

# *Jurnal* **BISNIS & MANAJEMEN**

Jurnal Ilmiah Berkala Empat Bulanan, ISSN 1411 - 9366 Volume 7 No.1, September 2010

HUBUNGAN PENILAIAN PRESTASI KERJA TERHADAP KINERJA  
KARYAWAN ADMINISTRATIF DI UNIVERSITAS LAMPUNG  
Zainnur M. Rusdi

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN  
TERHADAP PRODUK KOPI BUBUK INDUSTRI KECIL  
DI BANDARLAMPUNG  
Aida Sari

PENGEMBANGAN PEMBELAJARAN MANAJEMEN  
SUMBER DAYA MANUSIA  
Keumala Hayati

PERFORMANCE APPRAISAL YANG DITERAPKAN  
PADA USAHA KERAJINAN BATIK JAMBI  
DI DAERAH TK. I KOTAMADYA JAMBI  
Muazza

KONFLIK PEKERJAAN-KELUARGA, STRESS  
DAN KINERJA  
Habibullah Jimad

INTERNET MARKETING: THE NEW MARKET  
TO RESPOND THE CHANGE OF WOMAN  
CONSUMER BEHAVIOUR  
Dina Safitri

JURNAL BISNIS dan MANAJEMEN	Vol. 7	No.1	Hal. 1-78	Bandarlampung September 2010	ISSN 1411 - 9366
-----------------------------------	--------	------	-----------	---------------------------------	---------------------

---

## JURNAL BISNIS DAN MANAJEMEN

---

### TIM REDAKSI

- Penanggung Jawab : Prof. Dr. Ir. Sugeng P. Harianto, M.Sc.  
(Rektor Universitas Lampung)
- Pembina : Prof. Dr. Ir. Hasriadi Mat Akin, M.Sc.  
(Pembantu Rektor I Universitas Lampung)  
: Dr. Eng. Admi Syarif  
(Ketua Lembaga Penelitian Universitas Lampung)  
: Prof. Dr. Ir. Sugeng P. Harianto, M.Sc.  
(Pj. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Lampung)
- Pemimpin Umum : Hj. Aida Sari, S.E., M.Si.  
Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Lampung
- Dewan Editor  
Ketua : Dr. Satria Bangsawan, S.E., M.Si.  
: Dr. Irham Lihan, S.E., M.Si.  
Anggota : Dr. Sri Hasnawati, S.E., M.M.  
Iban Sofyan, S.E., M.M.  
Aripin Ahmad, S.E., M.Si.  
Zulkarnain, S.E., M.B.A.  
Daryus, S.E., M.M.  
Ribhan, S.E., M.Si.  
Ernie Hendrawaty, S.E., M.Si.
- Redaksi Pelaksana  
Ketua : Hj. Mahrinasari M.S., S.E., M.P.M.  
Wakil Ketua : Rinaldi Bursan, S.E., M.Si.  
Sekretaris : Prakarsa Pandjinegara, S.E., M.E.  
Bendahara : Hi. Habibullah Jimad, S.E., M.Si.  
Tata Usaha dan Kearsipan : Prayugo  
Distribusi dan Sirkulasi : Nasirudin  
Alamat Redaksi : Gedung A Lantai 2, Fakultas Ekonomi Unila  
Jl. Prof. Sumantri Brojonegoro no. 1  
Gedungmeneng - Bandarlampung, 35145  
Telp. : (0721) 773465  
Email : [manajemen@unila.ac.id](mailto:manajemen@unila.ac.id)  
Website : <http://fe-manajemen.unila.ac.id/~jbm>

Jurnal Bisnis dan Manajemen merupakan media komunikasi ilmiah, diterbitkan tiga kali setahun oleh Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Lampung, berisikan ringkasan hasil penelitian, skripsi, tesis, dan disertasi.

---

JURNAL BISNIS DAN MANAJEMEN

---

DAFTAR ISI

ABSTRACT

HUBUNGAN PENILAIAN PRESTASI KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN ADMINISTRATIF DI UNIVERSITAS LAMPUNG Zainnur M. Rusdi.....	1
ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PRODUK KOPI BUBUK INDUSTRI KECIL DI BANDARLAMPUNG Aida Sari .....	11
PENGEMBANGAN PEMBELAJARAN MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA Keumala Hayati .....	27
PERFORMANCE APPRAISAL YANG DITERAPKAN PADA USAHA KERAJINAN BATIK JAMBI DI DAERAH TK. I KOTAMADYA JAMBI Muazza .....	43
KONFLIK PEKERJAAN-KELUARGA, STRESS DAN KINERJA Habibullah Jimad .....	55
INTERNET MARKETING: THE NEW MARKET TO RESPOND THE CHANGE OF WOMAN CONSUMER BEHAVIOUR Dina Safitri .....	69

# KONFLIK PEKERJAAN-KELUARGA, STRESS DAN KINERJA

Habibullah Jimad<sup>5</sup>

---

## ABSTRACT

Konflik yang terjadi baik pada pekerjaan maupun konflik dalam keluarga merupakan sumber potensial yang dapat memicu terjadinya stress pada seseorang. Konflik pekerjaan-keluarga serta konflik keluarga-pekerjaan merupakan dua hal yang berkaitan namun berbeda konstruk. Kedua konflik ini dapat meningkatkan stress seseorang dan pada akhirnya akan mempengaruhi kinerja seseorang. Konflik yang terjadi pada pekerjaan akan mempengaruhi kualitas hidup dan konflik yang terjadi pada keluarga akan menyebabkan terjadinya tekanan dalam diri seseorang yang pada akhirnya akan berimbas kepada kinerja.

---

Keyword: Konflik Pekerjaan-Keluarga, Stess, Kinerja

### I. Pendahuluan

Keluarga dan pekerjaan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari seorang individu dewasa. Seseorang individu umumnya memiliki peran ganda, yaitu sebagai kepala atau anggota keluarga dan sebagai seorang yang memiliki pekerjaan. Individu akan bekerja dalam rangka memenuhi kebutuhan hidupnya serta keluarga serta sebagai wahana untuk mengaktualisasikan dirinya. Namun demikian, peran ganda yang dijalankan oleh seorang individu tersebut dapat memicu terjadinya konflik baik konflik yang timbul dari keluarga maupun konflik pekerjaan.

Konflik dapat timbul sebagai akumulasi dari berbagai masalah yang ada, baik dalam pekerjaan maupun di dalam keluarga. Tuntutan hidup yang semakin banyak serta tuntutan profesionalisme dalam pekerjaan dapat menimbulkan konflik dalam diri seseorang. Cinamon dkk (2002) dalam Murtiningrum (2005:3) menyatakan bahwa jumlah anak, jumlah waktu yang keluarga, jumlah waktu yang dihabiskan untuk mengurus rumah tangga dan pekerjaan serta tidak

---

<sup>5</sup> Dosen Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Lampung

adanya dukungan dari pasangan dan keluarga merupakan pemicu terjadinya konflik pekerjaan-keluarga.

Konflik pekerjaan-keluarga menjelaskan terjadinya benturan antara tanggung jawab pekerjaan di rumah atau kehidupan rumah tangga (Frone & Cooper, 1994 dalam Indriyani, 2009:4). Tanggung jawab yang diemban seseorang yaitu sebagai tulang punggung keluarga yang menjadi tumpuan harapan bagi anggota keluarga serta beban pekerjaan yang harus ditanggung seringkali menimbulkan konflik keluarga dan konflik pekerjaan.

Konflik yang terjadi dapat meningkatkan stress yang dirasakan oleh seseorang. Kondisi stress yang meningkat akan menyebabkan ketidakstabilan yang akan berimbas pada kinerja orang tersebut.

#### Kajian Pustaka

##### Konflik

Konflik dianggap sebagai konsekuensi perpasive, normal, dan tak terhindarkan dari kehidupan sosial dan organisasi (Coser, 1956; Rollof,1987 dalam Stocker,2007:27). Konflik yang terjadi seringkali sulit untuk dihindari, namun tidak semua konflik yang terjadi memiliki konsekuensi negatif, bahkan konflik bisa meningkatkan kinerja para pegawai.

Terdapat beberapa definisi tentang konflik yang d lainirangkum dari beberapa literatur serta artikel, antara lain:

Tabel 1 Definisi Konflik

Penulis	Definisi
Robbins (2002:90)	Konflik adalah suatu proses yang mulai bila suatu pihak merasakan bahwa pihak lain telah mempengaruhi secara negatif, atau akan segera mempengaruhi secara negatif, sesuatu yang menjadi perhatian pihak pertama.
K.Thomas (1992) dalam Stocker (2007:27)	Konflik merupakan proses yang dimulai bila satu pihak merasakan bahwa pihak lain telah berpengaruh negatif terhadap sesuatu yang dia peduli
Constantino dan Merchant (1996) dalam Stocker (2007:27)	Konflik merupakan ekspresi dari ketidakpuasan atau ketidaksepakatan dengan suatu interaksi, proses, produk, atau jasa.

Berdasarkan definisi tersebut diketahui bahwa konflik terjadi akibat terjadinya perbedaan dalam penafsiran, ketidaksepakatan terhadap sesuatu sebagai akibat adanya interaksi antara suatu pihak dengan pihak lain.

Constantino dan Merchant (1996) dalam Stocker (2007:27) juga menyatakan bahwa penyebab terjadinya konflik antara lain perbedaan harapan, tujuan yang berbeda, kesalahan komunikasi, serta terjadinya ketidakpuasan dalam hubungan personal. Constantino lebih menekankan kepada konflik yang terjadi pada individu. Konflik juga dapat terjadi dalam suatu organisasi.

Ranupandojo dan Husnan (1984) dalam Indriyani (2009:14) menyatakan bahwa konflik organisasi adalah ketidaksetujuan antara dua pihak atau lebih anggota organisasi yang timbul karena mereka harus menggunakan sumber daya yang langka secara bersama-sama dan karena mereka mempunyai perbedaan status, tujuan, nilai-nilai dan persepsi yang berbeda.

Pada dasarnya konflik merupakan hal yang wajar dan seringkali terjadi pada setiap interaksi bahkan dapat menjadi suatu hal yang positif, antara lain untuk meningkatkan kinerja karyawan. Hal ini disebut sebagai konflik fungsional. Namun demikian konflik juga berpotensi untuk menimbulkan perpecahan jika tidak dikelola dengan baik. Hal ini disebut sebagai konflik disfungsional atau konflik yang bersifat destruktif (Robbins, 2002:92).

Proses konflik pada dasarnya terdiri atas lima tahap (Robbins, 2002:93), yaitu : (1) oposisi atau ketidakcocokan potensial, merupakan kondisi yang menciptakan kesempatan untuk munculnya konflik. Hal ini dapat disebabkan oleh komunikasi yang kurang baik, struktur, serta variabel pribadi. (2) Kognisi dan personalisasi, merupakan kesadaran para pihak terhadap kondisi yang menyebabkan konflik dan melibatkan emosi sehingga menciptakan kecemasan, ketegangan, frustrasi dan permusuhan. (3) Maksud, yang merupakan keputusan untuk bertindak dalam suatu cara tertentu. (4) Perilaku, yang mencakup pernyataan, tindakan dan reaksi yang ditunjukkan oleh pihak-pihak yang berkonflik. (5) Hasil, dapat berupa hasil fungsional yang dapat meningkatkan kinerja karyawan, seperti memperbaiki kualitas keputusan yang dihasilkan, merangsang kreativitas dan inovasi, mendorong seseorang untuk melakukan evaluasi diri, serta mendorong terjadinya perubahan. Hasil konflik bersifat disfungsional dapat menyebabkan ketidakpuasan, mengurangi keefektifan kelompok, menghambat komunikasi, serta dapat mengancam kelangsungan organisasi tersebut.

## Konflik Pekerjaan-Keluarga

Konflik dapat terjadi pada individu maupun dalam suatu organisasi. Konflik individu umumnya terjadi karena adanya peran ganda yang dijalani suatu individu, yaitu sebagai kepala atau anggota keluarga dan sebagai individu yang bekerja dan mempunyai tanggung jawab terhadap pekerjaannya. Konflik ini umumnya disebut sebagai konflik pekerjaan-keluarga.

Grennhause dan Beutell (1985) dalam Judge, Ilies, dan Scott (2006:782) menyatakan bahwa konflik pekerjaan-keluarga merupakan suatu bentuk konflik dimana permintaan dari satu domain (pekerjaan atau keluarga) tidak sesuai dengan tuntutan peran yang berasal dari domain lain (keluarga atau pekerjaan). Kesenjangan yang terjadi akibat ketidaksesuaian tersebut memicu terjadinya konflik terhadap keluarga maupun terhadap pekerjaan.

Konflik antara pekerjaan dan keluarga dapat berasal dalam domain pekerjaan yang dapat mengganggu keluarga atau keluarga dapat mengganggu tanggung jawab pekerjaan (Foley dan Yu, 2005:237). Beberapa penelitian menunjukkan bahwa konflik pekerjaan-keluarga (*work-family conflict/WFC*) dan konflik keluarga-pekerjaan (*family-work conflict/FWC*) berkaitan namun berbeda konstruk (Casper, Martin, Buffardi, & Erdwins, 2002; Frone, Russell, & Cooper, 1992). Konflik pekerjaan-keluarga sebagai konsep utama berkaitan dengan hasil yang negatif, seperti sikap pekerjaan yang buruk, kinerja yang tidak efektif, ketidakpuasan dalam keluarga, berkurangnya ketenangan psikologis (Frone, 2003; Greenhaus dan Parasuraman, 1999 dalam Foley dan Yu, 2005:237).

Boles, Johnson dan Hair (1997) dalam Lambert, Hogan, dan Barton (2002:36) menjelaskan bahwa konflik pekerjaan-keluarga disebabkan oleh upaya yang dilakukan untuk memenuhi permintaan yang berlebih dari dua sumber yaitu pekerjaan dan keluarga/teman/ komitmen lainnya. Tekanan yang diakibatkan oleh kedua sumber tersebut memicu terjadinya konflik.

Netemayer et al (1996) dalam Yavas dan Babakus (2008:10) menyatakan bahwa konflik keluarga-pekerjaan mengacu pada suatu konflik antar peran dimana tuntutan umum, waktu, dan ketegangan yang diciptakan oleh pekerjaan mengganggu kegiatan yang berkaitan dengan tanggung jawab keluarga.

Frone, Russell & Cooper (1992) dalam Murtiningrum (2005:12) mendefinisikan konflik pekerjaan-keluarga sebagai konflik peran yang terjadi pada karyawan, dimana di satu sisi ia harus melakukan pekerjaan di kantor dan di sisi lain harus memperhatikan keluarga secara utuh, sehingga sulit membedakan antara pekerjaan mengganggu keluarga dan keluarga mengganggu pekerjaan. Dalam hal ini beban pekerjaan yang cukup berat akan terbawa ke rumah dan akan

mempengaruhi kehidupan keluarga. Sebaliknya, urusan keluarga yang cukup rumit dan menyita waktu serta perhatian akan mempengaruhi pekerjaan karyawan di kantor.

Konflik pekerjaan-keluarga menurut Netemayer, Boles, dan McMurian (1996) dalam Lambert, Hogan, dan Barton (2002:36) dibagi menjadi dua dimensi. Dimensi pertama terjadi ketika konflik pekerjaan berpengaruh terhadap kehidupan keluarga. Dimensi ini sering disebut sebagai konflik pekerjaan-keluarga, pekerja biasanya membawa masalah pekerjaan serta stress yang diakibatkan oleh pekerjaan ke rumah dan hal ini akan mempengaruhi kehidupan dalam keluarga. Dimensi kedua terjadi jika konflik keluarga akan berdampak pada kinerja suatu pekerjaan. Dalam hal ini pekerja yang memiliki masalah dalam keluarganya akan berdampak pada pekerjaan serta kinerja yang dihasilkan oleh pekerja tersebut. Konflik ini biasanya disebut sebagai konflik keluarga-keluarga-pekerjaan.

Netemayer et al (1996) dalam Lambert, Hogan, dan Barton (2002:37) menjelaskan lebih lanjut bahwa konflik pekerjaan-keluarga dapat disebabkan oleh tiga sumber utama, yaitu waktu, ketegangan dan perilaku. Konflik berdasarkan waktu timbul karena tersitanya waktu untuk pekerjaan sehingga akan mempengaruhi tanggung jawab terhadap keluarga. Konflik berdasarkan ketegangan disebabkan karena adanya tekanan pada pekerjaan membuat pekerja mengalami ketegangan, kelelahan, menjadi lekas marah, depresi yang akan pada akhirnya mempengaruhi kehidupan dalam keluarga. Sedangkan konflik karena perilaku terjadi karena seseorang menjalankan peran seperti dalam pekerjaannya yang dapat memicu konflik dalam keluarga. Sebagian besar konflik yang terjadi dalam keluarga diakibatkan oleh dua sumber yaitu waktu dan ketegangan (Seery, Corrigan, Harpel, 2008:462).

Gutek, Searle dan Klepa (1991) dalam Ku (2007:11) lebih jauh berpendapat bahwa masing-masing konflik pekerjaan-keluarga harus berbentuk dua arah, sehingga terbentuk enam dimensi dari konflik pekerjaan-keluarga, yaitu: (1) konflik berbasis waktu, yaitu bekerja mengganggu waktu bersama keluarga, (2) konflik berbasis waktu, karena keluarga mengganggu pekerjaan, (3) konflik berbasis ketegangan yaitu bekerja mengganggu keluarga, dan (4) konflik berbasis ketegangan, keluarga mengganggu pekerjaan, (5) konflik berbasis perilaku, yaitu pekerjaan mengganggu keluarga, dan (6) konflik berbasis perilaku, keluarga mengganggu pekerjaan. Hal tersebut dapat dilihat pada gambar berikut:

### Direction of work family conflict

	Work interference with family	Family interference with work
Forms of work-family conflict		
Time	Time Based Work Interference with Family	Time Based Family Interference with Work
Strain	Strain Based Work Interference with Family	Strain Based Family Interference with Work
Behavioral	Behavioral Based Work Interference with Family	Behavioral Based Family Interference with Work

**Gambar 1 Dimensi Konflik Pekerjaan-Keluarga**

Sumber: Carlson, Kacmar, Williams (2000:251) dalam Ku (2007:12)

Boles et al (2001) dalam Indriyani (2009:19) mengemukakan beberapa indikator konflik pekerjaan-keluarga, yaitu: (1) tekanan kerja, (2) banyaknya tuntutan tugas, (3) kurangnya kebersamaan keluarga, (4) sibuk dengan pekerjaan, dan (5) konflik komitmen dan tanggung jawab terhadap keluarga.

Terdapat tiga pandangan yang berkaitan dengan konflik pekerjaan-keluarga (Ballout, 2008:439), yaitu (1) spillover, dimana peran afektif dan kognitif serta pengalaman berasal dari satu domain dan dibawa ke domain lain (Leiter dan Durup, 1996; Kabanoff,1980), (2) kompensasi, dimana peran sering dianggap seimbang dalam lingkungan pekerjaan dan dalam kehidupan (Kabanoff,1980), (3) segmentasi, di mana peran sering dianggap terkotak dan pengalaman tidak tergantung dalam domain kehidupan kerja-non-kerja (Lambert, 1990; Dubin, 1973). Dari ketiga hal tersebut yang sangat dominan dalam kajian konflik pekerjaan-keluarga adalah Spillover, hal ini disebabkan proses dalam Spillover meliputi waktu, energi, beban psikologis mempengaruhi kehidupan pribadi dan kehidupan keluarga.

#### Stress

Stress adalah suatu kondisi dinamik yang di dalamnya seorang individu dikonfrontasikan dengan suatu peluang, kendala, atau tuntutan yang dikaitkan dengan apa yang sangat diinginkannya dan hasilnya dipersepsikan sebagai tidak pasti dan penting (Robbins, 2002:304).

Dunham (1992) dalam Wang, Lin, Cao (2009:460) mendefinisikan stress sebagai proses perilaku, emosional, mental dan reaksi psikis yang berkepanjangan,

meningkat atau tekanan baru yang lebih besar dari kemampuan seorang individu.

Gitosudarmo dan Suditta (1997) dalam Indriyani (2009:7) menyatakan bahwa stress mempunyai dampak positif dan negatif. Dampak positif stress pada tingkat rendah sampai pada tingkat moderat bersifat fungsional dalam arti berperan sebagai pendorong peningkatan kinerja pegawai, sedangkan pada tingkat negatif stress pada tingkat yang tinggi adalah penurunan pada kinerja karyawan yang drastis.

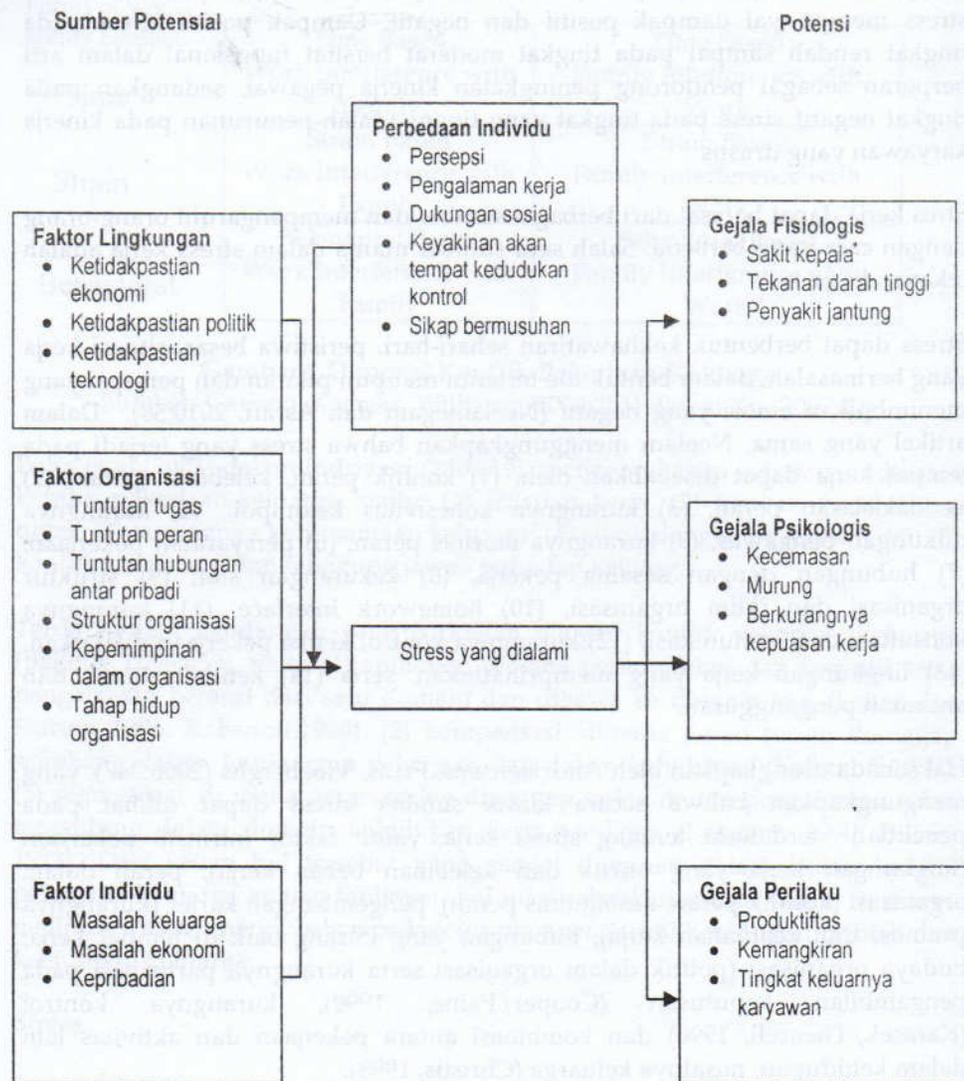
Stres kerja dapat berasal dari berbagai sumber dan mempengaruhi orang-orang dengan cara yang berbeda. Salah satu sumber utama dalam stress kerja adalah tekanan kerja.

Stress dapat berbentuk kekhawatiran sehari-hari, peristiwa besar, situasi kerja yang bermasalah, dalam bentuk ide tertentu maupun pikiran dan persepsi yang menimbulkan emosi yang negatif (Neelamegam dan Asrafi, 2010:58). Dalam artikel yang sama, Neelam mengungkapkan bahwa stress yang terjadi pada tempat kerja dapat disebabkan oleh: (1) konflik peran, kelebihan peran, (2) ketidakjelasan peran, (3) kurangnya kohesivitas kelompok, (4) kurangnya dukungan pengawas, (5) kurangnya otoritas peran, (6) persyaratan pekerjaan, (7) hubungan dengan sesama pekerja, (8) kekurangan staf, (9) struktur organisasi dan iklim organisasi, (10) homework interface, (11) kurangnya konsultasi dan komunikasi, (12) kurangnya kontrol ketika pekerjaan dilakukan, (13) lingkungan kerja yang memprihatinkan, serta (14) ketidakamanan dan ancaman pengangguran.

Hal senada diungkapkan oleh Andriaensens, Prins, Vloeberghs (2006:347), yang mengungkapkan bahwa secara klasik sumber stress dapat dilihat pada penelitian terdahulu tentang stress kerja, yaitu: faktor intrinsik pekerjaan (lingkungan kerja yang buruk dan kelebihan beban kerja), peran dalam organisasi (konflik peran, ambiguitas peran), pengembangan karier (kurangnya promosi dan keamanan kerja), hubungan yang kurang baik di tempat kerja, budaya organisasi (politik dalam organisasi serta kurangnya partisipasi pada pengambilan keputusan (Cooper/Paine, 1990), kurangnya kontrol (Karasek/Theorell, 1990) dan kombinasi antara pekerjaan dan aktivitas lain dalam kehidupan, misalnya keluarga (Christis, 1998).

Beehr dan Newman (1978) dalam Wang, Lin, Cao (2009:460) mengidentifikasi 37 sumber stress kerja dan mengelompokkannya ke dalam empat bagian yaitu peran permintaan dan harapan, permintaan pekerjaan dan karakteristik tugas, kondisi dan karakteristik organisasi, serta kondisi dan permintaan eksternal organisasi. Hal senada dikemukakan oleh Cartwright dan Cooper (1997) yang

mengidentifikasi enam katagori penyebab stress kerja berkisar dari faktor instrinsik, pekerjaan itu sendiri, karier serta pengaruh keluarga.



**Gambar 2 Model Stress**  
**Sumber: Robbins (2002:305)**

Robbins (2002:305) mengungkapkan tiga sumber potensial dari stress, yaitu lingkungan, organisasi dan individual. Ketidakpastian lingkungan seperti ketidakpastian ekonomi, ketidakpastian politik, serta ketidakpastian teknologi dapat menyebabkan stres. Faktor organisasi juga dapat menimbulkan stres pada diri seseorang, adapun stress yang disebabkan oleh faktor organisasi antara lain tuntutan tugas, tuntutan peran, tuntutan antar-pribadi, struktur organisasi serta kepemimpinan organisasi. Sedangkan faktor individual biasanya berkaitan dengan masalah keluarga serta masalah ekonomi.

Chang dan Lu (2007:551) mengemukakan enam hal yang menjadi penyebab utama stress, yaitu hubungan manajemen, faktor intrinsik dalam pekerjaan, karakteristik organisasi, harapan karier individu, batas antara rumah dan pekerjaan, dan peran dalam organisasi.

Stress kerja yang dialami oleh karyawan dapat menimbulkan beberapa gejala pada karyawan tersebut, antara lain gejala fisiologis, gejala psikologis, dan gejala perilaku. Pada gejala perilaku, stress yang ditimbulkan akibat pekerjaan dapat menyebabkan produktivitas atau kinerja karyawan menurun, bahkan jika hal ini terus dibiarkan maka dapat berakibat pada keluarnya tersebut dari tempatnya bekerja. Hal ini menunjukkan bahwa stress yang dialami oleh karyawan sebaiknya mendapatkan perhatian cukup serius dari pihak perusahaan mengingat dampak yang ditimbulkan cukup besar serta biaya yang ditimbulkan juga cukup besar.

Hal senada diungkapkan oleh Neelamegam dan Asrafi (2010:58) yang menyatakan bahwa stress kerja dapat menyebabkan tidak jelasnya tujuan dan sasaran, ambiguitas peran, ketidakpuasan kerja, kurangnya keyakinan, perasaan sia-sia, rasa rendah diri, depresi, motivasi kerja yang rendah, tekanan darah yang meningkat, dan keinginan meninggalkan pekerjaan.

Adapun tiga konsekuensi utama dari stress menurut Chang dan Lu (2007:551) yaitu kesehatan fisik (insomnia, borok dan hipertensi), kesehatan mental (kegugupan, depresi dan kecemasan) dan kinerja di tempat kerja (misalnya turnover tenaga kerja yang tinggi, berkurangnya produktivitas, dan kepuasan kerja yang rendah).

### **Kinerja**

Istilah kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* merupakan prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2000 dalam vivi dan Rorlen, 2007:53).

Welzets et al (2000) dalam Knight, Kim, dan Crutsinger (2007:382) menyatakan bahwa kinerja merupakan tingkat dimana karyawan melaksanakan tugas, tanggung jawab dan penugasan. Sedangkan Bermadin et al (1984) dalam Feng (2010:129) mendefinisikan kinerja sebagai catatan dari suatu fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan pada waktu tertentu.

Berdasarkan beberapa definisi diatas dapat dinyatakan bahwa kinerja merupakan hasil atas pekerjaan yang dilakukan seseorang sesuai dengan ketentuan atau standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Stewart (1993) menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, antara lain kecerdasan, stabilitas emosional, motivasi kerja, lingkungan kerja, serta pengaruh eksternal yang meliputi peraturan ketenagakerjaan, tekanan konsumen, nilai sosial, kekuatan ekonomi, perubahan lokasi, dan serikat buruh.

Bernardin dan Beatty (1984) dalam Feng (2010) menggunakan enam dimensi untuk mengukur kinerja karyawan, yaitu (1) kualitas, Kualitas merupakan proses dan hasil pekerjaan yang mendekati kesempurnaan; (2) kuantitas, menunjukkan jumlah yang diproduksi; (3) waktu, merupakan kecepatan dan ketepatan dalam menghasilkan suatu produk; (4) efektivitas biaya, berkaitan dengan masksimisasi penggunaan sumber daya dalam menghasilkann keuntungan; (5) permintaan yang meningkat, dan (6) dampak interpersonal yang berkaitan dengan suasana kerja, kenyamanan dalam bekerja.

Gomez dalam Mahesa (2010:14) menggunakan delapan dimensi yang perlu diperhatikan pada kinerja, yaitu kualitas pekerjaan, kuantitas pekerjaan, pengetahuan tentang pekerjaan, kreativeitas, kerjasama, inisiatif, ketergantungan, dan kualitas pribadi seseorang.

Kinerja karyawan dievaluasi untuk kebutuhan pelatihan dan pengembangan, serta sebagai masukan bagi beberapa keputusan penting yang menyangkut promosi, mutasi serta pemutusan hubungan kerja. Robbins (2002:218) menyatakan tiga perangkat kriteria yang biasa digunakan pada evaluasi kinerja, yaitu hasil tugas individu, perilaku serta ciri individu.

#### **Keterkaitan Konflik Pekerjaan-Keluarga dan Stress Kerja**

Konflik peran antara pekerjaan dan keluarga dapat menyebabkan stress pada karyawan. Hal ini disebabkan karyawan tidak dapat melakukan dua hal dalam waktu bersamaan. Ketika karyawan harus menyelesaikan pekerjaannya maka waktu yang seharusnya dihabiskan untuk keluarga akan berkurang, demikian pula sebaliknya, ketika karyawan menghabiskan lebih banyak waktu bersama

keluarga maka waktu penyelesaian pekerjaan akan berkurang dan pekerjaan tidak dapat selesai sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Hal ini merupakan sumber potensial stress kerja pada karyawan. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Indriyani (2009:10) yang menunjukkan bahwa konflik pekerjaan-keluarga berpengaruh secara signifikan terhadap stress kerja karyawan.

#### **Keterkaitan Konflik dan Kinerja**

Konflik peran yang dihadapi seorang karyawan memiliki dampak terhadap kinerja karyawan tersebut. Meski dalam beberapa kasus konflik dapat meningkatkan kinerja karyawan, namun pada umumnya karyawan yang memiliki konflik umumnya tidak fokus dalam mengerjakan pekerjaannya, hal ini akan mempengaruhi kinerja mereka.

Meskipun telah banyak dilakukan penelitian tentang konflik dan kinerja, namun berbagai penelitian tentang pengaruh konflik peran terhadap kinerja menunjukkan hasil yang tidak konsisten. Beberapa peneliti yaitu Bhuian et al (2005); Lusch dan Jawaorski (1991); Singh (1998) dalam Knight, Kim, dan Crutsinger (2007:382) menemukan bahwa konflik peran memiliki pengaruh yang negatif pada prestasi kerja dan lain-lain. Sedangkan Babin dan Boles (1996); Dubinsky et al (1992) dalam Knight, Kim, dan Crutsinger, (2007:382) menemukan bahwa konflik menghasilkan efek positif pada prestasi kerja. Bahkan Singh (1998) menyatakan bahwa tingkat konflik peran moderat bisa merangsang beberapa orang untuk melakukan penjualan dan meningkatkan kinerja mereka. Namun para peneliti sebagian besar setuju bahwa konflik peran yang ekstrem akan mengurangi kinerja (Singh et al, 1994 dalam Knight, Kim, dan Crutsinger, 2007:382).

#### **Keterkaitan Stress Kerja dan Kinerja**

Stress yang dialami oleh karyawan dipicu oleh berbagai faktor. Karyawan yang memiliki beban yang berat ataupun tekanan yang besar tidak dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan baik dan akan berimbas kepada kinerja yang dihasilkan karyawan tersebut. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Indriyani (2009:108) yang menyatakan bahwa stress kerja secara signifikan berpengaruh terhadap kinerja perawat wanita di rumah sakit. Hal senada juga diungkapkan oleh Selviana (2009) yang menyatakan bahwa stress kerja yang terdiri dari stress kerja fisik, stress kerja emosional, stress kerja intelektual dan stress kerja interpersonal berpengaruh terhadap kinerja perawat di rumah sakit. Penelitian yang dikemukakan oleh Mirzatriana (2008) juga menunjukkan bahwa stress kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan bidang keuangan PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur.

## DAFTAR PUSTAKA

- Andriaenssens, L; Prins, P.D. & Vloeberghs, D. 2006. *Work, Experience, Work Stress And HRM at The University*. Journal Management Revenue. Vol 17. No.3. Page 344-366.
- Ballout, H.I. 2008. *Work-Family Conflict And Career Success: The Effects Of Domain-Specific Determinants*. Journal of Management Development. Vol 27. No.5. Page 437-466.
- Chang, K & Lu, Lou. 2007. *Characteristic of Organizational Culture, Stressors and Wellbeing: The Case of Taiwanese Organizations*. Journal of Managerial Psychology. Vol 22. No.6. Page 549-568.
- Dee, K.K; Kim, H.J; And Crutsinger, C. 2007. *Examining The Effects of Role Stress on Customer Orientation And Job Performance of Retail Salespeople*. International Journal of Retail and Distribution Management. Vol 35. No.5. Page 381-392.
- Feng, W.C. 2010. *An Empirical Study of The Performance of University Teachers Based on Organizational, Job Stress, Mental Health And Achievent Motivation*. Canadian Social Science. Vol 6. No.4. Page 127-140.
- Foley, S & Yu, N.H. 2005. *The Effects of Work Stressors, Perceived Organizational Support And Gender on Work-Family Conflict In Hongkong*. Asia Pacific Journal of Management. Vol 22. Page 237-256.
- Indriyani, Azazah. 2009. *Pengaruh Konflik Peran Ganda dan Stress Kerja Terhadap Kinerja Perawat Wanita Rumah Sakit : Studi Pada Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah Semarang*. Tesis. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Judge, T.A, Ilies, R & Scott, B.A. 2006. *Work-Family Conflict And Emotions: Effects At Work And At Home*. Personnel Psychology. Vol 59. No.4. Page 779-814.
- KU, Minyen. 2007. *An Examination of Work-Family Conflict And Intention To Leave Among College And University Foodservice Managers*. Dissertation. Oklahoma State University.
- Lambert, E.G; Hogan, N.L; Barton, S.M. 2002. *The Impact of Work-Family Conflict on Correctionnal Staff Job Satisfaction: An Exploratory Study*. American Journal of Criminal Justice. Vol 27. No.1. Page 35-52.

- Mahesa, D. 2010. *Analisis Pengaruh Motivasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Lama Kerja Sebagai Variabel Moderating: Studi Pada PT Coca Cola Amatil Indonesia, Central Java*. Skripsi. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Mirzatriana, M. 2008. *Pengaruh Faktor-Faktor Stress Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bidang Keuangan Pada PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur*. Abstrak. Surabaya: Universitas Surabaya.
- Murtiningrum, Afina. 2005. *Analisis Pengaruh Konflik Pekerjaan-Keluarga Terhadap Stress Kerja Dengan Dukungan Sosial Sebagai Variabel Moderasi: Studi Kasus Pada Guru Kelas 3 SMP Negeri di Kabupaten Kendal*. Tesis. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Neelamegam, R & Asrafi, S. 2010. *Work Stress Among Employees of Dindigul District Central Cooperative Bank, Tamil Nadu: A Study*. *The IUP Journal of Management Research*. Vol IX, No.5. Page 57-69.
- Robbins, S. P. 2002. *Perilaku Organisasi*. Edisi kedelapan. Jakarta: PT Prenhalindo.
- Seery, B.L, Corrigan, E.A. & Harpel, T. 2008. *Job Related Emotional Labor And Its Relationship To Work-Family Conflict And Facilitation*. *Journal FamEcon*. Vol 29. Page 461-477.
- Selviana, M. 2009. *Analisis Pengaruh Stress Kerja Terhadap Kinerja Perawat di RSJKO Soeprpto Bengkulu Tahun 2009*. Abstrak. Bengkulu: Universitas Bengkulu.
- Stewart, D.M. 1993. *Seri Pedoman Manajemen: Keterampilan Manajemen*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Stocker, S. 2007. *A Case Study of The Conflict Experienced By Staff Nurses In a Medical-Surgical Setting*. Dissertation. Kent State University.
- Vivi dan Rorlen. 2007. *Pengaruh Iklim Organisasi Dan Kedewasaan Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Graha Tungki Arsitektika*. *Business dan Management Journal Bunda Mulia*. Vol 3. No.1. Page 51-59.
- Yavas, U & Babakus, E. 2008. *Attitudinal And Behavioral Consequences of Work-Family Conflict And Family-Work Conflict: Does Gender Matter?* *International Journal of Service Industry Management*. Vol 19. N0.1. Page 7 -31