

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia menjadi salah satu kekuatan penting dalam keberlangsungan sebuah perusahaan. Mengutip pernyataan Suryani *et al.* (Suryani, Rindaningsih, & Hidayatulloh, 2023), “Sumber daya manusia merancang dan membuat organisasi sehingga dapat bertahan dan berhasil mencapai tujuan, bila sumber daya manusia diabaikan maka organisasi tidak mencapai tujuan dan sasaran.” Karyawan sebagai komponen sumber daya manusia perusahaan memiliki andil besar dalam mewujudkan visi misi perusahaan dengan memberikan kontribusi terbaiknya melalui pekerjaan mereka. Hal ini menjadi catatan tersendiri bagi perusahaan, bagaimana cara meningkatkan kompetensi dan kemampuan karyawan, terutama dalam segi kinerja sumber daya manusia yang dimiliki.

Muis *et al.* dalam (Rivai, 2020) menjelaskan, kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan norma dan etika. Singkatnya, kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai karyawan ataupun sekelompok karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan kriteria yang

ditentukan. Perusahaan secara umum mengharapkan karyawan agar memberikan performa kinerja yang maksimal bagi perusahaan. Performa kinerja yang dimaksud tidak hanya secara kuantitas semata, namun kualitas pekerjaan yang dihasilkan juga penting diperhatikan guna memberikan cerminan keberhasilan perusahaan secara holistik. Edy (Selfianita, 2021) menambahkan, “Kinerja adalah *performance* yang berarti hasil kerja seseorang, suatu proses, *management* ataupun sesuatu organisasi secara totalitas, di mana hasil kerja tersebut wajib bisa ditunjukkan buktinya secara konkrit serta bisa diukur (dibanding standar yang sudah ditetapkan).”

Perusahaan memiliki tanggung jawab untuk mampu memantau dan menganalisa kinerja karyawan yang dinaunginya. Penurunan kinerja karyawan dapat memberikan dampak yang signifikan bagi keseluruhan kinerja organisasi atau perusahaan. Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi peningkatan atau penurunan performa seorang karyawan.

Sutrisno dalam Irfan (2022) membagi faktor tersebut ke dalam dua faktor utama, yakni faktor individu seperti usaha, *abilities*, dan *role perception*, serta faktor eksternal, berupa kondisi fisik, peralatan, waktu, material, pendidikan, supervisi, desain organisasi, pelatihan, hingga keberuntungan. Oleh karena itu, penting untuk perusahaan aktif mengidentifikasi aspek-aspek apa saja yang dapat mempengaruhi kemampuan fisik dan mental karyawan dalam menjalankan tugasnya. Melalui pemahaman yang komprehensif terhadap faktor-faktor ini, perusahaan mampu mengambil langkah-langkah yang diperlukan guna

peningkatan kondisi kerja serta mendukung adanya peningkatan kinerja karyawan.

Salah satu aspek yang secara langsung bersinggungan dengan kinerja karyawan adalah beban kerja. Beban kerja sendiri memiliki beberapa lapisan definisi. Sunarso (Ramadhanti, 2023) menerangkan, istilah “beban kerja” mengacu pada jumlah tugas yang diberikan kepada departemen atau karyawan tertentu di tempat kerja. Kiki (Ramadhanti, 2023) memberikan pandangan lain, di mana beban kerja dianggap sebagai suasana apabila karyawan dihadapkan pada tumpukan pekerjaan yang wajib dikerjakan dan tidak memiliki cukup waktu untuk menyelesaikan beban pekerjaan yang diberikan. Saat ketimpangan antara jumlah tugas yang diberikan dengan kapasitas karyawan dalam bekerja terjadi, maka timbullah masalah beban kerja yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Apabila karyawan memiliki keahlian yang lebih tinggi dari tuntutan pekerjaan, maka akan timbul rasa bosan, dan jika kesanggupan karyawan lebih rendah dari tuntutan pekerjaan, sebaliknya akan muncul kelelahan secara berlebihan (Yanda & Arifah, 2023).

Aspek penting lainnya yang berpengaruh pada kinerja karyawan yakni konflik peran ganda. Konflik merupakan hal yang alamiah terjadi di kehidupan manusia sehari-hari, termasuk dalam lingkup perusahaan. Menurut Greenhaus dan Beutell, konflik peran ganda merupakan bentuk konflik antara peran (*interrole conflict*) yang mana peran pekerjaan dan keluarga membutuhkan perhatian yang sama (Jalil, Fanggidae, & Fanggidae, 2020). Karyawan harus menjalankan dua peran yang memilki

tingkat urgensitas yang serupa, sehingga salah satu peran seringkali terpaksa harus dikorbankan lebih banyak. Hal ini dapat menguras fisik dan mental karyawan dalam menjalankan tugas mereka, yang pada akhirnya dapat berdampak pada kinerja mereka ketika tingkat konflik peran ganda tinggi.

Konflik peran ganda dapat terjadi kepada siapa saja, termasuk karyawan pria maupun karyawan wanita (Karyawan). Meskipun demikian, pengalaman di lapangan mengindikasikan bahwa Karyawan cenderung lebih rentan mengalami konflik peran ganda. Nova dan Ispriyanti (Rahmayati, 2020) menyatakan bahwa wanita lebih banyak menghadapi permasalahan, baik permasalahan yang berasal dari faktor internal yang timbul dari dalam diri pribadinya, terutama berkaitan dengan peran gandanya dan faktor eksternal berkaitan dengan keluarga, suami, anak, serta masalah pekerjaan. Apabila seroang Karyawan memilih memprioritaskan pekerjaannya, maka ia akan mengorbankan banyak hal untuk keluarganya, begitu pula sebaliknya, apabila Karyawan memilih memprioritaskan keluarga, maka ia akan menurunkan kinerja pekerjaannya. Selain menjadi dilema bagi Karyawan, perusahaan juga perlu memberikan perhatian khusus karena konflik peran ganda berpotensi mengganggu pelaksanaan tugas Karyawan dan berdampak pada penurunan kinerja perusahaan.

Menyadari pentingnya pengelolaan sumber daya manusia dan kinerja karyawan dalam suatu perusahaan, penelitian terdahulu juga telah menyoroti aspek-aspek yang berpengaruh seperti beban kerja dan konflik peran ganda. Hasil penelitian Adani dan Dudija (2020), Rohman dan Ichsan (2021), serta Hermawan (2022) menunjukkan adanya pengaruh signifikan antara naik

turunnya beban kerja terhadap kinerja karyawan. Sementara itu, penelitian yang dilakukan Jannah (2021), Nabila dan Syarvina (2022) menunjukkan hasil yang berbeda di mana beban kerja tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan.

Adapun penelitian terdahulu mengenai hubungan konflik peran ganda dengan kinerja karyawan yang dilakukan oleh Adani dan Dudija (2020), Hermawan (2022), Martha dan Prahasta (2023) serta Pratiwi dan Kholiq (2023) menunjukkan adanya pengaruh signifikan. Namun, penelitian yang dilakukan Nadiva dan Cahyadi (2022) menunjukkan penemuan yang berbeda, di mana konflik peran ganda tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Ketidaksesuaian hasil ini menimbulkan pertanyaan baru mengenai apakah beban kerja dan konflik peran ganda memiliki dampak yang signifikan terhadap kinerja karyawan.

Guna memahami implikasi kedua aspek kinerja karyawan, peneliti melakukan observasi awal kepada sejumlah Karyawan divisi training PT Renalmed Tiara Utama, perusahaan penyedia layanan kesehatan ginjal terkemuka di Indonesia dengan pusat operasional yang berlokasi di daerah Cakung, Jakarta Timur. Divisi training di PT Renalmed Tiara Utama bertanggung jawab untuk melatih dan memberikan pemahaman menyeluruh kepada klien, seperti rumah sakit dan klinik terkait penggunaan mesin Hemodialisis - sebuah prosedur medis pembersihan darah dari zat-zat sisa yang semestinya disaring oleh ginjal, dan aspek-aspek lain seperti *safety* atau keamanan pasien, pengendalian infeksi, hingga memperkenalkan produk-produk baru PT Renalmed Tiara Utama. Divisi training dipilih

karena memiliki konsentrasi Karyawan paling banyak di PT Renalmed Tiara Utama.

Tabel 1. 1 Jumlah Karyawan Divisi Training PT Renalmed Tiara Utama berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
Pria	15 Orang	28%
Wanita	38 Orang	72%
Total	53 Orang	100%

Sumber: Data Diolah (2024)

Berdasarkan hasil wawancara tidak terstruktur dengan 2 (dua) Karyawan disesuaikan dengan data yang diberikan bagian HRD (Human Resource Development) PT Renalmed Tiara Utama, diperoleh informasi bahwa dalam periode 2021 dan 2022 terjadi penambahan tugas rutin di divisi training dalam rencana kerja individu, yakni kegiatan evaluasi *complain product* untuk produk-produk yang dapat dikonsumsi (*consumable*). Tugas baru ini dinilai cukup memberatkan, mengingat frekuensi komplain yang cukup sering serta skema/prosedur penanganannya yang kerap kali membutuhkan lebih banyak perhatian dibandingkan tugas-tugas lainnya karena sifatnya yang mendesak. Penting untuk dicatat, tugas ini sebelumnya ditangani oleh bagian Customer Service. Oleh karena itu, kedua Karyawan tersebut melihat beban kerja yang diberikan cenderung berat dan tidak sesuai dengan deskripsi pekerjaan yang semestinya. Pernyataan ini diperkuat dengan data tingkat lembur kedua Karyawan, yang menunjukkan adanya lonjakan selama dua bulan pertama (Januari-Februari

2022) pemberlakuan tugas tambahan tersebut dibandingkan dengan tingkat lembur pada tahun sebelumnya, yakni November dan Desember 2021.

Tabel 1. 2 Tugas Rutin Divisi Training sesuai Rencana Kerja Individu Tahun 2021 dan 2022

Tugas	2021	2022
Melakukan pengecekan final untuk memastikan mesin yang akan diinstal layak & aman digunakan pada Pasien	Ada	Ada
Memberikan pelatihan & informasi terkait tindakan HD	Ada	Ada
Memberikan informasi & pelatihan patient safety, termasuk pengendalian penyakit infeksi di unit HD	Ada	Ada
Memberikan pelatihan aplikasi/penggunaan mesin HD RTU pada HD konvensional, PIRRT & HD advance	Ada	Ada
Memberikan solusi & pendampingan pada perawat dalam mengatasi trouble pada mesin HD RTU	Ada	Ada
Melakukan kunjungan rutin berkala ke Outlet	Ada	Ada
Melakukan trial untuk produk baru	Ada	Ada
Melakukan Evaluasi Terkait Complain Product (Consumable)	Tidak Ada	Ada

Sumber: Data Diolah (2024)

**Tabel 1. 3 Data Jumlah Lembur Dua Karyawan Divisi Training PT
RENALMED TIARA UTAMA (Hari)**

No.	Bulan	Karyawati A		Karyawati B	
		2021	2022	2021	2022
1.	Januari	3	7	3	4
2.	Februari	3	8	2	6
3.	Maret	4	5	1	6
4.	April	2	6	1	5
5.	Mei	2	5	2	6
6.	Juni	1	5	0	5
7.	Juli	3	5	1	5
8.	Agustus	3	4	2	4
9.	September	1	5	3	4
10.	Oktober	2	4	3	4
11.	November	3	4	2	3
12.	Desember	4	4	0	4
Total		31	62	20	56

Sumber: Data Diolah (2024)

Adapun konflik peran ganda turut dialami Karyawan Divisi Training PT RENALMED TIARA UTAMA, di mana keduanya merasakan beban emosional dan perasaan bersalah karena kesulitan mengelola waktu antara pekerjaan dan tanggung jawab keluarga. Kondisi ini diperparah ketika Karyawan dituntut untuk lembur, membuat pekerja wanita merasa terlalu

lelah untuk menyelesaikan kewajiban rumah tangga mereka setelah pulang bekerja. Hal ini menyebabkan waktu yang dihabiskan bersama keluarga menjadi sedikit dan tidak jarang menimbulkan perselisihan dengan pasangan ataupun buah hati di rumah. Dampaknya tidak hanya terasa dalam kehidupan pribadi, namun juga menciptakan ketidakstabilan dalam disiplin waktu kerja.

Karyawan A misalnya, mengaku bahwa sering terlambat masuk kantor dikarenakan merasa perlu mengganti waktu yang hilang bersama anaknya, terutama saat mengantarkannya ke sekolah. Sementara itu, Karyawan B menyelesaikan pekerjaan rumah yang tertunda seringkali berangkat ke kantor dalam situasi yang tergesa-gesa, yang mengakibatkan potensi keterlambatan dan penurunan kualitas pekerjaan meningkat. Terlampir data keterlambatan dua Karyawan tersebut selama 2021 hingga 2022.

Tabel 1. 4 Data Jumlah Keterlambatan Masuk Kantor Dua Karyawan Divisi Training PT RENALMED TIARA UTAMA (Hari)

No.	Bulan	Karyawati A		Karyawati B	
		2021	2022	2021	2022
1.	Januari	8	11	7	2
2.	Februari	7	10	9	0
3.	Maret	5	8	10	2
4.	April	4	9	9	5
5.	Mei	5	8	9	6

No.	Bulan	Karyawati A		Karyawati B	
		2021	2022	2021	2022
6.	Juni	7	7	8	6
7.	Juli	6	7	6	5
8.	Agustus	5	8	8	5
9.	September	6	8	7	4
10.	Oktober	4	9	7	6
11.	November	11	10	13	7
12.	Desember	11	12	8	8
Total		79	107	101	56

Sumber: Data Diolah (2024)

Adanya beban kerja yang berlebih dan konflik peran ganda secara langsung berdampak pada kinerja kedua Karyawan. Analisis laporan kinerja karyawan, dengan menggunakan dua indikator kinerja untuk tahun 2021 dan 2022, menunjukkan hasil yang kontradiktif. Sesuai dengan teori, Karyawan B mengalami penurunan kinerja yang signifikan, yang dapat diasosiasikan pada beban tugas baru dan konflik peran ganda yang dihadapinya.

Di sisi lain, kinerja Karyawan A menunjukkan hasil yang konsisten dan bahkan mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya. Hal ini cukup mengejutkan mengingat beban kerja Karyawan A lebih tinggi bila dibandingkan dengan Karyawan B. Meski turut menghadapi masalah pekerjaan-keluarga, Karyawan A berhasil mempertahankan konsistensi dan peningkatan dalam kinerjanya.

**Tabel 1. 5 Laporan Kinerja Karyawan A dan B berdasarkan Dua Indikator
Tahun 2021 dan 2022**

Indikator Kinerja	Kinerja Karyawan A		Kinerja Karyawan B	
	2021	2022	2021	2022
<p>Melakukan kunjungan rutin ke Outlet:</p> <p>- Minimum kunjungan rutin per outlet: satu kali dalam sebulan (1 x 12 bulan) = 12 kali dalam setahun</p>	4 outlet, 48x kunjungan (100%)	5 outlet, 60x kunjungan (100%)	4 outlet, 48x kunjungan (100%)	4 outlet, 45x kunjungan (94%)
<p>Melakukan trial untuk produk baru:</p> <p>KPI: Trial produk baru berhasil / Janji trial produk baru</p> <p>Minimum: 75% trial produk baru berhasil</p>	14/17 (82%)	18/20 (90%)	15/16 (94%)	14/19 (78%)

Sumber: Data Diolah (2024)

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu dan kondisi aktual di lapangan, terlihat bahwa kekonsistenan hasil pada variabel penelitian masih menjadi tanda tanya. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Beban Kerja Dan Konflik Peran Ganda Terhadap Kinerja Karyawan PT Renalmed Tiara Utama.”**

1.2 Identifikasi Masalah

1. Karyawan mengalami permasalahan pada kinerja ketika pekerjaan banyak melebihi kapasitas dan faktor tuntutan pekerjaan dari atasan kepada karyawan
2. Karyawan wanita mengalami permasalahan pada kinerja karena harus turut menjalankan peran di keluarga yang mana memiliki tingkat urgensi yang serupa.
3. Karyawan mengalami permasalahan dikarenakan faktor internal maupun eksternal yang dapat menghambat pekerjaan.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang diterapkan dalam penelitian ini, maka dirasa perlu dilakukan pembatasan masalah agar dalam pengkajian yang dilakukan lebih berfokus kepada masalah-masalah yang ingin dipecahkan.

1. Penelitian ini dilakukan hanya pada karyawan wanita PT Renalmed Tiara Utama.

2. Penelitian ini dibatasi pada variabel-variabel yang akan mempengaruhi kinerja karyawan karyawan. Variabel yang dipilih yaitu Beban Kerja dan Konflik Peran Ganda.

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, dapat disimpulkan beberapa masalah penelitian sebagai berikut:

1. Apakah Beban Kerja secara parsial berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan di PT Renalmed Tiara Utama?
2. Apakah Konflik Peran Ganda secara parsial berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan di PT Renalmed Tiara Utama?
3. Apakah Beban Kerja dan Konflik Peran Ganda secara simultan berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan di PT Renalmed Tiara Utama?

1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.5.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan masalah penelitian di atas, tujuan penelitian ini adalah:

1. Guna mengetahui dan menganalisis pengaruh Beban Kerja secara parsial terhadap kinerja Karyawan di PT Renalmed Tiara Utama.
2. Guna mengetahui dan menganalisis pengaruh Konflik Peran Ganda secara parsial terhadap kinerja Karyawan di PT Renalmed Tiara Utama.

3. Guna mengetahui dan menganalisis pengaruh Beban Kerja dan Konflik Peran Ganda secara simultan terhadap Kinerja Karyawan di PT Renalmed Tiara Utama.

1.5.2 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih bagi banyak pihak, diantaranya:

1. Bagi Akademisi

Penelitian ini dapat memberikan ilmu serta pembelajaran kepada mahasiswa mengenai Beban Kerja dan Konflik Peran Ganda, serta bagaimana pengaruhnya terhadap Kinerja Karyawan.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat dijadikan referensi guna menjadi bahan perbandingan yang bermanfaat dan sumber informasi yang bermanfaat bagi yang memerlukan.

3. Bagi Perusahaan

Penelitian ini dapat memberikan masukan terkait permasalahan pada Beban Kerja, Konflik Peran Ganda dan Kinerja Karyawan, sehingga dapat berguna sebagai pertimbangan kebijakan untuk kemajuan PT Renalmed Tiara Utama.

1.6 Hipotesis

1. Hubungan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Beban kerja secara umum dimaknai sebagai besaran pekerjaan yang harus ditangani oleh individu atau unit kerja. Mangkuprawira mengatakan beban kerja yang dibebankan kepada karyawan dapat terjadi dalam tiga kondisi: (1) beban kerja sesuai standar, (2) beban kerja yang terlalu tinggi (*over capacity*), dan (3) beban kerja yang terlalu rendah (*under capacity*) (Delayunenta & Wellem, 2023). Jika terdapat disparitas antara kapasitas pekerja dan beban kerja yang ditanggungnya, hal ini akan berpengaruh pada kinerja karyawan secara keseluruhan. Beban kerja yang sangat mempengaruhi kinerja karyawan, karena apabila beban kerja yang diterima semakin tinggi maka hal tersebut dapat membuat kinerja karyawan kurang optimal atau bahkan semakin menurun (Tresnawati, Indah, & Arianto, 2020).

Indikasi adanya hubungan negatif dan signifikan antara beban kerja dan kinerja karyawan ditunjukkan oleh beberapa penelitian terdahulu Adani dan Dudija (2020) serta Hermawan (2022). Sementara itu hasil yang berbeda dikemukakan oleh Rohman dan Ichsan (2021) yang menunjukkan hubungan positif signifikan yang artinya jika beban kerja naik maka tingkat kinerja karyawan pun akan semakin meningkat.

H1: Diduga ada pengaruh parsial Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan

2. Hubungan Konflik Perang Ganda Terhadap Kinerja Karyawan

Konflik peran ganda merupakan kondisi yang kerap kali terjadi di dunia pekerjaan, terutama dialami oleh pekerja wanita atau Karyawan yang sudah berkeluarga. Santos dan Cabral-Cardoso menjelaskan,

pelestarian peran gender tradisional yang menganggap ibu bertanggung jawab atas semua urusan keluarga kecuali mencari nafkah, mengakibatkan konflik antara pekerjaan dan keluarga lebih dirasakan oleh pekerja wanita (Sulistiowati & Komari, 2021). Tuntutan yang saling bertentangan dari orang-orang disekitarnya atas peran yang dimiliki menjadi faktor yang membuat Karyawan bergulat dengan ekspektasi dan tekanan, baik bersifat internal maupun eksternal. Jika tidak ditangani dengan serius, konflik peran ganda yang berkepanjangan dapat mempengaruhi kinerja. Menurut Darwis *et al.* (2021) konflik peran ganda dengan kekuatan tinggi, membuat seorang ibu yang bekerja akan merasakan kinerjanya semakin menurun.

Penjelasan di atas menunjukkan bahwa terdapat hubungan negatif antara Konflik Peran Ganda dan Kinerja Karyawan. Semakin tinggi konflik peran ganda terjadi, maka kinerja seorang karyawan akan semakin menurun, begitu pula sebaliknya. Hal ini dibuktikan oleh beberapa penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Adani dan Dudija (2020), Hermawan (2022), serta Pratiwi dan Kholiq (2023).

Hasil yang berbeda dikemukakan oleh Martha dan Prahasta (2023), yang mengindikasikan pengaruh yang cenderung positif antara konflik Peran Ganda dan Kinerja Karyawan. Dengan adanya konflik peran ganda, seorang karyawan memiliki kemampuan untuk dapat membagi antara pekerjaan rumah dan kantor agar dapat menyelesaikan tugas dengan tepat waktu serta pekerjaan yang diberikan sudah sesuai minat dan kemampuannya.

H2: Diduga ada pengaruh parsial Konflik Peran Ganda terhadap Kinerja Karyawan

3. Hubungan Beban Kerja dan Konflik Peran Ganda Terhadap Kinerja Karyawan

Beban kerja dan konflik peran ganda pada karyawan perlu dikelola dengan baik agar dapat menciptakan kinerja tinggi dan membantu perusahaan mencapai tujuannya. Kinerja tinggi ini tersebut tercermin dalam efisiensi pelaksanaan tugas-tugas sesuai dengan peran masing-masing. Karyawan, khususnya karyawan sering mengalami kesulitan dalam melaksanakan tugas dan perannya karena beban kerja yang berat dan konflik peran ganda yang menyita perhatian lebih. Dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya didalam pekerjaan terkadang terdapat gangguan atau masalah dalam diri seorang wanita, misalnya wanita merasa bersalah telah meninggalkan keluarganya untuk bekerja, tertekan karena terbatasnya waktu dan beban pekerjaan terlalu banyak serta situasi kerja yang kurang menyenangkan (Dando, Fanggidae, & Fanggidae, 2021). Berdasarkan penelitian terdahulu oleh Adani dan Dudija (2020), berdasarkan hasil uji simultan, *work-family conflict* dan beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Rumah Sakit QIM Batang sebesar 58,160%.

H3: Diduga ada pengaruh simultan Beban Kerja dan Konflik Peran Ganda terhadap Kinerja Karyawan

1.7 Sistematika Penulisan

Berikut ini adalah ruang lingkup pembahasan masing-masing bab untuk memberikan gambaran yang jelas serta menyeluruh terkait penelitian ini.

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi penjelasan mengenai latar belakang masalah, masalah penelitian, tujuan dan manfaat penelitian, hipotesis dan sistematika penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini memuat uraian teori-teori yang melandasi penelitian, dimulai dengan hasil Kinerja Karyawan, Beban Kerja, Konflik Peran Ganda, Penelitian Terdahulu, dan Kerangka Penelitian

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini memuat penjelasan metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian, terdiri dari variabel, definisi operasional, dan skala pengukuran, tempat dan waktu penelitian, populasi dan sampel, metode penelitian. teknik pengumpulan data, hingga teknik analisis data.

BAB IV PEMBAHASAN

Bab ini memuat penyajian data yang diperoleh serta analisis dan interpretasi data hasil penelitian.

BAB V PENUTUP

Bab ini memuat kesimpulan dan saran. Kesimpulan secara umum merupakan temuan utama penelitian, sedangkan saran merupakan penerapan dari hasil temuan serta rekomendasi bagi studi di masa mendatang.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kinerja Karyawan

2.1.1 Definisi Kinerja Karyawan

Secara etimologis, kata kinerja dapat disejajarkan artinya dengan kata *performance* dalam bahasa Inggris. Kinerja berasal dari kata *performance* yang berarti hasil pekerjaan atau prestasi kerja (Batbuall, 2021). Moeheriono menjelaskan bahwa kinerja atau *performance* merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi (Hendra, 2020). Mangkunegara (Narulita, Suhaji, & Ginanjar, 2022) menyebutkan, definisi kinerja sebagai hasil atau prestasi kerja baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh sumber daya manusia per satuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Berdasarkan definisi-definisi di atas, kinerja dapat disimpulkan sebagai tingkat pencapaian individu atau kelompok dalam periode tertentu yang dirancang guna mencapai sebuah tujuan.

Kasmir (Nabila & Syarvina, 2022) menyebutkan, dalam praktiknya, kinerja dapat dibagi ke dalam dua jenis, yaitu kinerja individu dan kinerja organisasi. Kinerja organisasi adalah hasil yang dapat diukur dan menggambarkan kondisi empirik suatu organisasi. Sementara itu Gibson dalam Kasmir (2015) menyatakan bahwa kinerja individu merupakan dasar kinerja organisasi yang sangat dipengaruhi oleh karakteristik individu, motivasi individu, pengharapan, dan penilaian yang dilakukan oleh manajemen terhadap pencapaian hasil kerja individu. Kedua definisi ini memperlihatkan adanya keterkaitan antara kedua jenis kinerja tersebut di mana kinerja individu pada hakikatnya menjadi fondasi kinerja suatu organisasi secara keseluruhan.

Penelitian ini akan membahas lebih jauh mengenai kinerja individu, yakni kinerja seorang karyawan. Karyawan merupakan aset penting yang dimiliki Perusahaan. Kinerja karyawan merupakan salah satu faktor yang penting karena kemajuan organisasi atau perusahaan tergantung dari sumber daya manusia yang dimiliki (Herlina, 2020). Hasibuan dalam Narulita *et al.* (2022) menjelaskan definisi kinerja karyawan sebagai hasil kerja secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab pekerjaan yang diberikan oleh organisasi atau perusahaan di mana karyawan tersebut bekerja. Setiap kegiatan yang dilakukan

untuk meningkatkan perkembangan perusahaan adalah wujud dari performa atau kinerja karyawan (Adinda, Firdaus, & Agung, 2023).

Mengingat pentingnya kinerja karyawan bagi keberlangsungan usaha, perusahaan diminta untuk mampu mengidentifikasi serta memantau kinerja karyawan dengan baik. Dalam hal ini, perusahaan harus bisa memantau kinerja setiap karyawan apakah karyawan tersebut mampu menjalankan tugasnya atau tidak (Adinda, Firdaus, & Agung, 2023). Menurut Mangkunegara (Silaen, et al., 2021) orang yang mempunyai kinerja tinggi memiliki karakteristik sebagai berikut:

1. Mempunyai komitmen yang tinggi.
2. Risiko yang dihadapi berani diambil dan ditanggung.
3. Tujuan yang realistis dimiliki.
4. Mempunyai tujuan yang direalisasikan dan rencana kerja yang menyeluruh dimiliki.
5. Memperjuangkan tujuan untuk direalisasikan dan rencana kerja yang menyeluruh dimiliki.
6. Umpan balik dari seluruh kegiatan kerja yang dilakukan dapat dimanfaatkan.
7. Rencana yang telah diprogramkan dapat direalisasikan.

2.1.2 Indikator Kinerja Karyawan

Indikator kinerja merupakan alat yang digunakan untuk mengukur sejauh mana pencapaian kinerja karyawan. Berikut lima indikator kinerja karyawan menurut Robbins dan Coutler, yakni:

1. Kualitas Kerja
Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.
2. Kuantitas

Merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan. Kuantitas yang diukur dari persepsi karyawan terhadap jumlah aktifitas yang ditugaskan beserta hasilnya.

3. Ketepatan Waktu

Tingkat suatu aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain. Ketepatan waktu diukur dari persepsi pegawai terhadap suatu aktifitas yang diselesaikan dari awal waktu sampai output.

4. Efektivitas

Tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya. Efektivitas kerja diukur dari persepsi karyawan dalam menilai pemanfaatan waktu dalam menjalankan tugas, efektivitas menyelesaikan tugas yang dibebankan organisasi.

5. Kemandirian

Tingkat di mana karyawan dapat melakukan fungsi kerjanya tanpa meminta bantuan atau bimbingan dari orang lain. Kemandirian diukur dari persepsi karyawan dalam melakukan fungsi kerjanya masing-masing, sesuai dengan tanggung jawabnya (Ibrahim, Djurhartono, & Sodik, 2021).

2.1.3 Faktor-Faktor Kinerja Karyawan

Kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa kinerja seorang karyawan seringkali tidak maksimal sesuai dengan ekspektasi individu maupun organisasi. Hal ini dikarenakan banyak kendala yang secara langsung maupun tidak langsung mempengaruhi kinerja. Perusahaan perlu melakukan kajian menyeluruh mengenai faktor-faktor apa saja yang mendasari baik atau kurangnya kinerja karyawan. Sutrisno dalam Irfan (2022) menjelaskan terdapat dua faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, yakni faktor individu dan faktor lingkungan.

1. Faktor Individu
 - 1) Usaha (*effort*) yang menunjukkan sejumlah sinergi fisik dan mental yang digunakan dalam menyelenggarakan Gerakan tugas.
 - 2) *Abilities*, yaitu sifat-sifat personal yang diperlukan untuk melaksanakan suatu tugas.
 - 3) *Role / Task Perception*, yaitu segala perilaku dan aktivitas yang dirasa perlu oleh individu untuk menyelesaikan suatu pekerjaan.
2. Faktor Lingkungan
 - 1) Kondisi fisik.
 - 2) Peralatan.
 - 3) Waktu.
 - 4) Material.
 - 5) Pendidikan.
 - 6) Supervisi.
 - 7) Desain organisasi.
 - 8) Pelatihan.
 - 9) Keberuntungan.

2.2 Beban Kerja

2.2.1 Definisi Beban Kerja

Beban kerja memiliki beberapa makna menyesuaikan situasi atau konteks. Pemendagri Nomor 12 Tahun 2008 Tentang Pedoman Analisis Beban Kerja di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah memaparkan beban kerja sebagai besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan/unit organisasi dan merupakan hasil kali antara volume kerja dan norma waktu. Menurut Karauwan *et al.* (Putri, Sugianingrat, & Mahayasa, 2022) beban kerja adalah besaran pekerjaan yang akan diterima karyawan berlandaskan pada jabatan maupun unit kerja di dalam organisasi. Beban kerja merupakan sebuah proses yang dilakukan oleh seseorang dalam menyelesaikan tugas-tugas pekerjaan atau

kelompok jabatan dalam jangka waktu yang sudah ditentukan dan dilaksanakan dalam kondisi normal (Safitri, 2020).

Selain dimaknai sebagai besaran tugas yang dikerjakan oleh individu maupun satuan kerja, beban kerja dapat diartikan pula sebagai kondisi di mana terjadi ketimpangan antara kapasitas atau kemampuan karyawan dengan besaran pekerjaan yang harus dikerjakan. Karyawan dituntut untuk menyelesaikan dua atau lebih tugas dari yang seharusnya dikerjakan dalam waktu yang bersamaan. Hal ini secara langsung dapat mempengaruhi fisik dan mental karyawan. Terdapat beberapa dampak yang ditimbulkan oleh beban kerja, yakni (1) beban kerja ringan, memiliki dampak pada waktu pengerjaan tidak tepat dan penggunaan waktu kerja kurang efektif; (2) beban kerja sedang, berdampak pada penurunan berat badan, sering mengalami kelelahan; (3) beban kerja berat, berdampak pada stres berlebihan dan mengakibatkan pekerjaan tidak selesai sesuai dengan waktu yang ditentukan (Khomaryah, Pawenang, & A.B, 2020).

2.2.2 Indikator Beban Kerja

Putra dalam Delvi (2020) menyebutkan, indikator beban kerja terdiri atas:

1. Target yang Harus Dicapai
Pandangan individu mengenai besarnya target kerja yang diberikan untuk menyelesaikan pekerjaannya. Pandangan mengenai hasil kerja yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu.
2. Kondisi Pekerjaan

Mencakup tentang bagaimana pandangan yang dimiliki individu mengenai kondisi pekerjaannya, misalnya mengambil keputusan dengan cepat pada saat pengerjaan barang, serta mengatasi kejadian yang tak terduga seperti melakukan pekerjaan ekstra diluar waktu yang telah ditentukan.

3. Penggunaan Waktu

Kerja Waktu yang digunakan dalam kegiatan-kegiatan yang langsung berhubungan dengan produksi (waktu lingkaran, atau waktu baku atau dasar).

4. Standar Pekerjaan

Kesan yang dimiliki oleh individu mengenai pekerjaannya, misalnya perasaan yang timbul mengenai beban kerja yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu.

2.2.3 Faktor-Faktor Beban Kerja

Menurut Tarwaka (Sofiana, Wahyuarini, & Novieyana, 2020)

terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi beban kerja seorang karyawan, meliputi:

1. Faktor Eksternal

Faktor eksternal beban kerja adalah beban kerja yang berasal dari luar tubuh pekerja. Beban kerja eksternal termasuk:

1) Tugas-tugas (*tasks*)

Tugas yang ada bersifat fisik seperti tata ruang kerja, stasiun kerja, alat dan sarana kerja, kondisi kerja, sikap kerja dan alat bantu kerja. Tugas juga ada yang bersifat mental seperti kompleksitas pekerjaan dan tanggung jawab terhadap pekerjaan

2) Organisasi kerja

Organisasi kerja yang mempengaruhi beban kerja, misalnya lamanya waktu kerja, waktu istirahat, kerja bergilir, sistem pengupahan, kerja malam, tugas dan wewenang.

3) Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja yang dapat mempengaruhi beban kerja adalah yang termasuk dalam beban tambahan akibat lingkungan kerja. Misal, lingkungan kerja fisik (penerangan, kebisingan, getaran mekanis), biologis (bakteri, virus, dan

parasit) dan lingkungan kerja psikologis (penempatan tenaga kerja).

2. Faktor Internal

Faktor internal beban kerja berasal dari dalam pekerja sendiri sebagai akibat adanya reaksi dari beban kerja eksternal. Reaksi tersebut dikenal dengan *strain*. Secara ringkas faktor eksternal termasuk:

- 1) Faktor somatic, yaitu jenis kelamin, umur, ukuran tubuh, kesehatan dan status gizi.
- 2) Faktor psikis, yaitu meliputi motivasi, persepsi, kepercayaan, keinginan, kepuasan dan lain sebagainya.

2.3 Konflik Peran Ganda

2.3.1 Definisi Konflik Peran Ganda

Konflik menurut Lambert *et al.* dalam Hakiki dan Anggraini (2022) adalah sebuah situasi yang terjadi ketika terdapat perbedaan pendapat atau perbedaan cara pandang di antara beberapa individu, beberapa kelompok ataupun perbedaan antar organisasi. Konflik merupakan hal yang alamiah dan sering terjadi dalam interaksi sosial. Perbedaan antar individu, perbedaan kebudayaan, dan perbedaan kepentingan menjadi beberapa faktor penyebab terjadinya konflik (Jatmiko, 2021).

Lingkup organisasi atau perusahaan tidak luput pula dari adanya konflik. Salah satu jenis konflik yang sering muncul ialah konflik peran ganda. Goldman dan Miman menyatakan bahwa konflik peran ganda adalah situasi di mana harapan-harapan peran seseorang datang pada saat bersamaan, baik dari individu sendiri maupun dari lingkungan, tetapi bersifat bertentangan (Rahmayati, 2020). Menurut Greenhaus dan Beutell, konflik peran ganda

merupakan bentuk konflik antara peran (*interrole conflict*) yang mana peran pekerjaan dan keluarga membutuhkan perhatian yang sama (Jalil, Faggidae, & Faggidae, 2020). Frone *et al.* 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 pekerjaan mengganggu keluarga dan keluarga mengganggu pekerjaan (Rahmayati, 2020).

Berdasarkan definisi-definisi di atas maka dapat disimpulkan bahwa konflik peran ganda merupakan suatu perselisihan kepentingan peran yang dialami individu dalam memilih pekerjaan atau keluarga, di mana porsi prioritas dan urgensi terjadi pada waktu yang bersamaan. Konflik peran ganda tidak mengenal istilah gender dan dapat dialami baik pria maupun wanita. Namun, kenyataan di lapangan menunjukkan karyawan wanita atau Karyawan lebih banyak menghadapi konflik peran ganda yang erat kaitannya dengan faktor internal dan eksternal yang dihadapi. Nova dan Ispriyanti (Rahmayati, 2020) menyatakan bahwa wanita lebih banyak menghadapi permasalahan, baik permasalahan yang berasal dari faktor internal yang timbul dari dalam diri pribadinya, terutama berkaitan dengan peran gandanya dan faktor eksternal berkaitan dengan keluarga, suami, anak, serta masalah pekerjaan. Radhitya menambahkan, keterlibatan wanita di luar rumah menandakan perempuan berusaha untuk mengubah sejarah hidup dengan

membuat identitas baru dengan tidak hanya menjadi seorang ibu dan istri, tetapi juga sebagai seorang pekerja (Panani, Rahayu, Ramadhan, Alfariz, & Sartini, 2021).

2.3.2 Indikator Konflik Peran Ganda

Terdapat beberapa sumber yang menjelaskan indikator yang digunakan untuk menilai konflik peran ganda. Boles *et al.* (Sinurat & Fransiska, Pengaruh Peran Ganda Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Guru SD Swasta di Kota Palembang, 2022) menyebutkan indikator peran ganda sebagai berikut:

1. Tekanan kerja
2. Banyaknya tuntutan tugas
3. Kurangnya kebersamaan keluarga
4. Sibuk dengan pekerjaan
5. Konflik komitmen dan tanggungjawab terhadap keluarga

Frone menyebutkan indikator konflik keluarga-pekerjaan meliputi tekanan sebagai orang tua, tekanan perkawinan, kurangnya keterlibatan sebagai istri, kurangnya keterlibatan sebagai orang tua, dan campur tangan pekerjaan (Sari, Farha, & Sanjaya, 2021). Adapun Darmawati (Wiranawata, 2023) membagi konflik peran ganda menjadi tiga indikator, yaitu:

1. *Time based conflict* (konflik berdasarkan waktu), yaitu waktu yang dibutuhkan guna menjalankan salah satu tuntutan (keluarga atau pekerjaan) dapat mengurangi waktu untuk menjalankan tuntutan lainnya (pekerjaan atau keluarga), tidak ada waktu untuk kehidupan bermasyarakat, penggunaan hari libur untuk bekerja.
2. *Strain based conflict* (konflik berdasarkan tekanan), terjadi pada saat tekanan dari salah satu peran mempengaruhi kinerja peran yang lainnya. Antara lain: permasalahan dalam keluarga mempengaruhi

waktu untuk bekerja, permasalahan dalam keluarga mempengaruhi produktivitas dalam bekerja, tuntutan pekerjaan mempengaruhi kehidupan keluarga, terjadi keluhan dari anggota keluarga akibat dari pekerjaan

3. *Behavior based conflict* (konflik berdasarkan perilaku), berkaitan dengan ketidaksesuaian antara pola perilaku yang diinginkan oleh kedua bagian (pekerjaan-keluarga). Antara lain: keluarga merasa tidak mendapat dukungan dari peran sebagai ibu rumah tangga dan seorang istri, sering merasa Lelah setelah pulang kerja.

Pada penelitian ini, variabel konflik peran ganda akan diukur menggunakan indikator yang dijabarkan oleh Darmawati.

2.3.3 Faktor-Faktor Konflik Peran Ganda

Menurut Korabik *et.al.* dalam Irmadiani (2022), faktor-faktor yang mempengaruhi konflik peran ganda antara lain:

1. *Time pressure*, semakin banyak waktu yang digunakan untuk bekerja maka semakin sedikit waktu untuk keluarga.
2. Family size dan support, semakin banyak anggota keluarga, maka semakin banyak konflik, dan semakin banyak dukungan keluarga maka semakin sedikit konflik
3. Kepuasan kerja, semakin tinggi kepuasan kerja maka konflik yang dirasakan semakin sedikit.
4. Marital and life satisfaction, ada asumsi bahwa wanita bekerja memiliki konsekuensi yang negatif terhadap pernikahannya.
5. Size of firm, yaitu banyaknya pekerja dalam perusahaan mungkin saja mempengaruhi konflik peran ganda seseorang.
6. Bantuan pengasuh anak, adanya pengasuh anak dapat meringankan konflik peran yang dialami wanita bekerja.

Iswadi dan Wibowo (2021) menjelaskan, tinggi atau rendahnya konflik peran ganda diakibatkan oleh beberapa faktor:

1. Kesehatan, dalam konteks ini adalah kesehatan fisik dan mental.

2. Dukungan sosial pada pekerja wanita, baik dukungan teman ataupun atasan. Dukungan sosial dari atasan yang bersifat “obyektif” akan berpengaruh pada kinerja karyawan, yang nantinya juga akan berdampak pada kehidupan berkeluarga karyawan tersebut.
3. Pekerjaan pada umumnya mempunyai sifat yang menekan, terdapat otonomi, juga kesempatan untuk belajar. Alangkah lebih baik jika sifat-sifat tersebut diberikan kepada karyawan dalam porsi yang normal dan tidak terlalu berlebihan.

2.4 Penelitian Terdahulu

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Alat Analisis	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
1.	Adani dan Dudija (2020)	Pengaruh Work Family Conflict dan Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus pada Tenaga Kesehatan Rumah Sakit	Regresi Linear Berganda	Berdasarkan hasil pengolahan, diketahui bahwa work family conflict dan beban kerja berpengaruh simultan dan parsial (negatif signifikan) terhadap kinerja karyawan, dan berdasarkan	Persamaan: Penelitian ini menggunakan variabel yang sama, yakni Beban Kerja, Konflik Peran Ganda (Work Family Conflict) dan Kinerja Karyawan. Alat analisis yang

		QIM Batang)		koefisien determinasi diketahui bahwa work family conflict dan beban kerja berpengaruh sebesar 58,160% terhadap kinerja karyawan, sisanya (41,84%) dipengaruhi variabel lain seperti disiplin kerja, motivasi, lingkungan kerja, dan kompensasi	digunakan juga sama, yaitu Regresi Linear Berganda. Perbedaan: Penelitian dilakukan di tempat yang berbeda.
2.	Rohman dan Ichsan (2021)	Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT Honda	Regresi Linear Berganda	Hasil penelitian menunjukkan beban kerja memiliki hubungan positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil yang serupa	Persamaan: Penelitian ini menggunakan variabel yang sama, yakni Beban Kerja dan Kinerja Karyawan. Alat

		<p>Daya Anugrah Mandiri Cabang Sukabumi</p>		<p>ditunjukkan oleh stres kerja yang menunjukkan hubungan positif signifikan terhadap kinerja karyawan.</p> <p>Nilai koefisien determinasi sebesar 0,949 yang artinya besarnya beban kerja (X1) dan stres kerja (X2) terhadap kinerja pegawai (Y) sebesar 94,9%, dan sisanya 5,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.</p>	<p>analisis yang digunakan juga sama, yaitu Regresi Linear Berganda.</p> <p>Perbedaan:</p> <p>Tidak menggunakan variabel Konflik Peran Ganda dan dilakukan di tempat yang berbeda</p>
3.	Hermawan (2022)	<p>Analisis Pengaruh Beban Kerja, Konflik</p>	<p>Regresi Linear Sederhana (uji parsial) dan</p>	<p>Hasil yang diperoleh adalah beban kerja (X1), konflik pekerjaan</p>	<p>Persamaan:</p> <p>Penelitian ini menggunakan variabel yang</p>

		<p>Pekerjaan Keluarga dan Stres Kerja terhadap Kinerja PT. Sakti Mobile Jakarta</p>	<p>Regresi Linear Berganda (uji simultan)</p>	<p>keluarga (X2), dan stress kerja (X3) baik secara terpisah (parsial) maupun bersama-sama berpengaruh signifikan dan negatif terhadap kinerja pegawai PT. Sakti Mobile Jakarta.</p> <p>Pengaruh dalam persen (%) untuk X1, X2, dan X3 secara terpisah adalah 52.5%, 25.9%.dan 27.7%. Sedangkan secara bersama-sama besar pengaruh adalah 53.1 %.</p>	<p>sama, yakni Beban Kerja, Konflik Peran Ganda (Konflik Pekerjaan Keluarga) dan Kinerja Karyawan. Salah satu alat analisis yang digunakan juga sama, yaitu Regresi Linear Berganda.</p> <p>Perbedaan: Menggunakan alat analisis regresi linear sederhana untuk uji hubungan parsial dan penelitian dilakukan di tempat yang</p>
--	--	-------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

					berbeda.
4.	Nabila dan Syarvina (2022)	Analisis Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Perkebunan Nusanara IV Medan	Deskriptif dengan pendekatan kuantitatif	Hasil dari penelitian ini adalah beban kerja tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Perkebunan Nusanara IV dan memiliki kategori yang terbilang sangat baik dalam mengatasi beban kerja yang ada pada lingkungan kerja.	<p>Persamaan:</p> <p>Penelitian ini menggunakan variabel yang sama, yakni Beban Kerja dan Kinerja Karyawan.</p> <p>Perbedaan:</p> <p>Tidak menggunakan variabel Konflik Peran Ganda, alat analisis tidak sama, dan dilakukan ditempat yang berbeda.</p>
5.	Nadiva dan Cahyadi (2022)	Konflik Peran Ganda dan Burnout	Regresi Linear Berganda	Hasil dari penelitian menunjukkan	<p>Persamaan:</p> <p>Penelitian ini menggunakan</p>

		terhadap Kinerja Karyawan Wanita		bahwa variabel konflik peran ganda berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap kinerja karyawan, dan variabel burnout berpengaruh positif tidak secara signifikan terhadap kinerja karyawan.	variabel yang sama, yakni Konflik Peran Ganda dan Kinerja Karyawan. Alat analisis yang digunakan juga sama, yaitu Regresi Linear Berganda. Perbedaan: Tidak menggunakan variabel Beban Kerja dan dilakukan di tempat yang berbeda.
6.	Martha dan Prahasta (2023)	Pengaruh Konflik Peran Ganda	Regresi Linear Berganda	Hasil penelitian menunjukkan bahwa konflik	Persamaan: Penelitian ini menggunakan

		<p>dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan Wanita pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat</p>		<p>peran ganda berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Stres kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Maka dapat disimpulkan bahwa konflik peran ganda diterima dan stres kerja ditolak.</p>	<p>variabel yang sama, yakni Konflik Peran Ganda dan Kinerja Karyawan. Alat analisis yang digunakan juga sama, yaitu Regresi Linear Berganda.</p> <p>Perbedaan:</p> <p>Tidak menggunakan variabel Beban Kerja dan dilakukan ditempat yang berbeda.</p>
7.	Pratiwi dan Kholiq (2023)	<p>Pengaruh Konflik Peran</p>	<p>Regresi Linear Berganda</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara</p>	<p>Persamaan:</p> <p>Penelitian ini menggunakan</p>

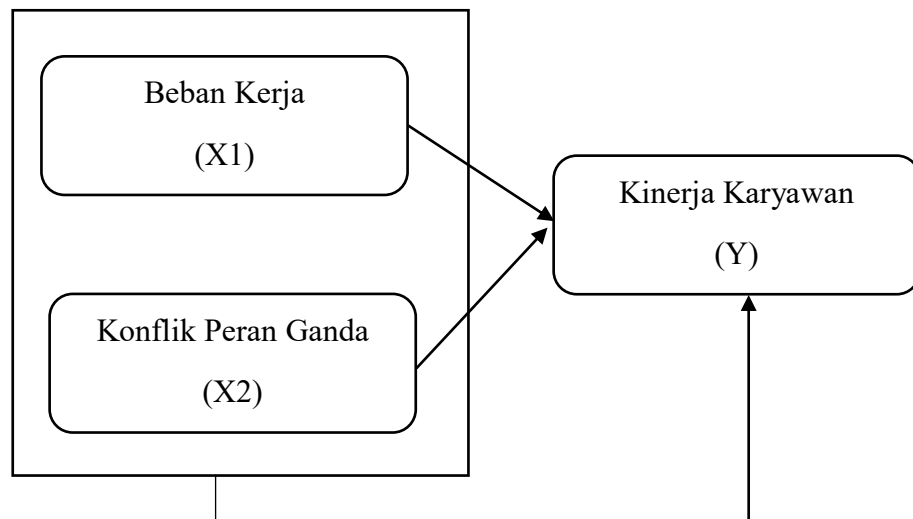
		<p>Ganda, Kecerdasan Emosional, dan Dukungan Sosial terhadap Kinerja Pegawai Wanita saat Pandemi Covid-19</p>		<p>parsial, konflik peran ganda berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja pegawai, Sementara dua variabel lainnya, yakni kecerdasan emosional dan dukungan sosial berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai. Adapun pengaruh secara simultan menunjukkan bahwa variabel konflik peran ganda, kecerdasan emosional, dan dukungan sosial bersama-sama</p>	<p>variabel yang sama, yakni Konflik Peran Ganda dan Kinerja Karyawan. Alat analisis yang digunakan juga sama, yaitu Regresi Linear Berganda. Perbedaan: Tidak menggunakan variabel Beban Kerja, penelitian dilakukan di tempat yang berbeda.</p>
--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

				<p>punya pengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada saat pandemi Covid-19 terjadi.</p>	
--	--	--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------	--

Sumber: Data Diolah (2024)

2.5 Kerangka Penelitian

Berdasarkan hasil telaah pustaka dan penelitian terdahulu maka kerangka penelitian dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian

Sumber: Data Diolah (2024)

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Variabel, Definisi Operasional, dan Skala Pengukuran

3.1.1 Variabel

Variabel menurut Sugiono adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek, atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Roflin, Liberty, & Pariyana, 2021). Penelitian ini menggunakan 2 jenis variabel yang terbagi menjadi dua variabel bebas (*independent variable*) dan satu variabel terikat (*dependent variable*).

1. Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Variabel bebas atau *independent variable* adalah variabel yang menjadi penyebab atau memiliki kemungkinan teoritis berdampak pada variabel lain (Ulfa, 2021). Penelitian ini menggunakan Beban Kerja (X1) dan Konflik Peran Ganda (X2) sebagai variabel bebas.

2. Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat karena adanya variabel bebas (Ulfa, 2021).

Penelitian ini menggunakan Kinerja Karyawan (Y) sebagai variabel terikat.

3.1.2 Definisi Operasional

Definisi operasional suatu variabel menurut Sugiyono adalah suatu definisi yang diberikan kepada suatu variabel dengan memberi makna atau menetapkan kegiatan atau membenarkan operasi yang diperlukan untuk mengukur variabel tersebut (Darojat, 2021). Definisi operasional dalam penelitian ini dapat diterangkan sebagai berikut:

1. Beban Kerja (X1)

Beban kerja adalah besaran tugas yang dikerjakan oleh individu maupun satuan kerja.

2. Konflik Peran Ganda (X2)

Konflik peran ganda merupakan perselisihan peran pekerjaan atau keluarga, di mana porsi prioritas dan urgensi terjadi pada waktu yang bersamaan.

3. Kinerja Karyawan (Y)

Kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam menjalankan tugasnya pada periode waktu tertentu.

Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel

Variabel	Indikator	No. Item	Sumber
Beban Kerja	Target yang harus dicapai	1-3	Delvi (2020)

Variabel	Indikator	No. Item	Sumber
(X1)	Kondisi Pekerjaan	4	
	Penggunaan Waktu	5-8	
	Standar Pekerjaan	9-10	
Konflik Peran Ganda (X2)	<i>Time Based Conflict</i>	11-15	Wiranawata (2023)
	<i>Strain Based Conflict</i>	16-18	
	<i>Behaviour Based Conflict</i>	19-20	
Kinerja Karyawan (Y)	Kualitas	21-22	Ibrahim, Djurnhartono, & Sodik (2021)
	Kuantitas	23-24	
	Ketepatan Waktu	25-26	
	Efektivitas	27-28	
	Kemandirian	29-30	

Sumber: Data Diolah (2024)

3.1.3 Skala Pengukuran

Skala pengukuran yang digunakan ialah Skala Likert. Hidayat (2021) menjelaskan, skala ini (likert) dapat digunakan

untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi seseorang tentang gejala atau masalah yang ada di masyarakat atau dialaminya. Pada penelitian ini bentuk jawaban atas pernyataan yang diberikan sebagai berikut:

Tabel 3. 2 Skala Likert

Tanda	Keterangan	Bobot
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
R	Ragu-ragu	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Data Diolah (2024)

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian yang berjudul “Pengaruh Beban Kerja dan Konflik Peran Ganda terhadap Kinerja Karyawan PT Renalmed Tiara Utama” dilaksanakan pada pekerja wanita atau Karyawan PT Renalmed Tiara Utama. Penelitian ini dilaksanakan selama empat bulan, yaitu pada bulan Oktober 2023 sampai dengan bulan Februari 2024.

3.3 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Karyawan aktif yang berkerja di PT Renalmed Tiara Utama sejumlah 38 orang. Penentuan sampel menggunakan *stratified random sampling* (Pengambilan Sampel Acak Bertingkat), di mana semua populasi dalam penelitian dijadikan sampel,

dikarenakan jumlah responden yang terbilang sedikit. *Stratified sampling* adalah di mana populasi dibagi menjadi strata (subkelompok) dan sampel acak diambil dari setiap subkelompok (Firmansyah & Dede, 2022). Menurut Arikunto, jika populasi yang ada jumlahnya kurang dari 100 responden, sampel yang diambil adalah keseluruhan dari jumlah populasi (Adha, Hamzah, Maita, & Marsal, 2021).

3.4 Metode Penelitian

Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian eksplanatori (*explanatory research*) dengan pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2017), penelitian eksplanatori adalah metode penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan letak variabel yang diteliti dan pengaruh satu variabel terhadap variabel lainnya. Adapun pendekatan kuantitatif dikarenakan penelitian ini lebih menekankan aspek pengukuran terhadap hasil dari kuesioner dan objektif terhadap data tersebut. Penelitian ini menganalisa dan mengukur pengaruh serta hubungan antara variabel Beban Kerja dan Konflik Peran Ganda dengan Kinerja Karyawan.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dapat dibagi menjadi dua jenis, yakni data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari sumber asli dan dikumpulkan khusus untuk penelitian ini, sedangkan data sekunder merupakan hasil studi yang dilakukan pihak lain untuk kepentingan mereka sendiri.

3.5.1 Data Primer

1. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data jika peneliti ingin melakukan studi pendahuluan dalam menemukan permasalahan yang harus diteliti, atau peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil (Sugiyono, 2017). Penelitian ini menggunakan pendekatan wawancara secara terbuka dan tidak terstruktur dengan melakukan wawancara kepada Karyawan PT Renalmed Tiara Utama, bertujuan untuk mendapatkan gambaran dan informasi awal mengenai permasalahan-permasalahan yang relevan sebelum penelitian dilaksanakan.

2. Kuisisioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dengan google form yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2017). Dalam hal ini kuisisioner diajukan kepada Karyawan PT Renalmed Tiara Utama.

3.5.2 Data Sekunder

1. Studi Kepustakaan

Teknik studi kepustakaan merupakan metode pengumpulan data sekunder yang melibatkan proses membaca, mengutip secara langsung atau tidak langsung dari berbagai

sumber seperti buku, jurnal penelitian, artikel, internet dan sumber relevan lainnya.

3.6 Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan alat bantu analisis berupa *software* komputer SPSS 25, yang dapat memproses data statistik dengan cepat dan akurat, serta memproduksi beragam jenis output yang digunakan untuk menyimpulkan temuan penelitian.

3.6.1 Uji Instrumen

Uji instrumen dilaksanakan guna menilai seberapa tepat instrumen digunakan pada penelitian, dalam hal ini butir-butir pernyataan kusioner. Secara umum instrumen penelitian harus memenuhi dua aspek, yakni validitas dan reliabilitas. Berikut definisi dari uji validitas dan uji reliabilitas beserta hasil uji keduanya:

1. Uji Validitas

Uji Validitas dilakukan guna menguji apakah alat ukur yang digunakan valid ataupun tidak valid. Adapun alat ukur yang dimaksud ialah daftar pertanyaan yang termuat dalam kuesioner. Berikut uji validitas menggunakan rumus perason product moment (Hidayat, 2021):

$$r_{hitung} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X) \cdot (\sum Y)}{\sqrt{\{n \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2\} \cdot \{n \cdot \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Di mana:

r_{hitung} = koefisien korelasi

$\sum X_i$ = jumlah skor item

$\sum Y_i$ = jumlah skor total (item)

n = jumlah responden

Pertimbangan apakah alat ukur valid atau tidak valid didapatkan dengan cara membandingkan r_{hitung} dengan r tabel sebagai berikut:

- (1) Apabila nilai $r_{\text{hitung}} >$ nilai r tabel, maka instrumen dinyatakan valid.
- (2) Apabila nilai $r_{\text{hitung}} <$ nilai r tabel, maka instrumen dinyatakan tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dimaksudkan untuk mengukur konsistensi dari alat ukur apabila alat ukur tersebut digunakan berulang kali. Uji ini dilaksanakan jika alat ukur telah dinyatakan valid. Adapun metode yang digunakan ialah Cronbach's Alpha, di mana apabila nilai Cronbach's Alpha tidak lebih kecil atau setara dengan 0,6, maka dikatakan reliabel. Ghazali menyatakan, nilai alpha yang digunakan sebagai indikator secara umum menggunakan batas 0,6 (Sugiono, Noerdjanah, & Wahyu, 2020).

3.6.2 Analisis Deskriptif

Sholikhah dalam penelitiannya menyatakan bahwa statistika deskriptif adalah statistika yang tingkat pengerjaannya adalah untuk

menghimpun, mengatur, dan mengolah data untuk dapat disajikan dan memberikan gambaran yang jelas mengenai suatu kondisi atau peristiwa tertentu di mana data diambil (Martias, 2021). Oleh karena itu analisis deskriptif merupakan metode analisis statistik yang memberikan gambaran atas kondisi subjek penelitian berdasarkan data yang diperoleh, dalam hal ini data profil pengisi kuesioner, yakni Karyawan PT Renalmed Tiara Utama. Kegiatan yang berhubungan dengan statistik deskriptif seperti menghitung mean (rata-rata), median, modus, mencari deviasi standar dan melihat kemencengan distribusi data dan sebagainya (Wahyuni, 2020).

3.6.3 Regresi Linear Berganda

Regresi Linear berganda digunakan untuk memperlihatkan pengaruh dua variabel bebas atau lebih terhadap satu variabel terikat yang dinyatakan dalam bentuk hubungan atau fungsi. Adapun rumus perhitungan metode Regresi Linear Berganda sebagai berikut (Anggara, Auliasari, & Pranoto, 2023):

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + a_nX_n$$

Keterangan:

Y = variabel tak bebas (nilai yang akan diprediksi)
 a = konstanta
 b1, b2, bn = koefisien regresi
 X1, X2, Xn = variabel bebas

3.6.4 Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk menerangkan kemampuan variabel-variabel bebas menjelaskan variabel

terikatnya. Nilai koefisien determinasi adalah antar 0 sampai dengan 1 ($0 < R^2 < 1$). Semakin besar nilai R^2 (mendekati 1), berarti pengaruh variabel bebas secara serentak dianggap kuat dan apabila R^2 mendekati 0 maka pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat serentak adalah lemah (Setiawati, 2021).

3.6.5 Uji Hipotesis

1. Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas (*independent variable*) secara bersama-sama memiliki pengaruh terhadap variabel terikat (*dependent variable*). Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ serta nilai signifikansi $< 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh signifikan secara bersama-sama antara variabel bebas, yakni Beban Kerja dan Konflik Peran Ganda terhadap variabel terikat, yakni Kinerja Karyawan. Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ serta nilai signifikansi $> 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan secara bersama-sama antara variabel bebas, yakni Beban Kerja dan Konflik Peran Ganda terhadap variabel terikat, yakni Kinerja Karyawan.

2. Uji t

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah model regresi variabel independent secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Mardiatmoko, 2020). Kriteria pengambilan Keputusan untuk uji t ialah (1) apabila nilai

signifikansi $> 0,05$, maka tidak terdapat pengaruh parsial antara variabel bebas dan terikat, sebaliknya (2) apabila nilai signifikan $< 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh secara parsial antara variabel bebas terhadap variabel terikat.