

# **DAMPAK KONFLIK PERAN GANDA DAN *SELF EFFICACY* TERHADAP KINERJA KARYAWAN PERBANKAN DI SEMARANG**

Awanis Linati Haziroh<sup>1</sup>  
Amanda Dyla Pramadanti<sup>2</sup>  
Raden Ayu Aminah Rizki Putri<sup>3</sup>  
Universitas Dian Nuswantoro

e-mail : [awanislinati@gmail.com](mailto:awanislinati@gmail.com)

## **Abstrak**

Kehidupan modern saat ini memiliki banyak masalah yang dihadapi para pekerja dimana konflik pekerjaan dan keluarga merupakan salah satu faktor yang memiliki pengaruh yang cukup besar. Konflik antara pekerjaan dan keluarga dapat berdampak pada kinerja karyawan. Untuk meningkatkan kinerja sebuah perusahaan dibutuhkan kinerja karyawan yang tinggi. Perusahaan untuk memiliki sumber daya manusia yang memiliki kinerja yang tinggi maka diperlukan kualitas sumber daya manusia yang tinggi dan untuk mendapatkan kualitas sumber daya manusia yang baik diperlukan adanya *self efficacy* yang tinggi. Penelitian bertujuan untuk menganalisis pengaruh konflik peran ganda terhadap kinerja karyawan di perbankan yang dimoderasi oleh *self efficacy*. Jenis penelitian adalah penelitian kuantitatif. Populasi penelitian adalah seluruh karyawan yang bekerja di perbankan. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan mengam-bil 100 responden sesuai dengan kriteria yakni bekerja minimal selama 1 tahun dan sudah menikah. Alat analisis yang digunakan pada penelitian ini menggunakan *Moderated Regression Analysis* (MRA). Berdasarkan hasil penelitian diperoleh hasil pada model pertama menunjukkan bahwa variabel konflik peran ganda berpengaruh secara negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Model kedua menunjukkan bahwa *self efficacy* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Model ketiga menunjukkan bahwa *self efficacy* bukan merupakan variabel pemoderasi antara konflik peran ganda dengan kinerja karyawan.

Kata Kunci: Kinerja karyawan, MRA, Konflik peran ganda, dan *Self efficacy*

## **Abstract**

Modern life today has many problems faced by workers where work and family conflicts are some factors that have a considerable influence. Conflicts between work and family can have an impact on employee performance. To improve the performance of a company requires high employee performance. Companies to have human resources which have high performance, high-quality human resources are needed and to get good quality human resources, high *self-efficacy* is required. This study aims to analyze the effect of dual role conflict on the performance of female employees in banking which is moderated by *self-efficacy*. This type of research is quantitative research. The research population is all female employees who work in banking. According to the criteria, the data collection technique used a questionnaire by taking 100 respondents, namely working for at least one year and already married. The analytical tool used in this study uses *Moderated Regression Analysis* (MRA). Based on the

study results, the results in the first model showed that the multiple role conflict variable had a negative and significant effect on employee performance. The second model shows that self-efficacy has a positive and significant effect on employee performance. The third model shows that self-efficacy is not a moderating variable between dual role conflict and employee performance.

Keywords: Employee Performance, MRA, Multiple Role Conflict, and Self efficacy

## PENDAHULUAN

Manajemen sumber daya manusia penting diterapkan pada perusahaan karena pada dasarnya merupakan langkah-langkah perencanaan, seleksi, penarikan, pengembangan, pemeliharaan, dan penggunaan sumber daya manusia itu sendiri untuk mencapai tujuan individu maupun perusahaan. Hal yang dapat menentukan keberhasilan suatu perusahaan salah satunya ialah kinerja karyawan. Kinerja karyawan mengacu pada prestasi kerja karyawan yang diukur berdasarkan kriteria atau standar yang telah ditetapkan perusahaan (Fadzilah, 2006). Kinerja merupakan tingkat atau hasil keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan semua kemungkinan seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah terlebih dahulu dan telah disepakati bersama menurut Rivai & Basri (2005).

Konflik peran ganda dapat diartikan sebagai konflik yang terjadi dalam suatu hubungan kemanusiaan antara satu pihak dengan pihak lain dalam mencapai suatu tujuan dimana jika terjadi konflik akan timbul karena adanya perbedaan kepentingan, emosi atau psikologi dan nilai. Konflik peran ganda akan mempengaruhi kondisi psikologis karyawan yang secara tidak langsung mempengaruhi kinerja karyawan dan tujuan organisasi. Konflik peran ganda lebih banyak dialami oleh wanita karena wanita bekerja menghadapi konflik peran sebagai wanita karir dan sebagai ibu rumah tangga. Menurut Carter, Nesbit, Badham, Parker, & Sung (2016), salah satu sumber stres kerja dari wanita pekerja adalah dimana terjadinya konflik antara pekerjaan dan keluarga. Pekerja dihadapkan pada situasi *Self-efficacy* diperlukan dalam mengembangkan kinerja karyawan karena dengan adanya self-efficacy dalam diri individu akan dapat menimbulkan keyakinan akan kemampuan untuk menyelesaikan pekerjaan yang diberikan secara tepat waktu. *Self-efficacy* menurut Bandura (1997) didefinisikan sebagai keyakinan yang dimiliki individu tentang kemampuan atau ketidakmampuan yang dimiliki untuk menunjukkan suatu perilaku atau sekumpulan perilaku tertentu. Sehingga konsep *self-efficacy* berkaitan dengan sejauh mana individu memahami potensi yang ada pada dirinya untuk dipadukan menjadi tindakan tertentu dalam mengatasi situasi yang mungkin akan dihadapi di masa yang akan datang.

Menurut Gibson et al. (2003) konflik peran adalah konflik yang timbul ketika seseorang dalam suatu perusahaan menerima pesan yang tidak kompatibel tentang perilaku peran yang tidak tepat. Konflik peran akan berpengaruh terhadap kinerja individu. Namun, konflik peran yang terjadi dalam organisasi dapat diminimalisir dengan adanya *self-efficacy* yang dimiliki karyawan perusahaan. Menurut (Muallifah & Astuty, 2016) dengan adanya *self-efficacy* ini, seseorang yang tidak tahu kemana harus melangkah untuk mengambil keputusan, ia akan tetap mengambil keputusan atau tindakan atas kemauannya sendiri. Karena semakin tinggi konflik peran yang dialami seseorang maka akan berpengaruh buruk terhadap kinerjanya. Terkait persoalan konflik peran ganda menurut Greenhaus dan Beutell (1985) dalam Ansari (2011) menyatakan wanita akan memiliki pengalaman konflik peran ganda yang lebih tinggi dari segi tanggung jawab terhadap keluarga dan pengalokasian sebagian besar waktu mereka terhadap keluarga dibandingkan dengan pria.

Menurut Robbins, konflik peran ganda adalah situasi dimana individu dihadapkan pada ekspektasi peran yang berbeda. Dengan adanya konflik peran ganda yang dialami individu akan berdampak pada kinerja individu. Semakin tinggi konflik peran yang dialami seseorang maka akan berdampak buruk terhadap kinerjanya. Konflik peran ganda dapat menimbulkan kesalah pahaman antar anggota organisasi. Jika seseorang tidak mampu mengendalikan konflik peran ganda dalam dirinya, maka akan mengganggu kestabilan emosi seseorang. Kinerja karyawan adalah produktivitas setiap karyawan. Kinerja karyawan merupakan hasil dari kerja seorang karyawan di sebuah organisasi dimana yang dia hasilkan sebagai imbalan dari beberapa pengembalian yang akan dia dapatkan. Dalam hubungan ini, penelitian ini menunjukkan bahwa karyawan yang menikmati partisipasi yang lebih besar dalam pengambilan keputusan lebih produktif daripada mereka yang tidak. Karyawan yang berpartisipasi dalam proses pengambilan keputusan merasa istimewa dan akan mengembangkan keterikatan yang lebih kuat dengan organisasi, yang pada gilirannya menghasilkan tingkat kinerja karyawan yang lebih tinggi. Dengan demikian, variabel konflik peran ganda dapat mempengaruhi kinerja secara positif atau negatif (Carter, et al., 2016).

Fredriksen & Scharlach (2001) menyarankan efek dari dampak yang terjadi akibat membawa pekerjaan kembali ke rumah atau dalam keluarga adalah prediktor utama implikasi negatif atau positif dari konflik pekerjaan-keluarga atau peran ganda. Efek yang terjadi akibat membawa pekerjaan ke rumah atau keluarga yang lebih besar, seperti yang terjadi saat karyawan membawa pulang tugas kerja, akan mengganggu kehidupan keluarga karyawan tersebut dan akan mengakibatkan perilaku negatif, sedangkan limpahan yang lebih sedikit akan berdampak positif pada perilaku karyawan di rumah dan di tempat kerja. Proses ini sebagai

efek negatif dari konflik peran ganda dan dikatakan sebagai hasil dari waktu ekstra yang diberikan seorang karyawan ke dalam pekerjaan untuk mengatasi beban kerja, akibatnya konflik pekerjaan-keluarga muncul dan menyebabkan stres kerja. dan kelelahan yang pada akibatnya, kinerja karyawan dapat dipengaruhi atas terjadinya konflik peran ganda.

## **RUMUSAN MASALAH**

Indonesia mengalami peningkatan jumlah angkatan kerja berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS), jumlah angkatan kerja pada Februari 2019 meningkat sebesar 2,24 juta orang jika dibandingkan dengan Februari 2018 menjadi 136,18 juta orang. Pertumbuhan penduduk usia kerja yang signifikan terus terjadi di Indonesia, dimana 30% dari 136,18 juta angkatan kerja adalah perempuan (Kementerian Tenaga Kerja dan Transmigrasi, 2019). Dari data tersebut menunjukkan bahwa perempuan saat ini terlibat aktif dalam dunia kerja baik untuk mengejar karir pribadi maupun untuk menunjang kekayaan keluarga. Situasi ini juga menunjukkan peningkatan jumlah wanita karir ganda. Mereka adalah wanita karir mandiri di tempat kerja dan istri /ibu yang bertanggung jawab aktif di keluarganya. Pola keluarga seperti ini mengakibatkan sulitnya pembagian waktu antara tuntutan pekerjaan dan keluarga. Terutama para wanita yang bekerja pada sektor perbankan. Karena persaingan bisnis di dalam dunia perbankan semakin tajam. Manajemen harus dapat memberi jasa yang memuaskan dan proaktif kepada nasabahnya agar dapat berkembang dan bertahan, dengan cara memahami persepsi nasabah mengenai jasa bank serta menerapkannya sesuai dengan apa yang diinginkan nasabah. Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka subjek penelitian ini ialah karyawan wanita dengan objek bank BUMN di Semarang. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak pengaruh konflik peran ganda terhadap kinerja karyawan di Perbankan dan menganalisis variabel *self efficacy* memoderasi pengaruh konflik peran ganda terhadap kinerja karyawan di Perbankan.

## **TINJAUAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS**

### *Konflik peran ganda*

Menurut Robbins, konflik peran ganda adalah situasi dimana individu dihadapkan pada ekspektasi peran yang berbeda. Dengan adanya konflik peran ganda yang dialami individu akan berdampak pada kinerja individu. Semakin tinggi konflik peran yang dialami seseorang maka akan berdampak buruk terhadap kinerjanya. Konflik peran ganda dapat menimbulkan kesalah pahaman antar anggota organisasi. Jika seseorang tidak mampu mengendalikan konflik peran ganda dalam dirinya, maka akan mengganggu kestabilan emosi seseorang.

### *Kinerja karyawan*

Menurut Donelly, Gibson dan Ivancevich dalam Rivai (2005), kinerja mengacu pada tingkat keberhasilan dalam melaksanakan tugas dan kemampuan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Donelly, Gibson dan Ivancevich dalam Rivai (2005) menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja, antara lain: 1) Harapan mengenai penghargaan 2) Dorongan 3) Kemampuan 4) Persepsi tugas 5) Penghargaan internal atau eksternal 6) Persepsi imbalan dan kepuasan tingkat bekerja.

Dampak kinerja seperti yang dijelaskan oleh Umam (2010) meliputi:

1) Pencapaian target 2) Loyalitas pegawai 3) Pelatihan dan pengembangan 4) Promosi 5) Perilaku positif 6) peningkatan organisasi.

### *Self-efficacy*

Goleman dalam Luthans (2006) menjelaskan bahwa *self-efficacy* adalah konstruksi dasar untuk optimisme. Secara langsung, proses *self-efficacy* dimulai sebelum individu memilih pilihan mereka dan memulai upaya mereka. Pertama, orang cenderung mempertimbangkan, mengevaluasi, dan mengintegrasikan informasi tentang kemampuan yang dirasakan, Goleman dalam Luthans (2006). Goleman dalam Luthans (2006) menjelaskan bahwa *self-efficacy* dapat mempengaruhi pemilihan perilaku, motivasi usaha, daya tahan, pola berpikir fasilitatif dan ketahanan terhadap stres. Bandura dalam Luthans (2006) menjelaskan sumber-sumber *self-efficacy*, termasuk pengalaman penguasaan atau pencapaian kinerja, pengalaman pribadi, persuasi sosial dan peningkatan fisik dan psikologis.

Adanya konflik peran yang terjadi dalam organisasi akan menimbulkan kesalahpahaman di antara anggota organisasi. Konflik peran sangat berpengaruh terhadap kinerja. Ketika seseorang mengalami konflik peran yang tinggi, kinerjanya akan cenderung menurun. Namun konflik peran dapat diminimalisir dengan adanya *self-efficacy* yang dimiliki oleh anggota organisasi. Seseorang yang memiliki *self-efficacy* yang tinggi akan mampu mengurangi konflik peran yang ada dalam organisasi, baik yang terjadi antar individu itu sendiri maupun antar kelompok. Orang yang memiliki *self-efficacy* yang tinggi akan mampu menyelesaikan tugasnya secara optimal dan lebih profesional.

### *Konflik peran ganda dan kinerja karyawan*

Dalam lingkungan kerja terdapat berbagai macam permasalahan yang terkadang dapat menimbulkan konflik, baik itu konflik kecil, sedang hingga besar (Fahmi, 2011). Konflik dapat terjadi pada individu itu sendiri, interpersonal, antar kelompok, dan organisasi (Luthans, 2006). Konflik antara keluarga dan pekerjaan merupakan salah satu contoh konflik peran yang dialami oleh karyawan (Luthans, 2006). Konflik peran ini disebabkan oleh banyaknya peran manusia dalam kehidupan, dimana keragaman peran tersebut dapat menimbulkan konflik itu sendiri. Menurut Greenhaus (1985), konflik peran ganda juga dikenal sebagai konflik antara pekerjaan dan keluarga, yang merupakan bentuk konflik peran di mana tuntutan pekerjaan dan peran keluarga tidak dapat selaras satu sama lain dalam

beberapa hal. Lee & Hong (2005) menyatakan bahwa ada dua jenis konflik peran ganda, yaitu konflik pekerjaan yang mempengaruhi keluarga atau konflik pekerjaan-ke-keluarga dan konflik keluarga-pengaruh-pekerjaan atau keluarga-ke-pekerjaan. Konflik pekerjaan-ke-keluarga akan terjadi ketika peran pekerjaan mengganggu peran keluarga sedangkan konflik keluarga-pekerjaan terjadi ketika peran keluarga mengganggu peran pekerjaan. Dalam penelitian ini, work-to-family conflict dimana konflik antara peran pekerjaan dan keluarga dapat menyebabkan tekanan dan penurunan kinerja.

Untuk menganalisis masalah ini, ada beberapa penelitian yang berusaha untuk menentukan efek yang valid dan juga memberikan dukungan empiris terhadap konflik terhadap kinerja karyawan, meskipun masih dalam jumlah terbatas (Netemeyer, Boles, & McMurrian, 1996). Penelitian yang dilakukan oleh Patel, Govender, Paruk, & Ramgoon (2006) menolak hubungan antara konflik peran ganda dan kinerja karyawan. Di sisi lain, Ashfaq, Mahmood, & Ahmad (2013) melaporkan bahwa kinerja karyawan dipengaruhi oleh konflik peran ganda di sektor perbankan. Oleh karena itu, berdasarkan penelitian sebelumnya, hipotesis pertama penelitian ini adalah,

*H1: Konflik peran ganda berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan*

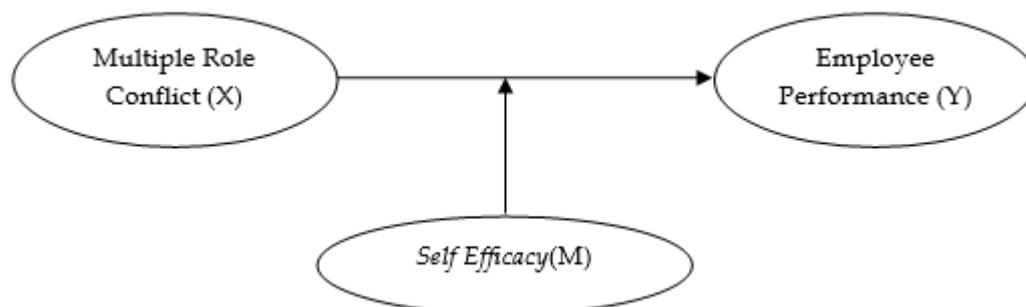
#### *Konflik peran ganda, Self-efficacy dan Kinerja karyawan*

*Self-efficacy* berkaitan dengan persepsi bahwa upaya akan menghasilkan hasil yang sukses, yang meningkatkan kemampuan individu untuk mempertahankan upaya ketika mengejar tujuan (Bandura, 1997). Karyawan dengan *self-efficacy* lebih mungkin untuk menunjukkan ketekunan dan intensitas dalam pendekatan mereka terhadap peran karyawan mereka dan mencari tujuan yang lebih menantang (Bandura, 2006). Di penelitian ini, kami berusaha untuk mengeksplorasi apakah karakteristik pribadi dari *self-efficacy* umum membuat individu resisten terhadap dampak dari konflik pekerjaan-keluarga yang mengancam. Senada dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Glaser & Hecht (2013), memilih *self-efficacy* karena beberapa alasan. Pertama, ini adalah keyakinan utama yang dimiliki individu tentang diri mereka sendiri, yang mencakup persepsi mereka tentang kemampuan mereka untuk menghadapi situasi yang berbeda dan menentukan strategi koping yang mereka adopsi (Bandura, 1986). Kedua, teori *self-efficacy* secara langsung mengasumsikan bahwa individu dengan *self-efficacy* tinggi lebih mungkin untuk percaya bahwa mereka dapat mengatasi stres yang berbahaya dan cenderung tidak melihat situasi sebagai ancaman sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan mereka (Lazarus, 1993). Grandey & Cropanzano (1999) menegaskan bahwa individu yang lebih tinggi dalam harga diri kurang terpengaruh oleh konflik pekerjaan-keluarga. Ketiga, banyak penelitian sebelumnya telah menganggap *self-*

*efficacy* sebagai pusat proses stres dan ada bukti bahwa hal itu berhubungan negatif dengan kelelahan emosional yang meningkatkan kinerja (misalnya Greenglass dan Burke, 2002).

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Glaser & Hecht (2013) mengemukakan bahwa individu yang memiliki *self-efficacy* rendah akan merasa lebih terancam karena konflik antara pekerjaan dan keluarga meningkat. Maka dengan alasan inilah konflik lebih mengancam ketika individu kurang percaya diri dengan kemampuannya menghadapi situasi. Individu yang kurang percaya diri mungkin lebih khawatir tentang memiliki sumber daya yang memadai untuk menangani tuntutan peran dan lebih mungkin khawatir tentang bagaimana orang lain akan melihat mereka jika mereka tidak dapat mengatasi situasi dan akan menyebabkan kemunduran dalam diri mereka. kinerja. Seseorang yang memiliki *self-efficacy* yang tinggi akan mampu mengurangi konflik peran yang ada dalam organisasi, baik yang terjadi antar individu itu sendiri maupun antar kelompok. Orang yang memiliki *self-efficacy* yang tinggi akan mampu menyelesaikan tugasnya secara optimal dan lebih profesional. Oleh karena itu, kedua studi menemukan bukti yang luas dan dukungan untuk hubungan antara *self-efficacy* sebagai moderasi antara konflik peran ganda dan kinerja karyawan. Oleh karena itu, hipotesis kedua dalam penelitian ini adalah,

*H2: Self-efficacy memoderasi hubungan antara konflik peran ganda dan kinerja karyawan*



**Gambar 1.** Kerangka Penelitian

### **Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan 100 pegawai bank sebagai sampel di empat bank umum/pemerintah di kota Semarang. Sampel penelitian merupakan pekerja wanita tetap yang sudah bekerja lebih dari satu tahun di kantor tersebut dan telah menikah sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Patel, Govender, Paruk, & Ramgoon (2006). Studi tersebut meminta responden untuk mengisi dan menjawab kuesioner guna mengetahui apakah

konflik peran ganda akan menimbulkan penurunan kinerja di tempat kerja. Kemudian, penelitian tersebut menganalisis apakah variabel *self efficacy* memoderasi pengaruh konflik peran ganda terhadap kinerja karyawan di Perbankan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *purposive sampling* dengan kriteria yang telah ditentukan. Sampel yang diambil atau digunakan berjumlah 100 responden. Data yang digunakan dalam penelitian yaitu data primer yang bersumber dari kuesioner. Metode analisis data yang digunakan adalah Moderated Regression Analysis (MRA).

Dalam penelitian ini, konflik peran ganda merupakan variabel bebas. Konflik peran ganda (X) diukur berdasarkan pengukuran yang dilakukan oleh Frone, Russell, & Cooper (1992), dengan item yang hampir sama Netemeyer, Boles, & McMurrian, (2005). Empat belas item pertanyaan yang sesuai dan terkait digunakan untuk menentukan seberapa sering konflik yang dihadapi karyawan terkait pekerjaan dan peran keluarga, atau sebaliknya. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kinerja karyawan (Y) dioperasionalkan oleh tujuh item penelitian Williams & Anderson (1991). *Self-efficacy* sebagai variabel moderasi diukur dengan menggunakan delapan item “new general self-efficacy scale” (NGSE) yang dikembangkan oleh Chen, Gully, & Eden (2001). Semua variabel menggunakan skala likert lima poin (dari 1: sangat tidak setuju hingga 5: sangat setuju).

## HASIL PENELITIAN

**Tabel.1** Hasil Uji Regresi Model Pertama

Variabel	<i>Coefficient</i> <i>Beta</i>	Beta	$t_{hitung}$	sig.
(Constant)	22,702		14,540	0,000
Konflik Peran Ganda (X)	-0,141	-0,304	-2,432	0,018
$R^2$	= 0,093			
Adjusted $R^2$	= 0,077			
$F_{hitung}$	= 5,913 (sig. 0,018)			

Sumber: Data yang telah diolah, 2020

Tabel 1 menunjukkan hasil pengujian hipotesis. Dalam penelitian ini, hasil uji hipotesis pertama menunjukkan adanya pengaruh negatif konflik peran ganda terhadap kinerja karyawan ( $\beta = -0,304$ ;  $p < 0,01$ ). Dengan kata lain, karyawan yang mengalami konflik peran ganda akan memiliki tingkat kinerja yang lebih rendah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada uji t

diperoleh nilai thitung sebesar -2,432 dengan nilai sig. 0,018 artinya terdapat pengaruh negatif dan signifikan dari konflik peran ganda terhadap kinerja karyawan.

**Tabel.2** Hasil Uji Regresi Model Kedua

Variabel	Coefficient Beta	Beta	t <sub>hitung</sub>	sig.
(Constant)	15,335		7,268	0,000
Konflik Peran Ganda (X)	-0,134	-	0,289	2,670
<i>Self efficacy</i> (M)	0,389	0,491	4,543	0,000
R <sup>2</sup>	= 0,334			
Adjusted R <sup>2</sup>	= 0,310			
F <sub>hitung</sub>	= 14,277 (sig. 0,000)			

Sumber: Data yang telah diolah, 2020

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada uji t diperoleh nilai t hitung sebesar 4,543 dengan nilai sig. 0,000 artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan dari *self efficacy* terhadap kinerja karyawan. Pada uji F diperoleh nilai F hitung sebesar 14,277 dengan nilai sig. 0,000. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa variabel konflik peran ganda dan *self efficacy* berpengaruh secara simultan atau bersama-sama terhadap kinerja karyawan. Hasil perhitungan untuk nilai R square (R<sup>2</sup>) diperoleh angka 0,334 yang berarti variabel konflik peran ganda dan *self-efficacy* (variabel independen) dapat menjelaskan variasi dari variabel dependennya yaitu kinerja karyawan sebesar 33,4%, sedangkan sisanya (100%-33,4% = 66,6%) dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diikut sertakan dalam model regresi ini.

**Tabel.3** Hasil Uji Regresi Model Ketiga

Variabel	Coefficient Beta	Beta	t <sub>hitung</sub>	sig.
(Constant)	12,880		5,109	0,000
Konflik Peran Ganda (X)	-0,709	-	0,639	2,094
<i>Self efficacy</i> (M)	0,585	0,740	4,114	0,000
X*M	-0,006	-	0,004	1,714
R <sup>2</sup>	= 0,367			
Adjusted R <sup>2</sup>	= 0,333			
R <sup>2</sup>				

$$F_{hitung} = 10,821 \text{ (sig. } 0,000)$$

Sumber: Data yang telah diolah, 2020

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada uji t diperoleh nilai t hitung sebesar -1,714 dengan nilai sig. 0,092 yang artinya *self efficacy* tidak memoderasi pengaruh konflik peran ganda terhadap kinerja karyawan. Oleh karena itu, hipotesis H2 dari penelitian ini bahwa *self-efficacy* memoderasi hubungan antara konflik peran ganda dan kinerja karyawan ditolak. Hasil penelitian ini bertolak belakang dari hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan Glaser & Hecht (2013) mengusulkan bahwa individu yang rendah *self-efficacy* akan merasa semakin terancam karena konflik antara pekerjaan dan keluarga meningkat. Sehingga dengan alasan ini bahwa konflik lebih mengancam ketika individu kurang percaya diri pada kemampuan mereka untuk menghadapi situasi tersebut. Individu yang kurang percaya diri mungkin lebih cenderung khawatir tentang memiliki sumber daya yang memadai untuk menangani tuntutan peran dan lebih cenderung cemas tentang bagaimana orang lain akan memandang mereka jika mereka tidak bisa mengatasi situasi dan akan menyebabkan penurunan kinerja mereka. Seseorang yang memiliki *self-efficacy* tinggi akan mampu meredam konflik peran yang ada dalam organisasi tersebut baik yang terjadi antar individu itu sendiri atau antar kelompok. orang yang memiliki *self-efficacy* tinggi akan mampu menyelesaikan tugasnya secara maksimal dan lebih profesional. Tidak selarasnya penelitian ini dikarenakan adanya perbedaan objek penelitian dan adanya variabel lain yang dapat memperkuat hubungan konflik peran ganda dan kinerja karyawan sebagai variabel moderasi yaitu *emotional exhaustion* yang dilakukan oleh Karatepe (2013).

## PEMBAHASAN

Hasil dari penelitian ini mendukung penelitian yang sebelumnya dilakukan oleh Ashfaq, Mahmood, & Ahmad (2013) dan Netemeyer, Boles, & McMurrian (2005). Ini menunjukkan bahwa konflik peran ganda karyawan di tempat kerja bersifat destruktif dan menimbulkan penurunan kinerja bagi mereka. Oleh karena itu, hipotesis H1 pada penelitian ini yang menyatakan bahwa konflik peran ganda memiliki efek negatif pada kinerja pekerjaan didukung. Hasil dari penelitian ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Ashfaq, Mahmood, & Ahmad (2013), menunjukkan bahwa konflik peran ganda berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin tinggi konflik peran ganda yang dihadapi oleh pekerja wanita maka kinerjanya secara signifikan akan mengalami penurunan. Hal tersebut terjadi karena karyawati yang bekerja di perbankan mengalami kurang konsentrasi dalam bekerja karena memikirkan urusan pribadi yang berada

di luar pekerjaan atau peran pekerjaan mengganggu peran keluarga, lalu dengan adanya peran dimana karyawan di Perbankan harus memenuhi pekerjaan di kantor serta harus pula memenuhi pekerjaan di rumah membuat karyawan tersebut mengalami kesulitan dalam menanganinya sehingga berdampak pada merosotnya kinerja dari karyawan tersebut.

Kekhawatiran tentang apa yang akan terjadi dirumah, membuat pekerja wanita mengalami kesulitan bekerja dengan baik merupakan nilai tertinggi dari kuesioner yang disebar. Dimana karena hal tersebut, karyawan mengalami penurunan konsentrasi untuk bekerja dengan baik yang menyebabkan penurunan kinerja karyawan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa karyawan tidak bisa berkomitmen terhadap tanggung jawab pekerjaan mereka ketika dihadapkan dengan keadaan peran ganda dimana para pekerja wanita baik di tempat kerja maupun di keluarga. Hasil dari penelitian ini juga didukung oleh penelitian sebelumnya Netemeyer, Boles, & McMurrian (2005). Konflik keluarga karyawan akan memicu mereka menjadi tidak fokus dengan pekerjaan mereka dan akhirnya mempengaruhi kinerja mereka.

Penelitian mengenai konflik peran ganda terjadi karena tekanan pekerjaan dan keluarga. Konflik peran ganda terjadi apabila pegawai atau pekerawan wanita yang sudah menikah tidak dapat menjalankan peran antara keluarga dan pekerjaan atau mulai terjadi konflik untuk memilih bekerja atau keluarga yang dimana akan berdampak pada proses pelaksanaan pekerjaannya yang kurang produktif sehingga pegawai tidak dapat berfungsi atau bekerja secara maksimal. Berdasarkan penelitian ini ditemukan adanya pengaruh konflik peran ganda dengan kinerja pegawai pada pegawai atau pekerawan wanita di empat bank di kota Semarang pada tahun 2020, berdasarkan Tabel 1 dalam penelitian ini didapatkan bahwa responden yang mengalami konflik peran ganda dan juga mengalami penurunan dalam kinerja. Kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh faktor adanya konflik peran ganda. Wanita yang sudah menikah akan dihadapkan terjadinya konflik keluarga yang akan mengganggu urusan pekerjaan. Penurunan kinerja dapat terjadi karena konflik keluarga yang tinggi dan sedang yang mengakibatkan karyawan mengalami kesulitan menjalankan tugas pekerjaan.

Hal ini didukung dari hasil penelitian ini yang menunjukkan bahwa variabel konflik peran berpengaruh terhadap kinerja pegawai wanita yang bekerja di empat Bank di kota Semarang pada tahun 2020. Pekerja wanita perlu mendapatkan perhatian khusus karena memiliki tugas dan tanggung jawab besar di rumah sebagai ibu rumah tangga. Perusahaan yang mempekerjakan pekerja perempuan harus dapat memandang pekerja sebagai aset yang harus dilindungi. Oleh karena itu, pelaksanaan program keselamatan dan kesehatan kerja di

perusahaan perlu ditingkatkan karena juga merupakan investasi yang menguntungkan bagi perusahaan. Dimana ketika perusahaan bisa memberikan perhatian khusus kepada para pekerja wanitanya maka akan berdampak pada kinerja yang positif yang bisa diberikan kepada perusahaan.

## SIMPULAN

Penelitian ini mengusulkan dan menguji model penelitian yang menyelidiki apakah konflik peran ganda memiliki pengaruh negative terhadap kinerja karyawan dan *self-efficacy* bertindak sebagai variabel moderasi yang memperkuat hubungan antara konflik peran ganda dan kinerja karyawan. Hubungan ini dievaluasi melalui data yang dikumpulkan dari para pekerja wanita di perbankan yang telah menikah. Hasilnya menunjukkan bahwa hipotesis pertama diterima dimana adanya hubungan negatif antara konflik peran ganda dan kinerja karyawan. *Self efficacy* memiliki pengaruh secara langsung terhadap kinerja karyawan di Perbankan dan *Self efficacy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Perbankan. Namun dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa hipotesis dua ditolak dimana *self-efficacy* bukan merupakan pemoderasi dalam hubungan antara konflik peran ganda dengan kinerja karyawan di Perbankan.

Ketika karyawan dihadapkan dengan tuntutan pekerjaan yang berlebihan dan tidak dapat mengelola terjadinya dua arah konflik antara peran pekerjaan dan keluarga, para pekerja Wanita ini akan mengalami kelelahan emosional. Pekerja wanita tersebut pada gilirannya kurang tertanam dalam pekerjaan mereka dan menampilkan kinerja pekerjaan yang buruk. Kehadiran tuntutan pekerjaan seperti mengalami kelebihan pekerjaan yang seharusnya mereka dapatkan bisa meningkatkan ketegangan diri seperti kelelahan emosional yang pada gilirannya menyebabkan hasil kinerja karyawan yang negatif atau tidak diinginkan oleh perusahaan.

*Self efficacy* memiliki pengaruh secara langsung terhadap kinerja karyawan di Perbankan dan *Self efficacy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Perbankan. Namun dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa hipotesis dua ditolak dimana *self-efficacy* bukan merupakan pemoderasi dalam hubungan antara konflik peran ganda dengan kinerja karyawan di Perbankan.

Temuan empiris ini memberikan beberapa implikasi bisnis yang penting. Karena sampelnya adalah perempuan dengan peran ganda di industri perbankan, yang merupakan salah satu sektor utama perempuan pekerja yang terlibat, perhatian khusus untuk meredakan tekanan menjadi suatu keharusan. Bank sebagai organisasi yang terlibat dapat memberikan beberapa

dukungan kepada karyawannya, seperti pengaturan fasilitas penitipan anak/kelompok bermain bagi perempuan dengan anak usia dini, jadwal kerja yang fleksibel, dan lingkungan kerja yang mendukung. Di sisi lain, pemerintah dapat menawarkan dukungan penting kepada pekerja perempuan dengan mengatur cuti khusus bagi pekerja kawin untuk mengikuti kegiatan keluarga, seperti paternitas dan cuti sakit anak. Praktik perbankan sumber daya manusia harus lebih selektif dan proaktif dalam merancang penugasan kerja dan posisi antara perempuan lajang dan menikah. Pengaturan yang sesuai dengan mempertimbangkan status perkawinan dan keluarga akan mengurangi tekanan dan konflik antara pekerjaan dan keluarga bagi perempuan peran ganda.

Temuan empiris ini memberikan beberapa implikasi bisnis yang penting. Berdasarkan sampel dari penelitian ini adalah perempuan dengan peran ganda di industri perbankan, yang merupakan salah satu sektor utama perempuan pekerja yang terlibat, perhatian khusus untuk meredakan tekanan menjadi suatu keharusan. Bank sebagai organisasi yang terlibat dapat memberikan beberapa dukungan kepada karyawannya, seperti pengaturan fasilitas penitipan anak/kelompok bermain bagi perempuan dengan anak usia dini, jadwal kerja yang fleksibel, dan lingkungan kerja yang mendukung. Di sisi lain, pemerintah dapat menawarkan dukungan penting kepada pekerja perempuan dengan mengatur cuti khusus bagi pekerja kawin untuk mengikuti kegiatan keluarga, seperti paternitas dan cuti sakit anak. Praktik perbankan sumber daya manusia harus lebih selektif dan proaktif dalam merancang penugasan kerja dan posisi antara perempuan lajang dan menikah. Pengaturan yang sesuai dengan mempertimbangkan status perkawinan dan keluarga akan mengurangi tekanan dan konflik antara pekerjaan dan keluarga bagi perempuan peran ganda. Saran peneliti untuk penelitian selanjutnya antara lain sebaiknya dilakukan pada berbagai perusahaan atau instansi sejenis, hal ini bertujuan agar hasil penelitian dapat membandingkan kinerja para karyawannya. Peneliti selanjutnya sebaiknya menambahkan referensi data lain sebagai acuan dan jumlah responden yang lebih banyak atau setidaknya memenuhi target awal.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Ansari, S. (2011). Gender difference : Work and family conflicts and family-work conflicts. *Pakistan Business Review*.
- Ashfaq, S., Mahmood, Z., & Ahmad, M. (2013). Impact of Work-Life Conflict and Work Overload on Employee Performance in Banking Sector of Pakistan. *Middle-East Journal of Scientific Research*, 688-695.

- Bandura, A. (1986). *Social foundations of thought and action: A social cognitive theory*. New York: Prentice Hall.
- Bandura, A. (2006). Toward a psychology of human agency. *Perspectives on Psychological Science*, 1. 164–180.
- Boyar, S., Maertz, C. J., Pearson, A., & Keough, S. (2003). Work-Family Conflict: A Model of Linkages between Work and Family Domain Variables and Turnover Intentions. *Journal of Managerial Issues*, 175-190.
- Carter, W. R., Nesbit, P. L., Badham, R. J., Parker, S. K., & Sung, L. (2016). The effects of employee engagement and self-efficacy on job performance: a longitudinal field. *The International Journal of Human Resource*.
- Chen, G., Gully, S., & Eden, D. (2001). Validation of a new general self-efficacy scale. *Organizational Research Methods*, 62-83.
- Cohen, A., & Liani, E. (2009). Work-family conflict among female employees in Israeli Hospitals. *Personnel Review*, 124-141.
- Edwards, J., & Rothbard, N. (2000). Mechanism linking work and family: Clarifying Mechanism linking work and family: Clarifying. *Academy of Management Review*, 179-199.
- Fadzilah, A. (2006). Analisis Pengaruh Pemberdayaan Karyawan Dan Self of Efficacy Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Penjualan (Studi Kasus Pada Pt. Sinar Sosro Wilayah Pemasaran Semarang).
- Fahmi, I. (2011). *Manajemen Kinerja, Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta.
- Fredriksen, G., & Scharlach, A. (2001). *Families and work: New directions in the twenty-first century*. New York: Oxford University Press.
- Frone, M. R., & Cooper, M. L. (1992). Prevalence of Work-Family Conflict: Are Work and Family Boundries Asymmetrically Permeable? *Journal of Organizational Behavior*, 723-729.
- Frone, M., Russell, M., & Cooper, M. (1992). Antecedents and outcomes of work-family conflict: testing a model of the work-family interface. *Journal of Applied Psychology*, 65-78.
- Gibson, J. L. (2003). *Organizations: Behavior Structure Processes, Eighth Edition*. McGraw-Hill Companies Inc: Singapore.
- Glaser, W., & Hecht, T. D. (2013). Work-family conflicts,threat-appraisal, self-efficacy and emotional exhaustion. *Journal of Managerial Psychology*, 164-182.

- Grandey, A., & Cropanzano, R. (1999). The conservation of resources model applied to work-family conflict and strain. *Journal of Vocational Behavior*, 350-370.
- Grandey, A., Cordeiro, B., & Crouter, A. (2005). A longitudinal and multi-source test of the work-family conflict and job satisfaction relationship. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 305-323.
- Greenhaus, J. H. (1985). Sources of Conflict between Work and Family Roles. *Journal of The Academy of Management Review*, 76-88.
- Greenhaus, J. H., & Beutell, N. J. (1985). Sources of conflict between work and family roles. *Academy of Management Review*, 76-88.
- Judge, T. A., Jackson, C. L., Shaw, J. C., Scott, B. A., & Rich, B. L. (2007). Self-efficacy and work-related performance: The integral role of individual differences. *Journal of Applied Psychology*, 107–127.
- Karatepe, O. M. (2013). The effects of work overload and work-family conflict on job embeddedness and job performance. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 614-634.
- Konrad, A., & Mangel, R. (2000). The Impact of work-life programs on firm productivity. *Strategic Management Journal*, 1225-1237.
- Lazarus, R. (1993). From psychological stress to the emotions: a history of changing outlooks. *Annual Review of Psychology*, 1-21.
- Lee, C.-y., & Hong, K.-s. (2005). Work-Family Conflict and Its Relationship With Social Support: A Study at Private Educational Institutions in Kuching, Sarawak, Malaysia. *Educational Research Journal*.
- Luthans, F. (2004). *Organizational Behavior*, Tenth Edition. Jakarta: ANDI.
- Muallifah, M., & Astuty, I. (2016). Pengaruh Konflik Peran Terhadap Kinerja Dengan Self Efficacy Sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Manajemen Bisnis*.
- Netemeyer, R., Boles, J., & McMurrian, R. (2005). Development and Validation of Work-Family Conflict and Family-Work Conflict Scales. *Journal of Applied Psychology*, 400-410.
- Patel, C., Govender, V., Paruk, Z., & Ramgoon, S. (2006). Working Mothers: Family-Work Conflict, Job Performance and Family/Work Variables. *Journal of Industrial Psychology*, 39-45.
- Rivai, & Basri. (2005). *Performance Appraisal*, Cetakan pertama, Edisi pertama. Jakarta: PT.Raja Grafindo.

- Robbins, S. (2003). *Organizational Behavior, Indonesian Edition*. Jakarta: PT Index Group Gramedia.
- Suryanto, V. (2020, February). Nasional/Makroekonomi. Retrieved from Kontan.co.id: <https://nasional.kontan.co.id/news/bps-jumlah-penduduk-usia-kerja-di-indonesia-per-februari-2020-bertambah-292-juta>
- Tziner, A., Rabenu, E., Radomski, R., & Belkin, A. (2015). Work stress and turnover intentions among hospital physicians: The mediating role of burnout and work satisfaction. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 207-213.
- Umam. (2010). *Performance Appraisal, Second Edition, First Edition*. Jakarta: Salemba Empat.
- Williams, L., & Anderson, S. (1991). Job Satisfaction and Organizational Commitment as Predictors of Organizational Citizenship and In-Role Behaviors. *Journal of Management*, 601-617.