

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS**

#### **2.1 Kajian Pustaka**

##### **2.1.1 Konflik Peran Ganda**

###### **2.1.1.1 Pengertian Konflik Peran Ganda**

Manusia sebagai makhluk hidup tentunya memiliki banyak kepentingan dalam hidupnya yang harus mereka penuhi. Seiring berkembangnya zaman dan meningkatnya kebutuhan hidup setiap tahunnya menyebabkan tingginya tuntutan wanita untuk bekerja dan memberikan pemasukan tambahan dalam keluarga. Wanita yang seharusnya melakukan peran pengasuhan secara penuh pada anak dan keluarganya harus membagi waktu antara pekerjaan dan keluarga. Menurut Noor (2004) secara naluriah wanita memiliki peran pengasuhan dalam keluarga, namun dengan adanya keterlibatan pada pekerjaan serta tuntutan dari pekerjaan yang semakin banyak menjadikan wanita rentan mengalami konflik. Menurut Arfan dan Ikhsan (2008 : 37) dalam Ismi (2016) konflik peran adalah gejala psikologis yang dialami oleh seseorang yang bisa menimbulkan rasa tidak nyaman dalam bekerja dan berpotensi menurunkan motivasi kerja.

Menurut Frone, Rusell & Cooper (2000) dalam Nyoman Triaryati (2003:86) mendefinisikan Konflik Peran Ganda (Work Family Conflict) sebagai bentuk konflik peran dimana tuntutan peran dari keluarga dan pekerjaan secara mutual tidak dapat disejajarkan dalam beberapa hal. Hal ini bisa terjadi ketika seseorang akan memenuhi tuntutan peran dalam pekerjaan namun dipengaruhi juga oleh

kemampuan seseorang tersebut dalam memenuhi tuntutan peran keluarganya. Sedangkan menurut Menurut Jane Yolanda Roboth dalam Nailil muna (2016) mendefinisikan konflik peran ganda adalah suatu konflik dimana tuntutan umum, waktu dan juga adanya rasa tegang dari pekerjaan mengganggu tanggungjawab karyawan untuk keluarganya.

#### **2.1.1.2 Bentuk-bentuk Konflik Peran Ganda**

Menurut Gibson, dkk (1995) dalam penelitian Reni Yuliviona (2015), bentuk konflik peran yang dialami individu ada tiga yaitu,:

- a. Konflik peran itu sendiri (*person role conflict*). Konflik ini terjadi apabila persyaratan peran melanggar nilai dasar, sikap dan kebutuhan individu tersebut.
- b. Konflik intra peran (*intra role conflict*). Konflik ini sering terjadi karena beberapa orang yang berbeda beda menentukan sebuah peran menurut rangkaian harapan yang berbeda beda, sehingga tidak mungkin bagi orang yang menduduki peran tersebut untuk memenuhinya. Hal ini dapat terjadi apabila peran tertentu memiliki peran yang rumit.
- c. Konflik Antar peran ( *inter role conflict*). Konflik ini muncul karena orang menghadapi peran ganda . hal ini terjadi karena seseorang memainkan banyak peran sekaligus, dan beberapa peran itu mempunyai harapan yang bertentangan serta tanggung jawab yang berbeda-beda.

Sedangkan menurut Yang, Chen, Choi, & Zou (2000) mengidentifikasi 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).
2. *Strain-based conflict*. Terjadi pada saat tekanan dari salah satu peran mempengaruhi kinerja peran yang lainnya.
3. *Behavior-based conflict*. Berhubungan dengan ketidaksesuaian antara pola perilaku dengan yang diinginkan oleh kedua bagian (pekerjaan atau keluarga).

### **2.1.1.3 Indikator-Indikator Konflik Peran Ganda**

Menurut Frone, Russel dan Cooper (1992) dalam Irma Rahmadita (2013) yang menjadi indikator-indikator konflik peran ganda adalah :

1. Tekanan sebagai orangtua

Tekanan sebagai orang tua adalah beban kerja sebagai orang tua dalam keluarga, beban yang ditanggung dapat berupa pekerjaan rumah tangga karena anak tidak dapat memberikan bantuan dan bisa juga dikarenakan kenakalan anak.

2. Tekanan perkawinan

Tekanan perkawinan merupakan beban sebagai istri di dalam keluarga. Beban ini dapat berupa pekerjaan rumah tangga karena suami tidak dapat memberikan bantuannya, tidak ada dukungan dan tidak dapat diajak untuk berkompromi.

3. Kurangnya keterlibatan sebagai istri

Kurangnya keterlibatan sebagai istri mengukur tingkat seorang istri dalam berfokus secara psikologis terhadap perannya. Keterlibatan ini dapat berupa kesediaan sebagai istri untuk menemani suami dan pada saat dibutuhkan oleh suami.

#### 4. Kurangnya keterlibatan sebagai orang tua

Kurangnya keterlibatan sebagai orang tua mengukur tingkat seorang ibu dalam berfokus secara psikologis terhadap perannya. Keterlibatan ini dapat berupa kesediaan sebagai ibu untuk menemani anak dan pada saat dibutuhkan oleh anak.

#### 5. Campur tangan pekerjaan

Campur tangan pekerjaan mengindikasikan derajat dimana pekerjaan seseorang dapat mencampuri kehidupan keluarganya. Campur tangan ini dapat berupa persoalan-persoalan pekerjaan yang mengganggu sehingga menyita waktu untuk berhubungan bersama keluarga.

#### **2.1.1.4 Dimensi Konflik Peran Ganda**

Penelitian Netemeyer (1996) dalam Tyas (2014) menyatakan bahwa hubungan antara keluarga dan pekerjaan ini bersifat dua arah, oleh karena itu pekerjaan dapat berpengaruh pada keluarga dan sebaliknya, sehingga kedua komponen konflik peran ganda dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. FIW (*Family Interference with Work*). Konflik peran ganda dapat muncul akibat urusan keluarga menggagu urusan pekerjaan, artinya bentuk konflik antar peran dimana tuntutan yang muncul di dalam keluarga mengganggu pelaksanaan tanggung jawab dalam pekerjaan.
2. WIF (*Work Interference with Family*). Konflik peran ganda dapat muncul akibat urusan pekerjaan mengganggu urusan keluarga, artinya bentuk konflik antar peran dimana tuntutan yang muncul di dalam pekerjaan mengganggu pelaksanaan tanggung jawab dalam keluarga.

## **2.1.2 Dukungan Sosial**

### **2.1.2.1 Pengertian Dukungan Sosial**

Ketika menghadapi peristiwa-peristiwa yang sifatnya menuntut dan menekan, individu membutuhkan dukungan-dukungan sosial. Dukungan sosial akan memberi semangat baru terhadap individu itu sendiri. Individu yang memiliki dukungan sosial yang tinggi dapat mengatasi stress secara lebih baik dibanding individu yang kurang memperoleh dukungan sosial (Taylor,2000). Menurut Karanina (2005) dalam penelitian Nyoman (2017) dukungan sosial merupakan salah satu bentuk bantuan yang terdiri dari berbagai tipe, yaitu dukungan emosional, dukungan penilaian, dukungan informasi, dan dukungan instrumental yang tersedia dari jaringan anggota sosial.

Menurut Gonollen dan Bloney (2005) dalam penelitian Irma Rahmadita (2013) dukungan sosial adalah derajat dukungan yang diberikan kepada individu khususnya sewaktu dibutuhkan oleh orang-orang yang memiliki hubungan emosional yang dekat dengan orang tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa kehadiran orang lain bagi seseorang yang sedang dalam masa kesulitan diharapkan dapat memberi dukungan positif sehingga dapat mengurangi beban yang sedang dirasakan. Selaras dengan Taylor (2003) dalam Meta (2011) dukungan sosial dapat lebih berarti jika diberikan oleh orang-orang yang memiliki hubungan dekat dengan individu yang bersangkutan.

Katc & Kahn (2000) dalam penelitian Irma Rahmadita (2013) berpendapat bahwa dukungan sosial adalah perasaan positif, menyukai, kepercayaan, dan perhatian yang berasal dari orang lain yaitu orang yang berarti dalam kehidupan

individu yang bersangkutan, pengakuan, kepercayaan seseorang dan bantuan langsung dalam bentuk tertentu.

### **2.1.2.2 Sumber-sumber Dukungan Sosial**

Dukungan sosial dapat diperoleh individu berdasarkan beberapa sumber jaringan sosial yang dimiliki individu yang bersangkutan. Menurut Sarafino & Smith (2011) dukungan sosial dapat berasal dari berbagai sumber, seperti orang tua, pasangan, teman, rekan kerja, dan organisasi komunitas. Sedangkan menurut Kahn & Antonoucci dalam Orford (1992) sumber-sumber dukungan sosial dibagi menjadi 3 kategori, yaitu:

1. Dukungan sosial berasal dari orang-orang yang selalu ada dalam kehidupannya dan mendukungnya. Misalnya: Keluarga dekat, pasangan (suami atau istri), atau teman dekat.
2. Dukungan sosial berasal dari individu lain yang sedikit berperan dalam hidupnya dan mengalami perubahan sesuai dengan waktu. Misalnya: Teman kerja atau temen sepergaulan.
3. Dukungan sosial berasal dari individu lain yang sangat jarang memberi dukungan namun memiliki peran perubahan bagi inidividu. Dukungan ini berasal dari keluarga jauh ataupun guru.

### **2.1.2.3 Indikator-indikator Dukungan Sosial**

Menurut (Taylor:2009) indikator-indikator dari dukungan sosial adalah :

#### **1. Dukungan instrumental**

Dukungan instrumental merupakan dukungan yang paling sederhana untuk didefinisikan, dukungan ini berupa bantuan secara langsung dan nyata seperti memberi atau meminjamkan uang atau membantu meringankan tugas seseorang.

#### **2. Dukungan emosional**

Dukungan emosional ini terdiri dari ekspresi seperti perhatian, empati dan turut prihatin kepada seseorang. Dukungan ini akan menyebabkan penerima dukungan merasa nyaman, tenang kembali, merasa dimiliki dan dicintai ketika memberi bantuan dalam bentuk bantuan semangat, kehangatan personal dan cinta dalam upaya memotivasi pekerjaan pasangan.

#### **3. Dukungan informatif**

Dukungan informatif orang-orang yang berada disekitar individu akan memberikan dukungan informasi dengan cara menyarankan pilihan tindakan yang dapat dilakukan individu dalam mengatasi masalah. Dapat berupa : nasehat, arahan, saran ataupun penilaian tentang bagaimana individu melakukan sesuatu.

#### **4. Dukungan penghargaan**

Dukungan penghargaan ini melibatkan ekspresi yang berupa pernyataan setuju dan penilaian positif terhadap ide-ide, perasaan dan performa orang lain dalam lingkup pekerjaannya.

#### **2.1.2.4 Faktor-faktor Terbentuknya Dukungan Sosial**

Menurut Myers dalam Maslihah (2011) menjelaskan bahwa ada tiga faktor yang mendorong individu untuk memberikan dukungan sosial, diantaranya:

1. Empati, yaitu ketika merasakan kesusahan orang lain dengan tujuan mengurangi kesusahan dan meningkatkan kesejahteraan orang lain.
2. Pertukaran sosial, yaitu hubungan timbal balik dalam perilaku sosial antara cinta, informasi, dan pelayanan. Keseimbangan dalam pertukaran akan menimbulkan kondisi interpersonal yang memuaskan. Hal ini meningkatkan rasa kepercayaan individu bahwa orang lain akan menyediakan dukungan.
3. Norma dan nilai sosial, berfungsi sebagai pembimbing individu dalam menjalankan kewajiban dalam kehidupannya.

#### **2.1.3 *Burnout***

##### **2.1.3.1 Pengertian *Burnout***

*Burnout* merupakan fenomena baru dalam bidang psikologi industri dan organisasi. *Burnout* adalah istilah psikologis yang digunakan untuk menunjukkan keadaan kelelahan yang dialami oleh pekerja. Istilah *burnout* tersebut pertama kali dikemukakan oleh Beandley pada tahun 1969, namun tokoh yang menemukan dan mengagas teori *burnout* tersebut adalah Herbert Freudenberger dalam bukunya dengan judul *Burnout: The High Cost of High Achievement* yang terbit pada tahun 1974. *Burnout* banyak ditemukan dalam profesi *human service*, yaitu orang-orang yang bekerja pada bidang yang langsung berkaitan dengan banyak orang dan melakukan pelayanan langsung kepada orang banyak, seperti dosen, perawat,

dokter, *customer service* dan pekerja sosial, meskipun tidak menutup kemungkinan bahwa *burnout* dapat terjadi pada profesi non *human service* (Tyas, 2014).

Menurut Papalia (2007) dalam Nyoman (2017) *Burnout* merupakan respon yang berkepanjangan terkait factor penyebab stress terus-menerus terjadi di tempat kerja dimana hasilnya merupakan perpaduan antara pekerja dan pekerjaannya. Sedangkan menurut Maharani & Triyoga (2012) *burnout* merupakan gejala kelelahan emosional yang dialami individu karena tingginya tuntutan pekerjaan. Pekerja yang mengalami *burnout* menjadi berkurang energy dan keterikatannya pada pekerjaan (Pedro *et al.*, 2012).

Maka berdasarkan uraian diatas, disimpulkan bahwa *burnout* merupakan gangguan kelelahan yang terjadi pada individu karena adanya tuntutan-tuntutan dan tekanan-tekanan yang diterima dalam jangka waktu yang panjang dan biasa terjadi pada profesi *human service*. Kelelahan yang dapat dialami berupa kelelahan fisik, mental dan emosional individu yang menyebabkan penurunan kinerja dan gangguan pada pencapaian tujuan atau prestasi individu tersebut.

#### **2.1.3.2 Sumber-sumber *Burnout***

*Burnout* dapat terjadi karena adanya ketidak sesuaian antara pekerjaan dengan pekerjaannya. Ketika dari dalam seorang individu muncul perbedaan yang sangat besar antara pekerjaannya akan mempengaruhi kinerjanya. Leiter dan Maslach (2005) mendeskripsikan hal-hal yang dapat menjadi sumber munculnya *burnout*, diantaranya adalah:

### 1. *Work overloaded*

Seorang individu yang melakukan banyaknya pekerjaan dengan jangka waktu yang singkat kemungkinan menjadi penyebab adanya *burnout*. *Work overload* mungkin juga dapat terjadi karena pekerja mengerjakan tugas-tugas yang melebihi kapasitas kemampuannya. Hal tersebut justru menyebabkan penurunan kualitas kerja dan kreativitas pekerja, hubungan antar karyawan yang tidak sehat dan juga dapat menyebabkan *burnout*.

### 2. *Lack of Work Control*

Adanya aturan-aturan yang ditetapkan dalam sebuah organisasi terkadang menjadikan pekerja memiliki batasan dalam berinovasi dan berkreasi, kurang adanya rasa tanggung jawab atas pekerjaan mereka, hal tersebut dikarenakan adanya kontrol yang terlalu ketat dari atasan. Padahal, sebagai manusia pasti memiliki keinginan untuk memiliki kesempatan dalam menentukan pilihan dan keputusan, ikut menggunakan kemampuannya untuk berpikir dan menyelesaikan masalah serta mendapatkan prestasi.

### 3. *Reward for Work*

Kurangnya apresiasi dari lingkungan kerja menjadikan pekerja merasa kurang bernilai. Apresiasi yang diharapkan bukan hanya bonus, materi atau uang, namun juga adanya hubungan baik antara pekerja, hubungan baik antara pekerja dan atasan juga turut memberikan dampak pada individu. Adanya apresiasi akan kinerja individu juga merupakan nilai yang penting dalam menunjukkan bahwa seseorang tersebut sudah bekerja dengan baik.

#### 4. *Breakdown in Community*

Seorang individu yang tidak memiliki rasa memiliki pada pekerjaannya dan lingkungan kerjanya akan menjadikan kurangnya rasa ketertarikan positif di tempat kerjanya. seseorang akan berkerja dengan lebih baik jika memiliki kenyamanan dan kebahagiaan di tempat kerja dengan dukungan rasa saling menghargai satu sama lain, namun terkadang kenyataanya lingkungan kerja memberikan hal yang sebaliknya. Adanya kesenjangan baik antar sesama pekerja ataupun pekerja terhadap atasannya, kurang adanya momen-momen berharga dengan rekan kerja serta terlalu sibuk degan diri sendiri. Saling bertukar informasi dan bercanda ringan perlu dilakukan dalam usaha menjalin hubungan yang baik antar pekerja.hubungan kerja yang tidak baik menjadikan suasana dan lingkungan kerja menjadi tidak nyaman, frustasi, tertekan, cemas, *full of anger*, dan meras kurang dihargai. Hal tersebut menjadikan dukungan sosial menjadi kurang baik dan menurunkan rasa saling membantu antar rekan kerja.

#### 5. *Treated Fairly*

Perasaan diperlakukan tidak adil juga termasuk faktor yang dapat mempengaruhi terjadinya *burnout*. Adil dalam hal ini adalah sikap saling menghargai dan menerima perbedaan yang ada. Dengan adanya sikap saling mengargai akan menimbulkan rasa keterkaitan dengan lingkungan organisasi. Seorang pekerja akan merasa tidak percaya dengan lingkungan kerjanya ketika merasa tidak ada keadilan di lingkungan tersebut. Rasa ketidak adilan biasanya dirasakan ketika

proses masa promosi kerja atau ketika pekerja disalahkan tetapi tidak melakukan kesalahan.

#### 6. *Dealing with Conflict Values*

Pekerjaan mampu menjadikan pekerja melakukan tindakan yang tidak sesuai dengan nilai mereka. Misalnya, ada seorang sales yang terpaksa berbohong agar produk yang ditawarkannya bisa terjual. Namun sebenarnya hal tersebut menjadikan pekerja tersebut menurunkan performa dan kualitas kerjanya karena hal tersebut tidak sesuai dengan nilai yang telah dimiliki. Seseorang akan berusaha dan melakukan yang terbaik ketika melakukan apa yang sesuai dengan nilai dan integritas yang telah ditetapkan.

#### 2.1.3.3 **Indikator-indikator *Burnout***

Dalam studi yang dilakukan oleh Greenberg & Baron (2003) mendeskripsikan tanda-tanda atau indikator *burnout*, sebagai berikut:

##### 1. *Depersonalization*

Dimensi ini merupakan tendensi kemanusiaan dari sesama pekerja yang merupakan sebuah bentuk dari pengembangan sikap sinis terhadap kinerja dan karir diri sendiri. Seorang individu yang sedang mengalami *Depersonalization* beranggapan bahwa segala kegiatan yang dilakukannya tidak berharga atau bernilai. Sikap yang muncul dari dimensi ini adalah perilaku yang acuh, tidak berperasaan dan tidak memperhatikan kepentingan orang lain serta sikap sinis itu sendiri.

## 2. Kelelahan emosional

Kelelahan emosional adalah sebuah dimensi dari kondisi *burnout* yang ditunjukkan dengan perasaan dan energy terdalam dari seorang individu sebagai hasil dari *excessive psychoemotional demand*. Individu ketika dalam dimensi ini ditandai dengan menghilangnya kepercayaan, perasaan dan perhatian, serta semangat dan minatnya. Individu tersebut akan merasakan kekosongan di dalam hidupnya, lelah serta tidak mampu lagi mengatasi tekanan-tekanan dari pekerjaannya.

## 3. Penurunan prestasi individu (*Reduce personal accomplishment*)

Penurunan prestasi seorang individu merupakan atribut dari ketidakadanya aktualisasi diri, penurunan rasa percaya diri serta rendahnya motivasi kerja individu.

### 2.1.4 Kinerja Karyawan

#### 2.1.4.1 Pengertian Kinerja Karyawan

Kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan karyawan. Kinerja karyawan adalah yang mempengaruhi seberapa banyak mereka memberi kontribusi kepada organisasi. Mangkuprawira dan Hubeis, (2007:153) Kinerja karyawan adalah hasil dari proses pekerjaan tertentu secara berencana pada waktu dan tempat dari karyawan serta organisasi bersangkutan. Wirawan (2009:5) mengemukakan bahwa kinerja adalah: Keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator-indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu. Sedangkan menurut *The Scibner Bantam English Dictionary* dalam Widodo (2005: 78) mengartikan kinerja sebagai berikut:

1. *To do or carry out; execute* (Melakukan, menjalankan, melaksanakan).
2. *To discharge or fulfill; as a vow* (Memenuhi atau menjalankan kewajiban suatu nazar).
3. *To portray, as a character in a play* (Menggambarkan suatu karakter dalam suatu permainan).
4. *To render by the voice or a musical instrument* (Menggambarkannya dengan suara atau alat musik).
5. *To execute or complete an undertaking* (Melaksanakan atau menyempurnakan tanggungjawab).
6. *To act a part in a play* (Melaksanakan suatu kegiatan dalam suatu permainan).
7. *To perform music* (Memainkan/pertunjukan musik).
8. *To do what is expected of a person or machine* (Melakukan suatu yang diharapkan oleh seorang atau mesin).

#### **2.1.4.2 Indikator-indikator Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan**

Menurut Gibson dalam Mangkunegara (2009:10) terdapat tiga faktor yang dapat mempengaruhi kinerja yaitu:

##### 1. Atribut Individu.

Dengan adanya berbagai atribut yang melekat pada individu akan dapat membedakan individu yang satu dengan yang lainnya. Faktor ini merupakan kecakapan individu untuk menyelesaikan tugas-tugas yang telah ditentukan (*capacity to perform*) terdiri dari:

- a. Karakteristik demografi, misalnya: umur, jenis kelamin dan lain-lain.
- b. Karakteristik kompetisi, misalnya: kecerdasan, kemampuan & keterampilan.

c. Karakteristik psikologi, yaitu nilai-nilai yang dianut, sikap dan kepribadian.

## 2. Kemampuan untuk Bekerja.

Dengan berbagai atribut yang melekat pada individu menunjukkan adanya kesempatan yang sama untuk mencapai suatu prestasi, hanya untuk mencapai kinerja yang baik diperlukan usaha atau kemauan untuk bekerja keras karena kemauan merupakan suatu kekuatan pada individu yang dapat memacu usaha kerja serta dapat memberikan suatu arah dan ketekunan.

## 3. Dukungan Organisasi.

Dalam mencapai kinerja karyawan yang tinggi diperlukan juga adanya dukungan atau kesempatan dari organisasi/perusahaan. Hal ini untuk mengantisipasi keterbatasan baik dari karyawan maupun perusahaan. Misal: kelengkapan peralatan dan perlengkapan kejelasan dalam memberikan informasi.

Sedangkan menurut pendapat Keith Davis yang di kutip oleh A.A. Anwar Prabu Mangkunegara (2008:67) Faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*) yang merumuskan bahwa Hal ini sesuai dengan :

$$\textit{Human performance} = \textit{Ability} \times \textit{motivation}$$

$$\textit{Motivation} = \textit{Attitude} \times \textit{Situation}$$

$$\textit{Ability} = \textit{Knowledge} \times \textit{skill}$$

Keterangan :

a. Faktor kemampuan

Secara psikologi kemampuan (*ability*) terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan reality (*knowledge + skill*). Artinya pimpinan dan karyawan yang memiliki IQ di atas rata-rata (IQ 110-102) apalagi IQ *superior, very superior, gifted* dan *genius* dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka akan lebih mudah mencapai kinerja maksimal.

#### b. Faktor Motivasi

Motivasi diartikan suatu sikap (*attitude*) pimpinan dan karyawan terhadap situasi kerja (*situation*) di lingkungan organisasinya. Mereka yang bersikap positif (pro) terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja tinggi dan sebaliknya jika mereka bersikap negatif (kontra) terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja yang rendah. Situasi kerja yang dimaksud mencakup antara lain hubungan kerja, fasilitas kerja, iklim kerja, kebijakan pimpinan, pola kepemimpinan kerja dan kondisi kerja.

#### **2.1.4.3 Penilaian Kinerja Karyawan**

Menurut Ivancevich et al (2007:261) dalam Saina (2013) bahwa dalam melakukan penilaian terhadap kinerja karyawan berdasarkan deskripsi perilaku yang spesifik, maka beberapa dimensi atau kriteria yang perlu mendapat perhatian adalah :

1. *Quantity of work* adalah jumlah kerja yang dilakukan dalam suatu periode waktu yang ditentukan
2. *Quality of work* adalah kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapannya.

3. *Knowledge of job* adalah luasnya pengetahuan mengenai pekerjaan dan keterampilannya.
4. *Personal qualities* adalah menyangkut kepribadian, kepemimpinan, keramahan tamahan dan integritas pribadi.
5. *Cooperation* adalah kesediaan untuk bekerjasama dengan orang lain sesama anggota organisasi.
6. *Dependability* adalah kesadaran dan dapat dipercaya dalam hal kehadiran dan menyelesaikan pekerjaan
7. *Initiative* adalah semangat untuk melaksanakan tugas-tugas baru dan dalam memperbesar tanggung jawabnya.

### 2.1.5 Hasil Penelitian Terdahulu

Sebelum penulis melakukan penelitian, penulis mempelajari dan membaca penelitian terdahulu yang dilakukan oleh peneliti terdahulu, untuk menjaga keaslian penelitian, maka dapat dibandingkan dengan penelitian-penelitian terdahulu yang berkaitan dengan variable penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

**Tabel 2.1**  
**Tabel Hasil Penelitian Terdahulu**

No	Penulis/ Tahun	Judul Penelitian/ Metode/ Sampel	Hasil Penelitian	Perbedaan/ Persamaan
1.	<b>Jurnal :</b> Tyas Martika Anggriana, Silvia Yula, & Tita Maela (2014)	<b>Judul :</b> <i>Job Performance</i> Ditinjau Dari Konflik Peran Ganda, <i>Burnout</i> dan Dukungan Sosial Keluarga. <b>Metode:</b> Pendekatan kuantitatif-non eksperimental. <b>Sampel:</b> Sampel sejumlah 59 orang.	<i>Burnout</i> dan Dukungan sosial keluarga berpengaruh signifikan terhadap <i>Job Performance</i> , Konflik peran ganda tidak berpengaruh secara signifikan terhadap <i>Job Performance</i> , Secara simultan konflik peran ganda, <i>burnout</i> , dan dukungan sosial keluarga berpengaruh signifikan terhadap <i>Job Performance</i> .	<b>Persamaan:</b> Pengambilan variable X1, X2, X3, dan Y penulis sama dengan penelitian terdahulu  <b>Perbedaan:</b> Metode yang digunakan penulis berupa path analysis.

2.	<b>Jurnal:</b> Irma Rahmadita (2013)	<b>Judul:</b> Hubungan Antara Konflik Peran Ganda Dan Dukungan Sosial Pasangan Dengan Motivasi Kerja Pada Karyawati Di Rumah Sakit Abdul Rivai-Berau. <b>Metode:</b> Penelitian Kuantitatif <b>Sampel:</b>	Secara parsial konflik peran ganda dan dukungan sosial terdapat korelasi signifikan terhadap motivasi kerja. Konflik peran ganda dan dukungan sosial pasangan secara simultan terdapat korelasi signifikan dengan motivasi kerja.	<b>Persamaan:</b> Terdapat persamaan variable X1 dan X2. <b>Perbedaan:</b> Penulis tidak mengambil variabel Y yang sama.
3.	<b>Jurnal:</b> Nyoman Adinda & I Gusti Ayu Dewi (2017)	<b>Judul:</b> Pengaruh Dukungan Sosial Dan <i>Burnout</i> Terhadap Kinerja Perawat Rawat Inap Rsup Sanglah. <b>Metode:</b> Analisi Regresi Linier Berganda <b>Sampel:</b> 84 Responden	Dukungan sosial berpengaruh negative dan <i>Burnout</i> berpengaruh positif secara parsial terhadap kinerja. Dukungan sosial pengaruh positif terhadap <i>Burnout</i> .	<b>Persamaan:</b> Kesamaan dari seluruh variabel namun penulis menambahkan satu variabel tambahan. <b>Perbedaan:</b> Pada penelitian tidak ada penelitian simultan, penulis akan melakukan penelitian simultan terhadap setiap variable.
4.	<b>Jurnal:</b> Avira Rizqiana Yulia (2017)	<b>Judul:</b> Pengaruh Pekerjaan-Keluarga Dan Dukungan Social Serta Kecerdasan Emosional Terhadap Stress Kerja Dan Kinerja Perawat Wanita Di RSD Dr. Soebandi Jember <b>Metode:</b> Metode SEM ( <i>Structural Equation Modelling</i> ) <b>Sampel:</b> 120 Orang	Penelitian ini dimaksudkan untuk menganalisis pengaruh konflik pekerjaan-keluarga dan dukungan social serta kecerdasan emosional terhadap stress kerja dan kinerja perawat wanita di RSD dr Soebandi Jember. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan diantara setiap variable.	<b>Persamaan :</b> Peneliti terdahulu menyebutkan ada pengaruh anatar dukungan social terhadap kinerja yang akan diteliti oleh penulis. <b>Perbedaan:</b> Penulis tidak menggunakan variable kecerdasan emosional dan stress kerja.
5.	<b>Jurnal:</b> Endri Sukmana & Gede Adyana Sudibia (2015)	<b>Judul:</b> Pengaruh kepemimpinan transformasional, motivasi, dan <i>burnout</i> terhadap kinerja karyawan <i>outsourcing</i> RRI Mataram <b>Metode:</b> Analisis Linier Berganda <b>Sampel:</b> Penelitian menggunakan keseluruhan populasi yaitu sebanyak 37 orang.	Penelitian ini memiliki hasil bahwa kepemimpinan transformasional dan motivasi berpengaruh secara positif signifikan terhadap kinerja, dan <i>burnout</i> berpengaruh secara negative signifikan terhadap kinerja karyawan.	<b>Persamaan :</b> Variabel <i>burnout</i> berpengaruh secara negative signifikan terhadap kinerja dan hasil tersebut akan penulis teliti. <b>Perbedaan:</b> Penulis tidak menggunakan variable kepemimpinan transformasional dan motivasi.
6.	<b>Jurnal:</b> Raeda Fawzi (2004)	<b>Judul:</b>	Hasil menunjukkan pentingnya dukungan sosial dari rekan kerja, juga perlunya	<b>Persamaan:</b> Penelitian ini meneliti objek yang langsung

		Job Stress, Job Performance, and Social Support Among Hospital Nurses <b>Metode:</b> Regression <b>Sampel:</b> 71 orang	penelitian lebih lanjut untuk menguji hubungan berbentuk U antara stres kerja dan pekerjaan kinerja	berhadapan dengan orang banyak. <b>Perbedaan:</b> Penelitian ini tidak hanya meneliti wanita, namun laki-laki juga.
7.	<b>Jurnal:</b> Evangelia Demerouti, Arnold B. Bakker, Michael Leiter (2014)	<b>Judul:</b> Burnout and Job Performance: The Moderating Role of Selection, Optimization, and Compensation Strategies <b>Metode:</b> <b>Sampel:</b> 294 Orang	Dengan melakukan ini, peneliti berhasil mengungkap dampak sebenarnya dari <i>burnout</i> pada kinerja pekerjaan, dan dengan demikian untuk menyoroti pentingnya menerapkan intervensi yang ditujukan mengurangi gejala <i>burnout</i> .	<b>Persamaan:</b> Penelitian ini sama-sama meneliti bagaimana pengaruh <i>burnout</i> terhadap kinerja karyawan. <b>Perbedaan:</b> Penulis tidak menggunakan variable-variabel penghubung.
8.	<b>Jurnal:</b> Jesse S. Michel, Jacqueline K. Mitchelson, Shaun Pichler, Kristin L. Cullen (2010)	<b>Judul:</b> Clarifying relationships among work and family social support, stressors, and work–family conflict. <b>Metode:</b> <i>Path Analysis</i> <b>Sampel:</b> 156	Hasil penelitian menunjukkan bahwa dukungan sosial menyediakan jaringan nomologis yang paling tepat mengenai peran dukungan sosial itu bermain dalam kerangka stres-reganga. Secara khusus, mengendalikan keterlibatan peran, pekerjaan dan dukungan sosial keluarga memiliki efek terbesar pada stresor peran domain yang sama, yang kemudian memiliki efek pada konflik kerja-keluarga membangun.	<b>Persamaan:</b> Penelitian ini membahas mengenai konflik peran ganda dan dukungan social keluarga, sama seperti apa yang akan dibahas penulis. <b>Perbedaan:</b> Penulis tidak akan meneliti mengenai stressor seperti apa yang diteliti di penelitian ini.

## 2.2 Kerangka Pemikiran

Secara teoritis dalam penelitian haruslah dijelaskan hubungan antara variable *independen* dan *dependen*. Kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting.

Pekerja wanita bukanlah yang sedikit jumlahnya pada masa kini. Berdasarkan stereotip wanita yang lekat dengan mengurus rumah tangga maka kebanyakan dari pekerja perempuan ini mendapatkan dua peran sekaligus. Tidak

semua wanita bekerja dapat merasa nyaman dengan apa yang ia jalani, jika wanita ini tidak nyaman bahkan tidak dapat mengelola dua peran yang dijalannya akan menimbulkan konflik, yaitu konflik peran ganda. Konflik peran ganda ini dapat berpengaruh terhadap perannya sebagai pekerja dan sebagai pengurus rumah tangga. Akibatnya tanggung jawab yang diemban akan terganggu. Tugas dalam mengurus rumah tangga akan terbengkalai dan kinerja di tempat kerja akan menurun sehingga bisa mempengaruhi karier dari pekerja wanita itu sendiri. Oleh karena itu seorang pekerja wanita diharuskan untuk meminimalisir konflik peran ganda ini. Dukungan orang sekitar akan sangat membantu meringankan tekanan-tekanan yang dialami sehingga mampu meningkatkan motivasi kerja yang tinggi. Sebaliknya, jika pekerja wanita tidak didukung oleh orang-orang sekitarnya, atau bahkan orang-orang sekitar justru menghambat pekerjaan wanita karir tersebut maka pekerja wanita ini akan mudah mengalami stress berkelanjutan yang berujung menimbulkan *burnout*. *Burnout* merupakan gangguan emosional diakibatkan stress berkepanjangan yang tidak ditanggulangi secara serius. *Burnout* dapat terindikasi berdasarkan perilaku pekerja wanita tersebut, ketika *burnout* terjadi maka pekerja perempuan akan kehilangan semangat, merasa apa yang dikerjakannya sia-sia dan parahnya pekerja perempuan ini dapat bersikap acuh dan sinis kepada siapapun yang ada di sekitarnya. Tentunya hal ini akan sangat mempengaruhi kinerja pekerja wanita tersebut.

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat dikatakan konflik peran ganda, dukungan sosial, dan *burnout* merupakan faktor yang dapat mempengaruhi kinerja

karyawan perempuan, uraian kerangka pemikiran diatas didapat dalam keterkaitan antar variabel.

### **2.2.1 Pengaruh Antara Konflik Peran Ganda (X1) Terhadap Kinerja Karyawan (Y)**

Kecenderungan perempuan untuk bekerja telah menimbulkan permasalahan baru. Ketika di tempat kerja, perempuan dihadapkan pada tuntutan pekerjaan, seperti tekanan kerja yang berasal dari beban kerja yang melebihi kapasitas dan pekerjaan yang harus segera diselesaikan sesuai dengan *deadline*. Setelah jam kerja selesai dan kembali ke rumah, perempuan akan dihadapkan pada tuntutan keluarga, misalnya berhubungan dengan waktu dan tenaga yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pekerjaan rumah tangga, mengatur waktu dengan suami dan anak serta menyelesaikan urusan rumah tangga lainnya. Tidak banyak perempuan yang mampu menjalani peran ganda ini, sehingga menimbulkan masalah dalam kehidupan sehari-harinya. Konflik peran ganda muncul ketika urusan pekerjaan mengganggu tanggung jawab keluarga dan tanggung jawab keluarga mengganggu urusan pekerjaan.

Konflik peran dapat menimbulkan dilemma dalam diri karyawan karena dia tidak mengetahui tuntutan atau permintaan yang mana yang sebaiknya dia penuhi dan munculnya dilemma ini dapat menyebabkan karyawan tersebut terlambat dalam mengambil keputusan/tindakan (Ismi dkk. 2016)

Penyataan diatas didukung hasil penelitian Tyas dkk. (2014) yang menyatakan bahwa jika terjadi ketidak seimbangan waktu untuk keluarga dengan pekerjaan maka konflik pun akan muncul, munculnya konflik akan menghambat

*job performance*. Sedangkan menurut Florensia (2014) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Konflik Peran terhadap Kinerja Wanita Karir pada Universitas Sam Ratulangi Manado” Konflik peran berpengaruh signifikan terhadap kinerja.

### **2.2.2 Pengaruh Antara Dukungan Sosial (X2) Terhadap Kinerja Karyawan (Y)**

Seorang individu sebagai makhluk sosial tentunya membutuhkan kehadiran manusia lain untuk berinteraksi. Seseorang tidak akan mampu memenuhi kebutuhan fisik dan psikologisnya tanpa bantuan orang lain. Tidak terkecuali pada saat-saat krusial atau ada hal-hal yang menekan, individu membutuhkan dukungan sosial. Sumber-sumber dukungan sosial ini dapat berasal dari keluarga, rekan kerja, dan lingkungan sekitar.

Ketika individu tersebut banyak diberikan dukungan maka tingkat kepercayaan diri dan motivasi dalam menghadapi tekanan akan meningkat dan membantu meringankan beban-beban yang mungkin sedang dihadapi. Beban pekerjaan kerap kali menimbulkan stress bagi seorang inidividu, yang jika tidak diberikan dukungan akan menghambat kinerjanya di tempat pekerjaan. Hal ini didukung oleh Jonathan dan Ronald (2006) bahwa ketiadaan dukungan sosial atasan terhadap karyawan akan mengakibatkan timbulnya stress. Menurut Raeda (2004) dukungan sosial rekan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja. Sedangkan menurut Nyoman (2017) dalam penelitiannya dukungan sosial berpengaruh positif terhadap kinerja perawat RSUP Sanglah Denpasar.

Dukungan soisal keluarga merupakan satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan dalam mewujudkan *job performance* yang baik pada perempuan yang

sudah berkeluarga. Ketika keluarga mendukung sepenuhnya aktivitas yang dijalankan oleh perempuan yang bekerja, maka tekanan kerja akan berkurang sehingga mampu membuatnya menunjukkan motivasi kerja yang tinggi dan menunjukkan *job performance* yang baik. Berdasarkan dari hasil penelitian di atas dapat disimpulkan bahwa seorang perempuan yang mampu mengatasi konflik peran ganda dengan baik, mampu mengatasi *burnout* dan memiliki dukungan sosial keluarga yang baik mengarah pada *job performance* yang lebih tinggi (Tyas dkk. 2014)

### **2.2.3 Pengaruh Antara *Burnout* (X3) Terhadap Kinerja Karyawan (Y)**

Pada saat melaksanakan tugas dalam pekerjaannya, seorang pekerja akan dihadapi dengan berbagai tanggung jawab yang harus ia lakukan. Tanggung jawab pekerja perempuan akan lebih kompleks karena kebanyakan dari mereka harus menjalani dua peran sekaligus. Di tempat kerja mereka harus berperan sebagai pekerja atau karyawan, dan ketika kembali kerumah mereka harus berperan sebagai pengurus rumah tangga. Kedua peran ini jika tidak dapat dikelola dengan baik maka akan menimbulkan stress yang berkepanjangan. Stress yang berkepanjangan akan memunculkan *burnout*. Menurut Tyas dkk. (2014) Jika seorang individu mengalami *burnout* maka hal tersebut dapat menurunkan kinerja dari individu itu sendiri.

Pernyataan diatas didukung dengan beberapa hasil penelitian lain, seperti menurut Sulis & Anisah (2011) *burnout* adalah suatu kondisi fisik, emosi dan mental yang sangat drop oleh situasi kerja yang sangat menentukan kinerja seseorang. Sedangkan menurut penelitian Endri (2015) yang berjudul “Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Motivasi dan *Burnout* terhadap Kinerja

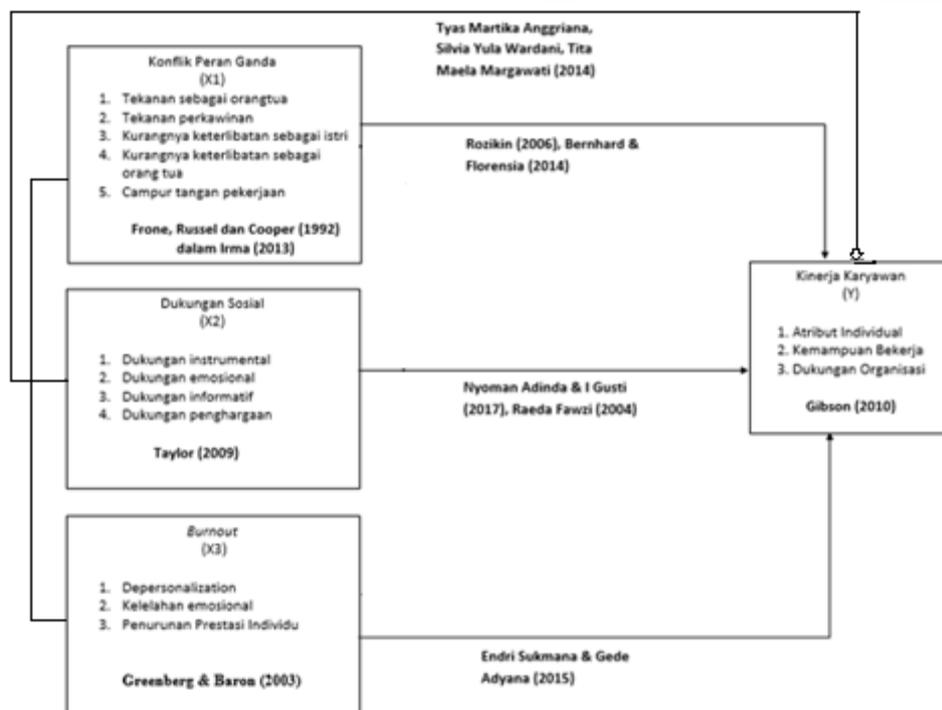
Karyawan *Outsourcing* RRI Mataram” menjelaskan bahwa *burnout* berpengaruh negative signifikan terhadap kinerja. *Burnout* memiliki pengaruh yang kuat terhadap kinerja, apabila tidak segera diatasi maka kinerja seseorang akan mengalami kemunduran (Asi, 2013).

#### **2.2.4 Pengaruh Secara Simultan Konflik Peran Ganda (X1), Dukungan Sosial (X2), dan *Burnout* (X3) Terhadap Kinerja Karyawan (Y)**

Seorang pekerja perempuan yang bekerja akan mampu mengatasi konflik peran ganda yang ia alami jika mendapat dukungan sosial yang cukup baik dari keluarga, rekan kerja, maupun dari atasan. Adanya dukungan sosial ini membuat pekerja perempuan merasa diberikan dukungan baik secara fisik maupun moral, dukungan-dukungan ini akan memberikan dampak semangat dan motivasi. Karena adanya semangat dan motivasi rasanya akan sulit seorang pekerja tersebut mengalami stress, apalagi stress yang berkepanjangan hingga menimbulkan *burnout*. Hal ini didukung oleh penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa

*“Seorang perempuan yang mampu mengatasi konflik peran ganda dengan baik, mampu mengatasi burnout dan memiliki dukungan sosial keluarga yang baik mengarah pada job performance yang lebih tinggi”* (Tyas dkk, 2014)

## Paradigma Penelitian



**Gambar 2.1**  
**Paradigma Penelitian**

### 2.3 Hipotesis Penelitian

Menurut Sugiyono (2017:63) Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta – fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empiric.

Berdasarkan uraian kerangka pemikiran di atas, maka hipotesis penelitian adalah sebagai berikut:

*H1 : Konflik Peran Ganda, Dukungan Sosial, Burnout dan Kinerja Dosen Perempuan di Universitas Komputer Indonesia Baik.*

*H2: Konflik Peran Ganda berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap Kinerja Dosen Perempuan di Universitas Komputer Indonesia.*

*H3: Dukungan Sosial berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap Kinerja Dosen Perempuan di Universitas Komputer Indonesia.*

*H4: Burnout berpengaruh secara signifikan dan negatif terhadap Kinerja Dosen Perempuan di Universitas Komputer Indonesia.*

*H5: Konflik Peran Ganda, Dukungan Sosial, dan Burnout berpengaruh secara simultan terhadap Kinerja Dosen Perempuan di Universitas Komputer Indonesia.*