

**PENGARUH KONFLIK PERAN GANDA, BEBAN KERJA DAN
KELELAHAN KERJA TERHADAP KINERJA
(Studi pada Pegawai PT Phoenix Agung Pratama)**

Wahyu Tri Husodo
email: husodo71@gmail.com

Susi Widjajani, S.E., M.Si
Budiyanto, S.E., M.Sc

Universitas Muhammadiyah Purworejo

ABSTRAK

Sumberdaya manusia yang tangguh sangatlah dibutuhkan dalam suatu perusahaan ataupun organisasi karena era globalisasi ini telah menuntut persaingan yang semakin kompleks. Aspek penempatan karyawan dalam mengisi posisi yang tepat pada suatu perusahaan merupakan hal yang utama. Hal ini erat kaitannya dengan kinerja karyawan dalam memberikan hasil yang terbaik dalam perusahaan. Disamping itu, penempatan merupakan bagian dari proses pengadaan karyawan, dengan demikian hendaknya memperhatikan prinsip efisiensi yaitu kesesuaian antara keahlian yang dipersyaratkan oleh perusahaan yang bersangkutan dengan yang dimiliki karyawan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh konflik peran ganda, beban kerja, dan kelelahan kerja terhadap kinerja. Dengan teknik purposive sampling dan populasi pegawai PT Phoenix Agung Pratama sebanyak 163 orang (152 menikah, 11 belum menikah) dan sampel yang digunakan sebanyak 111 pegawai PT Agung Phoenix Pratama yang sudah menikah. Pengumpulan data pada penelitian ini dengan cara menyebarkan kuesioner. Kuesioner telah diujicobakan dan telah memenuhi syarat validitas dan reliabilitas. Analisis data menggunakan regresi berganda dan pengujian hipotesis. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa konflik peran ganda berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai PT Phoenix Agung Pratama, beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja PT Phoenix Agung Pratama, kelelahan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja PT Phoenix Agung Pratama.

Kata Kunci: konflik peran ganda, beban kerja, kelelahan kerja, dan kinerja

A. PENDAHULUAN

Pegawai sebagai sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam suatu perusahaan atau organisasi di samping faktor lain seperti modal (Hariandja, 2007:2). Oleh sebab itu, apabila suatu perusahaan ingin mencapai visi, misi, dan tujuan yang telah ditetapkan, maka perlu adanya pegawai yang memiliki kinerja yang tinggi. Menurut George dan Jones (2012:158), kinerja merupakan penilaian yang berkaitan dalam pencapaian tugas dan kewajiban yang

telah dilaksanakan oleh seorang pegawai. Menurut beberapa ahli, kinerja pegawai dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, diantaranya berupa konflik peran ganda (Locke, 2009:585), beban kerja (George dan Jones, 2012:255), dan kelelahan kerja (George dan Jones, 2012:249). Konflik peran ganda merupakan bentuk *interrole conflict*, peran yang dituntut dalam pekerjaan dan keluarga akan saling mempengaruhi (Frone dalam Hill dkk., 2004, yang dikutip oleh Soeharto, 2010:189). Konflik peran ganda terdiri dari dua bentuk yaitu pertentangan pekerjaan terhadap keluarga, dan pertentangan keluarga terhadap pekerjaan (Frone dkk., 1992:66,69). Dampak dari adanya konflik peran ganda adalah dapat mempengaruhi kinerja (Locke, 2009:585). Beban kerja merupakan suatu kondisi banyaknya tugas yang harus diselesaikan oleh seorang pegawai (George dan Jones, 2012:254). Pegawai yang memiliki beban kerja tinggi ditandai dengan adanya tuntutan pada pegawai untuk bekerja dengan sangat cepat dan keras, pekerjaan yang harus dilakukan melebihi batas standar dan kemampuan, sehingga menguras waktu pegawai yang bersangkutan. Menurut Maslach (1993:2) kelelahan kerja merupakan sindrom psikologis yang ditandai dengan kelelahan emosi, depersonalisasi, dan penurunan prestasi pribadi. Tempat penelitian ini difokuskan di PT Phoenix Agung Pratama karena adanya informasi yang diperoleh dari pihak PT Phoenix Agung Pratama sebagai perusahaan yang bergerak di bidang kayu lapis, bahwa terdapat beberapa pegawai yang menunjukkan penurunan kinerja, yang ditandai dengan menurunnya kualitas dan kuantitas pekerjaan yang tidak sesuai standar perusahaan, serta beberapa pegawai mulai menunjukkan pola kerja yang lambat, dalam arti waktu bekerja bertambah lama, tidak tepat waktunya seperti yang telah ditetapkan perusahaan. Kedua, adanya bentuk konflik peran yang berasal dari tekanan pekerjaan dan wewenang dalam keluarga yang saling bertentangan dan banyaknya beban kerja atau tugas yang harus dikerjakan oleh pegawai serta kelelahan kerja yaitu sindrom psikologis yang ditandai dengan kelelahan emosi, depersonalisasi, dan penurunan prestasi pribadi. Oleh sebab itu, menilai penting untuk dilakukan penelitian terkait dengan kinerja pada pegawai PT Phoenix Agung Pratama, dengan membatasi kajian pada faktor konflik peran ganda, beban kerja dan kelelahan kerja. Mengacu pada pemaparan yang telah diuraikan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini dengan judul **“Pengaruh Konflik Peran Ganda, Beban**

Kerja, dan Kelelahan Kerja terhadap Kinerja (Studi pada Pegawai PT Phoenix Agung Pratama)”.

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah, dan identifikasi masalah di atas maka dirumuskan masalah sebagai berikut,

1. Apakah konflik peran ganda berpengaruh negatif terhadap kinerja?
2. Apakah beban kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja?
3. Apakah kelelahan kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja?

C. KAJIAN TEORI

1. Kinerja

a. Pengertian Kinerja

Kinerja adalah prestasi kerja baik itu secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab pada periode tertentu (Mangkunegara, 2012:9). Kinerja merupakan pencapaian yang paling penting kaitannya dengan efektivitas suatu organisasi (Robbins dan Judge, 2013:26).

b. Indikator Kinerja

Menurut Mangkunegara (2012:35) kinerja dapat diukur dengan mempertimbangkan beberapa faktor sebagai berikut : 1)Kualitas yaitu mutu pekerjaan sebagai *output* yang dihasilkan, 2)Kuantitas yaitu mencakup jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan dalam kurun waktu yang ditentukan, 3)Ketepatan waktu, menyangkut tentang kesesuaian waktu yang telah direncanakan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan.

c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Tinggi rendahnya kinerja pada diri seseorang dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti konflik peran ganda (Locke, 2009:585), beban kerja (George dan Jones, 2012:255), dan kelelahan kerja (George dan Jones, 2012:249), motivasi (George, dan Jones, 2012:158), kemampuan dan keterampilan (Armstrong, 2009:141), kesempatan untuk berpartisipasi dan pengembangan diri (Armstrong, 2009:141), efikasi diri (George, dan Jones, 2012:142), gaji (George, dan Jones, 2012:226), kepribadian (Mullinz,

2010:133), penghargaan (Mullinz, 2010:186), kepuasan kerja (Mullinz, 2010:271), kepemimpinan (Mullinz, 2010:319).

2. Konflik Peran Ganda

a. Pengertian Konflik Peran Ganda

Frone dalam Hill dkk., (2004) yang dikutip oleh Soeharto (2010:189) menyatakan bahwa konflik peran ganda merupakan bentuk *interrole conflict*, peran yang dituntut dalam pekerjaan dan keluarga akan saling mempengaruhi. Menurut Kahn dkk., yang dikutip Greenhaus dan Beutell (1985:77) konflik peran ganda merupakan bentuk konflik peran yang berasal dari tekanan pekerjaan dan wewenang dalam keluarga yang saling bertentangan dalam beberapa hal.

b. Bentuk-bentuk Konflik Peran Ganda

Konflik peran ganda terdiri dari dua bentuk yaitu pertentangan pekerjaan terhadap keluarga, dan pertentangan keluarga terhadap pekerjaan (Frone dkk., 1992:66,69); 1).Pertentangan pekerjaan terhadap keluarga, merupakan tingkat pertentangan pekerjaan terhadap keluarga. Tugas dan kewajiban dalam pekerjaan dapat mengganggu tanggung jawab individu dalam keluarga, serta individu menghabiskan lebih banyak waktu untuk bekerja dibandingkan dengan meluangkan waktu bersama keluarga, 2).Pertentangan keluarga terhadap pekerjaan, merupakan tingkat pertentangan keluarga terhadap pekerjaan. Tugas dan kewajiban individu dalam keluarga mengganggu tanggung jawab pekerjaan, serta individu menghabiskan lebih banyak waktu bersama keluarga dibandingkan untuk melaksanakan aktivitas pekerjaan atau karir sehari-hari.

c. Indikator Konflik Peran Ganda

Indikator untuk mengukur *work-family conflict* menurut Frone dkk., (1992:66,69), yaitu: 1).Pertentangan pekerjaan terhadap keluarga a).Pekerjaan mengganggu kehidupan rumah tangga, b).Pekerjaan mengganggu interaksi dengan keluarga, c).Pekerjaan mengganggu aktivitas penting di keluarga; 2).Pertentangan keluarga terhadap pekerjaan, a).Tuntutan keluarga mengganggu pekerjaan, b).Permasalahan keluarga mengganggu pekerjaan, c).Keluarga mengganggu pekerjaan.

3. Beban Kerja

a. Pengertian Beban Kerja

Beban kerja merupakan suatu kondisi banyaknya tugas yang harus diselesaikan oleh seorang pegawai (George dan Jones, 2012:254). Apabila kondisi beban kerja tinggi maka hal tersebut dapat memberikan dampak negatif bagi kinerja pegawai (George dan Jones, 2012:255). Salah satu strategi *coping* untuk mengatasi beban kerja yaitu dengan membuat manajemen waktu, seperti membuat daftar pekerjaan yang harus diselesaikan setiap hari, membuat prioritas tugas sesuai tingkat kepentingan yang harus segera diselesaikan, membuat perkiraan waktu penyelesaian tugas pekerjaan (George dan Jones, 2012:261).

b. Faktor-Faktor Beban Kerja

Bentuk-bentuk aturan yang ada di suatu perusahaan dapat tertuang dalam struktur organisasi, deskripsi pekerjaan, tata tertib, peraturan karyawan dan sebagainya. Struktur organisasi menggambarkan posisi karyawan dalam perusahaan, seperti atasan-bawahan, aliran wewenang dan pertanggungjawaban, pelaporan pekerjaan, dan pelimpahan tugas. Deskripsi pekerjaan menerangkan dengan rinci lingkup pekerjaan yang harus dilakukan karyawan beserta tugas dan tanggung jawab. Sedangkan, tata tertib menekankan pada peraturan yang harus dipatuhi oleh setiap karyawan, yang biasanya berkaitan dengan hak dan kewajiban (Istijanto, 2005:190).

c. Indikator Beban Kerja

Indikator beban kerja mengacu pada Quantitative Workload Inventory menurut Spector dan Jex (1998:360), yaitu: 1).Pekerjaan menuntut bekerja dengan sangat cepat. 2).Pekerjaan menuntut bekerja dengan sangat keras. 3).Pekerjaan menguras waktu sehingga hanya tersisa sedikit waktu untuk mengerjakan hal lain. 4).Sering menyelesaikan banyak pekerjaan. 5).Sering melakukan banyak pekerjaan melebihi yang bisa ditangani.

4. Kelelahan Kerja

a. Pengertian Kelelahan Kerja

Kelelahan kerja merupakan salah satu dampak dari stres, yang muncul pada sisi *psychological consequences* (Maslach, 1993:7; Maslach dkk., 2001:399; George dan Jones, 2012:249). Istilah kelelahan kerja pertama kali dicetuskan oleh Freudenberger, untuk menggambarkan kondisi relawan di St. Mark's Free Clinic di New York's East Village, yang mengalami penurunan emosi, motivasi, dan komitmen (Maslach dkk., 2008:205). Peneliti lain yang memfokuskan kajian pada kelelahan kerja yaitu Christina Maslach, seorang Professor di bidang Psikologi dari Universitas California.

b. Faktor Kelelahan Kerja

Kelelahan kerja merupakan suatu keadaan yang dialami seseorang karena merasa sangat kelelahan, baik itu psikologis, emosi, maupun fisik, yang disebabkan oleh stres dalam bekerja (George dan Jones, 2012:249). Salah satu dampak dari kelelahan kerja yaitu dapat mempengaruhi kinerja seseorang. Kelelahan kerja terdiri dari tiga dimensi (Maslach, 1993:2); 1) *Emotional exhaustion* merupakan perasaan emosional pada diri individu karena merasa bekerja terlalu berat (*overextend*) dan merasa kewalahan (*overwhelmed*) dengan tuntutan orang lain. 2) *Depersonalization* merupakan sikap negatif (*negative*), tidak berperasaan (*callous*), atau tidak merespon (*excessively detached*) orang lain. 3) *Reduced personal accomplishment* merupakan perasaan kurang atau tidak mampu mencapai kompetensi (*competence*) dan keberhasilan (*successful*) dalam bekerja.

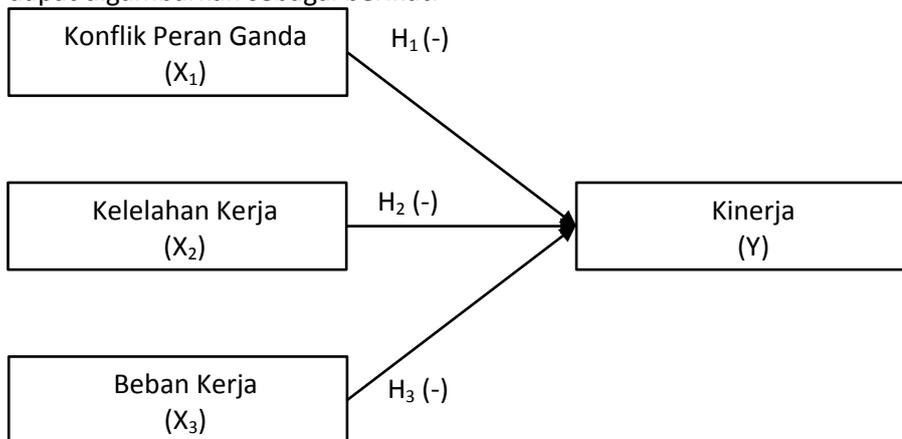
c. Indikator Kelelahan Kerja

Indikator kelelahan kerja mengacu pada *Maslach Burnout Inventory* menurut Maslach dan Jackson (1981:102), yaitu: 1).Pekerjaan telah menguras sisi emosional, 2).Lelah setelah jam kerja berakhir, 3).Letih ketika bangun di pagi hari, dan harus menghadapi pekerjaan yang sama pada hari tersebut, 4).Bekerja dengan orang lain sepanjang hari membuat tegang, 5).Stres oleh pekerjaan saat ini. 6).Frustrasi oleh pekerjaan saat ini, 7).Bekerja sangat keras untuk pekerjaan. 8).Bekerja bersama dengan orang lain memberi banyak tekanan, 9).Ingin meninggalkan pekerjaan saat ini.

10).Mudah memahami apa yang dirasakan oleh rekan-rekan kerja, 11).Bisa menangani masalah-masalah yang dihadapi oleh rekan kerja, 12).Dapat memberi pengaruh positif pada kehidupan orang lain melalui pekerjaan. 13).Sangat bersemangat dalam melaksanakan pekerjaan. 14).Mudah menciptakan suasana santai dengan rekan kerja. 15).Gembira setelah bekerja dengan rekan kerja. 16).Telah menyelesaikan banyak pekerjaan penting. 17).Dapat mengatasi masalah emosional dengan tenang. 18). Telah memperlakukan rekan kerja lain secara tidak manusiawi. 19).Menjadi lebih tidak berperasaan terhadap orang lain sejak melakukan pekerjaan. 20).Pekerjaan mengubah emosi menjadi lebih keras. 21).Tidak peduli dengan apapun yang terjadi pada rekan kerja. 22).Merasa disalahkan oleh rekan kerja atas masalah yang mereka hadapi.

D. KERANGKA PEMIKIRAN

Berdasarkan penjelasan tersebut, maka kerangka pemikiran pada penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1
Kerangka Pemikiran

Keterangan

→ : Pengaruh secara parsial variabel X terhadap variabel Y

E. HIPOTESIS

1. Pengaruh konflik peran ganda terhadap kinerja

Konflik peran ganda merupakan bentuk *interrole conflict*, peran yang dituntut dalam pekerjaan dan keluarga akan saling mempengaruhi (Frone dalam Hill dkk., 2004, yang dikutip oleh Soeharto, 2010:189). Konflik peran ganda

terdiri dari dua bentuk yaitu pertentangan pekerjaan terhadap keluarga, dan pertentangan keluarga terhadap pekerjaan (Frone dkk., 1992:66,69). Dampak dari adanya konflik peran ganda adalah dapat mempengaruhi kinerja (Locke, 2009:585). Apabila individu mengalami konflik peran ganda yang tinggi, maka hal tersebut dapat mengganggu kinerja. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Hasmin dkk., (2016), Widjajani (2008), serta Netemeyer dkk., (2005) yang membuktikan bahwa konflik peran ganda berpengaruh negatif terhadap kinerja. Berdasarkan penjelasan tersebut peneliti mengajukan hipotesis pertama, sebagai berikut; H_1 : konflik peran ganda berpengaruh negatif terhadap kinerja

2. Pengaruh beban kerja ganda terhadap kinerja

Beban kerja merupakan suatu kondisi banyaknya tugas yang harus diselesaikan oleh seorang pegawai (George dan Jones, 2012:254). Apabila kondisi beban kerja tinggi maka hal tersebut dapat memberikan dampak negatif bagi kinerja pegawai (George dan Jones, 2012:255). Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Hasmin dkk., (2016), Tancinco (2016), dan Shah dkk., (2011) yang membuktikan bahwa beban kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja. Berdasarkan penjelasan tersebut peneliti mengajukan hipotesis kedua, sebagai berikut; H_2 : beban kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja

3. Pengaruh kelelahan kerja terhadap kinerja

Kelelahan kerja merupakan sindrom psikologis yang ditandai dengan kelelahan emosi, depersonalisasi, dan penurunan prestasi pribadi (Maslach, 1993:2). Salah satu dampak dari kelelahan kerja yaitu dapat mempengaruhi kinerja seseorang. Apabila seseorang menilai kelelahan kerja sebagai sesuatu yang negatif, dan tidak dapat lepas dari kelelahan kerja, maka kinerja individu yang bersangkutan akan menurun (Maslach dkk., 2001:404; Maslach dkk., 2008:212; George dan Jones, 2012:249). Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Hasmin dkk., (2016), Manochehri dan Malekmohammadi (2015), serta Suharti dan Daulima (2013) yang membuktikan bahwa kelelahan kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja. Berdasarkan penjelasan tersebut peneliti mengajukan hipotesis ketiga, sebagai berikut; H_3 : kelelahan kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja.

F. METODE PENELITIAN

1. Definisi Operasional Variabel

a. Kinerja (Y)

Kinerja pada penelitian ini diartikan sebagai hasil kerja baik itu secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab pada periode tertentu (Mangkunegara, 2012:9). Indikator kinerja mengacu pada pendapat Mangkunegara (2012:35), yaitu: 1).Kualitas kerja, 2).Kuantitas hasil kerja 3).Ketepatan waktu.

b. Konflik peran ganda

Konflik peran ganda pada penelitian ini diartikan sebagai bentuk *interrole conflict*, peran yang dituntut dalam pekerjaan dan keluarga akan saling mempengaruhi (Frone dalam Hill dkk., 2004 yang dikutip oleh Soeharto, 2010:189). Indikator konflik peran ganda mengacu pada pendapat Frone dkk., (1992:66,69), yaitu: 1).Pertentangan pekerjaan terhadap keluarga; a).Pekerjaan mengganggu kehidupan rumah tangga, b).Pekerjaan mengganggu interaksi dengan keluarga, c).Pekerjaan mengganggu aktivitas penting di keluarga. 2).Pertentangan keluarga terhadap pekerjaan; a).Tuntutan keluarga mengganggu pekerjaan, b).Permasalahan keluarga mengganggu pekerjaan, c).Keluarga mengganggu pekerjaan.

c. Beban pekerjaan

Beban kerja pada penelitian ini diartikan sebagai suatu kondisi banyaknya tugas yang harus diselesaikan oleh seorang pegawai (George dan Jones, 2012:254). Indikator beban kerja mengacu pada *Quantitative Workload Inventory* menurut Spector dan Jex (1998:360), yaitu; 1).Pekerjaan menuntut bekerja dengan sangat cepat, 2).Pekerjaan menuntut bekerja dengan sangat keras, 3).Pekerjaan menguras waktu sehingga hanya tersisa sedikit waktu untuk mengerjakan hal lain, 4).Sering menyelesaikan banyak pekerjaan, 5).Sering melakukan banyak pekerjaan melebihi yang bisa ditangani.

d. Kelelahan kerja

Kelelahan kerja pada penelitian ini diartikan sebagai sindrom psikologis yang ditandai dengan kelelahan emosi, depersonalisasi, dan penurunan prestasi pribadi (Maslach, 1993:2). Indikator kelelahan kerja mengacu pada *Maslach Burnout Inventory* menurut Maslach dan Jackson (1981:102), yaitu: 1).Pekerjaan telah menguras sisi emosional, 2).Lelah setelah jam kerja berakhir, 3).Letih ketika bangun di pagi hari, dan harus menghadapi pekerjaan yang sama pada hari tersebut, 4).Bekerja dengan orang lain sepanjang hari membuat tegang, 5).Stres oleh pekerjaan saat ini, 6).Frustrasi oleh pekerjaan saat ini, 7).Bekerja sangat keras untuk pekerjaan, 8).Bekerja bersama dengan orang lain memberi banyak tekanan, 9).Ingin meninggalkan pekerjaan saat ini, 10).Mudah memahami apa yang dirasakan oleh rekan-rekan kerja, 11).Bisa menangani masalah-masalah yang dihadapi oleh rekan kerja, 12).Dapat memberi pengaruh positif pada kehidupan orang lain melalui pekerjaan, 13).Sangat bersemangat dalam melaksanakan pekerjaan, 14).Mudah menciptakan suasana santai dengan rekan kerja, 15).Gembira setelah bekerja dengan rekan kerja, 16).Telah menyelesaikan banyak pekerjaan penting, 17).Dapat mengatasi masalah emosional dengan tenang, 18).Telah memperlakukan rekan kerja lain secara tidak manusiawi, 19).Menjadi lebih tidak berperasaan terhadap orang lain sejak melakukan pekerjaan, 20).Pekerjaan mengubah emosi menjadi lebih keras, 21).Tidak peduli dengan apapun yang terjadi pada rekan kerja, 22).Merasa disalahkan oleh rekan kerja atas masalah yang mereka hadapi.

2. Pengujian Instrumen Penelitian

a. Uji validitas

Uji validitas yaitu suatu skala pengukuran apa yang seharusnya dilakukan dan mengukur apa yang seharusnya diukur (Kuncoro, 2013:172). Apabila nilai *Pearson Correlation* lebih dari 0,3 berarti item tersebut valid (Azwar, 2015:95). Hasil uji validitas diketahui bahwa semua butir variabel konflik peran ganda (X_1), beban kerja (X_2), kelelahan kerja (X_3), dan kinerja (Y) menunjukkan nilai *Pearson Correlation* lebih dari 0,3 sehingga

pernyataan dikatakan valid dan dapat digunakan dalam pengambilan data selanjutnya.

b. Uji reliabilitas

Reliabilitas yaitu pengukuran menunjukkan sejauh mana pengukuran tersebut tanpa bias (bebas kesalahan) (Kuncoro, 2013:181). Pengukuran reliabilitas menggunakan rumus *Alpha Cronbach's*, dimana satu kuesioner dianggap reliabel apabila nilai *cronbach's alpha* > 0,6 (Kuncoro, 2013:175). Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai koefisien reliabilitas variabel konflik peran ganda (X_1), beban kerja (X_2), kelelahan kerja (X_3), dan kinerja (Y) baik per butir maupun per variabel > 0,6. Oleh karena itu, kuesioner yang digunakan dalam uji coba ini reliabel atau dapat diandalkan dan akan digunakan dalam pengambilan data selanjutnya.

G. HASIL PENELITIAN

a. Analisis Data

Pada penelitian ini untuk menguji hipotesis menggunakan analisis regresi linier berganda. Analisis regresi linier berganda bertujuan untuk mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih, serta untuk menunjukkan arah hubungan antara variabel terikat dengan variabel bebas (Ghozali, 2011:96). Berdasarkan hasil analisis regresi diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 1 Hasil Analisis Regresi

Variabel	<i>Standardized Coefficients Beta</i>	<i>Sig.</i>	Keterangan
Konflik peran ganda (X_1)	- 0,187	0,042	Negatif dan Signifikan
Beban kerja (X_2)	- 0,235	0,019	Negatif dan Signifikan
Kelelahan kerja (X_3)	- 0,199	0,038	Negatif dan Signifikan

Sumber: Data Primer Diolah (2019)

Berdasarkan tabel tersebut diketahui nilai *standardized coefficients* konflik peran ganda (X_1) sebesar - 0,187 dengan nilai signifikansi sebesar 0,042, beban kerja (X_2) sebesar - 0,235 dengan nilai signifikansi sebesar 0,019, dan kelelahan kerja (X_3) sebesar - 0,199 dengan nilai signifikansi sebesar 0,038 sehingga diketahui persamaan regresi yaitu:

$$Y = -0,187 X_1 - 0,235 X_2 - 0,199 X_3$$

H. PEMBAHASAN

a. Pengaruh konflik peran ganda terhadap kinerja

Berdasarkan hasil analisis regresi diketahui nilai *standardized coefficients* konflik peran ganda terhadap kinerja sebesar $-0,187$ dengan nilai signifikansi sebesar $0,042$. Oleh sebab itu, dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama, yaitu konflik peran ganda berpengaruh negatif terhadap kinerja, dapat diterima. Diterimanya hipotesis pertama, yaitu konflik peran ganda berpengaruh negatif terhadap kinerja dapat dikarenakan responden merasa berkeja di PT Phoenix Agung Pratama terkadang dapat mengganggu kehidupan rumah tangganya. Responden sesekali merasakan pekerjaan di PT Phoenix Agung Pratama mulai mengganggu interaksinya dengan keluarga. Serta, adakalanya pekerjaan di PT Phoenix Agung Pratama mengganggu aktivitas penting di keluarga. Selain itu, responden merasakan bahwa tuntutan keluarga dapat mengganggu pekerjaannya di PT Phoenix Agung Pratama. Responden juga merasakan permasalahan keluarga mulai mengganggu rutinitas pekerjaannya di PT Phoenix Agung Pratama. Serta, responden menyadari bahwa permasalahan keluarga dapat mengganggu pekerjaannya di PT Phoenix Agung Pratama. Oleh sebab itu, dengan adanya penilaian konflik peran ganda yang tinggi tersebut, maka dapat menurunkan kinerja pada diri responden yang bersangkutan. Temuan di atas sesuai dengan pendapat Locke (2009:585), yang menyatakan bahwa konflik peran ganda dapat mempengaruhi kinerja.

b. Pengaruh beban kerja ganda terhadap kinerja

Berdasarkan hasil analisis regresi diketahui nilai *standardized coefficients* beban kerja terhadap kinerja sebesar $-0,235$ dengan nilai signifikansi sebesar $0,019$. Oleh sebab itu, dapat disimpulkan bahwa hipotesis kedua yaitu beban kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja, dapat diterima. Diterimanya hipotesis kedua, yaitu beban kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja dapat dikarenakan responden menilai pekerjaan di PT Phoenix Agung Pratama mengharuskannya untuk bekerja dengan sangat cepat dan sangat keras. Responden merasa pekerjaannya menguras waktu sehingga hanya tersisa

sedikit waktu untuk mengerjakan hal lain. Selain itu, responden merasa harus menyelesaikan banyak pekerjaan di PT Phoenix Agung Pratama. Serta, responden merasa harus melakukan banyak pekerjaan dari pada yang bisa ditangani dengan baik. Oleh sebab itu, dengan adanya penilaian beban kerja yang tinggi tersebut, maka dapat menurunkan kinerja pada diri responden yang bersangkutan. Temuan di atas sesuai dengan pendapat George dan Jones (2012:255) yang menyatakan bahwa kondisi beban kerja yang tinggi dapat memberikan dampak negatif bagi kinerja pegawai.

c. Pengaruh kelelahan kerja terhadap kinerja

Berdasarkan hasil analisis regresi diketahui nilai *standardized coefficients* kelelahan kerja terhadap kinerja sebesar $-0,199$ dengan nilai signifikansi sebesar $0,038$. Oleh sebab itu, dapat disimpulkan bahwa hipotesis ketiga, yaitu kelelahan kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja, dapat diterima. Diterimanya hipotesis ketiga, yaitu kelelahan kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja dapat dikarenakan responden merasa pekerjaan telah menguras sisi emosional. Responden merasa lelah setelah jam kerja berakhir. Responden juga merasa lelah ketika bangun di pagi hari, dan harus menghadapi pekerjaan yang sama pada hari lain. Selain itu, responden merasa bekerja dengan orang lain sepanjang hari benar-benar membuatnya tegang sehingga responden merasa frustrasi dengan pekerjaan dan merasa ingin keluar dari pekerjaan saat ini. Responden merasa bahwa dirinya terlalu keras dalam menjalankan pekerjaan. Responden juga merasa bekerja dengan orang lain secara langsung memberi tekanan bagi dirinya dan responden mulai jenuh dengan pekerjaan. Responden merasa sulit memahami apa yang dirasakan oleh karyawan lainnya sehingga responden kurang efektif dalam menangani masalah-masalah yang dihadapi oleh karyawan lainnya yang pada akhirnya responden merasa kurang yakin dapat membantu kehidupan karyawan lain. Responden merasa kurang bersemangat dalam melaksanakan pekerjaan yang menyebabkan sulit menciptakan suasana santai dengan karyawan lainnya, dan menjadi tidak gembira dalam bekerja. Responden merasa belum banyak menyelesaikan hal yang berguna dalam pekerjaan saat ini, dan belum dapat mengatasi masalah

emosional dengan tenang. Responden juga menilai dirinya memperlakukan karyawan lainnya secara tidak manusiawi, menjadi semakin tidak berperasaan, sehingga responden khawatir pekerjaan yang dilakukannya menimbulkan emosi dalam bekerja. Responden merasa tidak peduli dengan apapun yang terjadi pada karyawan lainnya, karena responden merasa disudutkan oleh karyawan lain. Salah satu dampak dari kelelahan kerja yaitu dapat mempengaruhi kinerja seseorang. Apabila seseorang menilai kelelahan kerja sebagai sesuatu yang negatif, dan tidak dapat lepas dari kelelahan kerja, maka kinerja individu yang bersangkutan akan menurun (Maslach dkk., 2001:404; Maslach dkk., 2008:212; George dan Jones, 2012:249). Selain itu, temuan ini sesuai dengan hasil penelitian Hasmin dkk., (2016), Manochehri dan Malekmohammadi (2015), serta Suharti dan Daulima (2013) yang membuktikan bahwa kelelahan kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja.

I. SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan, mengenai konflik peran ganda, beban kerja dan kelelahan kerja terhadap kinerja di PT Phoenix Agung Pratama dapat disimpulkan bahwa: 1. Konflik peran ganda berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai PT Phoenix Agung Pratama, 2. Beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja PT Phoenix Agung Pratama, 3. Kelelahan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja PT Phoenix Agung Pratama.

DAFTAR PUSTAKA

- Armstrong, M. 2009. *Armstrong's Handbook of Human Resource Management Practice*. London: Kogan Page.
- Azwar, S. 2015. *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Frone, M.R., Russel, M., dan Cooper, M.L. 1992. Antecedents and Outcomes of Work-Family Conflict: Testing a Model of the Work-Family Interface. *Journal of Applied Psychology*, 77(1): 65-78.
- George, J.M., dan Jones, G. 2012. *Understanding and Managing Organizational Behavior*. New Jersey: Pearson Education, Inc.

- Ghozali, I. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan IBM SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Greenhaus, J., dan Beutell, N.J. 1985. Sources of Conflict Between Work and Family Roles. *The Academy of Management Review*, 10(1): 76-88.
- Hariandja, M.T.E. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia; Pengadaan, Pengembangan, Pengkompensasian, dan Peningkatan Produktivitas Pegawai*. Jakarta: Grasindo.
- Hasmin., Hera., dan Rasyidin. 2016. Pengaruh Konflik Peran Ganda, Beban Kerja dan Kelelahan Kerja (Burnout) dengan Kinerja Perawat Wanita Di RSUD I Lagaligo Kabupaten Luwu Timur. *Jurnal Mirai Management*, 1(1): 119-135.
- Istijanto. 2005. *Riset Sumber Daya Manusia: Cara Praktis Mendeteksi Dimensi-Dimensi Kerja Karyawan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Kuncoro, M. 2013. *Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi: Bagaimana Meneliti dan Menulis Tesis?* Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Locke, E.A. 2009. *Handbook of Principles of Organizational Behavior*. United Kingdom: John Wiley & Sons, Ltd.
- Mangkunegara, A.P. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Manochehri, M.A., dan Malekmohammadi, M. 2015. The Relationship between Job Burnout and Job Performance in Employees of Sepah Bank, Gorgan, Iran.. *Journal of Applied Environmental and Biological Sciences*, 5(8): 166-170.
- Maslach, C. 1993. Burnout: A Multidimensional Perspective, In book: *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research*. Schaufeli, B., Maslach, C., Marek, T. (eds.). Washington: Taylor & Francis.
- Maslach, C., dan Jackson, S.E. 1981. The Measurement Of Experienced Burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2: 99-113.
- Maslach, C., Schaufeli, W.B., dan Leiter, M.P. 2001. Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, 52: 397-422.
- Maslach, C., Schaufeli, W.B., dan Leiter, M.P. 2008. Burnout: 35 Years of Research and Practice. *Career Development International*, 14(3): 204-220.
- Mullinz, L.J. 2010. *Management & Organisational Behaviour*. England: Pearson Education Limited.
- Netemeyer, R.G., Maxham III, J.G., dan Pullig, C. 2005. Conflicts in the Work–Family Interface: Links to Job Stress, Customer Service Employee Performance, and Customer Purchase Intent. *Journal of Marketing*, 69: 130-143.

- Robbins, S.P., dan Judge, T.A. 2013. *Organizational Behaviour*. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Shah, S.S.S., Jafri, A.R., Aziz, J., Ejaz, W., Ul-Haq, I., dan Raza, S.N. 2011. Workload and Performance of Employees. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research In Business*, 3(5): 256-267.
- Soeharto, T.N.E.D. 2010. Konflik Pekerjaan-Keluarga dengan Kepuasan Kerja: Metaanalisis. *Jurnal Psikologi*, 37 (1): 189-194.
- Spector, P.E., dan Jex, S.M. 1998. Development of Four Self-Report Measures of Job Stressors and Strain: Interpersonal Conflict at Work Scale, Organizational Constraints Scale, Quantitative Workload Inventory, and Physical Symptoms Inventory. *Journal of Occupational Health Psychology*, 3(4): 356-367.
- Suharti N., dan Daulima, N.H.C. 2013. Burnout dengan Kinerja Perawat di Rumah Sakit Metropolitan Medical Centre Jakarta. *Naskah Publikasi*. Depok: Program Studi Sarjana Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Keperawatan Universitas Indonesia.
- Tancinco, N.P. 2016. Status of Teachers' Workload and Performance in State Universities of Eastern Visayas: Implications to Educational Management. *IOSR Journal of Business and Management*, 18(6): 46-57.
- Widjajani, S. 2008. Pengaruh Konflik Pekerjaan-Keluarga pada Kepuasan Kerja, Kinerja, dan Komitmen Organisasional. *Abstract Tesis*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.