

KONFLIK PERAN DAN AMBIGUITAS PERAN SEBAGAI PREDIKTOR KINERJA KARYAWAN PADA BPR DI KABUPATEN GIANYAR

Putu Irma Yunita¹ Putu Rosa Wijayanti Astawa²

Universitas Pendidikan Nasional (UNDIKNAS) Denpasar

Email: (irmayunita@undiknas.ac.id atau putuirmayunita@gmail.com)

ABSTRACT

The purpose of this research is to examine the influence of role conflict which consists of work family conflict and family work conflict and role ambiguity on performance of BPR employee's in Gianyar Regency. This research also examined the moderating effect of gender on the relationship of work family conflict, family work conflict, and role ambiguity on employee performance. Data collection techniques in this study used a questionnaire that had been tested for validity and reliability first. The population in this study were 5 BPR of 25 BPR on Gianyar Regency. The method of determining the sample uses the criteria of married employees, so that the sample in this study was 110 women and 70 men. The WrapPLS version

6.0 analysis method is used to test the proposed hypothesis. The results showed that work family conflict, family work conflict, and role ambiguity had a negative and significant influence on employee performance. However, gender does not have a moderating effect on the relationship between work family conflict, family work conflict, and role ambiguity on employee performance.

Keywords: *Work-family conflict, Family-work conflict, role ambiguity, gender, employee performance*

I. PENDAHULUAN

Manusia merupakan makhluk social yang memiliki berbagai peran di dalam kehidupannya, baik perannya sebagai karyawan di perusahaan, maupun perannya sebagai anggota keluarga di rumah. Dalam menjalani peran tersebut sering terjadi konflik, karena keterbatasan sumber daya (waktu, pikiran, dan tenaga) yang dimiliki. Hal tersebut menjadi tantangan yang berat, baik bagi perusahaan, maupun bagi karyawan yang menjalani (Kossek & Lambert 2005). Berdasarkan penelitian yang dilakukan Frone (2003) serta Foley, Goe dan Liu (2005), arah konflik yang terjadi datangnya bisa dari keluarga, maupun dari pekerjaan. Dalam penelitian ini akan dibahas lebih mendalam konflik peran yang arahnya datang dari pekerjaan, dimana ketika tingginya tuntutan di ranah pekerjaan dapat menyebabkan pemenuhan peran di ranah keluarga menjadi terganggu (Boyar, et al. 2003). Selanjutnya akan dibahas pula konflik yang arahnya datang dari keluarga, dimana tuntutan keluarga yang tinggi dapat mengganggu pemenuhan peran seseorang di ranah pekerjaan. Selain itu akan dipelajari pula pengaruh konflik peran terhadap kinerja karyawan pada perusahaan. Fenomena konflik peran, sering dialami oleh kaum perempuan (Karatepe and Sokmen 2006; Karatepe and Kilic, 2007). Namun demikian tidak berarti kaum laki-laki tidak merasakan konflik peran antar pekerjaan dan keluarga. Berdasarkan teori kesetaraan gender, baik laki-laki maupun perempuan melakukan tugas yang sama, baik di

ranah keluarga maupun pekerjaan (Granday, Cordeiro and Crouter 2005; Shreffler, Pirretti and Drago 2010). Hal tersebut mengindikasikan setaranya beban yang ditanggung, sehingga konflik peran pun sama-sama dirasakan. Konflik peran yang dirasakan baik oleh laki-laki maupun perempuan dapat menimbulkan perilaku negatif, seperti menurunnya motivasi kerja, serta penurunan kinerja (Warokka and Febrilia 2015; Riana, et al. 2018).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Dalal, et al. (2009) fluktuasi kinerja karyawan, disebabkan oleh faktor individu. Kondisi psikologis karyawan yang tidak stabil akibat kelelahan fisik dan mental yang dialami karena harus membagi energy dan pikirannya dalam memenuhi perannya di ranah keluarga, namun disisi lain juga harus memenuhi perannya di ranah pekerjaan, menjadi salah satu pemicu penurunan kinerja karyawan (Dess & Shaw 2001; Wang, et al. 2010).

Para peneliti menemukan bahwa konflik peran ini terjadi di berbagai industry, seperti industry perhotelan (Carlson and Kacmar 2000; Karatepe and Baddar, 2006), rumah sakit (Anafarta 2011); Cortese, Colombo and Ghislier 2010), dan bahkan pada kantor pemerintahan (Calvo-Salguero, Carrasco-Gonzalez and Maria 2010). Hal ini menunjukkan bahwa konflik peran terjadi di berbagai jenis pekerjaan, baik pekerjaan di bidang swasta maupun negeri dan pekerjaan formal maupun tidak formal. Untuk itu pemahaman

mengenai konflik peran yang terjadi menjadi isu yang sangat penting bagi perusahaan dan akademisi dalam pengembangan sumber daya manusia, serta penyusunan rencana strategis kedepannya, terkait sumberdaya manusia. Banyak penelitian telah melakukan eksplorasi mengenai pengaruh antara konflik peran pekerjaan-keluarga terhadap kinerja karyawan. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Nart and Batur (2013), Warokka and Febrilia (2015) yang menunjukkan pengaruh yang tidak ada pengaruh yang signifikan antara konflik peran terhadap kinerja karyawan. Di sisi lain penelitian yang dilakukan oleh Roboth (2015), serta Jackson and Arianto (2017) menunjukkan bahwa konflik peran berpengaruh negative dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Gap antara hasil penelitian tersebut akan dikaji lebih mendalam dalam penelitian ini dengan menambahkan unsure gender dan ambiguitas peran didalamnya.

II. KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Konflik peran merupakan suatu bentuk konflik

yang terjadi ketika seseorang memainkan dua peran atau lebih secara bersamaan (Greenhaus and Beutell 1985). Dimana peran satu dapat mengganggu peran lainnya di ranah yang berbeda. Konflik antara pekerjaan dan keluarga merupakan salah satu bentuk dari konflik peran. Konsep ini merupakan dasar dari teori konflik dimana kelangkaan sumber daya yang dimiliki seseorang yaitu waktu, tenaga fisik dan mental, akan menyebabkan sulitnya pemenuhan peran di ranah lainnya secara bersamaan (Edwards and Rothbard 2000; Goode, 1960).

Tuntutan pekerjaan yang dirasakan karyawan yang mengganggu pemenuhan perannya di ranah keluarga, memicu menurunnya hubungan dengan anggota keluarga. Hal ini secara tidak langsung menimbulkan persaan bersalah kepada keluarga, sehingga berdampak pada menurunnya konsentrasi dalam melaksanakan pekerjaan di kantor. Berdasarkan penelitian yang dilaksanakan oleh Kusumawardani, Suprayitno and Utami (2014) menunjukkan bahwa konflik yang berasal dari pekerjaan (WFC) berpengaruh negative dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan hal tersebut dapat ditarik suatu hipotesis sebagai berikut:

H1 : *Work family conflict* (WFC) berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan

Konflik yang berasal dari pekerjaan (FWC) terjadi ketika karyawan memainkan peran dengan tuntutan yang sangat tinggi di ranah keluarga sehingga menyebabkan sulitnya pemenuhan peran di pekerjaan (Greenhaus and Beutell, 2006). Saat konflik ini terjadi, karyawan akan kehabisan waktu dan energinya dalam memenuhi dan menjalankan perannya di ranah pekerjaan. Hal tersebut akan sangat berdampak pada penurunan kinerjanya. Pendapat ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh (Jackson and Arianto 2017), dimana FWC berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan hal tersebut disusun hipotesis sebagai berikut:

H2 : *Family Work Conflict* (FWC) berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan

Ambiguitas peran dapat muncul jika karyawan merasakan bahwa kurangnya informasi yang jelas mengenai arahan, tujuan maupun tugas-tugas atas peran yang dilaksanakannya. Karyawan yang bekerja dengan ketidakjelasan ini akan bekerja dengan rasa cemas, takut, tegang, dan tidak terarah. Jika masalah ini dibiarkan begitu saja maka akan berdampak pada kinerja karyawan. Semakin tinggi ambiguitas peran yang dialami karyawan, maka semakin rendah kinerja karyawan. Semakin rendah ambiguitas peran yang dialami karyawan maka kinerja karyawan akan meningkat. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Nur, Hidayati and Maria (2016) menyebutkan bahwa ambiguitas peran berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan pernyataan tersebut dapat disusun hipotesis yaitu:

H3 : Ambiguitas peran berpengaruh negative terhadap kinerja karyawan

Konflik peran yang dirasakan oleh pekerja laki-laki dan perempuan berasal dari arah yang berbeda. Karyawan laki-laki biasanya merasakan WFC yang lebih tinggi daripada karyawan perempuan, karena karyawan laki-laki lebih mengutamakan pekerjaan dibandingkan dengan keluarga. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Salguero, Gonzalez and Lecea (2010) menyebutkan bahwa gender memiliki efek moderasi pada hubungan antara WFC dan kepuasan kerja. Seperti yang diketahui, wanita terungkap memiliki tingkat kepuasan kerja yang

lebih rendah daripada pria. Penelitian lain yang dilakukan oleh Abdurrahman, Fadilah dan Suarsih (2010) menunjukkan bahwa jenis kelamin responden memiliki efek moderasi terhadap hubungan tuntutan keluarga, pekerjaan, serta pengaruhnya terhadap konflik pekerjaan-keluarga (WFC) dan konflik keluarga-pekerjaan (FWC). Berdasarkan pernyataan diatas, maka dapat disusun hipotesis sebagai berikut:

H4 : Gender memoderasi pengaruh *work family conflict* (WFC) terhadap kinerja karyawan.

H5 : Gender memoderasi pengaruh *family work conflict* (FWC) terhadap kinerja karyawan.

Ambiguitas peran yang dialami pada karyawan laki-laki dan perempuan tentunya berbeda. Ambiguitas peran dapat muncul jika karyawan baik laki-laki maupun perempuan memiliki informasi yang kurang jelas mengenai peranan mereka dalam melaksanakan tugas atau tanggungjawabnya. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Boles, Wood dan Johnson (2003) menyebutkan bahwa gender karyawan pramuniaga memoderasi hubungan ambiguitas peran pada berbagai aspek kepuasan kerja. Adanya perbedaan yang signifikan antara laki-laki dan perempuan dalam hubungan ambiguitas peran terhadap aspek-aspek kepuasan kerja. Berdasarkan pernyataan tersebut maka dapat disusun hipotesis sebagai berikut:

H6 : Gender memoderasi pengaruh ambiguitas peran terhadap kinerja karyawan.

III. METODE PENELITIAN

Responden dalam penelitian ini adalah karyawan bank perkreditan rakyat (BPR) di kabupaten Gianyar-Bali. Pemilihan responden dengan kriteria tersebut adalah karena Bank merupakan salah satu tempat kerja yang memiliki tuntutan waktu dan beban kerja yang sangat tinggi, sehingga di lokasi tersebut karyawannya diduga memiliki tuntutan peran yang tinggi di ranah pekerjaan. Selanjutnya pemilihan Kabupaten Gianyar sebagai lokasi penelitian karena, daerah ini memiliki tuntutan adat yang sangat tinggi sehingga fenomena konflik yang berasal dari ranah keluarga sangat dirasakan di daerah tersebut. Teknik penentuan sampel dalam penelitian ini adalah purposive sampling dengan judgement

karyawan yang telah bekerja selama minimal 2 tahun, telah menikah dan memiliki anak.

Data diperoleh dengan metode survey melalui instrument kuisioner. Pendistribusian kuisioner dilakukan sendiri oleh peneliti ke 25 BPR yang ada di Kabupaten Gianyar, dengan 200 orang karyawan sebagai sampelnya. Dari 200 kuisioner yang disebar sebanyak 180 kuisioner yang kembali dan dapat diolah dengan bantuan program WrapPLS perso6.0.

Hampir seluruh variable dalam penelitian ini diukur dengan skala likert (1 = sangat tidak setuju, 5 = sangat setuju), dan hanya gender yang tidak. Seluruh indikator dalam penelitian ini adalah valid, terbukti dari nilai rhitung masing-masing indikator diatas 0.30, serta kuisioner penelitian ini reliable, dilihat dari nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari 0.6 hal tersebut menunjukkan kuisioner penelitian layak digunakan.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Statistik Deskriptif Karakteristik Responden

Table 1 menyajikan statistic deskripsi karakteristik responden yang terdiri dari jenis kelamin, umur, pendidikan, dan masa kerja. Berdasarkan table tersebut diketahui bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini adalah perempuan yaitu sebesar 61.1% dan sisanya adalah laki-laki yaitu sebanyak 38.9%. Selanjutnya, rata-rata responden dalam penelitian ini berada dalam masa produktif, yaitu berkisar antara 25-35 tahun yaitu sebanyak 95 orang. Berdasarkan tingkat pendidikan, mayoritas responden berpendidikan Sarjana strata satu, dengan mayoritas masa kerja adalah 6-10 tahun.

4.2. Deskripsi Variabel Penelitian

Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh statistic deskriptif sebagai berikut. Menunjukkan bahwa responden mengalami *work family conflict* yang tinggi sebesar 4.0373, demikian pula dengan *family work conflict* dengan nilai mean sebesar 4.2651 yang menunjukkan nilai yang tinggi. Mean ambiguitas peran dan kinerja karyawan bernilai masing-masing 4.2300 dan 3.7789 yang juga tergolong tinggi. Nilai-nilai tersebut menunjukkan bahwa responden mayoritas menjawab setuju dari setiap item pertanyaan dikuisisioner.

Tabel 1. Tabel Statistik Deskriptif Karakteristik Responden

No	Demografi Responden		Total N = 180	
			Jumlah	Persen
1	Jenis Kelamin	a. Laki-laki	70	38,9
		b. Perempuan	110	61,1
2	Umur	a. < 25 Tahun	-	-
		b. 25 – 35 Tahun	95	52,8
		c. 36 – 45 Tahun	81	45
		d. > 45 Tahun	4	2,2
3	Pendidikan	a. SMA	26	14,4
		b. Diploma (D3)	-	-
		c. S1	154	85,6
		d. S2	-	-
4	Masa Kerja	a. < 1 Tahun	4	2,2
		b. 1 – 5 Tahun	34	18,9
		c. 6 – 10 Tahun	124	68,9
		d. > 10 Tahun	18	10

Sumber: Data Diolah (2019)

Tabel 2. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian Descriptive Statistics

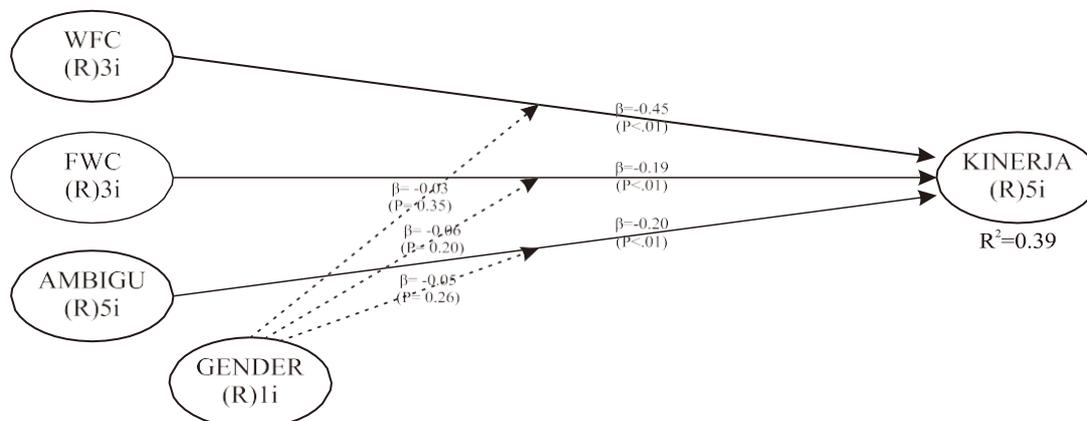
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
WFC	180	3.00	5.00	4.0373	.45461
FWC	180	2.00	5.00	4.2651	.50154
AP	180	3.00	5.00	4.2300	.45168
KK	180	2.00	4.20	3.7789	.45612
Valid N (listwise)	180				

Sumber: Data Diolah (2019)

4.3. Hasil Analisis Wrap PLS

Untuk mengevaluasi hubungan struktural antar variabel laten, harus dilakukan pengujian hipotesis terhadap koefisien jalur antara variabel dengan membandingkan angka *p-value*. Besarnya *p-value* diperoleh dari output pada *WrapPLS 6.0*.

Pengujian hipotesis ini juga dimaksudkan untuk membuktikan kebenaran dugaan penelitian yang terdiri dari 6 hipotesis. Berikut gambar model struktural penelitian beserta hasil yang telah diperoleh berdasarkan pengolahan data dengan menggunakan program *Wrap PLS 6.0*:



Sumber: Hasil output *WrapPLS 6.0* (2019)

Gambar 1 Model Penelitian dan Hasil

Berdasarkan gambar 1 maka dapat dilihat pengujian hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut:

- a) H1 : *Work family conflict (WFC)* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil pengujian menunjukkan bahwa koefisien *direct effect work family conflict* terhadap kinerja karyawan memiliki nilai $\beta = -0,45$ dengan *p-value* $< 0,01$ yang berarti signifikan. Dapat disimpulkan bahwa *work family conflict* memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Maka H1 diterima dan terbukti kebenarannya.
- b) H2 : *Family Work Conflict (FWC)* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil pengujian menunjukkan bahwa koefisien *direct effect family work conflict (FWC)* terhadap kinerja karyawan memiliki nilai $\beta = -0,19$ dengan *p-value* $< 0,01$ yang berarti signifikan. Dapat disimpulkan bahwa *family work conflict* memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Maka H2 diterima dan terbukti kebenarannya.
- c) H3 : Ambiguitas peran berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil pengujian menunjukkan bahwa koefisien *direct effect* ambiguitas peran terhadap kinerja karyawan memiliki nilai $\beta = -0,20$ dengan *p-value* $< 0,01$ yang berarti signifikan. Dapat disimpulkan bahwa ambiguitas peran memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Maka H3 diterima dan terbukti kebenarannya.
- d) H4 : Gender memoderasi pengaruh *work family conflict* terhadap kinerja karyawan. Hasil pengujian menunjukkan bahwa koefisien *moderating effect* gender pada pengaruh *work family conflict* terhadap kinerja karyawan memiliki nilai $\beta = -0,03$ dengan *p-value* $> 0,05$ yaitu 0,35 yang berarti tidak

signifikan. Dapat disimpulkan bahwa gender tidak memoderasi pengaruh *work family conflict* terhadap kinerja karyawan. Maka H4 ditolak dan tidak terbukti kebenarannya.

- e) H5 : Gender memoderasi pengaruh *work family conflict* terhadap kinerja karyawan.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa koefisien *moderating effect* gender pada pengaruh *family work conflict* terhadap kinerja karyawan memiliki nilai $\beta = 0,06$ dengan *p-value* $> 0,05$ yaitu 0,20 yang berarti tidak signifikan. Dapat disimpulkan bahwa gender tidak memoderasi pengaruh *family work conflict* terhadap kinerja karyawan. Maka H5 ditolak dan tidak terbukti kebenarannya.

- f) H6 : Gender memoderasi pengaruh ambiguitas peran terhadap kinerja karyawan.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa koefisien *moderating effect* gender pada pengaruh ambiguitas peran terhadap kinerja karyawan

memiliki nilai $\beta = -0,05$ dengan *p-value* $> 0,05$ yaitu 0,26 yang berarti tidak signifikan. Dapat disimpulkan bahwa gender tidak memoderasi pengaruh ambiguitas peran terhadap kinerja karyawan. Maka H6 ditolak dan tidak terbukti kebenarannya.

1. *Latent Variable Coefficients*

Dalam *latent variable coefficients* terdapat nilai *R-square* yang menunjukkan presentase variasi konstruk endogen dapat dijelaskan oleh konstruk eksogen, nilai *composite reliability and cronbach's alpha* untuk melihat reliabilitas, nilai *AVE* dipergunakan untuk melihat validitas konvergen, nilai *VIF* untuk menunjukkan ada atau tidaknya masalah kolinearitas vertikal, literal dan *common method bias*.

Tabel 3
Latent Variable Coefficients

	WFC	FWC	AMBIGU	GENDER	KINERJA	GENDER*WFC	GENDER*FWC	GENDER*AMBIGU
R-squared					0.394			
Adj. R-squared					0.373			
Composite reliab.	0.836	0.924	0.993	1.000	0.882	0.834	0.915	0.992
Cronbach's alpha	0.704	0.875	0.991	1.000	0.831	0.700	0.859	0.990
Avg. var. extrac.	0.630	0.803	0.964	1.000	0.599	0.627	0.784	0.963
Full collin. VIF	1.418	1.194	1.968	1.448	1.403	1.081	1.116	1.647
Q-squared					0.387			
Min	-2.255	-4.081	-2.723	-0.796	-4.129	-2.801	-3.272	-3.695
Max	2.237	1.485	1.705	1.250	0.841	2.852	3.180	1.666
Median	-0.009	-0.370	-0.509	-0.796	0.568	0.042	0.025	-0.029
Mode	-0.009	-0.370	-0.509	-0.796	0.841	0.042	0.025	-0.029
Skewness	0.182	-0.706	0.724	0.456	-1.217	0.164	0.196	-0.142
Exc. kurtosis	-0.144	1.061	-0.067	-1.792	0.881	0.261	0.151	1.058
Unimodal-RS	Yes	Yes	Yes	No	Yes	Yes	Yes	Yes
Unimodal-KMV	Yes	Yes	Yes	No	Yes	Yes	Yes	Yes
Normal-JB	Yes	No	No	No	No	Yes	Yes	No
Normal-RJB	No	No	No	No	No	No	Yes	No
Histogram	View	View	View	View	View	View	View	View

Sumber: Hasil output WrapPLS 6.0 (2019)

Pada tabel 3 *Latent Variable Coefficients* menunjukkan:

- R-squared* sebesar 0,394 yang berarti varian kinerja karyawan dapat dijelaskan sebesar 39,4% oleh variabel *work family conflict*, *family work conflict*, ambiguitas peran dan moderasi gender.
- Composite reliab* dan *Cronbach's alpha* berada diatas 0,70 yang berarti reliabilitas instrument baik.
- Average Variance Extracted (AVE)* berada diatas 0,50 yang berarti *valid convergen*.
- Q-squared* sebesar 0,387 > 0 yang berarti validitas prediktif yang baik.
- Full Collinearity VIF* berada dibawah 3,3 yang menunjukkan bahwa *work family conflict*, *family work conflict*, ambiguitas peran, interaksi gender, dan kinerja terbebas dari masalah kolineritas vertikal, literal, dan *common method bias*.

4.4. PEMBAHASAN

4.4.1. Pengaruh *Work Family Conflict* terhadap Kinerja Karyawan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *work family conflict* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Artinya semakin tinggi *work family conflict* yang dirasakan oleh karyawan BPR maka dapat mengakibatkan rendahnya kinerja karyawan. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian dari Kusumawardhani *et al.* (2014) bahwa terdapat pengaruh negatif dan signifikan *work family conflict* terhadap kinerja karyawan PT. Air Mancur Wonogiri. Hal ini dikarenakan tuntutan

pekerjaan atau beban kerja di BPR yang padat yang mengharuskan karyawan menyelesaikannya tepat waktu maka karyawan harus bekerja secara ekstra dan lembur, sehingga tanggung jawab karyawan kepada keluarga baik sebagai suami, istri atau kepala keluarga dan orang tua terganggu. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Afrilia dan Utami (2018) yang menunjukkan bahwa *work family conflict* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Jika dilihat dari rata-rata jawaban responden variabel *work family conflict*, nilai rata-rata tertinggi sebesar 4,09 terdapat pada pernyataan "pekerjaan yang padat membuat saya tidak dapat menghubungi keluarga saya." dan "kebiasaan mematuhi prosedur saat bekerja tidak dapat menunjang dalam menyelesaikan pekerjaan di rumah". Sedangkan nilai rata-rata jawaban responden variabel kinerja terendah sebesar 3,69 terdapat pada pernyataan yang menyangkut mengenai kuantitas pekerjaan serta pengetahuan dan keterampilan karyawan. Ini menunjukkan bahwa karyawan BPR merasakan sulitnya untuk menghubungi keluarganya dirumah mengingat akan beban kerja di BPR sangatlah padat dan kebiasaan karyawan untuk menyelesaikan pekerjaan di bank tidak efektif diterapkan untuk menyelesaikan pekerjaan dirumah, maka dapat menurunkan kuantitas pekerjaan karyawan dan dapat menurunkan pengetahuan dan keterampilan karyawan. Berdasarkan statistik deskriptif bahwa rata-rata *work family conflict* termasuk kriteria tinggi yang menunjukkan bahwa karyawan BPR

merasakan *work family conflict* yang tinggi. Hal ini tentu dirasakan oleh karyawan BPR mengingat bahwa pekerjaan di bank sangatlah terikat, terlebih lagi di Bali yang kental dengan adat menyame braye seperti nguopin, matelubulanan, ngaben, dan lain-lain. Jadi karyawan menjadi bingung peran yang mana harus dijalankan terlebih dahulu. Jika dilihat dari usia responden didominasi oleh usia 25-35 tahun dan usia 36-45 tahun walaupun perbedaannya hanya 7,8% tetapi kemungkinan besar karyawan dengan usia tersebut baru menikah dan sudah memiliki anak yang masih perlu diperhatikan. Sehingga dapat dikatakan karyawan cenderung belum mapan mengelola emosi dan konflik akibat tanggung jawab mereka yang semakin besar. Hal ini berarti *work family conflict* memiliki kaitan erat dengan kinerja karyawan.

442 Pengaruh *Family Work Conflict* terhadap Kinerja Karyawan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *family work conflict* berpengaruh secara negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Jackson dan Arianto (2017) yang menunjukkan bahwa *family work conflict* memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Sinta Pertiwi. *Family work conflict* timbul karena permasalahan atau konflik di keluarga mengganggu karyawan di pekerjaan. Jika karyawan merasakan *family work conflict* yang tinggi, maka dapat menurunkan kinerjanya dan berdampak pada tingkat ingin keluar dari perusahaan. Hasil penelitian ini menggambarkan bahwa karyawan BPR tidak mampu mengelola konflik di keluarga mereka sehingga menyebabkan menurunnya kinerjanya di perusahaan.

Jika dilihat dari rata-rata jawaban responden variabel *family work conflict*, nilai rata-rata tertinggi sebesar 4,32 terdapat pada pernyataan "terkadang keluarga atau suami/istri saya menghubungi saat pekerjaan saya padat atau menumpuk." Sedangkan nilai rata-rata jawaban responden variabel kinerja terendah sebesar 3,69 terdapat pada pernyataan yang menyangkut mengenai kuantitas pekerjaan serta pengetahuan dan keterampilan karyawan. Ini menunjukkan bahwa karyawan BPR merasakan keluarganya mengganggu seperti menghubungi saat sedang memiliki pekerjaan yang padat atau menumpuk maka karyawan jadi sulit berkonsentrasi dalam bekerja sehingga dapat menurunkan kuantitas pekerjaan karyawan dan dapat menurunkan pengetahuan dan keterampilan karyawan. Berdasarkan statistik deskriptif bahwa rata-rata

family work conflict termasuk kriteria sangat tinggi yang menunjukkan bahwa karyawan BPR merasakan *family work conflict* yang sangat tinggi. Hal ini tentu dirasakan oleh karyawan BPR mengingat bahwa pekerjaan di bank sangatlah terikat, terlebih lagi di Bali yang kental dengan adat menyame braye seperti nguopin, matelubulanan, ngaben, dan lain-lain. Jadi karyawan cenderung merasakan serba salah dan bimbang saat bekerja. Jika dilihat dari usia responden didominasi oleh usia 25-35 tahun dan usia 36-45 tahun walaupun perbedaannya hanya 7,8% tetapi kemungkinan besar karyawan dengan usia tersebut baru menikah dan sudah memiliki anak yang masih perlu diperhatikan. Sehingga dapat dikatakan karyawan cenderung belum mapan mengelola emosi dan konflik akibat tanggung jawab mereka yang semakin besar. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Warokka dan Febrilia (2015) yang menunjukkan bahwa *family work conflict* yang dirasakan oleh karyawan di empat bank di Indonesia berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja yang memicu mereka tidak fokus akan pekerjaannya.

443 Pengaruh Ambiguitas Peran terhadap Kinerja Karyawan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ambiguitas peran berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nur *et al.* (2016) yang menyatakan bahwa ambiguitas peran berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Midi Utama Indonesia Tbk. Cabang Samarinda. Sama halnya seperti konflik peran (*work family conflict* dan *family work conflict*), ambiguitas peran juga dapat menimbulkan rasa tidak nyaman dalam bekerja dan bisa menurunkan semangat kerja karena kurang memadainya informasi dan arahan yang diterima oleh karyawan dalam menjalankan perannya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan, sehingga bisa menurunkan kinerja karyawan secara keseluruhan.

Jika dilihat dari rata-rata jawaban responden variabel ambiguitas peran untuk keseluruhan pernyataan mendapatkan nilai rata-rata yang sama yakni sebesar 4,23. Sedangkan nilai rata-rata jawaban responden variabel kinerja terendah sebesar 3,69 terdapat pada pernyataan yang menyangkut mengenai kuantitas pekerjaan serta pengetahuan dan keterampilan karyawan. Ini menandakan bahwa karyawan BPR tidak mengetahui dengan jelas mengenai peran maupun pekerjaan yang dibebankan terhadapnya,

mengingat akan banyaknya pekerjaan yang berhubungan dengan ratusan maupun ribuan nasabah yang berbeda yang harus dikerjakan dalam waktu bersamaan dengan kurangnya informasi maupun arahan yang jelas, sehingga dapat menyebabkan karyawan tegang maupun stres dan berdampak pada kuantitas pekerjaan karyawan yang kurang optimal serta penurunan pengetahuan dan keterampilan karyawan dalam bekerja. Jika dilihat dari masa kerja responden didominasi karyawan yang telah bekerja selama 6-10 tahun, ini menunjukkan semakin lamanya karyawan BPR bekerja diperusahaan maka pergantian posisi tentu terjadi, ini tentunya menyebabkan karyawan harus menyesuaikan posisi baru, pekerjaan yang baru dan tanggung jawab yang tentunya semakin bertambah. Berdasarkan pendidikan terakhir responden didominasi oleh karyawan berpendidikan tinggi yakni S1, ini menunjukkan bahwa karyawan BPR telah mempelajari mengenai tugas dan tanggung jawab karyawan di perbankan dan memahami mengenai konsekuensi jika bekerja di perbankan, tentunya dengan pengetahuan tersebut karyawan dapat mengelola ambiguitas peran yang dialaminya. Hal ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wulandari (2015) yang menunjukkan bahwa ambiguitas peran berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja auditor.

444 Pengaruh Konflik Peran (*Work Family Conflict* dan *Family Work Conflict*) terhadap Kinerja Karyawan dengan Gender sebagai Variabel Moderating

Hasil penelitian menunjukkan bahwa gender tidak memoderasi pengaruh konflik peran (*work family conflict* dan *family work conflict*) terhadap kinerja karyawan. Hal ini menandakan bahwa baik karyawan laki-laki maupun perempuan memiliki persepsi yang sama mengenai konflik peran yang mereka rasakan, baik konflik yang berasal dari pekerjaan yang mengganggu keluarga maupun konflik yang berasal dari keluarga yang dapat mengganggu pekerjaan. Dengan melihat fenomena di Indonesia, terutama di Bali yang mengenal akan budaya kolektivismenya yaitu penyesuaian peran antara peran dipekerjaan dan peran dikeluarga dianggap seimbang dan positif sehingga pekerjaan dipandang sebagai cara meningkatkan kesejahteraan dikeluarga dan keluarga sebagai dukungan yang intim terhadap kesuksesan dipekerjaan. Seperti pendapat Januarti (2010) bahwa harapan suami mengenai karir seorang istri tidak hanya memberikan fungsi dalam dunia

kerjanya namun turut memberikan fungsi atau kontribusi yang positif didalam keluarga. Selain itu di Bali juga telah menerima kesetaraan gender, dimana kaum perempuan juga menginginkan kesuksesan dalam kesejahteraan dikeluarga maupun kesuksesan dipekerjaan serta tidak menginginkan ketergantungan pada suami atau laki-laki dalam hal pemenuhan kebutuhan dikeluarga. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahman *et al.* (2018) yang menunjukkan bahwa gender tidak memoderasi hubungan *work family conflict* dan *family work conflict* terhadap kepuasan kerja. Hal ini disebabkan karyawan BPR baik laki-laki maupun perempuan saat ini memiliki posisi atau jabatan, beban kerja dan tanggung jawab yang sama diperusahaan, serta tanggung jawab dikeluarga yang telah dipertimbangkan. Hal tersebut tidak sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Salguero *et al.*, (2010) dan Abdurrahman *et al.*, (2010) yang menunjukkan bahwa gender memoderasi interaksi WFC dan FWC. Namun sejalan dengan penelitian dari Yunita dan Kismono (2014) menunjukkan bahwa gender tidak memoderasi WFC dan FWC terhadap *turnover intention* karyawan.

445 Pengaruh Ambiguitas Peran terhadap Kinerja Karyawan dengan Gender sebagai Variabel Moderating

Hasil penelitian menunjukkan bahwa gender tidak memoderasi pengaruh ambiguitas peran terhadap kinerja karyawan. Hal ini menandakan bahwa baik karyawan laki-laki maupun perempuan memiliki pendapat yang sama mengenai ketidakjelasan peran yang mereka alami yang mempengaruhi kerjanya. Ketidakjelasan peran ini timbul karena kurangnya informasi maupun arahan yang jelas mengenai tugas atau pekerjaan yang menjadi tanggungjawabnya. Kesetaraan gender di Bali juga telah diterapkan oleh kaum perempuan dimana kaum perempuan juga menginginkan kesuksesan dalam kesejahteraan dikeluarga dan kesuksesan dipekerjaan serta tidak lagi bergantung pada seorang suami atau laki-laki dalam hal pemenuhan kebutuhan dikeluarga. Mengingat akan insentif serta reward yang diberikan pimpinan BPR cukup tinggi, menyebabkan karyawan perempuan dan laki-laki berlomba-lomba dalam memberikan kontribusi baik bagi perusahaan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kim, Murrmann and Lee (2009) yang menyatakan bahwa gender tidak memoderasi hubungan ambiguitas peran dan kepuasan kerja. Namun

penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Boles, Wood dan Johnson (2003) yang menyatakan bahwa gender memiliki efek memoderasi antara hubungan ambiguitas peran pada berbagai aspek kepuasan kerja. Jika dilihat dari pendidikan responden, dominan responden berpendidikan tinggi, ini menandakan bahwa baik karyawan laki-laki maupun perempuan mengalami ambiguitas peran yang sama karena dinilai mereka menduduki posisi yang sama didalam pekerjaannya dengan tanggung jawab yang sama. Dapat dilihat dari masa kerja responden dominan responden bekerja diantara 6-10 tahun ini menunjukkan bahwa semakin lama karyawan bekerja pada perusahaan, maka tugas dan beban kerja karyawan semakin bertambah.

V. SIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil riset diperoleh hasil bahwa *work-family conflict*, *family-work conflict*, dan ambiguitas peran berpengaruh negative dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Namun demikian gender tidak memoderasi hubungan tersebut. Artinya baik laki-laki maupun perempuan sama-sama merasakan konflik baik yang arahnya datang dari pekerjaan maupun dari keluarga. Hasil ini berlaku pada sample karyawan bank, dimana para banker rentan mengalami konflik peran karena karakteristik pekerjaan mereka yang memiliki tuntutan tinggi akan waktu, tenaga dan pikiran. Dapat dijelaskan pula bahwa gender tidak memoderasi pengaruh konflik peran dan ambiguitas peran terhadap kinerja karyawan. Hal ini menentang teori klasik peran gender, dimana laki-laki akan lebih merasakan konflik yang arahnya datang dari keluarga (FWC), sedangkan perempuan lebih rentan mengalami konflik yang arahnya datang dari pekerjaan (WFC). Pada zaman millennial saat ini, baik laki-laki dan perempuan sudah bisa membagi tugas rumah tangga dengan seimbang, begitu pula pekerjaan kantor, sehingga mereka akan sama-sama merasakan konflik peran baik yang arahnya datang dari pekerjaan maupun rumah tangga.

Dalam penelitian ini masih banyak kekurangan yang perlu dibuktikan kebenarannya melalui penelitian selanjutnya. Misalnya karakteristik pekerjaan pasangan tidak dibahas secara mendetail. Begitu pula jumlah anak, yang sangat mempengaruhi perasaan konflik seseorang. Selanjutnya penelitian ini hanya dilakukan di kawasan Gianyar-Bali. Untuk selanjutnya agar menggunakan kabupaten dan bahkan provinsi lainnya, agar hasil penelitiannya dapat di generalisir.

Referensi

- Abdurrahman, D., S. Fadilah, and S. Suarsih. "Hubungan Konflik Keluarga-Pekerjaan dengan kepuasan Kerja dan Niat Keluar Kerja." *Mimba* 26, no. 1 (2010): 01-15.
- Afrilia, D. L., and H. N. Utami. "Pengaruh Work-Family Conflict Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja: Studi pada Karyawan Wanita Rumah Sakit Permata Bunda Malang." *Jurnal Administrasi Bisnis* 55, no. 2 (2018): 48-56.
- Anafarta, N. "The Relationship between Work-Family Conflict and Job Satisfaction: A Structural Equation Modeling (SEM) Approach." *International Journal of Business and Management* 6, no. 4 (2011): 168-177.
- Boles, J. S., J. A. Wood, and J. Johnson. "Interrelationships of Role Conflict, Role Ambiguity, and Work Family Conflict with different facet of job satisfaction and the moderating effect of gender." *Journal of Personal Selling & Management* 13, no. 2 (2003): 99-113.
- Boyar, S. L., C. P. Maertz, A. W. Pearson, and S. Keough. "Work-family conflict: a model of linkages between work and family domain variables and turnover intentions." *Journal of Managerial Issues* 15 (2003): 175-190.
- Calvo-Salguero, A., A. Carrasco-Gonzalez, and J. Maria. "Relationship between Work-Family Conflict and Job Satisfaction: The Moderating Effect of Gender and The Salience of Family and Work Roles." *African Journal of Business MANAGEMENT* 4, no. 7 (2010): 1247-1259.
- Carlson, D. S., and K. M. Kacmar. "Work-Family Conflict in The Organization: Do Life Role Values Make A Difference?" *Journal of Management* 26, no. 5 (2000): 1031-1054.
- Carlson, D. S., K. M. Kacmar, and L. J. Williams. "Construction and initial validation of a multidimensional measure of work-family conflict." *Journal of Vocational Behaviour* 56 (2000): 249-276.
- Cortese, C. G., L. Colombo, and C. Ghislieri. "Determinants of Nurses' Job Satisfaction: The Role of Work-Family Conflict, Job Demand, Emotional Charge and Social Support." *Journal of Nursing Management* 18, no. 1 (2010): 35-43.

- Dalal, R. S., H. M. Weiss, E. R. Welch, and C. L. Hulin. "A within-person approach to work behavior and performance: Concurrent and lagged citizenship, counterproductivity associations, and dynamic relationships with affect and overall job performance." *Academy of Management Journal* 52, no. 5 (2009): 1051–1066.
- Dess, G. G., and J. D. Shaw. "Voluntary turnover, social capital and organizational performance." *Academy of Management Review* 26 (2001): 446-456.
- Edwards, J. R., and N. P. Rothbard. "Mechanisms linking work and family: Clarifying the relationship between work and family constructs." *Academy of Management Review* 25, no. 1 (2000): 178-199.
- Foley, S., H. Y. Goe, and S. Liu. "The effect of work stressor, perceived organizational support, and gender on work-family conflict in hongkong." *Asia Pasific Journal of Management* 22 (2005): 237-256.
- Frone, M. R. "Work-family balance." In *Handbook of occupational health psychology*, by J.C. Quick & L.E. Tetrick, 143-162. Washington, DC: American Psychological Association, 2003.
- Goode, W. J. "A theory of role strain." *American Sociological Review* 25, no. 4 (1960): 483-496.
- Granday, A. A., B. L. Cordeiro, and A. C. Crouter. "A longitudinal and multi-source test of the work-family conflict and job satisfaction relationship." *Journal of Occupational Psychology* 78 (2005): 1-20.
- Greenhaus, J. H., and N. J. Beutell. "Source of Conflict Between Work and Family Roles." *The Academy of Management Review* 10 (1985): 76-88.
- Greenhaus, J. H., and N. J. Beutell. "When Work and Family are Allies: A Theory of Work-Family Enrichment." *Academy of Management Review* 31, no. 1 (2006): 78-88.
- Jackson, and Y. Arianto. "Pengaruh work-family conflict terhadap kinerja karyawati PT Sinta Pertiwi." *Jurnal Kreatif: Pemasaran Sumberdaya Manusia dan Keuangan* 5, no. 1 (2017):99-111.
- Januarti, N. E. "Problematika keluarga dengan pran ganda (studikases di wilayah Mangir, Sedang Sari, Pajangan, Batul, Yogyakarta)." *Dimensia* 4, no. 2 (2010): 19-54.
- Karatepe, O. M., and A. Sokmen. "The Effects of Work Role and Family Role Variables on Psychological and Behavioral Outcomes of Frontline Employees." *Tourism Management* 27, no. 2 (2006): 255-268.
- Karatepe, O. M., and H. Kilic. "Relationships of Supervisor Support and Conflicts in The Work-Family Interface with The Selected Job Outcomes of Frontline Employees." *Tourism Management* 28, no. 1 (2007): 238-252.
- Karatepe, O. M., and L. Baddar. "An Empirical Study of The Selected Consequences of Frontline Employees' Work-Family Conflict and Family-Work conflict." *Tourism Management* 27, no. 5 (2006): 1017–1028.
- Kim, B.C. P., S. K. Murrmann, and G. Lee. "Moderating Effect of Gender and organizational level between role, stress, and job satisfaction among Hotel Employees." *International Journal of Hospitality Management* 28 (2009): 612-619.
- Kossek, E. E, and S. J Lambert. "Work-Family Scholarship: Voice and Context." In *Work and life integration: organizational, cultural and individual perspective*, by E.E. Kossek & S.J. Lambert (Eds), 3-17. Mahwah: NJ: Erlbaum, 2005.
- Kusumawardani, T. D., Suprayitno, and S. S. Utami. "Pengaruh Konflik Peran, Konflik Pekerjaan-Keluarga, dan Pekerjaan Berlebih Terhadap Kinerja Karyawan PT. Air Mancur di Wonogiri." *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan* 14, no. 2 (2014): 230-241.
- Nart, S, and O Batur. "The Relation between Work-Family Conflict, Job Stress, Organizational Commitment and Job Performance: A Study on Turkish Primary Teachers." *European Journal of Research on Education* 2, no. 2 (2013): 72-81.
- Nohe, C, A. Michel, and K. Sonntag. "Family-Work Conflict and Job Performance: A diary study of boundary condition and mechanisms." *Journal of Organizational Behavior* 35 (2014): 339-357.
- Nur, I. R., T. Hidayati, and S. Maria. "Pengaruh konflik peran, ambiguitas peran, dan stres kerja terhadap kinerja karyawan." *Jurnal Manajemen* 8, no. 1 (2016): 1-18.
- Rahman, M.M, et al. "Work-Family Conflict and Job Satisfaction The Moderating Effect of Gender." *Academic of Strategig Management Journal* 17, no. 5 (2018): 1-6.

- Riana, I G., N. L.P Wiagustini, K. I. Dwijayanti, and I. G. Rihayana. "Managing Work-Family Conflict and Work Stress through Job Satisfaction and Its Impact on Employee Performance." *Jurnal Teknik Industri* 20, no. 2 (2018): 127-134.
- Roboth, J. Y. "Work Family Conflict, Stres Kerja dan Kinerja Wanita Berperan Ganda pada Yayasan Compassion East Indonesia." *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen* 3, no. 1 (2015): 33-46.
- Salguero, A. C., A. M C Gonzalez, and J.M S.Md Lecea. "Relationship between work-family conflict and job satisfaction: The moderating effect of gender and the salience of family and work roles." *African Journal of Business Management* 4, no. 7 (2010): 1247-1259.
- Shreffler, K. M., A. E. Pirretti, and R. Drago. "Work-family conflict and fertility intentions: does gender matter?" *Journal Family Economics Issues* 31 (2010): 228-240.
- Wang, M, S. Liu, Y. Zhan, and J. Shi. "Daily work-family conflict and alcohol use: Testing the cross-level moderation effects of peer drinking norms and social support." *Journal of Management* 17, no. 3 (2010): 601-617.
- Warokka, A., and I. Febrilia. "Work-Family Conflict and Job Performance: Lesson from a Southeast Asian Emerging Market." *Journal of Southeast Asian Research* 2015 (2015): 14pages.
- Wulandari, R. "Pengaruh komitmen organisasi dan abiguitas peran terhadap kinerja auditor dengan motivasi sebagai variabel moderasi (studi empiris kantor akuntan publik pekan baru, batam, dan medan)." *JOM FEKom* 2, no. 2 (2015): 1-14.
- Yunita, P. I., and G. Kismono. "Influence of Work-Family Conflict and Family-Work Conflict on Employee's Turn Over Intentions With Gender, Social Support, and Individual Value as a Moderating Effects." *Journal of Indonesian Economy and Business* 29, no. 1 (2014): 17-30.

