BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Konflik Peran Ganda

2.1.1.1 Pengertian Konflik Peran Ganda

Konflik merupakan suatu tindakan salah satu pihak yang berakibat menghalangi, menghambat, atau mengganggu pihak lain dimana hal ini dapat terjadi antar kelompok masyarakat ataupun dalam hubungan antar pribadi (Antonius, dkk 2002: 175). Hal ini sejalan dengan pendapat Morton Deutsch, seorang pionir pendidikan resolusi konflik (Bunyamin Maftuh, 2005: 47) yang menyatakan bahwa dalam konflik, interaksi sosial antar individu atau kelompok lebih dipengaruhi oleh perbedaan daripada oleh persamaan. Konflik semata-mata bisa memperbaiki dan memperburuk prestasi individu maupun organisasi tergantung dari pengelolaan konflik tersebut**.** Istilah konflik ini secara etimologis berasal dari bahasa Latin “con” yang berarti bersama, dan “fligere” yang berarti benturan atau tabrakan. Konflik kerja-keluarga *(work family conflilct)* telah didefinisikan sebagai ketidakcocokan bersama antara tuntutan.

Menurut L. T. Thomas and D. C. Ganster & E. Galinsky, J. T. Bond, and D. E. Friedman (dalam Nurnazirah Jamadin, dkk, 2015). Greenhouse dan Beutell (dalam Wirakristama dan Suharnomo, 2011), konflik peran ganda adalah sebuah konflik yang timbul akibat tekanan yang berasal dari pekerjaan dan keluarga.

Konflik peran ganda memiliki dua bentuk, yaitu konflik pekerjaan - keluarga serta konflik keluarga - pekerjaan (Frone dalam Yavas et al, 2008).

Greenhaus dan Beutell (dalam Jimad, 2010) mendefinisikan konflik pekerjaan - keluarga sebagai bentuk konflik peran dimana tuntutan peran pekerjaan dan keluarga secara mutual tidak dapat disejajarkan dalam beberapa hal. Frone et al., (dalam Indriyani, 2009) mendefinisikan konflik pekerjaan-keluarga sebagai konflik peran yang terjadi pada karyawan, dimana disatu sisi ia harus melakukan pekerjaan di kantor dan di sisi lain harus memperhatikan keluarga secara utuh.

Konflik yang terjadi pada peran di keluarga dan peran di pekerjaan menimbulkan efek-efek negatif. Konflik peran ganda oleh para ahli selalu dikaitkan dengan sumber stress yang mempengaruhi segi fisik dan psikologis (Adams dkk.,1996). Frone, Russel, & Barnes (Major dkk, 2002) menyatakan bahwa konflik peran ganda mempunyai hubungan dengan depresi dan keluhan somatic. Konflik yang berkepanjangan, tidak saja dapat menurunkan kinerja, tetapi bisa menimbulkan stres. Stres terjadi karena konflik yang berkepanjangan menimbulkan ketidak seimbangan fisik dan psikis, sebagai bentuk reaksi terhadap tekanan yang intensitasnya sudah terlalu tinggi.

Tabel 2.1.1

Definisi Konflik Peran Ganda

No	Tahun Penelitian	Peneliti	Definisi
1	2015	Warokka & Febrilia	Konflik Peran Ganda terjadi apabila apabila seseorang merasa tidak mampu mengatur dan menyeimbangkan tanggung jawabnya untuk memenuhi kedua peran yang dijalankan.
2	2014	Kartini	Peran Ganda adalah peranan perempuan dalam dua bentuk, yaitu perempuan yang berperan dibidang domestik dan perempuan karir.

3	2010	Christine dkk	Konflik peran ganda terjadi saat partisipasi dalam peran pekerjaan dan peran keluarga saling tidak cocok antara satu dengan yang lainnya, sehingga terganggu.
4	2014	Sekaran	konflik peran ganda adalah permasalahan yang dialami oleh ibu rumah tangga, baik sebagai istri atau karyawan dalam memperoleh kehidupan sosial yang baik.
5	2013	Rahmadita	Konflik peran ganda adalah bentuk dari konflik antara peran yang mana tekanan peran dari pekerjaan dan keluarga bertentangan.
Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa konflik peran ganda adalah suatu ketidaksesuaian yang ditimbulkan baik dari tekanan yang berasal dari tempat bekerja atau tekanan peran yang berasal dari rumah.			

2.1.1.2 Faktor – Faktor yang mempengaruhi konflik peran ganda

Menurut Simon (dalam Khaira, 2014) mengatakan bahwa konflik peran ganda muncul karena adanya beberapa faktor, yaitu:

1. Adanya tuntutatan dari pekerjaan dan keluarga.
2. Kesulitan membagi waktu antara pekerjaan dan keluarga.
3. Adanya tekananan dari pekerjaan membuat seseorang sulit untuk memenuhi kebutuhan keluarga.
4. Kewajiban pekerjaan yang seringkali merubah rencana bersama keluarga.

Greenhaus dan Beutell (dalam Wirakristama, 2011) mengatakan bahwa konflik peran ganda muncul karena adanya beberapa faktor, yaitu:

1. Permintaan waktu akan peran yang tercampur dengan pengambilan bagian dalam peran yang lain.
2. Stres yang dimulai dalam satu peran yang terjatuh ke dalam peran lain dikurangi dari kualitas hidup dalam peran itu.

3. Kecemasan dan kelelahan yang disebabkan ketegangan dari satu peran dapat mempersulit untuk peran yang lainnya.
4. Perilaku yang efektif dan tepat dalam satu peran tetapi tidak efektif dan tidak tepat saat dipindahkan ke peran yang lainnya.

2.1.1.3 Indikator Konflik Peran Ganda

Menurut Boles et. al (dalam Utama, 2015) konflik pekerjaan keluarga adalah konflik yang terjadi karena ketidakseimbangan peran antara tanggung jawab di tempat tinggal dengan di tempat kerja yang dialami karyawan.

Indikator-indikator konflik peran ganda adalah:

a. Tekanan kerja
b. Banyaknya tuntutan tugas
c. Kurangnya kebersamaan keluarga
d. Sibuk dengan pekerjaan
e. Konflik komitmen dan tanggung jawab terhadap keluarga.

2.1.2 Kelelahan Emosional

2.1.2.1 Pengertian Kelelahan Emosional

Kelelahan emosional didefinisikan sebagai kelelahan pada individu yang berhubungan dengan perasaan pribadi yang ditandai dengan rasa tidak berdaya dan depresi. Hubungan yang tidak seimbang antara pekerjaan dan diri sendiri dapat menimbulkan ketegangan emosional yang berujung pada terkurasnya sumber-sumber emosi. kelelahan emosional selalu didahului oleh suatu gejala umum, yaitu

timbulnya rasa cemas setiap ingin mulai bekerja, yang kemudian mengarah pada perasaan tidak berdaya menghadapi tuntutan pekerjaan. (Churiyah, 2011: 146).

Kebiasaan buruk ini mengubah individu menjadi frustasi atau marah pada diri sendiri. Rasa cemas setiap ingin memulai bekerja merupakan suatu proses kelelahan emosional sebagai dimensi sentral proses lain yaitu yang menjelaskan perilaku dalam menyikapi perasaan kelelahan yang tinggi pada diri seorang karyawan (Churiyah, 2011: 146)

Kelelahan emosional merupakan respon terhadap stres yang berlebihan atau akibat ketidak puasan dalam pekerjaan(Cherniss, 2001).

Kelelahan emosional berdampak buruk dan dapat mempengaruhi pekerjaan karyawan, seperti keengganan untuk berangkatkerja, merasa bersalah, merasa gagal, mudah marah dan dendam,berkecil hati dan merasa masa bodoh *(ignoring)*. Dampak lain yang mungkin terjadi antara lain kecenderungan menyalahkan orang lain, merasa cepat lelah dan letih dalam bekerja serta tidak mampu berkonsentrasi atau mendengarkan apa yang dikatakan atasan, sinis terhadap rekan kerja dan susah untuk berpikir (Cherniss, 2001)

Tuntutan kerja yang terlalu banyak yang dikenakan dalam waktu yang singkat menyebabkan seseorang mengalami tekanan emosi dan keterpisahan secara emosi. Kondisi tersebut pada akhirnya akan menyebabkan terjadinya kelelahan emosional atau burnout (Rahman et.al, 2014). Kelelahan emosional bukan suatu gejala dari tekanan kerja, tetapi merupakan hasil dari tekanan kerja yang tidak dapat dikendalikan dan merupakan suatu keadaan yang serius (Stanley, 2004).

Sehingga, kelelahan emosional merupakan suatu respon terhadap keadaan kerja yang menekan. Penelitian menunjukkan bahwa pekerja human service mengalami kelelahan emosional dalam merespon terhadap tekanan kerja (Berry, 1998). Sementara itu, berdasarkan perspektif teori belajar (learning theory), kelelahan emosional merupakan hasil dari pengharapan yang salah terhadap imbalan, hasil, dan kesuksesan (Schaufeli dan Buunk, 1996).

Dalam hal ini, pekerja meletakkan standar keberhasilan pribadi yang terlalu tinggi yang sukar dicapai berdasarkan kemampuan yang dimilikinya. Keletihan emosional merujuk kepada keadaan keletihan dari segi emosi dan perasaan. Keletihan ini membawa kepada kemerosotan prestasi individu berbanding usaha yang telah dilakukan sebelumnya. Individu merasa dirinya kurang bertenaga dan memerlukan waktu yang lebih panjang untuk beristirahat. Pekerja yang mengalami keletihan emosi yang berkepanjangan berdampak pada kepuasan kerja dan rendahnya kualitas pencapaian kerja (Motowildo, 1986).

Tabel 2.1.2

Definisi Kelelahan Emosional

No	Tahun Penelitian	Peneliti	Definisi
1	2011	Churiyah	Kelelahan emosional adalah kelelahan pada individu yang berhubungan dengan perasaan pribadi yang ditandai dengan rasa tidak berdaya dan depresi. Hubungan yang tidak seimbang antara pekerjaan dan diri sendiri dapat menimbulkan ketegangan emosional yang berujung pada terkurasnya sumber-sumber emosi.
2	2001	Maslach, Schaufelli, dan Leiter	Kelelahan emosional merupakan komponen utama yang mewakili dari burnout(sindrom kelelahan fisik dan emosi). Merupakan kondisi dimana sumber kognitif dan emosi individu yang bekerja terlalu berat dan melelahkan hingga terkuras.

3	2004	Stanley	Kelelahan emosional bukan suatu gejala dari tekanan kerja, tetapi merupakan hasil dari tekanan kerja yang tidak dapat dikendalikan dan merupakan suatu keadaan yang serius.
4	2001	Chemiss	Kelelahan emosional merupakan respon terhadap stres yang berlebihan atau akibat ketidak puasan dalam pekerjaan.
5	2004	Tarwakka dkk	Kelelahan adalah aneka keadaan yang disertai dengan penurunan efisiensi dan ketahanan dalam bekerja. Kelalahan terjadi karena beberapa sebab antara lain karena melakukan aktivitas yang monoton, beban kerja, dan waktu kerja yang berlebihan, keadaan lingkungan, keadaan kejiwaan (psikologis) dan keadaan gizi.
6	2009	Bruce	Kelelahan emosional adalah dimensi dari burnout yang didefinisikan sebagai kelelahan pada emosi dan perasaan seseorang terhadap orang lain. Hal ini menunjukan bahwa kelelahan emosi merupakan kondisi dimana emosi individu terasa lelah terhadap orang lain.
Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa kelelahan emosi *(emotional exhaustion)* merupakan kondisi yang melemahnya perasaan pribadi individu dan sumber-sumber emosinya menjadi terkuras. Kondisi ini diakibatkan oleh adanya kontak individu dengan individu lain yang menguras sumberdaya emosinya.			

2.1.2.2 Faktor – Faktor yang mempengaruhi kelelahan emosional

Beberapa faktor yang mempengaruhi pekerja mengalami kelelahan kerja, yaitu: karena tekanan mental dan fisik, keterbatasan fisik, gangguan lingkungan dan team work (Suharjo, 2008).

1. Tekanan mental dan fisik. Suasana dan tuntutan pekerjaan dalam pelayanan medis menuntut kecepatan, ketepatan, dan kehati-hatian. Kondisi pasien dari waktu ke waktu dapat berubah secara tidak terduga. Semua ini membutuhkan konsentrasi, perhatian, dan kewaspadaan yang tidak boleh terlena dan putus. Keadaan demikian dapat menimbulkan kelelahan mental dan fisik para petugas kesehatan. Dengan jadwal yang tidak menentu sehingga berkurangnya

kesempatan tidur karena beban kerja yang berlebihan serta kelelahan fisik dan mental memudahkan seseorang melakukan kesalahan.

Masalah kelelahan dan tugas jaga menjadi perhatian khusus bagi ahli kesehatan. David dan Steven menulis mengenai “Fatique among Clinician and the Safety of Patients” (New England Journal Medicine 2002;347:1249-1255) banyak studi membuktikan bahwa perasaan atau mood seseorang diperburuk oleh kelellahan fisik, sebagaimana diindikasikan dengan meningkatnya terhadap kecemasan, depresi, kecemasan, kebingungan, kemarahan dan gangguan psikomotorik. Tekanan mental dan fisik pada seseorang berkolerasi dengan meningkatnya risiko melakukan kesalahan.

a. Keterbatasan Fisik Sesorang yang berkompeten sekalipun ketika sedang menderita gangguan fisik atau penyakit tertentu seharusnya tidak melakuka praktik medis karena dikhawatirkan dapat membahayakanpasien yang dirawatnya.
b. Gangguan Lingkungan Lingkungan kerja yang tidak nyaman seperti berisik (noise), gerah, pencahayaan yang terlalu terang atau redup, vibrasi, suasana, kerja yang tidak harmonis , risiko terkena paparan radiasi, gangguan telepon, desain ruang yang tidak memenuhi syarat, kelebihan beban kerja karena jumlah SDM kurang, merupakan sumber stres bagi petugas kesehatan. Kondisi yang demikian dapat mengganggu konsentrasi dan perhatian para petugas. Kondisi yang demikian dapat mengganggu konsentrasi dan perhatian para petugas.
c. Team Work Team work merupakan suatu kelompok kecil orang dengan keterampilan – keterampilan yang saling melengkapi yang berkomitmen pada

tujuan bersama, sasaran – sasaran kinerja, dan pendekatan yang mereka jadikan tanggung jawab bersama. Bekerja sama secara tim dapat berfungsi sebagai barier terhadap bahaya yang ditimbulkan karena keterbatasan setiap anggota tim. Bekerja secara team work, yang di dalamnya setiap individu dapat saling mengingatkan, mengoreksi, berkomunikasi, dan saling menggantikan kala staf lain merasa kelelahan secara fisik atau mental. Sebaliknya, apabila anggota tim tidak bisa bekerja sama, komunikasi tidak harmonis, individu lebih mengutamakan egonya, dan pembagian tugas yang tidak seimbang akan menciptakana peluang terjadi kesalahan.

2.1.2.3 Indikator Kelelahan Emosional

Houkes et al mengatakan kelelahan emosional adalah keadaan dimana individu mengalami stres berkepanjangan sehingga mengakibatkan terkurasnya energi seseorang. Dan ketika individu tidak dapat menangani stres ini secara efektif dengan mengalokasikan atau menginvestasikan kepada hal lain, akhirnya kelelahan emosional mungkin semakin berkembang.

Menurut Houkes et al (2003) terdapat empat indikator yaitu :

1. Beban kerja, yaitu tekanan yang timbul dari pekerjaan yang dikerjakan seseorang.
2. Tekanan waktu, yaitu timbul dari ketegangan yang dihadapi oleh seseorang dalam menyelesaikan pekerjaannya, dimana ketegangan itu dapat timbul dari sebuah tuntutan penyelesaian pekerjaan (deadline).

3. Kurangnya dukungan sosial, yaitu keadaan dimana terjadi kekurangan terhadap dukungan dari orang-orang di sekitarnya untuk melakukan pekerjaan.
4. Stress karena peran, diartikan bahwa seseorang mengalami sebuah ambiguitas terhadap pekerjaannya dan tengah menghadapi konflik dalam pekerjannya.

2.1.3 Kepuasan Kerja

2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana para karyawan memandang pekerjaan mereka (Handoko 2011:193).

Sedangkan secara umum Kepuasan kerja menyangkut sikap seseorang mengenai pekerjaannya. Karena menyangkut sikap, pengertian kepuasan kerja mencakup berbagai hal seperti kondisi dan kecenderungan perilaku seseorang. Kepuasan itu tidak tanpak serta nyata, tetapi dapat diwujudkan dalam suatu hasil pekerjaan. (Lita Wulantika dan Reza Purwa Koswara 2013:5)

Menurut Robbins (2015:170) berpendapat mencakup berbagai hal seperti kondisi dan perilaku seorang, kepuasan itu tampak nyata diwujudkan seperti pekerjaannya untuk mendorong karyawanya agar produktif Lita Wulantika (2017:5)

Menurut Martoyo, (2007: 142) kepuasan kerja karyawan merupakam keadaan emosional karyawan dimana terjadi titik temu antara balas jasa karyawan dari organisasi/perusahaan dengan nilai tingkat balas jasa yang memang diinginkan

oleh karyawan yang bersangkutan. Bila kepuasan karyawan terjadi, maka pada umumnya tercermin pada perasaan karyawan terhadap perusahaannya, yang sering diwujudkan dalam sikap positif karyawan pada pekerjaan melalui sesuatu yang dihadapi atau ditugaskan kepadanya di lingkungan kerjanya.

Sutrisno (2009:78) menyatakan bahwa terdapat bermacam-macam pengertian atau batasan tentang kepuasan kerja. Pertama, pengertian yang memandang kepuasan kerja sebagai suatu reaksi emosional yang kompleks. Reaksi emosional ini adalah merupakan akibat dari dorongan, keinginan, tuntutan dan harapan-harapan karyawan terhadap pekerjaan yang dihubungkan dengan realita-realita yang dirasakan karyawan, sehingga menimbulkan suatu bentuk reaksi emosional yang berwujud perasaan senang, perasaan puas ataupun perasaan tidak puas. Kedua, pengertian yang menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah suatu sikap karyawan terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerja sama antar karyawan, imbalan yang diterima dalam kerja, dan hal-hal yang menyangkut faktor fisik dan psikologis.

Kepuasan kerja adalah perasan yang menyokong atau tidak menyongkog dalaam diri karyawan berhubungan dengan pekerjan maupun kondsi dirinya. Isniar Budiarti (2018:141) Dan semua itu memerlukan usaha yang tidak mudah, karena dipengaruhi seperti, Prestasi Kerja, Promosi Jabatan dan pengalaman kerja, hal ini seringkali tidak diperhatikan oleh perusahaan sehingga menyebabkan karyawan

menyelesaikan pekerjaan dengan tidak optimal, kemudian membuat kepuasan kerja karyawan menurun.

Serta Kepuasan kerja karyawan dalam suatu perusahaan memiliki andil yang cukup besar pada pencapaian tujuan dan sasaran perusahaan yang telah ditetapkan. (Lita Wulantika 2017:43)

Tabel 2.1.3

Definisi Kepuasan Kerja

No	Tahun Penelitian	Peneliti	Definisi
1	2015	Milla Badriyah	Kepuasan kerja adalah sikap atau perasaan karyawan terhadap aspek – aspek yang menyenangkan atau tidak menyenangkan mengenai pekerjaan yang sesuai dengan penilaian masing – masingpekerja.
2	2008	Robbins and Judge	Suatu perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari sebuah evaluasi karakteristiknya.
3	2006	Setiawan dan Ghozali	Kondisi menyenangkan atau secara emosional positif yang berasal dari penilaian seseorang atas pekerjaannya atau pengalaman kerjanya.
4	2017	Syaidarman	Kepuasan kerja adalah suatu sikap umum terhadap pekerjaan seseorang, selisih antara banyaknya ganjaran yang diterima seorang pekerja dan banyaknya yang mereka yakini seharusnya mereka terima.
5	2012	Sinambela	Kepuasan kerja adalah sikap positif atau negative yang dilakukan individu terhadap pekerjaannya.
6	2001	Kreitner and Kinicki	Kepuasan kerja adalah suatu efektifitas atau respons emosional terhadap berbagai aspek pekerjaan.
Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja merupakan respon terhadap sikap atau perasaan baik berupa positif maupun negatif yang terdapat dalam aspek pekerjaan.			

2.1.3.2 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Menurut Sutrisno (2009:86) terdapat empat faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja:

1. Faktor psikologis, merupakan faktor yang berhubungan dengan kejiwaan karyawan yang meliputi minat, kententraman dalam kerja, sikap terhadap kerja, bakat, dan keterampilan.
2. Faktor sosial, merupakan faktor yang berhubungan dengan interaksi sosial baik antara sesama karyawan, maupun dengan atasannya.
3. Faktor fisik, merupakan faktor yang berhubungan dengan kondisi fisik karyawan, meliputi jenis pekerjaan, pengaturan waktu dan waktu istirahat, perlengkapan kerja, keadaan ruangan, suhu, penerangan, pertukaran udara, kondisi kesehatan karyawan, umur, dan sebagainya.
4. Faktor finansial, merupakan faktor yang berhubungan dengan jaminan serta kesejahteraan karyawan yang meliputi sistem dan besarnya gaji, jaminan sosial, macam-macam tunjangan, fasilitas yang diberikan, promosi dan sebagainya.

2.1.3.3 Indikator Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah sikap atau perasaan puas dan tidak puas karyawan terhadap hasil penilaian dari pekerjaan yang telah dilakukannya. Robbins dan Judge (2009:119).

1. Kepuasan terhadap Pekerjaan Kepuasan ini tercapai bilamana pekerjaan seorang pegawai sesuai dengan minat dan kemampuan pegawai itu sendiri.
2. Kepuasan terhadap Imbalan Dimana pegawai merasa gaji atau upah yang diterimanya sesuai dengan beban kerjanya dan seimbang dengan pegawai lain yang bekerja di organisasi itu.
3. Kepuasan terhadap Supervisi Atasan Pegawai merasa memiliki atasan yang mampu memberikan bantuan teknis dan motivasi.
4. Kepuasan terhadap Rekan Kerja Pegawai merasa puas terhadap rekan-rekan kerjanya yang mampu memberikan bantuan teknis dan dorongan social.
5. Kesempatan Promosi Kesempatan untuk meningkatkan posisi jabatan pada struktur organisasi.

2.2 Penelitian Terdahulu

No	Penulis	Judul Peneliti	Metode	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	I Wayan Jendra Ariana, I Gede Riana (2016)	Pengaruh *Work-Family Conflict*, Keterlibatan Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan	Kuantitatif yang berbentuk asosiatif karena penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara dua variabel atau lebih Sampel (seluruh karyawan di Hotel Amed Cafe dan Bungalow yang	Hasil penelitian menunjukan pengaruh negatif dan signifikan antara *work family conflict* terhadap kepuasan kerja karyawan. Apabila *work family conflict* semakin tinggi maka dapat menurunkan kepuasan	Variabel Independen: Konflik Peran Ganda Variabel Dependen: Kepuasan Kerja	Variabel Idependen: Keterlibatan Kerja dan Stres Kerja Sampel: seluruh karyawan Lokasi Penelitian: Hotel Amed Cafe dan Bungalow Karangasem Bali

			berjumlah 50 orang)	kerja karyawan. Bahwa stres kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap variabel kepuasan kerja, apabila stres kerja semakin tinggi maka dapat menurunkan kepuasan kerja karyawan. Hasil penelitian ini mendukung teori yang digunakan sebagai dasar di dalam pembuatan hipotesis, bahwa work family conflict, dan stres kerja mempengaruhi kepuasan kerja.		
2	Ni Wayan Mega Sari Apri Yani, I Gede Adyana Sudibya, Agoes Ganesha Rahyuda. (2016)	Pengaruh *Work-Family Conflik* Dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dan Turnover Itention Karyawan Wanita	Skala Likert dengan interval penelitian mulai dari skor 1 (sangat tidak setuju) sampai dengan 5 (sangat setuju) Sampel (30 orang karyawan wanita yang sudah menikah)	*Work-family conflict* memiliki pengaruh langsung yang negatif terhadap kepuasan kerja. Artinya, semakin rendah konflik pekerjaan-keluarga yang dialami oleh	Variabel Independen: Konflik Peran Ganda Variabel Kepuasan Kerja Sampel: Karyawan Wanita	Variabel Independen: Stres Kerja Variabel Dependen: turnover intention Lokasi penelitian: BRI Kanca Gatot Subroto Denpasar

				karyawan maka diikuti oleh semakin tingginya kepuasan kerja. Stres kerja memiliki pengaruh langsung yang negatif terhadap kepuasan kerja. Artinya, semakin rendah stres pada pekerjaan, maka semakin tinggi kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan.		
3	Anandyas Khoirunnisa Retnaningrum, Mochammad Al Musadieq (2016)	Pengaruh *Work-Family Conflict* Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja (Studi Pada Perawat Wanita RSUD Wonosari Yogyakarta)	Penelitian Penjelasan *(Explanatory Research)* dengan pendekatan kuantitatif menggunakan quisioner sebagai alat pengumpul data Sampel (wanita yang pernah atau sudah menikah berjumlah 51 orang)	Gangguan pekerjaan pada keluarga berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan kerja perawat, Berdasarkan data primer yang diproleh konflik paling mengganggu berasal dari tekanan pekerjaan yang mnimbulkan perasaan tegang sepulang kerja.	Variabel Independen: Konflik Peran Ganda Variabel Dependen: Kepuasan Kerja Sampel: karyawan wanita	Variabel Dependen: Kinerja Lokasi penelitian: RSUD Wonosari Yogyakarta

				Gangguan keluarga pada pekerjaan berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan kerja perawat, Berdasarkan data primer konflik yang sering dirasakan adanya bentrok waktu antara tanggung jawab keluarga dan pekerjaan		
4	Lisa Dwi Afrilia, Hamidah Nayati Utami, (2018)	Pengaruh *Work-Family Conflict* Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja (Studi Pada Karyawan Wanita Rumah sakit Permata Bunda Malang).	Penelitian penjelasan *(explanatory research)* dengan pendekatan kuantitatif menggunakan bantuan quisioner Sampel (menggunakan teknik sampel jenuh yang berjumlah 42 orang)	Work-Family Conflict berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan kerja. Hasil tersebut memperkuat hasil suatu studi yang dikemukakan oleh Anderson et al, (2002) yang menemukan bahwa work-family conflict mempunyai hubungan negatif dengan kepuasan kerja. Hal ini menunjukkan bahwa beban	Variabel Independen: Konflik Peran Ganda Variabel Dependen: Kepuasan Kerja	Variabel Dependen: Kinerja Sampel: seluruh karyawan Lokasi: RS. Permata Bunda Soekarno Hatta No.75 Malang

				pekerjaan yang tinggi akan mempengaruhi pada berkurangnya kepuasan kerja.		
5	Wylda Olivia Kowy, (2016)	Pengaruh Kelelahan Emosional Terhadap Motivasi Kerja Dan Kepuasan Kerja Karyawan PT. Pelindo IV (Persero) Cabang Ambon.	Penelitian Penjelasan *(explanatory research)* menggunakan teknik probability sampling dengan metode simple random sampling dan pengumpulan data menggunakan quisioner Sampel (64 orang	Variabel Kelelahan Emosional berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja karyawan PT Pelindo IV (Persero) Cabang Ambon.	Variabel Independen: Keleahan Emosional Variabel Dependen: Kepuasan Kerja	Variabel Dependen: Motivasi Kerja Lokasi Penelitian: PT. Pelindo IV (persero) Cabang Ambon
6	Gunawan Christianto, Made Surya Putra (2016)	Pengaruh Emotional Exhaustion Dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan	Pendekatan Kuantitatif yang berbentuk asosiatif Dengan bantuan quisioner Sampel (seluruh karyawan yang berjumlah 35 orang)	*Emotional exhaustion* berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja karyawan. Hal ini berarti jika tingkat emotional exhaustion karyawan tinggi, maka kepuasan kerja karyawan akan menurun dan sebaliknya.	Variabel Independen: Kelelahan Emosional Variabel Dependen: Kepuasan Kerja	Variabel Independen: Motivasi Kerja Sampel: seluruh karyawan Lokasi Penelitian: CV. Mahesa Company Group Denpasar-Bali
7	Siti Mujiatun, Jufrizen, dan Pandapotan Ritonga	Model Kelelahan Emosional: Antaseden Dan Dampaknya Terhadap Kepuasan	Penelitian Survey karena mengambil sampel dari satu populasi dengan teknik non probability	Disimpulkan variabel kelelahan emosional memiliki pengaruh signifikan terhadap	Variabel Independen: Kelelahan Emosional Variabel Dependen:	Variabel Dependen: Komitmen Organisasi Subjek dan Lokasi Penelitian:

	(2019)	Kerja Dan Komitmen Organisasi Dosen.	samplig dan pengumpulan data menggunakan quisioner dan wawancara Sampel(seluruh dosen tetap Perguruan Tinggi Swasta di Kota Medanyang memiliki jenjang fungsional dan memenuhi karakteristik yang berjumlah 210 orang)	kepuasan kerja dosen. Pengaruh menunjukkan bahwa semakin tinggi atau rendah kelelahan emosional dosen akan berdampak terhadap kepuasan kerja dalam mengajar. Hasil penelitian ini mendukung penelitian Santika & Sudibia (2017) yang menyimpulkan kelelahan emosional berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.	Kepuasan Kerja	Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara, Universitas Pancabudi, Universitas Dharmawangsa, Universitas Al Azhar, Universitas Muslim Nusantara, Universitas Al Washliyah, Universitas Prima Indonesia, Universitas HKBP Nomensen, Universitas Potensi Utama, dan Universitas Sari Mutiara
8	Evans Atteh, Georgina Martin, Akua Twumwaah Oduro, Faustina Attah Mensa, Richard Gyamfi	An Overview On Influence Of Work – family Life Conflict Among Female Teachers and their Job Satisfaction in Schools		Konflik dalam pekerjaan dan keluarga ada dalam berbagai bentuk. Salah satunya Konflik berbasis regangan yang terjadi ketika regangan dipertahankan dalam satu domain (seperti domain pekerjaan) memiliki efek negatif pada	Variable independen: Konflik Peran Ganda Sampel: perempuan	Variabel Independen: Kepuasan Kerja Lokasi Penelitian: Sekolah

				pemenuhan satu posisi di domain lain (seperti domain keluarga). Hal ini berpengaruh pada kepuasan kerja karyawan, karena karyawan harus bias tidak terlalu dominan pada salah satu tanguung jawab saja. Dengan demikian konflik terjadi apabila individu fokus pada salah satu peran dan kurang pada peran yang lainnya. Dapat disimpulkan konflik peran ganda berpengaruh pada kepuasan kerja.		
9	Mohammad Mizanur Rahman, Mohani Abdul, Zuraino Dato Mansor, Noor Azman	Effect Of Work – family Conflict On Job Satisfaction of Academicians in Private Universities in	Paket kuesioner tertutup dan terstruktur ke responden (akademisi universitas swasta di Bangladesh) Menggunakan metode	Terlepas dari serangkaian penelitian yang telah dilakukan dalam disiplin ilmu sosiologi, psikologi, dan manajemen	Variabel Independen: Konflik Peran Ganda, Variabel Dependent; Kepuasan Kerja	Lokasi penelitian: Seluruh universitas swasta di Bangladesh. Sampel: laki – laki,

	Ali, Adedeji Babatunji Samuel, Mohammad Jamal Uddin, Ibrahim Aishatu Ogiri, Md. Saidur Rahaman	Bangladesh: A Structural Equation Modelling Approach	sampling yang dibagi kepada 750 responden. Dan yang dapat digunakan sebanyak 211 sampel hasil responden.	sehubungan dengan hubungan antara konflik pekerjaan ke keluarga, konflik keluarga ke pekerjaan t erhadap kepuasan kerja. Berpengaruh terhadap kepuasan kerja dengan hasil, memiliki ketidakpuasan kerja sebagai salah satu konsekuensi yang umum. Di sisi lain, konflik peran ganda berhubungan negatif dengan kepuasan kerja dengan signifikan berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja karena ketidakpuasan kerja yang tinggi. Namun, dalam penelitian ini malah Meskipun konflik peran ganda berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja	Sampel: wanita, menikah	belum menikah.

				karyawan, hal itu terungkap secara kuantitatif efek ini tidak signifikan. Meskipun demikian, penelitian lebih lanjut tentang pengaruh pekerjaan keluarga dukungan dan keseimbangan kerja keluarga pada akhirnya dapat meningkatkan pengurangan ketidakpuasan kerja di lingkungan pendidikan tinggi di Bangladesh.		
10	Nadia Zubair, Ahmed Khan, Dr. Asma Imran, Aizzah Anwar	DESTRUCTIVE LEADERSHIP AND JOB STRESS: CAUSAL EFFECT OF EMOTIONAL EXHAUSTION ON JOB SATISFACTION OF EMPLOYEES IN CALL CENTERS	Penelitian ini menggunakan kuesioner untuk seluruh karyawan call center yang langsung terjun/ berhubungan dengan konsumen. Kuesioner diberikan secara kontak pribadi dan diberikan sendiri kepada karyawan. Responden diberikan waktu 2 hari	Secara meyakinkan, melalui pengujian model konseptual yang diusulkan, studi tersebut menegaskan pendirian dalam konteks dan pengaturan pusat panggilan di Pakistan. Hasil menegaskan efek kausal satu variabel	Variable independen: kelelahan emosional Variable devenden: kepuasan kerja	Variable independen: Kepemimpinan yang merusak, stress pekerjaan. Sampel: karyawan call center PT. Sentra telekomunikasi Lahore city Pakistan

			dan dikumpulkan oleh peneliti pada waktunya. Dengan pengujuan model konseptual.	di variabel lain membuat reaksi berantai yang menyebabkan dampak dan mempengaruhi tingkat karyawan merasa puas dengan pekerjaan mereka. Dengan demikian penelitian ini menjawab tujuan penelitian yang memiliki hubungan yang signifikan.		
11	Euis Sunarti, Risda Rizkillah, Novy Tri Muktiyah	The Effect of Work-Family Conflict and Balancing Strategy towards Wive's Job Satisfaction	Populasi penelitian ini adalah keluarga berpenghasilan ganda yang memiliki anak usia 0-9 tahun tahun. Sampel dalam penelitian ini adalah istri yang bekerja di sektor formal (IKF) atau informal (IKNF) dengan jam kerja ≤8 jam dan> 8 jam. Teknik pengambilan sampel yang digunakan stratified non-proporsional random	Persentase konflik peran ganda lebih tinggi pada istri yang bekerja lebih dari 8 jam dari pada yang bekerja kurang dari 8 jam. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari sub variabel karakteristik keluarga (lama menikah dan pendidikan	Variable independen: konflik peran ganda Varibel dependen: kepuasan kerja Sampel: wanita	Variable independel : strategi keseimbangan Lokasi Penelitian: Penelitian menggunakan desain studi cross-sectional yang dilakukan di Barat Kabupaten Bogor (Pasir Jaya dan Menteng) dan Kabupaten Bogor Tengah (Panaragan

			sampling dengan jumlah sampel 160 orang.	suami) terhadap kepuasan kerja dirasakan oleh para istri. Konflik pekerjaan-keluarga berdampak negatif pada kepuasan kerja istri.		dan Paledang).
12	Wahyu Hendra Putra	PENGARUH WORK-FAMILY CONFLICT, GAYA KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL, DAN KOMPLEKSITAS TUGAS TERHADAP JOB SATISFACTION AUDITOR	penelitian ini dapat diklasifikasikan sebagai penelitian eksperimen, yaitu tipe penelitian mengenai hubungan sebab-akibat antara dua variabel atau lebih (Indriantoro dan Supomo, 2002:27). Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling, yaitu sampel yang dipilih harus memenuhi kriteria yang ditentukan oleh penulis. Kriteria sampel yang diambil adalah junior dan senior auditor yang bekerja di KAP yang telah terafiliasi dengan mitra internasional	Work-family conflict tidak berpengaruh secara signifikan terhadap job satisfaction auditor	Variabel Independen: Konflik peran ganda Variabel dependen: kepuasan kerja	Variabel Independen: Gaya kepemimpinan transformasional, kompleksitas tugas Sampel: auditor

			atau menjadi member dari perusahaan/ KAP internasional. Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu penulis menyebarkan dan mengumpulkan langsung kuesioner dari responden yang terdiri dari Junior dan Senior Auditor yang dimana responden mengisi form kuesioner yang tersedia dalam bentuk skala interval.			

2.3 Kerangka Pemikiran

Seorang peneliti harus menguasai teori-teori ilmiah sebagai dasar bagi argumentasi dalam menyusun kerangka pemikiran yang membuahkan hipotesis. Kerangka pemikiran tersebut merupakan suatu penjelasan sementara terhadap adanya gejala-gejala yang menjadi obyek permasalahan.

Uma Sekaran (1992) mengungkapkan bahwa kerangka pemikiran atau berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah didentifikasi sebagai masalah yang penting.

Berdasarkan kajian pustaka yang telah diuraikan penulis mengenai: Konflik Peran Ganda, Kelelahan Emosional, dan Kepuasan Kerja. Didefinisikan bahwa Konflik Peran Ganda merupakan konflik yang terjadi karena ketidakseimbangan

peran antara tanggung jawab di tempat tinggal dengan di tempat kerja yang dialami karyawan, sedangkan Kelelahan Emosional merupakan keadaan dimana individu mengalami stres berkepanjangan sehingga mengakibatkan terkurasnya energi seseorang, dan Kepuasan kerja merupakan sikap atau perasaan puas dan tidak puas karyawan terhadap hasil penilaian dari pekerjaan yang telah dilakukannya.

Ketidakseimbangan peran antara tanggung jawab di tempat tinggal dan tanggung jawab di tempat kerja dapat berujung pada kepuasan kerja, begitu pula dengan kelelahan emosional yang berdampak pada terkurasnya energi seseorang. Dikarenakan kerpuasan kerja merupakan hasil penilaian dari pekerjaan karyawan, maka keadaan kerja yang mengakibatkan konflik peran serta kelelahan emosional dapat mempengaruhi kepuasan kerja.

2.3.1 Pengaruh Konflik Peran Ganda Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Wanita

Keadaan ideal yang ingin diperoleh oleh seorang ibu sebagai wanita karir adalah bisa tetap dekat dengan anak dan keluarga. Berusaha semaksimal mungkin untuk mendampingi anak-anak,berhasil mengurus rumah tangga, anak-anak serta suami, tetapi tetap dapat menyalurkan kebutuhan mereka sebagai makhluk sosial kebutuhan untuk bersosialisasi, tetap mampu mandiri dari segi keuangan, pengembangan wawasan, serta perasaan dihargai dan bangga saat mereka bekerja menjadi wanita karir.

Keinginan untuk menjalankan kedua peran tersebut dengan sempurna, terkadang saling bertentangan satu dengan lain, sehingga dapat menimbulkan

konflik pada wanita bekerja. Perempuan yang memliki peran ganda akan bertemu dengan konflik - konflik yang timbul akibat pilihan - pilihan yang sulit.Konflik peran menurut Parek (dalam Puji, 2008) terjadi karena adanya harapan harapan yang saling bertentangan pada saat yang bersamaan. Yousef (2002) seseorang yang menerima tingkat konflik peran pada tingkat yang lebih tinggi sebagai sumber stress akan kurang puas dengan pekerjaannya

Oleh karena itu konflik peran ganda mempunyai hubungan yang positif terhadap kepuasan karyawan, dimana semakin besar konflik peran ganda, semakin besar pula pengaruhnya terhadap kepuasan kerja karyawan wanita.

2.3.2 Pengaruh Kelelahan Emosional Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Wanita

Keadaan yang diharapkan seorang ibu rumah tangga kadang tidak sesuai dengan apa yang di harapkan terlebih lagi apabila kepentingan pekerjaan dan kepentingan akan keluarga tidak dapat dilakukan dengan baik. Pekerjaan maupun keluarga saling memberikan tuntutan yang bukan hanya perlu dilakukan tapi menjadi bahan pikiran tersediri bagi wanita karir.

Menurut Baba (2009) kelelahan emosional adalah suatu keadaan emosional yang terjadi secara terus-menerus serta mengakibatkan suatu ketegangan psikis (jiwa) karena adanya tekanan dari pekerjaan. Keadaan ini menimbulkan suatu gejala kegelisahan, kepenatan, komplain yang dilakukan oleh psikis seseorang serta depresi akibat pekerjaan yang dilakukan.

Menurut Churiyah (2011) kelelahan emosional dapat menimbulkan rasa cemas setiap ingin mulai bekerja, yang kemudian mengarah pada perasaan tidak berdaya, dan tidak puas dalam menghadapi tuntutan pekerjaan.

Maka, kelelahan emosional berdampak terhadap kerpuasan kerja yang berujung pada efektivitas karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya.

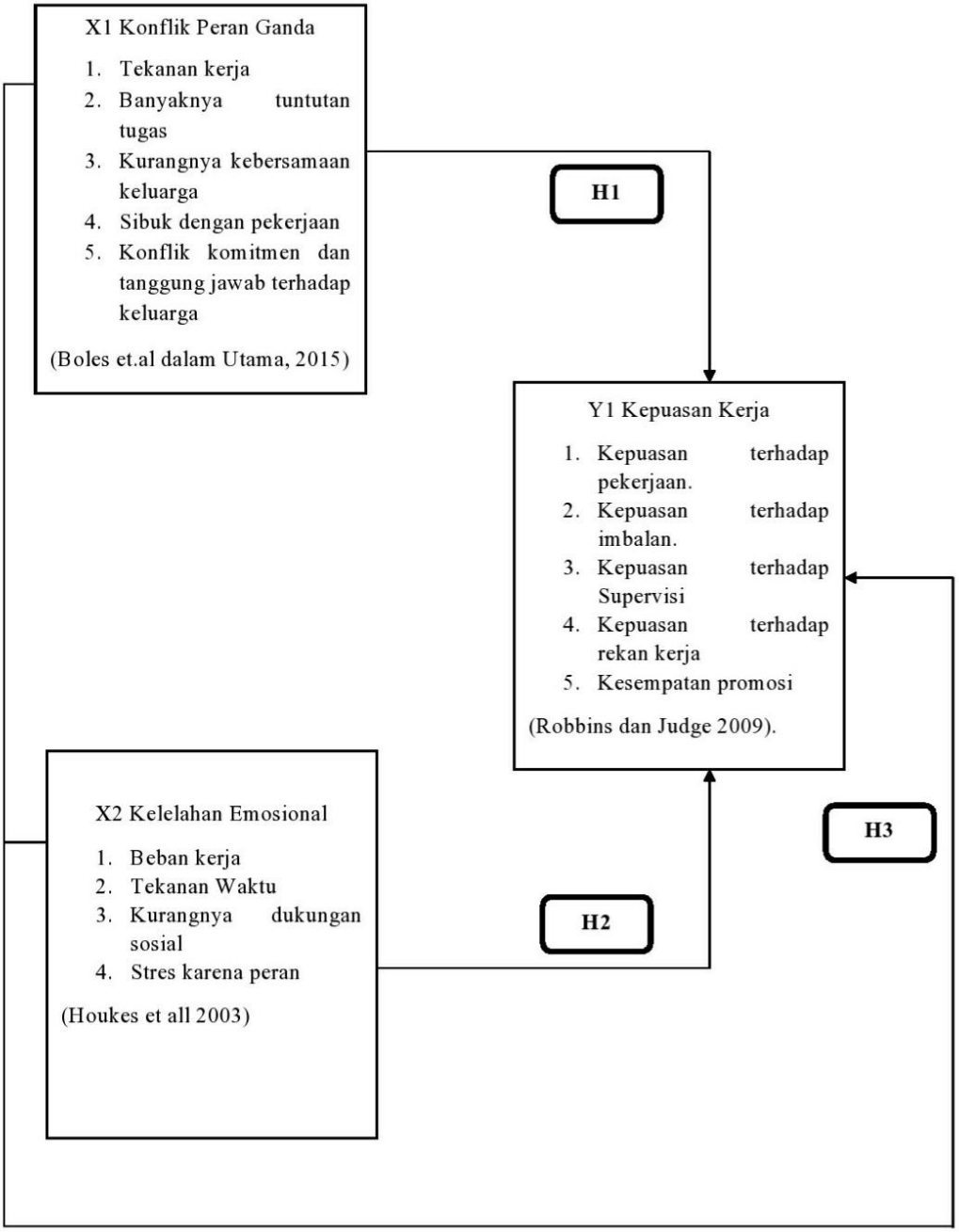
2.3.3 Pengaruh Konflik Peran Ganda Serta Kelelahan Emosional Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Wanita

Dengan terjadinya konflik peran ganda di dalam kehidupan seorang wanita karir, dan dengan tempo yang terus menurus dapat mengakibatkan terkurasnya energi baik secara pisik maupun psikis, hal ini dapat berujung pada kelelahan emosional. Kelelahan emosional dan konflik peran ganda dapat mempengaruhi kepuasan dirinya akan pekerjaan yang sedang dijalani.

Menurut penelitian Poernomo & Wulansari (2015:198), konflik peran ganda dapat mengakibatkan kelelahan emosional yang dapat berdampak pada kepuasan dan kinerja karyawan.

Yousef (2002) mengemukakan bahwa seseorang yang mengalami konflik peran dan ambiguitas peran pada tingkat yang tinggi sebagai sumber dari kelelahan emosional akan kurang puas dengan pekerjaannya.

Agar lebih diperoleh gambaran yang lebih baik, maka penulis akan menyajikan pola hubungan antar variabel yang akan diteliti tersebut ke dalam gambar paradigma penelitian. Berikut dibawah ini gambar paradigma penelitian:



Gambar 2.1

Paradigma Penelitian

2.4 Hipotesis

Menurut Sugiyono (2016:64) mengemukakan bahwa "Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah dalam penelitian yang sudah dibuatkan kalimat pertanyaan." Berdasarkan paradigma diatas, maka terbentuk hipotesis sebagai berikut:

H1: Terdapat pengaruh Konflik Peran Ganda terhadap kepuasan kerja karyawan wanita.

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Yousef (2002) bahwa seseorang yang menerima tingkat konflik peran pada tingkat yang lebih tinggi sebagai sumber stress akan kurang puas dengan pekerjaannya.

H2: Terdapat pengaruh Kelelahan Emosional terhadap kepuasan kerja karyawan wanita

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Churiyah (2011) kelelahan emosional dapat menimbulkan rasa cemas setiap ingin mulai bekerja, yang kemudian mengarah pada perasaan tidak berdaya, dan tidak puas dalam menghadapi tuntutan pekerjaan.

H3: Terdapat pengaruh Konflik Peran Ganda serta Kelelahan Emosional terhadap kepuasan kerja karyawan wanita.

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Poernomo & Wulansari (2015:198), konflik peran ganda dan kelelahan emosional dapat berdampak pada kepuasan dan kinerja karyawan.