

**PENGARUH KONFLIK PEKERJAAN KELUARGA, PUSAT KENDALI
INTERNAL, PUSAT KENDALI EKSTERNAL TERHADAP STRES
KERJA KARYAWAN WANITA YANG SUDAH MENIKAH PADA
PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH SUMATERA
BARAT KANTOR PUSAT PADANG**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pada
Jurusan Manajemen Uversitas Negeri Padang*



OLEH :

**FERDINA
14059034/2014**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2018**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

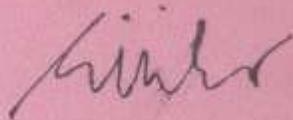
**PENGARUH KONFLIK PEKERJAAN KELUARGA, PUSAT KENDALI
INTERNAL DAN PUSAT KENDALI EKSTERNAL TERHADAP STRES
KERJA KARYAWAN WANITA YANG SUDAH MENIKAH PADA PT.
BANK PEMBANGUNAN DAERAH SUMATERA BARAT KANTOR
PUSAT PADANG**

Nama : Ferdina
NIM/BP : 14059034 / 2014
Jurusan : Manajemen
Keahlian : Sumber Daya Manusia
Fakultas : Ekonomi

Padang, Agustus 2018

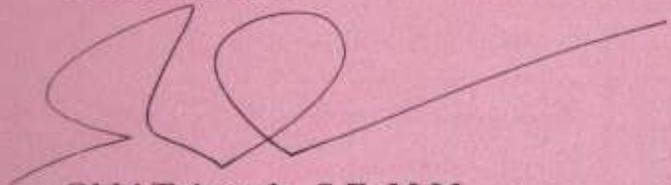
DISETUJUI OLEH:

Pembimbing I



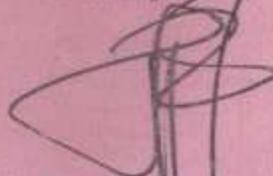
Rini Sarianti S.E., M.Si
NIP. 19650306 199001 2 001

Pembimbing II



Okki Trinanda, S.E., M.M
NIP. 198301012 2015041 001

**Menyetujui Ketua Jurusan
Manajemen,**



Rahmiati, SE, M.Sc
NIP. 19740825 199802 2 001

HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi
Jurusan Manajemen
Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Padang

PENGARUH KONFLIK PEKERJAAN KELUARGA, PUSAT KENDALI INTERNAL DAN PUSAT KENDALI EKSTERNAL TERHADAP STRES KERJA KARYAWAN WANITA YANG SUDAH MENIKAH PADA PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH SUMATERA BARAT KANTOR PUSAT PADANG

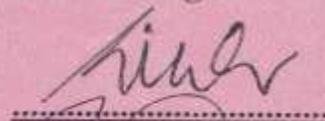
Nama : Ferdina
NIM/BP : 14059034/ 2014
Jurusan : Manajemen
Keahlian : Sumber Daya Manusia
Fakultas : Ekonomi

Padang, 15 Agustus 2018

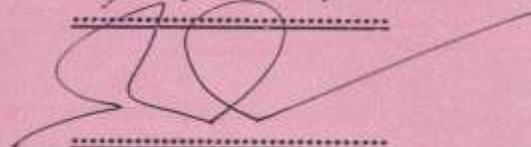
Tim Penguji

Tanda Tangan

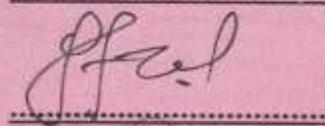
Rini Sarianti S.E, M.Si (Ketua)



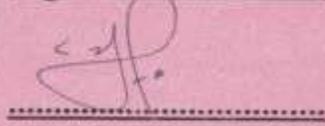
Okki Trinanda S.E, M.M (Sekretaris)



Dr. Syahrizal S.E, M.Si (Anggota)



Chichi Andriani S.E, M.M (Anggota)



SURAT PERNYATAAN

Nama : Ferdina
TahunMasuk/NIM : 2014/14059034
Tempat/Tgl. Lahir : Padang, 17 Juli 1996
Program Studi : Manajemen
Keahlian : SDM
Fakultas : Ekonomi
Alamat : Perum Polda Balai Baru Padang b. 17
Judul Skripsi : Pengaruh Konflik Pekerjaan Keluarga, Pusat Kendali Internal dan dan Pusat Kendali Eksternal Terhadap Stres Kerja Karyawan Wanita Yang Sudah Menikah Pada PT. Bnak Pembangunan Daerah Sumatera Barat Kantor Pusat Padang.
No. Telp : 089504833631

Dengan ini sayamenyatakanbahwa :

1. Karya Tulis (Skripsi) saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik (Skripsi), baik di Universitas Negeri Padang maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, rumusan, dan pemikiran saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim.
4. Skripsi ini **sah** apabila telah ditanda tangani **asli** oleh Pembimbing, Tim Penguji dan Ketua Program Studi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang telah diperoleh karena karya tulis/skripsi ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Padang, Agustus 2018
Yang menyatakan,



Ferdina
NIM.2014/14059034

**PENGARUH KONFLIK PEKERJAAN KELUARGA, PUSAT KENDALI
INTERNAL DAN PUSAT KENDALI EKSTERNAL TERHADAP STRES
KERJA KARYAWAN WANITA YANG SUDAH MENIKAH PADA
PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH SUMATERA BARAT
KANTOR PUSAT PADANG**

**Ferdina, Rini Sarianti, Okki Trinanda
Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis (1) Pengaruh konflik pekerjaan keluarga terhadap stres kerja (2) Pengaruh pusat kendali internal terhadap stres kerja (3) Pengaruh pusat kendali eksternal terhadap stres kerja. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 284 karyawan dengan jumlah sampel 70 orang yang merupakan karyawan wanita yang sudah menikah. Teknik pengambilan sampel penelitian ini adalah teknik total sampling.

Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi berganda dengan program SPSS versi 16.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) konflik pekerjaan keluarga berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja karyawan wanita yang sudah menikah pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Kantor Pusat Padang (2) Pusat kendali internal berpengaruh negatif dan signifikan terhadap stres kerja karyawan wanita yang sudah menikah pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Kantor Pusat Padang. (3) Pusat kendali eksternal berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja karyawan wanita yang sudah menikah pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Kantor Pusat Padang.

Kata Kunci : Stres Kerja, Pusat Kendali Internal, Pusat Kendali Eksternal

KATA PENGANTAR



Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kepada Allah SWT atas rahmat dan karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **"PENGARUH KONFLIK PEKERJAAN KELUARGA, PUSAT KENDALI INTERNAL DAN PUSAT KENDALI EKSTERNAL TERHADAP STRES KERJA KARYAWAN WANITA YANG SUDAH MENIKAH PADA PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH SUMATERA BARAT KANTOR PUSAT PADANG."** sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang. Dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah banyak membantu dan membimbing dalam menyelesaikan skripsi ini.

1. Bapak Dr. Idris, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah memberikan fasilitas dan petunjuk-petunjuk dalam penyelesaian skripsi ini.
2. Ibu Rini Sarianti, SE, M.Si selaku pembimbing I, dan Bapak Okki Trinanda, S.E, M.M, selaku pembimbing II yang telah membimbing dan memberikan ilmu pengetahuan, pengarahan, perhatian dan waktunya kepada penulis mulai dari awal hingga penyelesaian skripsi ini.
3. Bapak Dr. Syahrizal S.E, M.Si selaku penguji I, dan Ibu Chichi Andriani S.E, M.M selaku penguji II saya yang telah memberikan kritik dan saran serta pengarahan dalam penyelesaian skripsi ini.

4. Ibu Rahmiati, SE, M.Sc selaku Ketua Jurusan Manajemen dan Bapak Gesit Thabrani, SE, M.T selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah membantu kelancaran penulisan skripsi ini.
5. Ibu Whyosi Septrizola, S.E, M.M selaku dosen pembimbing akademik yang telah membimbing penulis selama duduk dibangku perkuliahan hingga penyelesaian studi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Staf Pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah membimbing dan berbagi ilmu pengetahuan kepada penulis selama penulis duduk dibangku perkuliahan.
7. Bapak Supan Weri Mandar, S.Pd selaku Staf Tata Usaha Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah memberikan administrasi dan membantu kemudahan dalam penulisan skripsi ini.
8. Bapak dan Ibu Staf Tata Usaha, Pegawai Perpustakaan, dan Pegawai Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah memberikan bantuan dan kemudahan dalam penelitian dan penulisan skripsi ini.
9. Pimpinan serta seluruh karyawan PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Kantor Pusat Padang Sumatera Barat yang telah membantu penulis dalam penelitian dan pengambilan data.
10. Teristimewa untuk kedua orang tua tercinta, Ibunda Nursiswen dan Ayahanda Yardian, yang tak henti-hentinya memberikan motivasi untuk menyelesaikan skripsi dan tidak lupa pula selalu mengingatkan untuk beribadah agar segala urusan dilancarkan.

11. Sahabat seperjuangan dunia dan akhirat Formi Madani terkhusus Angkatan Dalam Hati Yati Oktapia, Muria Wahyuni, Wita Fitri, Rahmawati dan sahabat lainnya yang selalu memberikan saran dan masukan. Terimakasih atas segala ukiran hati bertemakan persahabatan yang tulus selama ini. Semoga persahabatan kita tidak hanya sampai disini dan Allah jaga hingga ke Surga.
12. Rekan-rekan mahasiswa Jurusan Manajemen angkatan 2014 Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang, terutama kepada semua rekan-rekan konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia.
13. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, baik secara langsung maupun tidak, yang telah membantu mulai dari awal hingga terselesaikannya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa pengetahuan yang penulis miliki sangat terbatas, maka untuk itu saran dan kritik yang sifatnya membangun demi sempurnanya penulisan skripsi ini sangat penulis harapkan. Harapan penulis semoga skripsi ini memberi arti dan manfaat bagi pembaca terutama bagi penulis sendiri. Semoga Allah SWT Yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang meridhoi dan mencatat usaha ini sebagai amal kebaikan kepada kita semua. Amin.

Padang, Agustus 2018

Ferdina

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	12
C. Batasan Masalah	13
D. Perumusan Masalah	13
E. Tujuan Penelitian	14
F. Manfaat Penelitian	14
BAB II KAJIAN TEORITIS	
A. Kajian Teoritis	
1. Stres Kerja	16
2. Konflik Pekerjaan Keluarga	31
3. Pusat Kendali Internl	43
4. Pusat Kendali Eksternal	44
B. Penelitian yang Relevan	50
C. Kerangka Konseptual	52
D. Hipotesis Penelitian	53
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Ruang Lingkup Penelitian	54

B. Tempat dan Waktu Penelitian	54
C. Populasi dan Sampel	55
1. Populasi	55
2. Sampel	55
D. Sumber Data Penelitian	56
E. Teknik Pengumpulan Data	56
F. Defenisi Operasional dan Variabel Penelitian	57
G. Uji Intsrumen Penelitian	62
1. Uji Validitas	62
2. Uji Realibilitas Instrument	65
H. Teknik Analisis Data	66
1. Analisis Deskriptif	80
2. Uji Asumsi Klasik	91
3. Analisis Regresi Berganda	95
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Perusahaan	48
B. Analisis Data	52
C. Uji Asusmsi Klasik	59
D. Uji Hipotesis	63
E. Pembahasan	69
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan	107
B. Saran	108
DAFTAR PUSTAKA	111
LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam era globalisasi ini, kemajuan suatu organisasi sangat bergantung pada keinginan serta usaha organisasi tersebut dalam mengupayakan bekerja sama dengan organisasi lain. Kemajuan dalam suatu organisasi dapat dilihat dari sumber daya yang ada dalam suatu perusahaan baik manusia itu sendiri maupun faktor lainnya yang ada dalam perusahaan tersebut. Semakin besar suatu perusahaan, semakin banyak yang bekerja didalamnya, sehingga diperlukan sumber daya manusia yang berkualitas untuk meningkatkan kualitas suatu perusahaan.

Tentunya setiap perusahaan menginginkan sumber daya manusia yang berkualitas baik yang dapat membantu perusahaan dalam memasuki dunia persaingan yang semakin kuat. Salah satu strategi yang diperlukan perusahaan untuk menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas baik yaitu pentingnya mengelola stres kerja karyawan dengan baik. Pentingnya peran perusahaan dalam mempengaruhi tingkat stres kerja karyawan, disaat karyawan mengalami stres kerja akan merasa tertekan dalam melaksanakan pekerjaan sehingga tidak dapat menyelesaikan tugasnya secara optimal. Maka demikian ketika perusahaan mampu mengelola stres kerja karyawan dengan baik juga tercapai tujuan untuk menghasilkan sumber daya berkualitas baik.

Stres kerja merupakan hal alamiah yang dialami oleh setiap orang, juga permasalahan yang sering dihadapi oleh perusahaan modern sekarang ini, tidak terkecuali di industri perbankan. Stres kerja yaitu sesuatu hal yang biasa terjadi bagi setiap orang termasuk sebagai seorang karyawan yang dapat membuat karyawan tertekan akan setiap hal yang mereka hadapi. Handoko (2008) dalam Ariani, Suparman dan Agusdin (2017: 5) menyatakan stres kerja merupakan suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses, berfikir dan kondisi seseorang. Stres kerja pada seseorang dikarenakan adanya suatu kondisi dimana ketegangan antara diri dan pemikiran sehingga berpengaruh pada proses berpikir sekaligus emosi karyawan tersebut.

Ketika seseorang mengalami stres kerja maka akan berdampak pada reaksi fisik serta emosional karyawan karena adanya tekanan baik karena faktor organisasi maupun kondisi pekerjaan itu sendiri. Lebih lanjut Alves (2005) dalam Divara dan Rahyuda (2016:6978) mengemukakan stres kerja merupakan respon fisik dan emosional yang timbul karena rasa tertekan yang dialami karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya dan tugas-tugas yang diberikan. Tuntutan pekerjaan yang berhubungan dengan tekanan seperti yang berasal dari pekerjaan yang harus diselesaikan terburu-buru dan harus selesai pada saat itu sehingga mempengaruhi reaksi fisik karyawan serta emosional karyawan.

Pentingnya pengelolaan stres dengan baik oleh perusahaan yang dapat berdampak subjektif seperti adanya kekhawatiran maupun kegelisahan yang

dihadapi karyawan maupun dalam bentuk perilaku karyawan itu sendiri seperti emosi yang meluap-luap atau perilaku yang tidak dapat diprediksi serta berpengaruh pada karyawan. Dampak lainnya yang diakibatkan oleh stres kerja itu sendiri dapat berupa dampak psikologis, dampak kognitif, dampak perilaku, dampak kesehatan, dan juga dampak lingkungan (Suwatno dan Juni, 2013:256).

Adapun dampak fisik yang dialami karyawan akibat stres kerja yang tinggi dan juga berpengaruh kesehatan karyawan. Menurut Sopiah (2008:95) mengatakan bahwa stres kerja dapat mengakibatkan penyakit fisik seperti darah tinggi, bisul, disfungsi seksual, sakit kepala dan penyakit jantung koroner. Perilaku yang menunjukkan gejala stres antara lain kinerja rendah, keputusan-keputusan yang jelek atau salah, naiknya kecelakaan ditempat kerja, tingginya absensi, atau naiknya agresi di tempat kerja, rendahnya semangat kerja berkenaan dengan proses kelelahan emosional, depersonalisasi dan mengurangi prestasi pribadi sebagai akibat stres yang berkepanjangan. Hal ini merupakan sebagian besar penyebab stres interpersonal dan penyebab stres berkaitan dengan peran dalam pekerjaan dan penyebab stres berasal dari luar pekerjaan.

PT. Bank Pembangunan Daerah (BPD) Sumatera Barat Kantor Pusat Padang yang lebih banyak dikenal dengan sebutan Bank Nagari terletak di Jl. Pemuda No.21 Kota Padang termasuk salah satu perusahaan yang bergerak dibidang perbankan. Bank Nagari merupakan salah satu bank yang terbesar dikota Padang sekaligus paling populer di kota Padang. Karyawan wanita

yang sudah menikah dituntut untuk mampu menyeimbangkan peran rumah tangga dan menyelesaikan pekerjaan di kantor sehingga berdampak pada tingginya tingkat stres kerja karyawan wanita yang sudah menikah. Maka untuk memperkecil ruang lingkup, penulis memilih PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Kantor Pusat Padang dan karyawan wanita yang sudah menikah sebagai objek penelitian, dari hasil wawancara, penulis menemukan beberapa fenomena yang terkait dengan judul penelitian.

Fenomena yang seringkali terjadi dalam sebuah perusahaan adalah tingginya tingkat stres kerja karyawan. Berdasarkan observasi dan wawancara yang penulis lakukan pada enam Maret 2018 adanya permasalahan stres kerja yang terlihat pada kantor pusat Bank Nagari diantaranya dari sisi pekerjaan banyaknya tuntutan kerja berdasarkan target yang akan dicapai, durasi jam kerja yang melebihi jam kerja yang telah ditetapkan kantor seperti jam kerja yang telah ditetapkan kantor hingga jam 6 sore dikarenakan pekerjaan yang belum selesai karyawan melakukan lembur untuk menyelesaikan pekerjaan yang belum selesai hingga jam 12 malam. Dari sisi keluarga dapat dilihat dari kurangnya waktu bersama anak-anak sehingga anak melakukan aksi protes terhadap orang tua mereka, serta sulitnya membagi waktu untuk keluarga karena di hari Sabtu dan Minggu kadang digunakan untuk menyelesaikan pekerjaan kantor seperti diklat keluar kota dan pelatihan.

Tabel 1: Hasil Penyebaran Angket Fenomena Stres Kerja Pada PT. Bank Pembangunan Daerah (BPD) Sumatera Barat Kantor Pusat Padang

No	Item Pertanyaan	Ya	Tidak	Total
1	Apakah saudara sering merasa letih dan sakit kepala saat melakukan pekerjaan?	70%	30%	100%
2	Apakah saudara sering terlambat datang ke kantor karena menyelesaikan pekerjaan rumah?	54%	46%	100%
3	Apakah keluarga saudara banyak menuntut karena pekerjaan kantor mengganggu waktu bersama keluarga ?	85%	15%	100%
4	Apakah saudara merasa lebih banyak menghabiskan waktu untuk pekerjaan dibandingkan keluarga?	85%	15%	100%
5	Apakah saudara menganggap kegagalan dan kesuksesan yang saudara alami karena usaha dan kemampuan saudara?	70%	30%	100%
6	Apakah saudara menganggap kegagalan dan kesuksesan adalah sebuah keberuntungan?	38%	62%	100%

Sumber : Data Primer, 2018 (diolah)

Berdasarkan hasil penyebaran angket kepada 13 karyawan wanita yang sudah menikah, yang penulis lakukan untuk mengetahui fenomena terkait stres kerja. Maka didapatkan indikasi bahwa tingginya tingkat stres kerja karyawan wanita yang sudah menikah menunjukkan 70% karyawan wanita yang sudah menikah sering merasa letih dan sakit kepala saat bekerja dan juga sering terlambat ke kantor karena menyelesaikan pekerjaan rumah. Adapun fenomena konflik pekerjaan keluarga yang menyebabkan tingginya tingkat stres kerja karyawan wanita yang sudah menikah yaitu 85% diantaranya karyawan wanita yang sudah menikah lebih banyak menghabiskan waktu untuk menyelesaikan pekerjaan kantor dibandingkan bersama keluarga sehingga keluarga banyak menuntut karena pekerjaan kantor yang mengganggu waktu bersama keluarga.

Lebih lanjut fenomena pusat kendali karyawan yang dapat mempengaruhi tingkat stres kerja karyawan wanita berstatus menikah yaitu

70% karyawan wanita yang sudah menikah memiliki sifat pusat kendali internal dimana mereka percaya bahwa keberhasilan maupun kegagalan yang mereka hadapi karena diri mereka sendiri yang menunjukkan bahwa mereka dapat mengendalikan tingkat stres kerja saat bekerja. Sebaliknya 38% diantaranya memiliki sifat pusat kendali eksternal dimana mereka percaya akan keberhasilan maupun kegagalan yang mereka hadapi karena keberuntungan mereka sendiri yang menunjukkan bahwa mereka rentan terhadap stres kerja serta dipengaruhi oleh orang-orang sekitar yang memiliki posisi yang lebih kuat dan berpengaruh.

Fenomena stres kerja yang dialami karyawan tersebut tidak lepas dari pengaruh pekerjaan itu sendiri baik karena faktor organisasi maupun faktor pribadi karyawan. Adapun faktor organisasi seperti budaya organisasi, pekerjaan, kondisi kerja maupun konflik antar kelompok merupakan faktor yang pasti selalu dirasakan karyawan saat dikantor. Selanjutnya faktor pribadi dimana adanya pengaruh dari faktor finansial dan keluarga maupun lingkungan umum. Pada faktor pribadi ini salah satunya adalah faktor keluarga yang sangat berpengaruh terhadap stres kerja dimana wanita yang sudah menikah lebih banyak menghabiskan waktu untuk menyelesaikan pekerjaan yang seharusnya digunakan untuk bersama keluarga.

Bagi seorang karyawan wanita yang sudah menikah maka perannya semakin bertambah, selain menjadi seorang istri juga menjadi ibu rumah tangga dirumah, disaat yang sama mereka juga dituntut untuk loyalitas terhadap perusahaan baik dalam bentuk pikiran, tenaga maupun waktu. Maka

demikian dapat menimbulkan konflik antara pekerjaan dan keluarga yaitu konflik pekerjaan keluarga. Dimana adanya tekanan pada wanita yang sudah menikah dikarenakan mereka lebih banyak menghabiskan waktu untuk menyelesaikan pekerjaan sehingga berkurangnya waktu bersama keluarga.

Faktor yang mempengaruhi stres kerja salah satunya adalah konflik pekerjaan keluarga (Karabay, Akyuz, Elci, 2016:270) dimana didalamnya terdapat pengaruh yang kuat antara pekerjaan dan keluarga. pekerjaan dan keluarga merupakan dua area dimana manusia tidak akan pernah lepas menghabiskan sebagian besar waktu mereka. Konflik pekerjaan keluarga merupakan konflik yang timbul pada lingkungan pekerjaan terhadap hubungan keluarga, ketika individu lebih memilih bekerja maka dia akan berpotensi mengalami kendala dalam memenuhi kewajiban dan kebutuhan dikeluarganya (Bakker *et al.*, 2014 dalam Divara dan Rahyuda, 2016:6978).

Beberapa peneliti menyatakan yang ditegaskan dalam Jauriyah dan Harsono (2011:54) bahwa adanya perbedaan antara pria dan wanita dalam hal tingkat konflik pekerjaan dan keluarga. Konflik pekerjaan keluarga cenderung dialami oleh pasangan yang bekerja (Aryee, Fields, dan Luk, 1999) sudah menikah dan yang mempunyai anak. Jumlah dan umur anak akan mempengaruhi konflik ini (Kinnunen & Mauno, 1998). Sedangkan menurut Apperson, Schmiddt, Moore, Grunberg (2002:9) menemukan bahwa wanita mengalami tingkat konflik pekerjaan keluarga lebih tinggi daripada laki-laki. Maka demikian konflik pekerjaan keluarga cenderung terjadi pada wanita terutama yang sudah menikah.

Dalam Sharma, Dhar, Tyagi (2015:2) menunjukkan bahwa konflik pekerjaan keluarga termasuk dalam kategori konflik antar peran, yang timbul karena kelebihan permintaan di tempat kerja yang berpengaruh dalam peran keluarga (Judge, Ilies, & Scott, 2006). Itu terjadi karena ketidakcocokan yang terlibat dalam peran dua domain penting hidup, yaitu kerja dan keluarga (Greenhaus & Beutell, 1985). Dibandingkan pria, wanita mengalami lebih banyak konflik antara pekerjaan keluarga (Eby, Casper, Lockwood, Bordeaux, & Brinley, 2005), dalam memenuhi harapan keluarga. Hal yang sama juga dijelaskan bahwa konflik pekerjaan keluarga berhubungan sangat kuat dengan depresi dan kecemasan yang diderita oleh wanita dibandingkan pria (Frone, 2000 dalam Roboth, 2015:33).

Seiring perkembangan dan pertumbuhan ekonomi terjadi sangat pesat beberapa dekade ini menyebabkan wanita harus bekerja selain untuk mendapatkan uang sebagai tambahan ekonomi juga terkait dengan kesadaran akan kedudukan wanita baik dalam keluarga maupun masyarakat sehingga menyebabkan wanita secara khusus perlu menguatkan kemampuan dan memberdayakan dirinya sendiri untuk bekerja (Ihromi, 1990 dalam Akbar, 2017:34). Begitupun saat ini pun perawatan anak tidak lagi terbatas pada peran gender tradisional. Sulitnya menyeimbangkan peran antara pekerjaan keluarga yang menyebabkan waktu bersama keluarga dirumah menjadi terbatas karena terpakai untuk mengerjakan pekerjaan kantor.

Seorang wanita professional yang sudah menikah dan sekaligus wanita karier yang setara dengan suaminya, tetap menghadapi pola

tradisional yang tidak seimbang dalam tugas menjaga anak dan pekerjaan rumah tangga sehari-hari. Sumber-sumber munculnya konflik pekerjaan keluarga terjadi ketika hidup seseorang wanita yang sudah menikah berbenturan dengan tanggung jawabnya pada urusan keluarga atau pekerjaan seperti masuk kerja tepat waktu, menyelesaikan tugas harian, maupun kerja lembur.

konflik pekerjaan keluarga terdiri dari dua arah yaitu WIF (*Work interfering with the family*) dan FIW (*Family Interfering With The Work*). Menurut Kossek dan Ozeki dalam Ariani dkk., (2017:6) WIF merupakan konflik yang muncul ketika peran pekerjaan mengganggu peran seseorang dalam keluarga. Sedangkan FIW merupakan konflik yang muncul ketika peran seseorang dalam keluarga mengganggu peran dalam pekerjaan. Berdasarkan fenomena yang ditemukan di perusahaan adanya konflik yang muncul disaat yang bersamaan pada jam kerja harus menjemput anak pulang sekolah.

Adanya penelitian terdahulu mengatakan bahwa konflik pekerjaan keluarga dikaitkan dengan peningkatan stres kerja, kelelahan kerja dan penurunan kinerja pekerjaan dan masalah terkait kesehatan (Amstad *et al.*, 2011 dalam Kazmi, Hashim, Ullah, Manzoor, Khan, 2017:197). Hal serupa juga dikemukakan oleh Rajak (2013) dalam Divara dan Rahyuda (2016:6978) dari hasil penelitiannya menyatakan bahwa konflik pekerjaan keluarga memiliki hubungan positif terhadap stres kerja, dengan maksud

semakin tinggi konflik yang dialami oleh karyawan maka semakin tinggi pula tingkat stres kerja karyawan.

Berdasarkan penelitian diatas bahwa konflik pekerjaan keluarga berpengaruh positif terhadap stres kerja dimana semakin tinggi konflik yang dihadapi karyawan wanita yang sudah menikah maka semakin tinggi pula tingkat stres kerja mereka. Maka demikian pentingnya pusat kendali dari karyawan tersebut. Setiap hal ataupun peristiwa yang dihadapi oleh karyawan baik karena diri mereka sendiri maupun karena pengaruh dari orang lain yang dapat mempengaruhi diri mereka diri mereka sendiri.

Adapun faktor lain yang mempengaruhi stres kerja adalah pusat kendali. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Karabay *et al.*, (2016:271) menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh terhadap pusat kendali. Secara umum pusat kendali merupakan tingkat keyakinan individu bahwa mereka adalah penentu nasib mereka sendiri (Robbins, 2007:49). Pusat kendali sendiri terbagi menjadi dua yaitu pusat kendali internal dan pusat kendali eksternal. Pusat kendali pertama kali dicetuskan oleh Rotter tahun 1966 menyatakan bahwa pusat kendali merupakan tingkat di mana orang-orang berharap bahwa penguatan atau hasil perilaku mereka bergantung pada perilaku atau karakteristik pribadi mereka sendiri versus tingkat di mana orang berharap sebuah penguatan adalah fungsi dari kebetulan, keberuntungan atau takdir di bawah kendali orang lain yang kuat, atau hanya tidak dapat diprediksi.

Pusat kendali internal berfokus pada mengarahkan kejadian secara proaktif dengan optimis, percaya diri dan bertanggung jawab cara sedangkan pusat kendali eksternal mencari dukungan eksogen dengan perubahan pikiran yang tidak aktif dan patuh (Ng *et al.*, 2006 dalam Karabay *et al.*, 2016:271). Orang dengan pusat kendali internal dianggap lebih berorientasi pada kesuksesan, ramah, kompeten dan independen dibandingkan dengan pusat kendali eksternal yang melakukan penghinaan yang mencurigakan, dogmatis dan perilaku yang tidak aman (Basim *et al.*, 2009 dalam Karabay *et al.*, 2016:271).

Menurut Karabay *et al.*, (2016:271) individu dengan pusat kendali internal memiliki rasa percaya yang tinggi bahwa peristiwa atau kejadian terutama berasal dari perilaku dan tindakan mereka sendiri karena mereka merasa memiliki pilihan dalam kehidupan mereka dan memiliki kendali atas keadaan mereka dan merasa lebih bahagia, lebih bebas, dan kurang stres. Sedangkan individu dengan pusat kendali eksternal cenderung dibawah tekanan, Mereka memiliki perasaan tidak berdaya, malu, sedih, cemas (Khan *et al.*, 2012 dalam Karabay *et al.*, 2016:273).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Huang (2007) dalam Karabay *et al.*, (2016:274) menyatakan bahwa pusat kendali internal adanya hubungan signifikan dan negatif terhadap stres kerja. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat keyakinan diri (pusat kendali internal) seseorang terhadap diri mereka sendiri dengan nasib, keberuntungan mereka sendiri

tergantung diri mereka sendiri maka juga berpengaruh terhadap tingkat stres kerja seorang karyawan.

Berdasarkan uraian dan fenomena diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui bagaimana pengaruh konflik pekerjaan keluarga terhadap stres kerja pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Kantor Pusat Padang, bagaimana pengaruh pusat kendali internal dan pusat kendali eksternal terhadap stres kerja pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Kantor Pusat Padang dengan judul **“Pengaruh Konflik Pekerjaan Keluarga, Pusat Kendali Internal dan Pusat Kendali Eksternal Terhadap Stres Kerja Karyawan Wanita Yang Sudah Menikah Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Kantor Pusat Padang”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas, dapat diidentifikasi permasalahan sebagai berikut

1. Tingkat stres yang tinggi karyawan wanita yang sudah menikah pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Kantor Pusat Padang
2. Karyawan wanita yang sudah menikah mengalami konflik pekerjaan keluarga yang tinggi karena merasa kesulitan menyeimbangkan kehidupan di keluarga dan pekerjaan pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Kantor Pusat Padang.

3. Rendahnya pusat kendali internal karyawan wanita yang sudah menikah pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Kantor Pusat Padang.
4. Tingginya pusat kendali eksternal karyawan wanita yang sudah menikah pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Kantor Pusat Padang.

C. Batasan Masalah

Banyak hal yang dapat mempengaruhi stres kerja karyawan dalam suatu perusahaan namun penelitian ini akan dibatasi pada faktor yang menurut penulis sangat berpengaruh stres kerja yaitu konflik pekerjaan keluarga, pusat kendali internal dan pusat kendali eksternal

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat dirumuskan masalah yang diteliti sebagai berikut:

1. Sejauh mana pengaruh konflik pekerjaan keluarga terhadap stres kerja karyawan wanita yang sudah menikah pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Kantor Pusat Padang?
2. Sejauh mana pengaruh pusat kendali internal terhadap stres kerja karyawan wanita yang sudah menikah pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Kantor Pusat Padang?
3. Sejauhmana pengaruh pusat kendali eksternal terhadap stres kerja karyawan wanita yang sudah menikah pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Kantor Pusat Padang?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Pengaruh konflik pekerjaan keluarga terhadap stres kerja karyawan wanita yang sudah menikah pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Kantor Pusat Padang.
2. Pengaruh pusat kendali internal terhadap stres kerja karyawan wanita yang sudah menikah pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Kantor Pusat Padang.
3. Pengaruh pusat kendali eksternal terhadap stres kerja karyawan wanita yang sudah menikah pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Kantor Pusat Padang.

F. Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan ini diharapkan dapat memberi manfaat antara lain :

1. Bagi Penulis

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

2. Bagi Pengembangan Ilmu Pengetahuan

Sebagai sarana pengembangan ilmu pengetahuan manajemen sumber daya manusia khususnya tentang pengaruh konflik keluarga-pekerjaan dan pusat kendali pada karyawan wanita yang sudah menikah bagi perusahaan.

3. Bagi Peneliti Lebih Lanjut

Sebagai bahan informasi dan bahan pertimbangan bagi peneliti yang melakukan penelitian berikutnya yang sejenis.

4. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran yang membangun bagi PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Kantor Pusat Padang dan juga bagi lembaga-lembaga lain dalam mengambil kebijakan terutama mengenai permasalahan ini. Dan juga penelitian ini diharapkan dapat membantu manajemen perusahaan dalam mengambil keputusan manajerial terutama permasalahan yang terkait dengan sumber daya manusia. Keputusan Manajerial sebagaimana yang dimaksud pada pernyataan diatas meliputi :

- a. Manajemen dapat melakukan upaya perbaikan dalam memberikan perbaikan stres kerja melalui konflik pekerjaan keluarga, pusat kendali internal dan pusat kendali eksternal

BAB II

KAJIAN TEORI, PENELITIAN RELEVAN, KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS

A. Kajian Teori

Pada kajian teori ini akan menjelaskan telaah variabel yang bertujuan untuk mengetahui dan mengidentifikasi karakteristik variabel-variabel yang akan diteliti. Variabel-variabel tersebut yaitu Stres Kerja (Y), Konflik Pekerjaan Keluarga (X1), Pusat Kendali Internal (X2), dan Pusat Kendali Eksternal (X3).

1. Stres Kerja (*Work Stress*)

a. Pengertian Stres Kerja (*Work Stress*)

Menurut Robbins (2008:362) menjelaskan stres adalah kondisi dinamik yang di dalamnya seorang individu dikonfrontasikan dengan suatu peluang, kendala atau tuntutan yang dikaitkan dengan apa yang diinginkannya dan hasilnya dipersepsikan sebagai tidak pasti dan penting. Menurutnya peristiwa-peristiwa tertentu bisa membuat seseorang mengalami stres yang sangat tinggi. Penelitian yang sama juga dilakukan oleh Ivancevich (2007:295) mendefinisikan stres kerja sebagai suatu respons adaptif yang di moderasi oleh perbedaan individu yang merupakan konsekuensi dari setiap tindakan, situasi atau peristiwa dan yang menempatkan tuntutan khusus terhadap seseorang.

Stres kerja dapat didefinisikan sebagai respon emosional dan fisik yang berbahaya yang terjadi saat kebutuhan dari pekerjaan tidak

sesuai dengan kebutuhan, sumber daya atau kemampuan karyawan (Kazmi *et al.*, 2017:196). Stres kerja dapat ditimbulkan oleh lingkungan sekitar dimana adanya tekanan-tekanan baik dari internal maupun eksternal karyawan serta berpengaruh terhadap perilaku kerja karyawan dalam sehari-hari. Stres kerja adalah sesuatu yang dapat membuat karyawan merasa tidak senang, tidak stabil pada diri mereka sendiri. Adapun stres kerja yang berdampak positif pada karyawan ketika tekanan-tekanan yang dihadapi seorang karyawan dapat meningkatkan potensi kinerja seorang karyawan.

Penelitian lain menjelaskan definisi stres, Mondy (2010:95) mendefinisikan stres adalah suatu reaksi yang ganjil dari tubuh terhadap tekanan yang diberikan padanya dengan cara yang berbeda-beda setiap individu dengan cara yang berbeda-beda sehingga kondisi sangat bergantung pada individu.. Adapun menurut Ivancevich (1997) dalam Anatan dan Ellitan (2009:70) merumuskan pengertian stres sebagai suatu tanggapan penyesuaian yang dilatarbelakangi adanya perbedaan individu atau proses psikologi yang merupakan konsekuensi dari setiap tindakan dari luar (lingkungan), situasi, peristiwa yang menetapkan, permintaan psikologi atau fisik yang berlebihan kepada seseorang. Lebih lanjut menurut Sopiah (2008:89) mengemukakan stres merupakan suatu respon adaptif terhadap suatu situasi yang dirasakan menantang atau mengancam kesehatan seseorang.

Jadi, dari beberapa pendapat ahli diatas dapat disimpulkan bahwa stres kerja adalah suatu kondisi dimana tekanan secara berlebihan baik psikologi maupun fisik yang dihadapi oleh karyawan karena pekerjaan dalam suatu perusahaan.

b. Pendekatan Stres Kerja

Menurut Rivai dan Veithzal (2010:1008) menyebutkan ada dua pendekatan dari stres kerja, yaitu pendekatan individu dan perusahaan. Bagi individu sebagai seorang karyawan pentingnya dilakukan pendekatan karena stres dapat mempengaruhi kehidupan, kesehatan, produktivitas dan penghasilan. Bagi perusahaan bukan saja karena alasan kemanusiaan, tetapi juga karena pengaruhnya terhadap prestasi semua aspek dan efektivitas dari perusahaan secara keseluruhan. Perbedaan pendekatan individu dan pendekatan organisasi tidak dibedakan secara tegas, pengurangan stres dapat dilakukan baik dengan pendekatan individu maupun perusahaan.

a. Pendekatan individu

- 1) Meningkatkan keimanan
- 2) Melakukan meditasi dan pernapasan
- 3) Melakukan kegiatan olahraga
- 4) Melakukan relaksasi
- 5) Dukungan sosial dari teman-teman dan keluarga
- 6) Menghindari kebiasaan rutin yang membosankan.

b. Pendekatan perusahaan meliputi ;

- 1) Melakukan perbaikan iklim organisasi
- 2) Melakukan perbaikan terhadap lingkungan fisik
- 3) Menyediakan sarana olahraga
- 4) Melakukan analisis dan kejelasan tugas
- 5) Meningkatkan partisipasi dalam proses pengambilan keputusan
- 6) Menerapkan konsep manajemen berdasarkan sasaran.

c. Faktor-Faktor Penyebab Stres Kerja

Menurut Mondy (2008:96-98) banyak aspek yang berhubungan dengan pekerjaan yang berpotensi menimbulkan stres. Diantaranya:

1. Faktor-Faktor Organisasi

a) Budaya Organisasi

Budaya perusahaan banyak berhubungan dengan stres kerja. Misalnya gaya kepemimpinan yang sering kali mempengaruhi suasana hati dan berpengaruh terhadap pekerjaan. Kebijakan-kebijakan organisasi yang bersifat negatif juga berpotensi menimbulkan stres pada karyawan. Rotter (1966) dalam Karimi dan Alipour (2011:233) menyatakan bahwa organisasi dapat mempengaruhi pusat kendali eksternal karyawan dimana ketika orang-orang yang memiliki posisi yang tinggi (direktur, supervisor, manajer) dapat mempengaruhi keberuntungan atau takdir seseorang.

b) Pekerjaan itu Sendiri

Sejumlah faktor-faktor yang berhubungan dengan pekerjaan yang dijalankan seseorang bisa menyebabkan stres yang berlebihan. Hal ini disebabkan karena adanya perbedaan karakteristik dan tanggung jawab tugas yang harus diselesaikan. Perlu kendali pribadi dari karyawan untuk mengatasi stress. Sopiah (2008:93) Karyawan seringkali membutuhkan bantuan untuk mengatasi stress dengan perilaku disfungsional seperti mengonsumsi alkohol dan obat-obatan terlarang.

c) Kondisi Kerja

Kondisi kerja dalam hal ini misalnya kondisi dari tempat kerja itu sendiri. Kelebihan beban, kebisingan tempat kerja, pencahayaan yang kurang, tempat kerja yang buruk dan peralatan yang rusak juga dapat memicu timbulnya stres.

d) Konflik Antar Kelompok

Konflik antar kelompok disini adalah adanya tindakan-tindakan yang bertentangan antara dua orang atau lebih. Konflik dan stres terjadi apabila individu satu dengan yang lain terjadi pertentangan. Konflik yang timbul meliputi:

- 1) *Intragroup conflict*, hal ini adanya jika terdapat ketidaksesuaian antara anggota kelompok tentang bagaimana pemecahan suatu permasalahan. Konflik ini dapat muncul

karena adanya perbedaan persepsi, pengalaman, nilai, ataupun sumber informasi yang berbeda.

2) *Intergroup conflict*, hal ini terjadi apabila terdapat kurangnya koordinasi antara beberapa kelompok, padahal kelompok tersebut di dalam melaksanakan tugasnya bergantung dan berkomunikasi satu dengan yang lain.

2. Faktor-faktor Pribadi

Faktor-faktor yang terjadi diluar pekerjaan dan lingkungan kerja juga dapat memicu terjadinya stres. Walaupun faktor-faktor ini diluar kendali seorang manajemen, namun hal ini harus diperhatikan karena akan mempengaruhi hasil kinerja yang dikerjakan. Faktor-faktor ini meliputi:

a) Faktor Keluarga

Walaupun keluarga merupakan sumber kebahagiaan dan kenyamanan, nyatanya keluarga merupakan faktor yang signifikan akan timbulnya stres. Ketika terjadi masalah dalam pekerjaan maupun rumah tangga, seseorang akan mengalami stres kerja yang berlebihan.

b) Faktor Finansial

Masalah keuangan merupakan salah satu masalah yang sering dialami oleh setiap karyawan. Bagi sebagian orang masalah tersebut terus berlanjut dan tidak akan terselesaikan sehingga dapat memicu terjadi stres. Misalnya adalah tagihan-

tagihan yang menyebabkan kegelisahan bagi sebagian karyawan. Masalah keuangan ini tidak terbatas pada karyawan-karyawan dengan penghasilan rendah saja, bagi sebagian karyawan dengan penghasilan tinggi, masalah keuangan juga dapat memicu stres apabila ia mempunyai manajemen keuangan yang buruk.

3. Lingkungan Umum

Stres merupakan salah satu bagian dari kehidupan manusia yang permasalahannya tidak hanya terjadi di lingkungan pekerjaan, lingkungan keluarga namun juga dapat berasal dari lingkungan umum. Ketidakpastian ekonomi, perang, atau ancaman terorisme juga dapat menjadi pemicu terjadinya stres kerja.

- a) Ketidakpastian ekonomi
- b) Ketidakpastian politik
- c) Ketidakpastian teknologi

d. Gejala-Gejala Stres Kerjas

Menurut Maharuddin Pangewa (2004), ada beberapa gejala stres yaitu :

a) Gejala Fisik

Nafas memburu, mulut dan kerongkongan kering, tangan lembab, merasa letih tak panas, letih tak beralasan, sakit kepala, gelisah.

b) Gejala-gejala dalam wujud perilaku

Mencakup banyak perasaan, bingung, sedih, jengkel salah paham, tak berdaya, gelisah, kehilangan semangat, kesulitan dalam berkonsentrasi, berpikir jernih, membuat keputusan, serta hilangnya kreatifitas, gairah dalam penampilan, dan minat terhadap orang lain.

c) Gejala-gejala ditempat kerja

Kepuasan kerja rendah, kinerja yang menurun, semangat dan energy hilang, komunikasi tidak lancar, mengambil keputusan yang jelek, kreatifitas dan inovasi berkurang, dan bergulat pada tugas-tugas yang tidak produktif.

e. Cara Mengelola Stres Kerja

Menurut Rivai dan Veithzal (2010:1010) menjelaskan cara mengelola stres kerja dengan program penanggulangan stres yang dapat ditawarkan atas dasar yang luas pada perusahaan. Beberapa program memusatkan perhatian pada masalah-masalah tertentu: program penanggulangan masalah alkohol dan penyalahgunaan obat-obatan, program relokasi pekerjaan, program penyuluhan karier, dan sebagainya.

Pada mulanya dipakai nama seperti kesehatan mental. Akan tetapi, untuk menghindari pengertian penyakit psikiatrik yang serius, perusahaan telah mengubah nama program mereka. Nama yang populer sekarang ialah manajemen stres. Dua program cikal bakal manajemen stres yang sering digunakan ialah klinis dan keorganisasian. Yang pertama diprakarsai oleh perusahaan dan memusatkan perhatian atas

masalah-masalah individu. Yang berikutnya menyangkut unit atau kelompok dalam angkatan kerja dan memusatkan perhatian atas masalah-masalah kelompok atau organisasi secara keseluruhan.

a. Program Klinis.

Program ini penanggulangannya didasarkan atas pendekatan medis tradisional. Beberapa unsur dari program tersebut mencakup:

- 1) *Diagnosis*. Orang yang mempunyai masalah meminta pertolongan. Orang atau petugas pada unit kesehatan karyawan mencoba mendiagnosis masalah.
- 2) *Pengobatan (Treatment)*. Disediakan penyuluhan atau terapi dorongan. Jika staf dalam perusahaan tidak dapat menolong, karyawan tersebut dianjurkan berkonsultasi kepada ahli di lingkungan tersebut.
- 3) *Penyaringan (Screening)*. Pemeriksaan individu secara berkala dalam pekerjaan yang penuh dengan ketegangan diadakan untuk mendeteksi indikasi masalah secara dini.
- 4) *Pencegahan (prevention)*. Pendidikan dan bimbingan dilakukan untuk meyakinkan karyawan yang mempunyai pekerjaan dengan resiko besar bahwa sesuatu harus dilakukan untuk menolong mereka menanggulangi stres.

Program klinis harus ditangani oleh orang yang berwenang jika dimaksudkan untuk menghasilkan manfaat. Kepercayaan dan rasa hormat harus ditanamkan untuk memanfaatkannya. Ini

dimungkinkan jika ada staff yang memenuhi syarat untuk melakukan diagnosis, pengobatan, penyaringan, dan pencegahan.

b. Program Keorganisasian.

Program keorganisasian ditujukan lebih luas meliputi seluruh karyawan. Kadang-kadang program ini merupakan perluasan program klinis. Program tersebut sering didorong oleh masalah-masalah yang ditemukan dalam kelompok atau suatu unit, atau oleh perubahan penanggulangan seperti relokasi pabrik, penutupan pabrik, atau pemasangan peralatan baru. Berbagai program dapat digunakan untuk mengatasi stress. Termasuk dalam daftar program semacam itu ialah manajemen berdasarkan sasaran (*management by objectives*), program pengembangan organisasi, pengayaan pekerjaan, perancangan kembali struktur organisasi, pembentukan kelompok kerja otonom, pembentukan jadwal kerja variabel, penyediaan fasilitas kesehatan karyawan.

c. Penanggulangan secara mandiri

- 1) Tenang, menenangkan diri dapat dicoba dengan mengambil nafas panjang dan lakukan dengan santai serta tenangkan diri.
- 2) Kenali permasalahan yang dialami, kenali penyebab, akar masalah yang terjadi, masalah apa yang membuat pikiran merasa resah dan tertekan.
- 3) Terapi, sesekali ikuti kegiatan sosial yang dapat menenangkan pikiran sejenak.

- 4) Hadapilah masalah yang terjadi dan selesaikan dengan tenang agar tidak mengganggu pikiran lagi.
- 5) Atur jadwal dengan baik, buat sebuah buku agenda berisi kegiatan yang perlu diprioritaskan terlebih dahulu dan tentukan kegiatan mana yang dapat ditunda. Perkecil peluang untuk timbulnya stress dengan menyibukkan diri sendiri.
- 6) Diskusi, lakukan diskusi tentang masalah yang dihadapi penyebab timbulnya tekanan yang menyebabkan stress baik dengan atasan maupun psikolog.
- 7) Curhat, ceritakan masalah yang dihadapi kepada orang kepercayaan kepada pasangan maupun keluarga.
- 8) Buat keseimbangan, stress dapat muncul karena terlalu fokus pada pekerjaan, maka coba atur kembali waktu, seimbangkan antara keluarga dan pekerjaan. Lakukan hal-hal yang membuat pikiran kembali segar bersama pasangan maupun keluarga.
- 9) Pahami tugas dan kewajiban sebagai karyawan, mungkin inilah yang jelas-jelas akan mengurangi stress yang dialami di tempat kerja. Dengan mengetahui kewajiban akan mampu mengatur waktu dan rutinitas sehingga peluang stres akan makin kecil.
- 10) Selanjutnya mungkin dapat dicoba dengan mengatasi kekuatan yang ada dalam diri sendiri berupa : keberanian menerima cobaan dengan berdo'a dan ikhlas; ikhlas menerima akan membantu menyelesaikan masalah; mampu mengendalikan perasaan;

mampu menjadi pendengar yang baik; mendengar keluhan orang; mampu menempatkan diri sebagai sahabat bagi orang yang sedang menghadapi musibah; mengupayakan mendapatkan dukungan dari keluarga dalam menghadapi berbagai masalah sulit; mampu bereaksi dengan cepat dalam menghadapi masalah; mampu menyelesaikan masalah selangkah demi selangkah; bilamana perlu mengubah pandangan kehidupan coba lakukan dengan *positif thinking*; selalu bersyukur bilamana menghadapi masalah; selalu senyum dalam menghadapi berbagai masalah.

f. Dampak Dari Stres Kerja

Stres mempunyai dampak yang bermacam-macam. Ada sebagian yang berpengaruh positif seperti meningkatkan motivasi, pendorong untuk giat bekerja, namun ada juga yang berdampak negatif dan berbahaya. Selanjutnya menurut Akbar (2017:36) menyebutkan dampak positif stres pada tingkat rendah sampai pada tingkat moderat bersifat fungsional dalam arti berperan sebagai pendorong peningkatan kinerja pegawai, sedangkan pada tingkat negatif stres pada tingkat yang tinggi adalah penurunan pada kinerja karyawan yang drastis. Jadi hal ini merupakan keadaan yang berbahaya bagi organisasi, karena bisa menyebabkan pelaksanaan pekerjaan terganggu, yang akhirnya bisa berdampak pada hasil kinerja karyawan.

Adapun dampak yang ditimbulkan dari tingginya stres yang dialami individu yaitu:

a) Dampak Subjektif (*Subjective effect*)

Dampak yang timbul yaitu adanya kekhawatiran atau kegelisahan, kelesuan, kebosanan, depresi, kelelahan, frustrasi, kehilangan kesabaran, perasaan terkucilkan, dan merasa kesepian.

b) Dampak Perilaku (*Behavioral effect*)

Dampak yang diakibatkan oleh stres yaitu adanya emosi tingkat tinggi dan perilaku yang tidak dapat diprediksi.

c) Dampak Kognitif (*Cognitive effect*)

Dampak kognitif yang ditimbulkan yaitu adanya ketidakmampuan mengambil keputusan yang sehat, daya konsentrasi menurun, kurang perhatian, dan sangat peka terhadap kritik atau kecaman serta hambatan mental.

d) Dampak Kesehatan (*Health effect*)

Dampak yang ditimbulkan diantaranya sakit kepala, migrain, mimpi buruk, dan sulit tidur. Dampak kesehatan lebih mengarah kepada penyakit yang timbul sebagai akibat dari stres.

e) Dampak Organisasi (*Organizational effect*)

Dampak yang ditimbulkan misalnya, produktivitas menurun, terasing dari mitra kerja, adanya ketidakpuasan kerja, menurunnya ikatan loyalitas terhadap instansi.

Adapun konsekuensi atau dampak dari stres yang muncul lewat berbagai stressor dapat dibagi menjadi 3 kategori umum menurut Robbins, 2006 (dalam Akbar, 2017:41) yaitu :

1. Gejala Fisiologis

Hubungan antara stress dan gejala fisiologis tertentu tidaklah jelas. Kalau memang ada, pasti hanya sedikit hubungan yang konsisten ini terkait dengan kerumitan gejala-gejala dan kesulitan untuk secara obyektif mengukurnya. Tetapi yang lebih relevan adalah fakta bahwa gejala fisiologis mempunyai relevansi langsung yang kecil sekali bagi perilaku organisasi.

2. Gejala Psikologis

Stres dapat menyebabkan ketidakpuasan. Stres yang berakibat pada pekerjaan dapat menimbulkan ketidakpuasan yang berkaitan dengan pekerjaan, dimana dampak ketidakpuasan memiliki dampak psikologis yang paling sederhana dan paling jelas dari stres. Menurut penelitian membuktikan bahwa orang ditempatkan dalam pekerjaan yang mempunyai tuntutan ganda, konflik ditempat kerja, tidak adanya kejelasan dalam pekerjaan, wewenang, tanggung jawab, dan beban kerja sehingga stres dan ketidakpuasan akan mengikat (Cooper dan Marshall, 1976).

3. Gejala Perilaku

Gejala stres yang terkait dengan perilaku mencakup perubahan produktivitas, absensi, dan tingkat keluar masuknya karyawan, perubahan kebiasaan makan, meningkatnya merokok dan konsumsi alkohol, bicara cepat, gelisah, dan gangguan tidur. Gejala stress kedalam beberapa aspek:

- 1) beban kerja yang tinggi
- 2) tingkat absensi
- 3) terlambat masuk kerja
- 4) tuntutan atau tekanan dari atasan
- 5) prestasi dan penurunan produktivitas
- 6) ketegangan dan kesalahan,
- 7) menurunnya kualitas hubungan interpersonal (Rini, 2002).

g. Indikator Stres Kerja

Indikator stres kerja yang digunakan untuk mengukur tingkatan dari variabel stres kerja ini adalah menurut Ivancevich (2007:299) adalah:

1) Keterlambatan

Seorang pekerja yang biasanya tepat waktu mengembangkan pola keterlambatan (atau seorang pekerja yang biasanya dapat diandalkan mengembangkan pola absen).

2) Perubahan Perilaku

Seorang pekerja yang normalnya penggembira menjadi menarik diri (atau yang jarang terjadi, seorang penyendiri yang menjadi bergaul).

3) Kurang teliti dalam bekerja

Seorang karyawan yang biasanya bekerja rapi dan teliti melakukan pekerjaan yang kotor, tidak lengkap, atau jorok.

4) Mengambil keputusan yang buruk

Seorang pengambil keputusan yang baik tiba-tiba mulai mengambil keputusan yang buruk (atau tampak tidak mampu mengambil keputusan).

5) Mudah tersinggung dan berlaku tidak sopan

Seorang karyawan yang mudah bergaul dan akur dengan orang lain menjadi cepat tersinggung dan tidak sopan.

6) Mengabaikan penampilan

Seorang karyawan yang biasanya berpenampilan rapi mengabaikan penampilannya.

2. Konflik Pekerjaan Keluarga (*Work family conflict*)

a. Pengertian Konflik Pekerjaan Keluarga

Konflik merupakan adanya ketidaksesuaian antara peran yang satu dengan peran yang lainnya dimana adanya tekanan antara keluarga dan pekerjaan. Greenhaus dan Beutell (1985) mendefinisikan konsep konflik pekerjaan keluarga sebagai suatu bentuk konflik antar-peran dalam yang tekanan peran dari pekerjaan dan domain keluarga saling bertentangan dengan rasa hormat. Ketika hasil yang diharapkan tidak tercapai dengan baik maka berakibat pada hasil pekerjaan yang dapat mengganggu peran dalam keluarga. Konflik pekerjaan keluarga menjelaskan terjadinya benturan antara tanggung jawab pekerjaan dirumah atau kehidupan rumah tangga (Frone, Russel, & Cooper, 1994 dalam Akbar, 2017:34)

Sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan perusahaan, karyawan dituntut mampu bekerja secara professional dan komitmen atas pekerjaannya. Begitupun peran seseorang dalam keluarga harus dituntut harus professional dimana orang tua diharapkan mampu berperan dengan baik merawat dan memenuhi kebutuhan anaknya serta tidak lepas dari kasih sayang orang tua kepada anak. Konflik peran akan menghadapi karyawan yang bekerja pada pilihan yang sulit.

Meningkatnya pasangan dual-karir sangat penting sebagai perubahan tren masyarakat dan kebutuhan akan pendapatan ganda untuk mendukung kehidupan meningkat di negara berkembang (Hamid dan Amin, 2014 dalam Kundu, 2016:1). Tidak mengherankan, wanita melaporkan tantangan yang signifikan saat menyeimbangkan pekerjaan dan kehidupan keluarga mereka, karena waktu kurang memadai, ketidakmampuan suami mereka dalam pekerjaan rumah, norma budaya, dan bias jender yang masih ada di tempat kerja sampai saat hari ini (Rehman & Roomi, 2012 dalam Karkoulian *et al.*, 2016:2).

Adanya Faktor kesempatan kerja yang setara, tindakan afirmatif undang-undang, dan kenaikan yang baik dalam hitungan model peran perempuan di dunia usaha telah menyediakan kesempatan besar bagi wanita untuk memikirkan karir jangka panjang mereka (Elloy and Smith, 2003 dalam Kundu, 2016:1). Akibatnya, hal

ini memicu meningkatnya jumlah individu yang harus menanggungnya tanggung jawab mengelola baik pekerjaan maupun keluarga yaitu pasangan dual-karir, lajang orang tua, wanita pekerja, dan ayah ikut terlibat dalam mengasuh anak (Carnicer *et al.*, 2004 dalam Kundu, 2016:1).

Penelitian lain menyatakan menurut Triaryati (2003) dalam Ariani dkk., (2017:6) konflik pekerjaan keluarga merupakan bentuk konflik peran dimana tuntutan peran dari pekerjaan dan keluarga secara mutual tidak dapat disejajarkan dalam beberapa hal. Konflik peran yang dihadapi pasangan dual karir dimana masing-masing memiliki tanggung jawab yang berbeda yang tidak dapat disamakan. Dalam rumah tangga, seorang ayah yang berperan menjadi kepala keluarga sebagai pencari nafkah sebaliknya peran seorang ibu sebagai ibu rumah tangga, menjaga anak-anak dan keluarganya yang mana merangkap sebagai wanita karir dapat menimbulkan konflik dalam keluarga maupun pekerjaan.

Frone, Russel & Cooper (1992) dalam Ariani dkk., (2017:6) mendefinisikan konflik pekerjaan keluarga yang terjadi pada pegawai, dimana satu sisi ia harus melakukan pekerjaan di kantor dan di sisi lain harus memerhatikan keluarga secara utuh, sehingga sulit membedakan antara pekerjaan mengganggu keluarga dan keluarga mengganggu pekerjaan. Pekerjaan yang mengganggu keluarga berarti sebagian besar waktu dan perhatian dicurahkan untuk menyelesaikan

pekerjaan kantor sehingga waktu bersama keluarga menjadi berkurang. Sebaliknya keluarga yang mengganggu pekerjaan menandakan sebagian besar waktu dan perhatian dihabiskan untuk menyelesaikan urusan untuk keluarga sehingga berdampak pada pekerjaan yang sempat tertunda.

Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa konflik pekerjaan keluarga adalah konflik yang terjadi pada individu yang memiliki peran ganda dalam artian memiliki dua peran atau lebih yang mana peran dalam keluarga dan pekerjaan yang menyebabkan ketidakseimbangan pada kedua peran tersebut sehingga tidak mampu memenuhi kebutuhan dan tuntutan dari masing-masing peran.

b. Konsep Konflik Pekerjaan Keluarga

Kossek dan Ozeki dalam Ariani dkk., (2017:6) membagi konflik pekerjaan keluarga menjadi 2 (dua) dimensi:

- 1) *Work interfering with the family* (WIF) merupakan konflik yang muncul ketika peran dalam melakukan pekerjaan mengganggu peran seseorang dalam keluarga. Adanya masalah yang timbul dari peran yang dilakukannya dalam pekerjaan akan mempengaruhi perilakunya saat berada dirumah. contoh *work family conflict* yaitu ketika seorang karyawan merasa lelah dengan tuntutan kerja yang berlebihan, tingkat emosional menjadi lebih tinggi sehingga perhatian pada keluarga mulai menurun.

2) *Family Interfering With The Work* (FTW) merupakan konflik yang muncul ketika peran seseorang dalam keluarga mengganggu peran dalam pekerjaan. Adanya masalah yang timbul dari peran yang dilakukannya dalam keluarga akan mempengaruhi perilaku saat bekerja contoh mengenai *family-to-work conflict* yaitu tanggung jawab terhadap anak dapat menimbulkan kelelahan dan akhirnya berdampak pada menurunnya kinerja seseorang saat berada ditempat kerja.

c. Teori Konflik Pekerjaan Keluarga

Menurut Amelia, Anisah (2010:205) terdapat beberapa teori yang berhubungan dengan konflik pekerjaan keluarga yaitu

1) *Spillover Theory*

Spillover merupakan pengaruh timbul dari peran seseorang dalam keluarga yang akan menimbulkan pengaruh yang sama pada perannya dalam pekerjaan dan sebaliknya. Salah satu contoh spillover yaitu jika seseorang memiliki mood yang negatif saat berada dalam keluarga begitupun juga berdampak pada mood si karyawan saat dikantor juga akan negatif.

2) *Compensation Theory*

Compensation theory terjadi apabila seseorang merasa kehilangan dalam satu peran maka mereka akan mencari ganti rugi dalam peran lainnya. hal itu terlihat pada sikap karyawan

dengan usaha yang dilakukannya untuk mengimbangi rasa ketidakpuasan dalam satu peran dengan mendapatkan kepuasan dalam peran lainnya. sebagai contoh : karyawan akan mencari kegiatan yang dapat menyegarkan pikiran ketika karyawan merasa jenuh dengan pekerjaan kantor yang mereka lakukan. Secara umum, teori kompensasi terlihat pada karyawan yang secara aktif mencari kepuasan pada kehidupan pekerjaannya atau keluarga mereka apabila adanya ketidakpuasan dalam peran lainnya. kompensasi melibatkan satu dari peran (pekerjaan atau keluarga) sebagai jalan untuk memperbaiki kehilangan yang terjadi dalam peran lainnya.

3) *Segmentation Theory*

Segmentation Theory merupakan pendekatan lain yang menjelaskan hubungan antara kehidupan di pekerjaan dan kehidupan di luar pekerjaan. Teori segmentasi menyatakan bahwa pekerjaan dan keluarga merupakan dua sisi terpisah sehingga seseorang bisa menjaga sikap, emosi dan perilaku di dalam pekerjaan secara terpisah dengan kehidupan keluarganya.

d. Indikator Konflik Pekerjaan Keluarga

Indikator konflik pekerjaan keluarga yang digunakan untuk mengukur tingkatan dari variabel Konflik pekerjaan keluarga ini adalah menurut Greenhaus dan Beutell (1985) dalam Ariani dkk., (2017:6) yaitu :

1. *Time-based conflict* adalah banyaknya waktu yang dibutuhkan dalam memenuhi kebutuhan salah satu peran (pekerjaan atau keluarga) sehingga menyebabkan seseorang mengalami kesulitan dalam memenuhi kebutuhan peran lainnya.
2. *Strain-based conflict* merupakan banyaknya tekanan yang timbul dalam melakukan salah satu peran (pekerjaan atau keluarga) sehingga membuat seseorang mengalami kesulitan dalam memenuhi peran lainnya.
3. *Behavior-based conflict* yaitu adanya perilaku secara khusus yang dibutuhkan oleh salah satu peran (pekerjaan atau keluarga) sehingga membuat seseorang mengalami kesulitan dalam memenuhi kebutuhan peran lainnya.

e. Dampak Konflik Pekerjaan Keluarga

Konflik pekerjaan keluarga adalah konflik antar peran yang populer. meskipun mereka seorang wanita profesional yang memiliki status karir yang sama dengan suaminya, mereka tetap menghadapi pola tradisional yang tidak seimbang dalam tugas menjaga anak dan pekerjaan rumah tangga sehari-hari. Raduan *et al.*, (2006) dalam Ariani dkk., (2017:17) menyatakan bahwa pegawai yang mempunyai permasalahan dalam keluarga akan menimbulkan perasaan khawatir secara psikologis, dimana hal tersebut akan menurunkan konsentrasi terhadap pekerjaannya.

Karyawan yang mengalami konflik pekerjaan keluarga mungkin akan mengalami kekurangan energi dan konsentrasi yang menghalangi perilaku mereka di tempat kerja. Dengan demikian, kemalasan dan pengisian dan upaya perlindungan untuk mendapatkan sumber daya menjadi hilang (Ferguson *et al*, 2012 dalam Karabay *et al.*, 2016:271). Karyawan yang mengalami konflik pekerjaan keluarga akan merasa kehilangan energi maupun tenaga mereka untuk bekerja serta konsentrasi mereka akan terganggu dikarenakan pikiran mereka menjadi teralih karena konflik yang terjadi dalam pekerjaan yang berimbas pada keluarga mereka, tak hanya kehilangan energi dan konsentrasi saja karyawan juga akan merasa malas dalam menjalankan pekerjaan mereka. Wanita merasa bersalah telah meninggalkan keluarganya untuk bekerja, tertekan karena terbatasnya waktu dan beban pekerjaan terlalu banyak serta situasi kerja yang kurang menyenangkan.

Sedangkan menurut Jauriyah dan Harsono (2011:55) menjelaskan dalam riset organisasi, perilaku *withdrawal* didefinisikan sebagai tindakan yang diniatkan oleh karyawan baik secara fisik atau psikologis untuk menjauhi tempat kerja (Rosse & Hulin, dalam Carmeli, 2005) dalam usaha menghindari pekerjaan dan tugas mereka. Adanya dampak perilaku *withdrawal* pasangan suami istri yang bekerja yaitu Perilaku fisik *withdrawal* meliputi; keterlambatan, absensi, *turnover* dan perilaku penyimpangan kerja. Sedangkan

perilaku psikologis terkait dengan turunnya komitmen kerja dan keterlibatan kerja (*job involvement*) karyawan.

Konflik pekerjaan keluarga menjadi pemicu stres, *distress* dan depresi, adanya keterbatasan (*scarcity*) ruang, waktu dan energi yang dimiliki seseorang menjadi dasar utama terjadinya konflik antar peran (*interrole conflict*) tersebut (Asforth, Kreiner & Fugate, dalam Rau & Hyland, 2002). Begitupun *distress* dan depresi menjadi penyebab utama menurunnya tingkat kesehatan pekerja (Frone, 2000) dan juga meningkatnya absensi, dan *turnover intention* (Netemeyer, Alejandro & Boles, 2004) yang menjadi permasalahan utama individu dan organisasi. (dalam Jauriyah dan Harsono, 2011:53)

Adanya data empiris yang menunjukkan bahwa konflik pekerjaan keluarga juga berdampak negatif pada perusahaan yaitu menurut Turner (dalam Hammer, Cullen, Neal, Sinclair & Shafiro, 2005), penduduk Amerika menghabiskan \$43 triliun per tahun untuk mengatasi masalah depresi. Biaya tersebut meliputi biaya kecelakaan dan asuransi medis, menurunnya produktivitas kerja (*lost of productivity*), dan ketidakhadiran (*absenteeism*) (Gibson, 2003). Karena itu, organisasi perlu menyikapi permasalahan konflik pekerjaan keluarga ini dengan serius, sehingga tidak menimbulkan dampak negatif. (dalam Jauriyah dan Harsono, 2011:53).

f. Pengaruh Konflik Pekerjaan Keluarga terhadap Stres Kerja

Penelitian Cahyadi (2015) dalam Ariani dkk., (2017:4) menunjukkan bahwa konflik pekerjaan keluarga cenderung mengarah pada stres kerja yang berarti konflik pekerjaan keluarga memiliki pengaruh positif terhadap stres kerja. Stres kerja tidak hanya berpengaruh pada individu, namun juga terhadap biaya organisasi dan industri. Biasanya para ibu yang mengalami masalah demikian, cenderung merasa lelah (terutama secara psikis), karena seharian memaksakan diri untuk bertahan ditempat kerja.

Akbar (2017:35) mengemukakan bahwa dalam menyelesaikan tugas-tugas dalam pekerjaannya terdapat gangguan atau masalah-masalah yang berhubungan dengan faktor psikologis dalam diri wanita tersebut, misalnya wanita itu merasa bersalah telah meninggalkan keluarganya untuk bekerja, tertekan karena terbatasnya waktu dan beban pekerjaan terlalu banyak serta situasi kerja yang kurang menyenangkan. Keadaan ini akan mengganggu pikiran dan mental karyawan wanita ketika bekerja.

Sebagaimana diketahui di atas bahwa konflik pekerjaan keluarga sama dengan konflik peran ganda adalah persaingan yang kurang sehat berdasarkan ambisi dan sikap emosional dalam memperoleh kemenangan yang dapat menimbulkan ketegangan, konfrontasi, pertengkaran, stres dan frustrasi apabila masalah mereka tidak dapat diselesaikan. Konflik peran ganda pada pekerja wanita

timbul karena seorang ibu sebagai wanita karir berusaha semaksimal mungkin untuk mendampingi anak-anak, berhasil mengurus rumah tangga, anak-anak serta suami, tetapi tetap dapat menyalurkan kebutuhan mereka sebagai makhluk sosial kebutuhan untuk bersosialisasi, tetap mampu mandiri dari segi keuangan, pengembangan wawasan, serta perasaan dihargai dan bangga saat mereka bekerja menjadi wanita karir, sehingga kondisi tersebut akan mempengaruhi kinerja karyawan wanita yang semakin rendah.

3. Pusat Kendali (*Locus of control*)

a. Pengertian Pusat Kendali

Pusat kendali identik dengan kepercayaan atau pengendalian diri seseorang. Dimana seseorang percaya akan hal yang dialaminya baik karena diri sendiri maupun karena orang lain. Konsep Pusat kendali pertama kali dicetuskan oleh seorang pakar ilmu psikologis bernama Julian Rotter (1954) (dalam Karimi dan Alipour, 2011:233). Rotter mendefinisikan Pusat kendali pertama kali diciptakan oleh Rotter (1966) sebagai tingkat di mana orang-orang berharap bahwa penguatan atau hasil perilaku mereka bergantung pada perilaku atau pribadi mereka sendiri atau karakteristik individu versus tingkat di mana orang mengharapkan penguatan adalah fungsi dari kebetulan, keberuntungan atau takdir di bawah kendali orang lain yang kuat, atau hanya tidak dapat diprediksi. Selanjutnya pusat kendali adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa mereka bertanggung jawab untuk kejadian

dalam hidup mereka (Kalamas *et al.*, 2014). Sedangkan menurut Firth *et al.*, (2004) dalam Chen dan Silverthorne (2008:573) mengacu pada sejauh mana mereka percaya pada orang lain atau faktor eksternal, seperti kesempatan dan orang-orang kuat lainnya, mengendalikan peristiwa-peristiwa yang memengaruhi kehidupan mereka.

Pusat kendali terbagi menjadi dua yaitu pusat kendali eksternal dan pusat kendali internal. Individu yang percaya pada kemampuan dan kejadian yang berhubungan dengan diri mereka untuk mempengaruhi hasil dikatakan sebagai individu yang memiliki pusat kendali internal. Individu yang percaya bahwa hasil adalah fungsi dari kekuatan eksternal yang dipengaruhi oleh orang lain atau dibawah kendali orang sekitar di luar kendali memiliki pusat kendali eksternal. Dalam manajemen organisasi pusat kendali penting dilihat dari bagaimana karyawan terlibat dalam tugas dan pekerjaannya dengan tetap berfungsi baik dalam menghadapi kesulitan dan stres kerja. Individu dengan pusat kendali internal dapat meningkatkan kualitas hidup dan meminimalkan gejala depresi. Sebaliknya individu dengan pusat kendali eksternal merasa dibawah tekanan, Mereka memiliki perasaan tidak berdaya, malu, sedih, cemas (Khan *et al.*, 2012 dalam Karabay *et al.*, 2016:272)

Sama halnya dalam Akca (2010:3977) mengemukakan pusat kendali mengacu pada anggapan seseorang tentang apa menyebabkan kejadian dalam hidupnya (Strauser, Ketz ve Keim, 2002). Setiap orang memiliki kepercayaan diri yang berbeda beda dengan artian sebagian

orang menganggap bahwa setiap hal, peristiwa ataupun kejadian yang mereka alami dikarenakan diri mereka sendiri termasuk kegagalan yang mereka alami. Sebaliknya sebagian orang menganggap setiap masalah, kendala yang mereka hadapi dibawah pengaruh dan juga kendali orang lain.

Dari beberapa pendapat diatas jadi dapat disimpulkan bahwa pengertian Pusat kendali adalah suatu sifat kepribadian seseorang dimana mereka menganggap kesuksesan dan kegagalan yang dialami individu dipengaruhi baik dari faktor internal maupun eksternal.

b. Pusat Kendali Internal (*Internal Locus of Control*)

Kreitner dan Kinicki (2005) menjelaskan bahwa pusat kendali internal adalah kondisi seorang individu yang meyakini bawa individu tersebut yang mengendalikan peristiwa dan konsekuensi yang terjadi pada dirinya. Dalam pengendalian internal, individu cenderung akan menghubungkan keberhasilan atau kejadian positif pada kemampuannya sendiri. Tidak hanya kejadian positif, pribadi dengan tipe ini juga akan menyalahkan dirinya sendiri apabila terjadi hal-hal yang negatif terhadap dirinya. Misalnya, seseorang yang mengalami kegagalan dalam berwirausaha, cenderung akan menyalahkan dirinya sendiri karena pemalas atau tidak bekerja keras.

Menurut Robbins (2007:138) pusat kendali internal adalah individu yang percaya bahwa mereka pemegang kendali atas apapun yang terjadi pada diri mereka. Individu dengan internal mempunyai

persepsi bahwa lingkungan dapat dikendalikan oleh diri mereka sendiri sehingga mereka dapat melakukan perubahan sesuai keinginan mereka. Faktor internal individu yang didalamnya termasuk kemampuan kerja, kepribadian, dan tindakan kinerja yang berhubungan dengan keberhasilan kinerja, kepercayaan diri serta kegagalan dalam melakukan pekerjaan bukan disebabkan oleh lingkungan sekitar individu.

Dari beberapa teori diatas dapat disimpulkan bahwa pusat kendali internal cenderung memiliki keyakinan dimana diri mereka sebagai pemegang kendali utama atas segala sesuatu yang peristiwa yang mereka alami.

c. Pusat Kendali Eksternal (*External Locus of Control*)

Menurut Rotter (1966) dalam Karimi & Alipour (2011:233) menyatakan bahwa pusat kendali eksternal mengacu pada keyakinan bahwa kesempatan, nasib, manajer, supervisor, organisasi dan hal-hal yang lainnya memiliki posisi lebih kuat untuk mengambil keputusan tentang kehidupan dari hasil seseorang individu.

Lebih lanjut menurut Robbins (2007:138), individu yang berkeyakinan bahwa apapun yang mereka alami dikendalikan oleh kekuatan luar seperti keberuntungan atau kesempatan, dikatakan sebagai individu yang memiliki pusat kendali eksternal. Individu dengan pusat kendali eksternal yang tinggi cenderung akan pasrah terhadap apa yang menimpa dirinya tanpa usaha untuk menyukai perilaku penyesuaian diri terhadap lingkungan agar tetap bertahan dalam situasi yang ada. Faktor

eksternal individu yang dialaminya mencakup nasib, keberuntungan, kekuasaan dan lingkungan kerja.

Dari beberapa teori diatas maka dapat disimpulkan bahwa pusat kendali eksternal adalah kecenderungan individu yang mudah pasrah terhadap segala sesuatu hal yang mereka alami seperti nasib dan kekuasaan orang sekitar mereka.

d. Dampak Pusat Kendali (*Locus of control*)

Pusat kendali adalah suatu teori belajar sosial yang mengacu pada sejauh mana individu merasakan kendali atas hidup mereka, dan lingkungan. Seseorang dengan pusat kendali internal cenderung lebih bahagia dalam pekerjaan mereka dan cenderung lebih terlibat dalam pekerjaan mereka dibandingkan dengan eksternal. Seseorang akan mencapai kebahagiaan apabila pusat kendalinya seimbang antara internal dan eksternal.

Beberapa pendapat para ahli yaitu menurut Ngah, Ahmad, dan Baba (2009) mengemukakan bahwa pegawai wanita yang mengalami tingkat kendali yang lebih tinggi menghadapi lebih sedikit konflik kerja dan lebih puas dalam pekerjaan mereka. Demikian pula, pusat kendali internal membantu individu dalam menghindari konflik antara pekerjaan dan keluarga (Allen *et al.*, 2012). Namun, beberapa penulis menemukan bahwa wanita mengalami tingkat pengendalian internal yang lebih rendah daripada laki-laki, karena keterampilan stereotip pengusaha pria dan membuat wanita merasa kurang percaya

diri dari diri mereka sendiri dan kemampuan kerja mereka (Maes, Leroy, & Sels, 2014).(dalam Karkouljian *et al*, 2016:2).

Seorang pekerja dengan pusat kendali internal keyakinan lebih cenderung mengelola atau secara aktif mengatasi stres terkait pekerjaan, dan cenderung tidak mengalami depresi, mengatasi situasi yang lebih efektif daripada satu dengan orientasi pusat kendali eksternal, yang percaya itu dia berada di bawah belas kasihan takdir, keberuntungan, atau kebetulan (Gray Stanley *et al.*, 2010 dalam Karabay *et al.*, 2016:272).

Kalbers dan Fogarty (2005) dalam Chen dan Silverthorne *et al.*, (2008:575) menemukan mereka dengan pusat kendali internal cenderung tidak mengalami tingkat stres yang tinggi tetapi mereka yang memiliki pusat kendali eksternal lebih cenderung rentan terhadap stres dan lebih mungkin untuk melihat peristiwa tertentu sebagai stres.

e. Peningkatan Pusat Kendali (*Locus of control*)

- 1) Pusat kendali dapat ditingkatkan melalui latihan dan faktor kesadaran diri individu sendiri. Penting bagi seseorang untuk memahami keadaan stabil dan labil.
- 2) Seseorang yang memiliki pusat kendali yang tinggi dikatakan bahwa ia mampu melindungi kondisi mental seseorang, yaitu: *self-esteem* (harga diri) dan *confidence* (percaya diri).

3) Peningkatan emosional intelligence dalam pusat kendali kerja individu sehingga dapat meningkatkan kinerja dan kepuasan kerja.

f. Pengaruh Pusat Kendali terhadap Stres Kerja

Menurut Chen dan Silverthorne (2008) mengatakan bahwa pusat kendali internal yang lebih tinggi berkontribusi pada tingkat stres kerja yang lebih rendah, karena internal lebih efektif mengatasi dengan peristiwa stres yang bertentangan dengan eksternal, siapa yang mempercayai bahwa takdir atau keberuntungan mengendalikan hasil hidup mereka (Gray Stanley et al., 2010). Orang dengan pusat kendali internal, menurut literatur subjek bisa mempengaruhi jalannya lebih aktif dan mandiri dan lebih sering menggunakan cara berorientasi tugas untuk mengatasi stres (dalam Karkoulia *et al.*, 2016:2)

Pusat kendali eksternal tidak hanya mempengaruhi kepercayaan diri sendiri kemungkinan dan tingkat menentukan nasib Anda sendiri, tapi juga menentukan kesehatan Negara dan fungsi sosial individu. Penelitian menunjukkan signifikan hubungan antara rasa kendali eksternal dan kesehatan yang buruk dan yang lebih rendah aktivitas pro-kesehatan, serta rasa tanggung jawab yang lebih rendah kesehatannya (Koscielak 2010) dan minimnya kepuasan dengan tubuhnya sendiri dan penampilan (Adame, Johnson 1989). Cara mengatasi stres menunjukkan bahwa wanita dengan ketidaksukaan psikologis dalam situasi yang penuh tekanan lebih memilih perilaku untuk menolong diri sendiri regulasi emosi, tapi kurang sering mereka

menggunakan metode yang berorientasi penting untuk menemukan solusi untuk masalah ini. (dalam Karkoulian, 2016:2).

g. Indikator Pusat Kendali

1. Pusat Kendali Internal

Kreitner & Kinichi (2008) dalam Suprayogi (2017) mengatakan bahwa hasil yang dicapai pusat kendali internal dianggap berasal dari aktifitas dirinya. Bagi seseorang yang mempunyai pusat kendali internal akan memandang dunia sebagai sesuatu yang dapat diramalkan, dan perilaku individu turut berperan didalamnya. Sementara itu individu yang mempunyai pusat kendali internal diidentifikasi lebih banyak menyandarkan harapannya pada diri sendiri dan diidentifikasi juga lebih menyenangi keahlian-keahlian dibanding hanya situasi yang menguntungkan (Kreitner dan Kinicki, 2005 dalam Suprayogi, 2017:133).

2. Pusat Kendali Eksternal

Pada individu yang mempunyai pusat kendali eksternal akan memandang dunia sebagai sesuatu yang tidak dapat diramalkan, demikian juga dalam mencapai tujuan sehingga perilaku individu tidak akan mempunyai peran didalamnya. Individu yang mempunyai pusat kendali eksternal diidentifikasi lebih banyak menyandarkan harapannya untuk bergantung pada orang lain dan lebih banyak mencari dan memilih situasi yang menguntungkan (Suprayogi, 2017:133).

Tabel 2 : Gambaran pusat kendali

Pusat Kendali Internal	Pusat Kendali Eksternal
Keberhasilan berasal dari diri sendiri	Keberhasilan berasal dari luar diri (lingkungan).
Dunia dapat diramalkan	Dunia tidak dapat diramalkan
Perilaku individu turut berperan dalam mencapai tujuan yang akan dicapai	Perilaku individu tidak mempunyai peran dalam mencapai tujuan.
Lebih banyak menyandarkan harapannya pada diri sendiri.	Lebih banyak menyandarkan harapannya pada orang lain.
Lebih menyenangi keahlian-keahlian dibanding keuntungan.	Lebih mencari dan memilih situasi yang menguntungkan.
Tidak mudah menyerah saat mengalami kegagalan terus mencari cara untuk bangkit.	Cenderung tidak berdaya saat menghadapi tekanan, mudah menyerah dan putus asa saat menerima masalah.

B. Penelitian yang Relevan

Tabel 3 : Penelitian relevan

NO	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Independen	Variabel Dependen	Hasil Penelitian
1	Kahn <i>et al</i> (1964)	<i>Organizational stress</i>	1. <i>Locus of Control</i>	1. Stres Kerja	1. <i>Internal Locus of control</i> berpengaruh negatif terhadap stress kerja. 2. <i>External Locus of control</i> berpengaruh positif terhadap stress kerja
2	Chen <i>et al.</i> , (2008)	<i>The impact of locus of control on job stress, job performance and job satisfaction in Taiwan</i>	1. <i>Locus of control</i>	1. <i>Job Stress</i> 2. <i>Job Performance</i> 3. <i>Job Satisfaction</i>	1. <i>Internal Locus of control</i> berpengaruh negatif terhadap stress kerja. 2. <i>External Locus of control</i> berpengaruh positif terhadap stress kerja.
3	Divara dan Rahyuda (2016)	Pengaruh <i>Work Family Conflict</i> Terhadap Stres Kerja Dan Komitmen Organisasional Pegawai Kontrak Dinas Kebudayaan Provinsi Bali	1. <i>Work Family Conflict</i>	1. Stres Kerja	1. Hasil penelitian menyatakan <i>work family conflict</i> memiliki pengaruh positif terhadap stress kerja.
4	Ariani <i>dkk.</i> , (2017)	Pengaruhn Konflik Pekerjaan- Keluarga (<i>Work Family Conflict</i>) Dan Beban Kerja Terhadap Stres Kerja dan Kinerja Bendahara Wanita Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten/ Kota Se Pulau Lombok).	1. <i>Work-family conflict</i>	1. Stres Kerja	1. Hasil analisis menunjukkan bahwa konflik pekerjaan-keluarga terhadap stress kerja berpengaruh positif dan signifikan.
5	Titin, Restanti Kaharu (2015)	"Hubungan <i>Locus of Control</i> dengan Stres Kerja Perawat di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Prof. Dr. Hi. Aloei Kota Gorontalo".	1. <i>Locus of control</i>	1. Stres Kerja	1. Adanya hubungan yang signifikan antara <i>locus of control</i> dengan stress kerja.

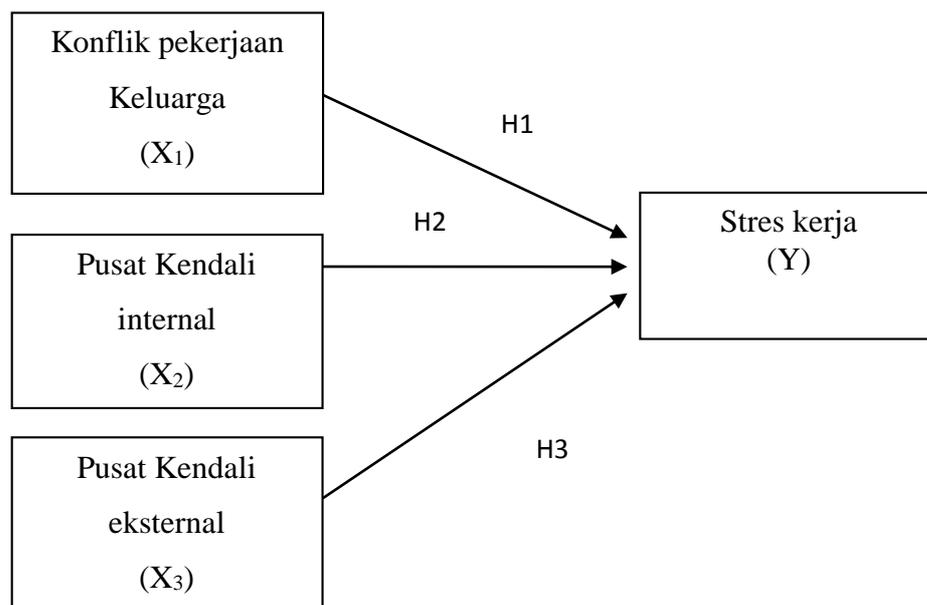
6	Karabay <i>et al.</i> , (2017)	<i>Effects of Family-Work Conflict, Locus of Control, Self Confidence and Extraversion Personality on Employee Work Stress</i>	1. <i>Family-Work Conflict</i> 2. <i>Locus of Control</i> 3. <i>Self Confidence</i> 4. <i>Extraversion Personality</i>	1. Stres Kerja	1. Konflik kerja-keluarga berpengaruh positif terhadap stress kerja. 2. <i>internal Locus of control</i> berpengaruh negatif terhadap stress kerja. 3. <i>Eksternal Locus of control</i> berpengaruh positif terhadap stress kerja kerja.
7	Kazmi <i>et al.</i> , (2017)	<i>Impact of job stress on work family conflict : a case study of bankers of private sector banks in Peshawar, paskistan</i>	1. Job stress	1. <i>Work family conflict</i>	1. Adanya hubungan positif antara stres kerja dengan konflik pekerjaan keluarga
8	Sahrain <i>et al.</i> , (2014)	<i>Association of Job Stress with Locus of Control in Nurses</i>	1. <i>Locus of Control</i>	1. <i>Job Stress</i>	1. Adanya hubungan yang signifikan antara pusat kendali dan stres kerja.
9	Agustina dan Sudibya (2018)	Pengaruh <i>work family conflict</i> terhadap stres kerja dan kinerja wanita perawat di rumah sakit umum daerah Praya Lombok.	1. <i>Work-family conflict</i>	1. Stres Kerja	1. Hasil analisis menunjukkan bahwa konflik pekerjaan-keluarga terhadap stres kerja berpengaruh positif dan signifikan.
10	Raharjo (2013)	Konflik Pekerjaan keluarga (<i>work family conflict</i>) dan pengaruh kinerja pekayanan konsumen (studi kasus pada PT. Bank Mandiri (Persero) TBK Wilayah Surakarta.	1. <i>Work Family Conflict</i>	1. Stres Kerja	1. Hasil penelitian menyatakan <i>work family conflict</i> memiliki pengaruh positif terhadap stres kerja.

C. Kerangka Konseptual

Berdasarkan hasil penelitian bahwa konflik pekerjaan keluarga dan pusat kendali berpengaruh terhadap stres kerja. Dimana konflik pekerjaan keluarga adanya konflik peran ganda yang terjadi ketika seorang wanita yang sudah menikah lebih mementingkan karir yang menyebabkan konflik antara pekerjaan dan keluarga yang dapat berdampak fisik maupun psikis karyawan serta berakibat pada stres kerja. Dan juga dipengaruhi pusat kendali dimana seorang karyawan berpikir setiap masalah seperti kegagalan maupun keberhasilan yang dialaminya terjadi karena dirinya sendiri maupun dibawah kendali orang lain. Dengan demikian menunjukkan adanya pengaruh konflik pekerjaan keluarga, pusat kendali internal dan pusat kendali eksternal terhadap stres kerja.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disusun kerangka konseptual dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

Gambar 1 : Kerangka Konseptual



D. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan rumusan permasalahan, tujuan penelitian, kajian teori dan kerangka konseptual yang telah dipaparkan, maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut :

1. Konflik pekerjaan keluarga berpengaruh positif terhadap stres kerja karyawan wanita yang sudah menikah pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Kantor Pusat Padang.
2. Pusat kendali internal berpengaruh negatif terhadap stres kerja karyawan wanita yang sudah menikah pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Kantor Pusat Padang.
3. Pusat kendali eksternal berpengaruh positif terhadap stres kerja karyawan wanita yang sudah menikah pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Kantor Pusat Padang.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh konflik pekerjaan keluarga, pusat kendali internal dan pusat kendali eksternal terhadap stres kerja karyawan wanita yang sudah menikah pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Kantor Pusat Padang. Berdasarkan pendahuluan, kajian teori, dan pengolahan data serta pembahasan terkait hasil pengolahan data yang telah dikaji pada bab terdahulu, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Konflik pekerjaan keluarga berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja karyawan wanita yang sudah menikah pada PT . Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Kantor Pusat Padang . Secara umum karyawan wanita yang sudah menikah memiliki tingkat konflik pekerjaan keluarga yang tinggi jika perusahaan mau memberikan kesempatan waktu kepada karyawan wanita yang sudah menikah untuk menyelesaikan pekerjaan rumah tangga serta berkumpul bersama keluarga sehingga dapat mengurangi tingkat stres karyawan wanita yang sudah menikah.
2. Pusat kendali Internal internal berpengaruh negatif dan signifikan terhadap stres kerja karyawan wanita yang sudah menikah pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Kantor Pusat Padang. Secara umum karyawan yang memiliki pusat kendali internal yang tinggi maka juga memiliki tingkat stres kerja yang rendah. Semakin tinggi pusat

kendali internal seorang karyawan maka semakin rendah tingkat stres kerja karyawan wanita yang sudah menikah.

3. Pusat kendali eksternal memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap stres kerja karyawan wanita yang sudah menikah pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Kantor Pusat Padang. Secara umum karyawan yang memiliki tingkat pusat kendali eksternal sulit mengendalikan tingkat stres kerja karyawan. Semakin tinggi pusat kendali eksternal seorang karyawan maka semakin tinggi pula tingkat stres kerja seorang karyawan wanita yang sudah menikah.

B. Saran

Adapun saran dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Dalam mengurangi tingkat stres kerja karyawan wanita yang sudah menikah pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Kantor Pusat Padang, variabel pertama yang perlu dikurangi yaitu tingkat konflik pekerjaan keluarga. berdasarkan analisis deskriptif pernyataan mengenai konflik pekerjaan keluarga memiliki nilai rata-rata yang cukup. Konflik pekerjaan keluarga yang perlu diperhatikan terkait beban kerja yang berlebihan yang berhubungan dengan konflik pekerjaan yang berdampak pada konflik keluarga. Pihak PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Kantor Pusat Padang dapat memberikan waktu berlibur sehari dalam sebulan untuk merencanakan kegiatan keluarga untuk mengurangi konflik dalam keluarga.

2. Variabel kedua yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan lagi karyawan wanita yang sudah menikah pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Kantor Pusat Padang yaitu pusat kendali internal. Berdasarkan analisis deskriptif pernyataan mengenai pusat kendali internal perlu lebih ditingkatkan lagi. pusat kendali internal yang diterapkan oleh pimpinan terkait dengan individual khususnya karyawan wanita yang sudah menikah yaitu perlunya memberikan arahan untuk menciptakan pola pikir yang positif bahwa segala sesuatu yang dikerjakan dengan semangat dan penuh sukacita dapat membawa semangat serta berdampak positif bagi karyawan wanita yang sudah menikah sehingga karyawan tetap dapat mengendalikan tingkat stres kerja mereka.
3. Variabel ketiga yang perlu dikurangi pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Kantor Pusat Padang yaitu tingkat pusat kendali eksternal karyawan wanita yang sudah menikah. Berdasarkan hasil analisis deskriptif pernyataan mengenai pusat kendali eksternal memiliki nilai rata-rata yang tinggi. hal tersebut menunjukkan tingginya pusat kendali eksternal karyawan wanita yang sudah menikah maka semakin meningkat pula tingkat stres kerja karyawan wanita yang sudah menikah . PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Kantor Pusat Padang perlu memberikan arahan terkait pusat kendali eksternal karyawan khususnya karyawan wanita yang sudah menikah yaitu berhubungan dengan kemampuan yang mereka miliki menentukan nasib mereka melainkan

bukan pengaruh eksternal seperti orang-orang yang memiliki kekuasaan yang tinggi.

4. Bagi peneliti selanjutnya yang ingin meneliti pengaruh konflik pekerjaan keluarga, pusat kendali internal dan pusat kendali eksternal terhadap stres kerja diharapkan menambahkan variabel lainnya.