalam kehidupan manusia (Dawis, dkk, 1990). Lingkungan kerja, sebagaimana lingkungan-lingkungan lainnya, menuntut adanya penyesuaian diri dari individu yang menempatinya. Oleh karena itu, individu akan memiliki kemungkinan untuk mengalami suatu keadaan stress dalam lingkungan kerja (Rice, 1992).

Behr & Newman (dalam Rice, 1999) stres kerja adalah kondisi dimana pekerjaan naik turun sehingga para pekerja melakukan aktifitas yang sama. Interaksi

dan kondisi kerja tersebut akan mempengaruhi perubahan fungsi fisik dan psikologis dari seorang pekerja.

Cooper (dalam Rice, 1999) mengemukakan bahwa stres kerja adalah ketidakmampuan untuk memahami atau menghadapi tekanan, dimana tingkat stres setiap individu berbeda-beda dan bereaksi sesuai perubahan lingkungan atau keadaan. Rice (1992), seseorang dapat mengalami stres kerja jika:

- a. Urusan stres yang dialami seseorang melibatkan juga pihak organisasi atau perusahaan tempat individu bekerja. Namun penyebabnya tidak hanya di dalam perusahaan, karena masalah rumah tangga yang terbawa ke dalam pekerjaan dan masalah pekerjaan yang terbawa ke dalam urusan rumah tangga dapat juga menjadi penyebab stres kerja.
- b. Mengakibatkan dampak negatif bagi individu dan juga perusahaan. Oleh karena itu diperlukan kerjasama antara kedua belah pihak untuk menyelesaikan persoalan stress tersebut.

Beehr dan Newman (dalam Rice, 1999) telah memeriksa sejumlah penelitian tentang stres kerja dan dirangkumkan ke dalam 3 tipe dari hal negatif individu terhadap stres kerja yaitu gejala fisik, gejala psikologis, dan gejala perilaku.

- 2. Gejala stress kerja
- a. Gejala Fisik Dari Stres Kerja

Yang termasuk dalam gejala-gejala fisik yaitu :

1) Meningkatnya detak jantung dan tekanan darah

- 2) Meningkatnya sekresi adrenalin dan non-adrenalin
- 3) Timbulnya gangguan perut
- 4) Kelelahan fisik
- 5) Kematian
- 6) Timbulnya penyakit kardiovaskuler
- 7) Ketegangan otot
- 8) Keringat berlebihan
- 9) Gangguan kulit
- 10) Sakit kepala
- 11) Kanker
- 12) Gangguan tidur

Salah satu masalah yang membuat hubungan antara pekerjaan, stres, kesehatan adalah beberapa wanita yang bekerja membawa masalah kesehatan fisiknya ke dalam pekerjaan. Hal ini bisa berhubungan dengan perilaku yang berisiko tinggi pada lingkungan sosial. Kondisi tempat kerja bisa memperberat masalah kesehatan, walaupun hal ini membuat lebih nyata tetapi pekerjaanlah yang berindikasi besar pada masalah kesehatan.

b. Gejala Psikologis Dari Stres Kerja

Yang termasuk dalam gejala-gejala psikologis yaitu :

- 1) Ketegangan, kecemasan, kebingungan, dan mudah tersinggung
- 2) Perasaan frustasi, marah, dan kesal

- 3) Emosi yang menjadi sensitif dan hiperaktif
- 4) Perasaan tertekan
- 5) Kemampuan berkomunikasi efektif menjadi kurang
- 6) Menarik diri dan depresi
- 7) Perasaan terisolir dan terasing
- 8) Kebosanan dan ketidakpuasan dalam bekerja
- 9) Kelelahan mental dan menurunnya fungsi intelektual
- 10) Menurunnya harga diri

Kemungkinan besar prediksi efek stres kerja adalah ketidakpuasan pekerjaan.Ketika hal ini muncul, seseorang merasa kurang termotivasi untuk bekerja, tidak bekerja dengan baik, atau tidak melanjutkan pekerjaan. Gejala- gejala ini muncul pada tahapan yang berbeda di dalam perjalanan dari pekerjaan tersebut, dan bervariasi antara satu orang dengan yang lainnya.

c. Gejala Perilaku Dari Stres Kerja

Yang termasuk dalam gejala-gejala perilaku yaitu:

- 1) Bermalas-malasan dan menghindari pekerjaan
- 2) Kinerja dan produktivitas menurun
- 3) Meningkatnya penggunaan alkohol dan obat-obat terlarang
- 4) Melakukan sabotase pada pekerjaan
- 5) Makan berlebihan sebagai pelarian yang bisa mengakibatkan obesitas

- 6) Mengurangi makan sebagai perilaku menarik diri dan berkombinasi dengan depresi.
- 7) Kehilangan selera makan dan menurunnya berat badan secara tiba-tiba
- 8) Meningkatnya perilaku yang berisiko tinggi
- 9) Agresif, brutal, dan mencuri
- 10) Hubungan yang tidak harmonis dengan keluarga dan teman
- 11) Kecenderungan melakukan bunuh diri.

Uraian di atas menunjukkan bahwa gejala stres kerja merupakan gejala yang kompleks, yang meliputi kondisi fisik, psikologis, maupun perilaku. Namun demikian gejala tersebut tidak muncul bersamaan waktunya pada seseorang, kemunculannya bersifat kumulatif, yang sebenarnya telah terjadi dalam waktu yang cukup lama, hanya saja tidak terdeteksi jika tidak menunjukkan perilaku tertentu.

Cooper (dalam Rice, 1999) mengidentifikasikan sumber-sumber stres kerja sebagai berikut :

a. Kondisi pekerjaan

Kondisi pekerjaan meliputi:

- 1) Lingkungan kerja. Kondisi kerja yang buruk berpotensi menjadi penyebab karyawan mudah jatuh sakit, mudah stres, sulit berkonsentrasi, dan menurunnya produktivitas kerja.
- 2) *Overload*, dapat dibedakan secara kuantitatif dan kualititatif. Dikatakan *overload* secara kuantitatif jika banyaknya pekerjaan yang ditargetkan melebihi kapasitas karyawan tersebut. Akibatnya karyawan tersebut mudah lelah dan berada dalam

"tegangan tinggi". *Overload* secara kualitatif bila pekerjaan tersebut sangat kompleks dan sulit, sehingga menyita kemampuan teknis dan kognitif karyawan.

- 3) *Deprivational stress*, yaitu kondisi pekerjaan yang tidak lagi menantang, atau tidak lagi menarik bagi karyawan. Biasanya keluhan yang muncul adalah kebosanan, ketidakpuasan, atau pekerjaan tersebut kurang mengandung unsur sosial (kurangnya komunikasi sosial).
- 4) Pekerjaan beresiko tinggi. Jenis pekerjaan yang beresiko tinggi, atau berbahaya bagi keselamatan, misalnya pekerjaan di pertambangan minyak lepas pantai, tentara, dan pemadam kebakaran, berpotensi menimbulkan stres kerja karena mereka setiap saat dihadapkan pada kemungkinan terjadinya kecelakaan.

b. Stres karena peran

Sebagian besar karyawan yang bekerja di perusahaan yang sangat besar, khususnya para wanita yang bekerja dikabarkan sebagai pihak yang mengalami stres lebih tinggi dibandingkan dengan pria. Masalahnya, wanita bekerja ini menghadapi konflik peran sebagai wanita karir sekaligus ibu rumah tangga. Terutama dalam alam kebudayaan Indonesia, wanita sangat dituntut perannya sebagai ibu rumah tangga yang baik dan benar sehingga banyak wanita karir yang merasa bersalah ketika harus bekerja. Perasaan bersalah ditambah dengan tuntutan dari dua sisi, yaitu pekerjaan dan ekonomi rumah tangga, sangat berpotensi menyebabkan wanita bekerja mengalami stres.

c. Faktor interpersonal

Hubungan interpersonal di tempat kerja merupakan hal yang sangat penting di tempat kerja. Dukungan dari sesam pekerja, manajemen, keluarga, dan teman-teman diyakini dapat menghambat timbulnya stres. Dengan demikian perlu ada kepedulian pihak manajemen pada karyawannya agar selalu tercipta hubungan yang harmonis.

d. Pengembangan karir

Karyawan biasanya mempunyai berbagai harapan dalam kehidupan karir kerjanya, yang ditujukan pada pencapaian prestasi dan pemenuhan kebutuhan untuk mengaktualisasikan diri. Apabila perusahaan tidak dapat memenuhi kebutuhan karyawan untuk berkarir, misalnya sistem promosi yang tidak jelas, kesempatan untuk meningkatkan penghasilan tidak ada, karyawan akan merasa kehilangan harapan, tumbuh perasaan ketidakpastian yang dapat menimbulkan perilaku stres.

e. Struktur Organisasi

Struktur organisasi berpotensi menimbulkan stres apabila diberlakukan secara kaku, pihak manajemen kurang mempedulikan inisiatif karyawan, tidak melibatkan karyawan dalam proses pengambilan keputusan, dan tidak adanya dukungan bagi kreativitas karyawan.

f. Tampilan rumah-pekerjaan

Ketika pekerjaan berjalan dengan lancar, tekanan yang ada di rumah cenderung bias dihilangkan. Bagi kebanyakan orang, rumah sebagai tempat untuk bersantai, mengumpulkan dan membangun kembali kekuatan yang hilang. Tetapi, ketika keheningan terganggu, bisa karena pekerjaan atau konflik di rumah, efek dari stres cenderung meningkat.

B. Konflik Peran Ganda (Variabel X)

1. Pegertian Konflik

Pada hakekatnya konflik dapa didefinisikan sebagai segala macam interaksi pertentangan antara dua atau lebih pihak. Konflik organisasi yaitu ketidaksetujuan antara dua pihak atau lebih organisasi yang muncul kaena mereka harus menggunakan sumber daya yang langka secara bersama-sama dan karena mereka mempunyai perbedaan status, tujuan, nilai-nilai dan persepsi yang berbeda (Nelson & Quick, 2010).

James. A.F Stoner dan Charles Wanker mengkategorikan lima macam jenis konflik yang muncul dalam kehidupan organisasi tertentu, yaitu konflik intrapersonal, konflik interpersonal, konflik antar individu dan kelompok. Konflik antar kelompok dan konflik antar organisasi (Nelson & Quick, 2010).

- a. Konflik intrapersonal (konflik di dalam diri individu), adalah konflik seseorang dengan dirinya sendiri. Konflik tersebut terjadi bila pada waktu yang sama seseorang memiliki dua keinginan yang tidak mungkin dipenuhi sekaligus.
- b. Konflik interpersonal (konflik antara individu-individu di dalam organisasi yang sama), adalah pertentangan kepentingan atau keinginan. Hal ini sering terjadi antara dua orang yang berbeda status, jabatan , bidang kerja dan lainlain.

- c. Konflik antara individu dan kelompok. Konflik ini berhubungan dengan cara para individu menghadapi tekanan-tekanan untuk mencapai onformitas, yang ditekankan kepada mereka oleh kelompok kera mereka.
- d. Konflik antar kelompok. Konflik ini merupakan tipe konflik yang banyak terjadi di dalam organisasi, karena tiap kelompok dalam organisasi mempunyai kepentingan dan tujuan yang berbeda dan antar kelompok sendiri menginginkan segala kepentingan dan tujuannya dapat tercapai dengan baik walaupun harus berbenturan dengan kelompok lainnya.
- e. Konflik antar organisasi. Pada konflik ini terjadi sebuah pertentangan persaingan yang dapat menyebabkan timbulnya pengembangan produk-produk baru, teknologi dan jasa. Harga-harga lebih rendah dan penggunaan sumber daya lebih efisien.

Wanita bekerja pada umumnya mengalami konflik peran yang di akibatkan oleh adanya dua peran yang secara bersamaan menuntut adanya sebuah usaha maksimal atau totalitas dalam menjalankannya. Konflik peran yang dialami oleh wanita bekerja bila dikaitkan oleh perannya sebagai karyawan dan sebagai ibu rumah tanggga akan membawa individu tersebut dalam kondisi yang dilematis dimana wanita tersebut dituntut untuk dapat menjalankan dengan baik dua peran sekaligus atau dikenal dengan istilah peran ganda. Peran ganda inilah yang dapat menjadi sebuah faktor yang dapat menyebabkan terjadinya stress kerja pada karyawan khususnya karyawan wanita yang telah menikah.

2. Pengertian Konflik Peran Ganda

Irwanto (1991) mengemukakan bahwa yang maksud dari konflik adalah beberapa kebutuhan yang muncul secara bersamaan. Baron & Byrne (2009) peran adalah suatu set perilaku yang diharapkan dilakukan oleh individu yang memiliki posisi spesifik dalam suatu kelompok. Kartini (1994) peran ganda adalah peranan perempuan dalam dua bentuk, yaitu perempuan yang berperan di bidang domestik dan perempuan karier, yang dimaksud dengan tugas domestik adalah perempuan yang hanya bekerja di rumah saja sebagai istri yang setia. Sedangkan yang dimaksud dengan perempuan karier adalah apabila ia bekerja di luar, maupun bekerja secara profesional karena ilmu yang didapat atau karena keterampilannya.

Kahn dkk (dalam Greenhaus & Beutell, 1985) konflik peran ganda adalah bentuk dari konflik antar peran yang mana tekanan peran dari pekerjaan dan keluarga bertentangan. Greenhaus & Beutell (1985) mendefinisikan konflik peran ganda sebagai sebuah bentuk dari konflik antar peran dimana tekanan dari peran dalam pekerjaan dan keluarga saling bertentangan, yaitu menjalankan peran dalam pekerjaan menjadi lebih sulit karena juga menjalankan peran dalam keluarga, begitu juga sebaliknya, menjalankan peran dalam keluarga menjadi lebih sulit karena juga menjalankan peran dalam pekerjaan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Yang, Chen, Choi, & Zou, (2000) mengidentifikasikan tiga jenis work-family conflict, yaitu:

1. *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).

Indikatornya adalah:

- a. Kurang bahkan tidak adanya waktu untuk keluarga
- b. Tidak ada waktu untuk kehidupan bermasyarakat
- c. Penggunaan hari libur untuk bekerja
- 2. *Strain-based conflict*. Terjadi pada saat tekanan dari salah satu peran mempengaruhi kinerja peran yang lainnya.

Indikatornya adalah:

- a. Permasalahan dalam keluarga mempengaruhi waktu untuk bekerja
- b. Permasalahan dalam keluarga mempengaruhi produktivitas dalam bekerja
- c. Tuntutan pekerjaan mempengaruhi kehidupan keluarga
- d. Terjadi keluhan dari anggota keluarga akibat dari pekerjaan.

- 3. Behavior-based conflict. Berhubungan dengan ketidaksesuaian antara pola perilaku dengan yang diinginkan oleh kedua bagian (pekerjaan atau keluarga). Indikatornya adalah:
- a. Keluarga merasa tidak mendapat dukungan dari peran sebagai ibu rumah tangga dan seorang istri
- b. Sering merasa lelah setelah pulang bekerja

Greenhaus & Beutell (1985) konflik peran ganda memiliki sifat yang bidirectional dan multidimensi. Adapun bidirectional yang dimaksud terdiri dari:

a. Work-family conflict yaitu konflik yang muncul karena tanggungjawab pekerjaan yang mengganggu tanggungjawab terhadap keluarga.

Konflik pekerjaan-keluarga (work Family Conflict) biasanya terjadi ketika sesorang berusaha memenuhi tuntutan peran dalam pekerjaan, dan usaha tersebut dipengaruhi oleh kemampuan orang yang bersangkutan untuk memenuhi tuntutan keluarganya atau sebaliknya, dimana 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 sangat terbatas sedangkan tuntutan keluarga berhubungan dengan waktu yang dibutuhkan untuk menangani tugas-tugas rumah tangga.

b. *Family-work conflict* yaitu konflik yang muncul karena tanggung-jawab terhadap keluarga mengganggu tanggung jawab terhadap pekerjaan.

Greenhaus & Beutell (1985) multidimensi dari konflik peran ganda dapat muncul dari masing-masing *direction* dimana antara keduanya baik itu *work family conflict* maupun *family work conflict* memiliki masing-masing 3 dimensi yaitu:

a. Time Based Conflict

Yang dimaksud dengan *time based conflict* adalah konflik yang terjadi karena waktu yang digunakan untuk memenuhi satu peran tidak dapat digunakan untuk memenuhi peran lainnya, artinya pada saat yang bersamaan seorang yang mengalami konflik peran ganda tidak akan bisa melakukan dua atau lebih peran sekaligus. Tuntutan waktu ini dapat terjadi tergantung dari alokasi waktu kerja dan kegiatan keluarga yang dipilih berdasarkan preferensi dan nilai yang dimiliki individu.

Peran ganda mungkin dapat menyulitkan dan seolah berlomba mendapatkan waktu seseorang. Waktu yang dihabiskan dalam satu peran secara umum tak bisa di curahkan kepada aktivitas dalam peran lainnya. *Time based conflict* memiliki 2 bentuk; (a) tuntutan waktu dari peran yang satu membuat individu secara fisik tidak dapat memenuhi ekspektasi dari peran yang lain; (b) adanya tuntutan waktu, dapat menyebabkan individu terokupasi dengan peran yang satu, pada saat seharusnya individu mencoba memenuhi tuntutan peran yang lain (Bartolome & Evans, dalam Greenhaus & Beutell, 1985).

Dalam dimensi ini sumber konflik terbagi menjadi dua:

1. Sumber konflik yang berasal dari pekerjaan.

Konflik pekerjaan – keluarga berhubungan positif dengan jumlah jam kerja dalam setiap minggunya (Burke dkk, Keith & Schaf, Plect dkk, dalam Greenhaus & Beutell, 1985) dan jumlah jam perjalanan pulang – pergi rumah ke tempat kerja dalam setiap minggunya (Bohen & Viveros-Long, dalam Greenhaus & Beutell, 1985). Konflik pekerjaan – keluarga juga memiliki hubungan yang positif dengan jumlah dan frekuensi lembur serta adanya ketidak teraturan dalam pengaturan jam kerja (Pleck dkk, dalam Greenhaus & Beutell, 1985). Jadwal kerja yang tidak fleksibel juga akan menimbulkan konflik pekerjaan – keluarga (Pleck dkk, dalam Greenhaus & Beutell, 1985). Khususnya pada ibu bekerja yang memiliki tanggung jawab mengurus anak.

2. Sumber konflik yang berasal dari keluarga.

Karakteristik peran keluarga yang mengharuskan seseorang menghabiskan sebagian besar dari waktunya dalam aktivitas keluarga dapat menghasilkan konflik pekerjaan – keluarga. Sependapat dengan itu, Herman & Gyllstrom (dalam Greenhaus & Beutell, 1985) menemukan bahwa orang-orang yang menikah lebih banyak mengalami konflikpekerjaan – keluarga dibandingkan dengan mereka yang tidak menikah. Selanjutnya, dapat diperkirakan bahwa mereka yang memiliki anak akan mengalami konflik pekerjaan – keluarga yag lebih besar ketimbang mereka yang belum memiliki anak. Tanggung jawab yang besar dalam perkembangan anak mungkin akan menjadi konstributor yang besar bagi konflik pekerjaan – keluarga (Bohen & Viveros-Long, dalam Greenhaus & Beutell, 1985).

Sejumlah studi menunjukan bahwa orang tua dari anak yang masih kecil (usia prasekolah) merasakan konflik yang lebih besar daripada orang tua yang memiliki anak relatif sudah lebih besar (Greenhaus & Beutell, Greenhaus & Kopelman, Pleck dkk, dalam Greenhaus & Beutell, 1985). Keluarga yang besar yang diasumsikan memiliki lebih banyak tuntutan daripada keluarga kecil, memiliki hubungan yang positif dengan tingginya tingkat konflik pekerjaan – keluarga (Cartwright, Keith & Schefer, dalam Greenhaus & Beutell, 1985).

Kesimpulannya, jadwal kerja, orientasi kerja, pernikahan, anak – anak, dan polapekerjaan pasangan seluruhnya mungkin menghasilkan tekanan untuk berpartisipasi secara luas dalam peran pekerjaan atau peran keluarga. Konflik dialami ketika tekanan – tekanan waktu ini tidak kompetibel dengan tuntutan domain peran lain.

b. Strain Based Conflict

Yang dimaksud dengan *strain based conflict* yaitu ketegangan yang dihasilkan oleh salah satu peran membuat seseorang sulit untuk memenuhi tuntutan peran yang lain. Ketegangan yang ditimbulkan akan mempengaruhi kualitas hidup secara keseluruhan. Ketegangan peran ini termasuk stres, tekanan darah meningkat, kecemasan, cepat marah, dan sakit kepala.

Strain based conflict muncul saat ketegangan yang diakibatkan dari menjalankan peran yang satu, mempengaruhi performa individu di perannya yang lain. Peran – peran tersebut menjadi bertentangan karena ketegangan akibat peran yang satu membuat individu lebih sulit memenuhi tuntutan perannya yang lain.

Dalam dimensi ini sumber konflik terbagi menjadi dua:

1. Sumber konflik yang berasal dari pekerjaan.

Peran dalam pekerjaan yang tidak jelas (ambigu) dan atau konflik dalam peran di pekerjaan memiliki hubungan yang positif dengan konlik pekerjaan – keluarga (Jones & Butler, Kopelman dkk, dalam Greenhaus & Beutell, 1985). Kurangnya dukungan dari atasan juga menyebabkan tingginya konflik peran pekerjaan (Jones & Butler, dalam Greenhaus & Beutell, 1985). Stresor yang berasal dari pekerjaan seperti budaya kerja yang berubah – ubah, stres dalam komunikasi dan konsentrasi yang dibutuhkan dalam menajalankan pekerjaan, menurut Bruke dkk (dalam Greenhaus & Beutell, 1985) memiliki hubungan yang positif dengan konflik pekerjaan – keluarga. Selain itu, penggunaan sebagian besar waktu untuk melakukan salah satu peran juga dapat mengakibatkan ketegangan. Seperti, jam kerja yang panjang dan tidak fleksibel, serta adanya kerja lembur dapat menyebabkan *time based conflict* begitu juga *strain based conflict*. Walaupun keduanya merupakan konsep yang berbeda, namun ada beberapa sumber konflik yang dapat digolongkan kepada kedua dimensi konflik tersebut.

2. Sumber konflik yang berasal dari keluarga.

Bagi mereka yang mempunyai pasangan yang mendukung dapat mengurangi tingkat konflik pekerjaan – keluarga (Holahan & Gilbert, dalam Greenhaus & Beutell, 1985). Menurut Beutell & Greenhaus (dalam Greenhaus & Beutell, 1985) perempuan yang memiliki orientasi karier yang berbeda dengan suaminya, merasakan tingkatan konflik antar peran yang lebih tinggi. Besar kemungkinan perbedaan pasangan dalam

keyakinan – keyakinan fundamental dapat melemahkan sistem dukungan mutual dan dapat menghasilkan stres.

Kesimpulannya, ketegangan, konflik, atau kurangnya dukungan dari keluarga dapat menyebabkan konflik pekerjaan – keluarga. Sedangkan pada domain pekerjaan, karakteristik peran keluarga yang menghasilkan komitmen waktu ekstensi juga dapat secara langsung atau tidak langsung memberikan ketegangan.

c. Behaviour Based Conflict

Yang dimaksud dengan *behaviour based conflict* adalah konflik yang muncul ketika suatu tingkah laku efektif untuk satu peran namun tidak efektif digunakan untuk peran yang lain. Ketidak efektifan tingkah laku ini dapat disebabkan oleh kurangnya kesadaran individu akan akibat dari tingkah lakunya kepada orang lain.

Atau perilaku – perilaku yang diharapkan muncul pada saat menjalankan peran yang satu kadang bertentangan dengan ekspektasi dari peran yang lain. Misalnya seorang ibu yang diharapkan menekankan perilaku yang tegas, stabil secara emosional dan objektif (Schein, dalam Greenhaus & Beutell, 1985), diharapkan oleh anggota keluarganya untuk berperilaku hangat, penuh kasih sayang, emosional dan peka saat berinteraksi dengan mereka.

1. Sumber konflik yang berasal dari pekerjaan.

Sumber konflik yang berasal dari pekerjaan adalah work ambiguity dan work involvement. Yang dimaksud dengan work involvement adalah sebuah konsep yang menjelaskan tentang respon psikologis individu tentang perannya dalam pekerjaan serta tingkatan dimana individu secara psikologis mengidentifikasikan dirinya dengan

pekerjaannya, dan pentingnya pekerjaan tersebut terhadap gambaran dan konsep dirinya (Lodahl & Kehner, 1965, Yogev & Brett, 1985, dalam Duxburry & Higgins, 1991)

2. Sumber konflik yang berasal dari keluarga.

Sumber konflik dari keluarga misalnya adalah peran yang membingungkan di dalam keluarga (ambigu), konflik intra keluarga, dukungan sosial dan *family role involvement* (Carlson, Kecmar, & Williams, 2000, dalam Greenhaus & Beutell, 1985). *Family role involvement* adalah sebuah konsep yang menjelaskan tentang tingkatan dimana individu secara psikologis mengidentfikasikan dirinya dengan peran – peran dalam keluarga, pentingnya keluarga terhadap konsep diri dan gambaran dirinya serta komitmen individu terhadap peran – peran dalam keluarga (Yogev & Brett, 1985 dalam Duxburry & Higgins, 1991).

Faktor pemicu munculnya konflik peran ganda dapat bersumber dari domain tempat kerja dan keluarga. Tekanan-tekanan tersebut berhubungan positif dengan konflik pekerjaan-keluarga. Tekanan pekerjaan meliputi beban pekerjaan, kurang diberi otonomi dan kerancuan peran (Frone, Russel, Cooper. 1992). Sedangkan tekanan dari domain keluarga menggambarkan individu yang berperan sebagaiorangtua dan pasangan suamiisteri. Kedua peran tersebut mengarah pada kualitas peran masing-masing yaitu hubungan antara orangtua-anak dan hubungan suami-isteri.

Menurut Patrrice L. Esson (Esson, 2004). Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi konflik peran ganda, yaitu :

- 1. *Time pressure*, semakin banyak waktu yang digunakan untk bekerja, maka semakin sedikit waktu untuk keluarga.
- 2. *Family size and support*, semakin banyak anggota keluarga maka semakin besar kemungkinan terjadinya konflik, namun di sisi lain akan semakin banyak dukungan dari keluarga yang dapat meminimalkan terjadinya konflik.
- 3. *Job satisfaction*, semakin tinggi kepuasan kerja maka konflik yang dirasakan akan semakin sedikit.
- 4. *Marital and Life satisfaction*, semakin tinggi tuntutan akan perkawinan maka akan dapat memicu konsekuensi negatif akan karir, demikian juga sebaliknya.

3. Strategi menangani konflik peran ganda

konflik peran ganda dalam kehidupan dapat dicegah sehingga dampak yang ditimbulkan tidak terlalu besar. Penanganan konflik peran ganda perlu dilakukan baik dari pihak individu maupun pihak perusahaan tempat individu tersebut bekerja. Strategi yang dapat diterapkan untuk menangani konflik peran ganda adalah :

1. Strategi individu

Terdapat strategi yang dapat dilakukan oleh individu atau karyawan itu sendiri, salah satunya yaitu manajemen waktu. Manajemen waktu adalah startegi pentinga yang perlu diterapkan oelh para wanita bekerja untuk dapat mengoptimalkan perannya sebagai ibu rumah tangga, isteri dan sekaligus karyawati.

2. Strategi perusahaan

Terdapat beberapa strategi untuk perusahaan dalam menghadapi masalah konflik peran ganda, yaitu (Nelson & Quick, 2010) :

- a. Waktu kerja yang fleksibel
- b. Terdapat jadwal kerja alternatif
- c. Terdapat fasilitas tempat penitipan anak
- d. Kebijakan ijin keluarga
- e. Job sharing

C. Hubungan antara konflik peran ganda dengan stress kerja

Menurut Atkinson (dalam Smet, 1996) stres adalah suatu kondisi yang terjadi apabila individu dihadapkan pada kejadian yang dirasakan sebagai ancaman terhadap kesejahteraan fisik maupun psikologis, serta ada ketidakpastian akan kemampuan diri untuk menghadapi strees tersebut.

Davis dan Newstrom (1996) menyatakan stres sebagai bentuk kondisi yang mempengaruhi emosi, pikiran, dan kondisi fisik seseorang. Stres menurut Sarafino (1997) merupakan kondisi yang disebabkan oleh tututan situasi yang ada, tidak sesuai dengan sumber-sumber daya sistem biologis, psikologis dan sistem sosial yang bersangkutan.

Stres kerja pada karyawan perempuan adalah tanggapan seorang perempuan terhadap suatu kondisi atau kejadian yang muncul karena interaksi antara perempuan tersebut dengan individu yang lain dengan pekerjaanya sebagai karyawan di suatu perusahaan yang dapat mengganggu kondisi fisik dan psikologisnya. Konflik peran

ganda dapat menimpa laki-laki maupun perempuan, namun dalam penelitian ini hanya memfokuskan pada konflik peran ganda yang terjadi pada wanita karir yang sudah menikah.

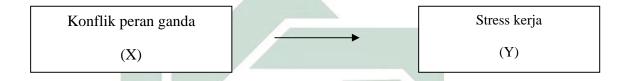
Keadaan ideal yang ingin diperoleh oleh seorang ibu sebagai wanita karir adalah bisa tetap dekat dengan anak dan keluarga. Berusaha semaksimal mungkin untuk mendampingi anak-anak, berhasil mengurus rumah tangga, anak-anak serta suami, tetapi tetap dapat menyalurkan kebutuhan mereka sebagai makhluk sosial kebutuhan untuk bersosialisasi, tetap mampu mandiri dari segi keuangan, pengembangan wawasan, serta perasaan dihargai dan bangga saat mereka bekerja menjadi wanita karir. Keinginan untuk menjalankan kedua peran tersebut dengan sempurna, terkadang saling bertentangan satu dengan lain, sehingga dapat menimbulkan konflik pada wanita bekerja.

Perempuan yang memliki peran ganda akan bertemu dengan konflik-konfik yang timbul akibat pilihan pilihan yang sulit. Konflik peran menurut Parek (dalam Puji, 2008) terjadi karena adanya harapan harapan yang saling bertentangan pada saat yang bersamaan.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa stres kerja pada karyawan perempuan dengan konflik peran ganda mempunyai hubungan yang positif, dimana semakin besar konflik peran ganda, semakin besar pula kecenderungan untuk mengalami stres kerja.

D. Kerangka teoritis

Dari pemaparan di atas maka dalam penelitian ini dapat digambarkan kerangka teoritik mengenai hubungan antara konflik peran ganda dengan stress kerja adalah sebagai berikut :



Keterangan:

X : konflik peran ganda (variabel bebas independen) pada karyawan wanita di PT. X

Y : Stress kerja karyawan (variabel terikat dependen) pada karyawan wanita di PT. X

Maksud dari gambar diatas adalah gambaran dari dua variabel yang mempunyai keterkaitan antara variabel X dengan variabel Y. Gambar diatas menjelaskan bagaimana hungan antara konflik peran ganda dengan stress kerja.

E. Hipotesis penelitian

Berdasarkan pokok permasalahan yang ada dan tinjauan pustaka mengenai hubungan antara stres kerja yang ada di PT. NAV Jaya Mandiri atas konflik peran ganda yang dialami oleh para karyawati yang sudah menikah di perusahaan tersebut, maka hipotesis yang dapat diajukan adalah :

- Terdapat hubungan antara Konflik peran ganda (variabel X) dengan stres kerja karyawati (variabel Y)