

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Beban Kerja

2.1.1.1 Definisi Beban Kerja

Beban kerja seseorang dapat dialami berupa beban fisik dan beban mental, beban kerja yang dibuat sesuai dengan kemampuan dan keterbatasan baik fisik maupun mental pekerja. Beban kerja mental berkaitan dengan kebutuhan mental dan ketersediaan sumber daya otak manusia tersebut. Dalam penelitian, dkk. (2003:118) Beban kerja mental didefinisikan sebagai kondisi yang dialami oleh pekerja dalam pelaksanaan tugasnya dimana hanya terdapat sumber daya mental dalam kondisi yang terbatas. Karena kemampuan orang untuk memproses informasi sangat terbatas, hal ini akan mempengaruhi tingkat kinerja yang dapat dicapai.

Menurut Menges dan Austin dalam Puspitasari (2009:110) tuntutan agar pekerjaan dapat menyelesaikan tugas secara keseluruhan sulit tercapai, karena adanya beberapa tugas yang dikerjakan dalam waktu bersamaan. Hal ini dapat menyebabkan meningkatnya beban kerja. Beban kerja mental yang merupakan perbedaan antara tuntutan kerja mental dengan kemampuan mental yang dimiliki oleh pekerja yang bersangkutan.

Menurut Tarwaka (2010) beban kerja dapat didefinisikan sebagai suatu perbedaan antara kapasitas atau kemampuan pekerja dengan tuntutan pekerjaan yang harus dihadapi. Setiap manusia memiliki tingkat pembebanan yang berbeda-beda, maka dari itu tingkat beban yang terlalu tinggi. menyebabkan rasa stress

sebaliknya jika tingkat beban terlalu rendah akan menyebabkan rasa jenuh atau bosan

Beban Kerja yang tidak dirancang dengan baik dapat menyebabkan terjadinya sejumlah efek buruk, seperti perasaan lelah, kebosanan, serta berkurangnya kehati-hatian dan kesadaran dalam melakukan suatu pekerjaan. Efek buruk lainnya dapat mencakup lupa dalam menjalankan suatu aktivitas kritis atau tidak melakukan aktivitas pada waktunya, sukar untuk mengalihkan konsentrasi dari suatu aktivitas ke aktivitas lain, sukar beradaptasi pada dinamika perubahan sistem, maupun kecenderungan untuk tidak memperhatikan hal-hal yang terjadi disekeliling kita. Pada akhirnya, semua ini akan berdampak pada turunnya kinerja yang dapat sekadar berupa bertambahnya waktu untuk mengerjakan suatu aktivitas, sampai dengan kegagalan suatu sistem yang bersifat fatal (Hock & Joseph, 2019).

Menurut Munandar (2014:20) menyatakan “Beban kerja adalah tugas-tugas yang diberikan pada tenaga kerja atau karyawan untuk diselesaikan pada waktu tertentu dengan menggunakan keterampilan dan potensi dari tenaga kerja.

Menurut Permendagri No. 12/2008, beban kerja adalah besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan/unit organisasi dan merupakan hasil kali antara volume kerja dan norma waktu (Indriasari & Angreany, 2019).

Berdasarkan uraian diatas dapat disusun konsep/definisi Beban Kerja pada table 2.1 dibawah ini:

Tabel 2. 1
Definisi Beban Kerja

No.	Tahun	Sumber Referensi	Definisi Beban Kerja
1.	2014	Munandar	Beban kerja adalah tugas-tugas yang diberikan pada tenaga kerja atau karyawan untuk diselesaikan pada waktu tertentu dengan menggunakan keterampilan dan potensi dari tenaga kerja.
2.	2017	Menurut Siswanto dalam Nova Ellyzar	Beban kerja adalah sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan secara sistematis dengan menggunakan teknis analisis jabatan, teknik analisis beban kerja, atau teknik manajemen lainnya dalam jangka waktu tertentu untuk mendapatkan informasi tentang efisiensi dan efektivitas kerja suatu unit organisasi
3.	2019	Indriasari & Angreany	Beban kerja adalah besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan/unit organisasi dan merupakan hasil kali antara volume kerja dan norma waktu
4.	2020	Vanchapo	Beban kerja merupakan sebuah proses atau kegiatan yang harus segera diselesaikan oleh seorang pekerja dalam jangka waktu tertentu

Sumber: Diolah peneliti, 2022

Berdasarkan Tabel 2.1 beberapa pendapat para ahli tentang Beban Kerja, maka pendapat Munandar (2014) yang mengatakan beban kerja adalah tugas-tugas yang diberikan pada tenaga kerja atau karyawan untuk diselesaikan pada waktu tertentu dengan menggunakan keterampilan dan potensi dari tenaga kerja. Dimana definisi ini sesuai dengan fenomena yang terjadi di Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Aparatur Kota Bandung

2.1.1.2 Indikator-indikator Beban Kerja

Dalam penelitian ini dimensi beban kerja dan indikator beban kerja yang digunakan mengadopsi dari indikator beban kerja yang dikemukakan oleh Putra (2012:22), yang meliputi antara lain:

1. Target Yang Harus Dicapai

Pandangan individu mengenai besarnya target kerja yang diberikan untuk menyelesaikan pekerjaannya. Pandangan mengenai hasil kerja yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu.

2. Kondisi Pekerjaan

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

3. Penggunaan Waktu Kerja

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

4. Standar Pekerjaan

Kesan yang dimiliki oleh individu mengenai pekerjaannya, misalnya perasaan mengenai beban kerja yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu. Sedangkan Menurut Munandar (2010), indikator dalam beban kerja yaitu:

1. Target yang harus .

Pandangan individu mengenai besarnya target kerja yang di berikan untuk menyelesaikan pekerjaan dalam waktu tertentu. Jika seorang karyawan

menganggap target pekerjaannya tinggi, maka ia akan merasa memiliki beban kerja yang berat atau tinggi, demikian pula sebaliknya.

2. Kondisi pekerjaan.

Pandangan yang dimiliki oleh individu mengenai kondisi pekerjaan, serta mengatasi masalah kejadian yang tidak terduga seperti melakukan pekerjaan extra diluar waktu yang . Dalam hal ini, karyawan dihadapkan pada pekerjaan yang memerlukan pemecahan atau penyelesaian, jika karyawan menganggap pekerjaannya sulit dipecahkan, maka karyawan merasakan adanya masalah dan beban pekerjaannya menjadi berat atau tinggi, demikian pula sebaliknya.

3. Standar Pekerjaan.

Kesan yang dimiliki individu mengenai pekerjaan misalnya perasaan yang timbul mengenai beban kerja yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu. Standart pekerjaan yang ditetapkan instansi kadang menjadikan karyawan terbebani, karena dia tidak atau kurang mampu mengerjakannya, demikian pula sebaliknya, jika standar pekerjaan itu dapat dipahami dan karyawan merasa dapat mengerjakan, maka pekerjaan itu bebannya menjadi tidak berat atau tinggi. Adapun penjelasan lain menurut Harry G et, al dalam Tarwaka (2014:131) menyatakan bahwa dimensi dan indikator beban kerja adalah sebagai berikut:

1. Beban waktu (*time load*):
 - a. Hambatan/gangguan lingkungan sekitar ketika melakukan pekerjaan
 - b. masa waktu Kerja/ tuntutan waktu kerja
2. Beban usaha mental (*mental effort load*):
 - a. Frekuensi datangnya ,

- b. Tingkat konsentrasi dalam melaksanakan tugas.
3. Beban tekanan Psikologis (*Psychological stress load*):
- a. tingkat resiko pekerjaan
 - b. kebingungan dan frustrasi

Berdasarkan kajian diatas maka dapat tersusun indikator Beban Kerja, pada tabel 2.2 dibawah ini:

Tabel 2. 2
Indikator-Indikator Beban Kerja

No.	Tahun	Sumber Referensi	Indikator Beban Kerja
1.	2010	Munandar	Target yang harus dicapai, Kondisi Pekerjaan dan Standar Pekerjaan
2.	2012	Putra	Target yang harus dicapai, Kondisi Pekerjaan, Penggunaan Waktu Kerja, Standar Pekerjaan
3.	2014	Harry G et, al	Beban Waktu, Beban Usaha Mental dan Beban Tekanan Psikologis

Sumber: Diolah peneliti, tahun 2022

Berdasarkan pendapat para ahli pada tabel 2.2 tentang Beban Kerja, maka penulis akan menggunakan indikator menurut Munandar (2010) yang menyebut indikator sesuai dengan fenomena di Kantor Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Aparatur Kota Bandung

2.1.1.3 Faktor Beban Kerja

Menurut Hart dan Staveland dalam Tarwaka (2015:106), menjelaskan bahwa tiga faktor utama yang menentukan beban kerja adalah tuntutan tugas, usaha dan performasi.

1. Faktor tuntutan tugas (*task demands*).

Argumentasi berkaitan dengan faktor ini adalah bahwa beban kerja dapat ditentukan dari analisis tugas-tugas yang dilakukan oleh pekerja. Bagaimanapun perbedaan-perbedaan secara individu harus selalu diperhitungkan.

2. Usaha atau tenaga (*effort*).

Jumlah yang dikeluarkan pada suatu pekerjaan mungkin merupakan suatu bentuk intuitif secara alamiah terhadap beban kerja. Bagaimanapun juga, sejak terjadinya peningkatan tuntutan tugas, secara individu mungkin tidak dapat meningkatkan tingkat effort.

3. Performansi.

Sebagian besar studi tentang beban kerja mempunyai perhatian dengan tingkat performansi yang akan dicapai. Pengukuran performansi sendirian tidaklah akan dapat menyajikan suatu matrik beban kerja yang lengkap

2.1.2 Stres Kerja

2.1.2.1 Definisi Stres Kerja

Stres merupakan sebuah hal yang umum dialami oleh setiap orang diseluruh penjuru dunia. Menurut Nusran (2019:72) definisi stres adalah suatu keadaan yang bersifat internal karena oleh tuntutan fisik (badan), lingkungan, dan situasi sosial yang berpotensi merusak dan tidak terkontrol. Keadaan ini dapat menghambat kegiatan aktivitas sehari-hari termasuk saat bekerja (Permatasari & Prasetio, 2018:89).

Stres adalah reaksi tubuh terhadap situasi yang tampak dimana manusia merasa ada tuntutan sehingga membutuhkan suatu kemampuan untuk mengatasinya. Stres melanda seseorang karena adanya bentuk kelelahan berkelanjutan, rasa tegang dan tuntutan (Isniar Budiarti, 2018:162). Tekanan kerja merupakan sesuatu yang dialami oleh buruh di masyarakat perkotaan besar secara konsisten. Sebagian besar dari mereka adalah kaum urbanis dan industrialis yang secara konsisten disibukkan dengan cutoff time untuk melakukan pekerjaan,

permintaan pekerjaan pekerja sering dihadapkan dengan berbagai masalah dalam organisasi sehingga mungkin tidak akan dihadapkan pada tekanan (Fajar Ramadhan dan Umi Narimawati, 2021:243).

Mangkunegara (dalam Ellyzar, Yunus & Amri, 2017:37) mengemukakan jika stres kerja adalah suatu perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam suatu pekerjaan. Stres kerja ini terlihat dari emosi yang tidak stabil, perasaan tidak senang, suka menyendiri, susah tidur, tidak bisa rileks, cemas dan lain-lain.

Dalam kesempatan lain, Wijono (2010:144) menjelaskan bahwa stres kerja merupakan umpan balik atas diri karyawan secara fisiologis maupun psikologis terhadap target organisasi. Stres kerja juga dikatakan sebagai faktor penghambat dan pengganggu individu dalam produktivitas di lingkungan kerja.

Stres Kerja adalah suatu kondisi yang memberikan tekanan pada diri dan jiwa seseorang di luar kapasitasnya, dan jika dibiarkan tidak teratasi akan berdampak pada Kesehatan (Fahmi, 2016:214 dalam Hidayanti et al., 2020).

Sedangkan menurut Robbins (Wahjono, 2010:107) stres menunjukkan suatu kondisi dinamik yang di dalamnya seorang individu menghadapi peluang, kendala, atau tuntutan yang dikaitkan dengan apa yang sangat diinginkan dan yang hasilnya dipersepsikan sebagai tidak pasti tetapi penting.

Berdasarkan uraian diatas dapat disusun konsep/definisi Beban Kerja pada table 2.3 dibawah ini:

Tabel 2. 3
Definisi Stres Kerja

No.	Tahun	Sumber Referensi	Definisi Stres Kerja
1.	2010	Robbins dalam Wahjono	Stres Kerja merupakan suatu kondisi dinamik yang di dalamnya seorang individu menghadapi peluang, kendala, atau tuntutan yang dikaitkan dengan apa yang sangat diinginkan dan yang hasilnya dipersepsikan sebagai tidak pasti tetapi penting.
2.	2010	Wijono	Stres kerja merupakan umpan balik atas diri karyawan secara fisiologis maupun psikologis terhadap target organisasi.
3.	2016	Fahmi dalam Hidayanti	Stres Kerja adalah suatu kondisi yang memberikan tekanan pada diri dan jiwa seseorang di luar kapasitasnya, dan jika dibiarkan tidak teratasi akan berdampak pada Kesehatan.
4.	2017	Mangkunegara dalam Ellyzar, Yunus dan Amri	Stres kerja adalah suatu perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam suatu pekerjaan. Stres kerja ini terlihat dari emosi yang tidak stabil, perasaan tidak senang, suka menyendiri, susah tidur, tidak bisa rileks, cemas dan lain-lain.
5.	2019	Nusran	Definisi stres adalah suatu keadaan yang bersifat internal karena oleh tuntutan fisik (badan), lingkungan, dan situasi sosial yang berpotensi merusak dan tidak terkontrol.

Sumber: Diolah peneliti, tahun 2022

Berdasarkan Tabel 2.3 beberapa pendapat para ahli tentang Stres Kerja, maka pendapat Robbins (2010) yang mengatakan Stres Kerja merupakan suatu kondisi dinamik yang di dalamnya seorang individu menghadapi peluang, kendala, atau tuntutan yang dikaitkan dengan apa yang sangat diinginkan dan yang hasilnya dipersepsikan sebagai tidak pasti tetapi penting. Dimana definisi ini sesuai dengan fenomena yang terjadi di Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Aparatur Kota Bandung

2.1.2.2 Indikator-indikator Stres Kerja

Robbins (2010) mengemukakan bahwa stres kerja adalah suatu reaksi negatif dari orang-orang yang mengalami tekanan berlebih yang dibebankan kepada karyawan akibat tuntutan, hambatan, atau peluang yang terlampaui banyak. Maka ada tiga indikator dari stres kerja menurut Robbins (2008:375), yaitu:

1. Indikator pada psikologis, yaitu:
 - a. Cepat tersinggung: mudah marah jika menghadapi sesuatu.
 - b. Tidak komunikatif: lebih banyak diam.
 - c. Banyak melamun: duduk terdiam seakan memikirkan sesuatu.
 - d. Lelah mental: kondisi ketika batin kita berada dalam keadaan tertekan
2. Indikator pada fisik, yaitu:
 - a. Meningkatnya detak jantung dan tekanan darah, denyut jantung yang berdetak kencang.
 - b. Mudah lelah secara fisik, terlihat capek.
 - c. Pusing kepala.
 - d. Problem tidur (kebanyakan/kekurangan tidur atau susah tidur).
3. Indikator pada perilaku, yaitu:
 - a. Menunda atau menghindari pekerjaan: malas melakukan pekerjaan.
 - b. Perilaku sabotase: melakukan tindakan pengrusakan yang dilakukan secara sengaja dan disengaja.
 - c. Perilaku makan yang tidak normal (kebanyakan/kekurangan) : malas untuk makan.

Indikator stres kerja menurut Stephen P. Robbins terjemahan Benyamin Molan (2016: 796) yaitu:

a) Faktor intrinsik pekerjaan

Terbagi atas tuntutan tugas, tekanan waktu karena deadline pekerjaan dan harus melakukan pengambilan keputusan yang terlalu banyak.

b) Peran dalam organisasi

Terbagi atas ketidakpastian dan kurangnya informasi peran pekerjaan, harapan dalam pekerjaan dan tanggung jawab dalam pekerjaan.

c) Hubungan di tempat kerja

Terbagi atas hubungan dengan atasan dan hubungan dengan rekan kerja,

d) Pengembangan karir

Terbagi atas kurangnya keamanan kerja (ketakutan akan tidak dipakai lagi atau pensiun dini) dan ketidakcocokan status misalnya promosi yang berlebihan, promosi yang kurang dan frustrasi karena harus mengejar karir yang tinggi.

e) Struktur dan iklim organisasi

f) Kesempatan yang lebih besar dan berpartisipasi dalam pengambilan keputusan.

Sedangkan menurut Nur et al., (2016) yang berpendapat bahwa indikator stres kerja ada 4 yaitu:

1) *Job content* (uraian pekerjaan)

Seperti: Bekerja secara berlebihan, pekerjaan yang rumit, pekerjaan yang monoton, terlalu banyak tanggung jawab, ketidakjelasan peran.

2) *Working conditions* (kondisi kerja)

Seperti: kondisi kerja yang buruk, tingkat kebisingan, menuntut kerja secara fisik.

3) *Employment conditions* (kondisi karyawan)

Seperti: gaji rendah, prospek karir yang rendah, kontrak kerja yang fleksibel, ketidakamanan pekerjaan.

4) *Social relations at work* (hubungan sosial ditempat kerja)

Seperti: gaya kepemimpinan yang buruk, kurangnya dukungan sosial, kurangnya partisipasi dalam mengambil keputusan, hak, diskriminasi.

Berdasarkan kajian diatas maka dapat tersusun indikator Beban Kerja, pada tabel 2.4 dibawah ini:

Tabel 2. 4
Indikator-Indikator Stres Kerja

No.	Tahun	Sumber Referensi	Indikator Stres Kerja
1.	2008	Robbins	Psikologis, Fisik dan Perilaku
2.	2016	Nur et, al	Uraian pekerjaan, Kondisi pekerjaan, Kondisi Karyawan, dan Hubungan social di tempat kerja
3.	2016	Stephen P. Robbins terjemahan Benyamin Molan	Faktor pekerjaan, Peran organisasi, Hubungan di tempat kerja, Pengembangan karir dan Struktur dan iklim organisasi.

Sumber: Diolah peneliti, tahun 2022

Berdasarkan pendapat pada ahli pada tabel 2.4 tentang Stres Kerja, maka penulis akan menggunakan indikator menurut Robbins (2008) yang menyebut indikator sesuai dengan fenomena di Kantor Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Aparatur Kota Bandung

2.1.2.3 Faktor-faktor Stres Kerja

Menurut Robbins dan Judge (2013) ada beberapa faktor yang mempengaruhi stres kerja, yaitu:

1. Faktor lingkungan

Faktor lingkungan adalah penyebab stres yang berasal dari lingkungan luar.

Yang terdiri dari:

- a. Ketidakpastian ekonomi yang disebabkan oleh perubahan bisnis yang berputar.
- b. Ketidakpastian politik yang disebabkan politik negara yang .
- c. Perubahan teknologi yaitu perubahan dalam teknologi seperti, penggunaan computer, robot, mesin-mesin otomatis lainnya.

2. Faktor organisasi

Faktor organisasi faktor yang berasal dari organisasi tempat pekerja tersebut bekerja, terdiri dari:

- a. Tuntutan tugas merupakan hal yang bersangkutan dengan tugas seseorang, faktor ini meliputi pekerjaan, kondisi, dan tata letak.
- b. Tuntutan peran yaitu faktor yang berhubungan dengan tekanan yang didapat pegawai saat mendapat tugas, seperti banyak beban kerja daripada waktu yang diberikan.
- c. Tuntutan pribadi yaitu tekanan yang ditimbulkan oleh pegawai karena hubungan kerja yang kurang.

3. Faktor individu

Faktor individu yang menyebabkan stres berasal dari individu tersebut sendiri yang terdiri terdiri dari:

- a. Masalah keluarga yaitu masalah yang timbul dari keluarga yang terbawa kerja.
- b. Masalah ekonomi kondisi keuangan pribadi dapat kondisi pegawai dan kerjaan.
- c. Kepribadian yaitu stres yang ditimbulkan oleh karakteristik dari orang tersebut sendiri

2.1.3 Konflik Peran Ganda

2.1.3.1 Definisi Peran Ganda

Menurut Robbins (Gentari, 2017) konflik adalah sebuah proses yang dimulai ketika satu pihak memiliki persepsi bahwa pihak lain telah mempengaruhi secara negatif, atau akan mempengaruhi secara negatif, sesuatu yang menjadi kepribadian atau kepentingan pihak pertama.

Peran ganda disebut dengan konsep dualisme cultural yaitu adanya konsep *domestic sphere* (lingkungan domestik) dan *public sphere* (lingkungan publik) (Afrida dkk., 2017). Menurut Greenhauss dan Beutell (dalam Retno & Rahardjo, 2016) juga menyatakan bahwa konflik peran ganda merupakan bentuk dari *interrole conflict*, dimana peran pekerjaan dan keluarga membutuhkan perhatian yang sama.

Peran Ganda (*work family conflict*) diartikan sebagai jenis konflik antara peran di bawah tekanan dari suatu pekerjaannya dan keluarga karena ketidakseimbangan dan ketidakcocokan dalam menjalankan peran. (Carlson & Zhen, 2018 dalam Nabila & Aini, 2019)

Work family conflict dapat diartikan sebagai bentuk konflik peran dimana tuntutan peran dari pekerjaan dan keluarga secara mutlak tidak dapat disejajarkan

dalam beberapa hal. Hal ini biasanya terjadi pada saat seseorang tidak memenuhi tuntutan peran dalam pekerjaan dan usaha tersebut dipengaruhi oleh kemampuan orang yang bersangkutan untuk memenuhi tuntutan keluarganya atau sebaliknya dimana pemenuhan tuntutan peran dalam keluarga dipengaruhi oleh kemampuan orang tersebut dalam memenuhi tuntutan pekerjaannya (Frone dalam Ahmad Hilmi, 2014).

Greenhaus dan Beutell (1985) mendefinisikan konflik pekerjaan-keluarga sebagai bentuk konflik peran dimana tuntutan peran pekerjaan dan keluarga secara mutual tidak dapat disejajarkan dalam beberapa hal. Hal ini biasanya terjadi pada saat seseorang berusaha memenuhi tuntutan peran dalam pekerjaan dan usaha tersebut dipengaruhi oleh kemampuan orang yang bersangkutan untuk memenuhi tuntutan keluarganya atau sebaliknya. Pemenuhan tuntutan peran dalam keluarga dipengaruhi oleh kemampuan orang tersebut dalam memenuhi tuntutan dengan tekanan yang berasal dari beban kerja yang berlebihan dan waktu seperti pekerjaan yang harus diselesaikan terburu-buru dan deadline sedangkan tuntutan keluarga berhubungan dengan waktu yang dibutuhkan untuk menangani tugas-tugas rumah tangga.

Tabel 2. 5
Definisi Konflik Peran Ganda

No.	Tahun	Sumber Referensi	Definisi Konflik Peran Ganda
1.	1985	Greenhaus dan Beutell	konflik pekerjaan-keluarga sebagai bentuk konflik peran dimana tuntutan peran pekerjaan dan keluarga secara mutual tidak dapat disejajarkan dalam beberapa hal.
2.	2014	Frone dalam Ahmad Hilmi	<i>Work family conflict</i> dapat sebagai bentuk konflik peran dimana tuntutan peran dari pekerjaan dan keluarga secara mutlak tidak dapat disejajarkan dalam beberapa hal. Hal ini biasanya terjadi pada saat seseorang memenuhi tuntutan peran dalam pekerjaan dan usaha tersebut dipengaruhi oleh kemampuan orang yang bersangkutan untuk memenuhi tuntutan keluarganya atau sebaliknya dimana pemenuhan tuntutan peran dalam keluarga dipengaruhi oleh kemampuan orang tersebut dalam memenuhi tuntutan pekerjaannya.
3.	2017	Afridak dkk	Peran ganda disebut dengan konsep dualisme cultural yaitu adanya konsep <i>domestic sphere</i> (lingkungan domestik) dan <i>public sphere</i>
4.	2018	Carlson & Zhen dalam Nabila & Aini	Peran Ganda (<i>work family conflict</i>) diartikan sebagai jenis konflik antara peran di bawah tekanan dari suatu pekerjaannya dan keluarga karena ketidakseimbangan dan ketidakcocokan dalam menjalankan peran.

Sumber: Diolah peneliti, tahun 2022

Berdasarkan Tabel 2.5 beberapa pendapat para ahli tentang Konflik Peran Ganda, maka pendapat Greenhaus dan Beutell (1985) mengatakan konflik pekerjaan-keluarga sebagai bentuk konflik peran dimana tuntutan peran pekerjaan dan keluarga secara mutual tidak dapat disejajarkan dalam beberapa hal. Dimana definisi ini sesuai dengan fenomena yang terjadi di Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Aparatur Kota Bandung.

2.1.3.2 Indikator-indikator Konflik Peran Ganda

Menurut penelitian yang dilakukan Greenhaus dan Beutell dalam Ariani et al., (2017) terdapat 3 indikator Work-Family Conflict, yaitu:

1. *Time-based conflict*

Waktu adalah hal yang sangat penting bagi seorang pekerja yang menjalani peran ganda. Konflik yang didasarkan pada waktu akan terjadi karena waktu yang digunakan dalam satu peran dalam pekerjaan tidak akan dapat digunakan untuk peran lain dalam keluarga. Meliputi pembagian waktu, energi dan kesempatan antara peran pekerjaan dan rumah tangga.

2. *Strain-based conflict*

Konflik ini didasarkan pada keterlibatan antar peran. Beban berlebih diduga sebagai penyebab munculnya Ketegangan emosional yang ditimbulkan konflik ini akan membuat seseorang sulit untuk memenuhi peran yang lainnya.

3. *Behavior-based conflict*

Kesulitan perubahan perilaku dari peran satu ke peran yang lain. Konflik ini berkaitan dengan “keterlibatan keluarga”. Adanya ketidaksesuaian suatu harapan antara peran dalam pekerjaan terhadap peran dalam keluarga akan memicu adanya konflik ini.

Menurut Frone, Russell & Cooper (dalam Rahmadita dkk., 2013) indikator-indikator konflik keluarga-pekerjaan adalah:

1. Tekanan sebagai orangtua.

Tekanan sebagai orang tua merupakan beban kerja sebagai orang tua didalam keluarga. Beban yang ditanggung bisa berupa beban pekerjaan rumah tangga karena anak tidak dapat membantu dan kenakalan yang dilakukan anak.

2. Tekanan perkawinan.

Merupakan beban sebagai istri didalam keluarga. Beban yang ditanggung bisa berupa pekerjaan rumah tangga karena suami tidak dapat membantu, tidak adanya dukungan suami dan sikap suami yang mengambil keputusan sendiri tanpa melibatkan istri.

3. Kurangnya keterlibatan sebagai istri.

Kurangnya keterlibatan sebagai istri mengukur tingkat seseorang dalam memihak secara psikologis pada perannya sebagai pasangan (istri). Keterlibatan sebagai istri bisa berupa kesediaan sebagai istri untuk menemani suami dan sewaktu dibutuhkan suami.

4. Kurangnya keterlibatan sebagai orang tua.

Kurangnya keterlibatan sebagai orang tua mengukur tingkat seseorang dalam memihak perannya sebagai orang tua. Keterlibatan sebagai orang tua untuk menemani anak dan sewaktu dibutuhkan anak.

5. Campur tangan pekerjaan.

Campur tangan pekerjaan menilai derajat dimana pekerjaan seseorang mencampuri kehidupan keluarganya. Campur tangan pekerjaan bisa berupa persoalan-persoalan pekerjaan yang mengganggu hubungan di dalam keluarga yang tersita.

Tabel 2. 6
Indikator-Indikator Konflik Peran Ganda

No.	Tahun	Sumber Referensi	Indikator Konflik Peran Ganda
1.	2013	Greenhaus dan Beutell dalam Ariani et al	<i>Time-based conflict, Strain-based conflict</i> dan <i>Behavior-based conflict</i>
2.	2017	Frone, Russell & Cooper dalam Rahmadita dkk.,	Tekanan sebagai orang tua, Tekanan Perkawinan, Kurangnya keterlibatan sebagai istri, Kurangnya keterlibatan sebagai orang tua dan Campur tangan pekerjaan.

Sumber: Diolah peneliti, 2022

Berdasarkan pendapat para ahli pada tabel 2.6 tentang Konflik Peran Ganda, maka penulis akan menggunakan indikator menurut Greenhaus dan Beutell dalam Ariani *et al* (2017) yang menyebut indikator sesuai dengan fenomena di Kantor Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Aparatur Kota Bandung.

2.1.3.3 Faktor-faktor Konflik Peran Ganda

Menurut Soetjipto (2019) penyebab konflik multi peran adalah:

1. *Time pressure* yakni bila waktu yang dibutuhkan wanita pekerja untuk menyelesaikan tugas kerjanya banyak, maka waktu yang semestinya diberikan untuk keluarga akan berkurang.
2. *Family size and support* yaitu ukuran atau jumlah keluarga yang besar yang memungkinkan peluang munculnya tuntutan dari anggota keluarga yang memunculkan tekanan juga semakin besar. Seseorang yang memiliki jumlah anggota keluarga tergolong kecil, lebih mudah mengatasi masalah dan tuntutan keluarga, dan justru banyak memperoleh dukungan sehingga jarang terjadi konflik.
3. *Job satisfaction* yakni apabila terjadi ketidak sesuaian yang tinggi antara harapan keluarga dengan fakta yang diperoleh karyawan.

4. *Marital and life satisfaction*, Apabila seorang wanita pekerja dengan kondisi kehidupan pernikahan yang maka memiliki potensi dan konsekuensi negatif dalam hubungan pernikahannya.
5. *Size of firm*, yaitu adanya konflik multi peran sebagai dampak banyaknya tenaga kerja wanita di instansi tersebut.

2.1.4 Kinerja Karyawan

2.1.4.1 Definisi Kinerja Karyawan

Keberhasilan dan kegagalan suatu instansi bergantung pada kinerja karyawan dalam melaksanakan tugasnya. Kinerja karyawan yang harus untuk mewujudkan tujuan yang sudah ditetapkan. Menurut Sutrisno (2016:151) kinerja atau prestasi kerja merupakan hasil kerja yang telah dicapai oleh seseorang berdasarkan tingkah laku kerjanya dalam menjalankan aktivitas dalam bekerja.

Kinerja karyawan adalah suatu proses kerja yang dihasilkan oleh karyawan yang harus dilalui setiap stepnya, maka dari itu karyawan merupakan elemen penting dalam suatu instansi. Karyawan adalah cerminan instansi bagaimana instansi tersebut berjalan. Semakin baik kinerja karyawan akan semakin membawa dampak positif bagi instansi, tingkat kinerja karyawan yang baik dan optimal akan membantu instansi menuju tujuan instansi.

Robbin (2016:260) mendefinisikan kinerja adalah suatu hasil yang dicapai oleh pegawai dalam menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan. Menurut pendapat lain, Simamora (2015:339) “Kinerja mengacu pada kadar tugas-tugas yang membentuk sebuah pekerjaan karyawan. Kinerja merefleksikan seberapa baik karyawan memenuhi persyaratan sebuah pekerjaan. Sering disalah

tafsirkan sebagai upaya, yang mencerminkan energi yang dikeluarkan, kinerja diukur dari segi hasil.

Kualitas kerja karyawan dapat diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan (Robbins, 2016: 260). Kualitas kerja dapat digambarkan dari tingkat baik buruknya hasil kerja karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan juga kemampuan dan keterampilan karyawan dalam mengerjakan tugas yang diberikan padanya.

Menurut Mangkunegara (2017:67) “Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.”

Menurut Nabila et al., (2019) kinerja adalah hasil atau prestasi yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan standar dan kriteria yang telah ditetapkan untuk pekerjaan tersebut dalam kurun waktu tertentu dan dapat diukur. Kinerja merupakan masalah yang sentral dalam kehidupan sebuah organisasi karena sebuah organisasi atau instansi akan mampu mencapai tujuan atau tidak, sangat penting tergantung pada sebaik apa kinerja yang ditunjukkan oleh para karyawannya (Agustina & Sudibya, 2018).

Kinerja karyawan merupakan kemampuan karyawan yang dapat dilihat dari cara melaksanakan tugasnya. Jika tugas dilakukan dengan baik maka dapat menghasilkan kinerja yang baik dan sebaliknya, jika tugas yang dilakukan secara tidak dengan baik maka dapat menghasilkan kinerja yang tidak baik.

Tabel 2. 7
Definisi Kinerja Karyawan

No.	Tahun	Sumber Referensi	Definisi Kinerja Karyawan
1.	2015	Simamora	Kinerja mengacu pada kadar pencapaian tugas-tugas yang membentuk sebuah pekerjaan karyawan. Kinerja merefleksikan seberapa baik karyawan memenuhi persyaratan sebuah pekerjaan.
2.	2016	Sutrisno	Kinerja atau prestasi kerja merupakan hasil kerja yang telah dicapai oleh seseorang berdasarkan tingkah laku kerjanya dalam menjalankan aktivitas dalam bekerja.
3.	2016	Robbin	Mendefinisikan kinerja adalah suatu hasil yang dicapai oleh pegawai dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan.
4.	2017	Mangkunegara	Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.
5.	2019	Nabila et al.,	Kinerja adalah hasil atau prestasi yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan standar dan kriteria yang telah ditetapkan untuk pekerjaan tersebut dalam kurun waktu tertentu dan dapat diukur.

Sumber: Diolah peneliti, tahun 2022

Berdasarkan Tabel 2.7 beberapa pendapat para ahli tentang Kinerja Karyawan, maka pendapat Mangkunegara (2017) Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Dimana definisi ini sesuai dengan fenomena yang terjadi di Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Aparatur Kota Bandung.

2.1.4.2 Indikator-indikator Kinerja Karyawan

Dalam penilaian kinerja karyawan diperlukan adanya indikator sebagai dasar penilaian kinerja karyawan. Menurut Bernardin dan Russel (2010:187) Indikator penilaian kinerja karyawan adalah sebagai berikut:

a. Kualitas

Seberapa jauh proses atau hasil menjalankan aktivitas mendekati kesempurnaan, ditinjau dari kesesuaian dengan cara ideal menjalankan

suatu kegiatan atau memenuhi tujuan yang dikehendaki oleh suatu aktivitas.

b. Kuantitas

Jumlah yang dihasilkan, dinyatakan dalam nilai rupiah, jumlah unit atau jumlah siklus kegiatan yang telah diselesaikan.

c. Ketepatan Waktu

Seberapa jauh sebuah aktivitas diselesaikan atau hasil yang diproduksi, pada waktu awal yang dikehendaki dari sudut pandang koordinasi dengan output yang lain ataupun memaksimalkan waktu yang ada untuk kegiatan lain.

d. Biaya

Seberapa jauh atau baik sumber daya organisasi (misalnya teknologi, bahan) dalam pengertian memperoleh keuntungan tertinggi atau pengurangan dalam kerugian dari masing-masing unit atau contoh penggunaan sumber daya

Menurut Robbins (2016:260) indikator kinerja adalah alat untuk mengukur mana kinerja karyawan. Berikut beberapa indikator untuk mengukur kinerja karyawan adalah:

1. Kualitas Kerja;
2. Kuantitas;
3. Ketepatan Waktu;
4. Efektifitas;
5. Kemandirian.

Berikut menurut Mangkunegara (2013:75), adalah sebagai berikut:

1. Kualitas kerja, Kualitas kerja yang mengacu pada kualitas SDM yang menunjukkan, ketelitian, keterkaitan hasil kerja dengan tidak mengabaikan volume pekerjaan.
 - a. Keterampilan
 - b. . Ketelitian
 - c. Hasil pekerjaan
2. Kuantitas kerja, menunjukkan banyaknya jumlah jenis pekerjaan yang dilakukan dalam satu waktu sehingga efisiensi dan efektivitas dapat terlaksana sesuai dengan tujuan instansi. Dengan Indikator:
 - a. Keefektifan waktu
 - b. Capaian kerja yang sesuai
3. Tanggung jawab, menunjukkan seberapa besar pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya, mempertanggung jawabkan hasil kerja serta sarana dan prasarana yang digunakan dan perilaku kerjanya setiap hari. Indikator:
 - a. Hasil kerja
 - b. Pengambilan keputusan
4. Kerjasama, kesediaan pegawai untuk berpartisipasi dengan pegawai yang lain secara vertikal dan horizontal baik didalam maupun diluar pekerjaan sehingga hasil pekerjaan akan semakin baik. Indikator:
 - a. Kekompakan
 - b. Jalinan kerjasama

5. Inisiatif, mengatasi masalah dalam pekerjaan tanpa menunggu perintah atasan

a. Kemandirian

b. Penyelesaian masalah

Berdasarkan kajian diatas maka dapat tersusun indikator Kinerja Karyawan , pada tabel 2.8 dibawah ini:

Tabel 2. 7
Indikator-Indikator Kinerja Karyawan

No.	Tahun	Sumber Referensi	Indikator Kinerja Karyawan
3.	2010	Bernardin dan Russel	Kualitas, Kuantitas, Ketepatan Waktu dan Efektivitas Biaya
2.	2013	Anwar Prabu Mangkunegara	Kualitas Kerja, Kuantitas Kerja, Tanggung Jawab, Kerjasama dan Inisiatif
1.	2016	Robbins	Kualitas Kerja, Kuantitas, Ketepatan Waktu, dan Kemandirian

Sumber: Diolah peneliti, tahun 2022

Berdasarkan pendapat pada ahli pada tabel 2.2 tentang Beban Kerja, maka penulis akan menggunakan indikator menurut Mangkunegara (2013) yang menyebut indikator sesuai dengan fenomena di Kantor Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Aparatur Kota Bandung.

2.1.4.3 Faktor-faktor Kinerja Karyawan

Sutrisno (2016:151) mengatakan bahwa terdapat dua faktor yang mempengaruhi kinerja atau prestasi kerja yaitu faktor individu dan faktor lingkungan, faktor-faktor individu yang dimaksud adalah:

1. Faktor Individu

a. Usaha (effort) yang menunjukkan sejumlah sinergi fisik dan mental yang digunakan dalam menyelenggarakan gerakan tugas.

- b. Abilities, yaitu sifat-sifat personal yang diperlukan untuk melaksanakan suatu tugas.
- c. Role/ Task Perception, yaitu segala perilaku dan aktivitas yang dirasa perlu oleh individu untuk menyelesaikan suatu pekerjaan.

2. Faktor Lingkungan

- a. Kondisi fisik
- b. Peralatan
- c. Waktu
- d. Material
- e. Pendidikan
- f. Supervisi
- g. Desain organisasi
- h. Pelatihan
- i. Keberuntungan

2.1.5 Penelitian Terdahulu

Tabel 2. 8

Tabel Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian ini

No	Peneliti/ Tahun	Judul, Metode dan Sampel	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
1.	Dedeh Komariyah, Wawan Prahiawan, Lutfi (2021)	Pengaruh Peran Ganda dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Wanita Dengan Stres Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Universitas Sultan	Hasil penelitian ini adalah peran ganda (<i>work family</i>) memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai wanita, beban kerja pegawai wanita berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai wanita, peran ganda (<i>work family</i>) pegawai wanita	Persamaan: Penelitian ini menggunakan variabel yang sama yaitu Peran Ganda, Beban Kerja, Stres Kerja dan Kinerja Karyawan.

No	Peneliti/ Tahun	Judul, Metode dan Sampel	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
		Ageng Tirtayasa Banten) Metode: Kuantitatif Sampel: 147 orang	memiliki pengaruh signifikan terhadap stres kerja, beban kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap stres kerja artinya jika terjadi peningkatan beban kerja maka akan meningkatkan stres kerja pegawai Wanita di Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Banten, dan Stres kerja pegawai wanita memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai wanita. Artinya jika terjadi penurunan stress kerja maka akan meningkat kinerja pegawai Wanita di Universitas Sultan Ageng Banten.	Perbedaan: Penelitian dilakukan ditempat yang berbeda.
2.	Masyitha Muis a, M. Furqaan Nai'ema , Andi A Arsinb , A. Muflihah D , Yahya Thamrina , Nurul A Putri Hans (2021)	<i>The effect of multiple role conflicts and work stress on the work performance of female employees</i> Metode: a <i>crosssectional study design</i> Sampel: 48 responden	<i>The results of the research on univariate analysis were obtained from 48 respondents for the largest age group, the most multiple role conflicts were in the category of experiencing multiple role conflicts, namely 26 respondents with a percentage of 54.2%, while the fewest multiple role conflicts were in the category of not experiencing role conflict.</i>	Penelitian ini menggunakan variabel yang sama yaitu Peran Ganda, Beban Kerja, Stres Kerja dan Kinerja Karyawan. Perbedaan: Penelitian dilakukan ditempat yang berbeda.
3.	Nur Ismiati, Zusmawati (2020)	Pengaruh Konflik Peran Ganda dan Stres Kerja terhadap Kinerja Polisi	Hasil uji T Konflik Ganda adalah H01 diterima dan H1 ditolak. Ini berarti konflik peran ganda tidak	Persamaan: Penelitian sama-sama menggunakan variabel Konflik Peran Ganda,

No	Peneliti/ Tahun	Judul, Metode dan Sampel	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
		Wanita di Polresta Padang Metode: <i>Sampling</i> Sampel: Tidak diketahui	berpengaruh signifikan terhadap kinerja Polisi wanita di Polresta Padang Hasil uji T Stres Kerja adalah H02 ditolak dan H2 diterima. Ini Stres kerja berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja Polisi Wanita di Polresta Padang.	Stres Kerja dan Kinerja Karyawan Perbedaan: Penelitian ini tidak menggunakan variabel Beban Kerja, tempat penelitian juga dilakukan di tempat yang berbeda.
4.	Eli Hasmin, Rusni, Nur. Hikmah, Niken Yuniarti (2017)	Pengaruh Konflik Peran Ganda terhadap Kinerja melalui Stres Kerja Karyawan pada PT. Bank Danamon Makassar Metode: Pendekatan Kuantitatif Sampel: 132 orang	Hubungan antara variabel konflik pekerjaan-keluarga berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Danamon makassar. Hubungan antara variabel konflik keluar-pekerjaan berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Konflik pekerjaan keluarga cenderung mengarah pada stress kerja karena ketika urusan pekerjaan mencampuri kehidupan keluarga, tekanan sering kali terjadi pada individu untuk mengurangi waktu yang dihabiskan dalam pekerjaan dan menyediakan lebih banyak waktu untuk keluarga.	Persamaan: Penelitian menggunakan variabel yang sama yaitu Konflik Peran Ganda dan Kinerja Karyawan melalui Stres Kerja Perbedaan: Penelitian ini tinggal menggunakan variabel Beban Kerja
5.	Mega Silfiana, Diana Sulianti K. Tobing, Ariwan Joko Nusbantoro	Pengaruh Konflik Peran Ganda dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Dengan Stres Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Karyawati PT Bank	Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara konflik peran ganda terhadap stres kerja karyawati PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Jember Alun-alun. Artinya semakin tinggi konflik peran ganda	Persamaan: Penelitian ini sama-sama menggunakan variabel Konflik Peran Ganda, Beban Kerja, Stres Kerja dan Kinerja Karyawan.

No	Peneliti/ Tahun	Judul, Metode dan Sampel	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
	(2016)	Mandiri (Persero) Tbk Cabang Jember Alun- alun Metode: Penelitian Eksplanatori Sampel: 53 orang	yang dialami oleh karyawan maka stres kerja karyawan akan meningkat. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara beban kerja terhadap stres kerja karyawan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Jember Alun-alun. Artinya semakin tinggi beban kerja yang diberikan kepada maka stres kerja tersebut akan meningkat. Terdapat pengaruh negatif dan signifikan antara konflik peran ganda terhadap kinerja PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Jember.	Perbedaan: Penelitian dilakukan di tempat yang berbeda.
6.	Imelda Tjokro dan Jean Rosa Asthenu (2015)	Pengaruh Konflik Peran Ganda dan Stres Kerja terhadap Kinerja Perawat Rumah Sakit Umum Dr. M. Haulussy Ambon Metode: Survey Sampel: 71 orang	Hasil perhitungan menunjukkan adanya pengaruh yang positif dan antara Konflik Peran Ganda dan Stres Kerja. Hasil perhitungan juga menunjukkan adanya pengaruh positif antara Stres Kerja dengan Kinerja Karyawan.	Persamaan: Penelitian ini menggunakan variabel yang sama yakni Konflik Peran Ganda, Stres Kerja dan Kinerja Karyawan. Perbedaan: Penelitian ini tidak menggunakan variabel Beban Kerja
7.	Sry Rosita (2012)	Pengaruh Konflik peran Ganda dan Stres Kerja terhadap Kinerja Dosen Wanita di Fakultas Ekonomi Universitas Jambi	Menurut hasil penelitian ini bahwa Peran Ganda dan Stres Kerja terhadap Kinerja Dosen Wanita sebesar 53.56776% yang artinya rumusan hipotesis statistic (H0) diterima.	Penelitian ini menggunakan variabel yang sama yakni Konflik Peran Ganda, Stres Kerja dan Kinerja Karyawan.

No	Peneliti/ Tahun	Judul, Metode dan Sampel	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
		Metode: Survey Penjelasan (Explanatory Survey Method). Sampel: 55 orang		Perbedaan: Penelitian ini tidak menggunakan variabel Beban Kerja

Sumber: Diolah peneliti, 2022

2.2 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan model konseptual tentang keterkaitan faktor-faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah. Penelitian harus dijelaskan secara teoritis yang berkaitan antara variable, dan dependen. Kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah Beban Kerja, Stres Kerja, Konflik Peran Ganda sebagai variabel independen dan Kinerja Karyawan sebagai variabel dependen.

Berdasarkan kajian pustaka untuk meningkatkan kinerja karyawan perlu adanya kesehatan fisik maupun mental bagi seluruh karyawan, agar menguntungkan bagi pihak instansi maupun pihak karyawan. Pada dasarnya karyawan adalah aset yang sangat berharga untuk suatu instansi maka dari itu sangat penting untuk mengetahui apa yang dialami karyawan.

Beban Kerja suatu kegiatan yang harus diselesaikan oleh karyawan dengan waktu yang sudah ditentukan. Beban kerja yang berlebih dapat membuat kualitas kerja menurun. Indikator yang digunakan dalam penelitian ini mengenai Beban Kerja sebagai X1 yaitu: Target yang harus dicapai, Kondisi Pekerjaan, dan Standar Pekerjaan. Keterkaitan Beban Kerja di Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Aparatur Kota Bandung adalah pembagian beban kerja yang harus dikerjakan karyawan secara merata agar tidak melebihi batas kesanggupan karyawan. Untuk indikator pertama Target yang harus dicapai merupakan suatu target yang diberikan

intansi untuk para karyawan agar terselesaikan dengan tepat waktu. Kedua adalah Kondisi Pekerjaan merupakan kondisi yang ada di tempat kerja baik sarana dan prasana untuk para karyawan. Dan ketiga Standar pekerjaan merupakan sebuah aturan yang diberlakukan intansi untuk karyawan.

Stres Kerja merupakan kondisi yang kerap dialami oleh karyawan disebabkan oleh banyak faktor. Ketika stress dialami oleh karyawan maka kinerja karyawan dapat menurun. Indikator yang digunakan dalam penelitian ini mengenai Stres kerja sebagai yaitu Psikologis, Fisik dan Perilaku. Keterkaitan Stres Kerja di Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Aparatur Kota Bandung adalah karyawan sering merasa kelelahan dan sulit konsentrasi dalam melakukan pekerjaan. Untuk indikator pertama Psikologis merupakan kondisi psikis yang dialami oleh karyawan. Kedua Fisik merupakan kondisi fisik yang dirasakan oleh karyawan selama melakukan pekerjaan. Terakhir Perilaku merupakan perlakuan yang diperlihatkan selama melakukan pekerjaan.

Konflik Peran Ganda merupakan konflik dimana karyawan harus memenuhi dua peran diwaktu yang bersamaan. Indikator yang digunakan dalam penelitian ini mengenai Konflik Peran Ganda sebagai yaitu: *Time-based conflict*, *Strain-based conflict*, *Behavior-based conflict*. Keterkaitan Konflik Peran Ganda di Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Aparatur Kota Bandung adalah karyawan wanita merasa harus memenuhi peran sebagai ibu rumah tangga dan karyawan di waktu yang bersamaan menyebabkan sulit mengatur waktu. Untuk indicator pertama *Time-based conflict* merupakan konflik yang didasarkan pada waktu akan terjadi karena waktu yang digunakan dalam satu peran dalam pekerjaan tidak akan

dapat digunakan untuk peran lain dalam keluarga. Kedua *Strain-based conflict* merupakan konflik yang didasarkan pada keterlibatan antar peran. Beban berlebih diduga sebagai penyebab munculnya Ketegangan emosional yang ditimbulkan konflik ini akan membuat seseorang sulit untuk memenuhi peran yang lainnya. Ketiga *Behavior-based conflict* merupakan kesulitan perubahan perilaku dari peran satu ke peran yang lain. Konflik ini berkaitan dengan “keterlibatan keluarga”. Adanya ketidaksesuaian suatu harapan antara peran dalam pekerjaan terhadap peran dalam keluarga akan memicu adanya konflik ini

Kinerja Karyawan adalah hasil kerja karyawan untuk mencapai tujuan instansi, Semakin baik kinerja karyawan akan semakin membawa dampak positif bagi instansi, tingkat kinerja karyawan yang baik dan optimal akan membantu instansi menuju tujuan instansi. Indikator yang digunakan dalam penelitian ini mengenai Kinerja Karyawan sebagai Y yaitu: Kualitas Kerja, Kuantitas Kerja, Tanggung Jawab, Kerjasama dan Inisiatif. Keterkaitan Kinerja Karyawan (Y) di Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Aparatur Kota Bandung adalah Kinerja yang dilakukan oleh karyawan sudah cukup baik akan tetapi masih kurang insiatif dalam melakukan pekerjaan. Untuk Indikator pertama Kualitas kerja merupakan kegiatan yang dilakukan karyawan sesuai yang dibutuhkan instansi. Indikator kedua Kuantitas kerja merupakan jumlah kerja yang telah dicapai oleh karyawan instansi. Ketiga Tanggung jawab merupakan rasa tanggung jawab akan pekerjaan yang ditugaskan. Keempat Kerjasama merupakan bentuk usaha bersama antar karyawan untuk mencapai tujuan yang sama. Dan kelima Inisiatif merupakan

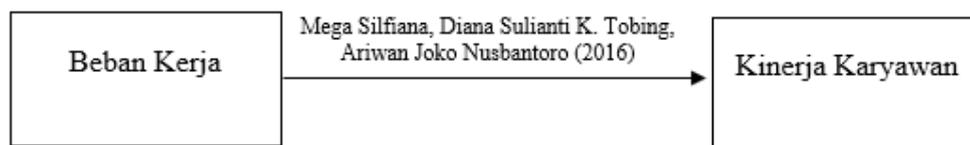
kemampuan karyawan mengerjakan pekerjaan yang bukan kewajibannya untuk kepentingan bersama.

2.2.1 Keterkaitan Antar Variabel Terdahulu

2.2.1.1 Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Dari hasil penelitian Silfiana, Tobing, Nusbantoro (2016) menunjukkan hasil analisis jalur pengaruh beban kerja terhadap kinerja pada PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Jember Alun-alun menunjukkan bahwa beban kerja sangat berpengaruh terhadap baik buruknya kinerja karyawan. Beban kerja juga menentukan bagaimana seorang karyawan dapat mencapai target yang ditentukan serta apakah mereka dapat menikmati pekerjaannya. Apabila seorang karyawan mampu mencapai target serta merasa nyaman dalam melaksanakan setiap tugas yang diberikan maka kinerja tersebut akan terus meningkat.

Berdasarkan hasil penelitian Rolos, Sambul, Rumawas (2018), didapat hasil beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Asuransi Jiwasraya Cabang Manado.

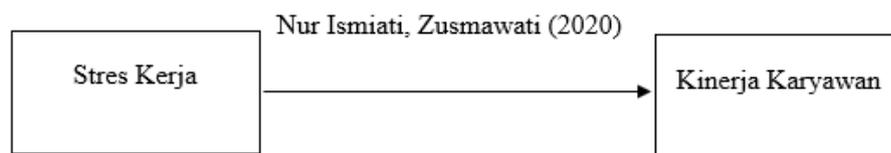


Gambar 2. 1
Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

2.2.1.2 Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Dari hasil penelitian menurut Ismiati dan Zusmawati (2020) menyatakan Stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja Polisi Wanita di Polresta Padang.

Ada juga hasil penelitian menurut Buulolo, Dakhi, dan Zalogo (2021) menyatakan Stres kerja mempunyai pengaruh yang negatif terhadap kinerja pegawai, maka disimpulkan stres kerja memiliki pengaruh yang negatif terhadap kinerja pegawai pada Kantor Camat Aramo Kabupaten Nias Selatan.

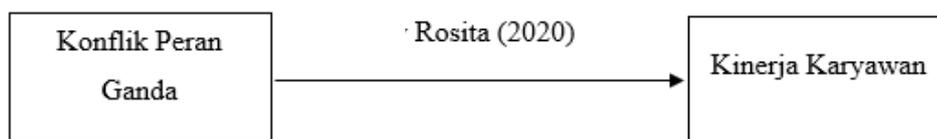


Gambar 2. 2
Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

2.2.1.3 Pengaruh Konflik Peran Ganda Terhadap Kinerja Karyawan

Dari hasil penelitian menurut Rosita (2020) menunjukkan hubungan antara Konflik peran ganda terhadap Kinerja Dosen Wanita di Fakultas Ekonomi Universitas Jambi yaitu memiliki pengaruh yang signifikan dengan fenomena-fenomena yang terjadi baik secara langsung maupun secara tidak langsung.

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan pekerja wanita yang mengalami penurunan kinerja yaitu sebanyak. Kemudian analisis lebih lanjut ditemukan bahwa konflik peran ganda memiliki hubungan dengan kinerja pekerja wanita, berarti konflik peran ganda mempengaruhi kinerja pekerja wanita.

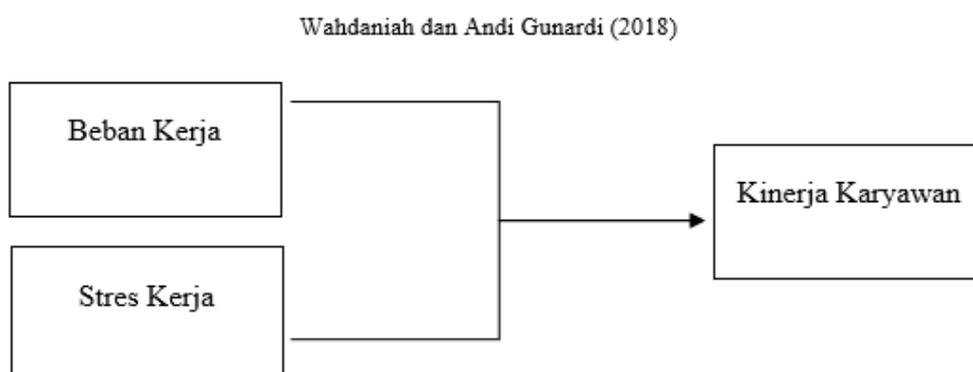


Gambar 2. 3
Pengaruh Konflik Peran Ganda Terhadap Kinerja Karyawan

2.2.1.4 Pengaruh Beban Kerja dan Stres kerja Terhadap Kinerja Karyawan

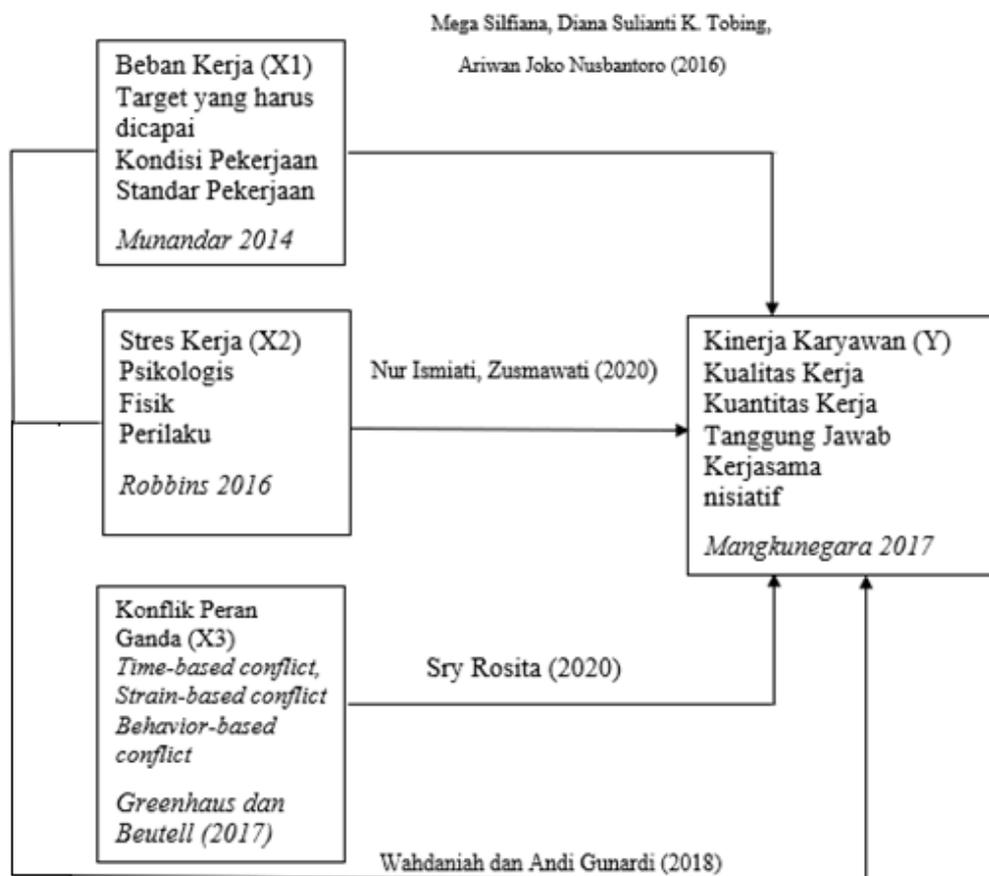
Dari hasil penelitian menurut Wahdaniah dan Gunardi (2018) beban kerja dan stres kerja secara serentak berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

Dari hasil penelitian Nataria, *dkk* (2018) menyatakan stres kerja dan beban kerja secara bersama-sama (simultan) mempunyai pengaruh terhadap kinerja pegawai artinya bahwa stres kerja dan beban kerja secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Perindustrian Perdagangan Koperasi dan UMKM Kabupaten Manokwari.



Gambar 2. 4
Pengaruh Beban Kerja Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

2.2.2 Paradigma Penelitian



Gambar 2. 5
Paradigma Penelitian

2.3 Hipotesis

Berdasarkan hasil dari kerangka teori diatas maka memerlukan hipotesis untuk mengetahui adanya hubungan (relevan) antara variabel bebas dan terikat. Menurut Sugiyono (2017:63) menyatakan bahwa hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru berdasarkan teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh pengumpulan data atau kuesioner.

Sub Hipotesis:

H1: Untuk tujuan penelitian nomor 1 tidak dilakukan uji hipotesis karena bersifat deskriptif, yaitu untuk mengetahui gambaran mengenai Beban Kerja, Stres Kerja, Konflik Peran Ganda dan Kinerja Karyawan.

H2: Ada pengaruh secara parsial antara Beban Kerja, Stres Kerja dan Konflik Peran Ganda terhadap Kinerja Karyawan Wanita di Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Aparatur Kota Bandung.

H3: Ada pengaruh secara simultan antara Beban Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan Wanita di Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Aparatur Kota Bandung.

