



ANALISIS PENGARUH *WORK FAMILY CONFLICT* DAN AMBIGUITAS PERAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN STRESS KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi pada Karyawan Wanita Bagian Produksi PT. Nyonya Meneer Semarang)

Putri Natalia, Suharnomo¹

putrinatalia93@gmail.com

Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro
Jl. Prof. Soedharto SH Tembalang, Semarang 50239, Phone: +622476486851

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of the variables of work family conflict, role ambiguity, job stress and performance of employee on PT Nyonya Meneer Semarang. Data used in this study were collected through questionnaires and implemented to 72 female employees of PT Nyonya Meneer that work at production, who has married and have a family or a service life of more than one year based on purposive sampling method, based on the criteria specified by the researcher where samples were selected by using certain considerations. The techniques of data analysis in this research include test reliability, test validity, the classical assumptions, Path Analysis, and Sobel test to test the effect of mediation.

The results of this study indicate that work family conflict has positive and significant effect on job stress, role ambiguity has no significant effect on job stress, work stress has negative and significant effect on the performance of employees, work family conflict has negative and significant effect on the performance of employees, role ambiguity has positive and significant effect on employee performance. In addition, job stress has negative effect in mediating the relationship between work family conflict and performance of employees and job stress has no effect in mediating the relationship between role ambiguity and performance of employees.

Keywords: work family conflict, role ambiguity, job stress and employees performance.

PENDAHULUAN

Pekerjaan dan keluarga merupakan dua kepentingan yang tidak dapat dipisahkan. Melalui keluarga, seseorang mendapat kasih sayang, perhatian, serta segala pemenuhan hidupnya. Keluarga juga merupakan sarana penting bagi pembentukan dan pengembangan karakter seorang individu. Sementara melalui pekerjaan, seseorang dapat lebih menemukan jati dirinya, menumbuhkan semangat dan tekad dalam usaha serta dapat lebih menyejahterakan hidup dan keluarganya.

Pembagian tugas dan peran di masa lalu sangat jelas dimana suami bertugas mencari nafkah bagi keluarga sementara istri bertugas merawat dan menjaga anak-anak dirumah. Akan tetapi, seiring pertumbuhan dan pembangunan ekonomi yang pesat telah memunculkan banyak perubahan dan kemajuan pada berbagai bidang serta memunculkan banyak fenomena baru. Salah satu fenomena tersebut adalah semakin besarnya jumlah

¹ Corresponding author



wanita yang bekerja dan semakin banyaknya wanita yang berhasil memasuki jenis-jenis pekerjaan yang selama ini jarang bahkan ada yang sama sekali belum pernah dimasuki kaum hawa (Anoraga, 2009). Fenomena ini semakin terbukti dengan banyaknya jumlah wanita yang berhasil menjadi seorang pemimpin dalam sebuah perusahaan bahkan dalam suatu negara. Pada masa lampau, peran wanita dalam pekerjaan kurang dihargai. Wanita selalu diidentikkan dengan melahirkan, memasak dan pekerjaan rumah. Akan tetapi, seiring dengan berkembangnya teknologi dan ilmu pengetahuan peran wanita dalam pekerjaan sedikit demi sedikit mulai dihargai.

Wanita menekuni dunia kerja dikarenakan adanya beberapa motivasi atau dorongan diantaranya faktor ekonomi, misalnya kebutuhan untuk *self supporting* karena suami yang tidak bekerja atau suami yang bekerja tetapi memiliki pendapatan yang tidak cukup untuk mencukupi kebutuhan rumah tangga; adanya pertumbuhan inflasi yang setiap tahun semakin meningkat; adanya perubahan pandangan tentang standar hidup layak; adanya status sosial dalam masyarakat; serta adanya peningkatan permintaan tenaga kerja wanita lewat pertumbuhan sektor barang maupun jasa (Chayaningdyah, 2009). Dengan melihat banyaknya faktor yang mendorong wanita untuk bekerja, maka dapat diprediksikan jumlah wanita yang memasuki dunia kerja akan cenderung mengalami peningkatan pada masa-masa mendatang.

Peran dan partisipasi wanita secara aktif dalam dunia kerja, diharapkan dapat diikuti dengan semakin luasnya peran wanita dalam segala bidang kehidupan. Namun kenyataannya, hal itu tidak pernah dapat terjadi. Hal tersebut dikarenakan dapat memicu timbulnya konflik apabila seorang wanita memenuhi suatu peran dan mengabaikan perannya yang lain. Konflik tersebut muncul karena adanya ketidakcocokan antara harapan-harapan yang berkaitan dengan suatu peran dimana dalam kondisi yang cukup ekstrim, kehadiran dua atau lebih harapan peran atau tekanan akan sangat bertolak belakang sehingga peran yang lain tidak dapat dijalankan (Khan, Quinn, Snoek, & Rosenthal, 1964).

Sebagai wanita pekerja yang sudah berkeluarga, ia dituntut untuk menjalankan dua peran sekaligus, yaitu peran sebagai istri dan ibu ketika dirumah serta peran sebagai wanita pekerja ketika di tempat kerja. Menyeimbangkan tuntutan peran pekerjaan dan keluarga merupakan tugas yang berat bagi seorang wanita pekerja. Tuntutan tersebut dapat menimbulkan adanya konflik pekerjaan-keluarga (*work family conflict*). *Work family conflict* merupakan konflik peran yang terjadi pada karyawan, dimana di satu sisi ia harus melakukan pekerjaan di kantor, sedangkan di sisi lain ia harus memperhatikan keluarga secara utuh, sehingga sulit untuk membedakan antara pekerjaan mengganggu keluarga dan keluarga mengganggu pekerjaan (Frone, Rusell & Cooper, 1992). Sedangkan, ketika seseorang kurang mendapatkan informasi yang cukup mengenai kinerja yang efektif dari sebuah peran, maka orang tersebut mengalami ketidakjelasan peran (Hutami, 2011). Ketidakjelasan peran atau ambiguitas peran yang dialami oleh seorang karyawan dapat mempengaruhi kondisi, emosi, dan proses berpikirnya. Munandar (2008) menyatakan bahwa ambiguitas peran dirasakan jika seorang karyawan tidak memiliki cukup informasi untuk dapat melaksanakan tugasnya, atau tidak mengerti atau merealisasi harapan-harapan yang berkaitan dengan peran tertentu.

Wanita pekerja yang mengalami *work family conflict* dan atau kurang memiliki informasi atau ketidakjelasan peran dalam pekerjaan yang dilakukan dapat menimbulkan tekanan yang pada akhirnya memicu timbulnya stress dalam dirinya. Anoraga (2009) mendefinisikan stress sebagai suatu respon adaptif terhadap situasi eksternal yang menyebabkan penyimpangan fisik, psikologis dan perilaku. Jackson dan Schuler (1985) dalam Celik (2013) mengidentifikasi bahwa konflik peran dan ambiguitas peran merupakan dua komponen utama stress. Hal ini kembali ditekankan oleh Karatepe dan Tekinkus (2006) yang menyatakan bahwa *work family conflict* merupakan faktor stress

berat yang sering terjadi di tempat kerja yang dapat menyebabkan berbagai hasil negatif, termasuk gangguan kesejahteraan dalam keluarga. Wanita pekerja lebih terindikasi terserang stress dibanding pria karena wanita pekerja harus mampu membagi waktu yang dimilikinya untuk bersantai bersama keluarga sekaligus harus menyelesaikan pekerjaannya di tempat kerja (Ashfaq, Mahmood, & Ahmad 2013).

Stress yang tidak diatasi dengan baik biasanya berakibat pada ketidakmampuan seseorang berinteraksi secara positif dengan lingkungannya, baik dalam lingkungan pekerjaan maupun diluarnya. Artinya, karyawan yang bersangkutan akan menghadapi berbagai gejala-gejala yang pada gilirannya berpengaruh pada prestasi kerjanya (Siagian, 2003). Besarnya stress kerja, konflik serta ketidakjelasan peran yang dialami oleh karyawan akan berdampak pada pencapaian kinerja karyawan. Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2000).

Penelitian ini juga dilatarbelakangi oleh pengembangan beberapa penelitian terdahulu mengenai pengaruh *work family conflict*, ambiguitas peran dan stress kerja terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Panatik, Rajab, Shah, Rahman, Yusoff & Badri (2012) menunjukkan bahwa *work family conflict* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap tekanan psikologis (*psychological strain*) dan stress kerja yang terdiri dari *behavioral stress*, *somatic stress*, dan *cognitive stress*. Hal ini diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Ram, Khoso & Shah (2011) yang menemukan bahwa konflik peran dan ambiguitas peran memiliki hubungan yang positif dan signifikan dengan stress kerja. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Safira, Othman, dan Wahab (2011). Dalam penelitiannya, menunjukkan bahwa konflik peran dan ambiguitas peran secara positif dan tidak signifikan mempengaruhi stress kerja. Menurutnya, diperlukan mediator, yaitu ketidakamanan kerja (*job insecurity*) agar hasilnya signifikan.

Karyawan yang cenderung memiliki stress kerja yang besar akan berdampak pada turunnya kinerja perusahaan. Penelitian yang dilakukan oleh Azizolla (2013) menunjukkan adanya hubungan negatif dan signifikan antara stress kerja dengan kinerja karyawan. Peningkatan stress kerja pada karyawan akan menimbulkan hasil yang negatif seperti penurunan produktivitas karyawan, tingkat absensi tinggi, serta adanya niat untuk meninggalkan pekerjaan (Safira *et al.*, 2011).

Hubungan langsung antara konflik peran dengan ambiguitas peran terhadap kinerja karyawan di teliti oleh Catharina (2001). Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa konflik peran berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Sebaliknya, ambiguitas peran berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Ashfaq *et al.*, (2013) yang menemukan bahwa *work family conflict* berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh Nurqamar, Fitri, Haerani, & Mardiana (2014) menemukan bahwa konflik peran secara tidak langsung berpengaruh negatif terhadap kinerja melalui stress kerja dan ambiguitas peran secara tidak langsung berpengaruh positif terhadap kinerja melalui stress kerja.

Berdasarkan fenomena dan kenyataan yang terjadi pada wanita pekerja serta adanya *research gap* dari penelitian terdahulu, maka penulis ingin melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul: "Analisis Pengaruh *Work Family Conflict* dan Ambiguitas Peran terhadap Kinerja Karyawan dengan Stress Kerja sebagai Variabel Intervening. Studi ini dilakukan pada PT Nyonya Meneer Semarang terutama pada karyawan wanita bagian produksi. Dalam studi ini akan menyoroti pentingnya variabel *work family conflict*, ambiguitas peran dan stress kerja terhadap kinerja karyawan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan menemukan bukti empiris pengaruh *work family conflict* dan ambiguitas peran terhadap kinerja karyawan dengan stress kerja sebagai variabel intervening.

KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

Work Family Conflict

Kehidupan modern sering kali menimbulkan banyak masalah. Masalah tersebut sering kali memberikan dampak negatif dalam kehidupan seseorang. Salah satunya adalah muncul ketidakcocokan antara peran dalam keluarga dengan tuntutan peran dalam pekerjaan (Frone *et al.*, 1992). Konsekuensi dari tuntutan antara peran ditempat kerja dan dalam keluarga adalah adanya *work family conflict* (Willis dan Smith, 2008). Faktor-faktor yang mempengaruhi *work family conflict* adalah *Time pressure*, *Family size and support*, Kepuasan kerja, *Martial and life satisfaction*, dan *Size of firm* (Stoner dan Charles, 1990). Greenhaus dan Beutell (1985) mengidentifikasi tiga jenis *work family conflict*, yaitu *Time Based Conflict*, *Strain Based Conflict*, dan *Behaviour Strain Conflict*.

Ambiguitas Peran

Robbins (2008) menyatakan bahwa ambiguitas peran muncul ketika peran yang diharapkan (*role expectation*) tidak secara jelas dimengerti dan seseorang tidak yakin pada apa yang dia lakukan. Seseorang dapat dikatakan berada dalam keaburan peran apabila ia menunjukkan ciri-ciri antara lain, tidak jelas benar apa tujuan peran yang dia mainkan; tidak jelas kepada siapa ia bertanggung jawab dan siapa yang melapor kepadanya; tidak cukup wewenang untuk melaksanakan tanggung jawabnya; tidak sepenuhnya mengerti apa yang diharapkan dari padanya; dan tidak memahami benar peranan daripada pekerjaannya dalam rangka mencapai tujuan secara keseluruhan (Nimran, 2004).

Stress Kerja

Ivancevich (2006) mendefinisikan stress sebagai suatu respons adaptif, dimoderasi oleh perbedaan individu, yang merupakan konsekuensi dari setiap tindakan, situasi, atau peristiwa yang memberikan tuntutan khusus terhadap seseorang. Menurut Robbins (1996), terdapat tiga sumber potensi pemicu stress (stressor) yaitu, faktor lingkungan, terdiri dari ketidakpastian ekonomi, ketidakpastian politik, dan perubahan teknologi; Faktor organisasional terdiri dari tuntutan tugas, tuntutan peran, tuntutan antarpribadi, struktur organisasi, kepemimpinan organisasi, dan tahap hidup organisasi itu; Faktor personal terdiri dari masalah keluarga, masalah ekonomi, dan kepribadian. Seseorang yang mengalami stress dapat juga terlihat dari gejala-gejala fisik maupun psikis. Menurut Muchlas (2005), gejala stress dapat dikelompokkan dalam tiga kategori umum yaitu Gejala fisiologis, stress dapat menciptakan perubahan dalam metabolisme, meningkatkan angka denyut jantung dan pernapasan, menaikkan tekanan darah, menimbulkan sakit kepala dan merangsang timbulnya serangan jantung; Gejala psikologis, stress dapat menyebabkan timbulnya ketidakpuasan kerja, dapat menciptakan ketegangan, kecemasan, ketersinggungan, kebosanan, dan keras kepala; dan Gejala perilaku, stress berhubungan dengan perilaku termasuk perubahan-perubahan dalam produktivitas maupun kinerja, absensi dan pindah kerja, juga perubahan-perubahan dalam kebiasaan makan, lebih sering merokok dan bertambahnya minum alkohol, bicara menjadi cepat, bertambah gelisah dan adanya gangguan tidur.

Kinerja Karyawan

Wirawan (2009) mendefinisikan kinerja keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator-indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu. Kinerja karyawan dapat dikatakan tinggi apabila suatu target kerja dapat diselesaikan pada waktu yang tepat atau tidak melampaui batas waktu yang disediakan. Kinerja menjadi rendah jika diselesaikan melampaui batas waktu yang disediakan atau sama sekali tidak terselesaikan (Nawawi, 2006). Baik atau tidaknya kinerja karyawan tergantung pada motivasi, kepuasan kerja, tingkat stres, kondisi fisik pekerjaan, sistem kompensasi, desain pekerjaan, aspek-aspek ekonomis dan teknis serta keperilakuan lainnya (Handoko, 2008).

Hubungan *Work Family Conflict* dengan Stress Kerja

Work family conflict akan berakibat pada stress kerja jika terjadi konflik antar peran (*interrole conflict*) dimana tuntutan peran pekerjaan dan keluarga yang saling tumpang tindih. *Work family conflict* cenderung mengarah pada stress kerja 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 (Murtiningrum, 2005).

H1: *Work family conflict* berpengaruh positif dan signifikan terhadap stress kerja.

Hubungan Ambiguitas Peran dengan Stress Kerja

Ambiguitas peran atau kekaburan peran adalah suatu kesenjangan antara jumlah informasi yang dimiliki seseorang dengan yang dibutuhkannya untuk dapat melaksanakan perannya dengan tepat. Ambiguitas peran dapat bersifat pembangkit stres karena ambiguitas peran menghalangi individu untuk melakukan tugasnya dan menyebabkan timbulnya perasaan tidak aman dan tidak menentu (Febrianty, 2012).

H2: Ambiguitas peran berpengaruh positif dan signifikan terhadap stress kerja.

Hubungan Stress Kerja dengan Kinerja Karyawan

Siagian (2003) mengemukakan stress dapat timbul sebagai akibat dari tekanan/ketegangan yang bersumber dari ketidaksetaraan antara seseorang dengan lingkungannya. Dengan perkataan lain, apabila sarana dan tuntutan tugas tidak selaras dengan kebutuhan dan kemampuan seseorang, ia akan mengalami stres. Tingkat stres yang mampu dikendalikan mampu membuat karyawan melakukan pekerjaannya dengan lebih baik, karena membuat mereka mampu meningkatkan intensitas kerja, kewaspadaan, dan kemampuan berkreasi, tetapi tingkat stres yang berlebihan membuat kinerja mereka akan mengalami penurunan (Robbins, 2003).

H3: Stress kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Hubungan *Work Family Conflict* dengan Kinerja Karyawan

Konflik peran yang dialami oleh seorang karyawan akan berakibat negatif terhadap kinerjanya karena karyawan tersebut lebih banyak mencurahkan energinya untuk mengatasi konflik peran tersebut daripada mencurahkan perhatiannya pada bagaimana menyelesaikan tugas atau pekerjaannya dengan baik (Singh, 2008).

H4: *Work family conflict* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Hubungan Ambiguitas Peran dengan Kinerja Karyawan

Rizzo *et al.*, (1970) mendefinisikan ambiguitas peran sebagai kurangnya informasi yang diperlukan mengenai harapan peran untuk menempati posisi organisasi tertentu. Ketika karyawan mengalami ketidakjelasan peran dan informasi, mereka tidak mengetahui secara jelas bagaimana mereka melaksanakan pekerjaan secara efektif, maka dalam bekerja mereka cenderung tidak efisien dan tidak terarah, sehingga kemungkinan kinerja mereka akan menurun.

H5: Ambiguitas peran berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

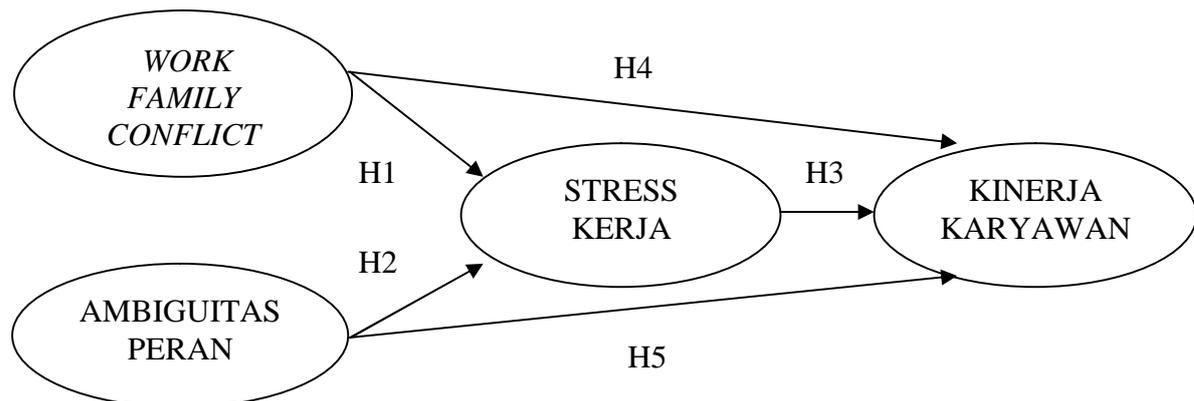
Hubungan *Work Family Conflict* dan Ambiguitas Peran terhadap Kinerja Karyawan dengan Stress Kerja sebagai Variabel Intervening

Stres di tempat kerja disebabkan oleh beberapa faktor yang telah diidentifikasi oleh banyak peneliti seperti ketidakamanan pekerjaan, konflik peran, ambiguitas peran, tekanan

waktu, konflik interpersonal, jumlah pekerjaan yang berlebihan, tekanan performansi (Nurqamar dkk, 2014). Konflik peran merupakan ketidakcocokan harapan dari peran yang satu dengan peran yang lain, yang terjadi jika seseorang memiliki dua peran atau lebih yang harus dijalankan pada waktu yang bersamaan. Ambiguitas peran terjadi ketika individu kurang memiliki informasi, arahan dan tujuan yang jelas tentang harapan peran dan persyaratan untuk menyelesaikan tugas-tugas mereka.

H6: *Work family conflict* dan Ambiguitas peran berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan dengan stress kerja sebagai variabel intervening.

Gambar 1
Model Penelitian



METODE PENELITIAN

Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat tiga jenis variabel, yaitu variabel independen, variabel dependen, dan variabel intervening. Variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi dan menjadi sebab perubahan atau terjadinya variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah *Work family conflict* (X1) dan Ambiguitas Peran (X2). Indikator *Work family conflict* berdasar pada *Time Based Conflict*, *Strain Based Conflict* dan *Behavior Based Conflict*. Sedangkan indikator Ambiguitas Peran adalah atasan tidak memberikan instruksi yang cukup jelas, beban kerja yang berlebihan, bertanggung jawab terhadap pekerjaan yang dilakukan karyawan lain, kekurangan waktu istirahat, kesulitan dalam memenuhi standar kinerja, menuntut melakukan kegiatan yang saling bertentangan, kesulitan berkomunikasi dan atasan bertindak kurang adil dalam pembagian pekerjaan terhadap bawahan. Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel independen. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kinerja Karyawan (Y2). Indikator Kinerja Karyawan berdasar pada Kuantitas, Kualitas, Efisiensi, Standar Pegawai, Pengetahuan, dan Ketepatan Kerja. Variabel Intervening adalah variabel antara yang menghubungkan sebuah variabel independen utama pada variabel dependen yang dianalisis. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel intervening adalah stress kerja (Y1). Indikator Stress Kerja adalah bekerja melewati batas kemampuan, sering terlambat masuk kerja, mudah marah, jengkel dan gelisah, sering merasa kesulitan dalam membuat keputusan, sering melakukan kesalahan, sering lalai dalam menyelesaikan pekerjaan, sering mengalami kesulitan dalam berhubungan dengan orang lain, sering mengalami gangguan pada alat pencernaan, tekanan darah tinggi, radang kulit dan sulit bernafas.

Populasi dan Sampel

Populasi adalah gabungan dari seluruh elemen yang berbentuk peristiwa, hal atau orang yang memiliki karakteristik yang serupa yang menjadi pusat perhatian seorang peneliti karena itu dipandang sebagai sebuah semesta penelitian (Ferdinand, 2006). Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh karyawan wanita bagian produksi pada PT Nyonya Menner Semarang. Sedangkan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2004). Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik *non-probability sampling* dengan menggunakan metode *purposive sampling* yaitu teknik pemilihan sampel, berdasarkan kriteria yang ditentukan oleh peneliti dimana sampel yang dipilih dengan menggunakan pertimbangan tertentu sesuai dengan tujuan dan masalah penelitian yang dikembangkan (Ferdinand, 2006).

Metode Analisis

1. Uji Realibilitas dan Validitas

Adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* () $> 0,60$ (Nunnally, 1967 dalam Ghozali, 2007). Sedangkan Validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinieritas dilakukan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak orthogonal (Ghozali, 2007).

b. Uji Heterokedastisitas dilakukan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual dari satu pengamatan satu ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah yang homokedastisitas atau yang tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2007).

c. Uji Normalitas bertujuan untuk mengetahui perlakuan akan berdistribusi normal atau tidak.

3. Uji Model

a. Koefisien determinasi total (R^2) dimaksudkan untuk mengetahui tingkat ketepatan paling baik dalam analisis regresi, dimana hal yang ditunjukkan oleh besarnya koefisiensi determinasi (R^2) antara 0 (nol) dan 1 (satu).

b. Uji F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat (Ghozali, 2006).

c. Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas/ independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2007).

4. Analisis Jalur (Analisis Regresi)

Dalam penelitian ini untuk menguji pengaruh variabel intervening digunakan metode analisis jalur (*Path Analysis*). *Path analysis* dapat melakukan penguraian korelasi antar variabel dengan melihat pengaruh langsung/ tidak langsung, pengaruh total dan pengaruh faktor dan yang tidak dapat dilakukan oleh regresi.

5. Uji Sobel

Uji sobel dalam penelitian ini digunakan untuk melakukan pengujian hubungan antara *work family conflict* dan ambiguitas peran terhadap kinerja karyawan wanita melalui stress kerja sebagai variabel intervening. Uji sobel untuk menguji kekuatan

pengaruh tidak langsung variabel independen (X) ke variabel dependen (Y) melalui variabel intervening (M).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil data untuk menguji *work family conflict* dan ambiguitas peran terhadap stress kerja dan kinerja karyawan PT Nyonya Meneer, digunakan uji t. Asumsinya bahwa apabila nilai t hitung > nilai t tabel, maka H_0 ditolak dan H_a diterima sebaliknya apabila nilai t hitung < nilai t tabel, maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Hasil pengujian hipotesis secara parsial dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1 Pengujian Hipotesis dan Nilai Koefisien

Variabel Independen	Variabel Intervening	Variabel Dependen	Path Coefisien	t- value	p- value	Hipotesis
<i>Work family conflict</i>	-	Stress Kerja	0,394	3,464	0,001	H1 diterima
Ambiguitas peran	-	Stress Kerja	0,099	0,870	0,387	H2 ditolak
Stress Kerja	-	Kinerja Karyawan	-0,309	-2,761	0,007	H3 diterima
<i>Work family conflict</i>	-	Kinerja Karyawan	-0,325	-2,835	0,006	H4 diterima
Ambiguitas peran	-	Kinerja Karyawan	0,391	3,681	0,000	H5 ditolak
<i>Work family conflict</i>	Stress Kerja	Kinerja Karyawan	-	-2,162	0,030	H6 diterima
Ambiguitas peran	Stress Kerja	Kinerja Karyawan	-	-0,832	0,405	H6 ditolak

Sumber: Data Primer yang diolah, 2015

Pembahasan

Pengaruh *Work Family Conflict* Terhadap Stress Kerja

Berdasarkan hasil analisis pengujian Hipotesis (H_1) membuktikan terdapat pengaruh antara *work family conflict* yang positif dan signifikan terhadap stress kerja. Hasil ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Panatik *et al.*, (2012) yang menyatakan bahwa maupun *work family conflict* dan *family to work conflict* memiliki hubungan yang positif dan signifikan dengan dimensi stress kerja dan tekanan psikologis. *Work family conflict* cenderung mengarah pada stress kerja ketika kehidupan keluarga yang mencampuri urusan pekerjaan. Karyawan yang terlalu sibuk mengurus rumah tangganya dapat membuat pekerjaan yang harus dilakukan menjadi terhambat. Disamping itu, urusan pekerjaan yang mencampuri kehidupan keluarga terbukti lebih dapat menciptakan stress kerja. Tuntutan pekerjaan yang semakin tinggi membuat karyawan bekerja semakin *extra* untuk menghasilkan output yang baik bagi perusahaan, sehingga tenaga dan waktu yang seharusnya dapat dihabiskan bersama keluarga menjadi terganggu karena adanya tuntutan pekerjaan.

Pengaruh Ambiguitas Peran Terhadap Stress Kerja

Berdasarkan hasil analisis pengujian Hipotesis (H2) membuktikan bahwa tidak terdapat pengaruh antara ambiguitas peran terhadap stress kerja. Hasil ini sedikit berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Ram *et al.*, (2011) yang menyatakan bahwa konflik peran dan ambiguitas peran berpengaruh positif dan signifikan terhadap stress kerja. Safira *et al.*, (2011) menyatakan bahwa diperlukan mediator ketidaknyamanan kerja untuk memediasi hubungan antara ambiguitas peran terhadap stress kerja agar hasilnya positif. Karyawan yang merasa tidak mengetahui peran apa yang harus dilakukan dapat menanyakan secara langsung dengan atasan/ bagian yang lebih tinggi sehingga ia benar-benar mengetahui apa yang menjadi tanggung jawabnya pada perusahaan. Hal ini diharapkan dapat mengurangi ambiguitas peran dalam pekerjaan. Dengan adanya rasa keterbukaan dari karyawan untuk menanyakan hal-hal yang belum dipahami niscaya tidak akan timbul tekanan-tekanan yang akhirnya berujung pada stress kerja. Jika karyawan merasa tidak paham mengenai peran yang harus dilakukan hanya akan menimbulkan ketidaknyamanan dalam bekerja.

Pengaruh Stress Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil analisis pengujian Hipotesis (H3) membuktikan terdapat pengaruh antara stress kerja yang negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Azizollah (2013) yang menemukan bahwa stress kerja memiliki hubungan yang negatif dan signifikan dengan kinerja karyawan. Karyawan yang bekerja dibawah tekanan, akan merasa tidak nyaman dan akhirnya berujung pada kondisi stress. Stress yang memuncak akan menimbulkan turunya produktivitas dan kinerja karyawan pada perusahaan. Bahkan akan memicu adanya *intention to quit*.

Pengaruh Work Family Conflict Terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil analisis pengujian Hipotesis (H4) membuktikan terdapat pengaruh antara *work family conflict* yang negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini sesuai dengan yang dilakukan oleh Ashaq *et al.*, (2013) yang menyatakan bahwa *work family conflict* berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Dalam penelitian ini dikatakan bahwa keberhasilan organisasi sangat ditentukan oleh kinerja karyawan. Dengan adanya konflik pekerjaan keluarga (*work family conflict*) akan mengganggu pekerjaan karyawan di perusahaan. Karyawan akan tidak fokus dan merasa tertekan dalam melakukan pekerjaan sehingga kinerja karyawan akan turun. Turunya kinerja karyawan akan berdampak pada pencapaian visi, misi dan tujuan perusahaan.

Pengaruh Ambiguitas Peran Terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil analisis pengujian Hipotesis (H5) membuktikan terdapat pengaruh antara ambiguitas peran yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Ketika ketidakjelasan peran tersebut muncul dalam diri karyawan karena kurangnya informasi yang didapat, cara yang dilakukan untuk menghindarinya adalah dengan selalu bertanya mengenai informasi tentang perusahaan kepada atasan/ supervisor maupun teman sejawat dan selalu mencari tahu berita terbaru yang dipublikasikan perusahaan serta menanyakan kepada atasan secara langsung mengenai peran yang diemban karyawan. Karyawan yang selalu bertanya mengenai tugas apa yang harus dilakukan dan selalu mencari informasi terbaru dari perusahaan sehingga karyawan mengetahui semua tugas dan tanggung jawabnya niscaya kinerja karyawan tersebut dapat meningkat dan karyawan akan memberikan output yang baik bagi perusahaan.

Pengaruh Work Family Conflict dan Ambiguitas Peran terhadap Kinerja Karyawan dengan Stress Kerja sebagai Variabel Intervening.

Setelah dilakukan uji determinasi total untuk melihat informasi yang terkandung didalam data ditemukan bahwa 39,64% data dapat dijelaskan di dalam model sedangkan 60,36% sisanya dijelaskan oleh variabel lain atau *error*. Penelitian ini menemukan bahwa *Work family conflict* berpengaruh negatif dan signifikan secara tidak langsung terhadap kinerja karyawan melalui stress kerja. Pengaruh secara langsung *work family conflict* terhadap kinerja karyawan (-0,325) lebih besar dibanding dengan pengaruh tidak langsung *work family conflict* terhadap kinerja karyawan dengan adanya intervensi dari stress kerja (-0,447). Hal ini berarti stress kerja yang mengintervensi *work family conflict* yang dialami oleh PT Nyonya Meneer lebih bersifat destruktif sehingga menyebabkan kinerja menurun. Ambiguitas peran berpengaruh negatif dan tidak signifikan secara tidak langsung terhadap kinerja karyawan melalui stress kerja. Ambiguitas peran yang terjadi pada karyawan tidak memiliki pengaruh yang berarti terhadap kinerja karyawan melalui stress kerja. Pengaruh ambiguitas peran secara langsung terhadap kinerja karyawan (0,391) lebih besar dibanding dengan pengaruh tidak langsung ambiguitas peran terhadap kinerja karyawan dengan adanya intervensi dari stress kerja.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa Hipotesis1 yang menyatakan *work family conflict* berpengaruh positif dan signifikan terhadap stress kerja diterima. Semakin besar konflik dalam diri karyawan, maka semakin besar stress kerja yang dialaminya. Hipotesis2 yang menyatakan ambiguitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap stress kerja ditolak. Hal ini berarti bahwa ambiguitas peran tidak memiliki pengaruh yang berarti terhadap stress kerja. Hipotesis3 yang menyatakan bahwa stress kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan diterima. Semakin tinggi tingkat stress dalam diri seorang karyawan, maka akan berdampak pada pencapaian hasilnya. Hipotesis4 yang menyatakan bahwa *work family conflict* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan diterima. Semakin besar konflik yang dialami, maka kinerja karyawan akan semakin turun. Hipotesis5 yang menyatakan bahwa ambiguitas peran berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan ditolak. Karyawan yang mengalami ambiguitas peran akan selalu aktif bertanya pada atasan/ rekan kerjanya, sehingga karyawan semakin giat dalam bekerja dan akan meningkatkan kinerjanya. Hipotesis6 yang menyatakan bahwa pengaruh tidak langsung *work family conflict* terhadap kinerja karyawan dengan stress kerja sebagai variabel intervening menunjukkan adanya pengaruh yang negatif, dengan demikian H6 dapat diterima. Adanya pengaruh *work family conflict* yang mengganggu urusan keluarga dan urusan rumah tangga akan menumbuhkan stress kerja yang pada akhirnya akan menurunkan kinerja karyawan. Hipotesis 6 yang menyatakan bahwa pengaruh tidak langsung ambiguitas peran terhadap kinerja karyawan dengan stress kerja sebagai variabel intervening menunjukkan adanya tidak adanya pengaruh yang berarti. Pengaruh langsung ambiguitas peran terhadap kinerja karyawan memberikan hasil yang lebih positif dan signifikan.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, nilai koefisien determinasi total dalam penelitian ini relatif kecil, yaitu sebesar 0,3964%. Hal ini berarti 39,64% kinerja karyawan dapat dijelaskan oleh variabel *work family conflict*, ambiguitas peran, dan stress kerja. Sedangkan sisanya yang berjumlah 60,36% dapat dijelaskan oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini dan *error*. Kedua, penelitian hanya terbatas pada penilaian keempat variabel yang digunakan (*work family conflict*, ambiguitas peran, dan stress kerja) kinerja karyawan secara umum, tidak menjelaskan mengenai pengaruh tiap dimensi ataupun tiap indikator dari masing-masing variabel. Ketiga, penelitian ini hanya terfokus pada karyawan wanita bagian produksi PT Nyonya Meneer yang bertempat di Jalan Raya Kaligawe Km 4, sedangkan pada bagian atau divisi lain tidak dilakukan



penelitian lebih lanjut, sehingga hasil penelitian ini hanya terfokus pada karyawan bagian produksi PT Nyonya Meneer serta adanya indikasi penemuan hasil yang tidak sama pada wilayah dan perusahaan yang lain. Keempat, kurangnya pemahaman dari responden terhadap pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner serta sikap kepedulian dan keseriusan dalam menjawab semua pertanyaan-pertanyaan yang ada menjadi kendala dalam penelitian ini. Hal ini ditunjukkan dengan adanya kuesioner yang tidak terisi secara penuh atau memiliki jawaban yang sama.

REFERENSI

- Anoraga, Pandji. 2009. *Psikologi Kerja*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ashfaq, Saira., Zahid Mahmood, and Mehboob Ahmad. 2013. *Impact of Work-Life Conflict and Work over Load on Employee Performance in Banking Sector of Pakistan*. Middle-East Journal of Scientific Research 14, ISSN 1990-9233,688-695.
- Azizollah, Arbabisarjou., Zahedan, dan Isfahan. 2013. *The relationship between Job stress and performance among the hospitals Nurses*. World of Sciences Journal, ISSN 2307-3071.
- Cahyaningdyah, Dwi. 2009. *Analisis Konflik Pekerjaan Keluarga pada Wanita Pekerja di Industri Perbankan*. Dinamika Manajemen Vol 1. No1.
- Catharina, Florence. 2001. *Pengaruh Konflik dan Ambiguitas Peran terhadap Kinerja Karyawan Studi kasus pada Departemen Call Center PT. Excellcomindo Pratama Jakarta. Tesis Tidak Dipublikasikan, Universitas Diponegoro*.
- Celik, Khazim. 2013. *The Effect of Role Ambiguity and Role Conflict on Performance of Vice Principals: The Mediating Role of Burn Out*. Eurasian Journal of Education Research, Issue 51, 195-214.
- Febrianti. 2012. *Pengaruh Role Conflict, Role Ambiguity, dan Work Family Conflict terhadap Komitmen Organisasional (Studi KAP di bagian Sumatra Selatan)*. Jurnal Ekonomi dan Informasi Akutansi (jenius). Vol. 2 No.3 Sept 2012.
- Ferdinand, Augusty. 2006. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Frone, M.R, Russell, M., Cooper, M. L. 1992. *Antecedents and Outcomes of Work-Family Conflict: Testing a Model of The Work-Family Interface*. Journal of Applied Psychology, Vol.77, No.1, p:65-78.
- Ghozali, Imam. 2007. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Greenhaus, J. H., & Beutell, N. J. 1985. *Sources of conflict between work and family roles*. *Academy of management Review*, 10, 76-88.
- Handoko, T., Hani. 2001. *Manajemen Personalia dan Sumber daya Manusia Edisi 2*. Yogyakarta: BPFE.



- Hutami, Gartiria. 2011. *Pengaruh Konflik Peran dan Ambiguitas Peran terhadap Komitmen Independensi Auditor Internal Pemerintah Daerah* (Studi Empiris pada Inspektorat Kota Semarang). Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ivancevich, Robert dan Matteson. 2007. *Perilaku dan Manajemen Organisasi Edisi 7*. Jakarta: Erlangga.
- Karatepe O. M., & Tekinkus, M. (2006) *The effects of work-family conflict, emotional exhaustion, and intrinsic motivation on job outcomes of front-line employees*. *International Journal of Bank Marketing*, 24(3), 173 – 193.
- Khan, R.L., Wolfe. D.M., Quinn, R.P., Snoek, J.D & Rosenthal, R.A. 1964. *Occupational Stress*. Studies in role conflict and ambiguity New York, Willey.
- Muchlas, Makmuri. 2005. *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Mangkunegara, A.P. 2001. *Manajemen Sumber Daya Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Munandar, Ashar Sunyoto. 2008. *Psikologi Industri dan Organisasi*. Jakarta: UI Press.
- Nawawi, Hadari. 2006. *Manajemen Personalialia dan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nimran, U. 2001. *Perilaku Organisasi*. Surabaya: CV. Citra Media.
- Nurqamar, Insany Fitri, Siti Haerani, Ria Mardiana. 2014. *Konflik Peran dan Ambiguitas Peran: Implikasinya terhadap Stress Kerja dan Kinerja Pejabat Struktural Progd*. *Jurnal Analisis*, Juni 2014, Vol. 3 No. 1 : 24 – 31 ISSN 2303-100X.
- Panatik, Siti Aisyah Binti, Azizah Rajab, Ishak Md. Shah, Hamidah Abdul Rahman, Rosman Mohd. Yusoff and Siti Khadijah Binti Zainal Badri., 2012. *Work- Family Conflict, Stress and Psychological Strain in Higher Education*. International Conference on Education and Management Innovation, Singapore.
- Ram, Nanik., Dr. Immamuddin Khoso, dan Asif Ali Shah. 2011. *Role Conflict and Role Ambiguity as Factors in Work Stress among Managers: A Case Study of Manufacturing Sector in Pakistan*. *Asian Social Science* Vol. 7, No. 2.
- Rizzo, John R, Robert J. House, and Sidney I. Lirtzman. 1970. *Role conflict and Ambiguity in Complex Organization*. Diakses 2 Januari 2015.
- Robbins, S.P. 1996. *Perilaku Organisasi, Konsep, Kontroversi, Aplikasi*, Jilid 2 Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta: Prehalindo.
- . 2008. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.



- Safaria, Triantoro, Ahmad bin Othman, and Muhammad Nubli Abdul Wahab. 2011. *Role Ambiguity, Role Conflict, the Role of Job Insecurity as Mediator toward Job Stress among Malay Academic Staff: A SEM Analysis*. Journal of Social Sciences, ISSN: 2041-3246, 229-235.
- Siagian, P. Sondang. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Singh, Jagdip. 1993. *Boundary Role Ambiguity: Facets, Determinants, and Impacts*. Journal of Marketing. Vol. 57, pp. 11-37.
- Willis, A.T, O'Corner, B. D., & Smith, L. 2008. *Investigating effort reward imbalance and work family conflict in relation to morningness eveningness and shif work*. Work & Stress, 22, 125-137.
- Wirawan, M.S.L., Sp.A., M.M, M. Si. 2009. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba empat.