

**ANALISIS KONFLIK PERAN GANDA PADA KARYAWATI  
BANK (STUDI PADA BANK MEGA  
SYARIAH KOTA PALU)**



**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Memnuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
(S.E) Pada Program Studi Ekonomi Syariah (ESY) Fakultas Ekonomi Dan  
Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri (UIN) Palu*

**Oleh**

**DIRMAN**  
**NIM: 19.5.15.0115**

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM (FEBI)  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU ( UIN )  
2023**

## **PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Dengan penuh kesadaran, penyusun yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul “ Analisis Konflik Peran Ganda Pada Karyawati Bank (Studi Pada Bank Mega Syariah Kota Palu) benar ini adalah hasil karya penyusun sendiri. Jika di kemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Palu, 16 Juni 2023 M  
27 Dzulqa'dah 1444 H

**Penyusun,**

**DIRMAN**  
**NIM : 19.5.15.0115**

## **PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Skripsi yang berjudul “Analisis Konflik Peran Ganda Pada Karyawan Bank (Studi Pada Bank Mega Syariah Kota Palu)” oleh mahasiswa atas nama Dirman NIM : 19.5.15.0115, mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri (UIN) Datokrama Palu, setelah dengan seksama meneliti dan mengoreksi skripsi yang bersangkutan, maka masing-masing pembimbing memandang bahwa Skripsi tersebut telah memenuhi syarat-syarat ilmiah dan dapat diajukan untuk di ujikan dihadapan dewan penguji.

Palu, 16 Juni \_\_\_\_\_ 2023 M  
27 Dzulqa'dah 1444 H

Pembimbing I

Pembimbing II

**Dr. Sitti Aisya, S.E.I, ME,I**  
**NIP. 197910242011012007**

**Muhammad Syafaat, M.SA**  
**NIP . 198410062019031003**

**Mengetahui,**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri (UIN) Datokrama Palu

**Dr. H. Hilal Malarangan, M.H.I**  
**NIP. 19650505 199903 2 002**

## PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi Saudara Dirman Nim. 19.5.15.0115 dengan judul “ Analisis Konflik Peran Ganda Pada Karyawati Bank (Studi Pada Bank Mega Syariah Kota Palu) yang telah diujikan di hadapan dewan penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Datokarama Palu pada tanggal 13 Juli 2023 M yang bertepatan dengan tanggal 19 Muharam 1444 H dipandang bahwa skripsi tersebut telah memenuhi kriteria penulisan karya ilmiah dan dapat diterima sebagai persyaratan guna memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada program studi perbankan syariah dengan beberapa perbaikan.

Palu, 16 Juni 2023 M  
27 Dzulqa'dah 1444 H

### DEWAN PENGUJI

Jabatan	Nama	Tanda Tangan
Ketua	Dr.Ermawati, S.Ag., M.Ag	
Munaqisy 1	Dr. H. Sofyan Bachmid. S.Pd., M.M	
Munaqisy 11	Syaifullah, MS. S. Ag. M. S. I	
Pembimbing 1	Dr. Sitti Aisyah, S.E. I., M. E. I	
Pembimbing 11	Muhammad Syafaat, M. SA	

Mengetahui :

Dekan  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Ketua  
Jurusan Ekonomi Syariah

**Dr. H. Hilal Malarangan, M.H.I**  
NIP. 19650505 199903 2 002

**Syaakir Sofyan S.E.I.,M.E**  
NIP. 19860804 201403 1 002

## KATA PENGANTAR ◌

Puji syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat nikmat dan hidayah-Nya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah direncanakan. Shalawat serta salam semoga tetap tercurah atas junjungan kita, Nabi yang telah berhasil meletakkan nilai-nilai dasar kemanusiaan di muka bumi ini, yaitu Rasulullah Muhammad SAW.

Untuk melangkah sampai disini, penulis tidaklah berjalan sendiri, tentunya banyak mendapatkan doa dan dukungan serta bantuan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung yang sangat berjasa dalam penyelesaian Skripsi ini. Oleh karena itu, dengan segala hormat dan kerendahan hati, perkenankanlah penyusun mengucapkan rasa syukur dan terimakasih kepada:

1. Kedua orang tua penulis, Ayahanda Lasakima dan Ibunda Mariam yang telah memberikan kasih sayang yang tulus, senantiasa sabar mengajari arti kehidupan bagi masa depan penulis, selalu membimbing dengan kasih sayangnya, yang senantiasa memberikan harapan dan do'a, pengorbanannya serta dukungannya yang selalu menjadi inspirasi bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah swt membalas segala kekbaikan dan ketulusan serta melimpahkan berkah dan rahmatnya. Aamiin.
2. Bapak Prof. Dr. H. Sagaf S. Pettalongi., M.Pd. selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu beserta segenap unsur pimpinan, yakni Bapak Prof. Dr. H. Abidin, M.Ag. selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Bapak Dr. H. Kamarudin, M.Ag. selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum Perencanaan dan Keuangan, dan Bapak Dr. Mohamad Idhan, M.Ag. selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama beserta jajarannya yang telah

mendorong dan memberi kebijakan kepada penulis dalam segala hal.

3. Bapak Dr. H. Hilal Malarangan., M.H.I, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Ibu Dr. Ermawati., S.Ag, M.Ag selaku Wakil Dekan Bidang Akademik, dan Kelembagaan, Bapak Drs. Sapruddin M.H.I selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Bapak Dr. Malkan, M.Ag., selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan, Alumni dan Kerja Sama yang telah memberikan kesempatan untuk menuntut ilmu pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam sehingga dapat menyelesaikan studi dengan baik.
4. Bapak Syaakir Sofyan S.E.I.,M.E selaku ketua jurusan Perbankan Syariah yang terus memberikan perhatian penuh kepada penulis, membimbing, mendorong, setra memberi semangat dalam menyusun skripsi ini.
5. Ibu Dr. Sitti Aisyah, S.E.I, ME,I selaku Pembimbing I dan Bapak Muhammad Syafaat, M.SA, selaku Pembimbing II dengan ikhlas memberikan perhatian penuh kepada penulis, membimbing, mendorong serta memberi semangat dalam menyusun skripsi ini.
6. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Datokarama Palu yang telah mendidik penulis dengan berbagai disiplin keilmuannya, semoga amal baik mereka membawa manfaat bagi peningkatan profesionalisme keilmuan.
7. Seluruh Staf Tata Usaha dan Karyawan Universitas Islam Negeri Datokarama Palu yang telah membantu peneliti.
8. Kepada Teman-teman seperjuangan Ekonomi Syariah 2019, terkhusus bagi seluruh teman-teman Perbankan Syariah – (4) angkatan 2019 yang selalu memberikan semangat kepada penulis hingga selesainya penelitian ini dan sama-sama menyelesaikan pendidikan Sarjana Ekonomi.

Akhirnya, Penulis mengucapkan terimakasih dan mohon maaf kepada semua pihak baik yang termuat dalam pengantar ini maupun tidak termuat semoga seluruh dukungan yang telah diberikan kepada penulis menjadi amal shaleh, dan mendapat balasan kebaikan dan pahala dari Allah Swt. Semoga skripsi ini dapat memberi manfaat bagi kita dan dapat berguna bagi perkembangan Ilmu Pengetahuan, khususnya dibidang Perbankan Syariah.

Palu, 16 Juni 2023 M  
27 Dzulqa'dah 1444 H

**Penyusun,**

**DIRMAN**  
**NIM : 19.5.15.0115**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I      PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	6
D. Penegasan Istilah.....	6
E. Garis-Garis Besar Isi .....	7
<b>BAB II     KAJIAN PUSTAKA</b>	
A. Penelitian Terdahulu .....	9
B. Kajian teori .....	13
1. Konsep Kinerja .....	13
2. Konflik.....	15
3. Peran ganda.....	16
4. Karyawan Bank .....	20
C. Kerangka Pemikiran.....	22
<b>BAB III    METODE PENELITIAN</b>	
A. Pendekatan Penelitian .....	24
B. Lokasi Penelitian.....	25
C. Kehadiran Penelitian .....	25
D. Data dan Sumber Data .....	26
E. Teknik Pengumpulan Data.....	28
F. Teknik Analisis Data .....	29
G. Pengecekan Keabsahan Data .....	30

<b>BAB IV</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
	A. Deskripsi Hasil Penelitian .....	31
	1. Sejarah Bank Mega Syariah.....	31
	2. Visi Misi Bank Mega Syariah.....	32
	3. Profil dan Tugas Karyawan .....	32
	4. Nilai Perusahaan.....	36
	5. Deskripsi Wawancara dan Sampel Penelitian .....	37
	B. Hasil Penelitian .....	37
	1. Konflik Peran Ganda ( <i>Work Family Conflict</i> )	
	Dalam Karyawati .....	37
	2. Konflik Berdasarkan Waktu ( <i>Time-Based Conflict</i> ) .....	42
	3. Konflik Berdasarkan Tekanan ( <i>Strain-Based Conflict</i> ) .....	47
	4. Konflik Berdasarkan Perilaku ( <i>Behavior-Based Conflict</i> )...	51
	5. Dampak Konflik Peran Ganda Karyawati di Bank Mega	
	Syariah .....	54
	C. Pembahasan Penelitian .....	58
	1. Penyelesaian Konflik Peran Ganda Yang Dialami	
	Karyawati.....	58
	2. Konflik Peran Ganda Dari Perspektif Ekonomi Islam .....	61
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP</b>	
	A. Kesimpulan.....	64
	B. Saran.....	64

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu .....	11
--	----

## **DAFTAR GAMBAR**

2.2 Kerangka Pemikiran.....	23
4.1 Struktur Organisasi .....	36

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 : Wawancara Penelitian
- Lampiran 2 : Daftar Riwayat Hidup
- Lampiran 3 : Dokumentasi Wawancara
- Lampiran 4 : Pengajuan Judul
- Lampiran 5 : SK Skripsi

## ABSTRAK

**Nama Penulis** : Dirman  
**NIM** : 195150115  
**Judul Skripsi** : **Analisis Konflik Peran Ganda Pada Karyawan Bank  
(Studi Pada Bank Mega Syariah Kota Palu)**

---

Penelitian ini membahas tentang “Konflik Peran Ganda Karyawan Pada Bank Mega Syariah Kota Palu”. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Konflik Peran Ganda Karyawan Pada Bank Mega Syariah Kota Palu dan bagaimana penyelesaian konflik terhadap karyawan yang bekerja pada Bank Mega Syariah Kota Palu, dengan cara reduksi data (merangkum dan memilih hal-hal pokok) tersebut untuk menyusun dari pada skripsi ini. data-data yang dimaksud berkisar pada penelitian tentang Analisis Konflik Peran Ganda Pada Karyawan Bank (Studi Pada Bank Mega Syariah Kota Palu) dan ditambahkan dengan data-data pendukung lainnya. Populasi penelitian secara khusus merupakan karyawan yang berperan ganda yang bekerja di Bank Mega Syariah Kota Palu. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 5 orang dengan alasan memilih karyawan tetap yang bekerja dilihat dari masa/lama kerja. Pengumpulan data menggunakan observasi, interview/wawancara.

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang dapat disimpulkan bahwa; Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa secara simultan ada pengaruh positif dan signifikan dari konflik peran ganda dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan. Konflik Peran Ganda Pada Karyawan memiliki kaitan dalam memicu terjadinya penurunan kinerja, kurangnya kualitas waktu bersama menyebabkan tidak seimbangan peran yang dijalani Karyawan wanita yang telah berkeluarga. Konflik peran ganda yang dialami tidak hanya berpengaruh pada keluarga tetapi pada produktivitas kinerja karyawan Bank Mega Syariah. Dampak Disiplin Kerja tidak hanya berpengaruh pada karyawan tetapi juga berpengaruh pada kinerja yang karyawan wanita dihasilkan. Penurunan kinerja karyawan merupakan masalah yang harus dikaji karena menyangkut pelayanan pada nasabah, juga sebagai salah satu tolak ukur dalam peningkatan mutu pelayanan Bank.

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### ***A. Latar Belakang***

Bank sebagai lembaga keuangan yang tugasnya memberikan jasa keuangan melalui penitipan jasa (simpanan), peminjaman uang (kredit) serta jasa-jasa keuangan lainnya. Untuk itu bank harus tetap menjaga kepercayaan yang diberikan oleh nasabahnya. Kepercayaan sangat penting dan tinggi nilainya, karena tanpa kepercayaan masyarakat mustahil bank dapat hidup dan berkembang. Untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabahnya, maka bank perlu menjaga citra positif dimata masyarakat. Sumber daya manusia (SDM) merupakan pendaya gunaan, pengembangan, penilaian pemberian balas jasa dan pengolaan individu anggota organisasi atau kelompok pekerja. Manajemen SDM juga menyangkut desain pekerjaan, perencanaan pegawai, seleksi dan penempatan, pengembangan pegawai, pengelolaan karir, kompensasi, evaluasi kinerja, tim kerja, sampai dengan masa pensiun.

Kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap karyawati Bank Syariah akan membuat karyawati tersebut efektif dalam bekerja. Sikap bertanggung jawab, keinginan dan keberanian untuk melakukan inovasi pada proses kerja di perusahaan merupakan perwujudan dari keberadaan disiplin kerja yang tinggi dalam diri para karyawati. Sebagai hasilnya, kinerja karyawati akan terus meningkat dan berdampak terhadap kinerja perusahaan secara keseluruhan.

Kinerja mendefenisikan bahwa yang sentral dalam kehidupan sebuah instansi akan mampumencapai tujuan atau tidak, sangat penting tergantung pada sebaik apa kinerja yang ditunjukkan oleh para pegawainya. Pegawai yang menentukan apakah sumber daya instansi yang lain, seperti gedung-gedung, mesin, peralatan kerja, uang bahan baku, dan lain-lain dapat memberikan kontribusi optimal atau tidak terhadap upaya pencapaian tujuan organisasi.

Kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan untuk menyelesaikan tugas dan pekerjaan yang harus memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Kesediaan dan keterampilan seseorang tidaklah cukup efektif untuk mengerjakan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang akan di kerjakan dan bagaimana mengerjakannya. Bahwa akhir-akhir ini sangat marak pada feminisme merupakan paham yang memperjuangkan emansipasi perempuan sebagai karyawan bank dan sebagai ibu rumah tangga. Partisipasi perempuan dalam hal ini terdapat 2 kategori yaitu menyangkut peran tradisi dan transisi. Peran tradisi atau domestik dikenal peran menjadi istri dan pengelolah rumah tangga sedangkan peran transisi ini perempuan dikenal sebagai tenaga kerja turut aktif dalam aktivitas ekonomi yaitu mencari nafkah diberbagai kegiatan yang sesuai dengan keterampilan dan pendidikan yang dimiliki serta lapangan pekerjaan yang tersedia.<sup>1</sup>

Dalam hal ini pada bank syariah ada beberapa indikator pekerjaan yang di tugaskan apakah mencapai target yaitu tujuan atau hasil akhir yang di capai, standar atau ukuran apakah tujuan dapat dicapai, umpan balik atau kemajuan dalam mempertimbangkan tercapainya tujuan yang di definisikan oleh standar, alat dan sarana atau sumber daya yang digunakan untuk menyelesaikan tujuan, kompetisi atau kemampuan merupakan syarat utama dalam kinerja, motif atau alasan dan pendorong untuk melakukan sesuatu dan peluang atau kesempatan untuk menunjukkan prestasi yang baik.

Kinerja yang baik pula dapat di ukur dengan (1) kuantitas kerja, (2) kualitas kerja, (3) kerjasama, (4) pengetahuan tentang pekerjaan, (5) kemandirian kerja, (6) kehadiran atau tepat waktu, (7) Pengetahuan tentang tujuan bekerja, (8) Inisiatif dan inspiratif, dan (9) Komunikasi.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup>Akbar, D.A. 2017. Konflik peran ganda karyawan wanita dan stres kerja. An Nisa'a 12 (1), 33 – 48

<sup>2</sup>M. Syafi'i Antonio, Dasar-Dasar Manajemen Bank Syariah. (Jakarta: Pustaka alfabeta, cet ke-4 2006) 02

Karyawati pada Bank Mega Syariah Palu diharapkan berperan dalam mengoptimalkan kinerja organisasi namun disisi lain mereka mempunyai peran ganda yaitu peran sebagai ibu rumah tangga yang tidak kalah penting yang juga mempunyai kebutuhan yang ingin dipenuhi. Pada karyawati terdapat peran seperti ini dalam penilaian kerja merupakan kegiatan yang dilakukan oleh manajer untuk menilai kinerja dengan cara membandingkan kinerja secara deskriptif atas pekerjaan yang telah dilakukan dalam suatu periode tertentu. Hal ini dilakukan pada Bank Mega Syariah Palu untuk mengembangkan kualitas kerja pada karyawati khususnya yang berperan ganda.

Disatu sisi perempuan di tuntutan untuk bertanggung jawab penuh dalam mengurus rumah tangga dan membina secara baik. Namun di sisi lain sebagai seorang karyawan bank, mereka juga dituntut untuk bekerja sesuai standar perusahaan dengan menunjukkan performan kerja yang baik pula. Perempuan dengan dua peran ganda seperti ini kerap di tuntutan untuk sukses dalam dua peran tersebut, meskipun tidak mudah untuk dilakukan secara maksimal. Memiliki peran ganda dan juga tanggung jawab penuh bagi perempuan memang terlihat sangat sulit karena menjalani dua peran yaitu sebagai karyawati Bank dan ibu rumah tangga tidaklah gampang, contoh biasanya ibu menjadi ibu rumah tangga ada pekerjaan sampingan yang juga bisa menjadi hobi baru bagi ibu rumah tangga yaitu dengan berjualan online alasannya selain lebih mudah, bisa memberikan keuntungan yang besar juga berjualan dapat di kerjakan di manapun hanya dengan menggunakan sosial media melalui Whatsapp, Facebook, Instagram dan TikTok.

Hasil observasi awal dengan General Banking Relationship Manager di Bank Mega Syariah yaitu Bapak Dicky Prayudha menyatakan bahwa kesemua karyawan diperlakukan secara sama, baik laki-laki maupun perempuan. Suatu perusahaan ada beberapa hal yang membedakan laki-laki dengan perempuan sebagai contoh perempuan mendapatkan hak cuti ketika melahirkan, sedangkan

laki-laki kita berikan cuti terkait bagian dengan kinerjanya itu pada umumnya antara karyawan dengan karyawan itu diberikan hak yang sama untuk mencapai target yang artinya setiap segmen itu tidak melihat laki-laki atau pun perempuan. Terkait perihal kinerja karyawan yang berperan ganda tentu setiap karyawan baik itu karyawan maupun karyawan tentunya bekerja harus berdasarkan indikator yang telah ditentukan oleh perusahaan untuk mencapai yang ditargetkan oleh perusahaan jadi tidak membedakan baik itu karyawan maupun karyawan lain karena pada dasarnya disini diperuntukan mencapai tujuan bersama<sup>3</sup>. Jadi yang dibutuhkan disini kerjasama tim apabila dalam pencapaian itu dapat terlaksana dengan baik maka semua akan mendapatkan keuntungan bonus seperti itu intinya di dalam bank ini kerjasama yang baik untuk mencapai target yang berdasarkan indikator dan misalnya dalam perihal ada salah satu karyawan baik itu karyawan maupun yang bukan Karyawan tidak hadir maka digantikan dengan karyawan yang paham tugasnya.

Konflik peran ganda adalah sebuah konflik yang timbul akibat tekanan-tekanan yang berasal dari pekerjaan dan keluarga. Konflik peran ganda memberikan suatu konsekuensi yang berat. Pergeseran kodrat wanita dari seorang ibu rumah tangga dan seorang istri menjadi wanita bekerja menjadikan banyak keluarga saat ini mempunyai dua peran. Bertemunya dua peran sekaligus yang terjadi pada pegawai wanita akan berdampak pada fisiologis pegawai wanita tersebut, apabila tekanan-tekanan tersebut terjadi secara terus menerus dalam sebuah instansi. Konflik peran ganda mengartikan dalam bentuk tiga jenis dimensi yang meliputi, diantara : (1) *time-based conflict* merupakan waktu yang dibutuhkan untuk menjalankan salah satu tuntutan berasal dari keluarga maupun dari pekerjaan yang dapat mengurangi waktu untuk menjalankan tuntutan yang

---

<sup>3</sup>Dicky Prayudha, General Banking Relationship Manager bank mega Syariah, Wawancara Palu, 16 April 2022

lainnya, (2) *strain-based conflict* pada saat tekanan salah satu peran mempengaruhi kinerja peran yang lainnya, dan (3) *behaviorbased conflict*, berhubungan dengan ketidak sesuaian antara pola perilaku dengan yang diinginkan oleh bagian (pekerjaan atau keluarga). Konflik peran ganda mendefenisikan ketidak mampuan seseorang dalam membagi dua peran antara peran seseorang di keluarga dan di lingkup kerja. Yang sudah menikah akan memiliki peran tanggung jawab yaitu sebagai seorang ibu rumah tangga dan wanita karir. Kedua peran ini sama-sama membutuhkan waktu dan perhatian penuh dalam pemenuhannya.

Meskipun banyak fenomena yang terjadi turut mempengaruhi dalam peningkatan atau pun penurunan kinerja pegawai wanita, dikarenakan juga adanya faktor manajemen sumber daya manusia yang terjadi di instansi tidak berjalan dengan baik dan diduga memberi pengaruh besar untuk kinerja seperti adanya Konflik Peran ganda dan Efikasi Diri. Hal ini disebabkan karena wanita yang bekerja dan telah berkeluarga serta memiliki anak dua peran sekaligus yaitu berperan sebagai istri dan ibu yang menuntut mereka untuk menyediakan waktu dan perhatian kepada keluarga namun mereka juga berperan sebagai pegawai yang menuntut mereka untuk menyediakan waktu untuk bekerja.<sup>4</sup>

Mengingat pentingnya dalam meningkatkan kinerja agar tidak terjadi penurunan kinerja pegawai Bank, maka penulis memilih judul dengan latar belakang masalah ini saya mengangkat judul skripsi ***“Analisis Konflik Peran Ganda Pada Karyawati Bank (Studi Pada Bank Mega Syariah Kota Palu)***<sup>5</sup>

---

<sup>4</sup>Akbar, D.A. 2017, “Konflik Peran Ganda Karyawan Wanita Dan Stress Kerja, “Kajian Gender dan Anak vol 12 , No. 01

<sup>5</sup>Lexy Moeleong, *Metode Penelitian Kualitatif*; revisi, (Bandung :PT Remaja Rosda Karya, 2004)

### ***B. Rumusan Masalah***

Dari uraian latar belakang di atas maka penulis merumuskan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah konflik peran ganda berdampak pada kinerja karyawan pada Bank Mega Syariah Kota Palu?
2. Bagaimana penyelesaian terhadap konflik peran ganda pada karyawan Bank Mega Syariah Kota Palu?

### ***C. Tujuan dan Manfaat Penelitian***

Dalam setiap penyusunan sangat diperlukan tujuan dan manfaat penelitian, agar pembahasan lebih terarah dan terfokus terhadap pokok permasalahan yang dikaji sesuai dengan apa yang di hadapi.

#### **1. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut;

- a. Untuk mengetahui apa saja dampak konflik peran ganda pada karyawan Bank mega syariah kota palu
- b. Untuk mengetahui bagaimana penyelesaian konflik peran ganda pada karyawan Bank mega syariah kota palu.<sup>6</sup>

#### **2. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang ingin dicapai dari penelitian yang dilaksanakan ini adalah:

1. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan nilai tambah bagi semua perempuan terkhususnya karyawan Bank yang saat ini menjalani peran ganda.
2. Manfaat praktis sebagai salah satu motivasi diri untuk perempuan yang menjalani peran ganda dan untuk Instansi Perusahaan Bank dapat mengapresiasi peran ganda bagi setiap karyawan.

---

<sup>6</sup>Richardus Chandra Wirakristama, "Analisis Pengaruh konflik Peran Ganda ( work family conflict)

#### ***D. Penegasan Istilah***

Agar tidak dapat menimbulkan penafsiran yang keliru terhadap beberapa istilah yang berkaitan skripsi maka penulis merasa perlu menjelaskan beberapa istilah sebagai berikut:

##### **1. Konflik Peran Ganda**

Konflik peran ganda mendefenisikan ketidak mampuan seseorang dalam membagi peran antara peran seseorang di keluarga dan di lingkup kerja. Konflik peran ganda sering terjadi disaat adanya bentrokan waktu untuk berperan di pekerjaan maupun di keluarga muncul ketidak cocokan antara satu dengan lainnya.

##### **2. Kinerja Pegawai**

Layanan secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi kinerja juga dapat diartikan sebagai cara atau kemampuan individu dalam bekerja untuk dapat memberikan hasil yang memuaskan di tempatnya bekerja dalam bagian pekerjaan tertentu atau pada suatu periode tertentu.<sup>7</sup>

#### ***E. Garis Besar Isi***

Sistematika pembahasannya terdiri daritiga bab yang masing-masing bab mempunyai penjabaran sebagai berikut:

*Bab pertama*, pendahulunya itu meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, penegasan istilah dan garis-garis besar.

*Bab kedua*, kajian pustaka, pada bab ini akan diuraikan landasan teori yang berkaitan dengan penelitian serta hasil penelitian terdahulu tentang: Analisis Konflik Peran Ganda Karyawati Bank (Studi Pada Bank Mega Syariah Kota Palu)

---

<sup>7</sup>Akbar, D.A. 2017, "Konflik Peran Ganda Karyawan Wanita Dan Stress Kerja, "Kajian Gender dan Anak vol 12, No. 01

*Bab ketiga*, metode penelitian, bab ini merupakan bagian yang menjelaskan bagaimana metode yang digunakan, dimana lokasi penelitian, kehadiran peneliti, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, dan pengecekan keabsahan data

*Bab Keempat*, Hasil dan pembahasan meliputi konflik peran ganda berdampak pada kinerja karyawan pada Bank Mega Syariah Kota Palu dan cara penyelesaian konflik tersebut.

*Bab Kelima*, Penutup meliputi kesimpulan dan saran.

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### ***A. Penelitian Terdahulu***

Penelitian terdahulu merupakan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh para peneliti sebelumnya dan telah diuji hasil kebenarannya metode penelitian yang digunakan. Penelitian tersebut dapat dijadikan referensi, sebagai perbandingan antara penelitian yang sekarang dengan sebelumnya yang berkaitan dengan judul peneliti saat ini.

Hasil penelitian terdahulu dalam penelitian ini digunakan sebagai dasar untuk mendapatkan gambaran dalam penyusunan kerangka berfikir disamping itu untuk mengetahui persamaan dan perbedaan dari beberapa peneliti yang ada, serta sebagai kajian yang dapat mengembangkan pola pikir penulis.

Pepi Mulita Sari Endang, Siti Astuti Gunawan Eko, Nurtjahjono dengan judul penelitian “Pengaruh Konflik Dan Stres Kerja Terhadap Motivasi Dan Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Tuban)”. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, teknis analisis data verifikasi data. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: Konflik kerja, stress kerja dan motivasi berpengaruh negatif signifikan terhadap motivasi kerja karyawan.<sup>1</sup>

Penelitian yang dilakukan oleh saudari Eli Hasmin, Rusni, Nur. Hikmah, Niken Yuniarti dengan judul penelitian “Pengaruh Konflik Peran Ganda Terhadap Kinerja Melalui Stress Kerja Karyawan Pada PT. BANK DANAMON MAKASSAR”. Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif, melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dari hasil penelitian ini

---

<sup>1</sup>Pepi Mulita Sari Endang, Siti Astuti Gunawan Eko, Nurtjahjono (2015) *Pengaruh Konflik Dan Stres Kerja Terhadap Motivasi Dan Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Tuban)*

menunjukkan konflik keluarga pekerjaan berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan PT Bank Danamon Makassar”. Dapat diterima. Hal ini dapat disimpulkan bahwa konflik yang timbul dalam keluarga biasanya akan berpengaruh pada pekerjaan seseorang. Dari penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa konflik pekerjaan-keluar berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan PT. Bank Danamon Makassar dapat diterima.

Penelitian yang dilakukan oleh saudari Iviani Putri Purnamasari Naibaho<sup>2</sup> dengan judul penelitian “Pengaruh Konflik Peran Ganda, Efikasi Diri Terhadap Kinerja Pegawai Wanita Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Medan di Kantor Walikota Medan” Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif, teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis kualitatif melalui: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat konflik peran ganda berpengaruh negative akan mengakibatkan kinerja pegawai menurun, maka peneliti menyarankan pihak instansi diharapkan mampu menekan stress kerja yang diakibatkan peran ganda dengan cara mengurangi jam kerja lembur, menambahkan rekrutmen baru, memberikan waktu untuk berwisata bersama keluarga dan mengatur skala prioritas, sehingga dengan adanya hal tersebut maka para pegawai wanita yang memiliki peran ganda akan lebih nyaman dalam bekerja dan tingkat stress kerja juga dapat menurun lalu akan meningkatkan kinerja dalam bekerja. Efikasi diri memiliki pengaruh positif terhadap kinerja pegawai, maka peneliti menyarankan agar instansi memperhatikan keyakinan atau pun persepsi subjektif pegawai wanita terhadap kemampuan diri melakukan suatu pekerjaan. Instansi dapat memberikan pelatihan serta pemerdayaan untuk meningkatkan keyakinan

---

<sup>2</sup>Iviani Putri Purnamasari Naibaho dengan judul penelitian “*Pengaruh Konflik Peran Ganda, Efikasi Diri Terhadap Kinerja Pegawai Wanita Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Medan di Kantor Walikota Medan*”

individu seperti pelatihan komunikasi secara interpersonal, ataupun pelatihan manajemen waktu bagi wanita karier. Instansi juga dapat lebih memberikan motivasi, memberikan kesempatan menunjukkan kemampuan diri.

Penelitian yang dilakukan oleh saudari Khairunnisa Siregar dengan judul penelitian “Pengaruh Kualitas, Peran Ganda, Kepuasan Kinerja Karyawan Pada PT. Bank BNI Cabang Medan”. Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif, teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis kualitatif melalui: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hal tersebut menunjukkan bahwa pengaruh kualitas, permasalahan peran ganda dan kepuasan kinerja karyawan adalah sangat berpengaruh<sup>3</sup>.

**Table 2.1**  
**Ringkasan Penelitian Terdahulu**

No.	Peneliti	Ringkasan Penelitian
1.	Pepi Mulita Sari Endang, Siti Astuti Gunawan Eko, Nurtjahjono (2015) <sup>4</sup>	Pengaruh Konflik Dan Stres Kerja Terhadap Motivasi Dan Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Tuban) <b>Hasil Penelitian:</b> Konflik kerja, stress kerja dan motivasi berpengaruh negatif signifikan terhadap motivasi kerja karyawan <b>Persamaan :</b> Variabel Independen (Pengaruh Kerja terhadap kinerja perempuan) <b>Perbedaan :</b> Lokasi Penelitian, Pada varfiabel independen penelitian tertuju pada pengaruh kerja terhadap perempuan sedangkan penulis tertuju pada peran ganda karyawati Bank

<sup>3</sup>Khairunnisa Siregar, “Pengaruh Kualitas, Peran Ganda, Kepuasan Kinerja Karyawan Pada PT. Bank BNI Cabang Medan”(2009, Skripsi Universitas Sumatera Utara).

<sup>4</sup> Pepi Mulita Sari Endang, Siti Astuti Gunawan Eko, Nurtjahjono (2015) Pengaruh Konflik Dan Stres Kerja Terhadap Motivasi Dan Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Tuban)

2	Eli Hasmin, Rusni, Nur. Hikmah, Niken Yuniarti	<p>Pengaruh Konflik Peran Ganda Terhadap Kinerja Melalui Stress Kerja Karyawan Pada PT. BANK DANAMON MAKASSAR</p> <p><b>Hasil Penelitian</b> : konflik keluarga pekerjaan berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan PT Bank Danamon Makassar”. Dapat diterima. Hal ini dapat disimpulkan bahwa konflik yang timbul dalam keluarga biasanya akan berpengaruh pada pekerjaan seseorang. Dari penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa konflik pekerjaan-keluar berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan PT. Bank Danamon Makassar dapat diterima. Selain itu “Konflik keluarga-pekerjaan berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Danamon Makassar.</p> <p><b>Persamaan</b> : Mmemiliki pendekatan penelitian yang sama yaitu metode kualittaif</p> <p><b>Peredaan</b> : Lokasi Penelitian, Dalam Penelitian terdahulu variabel yang menyatakan peluang kerja merupakan independen, sedangkan penulis menyatakan peluang kerja sebagai variabel independen</p>
3.	Ivani Putri Purnamasari Naibaho	<p>Pengaruh Konflik Peran Ganda, Efikasi Diri Terhadap Kinerja Pegawai Wanita Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Medan.</p> <p><b>Hasil Penelitian</b> : bahwa tingkat konflik peran ganda berpengaruh negatif mengakibatkan kinerja pegawai menurun, maka penyarankan pihak instansi di harapkan mampu menekan stres kerja yang diakibatkan peran ganda dengan cara mengurangi jam kerja lembur, menambah rekrutmen baru, memberikan waktu untuk berwisata bersama keluarga dan mengatur skala priortitas.</p> <p><b>Persamaan</b> : Variabel independen pengaruh peran ganda pada karyawan</p> <p><b>Perbedaan</b> : Lokasi penelitian, Metode penelitian</p>
4.	Khairunnisa Siregar	<p>Pengaruh Kualitas, Peran Ganda, Kepuasan Kinerja Karyawan Pda PT. Bank BNI Cabang Medan</p> <p><b>Persamaan</b> : Variabel Independen, pengaruh peran ganda karyawan</p> <p><b>Perbedaan</b> : Waktu Penelitian, Lokasi Penelitian, Metode Penelitian</p>

## ***B. Kajian Teori***

### **1. Konsep Kinerja**

#### **a. Defenisi Kinerja**

Kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap karyawan Bank Syariah akan membuat karyawan tersebut efektif dalam bekerja. Sikap bertanggung jawab, keinginan dan keberanian untuk melakukan inovasi pada proses kerja di perusahaan merupakan perwujudan dari keberadaan disiplin kerja yang tinggi dalam diri para karyawan. Sebagai hasilnya, kinerja karyawan akan terus meningkat dan berdampak terhadap kinerja perusahaan secara keseluruhan.<sup>5</sup>

Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing masing dalam rangka upaya tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai moral dan etika. Menurut Koopmans, Bernaards, Hildebrandt, Vet, dan Beek, kinerja pegawai adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi sesuai wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan. Sedangkan menurut Rivai, berpendapat bahwa kinerja dapat diartikan sebagai kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan. Pada dasarnya kinerja pegawai merupakan cara kerja pegawai dalam suatu instansi selama periode tertentu.

Pengukuran kinerja menggunakan indikator dari Setiawan dan Kartika yang meliputi: ketepatan penyelesaian tugas, kesesuaian jam kerja, tingkat kehadiran, kerjasama antara pegawai.

---

<sup>5</sup>Hamdiyah, dkk. 2016. "Peningkatan Kinerja Karyawan Melalui Kompensasi Lingkungan Kerja dan Gaya Kepemimpinan di Asia Swalayan Banyumanik Semarang". Jurnal. Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Pandanaran.

Suatu instansi perlu tahu kinerja setiap pegawai untuk mengetahui baik atau tidaknya pegawai bekerja. Jika kinerja pegawai menunjukkan hasil yang tidak memuaskan, maka instansi dapat mengambil langkah agar kinerja pegawai mampu lebih baik lagi.

#### b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut Mahmudi, kinerja merupakan suatu konstruk multi dimensional yang mencakup banyak faktor yang mempengaruhinya. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah:

- 1) Faktor personal/ individual, meliputi: pengetahuan, keterampilan (skill), kemampuan kepercayaan diri, motivasi dan komitmen yang dimiliki oleh setiap individu.
- 2) Faktor kepemimpinan, meliputi: kualitas dalam memberikan dorongan, semangat, arahan dan dukungan yang diberikan manager dan *team leader*.<sup>6</sup>
- 3) Faktor intim, meliputi: kualitas dukungan dan semangat yang diberikan oleh rekan dalam satu tim, kepercayaan terhadap sesama anggota tim, kekompakan dan keeratannya.
- 4) Faktor sistem, meliputi: sistem kerja, fasilitas kerja atau infrastruktur yang diberikan oleh organisasi, proses organisasi dan kultur kinerja dalam organisasi.
- 5) Faktor kontekstual (situasional), meliputi tekanan dan perubahan lingkungan eksternal dan internal. Tingkat kehadiran, dan kerjasama antara karyawan.

---

<sup>6</sup>Moeheriono, 2012. Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi. Jakarta: *Raja Grafindo Persada*

Penelitian ini menggunakan indikator karena pengukuran kinerja pegawai dapat dilakukan terhadap kinerja yang nyata dan terukur. Oleh karena itu, dibutuhkan ukuran kinerja yang bersifat kuantitatif atau dapat dihitung.

## **2. Konflik**

Menurut kamus bahasa Indonesia konflik merupakan suatu hal yang sering terjadi didalam keluarga sehari-hari. Normalnya manusia cenderung tidak menyukai konflik apalagi Konflik Peran Ganda karena Konflik Peran Ganda menimbulkan tidak nyaman dalam keluarga.<sup>7</sup>

Konflik secara umum adalah bertemunya dua kepentingan berbeda dalam waktu yang bersamaan yang dapat menimbulkan efek negatif. Konflik dirumuskan sebagai suatu situasi dimana terdapat tujuan-tujuan, kondisi-kondisi, atau emosi-emosi yang tidak sesuai satu sama lain pada diri individu atau antara individu yang kemudian menyebabkan timbulnya pertentangan atau interaksi yang bersifat antagonis. Sedangkan Indriyani, Konflik adalah persaingan yang kurang sehat berdasarkan ambisi dan Sikap emosional dalam memperoleh kemenangan yang dapat menimbulkan ketegangan, pertengkaran, stress, dan frustrasi apabila mereka tidak dapat diselesaikan.

Hal-hal yang terjadi akibat dari konflik tersebut tentu akan merugikan perusahaan maupun instansi yaitu bisa berupa turunya kinerja yang diakibatkan adanya konflik dalam lingkungan kerja. Sebuah instansi tentunya mengharapkan perkembangan yang lebih baik dari kinerja para karyawannya. Penyebab-penyebab konflik perlu diteliti agar perusahaan dapat melakukan pencegahan sebelum dampak dari suatu konflik memberikan kerugian.

## **3. Peran Ganda**

### **a. Defenisi Peran Ganda**

---

<sup>7</sup>Ahmad Mustafa Al-Maragi, Terjemahan Tafsir Al-Maraghi, 5 (Semarang: Toha Putra, 1992), 35

Peran ganda merupakan dua peran yang dimiliki oleh wanita terutama yang telah menikah dan menjadi seorang ibu rumah tangga. Peran ini dapat muncul akibat kondisi dimana seorang ibu rumah tangga harus membagi waktu dan pikiran pada dua kewajiban yaitu kewajiban di rumah sebagai ibu rumah tangga dan kewajiban di tempat kerja sebagai pegawai sebuah instansi.

Menurut Wikakristama, peran ganda adalah sebuah konflik yang timbul akibat tekanan-tekanan yang berasal dari pekerjaan dan keluarga. Menurut Ochsner, ibu yang sudah menikah dalam karir professional umumnya mengalami tingkat tekanan kerja yang tinggi dari pada ayah.<sup>8</sup>

menurut Ochsner,berpendapat bahwa jika seorang ibu rumah tangga menjalani dua kewajiban sekaligus tentu akan memberikan tekanan yang berat pada seseorang.Tekanan-tekanan ini yang akhirnya menjadi penyebab munculnya konflik pada diri seseorang wanita yang telah menikah. Konflik peran ganda termasuk dalam konflik yang terjadi pada diri sendiri namun dapat menimbulkan konflik antar individu lainnya karena berpengaruh terhadap kinerjanya diperusahaan ia bekerja.<sup>9</sup>

Tekanan-tekanan ini yang akhirnya menjadi penyebab munculnya konflik pada diri seorang wanita yang telah menikah. Konflik peran ganda termasuk dalam konflik yang terjadi pada diri sendiri namun dapat menimbulkan konflik antar individu lainnya karena berpengaruh terhadap kinerjanya di perusahaan maupun di instansi tempat pegawai bekerja.

#### b. Indikator dan Dimensi Konflik Peran Ganda

Konflik peran ganda memiliki indikator yang dapat dijadikan sebagai ukuran untuk mengukur perubahan yang terjadi pada kinerja pegawai di suatu instansi. Ada banyak indikator konflik peran ganda yang telah ditemukan.

---

<sup>8</sup>Ochsner Membiarkan Berbeda : Sudut Pandang Baru Tentang Relasi Gender, (Bandung : Mizan Pustaka,1999)

<sup>9</sup>Ochsner Pendapat Berbeda : Sudut Pandang Baru Tentang Relasi Gender, (Bandung : Mizan Pustaka, 1999)

Indriyani, secara umum bila disesuaikan dengan keadaan sosial budaya yang tumbuh dan berkembang di Indonesia selama ini dapat disimpulkan bahwa ada tiga tugas utama wanita dalam rumah tangga yaitu:

- 1) Sebagai istri, supaya dapat mendampingi suami sebagai kekasih dan sahabat untuk bersama membimbing keluarga yang bahagia.
- 2) Sebagai pendidik, untuk Pembina generasi mudas upaya anak-anak di bekali kekuatan rohani maupun jasmani yang berguna bagi nusa dan bangsa.<sup>10</sup>
- 3) Sebagai ibu rumah tangga, supaya mempunyai tempat aman dan teratur bagi seluruh anggota keluarga

Menurut Destirasi, mengidentifikasi tiga jenis indikator Konflik Peran Ganda, yaitu :

- 1) Konflik Berdasarkan Waktu (*Time-Based Conflict*) Waktu yang dibutuhkan untuk menjalankan salah satu tuntutan (keluarga atau pekerjaan) dapat mengurangi waktu untuk menjalankan tuntutan yang lainnya (pekerjaan atau keluarga). Bentuk konflik ini secara positif berkaitan dengan :(a) Jumlah jam kerja, (b) Lembur, (c) Tingkat kehadiran, (d) Ketidak teraturan shift, (e) Kontrol jadwal kerja.
- 2) Konflik Berdasarkan Tekanan (*Strain-Based Conflict*) Terjadi tekanan dari salah satu peran mempengaruhi kinerja peran lainnya, dimana gejala tekanan, seperti :(a) Ketegangan, (b) Kecemasan, (c) Kelelahan, (d) Karakter peran kerja, (e) Kehadiran anak baru<sup>11</sup>, (f) Ketersediaan dukungan sosial dari anggota keluarga.
- 3) Konflik Berdasarkan Perilaku (*Behavior- Based Conflict*) Bentuk terakhir dari konflik pekerjaan-keluarga adalah *Behavior-Based Conflict*, dimana

---

<sup>10</sup>Goode, W. J. , Sosiologi keluarga (Jakarta: Penerbit PT Bumi Aksara, 2004), 153

<sup>11</sup>Muhammad Taufiek Rio Sanjaya, “Pengaruh Disiplin Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan,”(2015) :17

pola-pola tertentu dalam peran-perilaku yang tidak sesuai dengan harapan mengenai perilaku dalam peran lainnya, misalnya, stereotip manajerial menekankan agresivitas, kepercayaan diri, kestabilan emosi, dan objektivitas. Kontras dengan harapan citra dan perilaku seorang istri dalam keluarga, yang seharusnya menjadi perhatian, simpatik, dan emosional, dengan demikian seseorang dapat mengharapkan bahwa para eksekutif perempuan lebih mungkin untuk mengalami bentuk konflik dari pada eksekusi laki-laki, sebagai perempuan harus berusaha keras untuk memenuhi harapan peran yang berbeda ditempat kerja maupun dalam keluarga. Berdasarkan indikator Konflik peran ganda diatas merupakan hal yang dipilih sebagai ukuran dalam penelitian karena konflik peran ganda dapat timbul akibat dari konflik berdasarkan waktu, konflik berdasarkan tekanan dan konflik berdasarkan perilaku. Konflik berdasarkan waktu dapat menimbulkan konflik peran ganda karena wanita yang memiliki peran ganda memiliki tuntutan untuk dapat membagi waktunya dalam menjalani peran sebagai pegawai karyawan ditempat kerja juga sebagai ibu rumah tangga. Konflik berdasarkan tekanan dapat digunakan sebagai<sup>12</sup> ukuran karena tekanan yang terjadi dari salah satu peran mempengaruhi kinerja peran lainnya.

Menurut Indriyani, jenis dimensi konflik peran ganda adalah :

#### 1) Tekanan Sebagai Orang Tua

Tekanan sebagai orang tua merupakan beban kerja sebagai orang tua di dalam keluarga. Beban yang di tanggung mampu berupa beban pekerjaan rumah tangga karena anak tidak dapat membantu dan kenakalan anak.

---

<sup>12</sup>Astuti, P. R. *Meredam Bullying 3 Cara Efektif* Meredam KPA (Jakarta: Grasindo: 2008).  
70-71

## 2) Tekanan Perkawinan

Tekanan perkawinan merupakan beban sebagai istri di dalam keluarga. Beban yang di tanggung bisa berupa pekerjaan rumah tangga karena suami tidak dapat atau tidak bisa membantu, tidak adanya dukungan suami dan sikap suami yang mengambil keputusan tidak secara bersama-sama.

## 3) Kurangnya keterlibatan Sebagai Istri

Kurangnya keterlibatan sebagai istri mengukur tingkat seseorang dalam memihak secara psikologis pada perannya sebagai pasangan (istri). Keterlibatan sebagai istri ini bisa berupa kesediaan sebagai istri untuk menemani suami dan sewaktu dibutuhkan suami.

## 4) Kurangnya Keterlibatan Sebagai Orang Tua

Kurangnya keterlibatan sebagai orang tua mengukur tingkat seseorang dalam memihak perannya sebagai orang tua. Keterlibatan sebagai orang tua untuk menemani anak dan sewaktu dibutuhkan anak.

## 5) Campur Tangan pekerjaan

Campur tangan pekerjaan menilai derajat dimana pekerjaan seseorang mencampuri kehidupan keluarganya. Campur tangan pekerjaan bisa berupa persoalan-persoalan pekerjaan yang mengganggu hubungan di dalam keluarga yang tersita.

Seorang wanita yang mengalami konflik peran ganda akan mendapatkan beberapa masalah yaitu mampu menyerupai tekanan sebagai orang tua, tekanan perkawinan, kurangnya keterlibatan sebagai istri, dan kurangnya keterlibatan sebagai orang tua, serta campur tangan pekerjaan. Hal-hal tersebut akan menjadi beban yang jika tidak teratasi akan semakin meningkatkan konflik peran ganda.

### c. Peran Ganda Perempuan dalam Perspektif Syariah

Peran ganda perempuan berarti keterlibatan perempuan secara aktif dalam suatu proses pencapaian tujuan yang dilakukan oleh pribadi perempuan yang

diorganisir berlandaskan kemampuan yang memadai, serta turut serta memutuskan tujuan.

Secara umum Q.S An-Nisa (4) : 32 menunjukkan hak-hak perempuan:

وَلَا تَتَمَنَّوْا مَا فَضَّلَ اللَّهُ بِهِ بَعْضَكُمْ عَلَى بَعْضٍ ۗ لِلرِّجَالِ نَصِيبٌ مِّمَّا كَتَبْنَا لَهُ وَاللِّسَاءِ نَصِيبٌ مِّمَّا كَتَبْنَا لِلَّذِينَ سَأَلُوا اللَّهَ مِنْ فَضْلِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمًا ۝ ٣٢

Terjemahnya:

Dan janganlah engkau iri hati terhadap apa yg dikaruniakan Allah kepada sebagian kamu lebih banyak berdasarkan sebagian yang lain. (Lantaran) bagi orang pria ada bagian dari dalam apa yang mereka usahakan, & bagi para perempuan( pun) terdapat bagian dari apa yang mereka usahakan, dan mohonlah pada Allah sebagian berdasarkan karunia-Nya. Sesungguhnya Allah Maha Mengetahui segala sesuatu.<sup>13</sup>

Dalam penjelasan tafsir AL-Maraghi di jelaskan bahwa Allah sudah membebani kaum laki-laki dan perempuan dengan berbagai pekerjaan. Kaum pria mengerjakan khusus-perkara buat mereka dan mereka memperoleh bagian spesifik pula berdasarkan pekerjaan itu tanpa disertai kaum wanita dan kaum wanita mengerjakan berbagai spesifik menurut pekerjaan itu tanpadisertai oleh kaum pria. Masing-masing mereka tidak boleh iri terhadap apa yang telah dikhususkan bagi yang lainnya.

#### 4. Karyawan Bank (Bank Syariah)

Kinerja karyawan jika dipandang dari sisi lembaga atau perusahaan dari sisi lingkungan kerja yang baik dan nyaman dapat mempengaruhi kinerja karyawan, *leadership* yang kompeten akan memberi pengaruh kepemimpinan yang baik dan terarah kejenjang yang lebih baik lagi dalam meningkatkan kinerja karyawan, budaya organisasi kerja yang membawa arus arah kerja yang lebih baik dan lebih optimal. Kompensasi (upah, gaji dan bonus), tambahan dana pembayaran diluar gaji bulanan yang diberikan dalam bentuk uang yang memadai dan akan

---

<sup>13</sup>Ahmad Mustafa Al-Maragi, Terjemahan Tafsir Al-Maraghi, 5 (Semarang: Toba Putra 1992) :35

mempengaruhi semangat kerja dan dapat meningkatkan kinerja yang lebih baik dan lebih mapan.

Kinerja karyawan jika dipandang dari sisi Psikologis, bahwa harus memberikan kepuasan kerja yang nyaman bagi karyawan, baik dalam bentuk fasilitas-fasilitas yang ada guna menunjang pekerjaan yang nantinya akan terselesaikan, Motivasi atau tujuan yang terarah agar jelas bagi karyawan bahwa mau dibawa kemana arah dan tujuan nantinya baik dalam menyelesaikan pekerjaan maupun telah selesai pekerjaan nantinya. Apakah dapat memberi semangat yang tinggi dalam bekerja atau pun tidak. Sehingga dapat terjadinya kinerja yang tinggi. Stress dalam bekerja dapat terjadi dengan tingkat stress yang tinggi pekerjaan tidak dapat terselesaikan, dengan demikian bahwa guna meredakan tingkat stres yang tinggi maka perusahaan dapat memberikan suatu penyegaran dengan diadakannya refreshing atau pelatihan dalam bentuk *outbond* dan mengadakan tour wisata guna menunjang kinerja yang press dan handal agar pekerjaan dapat terselesaikan dengan baik. Kesehatan dalam bekerja merupakan hal yang utama, karena dengan kesehatan bagi karyawan maka akan membuat fisik lebih baik dan dapat meningkatkan kinerja yang siap dan handal. Serta faktor keamanan dan kenyamanan dalam bekerja dapat membuat para karyawan dapat bekerja dengan nyaman sehingga karyawan menjadi nyaman dan betah untuk dapat menyelesaikan pekerjaannya dan dapat meningkatkan kinerja.<sup>14</sup>

Kinerja karyawan merupakan hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam pelaksanaan tugas dibandingkan dengan target atau sasaran dan kriteria suatu kinerja karyawan, khususnya di sektor perbankan. Sebab keberhasilan seorang karyawan dalam bekerja sangat ditentukan oleh adanya hasil kerja yang dicapai dalam kegiatan penyelesaian

---

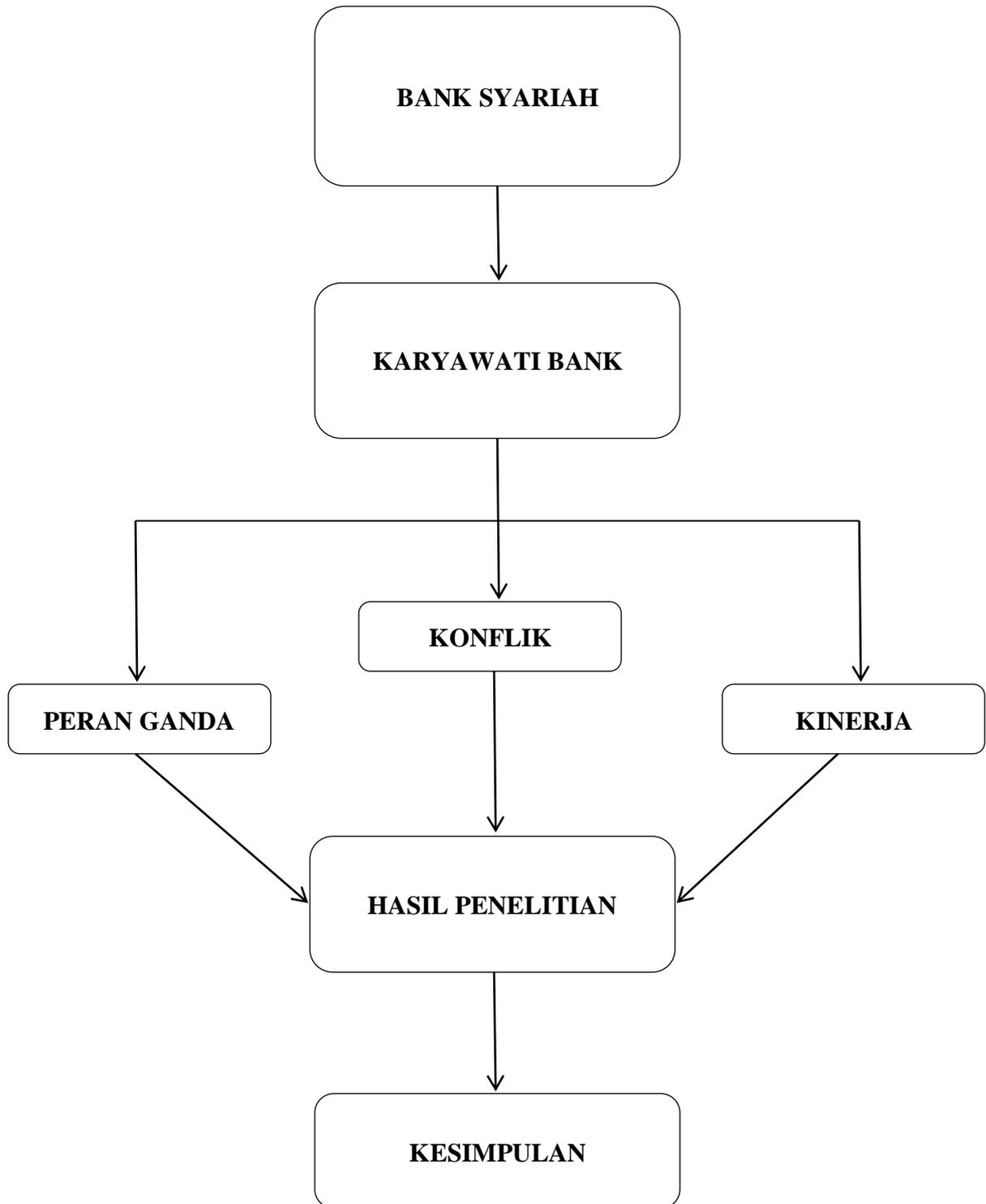
<sup>14</sup>Anwar Prabowo Mangku negara. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT.Remaja Rosdakarya. 2002, 157.

pekerjaan. Dimana dalam menjalankan aktivitasnya maka perlu ditunjang oleh adanya kinerja karyawan, sebab dengan kinerja karyawan maka akan mempengaruhi tujuan dan sasaran yang telah ditentukan oleh Bank Mandiri, sehingga kinerja karyawan dapat dinilai dengan 5 aspek yaitu, jumlah pekerjaan, kualitas pekerjaan, ketepatan waktu, kehadiran dan kemampuan kerja sama.

Untuk menentukan kinerja karyawan baik atau tidak, tergantung pada hasil perbandingannya dengan standar pekerjaan, karena kinerja merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan atau program atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam *strategic planning*. Dalam penelitian ini yang akan diteliti adalah pimpinan Bank Syariah Palu yaitu Bapak Dicky Prayuda lebih khususnya pegawai karyawan Bank Syariah Palu.

### ***C. Kerangka Pemikiran.***

Peran merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh diri sendiri yang di mana melibatkan orang lain dalam melakukannya. Sebenarnya konflik peran dalam diri seseorang itu muncul karena adanya perbedaan kepentingan antara satu pihak lainnya. Konflik peran merupakan kemunculan dua atau lebih penyampai peran secara bersamaan yang saling bertentangan.



**2.2 Gambar Kerangka Pemikiran**

### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

##### ***A Pendekatan Penelitian***

Pada penelitian ini, penulis menggunakan metode pendekatan kualitatif. Proposal ini membahas tentang Analisis Konflik Peran Ganda Pada Karyawati Bank (Studi Pada Bank Mega Syariah Kota Palu), penulis mendapatkan data menggunakan metode pendekatan kualitatif. Untuk mengadakan pengkajian selanjutnya terhadap istilah pendekatan penelitian kualitatif ini, kiranya perlu penulis mengemukakan beberapa definisi agar tidak terjadi kesalahpahaman terhadap makna dari penelitian kualitatif ini. Dalam penelitian kualitatif ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, karena data yang dikumpulkan adalah berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka, hal itu disebabkan oleh adanya penerapan metode kualitatif.

Kriteria pengumpulan data dalam penelitian kualitatif adalah data yang pasti, data yang pasti adalah data yang sebenarnya terjadi sebagaimana adanya. Jenis penelitian pendekatan deskripsi kualitatif dengan cara reduksi data (merangkum dan memilih hal-hal pokok) tersebut untuk menyusun dari pada proposal ini. data-data yang dimaksud berkisar pada penelitian tentang Analisis Konflik Peran Ganda Dalam Kinerja Karyawan Bank (Studi Pada Bank Mega Syariah Kota Palu) dan ditambahkan dengan data-data pendukung lainnya.

Metode kualitatif adalah penelitian yang data-datanya berupa kata-kata (bukan angka-angka) yang berasal dari wawancara, catatan laporan, dokumen dan lain-lain yang mendiskripsikan secara analisis suatu peristiwa atau proses bagaimana adanya dalam lingkungan yang alami.

Metode penelitian kualitatif yaitu berupa observasi, dokumentasi, wawancara, dan penelahan dokumen, pada hakikatnya penelitian kualitatif ini digunakan karena beberapa pertimbangan, antara lain:

1. Menyesuaikan metode kualitatif lebih muda jika berhadapan dengan kenyataan ganda.
2. Metode ini menyajikan secara langsung hakikat hubungan antara peneliti dengan responden.
3. Metode ini lebih peka dan lebih dapat menyesuaikan diri dengan banyak penajaman, pengaruh bersama dan terhadap pola-pola yang dihadapi.<sup>1</sup>

### ***B. Lokasi Penelitian***

Adapun lokasi penelitian berada di Jalan, Jendral Sudirman PT. Bank Mega Syariah Kota Palu. Alasan penulis menjadikan sebagai lokasi penelitian karena ingin mengetahui bagaimana Analisis Konflik Peran Ganda Pada Karyawan Bank (Studi Pada Bank Syariah Kota Palu) Disamping itu, lokasi penelitian juga mudah dijangkau, sehingga memudahkan penulis untuk mengumpulkan data sesuai dengan kebutuhan rencana penyusunan proposal, dan penulis juga sangat berharap untuk memperoleh nilai tambahan dalam melakukan penelitian ini dan sebagai langkah awal bentuk pengabdian dan aplikasi keilmuan selama melakukan studi.

### ***C. Kehadiran Peneliti***

Dalam penelitian ini, kehadiran penulis sebagai instrument penelitian sekaligus sebagai pengumpul data. Oleh karena itu, kehadiran penulis di lokasi dalam usaha melakukan penelitian, penulis melakukan wawancara dengan pihak-pihak yang berhubungan dengan penelitian tersebut.

Kehadiran peneliti dilokasi penelitian bertindak selaku instrument penelitian sekaligus sebagai pengumpul data, S. Margono mengemukakan bahwa kehadiran penulis di lokasi selaku instrument utama adalah sebagai berikut:

---

<sup>1</sup>Lexy J Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung; PT. Remaja Rosdaya, 2002), 10.

Manusia merupakan alat (*instrument*) terutama mengumpulkan data. penelitian kualitatif menghendaki penelitian atau dengan bantuan orang lain sebagai alat utama mengumpul data. Hal ini dimaksud agar lebih mengadakan penyesuaian terhadap kenyataan-kenyataan yang ada di lapangan.<sup>2</sup>

Dalam penelitian Pada Bank Mega Syariah Kota Palu , peneliti membawa surat keterangan izin meneliti dari kampus UIN Palu yang ditujukan kepada pimpinan Bank Mega Syariah yang akan menjadi sasaran dalam wawancara/*interview*. surat tersebut merupakan permohonan izin penulis untuk melakukan penelitian di Bank Syariah yang diteliti.

Dalam hal ini kehadiran penulis bertindak sebagai pengamat penuh yang mengamati secara teliti segala sesuatu aktifitas Karyawan Bank dalam mengotimalkan pelayanan dalam bekerja juga bagaimana peran ganda yang mereka jalani tersebut maka penulis mencari informasi dengan mewawancarai (*interview*) akan memberikan informasi yang lebih akurat dan valid

#### ***D. Data dan Sumber Data***

Data dan sumber data diperoleh dengan penulis, datang langsung ke tempat (lokasi) penelitian dengan menggali data dari beberapa informan yang telah ditetapkan oleh sumber data, dan data yang diambil harus benar-benar memenuhi kriteria yang dijadikan alat dalam keputusan.

Menurut Suharsini Arikunto bahwa sumber data adalah subjek dari mana data dapat diperoleh sumber data bisa berupa benda, perilaku manusia, tempat dan sebagainya. yang menjadi sumber data dalam penelitian ini adalah sumber data yang diperoleh dari lapangan penelitian, yaitu mencari data dengan wawancara dan angket untuk memperoleh data yang lebih kongkrit yang berkaitan dengan hal yang diteliti.<sup>3</sup>

---

<sup>2</sup>Margono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (cet. II: Jakarta: Rineka Cipta, 2005),3.

<sup>3</sup>Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan praktek* (Ed, Revisi, cet 12, Jakarta 2002),107

Adapun jenis sumber data yang dikumpulkan oleh penulis terdiri dari 2 macam yaitu:

### **1. Data primer**

Menurut Burhan Bungin data primer adalah data yang diambil dari sumber data pertama di lapangan. Data primer merupakan sumber data yang diperoleh secara langsung dengan melakukan observasi terhadap kajian-kajian yang ada.<sup>4</sup> data lapangan yang mengungkap bagaimana meng-Analisis Konflik Peran Ganda Dalam Karyawati Bank (Studi Pada Bank Syariah Kota Palu), sumber data diantaranya informan, yaitu orang yang memberikan informasi kepada penulis yakni informasi dari Karyawan Bank yang berperan ganda (sudah menikah) diperoleh penulis dengan cara menetapkan metode observasi wawancara dan dokumentasi yang berupa informasi yang telah terpilih dan telah ditetapkan sebelumnya.

### **2. Data Sekunder**

Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui dokumen dan catatan-catatan, dan wawancara, melalui objek peneliti. Sedangkan menurut Husaein Umar menemukan bahwa “data sekunder merupakan data primer yang diolah lebih lanjut dan disajikan baik oleh pihak pengumpulan data primer atau pihak lain misalnya dalam bentuk table atau diagram”.<sup>5</sup>

Data sekunder merupakan data yang penulis ambil dari sumber lain tanpa tulisan sebagai pelengkap yang diteliti dan yang menyangkut Analisis Konflik Peran Ganda Dalam Karyawan Bank (Studi Pada Bank Syariah Kota Palu).

---

<sup>4</sup>Burhan Bungin, dalam Winarno Surakhmad (ED), *Dasar dan Teknik Research Pengantar Metodologi Ilmiah*, (Bandung; Kencana 2002) 155.

<sup>5</sup>Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, (Cet,IV: Jakarta: PT Raja Grafindo,2000).42.

### ***E. Teknik Pengumpulan Data***

Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini digunakan metode pengumpulan data sebagai berikut:

#### **1. Observasi**

Teknik observasi merupakan metode pengumpulan data yang mengharuskan peneliti turun kelapangan melakukan pengamatan terhadap objek yang diteliti yang berkaitan dengan ruang, tempat, pelaku, kegiatan, benda-benda, waktu, peristiwa, tujuan dan perasaan. sebagaimana dijelaskan oleh Cholid Narbuko bahwa observasi adalah alat pengumpul data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencari secara sistematis gejala-gejala yang diselidiki.<sup>6</sup>

Observasi langsung tersebut dilakukan dengan data yang mengamati secara langsung kondisi Bank Syariah di Jalan. Jenderal Sudirman yang menjadi lokasi peneliti ini serta peran perempuan sebagai karyawan Bank yang berperan ganda . instrumen penelitian yang digunakan dalam observasi langsung adalah alat tulis menulis untuk mencatat data yang didapatkan di lapangan, untuk transkrip wawancara memakai alat perekam suara.

#### **2. Interview atau Wawancara**

Teknik *interview* atau wawancara, merupakan salah satu metode yang digunakan penulis dalam memperoleh data mengenai kondisi serta efektifitas dari objek penelitian yang diperoleh berdasarkan pendapat atau tanggapan bagi mereka yang dianggap berkompeten terhadap masalah yang diteliti.

Teknik *interview* atau wawancara, dilakukan secara bebas dan terarah serta mendalam, dengan menggunakan pedoman wawancara. wawancara ini dilakukan dengan para informan secara terstruktur dan komperenshif.

Menurut Kartono, *Interview* adalah suatu percakapan atau Tanya jawab yang dilakukan seseorang secara lisan di antara dua orang atau lebih yang

---

<sup>6</sup>Cholid Narbuko dan Abu Ahmad, *metodologi Penelitian*, (Cet, IV; Jakarta; PT Bumi Aksara 2002).70.

berlangsung secara berhadapan, secara fisik, serta diarahkan kepada suatu masalah tertentu.<sup>7</sup>

Berdasarkan teknik interview atau wawancara diatas, merupakan teknik dalam mengumpulkan data melalui tanya jawab atau wawancara secara langsung dan alat perekam, serta memberikan pertanyaan yang sudah disiapkan oleh penulis sehingga lebih memperdalam informan tentang Analisis Konflik Peran Ganda Pada Karyawan Bank (Studi Pada Bank Syariah Kota Palu), dan yang akan di wawancarai disini adalah Karyawan Bank Syariah khususnya karyawan yang berperan ganda (sudah menikah).

### **3. Teknik Dokumentasi**

Teknik dokumentasi bertujuan agar data yang diperoleh merupakan data yang benar-benar valid. Dokumentasi yang dimaksud disini adalah alat-alat tulis atau transkrip atau catatan informasi dari hasil wawancara dan penulis juga menggunakan kamera sebagai bukti adanya penelitian benar-benar dilakukan.

#### ***F. Teknik Analisis Data***

Untuk menghimpun kembali data-data tersebut penulis menggunakan beberapa metode, yaitu:

##### **1. Reduksi Data**

Yaitu setelah peneliti memperoleh semua data yang diperlukan, selanjutnya data tersebut dihimpun ke dalam kumpulan data sesuai dengan tujuan arah data tersebut sehingga data-data itu dapat berfungsi nantinya dalam proposal ini sebagaimana yang dibutuhkan.

##### **2. Penyajian Data**

Yaitu agar setiap data, yang diperoleh dapat disajikan dalam bentuk proposal ini, baik dalam bentuk grafik, tabel ataupun dengan jalan menyajikannya

---

<sup>7</sup>Kartono, *Metodologi Penelitian*, (Cet, II; Bandung Mandar Mas, 1990), 187.

dalam bentuk penjelasan kata-kata serta penalaran dari kalimat-kalimat yang menjelaskan data-data tersebut sehingga data yang disajikan dapat dipahami dengan baik dan benar.

### **3. Verifikasi Data**

Yaitu setelah data yang diperoleh dapat dikumpulkan, maka setiap data dapat diketahui mana yang sesuai dan tidak sesuai dengan pembahasan proposal ini. atau dalam hal ini diverifikasi data masih bersifat sementara dan umum sehingga dari data ini dilakukan pengujian kembali akan kebenaran data tersebut agar dalam pembahasan proposal ini benar-benar objektif.<sup>8</sup>

#### ***G. Pengecekan Keabsahan Data***

Pengecekan keabsahan data merupakan bagian terpenting dalam suatu penelitian kualitatif. Hal ini dimaksudkan agar data yang diperoleh benar-benar valid, dan dapat dipertanggung jawabkan tingkat kredibilitasnya.

Uji keabsahan data dalam suatu penelitian kualitatif sering di tekankan pada uji validitas dan dan reliabilitas. Valid adalah data yang tidak berbeda antara data yang diperoleh oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya yang terjadi pada objek penelitian.<sup>9</sup>

Dalam penelitian ini penulis mengecek keabsahan data dengan menggunakan metode triangulasi data. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data lain. Triangulasi teknik, berarti penelitian menggunakan teknik data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama. Peneliti menggunakan observasi partisipatif, wawancara mendalam dan dokumentasi untuk sumber data yang sama.

---

<sup>8</sup>Umar, Husein, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, (cet, IV: Jakarta: PT Raja Grafindo, 2000).

<sup>9</sup>Sugiono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Cet, 9; Bandung: Alfabet, 2014), 117.

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### ***A. Hasil Penelitian***

##### **1. Sejarah Bank Mega Syariah**

Pada awalnya dikenal sebagai PT. Bank Umum Tugu (Bank Tugu), yaitu bank umum yang didirikan pada tanggal 14 Juli 1990 kemudian diakuisisi oleh PT. Mega Corpora (d/h Para Group) melalui PT. Mega Corpora (d/h PT. para Global Investindo) dan PT. para rekan Investama pada 2001. Akuisisi ini diikuti dengan perubahan kegiatan usaha pada tanggal 27 Juli 2004 yang semula bank umum konvensional menjadi bank umum syariah dengan nama PT. Bank Syariah Mega Indonesia (BSMI) serta dilakukan perubahan logo untuk meningkatkan citranya di masyarakat sebagai lembaga keuangan syariah yang terpercaya.

Bank ini berpusat di Jakarta dan merupakan bagian dari CT.Corp. Bank mega syariah didirikan pada tanggal 24 Juli 2004 dengan nama PT. Bank Syariah Mega Indonesia setelah mengakuisisi Bank Tugu pada tahun 2002. Pada 25 Agustus 2004, BSMI resmi beroperasi sebagai bank umum syariah ketiga di Indonesia. Sejak 16 Oktober 2008, Bank Mega Syariah telah memperoleh izin untuk beroperasi sebagai bank devisa. Dengan status tersebut, bank dapat melakukan transaksi devisa dan terlibat perdagangan internasional. Pada tanggal 8 April 200, Bank Mega Syariah memperoleh izin dari Kementerian Agama RI sebagai bank penerima setoran biaya penyelenggara ibadah haji (BPS BPIH) dengan demikian, bank ini merupakan bank umum kedelapan yang tercatat sebagai BPS BPIH yang tersambung secara online dengan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat).

Pada tahun 2013, untuk semakin memperkokoh posisi Bank Mega Syariah sebagai salah satu bank syariah terdepan di Indonesia, maka bank melakukan

relokasi kantor pusat dari Menara Bank Mega ke Menara Mega Syariah. Selain itu, sejak tahun 2018 Bank Mega Syariah telah ditunjuk sebagai Bank Penerimaan, Bank Penempatan dan Bank Mitra Investasi oleh Badan Pengelola Keuangan dan Haji (BPKH) dan selanjutnya di tahun 2019, BPKH mempercayakan Bank Mega Syariah untuk menjadi salah satu Bank Likuiditas yang menjadi partner BPKH selaku penanggung jawab pengelolaan dana haji di Indonesia.

## **2. Visi Misi Bank Mega Syariah**

Adapun visi dari Bank Mega Syariah yaitu Tumbuh dan Sejahtera bersama. Adapun misi dari Bank Mega Syariah yaitu :

- a. Bertekad mengembangkan perekonomian syariah melalui sinergi dengan semua pemangku kepentingan
- b. Menebarkan nilai-nilai kebaikan yang islami dan manfaat bersama sebagai wujud komitmen dalam berkarya dan beramal
- c. Senantiasa meningkatkan kecakapan diri dan berinovasi mengembangkan produk serta layanan terbaik yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

## **3. Profil dan Tugas Marketing Funding, Customer Service, Teller Bank Mega Syariah Kota Palu**

### a. Profil Marketing Funding Bank Mega Syariah

- 1) Nama : Nur Hidayah
- Umur : 33 tahun
- Agama : Islam
- Jenis kelamin : Perempuan
- Pendidikan terakhir : S1
- Jabatan : Marketing Funding
- Lama bekerja. : 4 tahun

### 2) Tugas Marketing Funding

Adapun tugas Marketing Funding sebagai berikut:

- a) Memasarkan produk perbankan kepada calon nasabah/ nasabah.
- b) Memaintain dan mempertahankan nasabah existing.
- c) Melaksanakan pemasaran dan penjualan produk dana dan jasa sesuai target yang ditetapkan.
- d) Melakukan *cross selling* untuk peningkatan portofolio dana dan jasa lainnya.
- e) Melakukan Riset Pasar dan Konsumen
- f) Dan menjadi Supervisor yang baik.

b. Profil Customer Service Bank Mega Syariah Kota Palu

- 1) Nama : Ria Andriani
- Umur : 29 tahun
- Agama : Islam
- Jenis kelamin : Perempuan
- Pendidikan terakhir : S1
- Jabatan : customer servis
- Lama bekerja. : 2 tahun

2) Tugas Customer Service

Adapun tugas *Customer Service* sebagai berikut:

- a) Membangun hubungan yang baik dengan pelanggan.
- b) Melakukan penanganan terhadap keluhan-keluhan yang disampaikan konsumen.
- c) Memberikan produk/jasa yang ditawarkan perusahaan.
- d) Mengurus administrasi.

c. Profil Teller Bank Mega Syariah Kota palu

- 1) Nama : Ratna Husaini
- Umur : 31
- Agama : Islam
- Jenis kelamin : Perempuan

Pendidikan terakhir : S1  
 Jabatan : Teller  
 Lama bekerja. : 3 tahun

## 2) Tugas Teller

Adapun tugas Teller sebagai berikut:

- a) Membantu nasabah dalam melakukan transaksi dasar seperti penyetoran dan penarikan uang.
- b) Menerima uang cash, cek, dan bentuk pembayaran lainnya dari nasabah dan menjaga slipnya.
- c) Memverifikasi identitas nasabah dan memastikan dokumen sudah dilengkapi dengan benar.
- d) Memastikan nasabah memiliki dana yang cukup untuk melakukan biaya transaksi yang dilakukan di bank.
- e) Menjawab pertanyaan nasabah seputar tabungan dan produk yang ditawarkan bank.
- f) Memastikan jumlah setoran dan dokumen yang diberikan nasabah sudah disetujui.
- g) Menghitung jumlah uang cash sebelum dan sesudah jam kerja untuk memastikan tidak ada kekurangan dari uang transaksi.
- h) Memahami dan mengikuti hukum perbankan dan prosedur bank yang berlaku.

## d. Profil Teller Bank Mega Syariah Kota palu

1) Nama : Dea Riskita  
 Umur : 30 tahun  
 Agama : Islam  
 Jenis kelamin : Perempuan  
 Pendidikan terakhir : S1  
 Jabatan : Teller

Lama bekerja : 3 tahun

## 2) Tugas Teller

Adapun tugas Teller sebagai berikut :

- a) Membantu nasabah dalam melakukan transaksi dasar seperti penyetoran dan penarikan uang.
- b) Menerima uang cash, cek, dan bentuk pembayaran lainnya dari nasabah dan menjaga slipnya.
- c) Memverifikasi identitas nasabah dan memastikan dokumen sudah dilengkapi dengan benar.
- d) Menjawab pertanyaan nasabah seputar tabungan dan produk yang ditawarkan bank.
- e) Memastikan jumlah setoran dan dokumen yang diberikan nasabah sudah disetujui.
- f) Menghitung jumlah uang cash sebelum dan sesudah jam kerja untuk memastikan tidak ada kekurangan dari uang transaks

## e. Profil Customer Servive Bank Mega Syariah Kota palu

- 1) Nama : Ardiani
- Umur : 29 tahun
- Agama : Islam
- Jenis kelamin. : Perempuan
- Pendidikan terakhir. : S1
- Jabatan : Customer Servive
- Lama bekerja. : 3 tahun

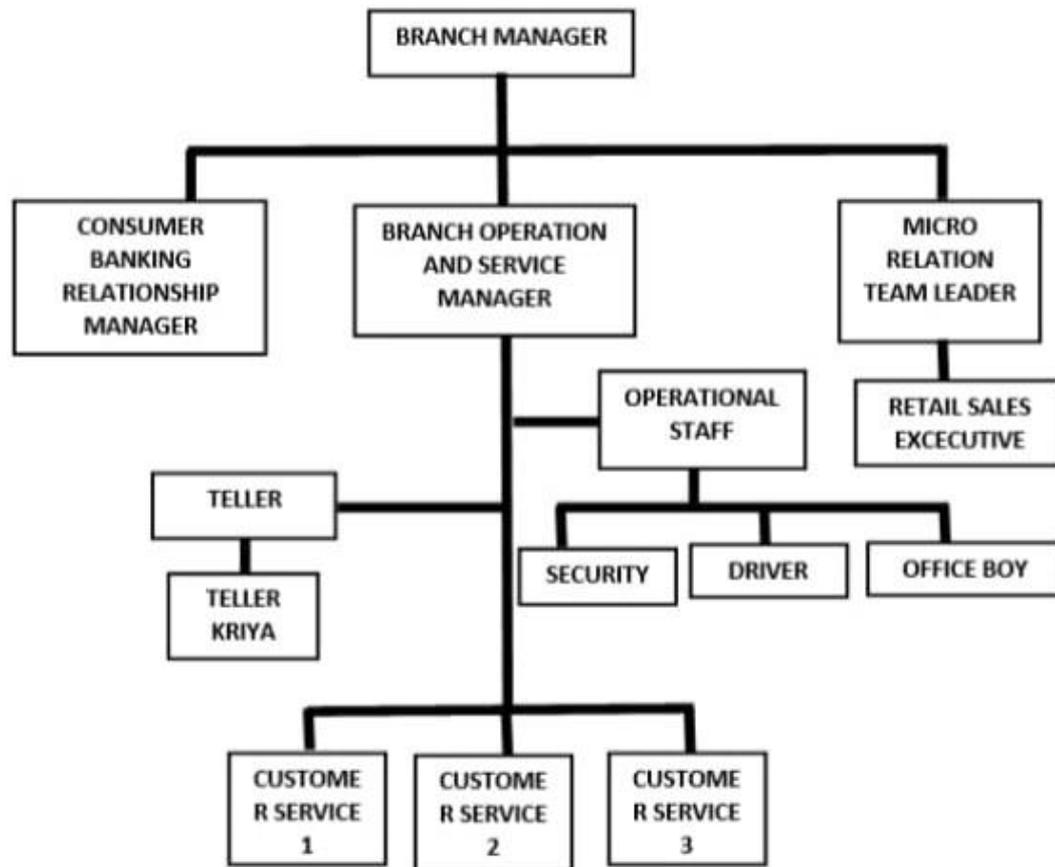
## 2) Tugas Customer Servive

Adapun tugas Customer sebagai berikut :

- a) Membangun hubungn yang baik dengan pelanggan.

- b) Melakukan penanganan terhadap keluhan-keluhan yang disampaikan konsumen.
- c) Mengurus administrasi.

**Gambar 4.1**  
**Struktur Organisasi**



#### 4. Nilai Perusahaan

Budaya perusahaan tercermin pada nilai-nilai budaya Integrity, synergy, dan excellent.

- a) Integrity bermakna bertindak dengan benar karena yakin selalu berada dalam pengawasan-Nya
- b) Synergy bermakna menyatukan kekuatan untuk mencapai hasil yang lebih baik
- c) Excellence bermakna selalu berkarya sepenuh hati untuk memberikan yang terbaik

## 5. Karakteristik Informan Dan Instrumen Penelitian

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Penelitian ini dilakukan di Palu jln. Jendral Sudirman. Data penelitian ini menggunakan pedoman wawancara yaitu mewawancarai 5 (Lima) orang yang menjadi sampel penelitian dari 10 (sepuluh) orang populasi. Kriteria yang harus dipertimbangkan untuk menjadi sampel dalam penelitian ini yaitu:

- a. Informan merupakan karyawan tetap di Bank Mega Syariah Palu Kantor Cabang Jalan Jenderal Sudirman, Palu Barat
- b. Informan mempunyai status sudah menikah.

Alasan dipilihnya kriteria responden merupakan karyawan tetap. Hal ini, dikarenakan terkait dengan konflik peran ganda pada karyawan, bahkan karyawan juga tetap mengalami konflik peran ganda yang disebabkan oleh tuntutan pekerjaan yang banyak. Status responden yang sudah menikah dapat mendukung variabel konflik peran ganda pekerjaan keluarga antara kehidupan berumah tangga dan pekerjaan

### *B. Hasil Wawancara*

#### **1. Konflik Peran Ganda (*Work Family Conflict*) Terhadap Kinerja Karyawan**

Menurut kamus bahasa Indonesia konflik di artikan sebagai percecokan, perselisihan, atau pertentangan. Secara sosiologis konflik di artikan sebagai suatu proses sosial antara dua orang atau lebih (atau juga kelompok) yang berusaha menyingkirkan pihak lain menggunakan cara menghancurkan atau membuatnya tidak berdaya. Konflik juga merupakan adanya ketidakcocokan dan ketidak sepehaman dari dua pihak yang berbeda dalam satu organisasi yang sama. Permasalahan peran ganda adalah sebuah permasalahan yang muncul karena tekanan-tekanan yang bersumber dari pekerjaan dan keluarga. Dan jika tuntutan untuk bertanggung jawab pada salah satu peran baik dari keluarga maupun dari

pekerjaan bertentangan, yakni keterlibatan pada pekerjaan yang sulit yang terlibat pada keluarga atau sebaliknya.

Konflik yang dialami perempuan yang sudah menikah juga di hadapkan pada peran domestik menjadi istri dan ibu dalam rumah tangga. Hal ini tentunya sebagai tantangan tersendiri, karena jika tidak bisa dikelola dengan baik, sanggup mempengaruhi kinerja atau bahkan keutuhan keluarga. Secara umum resiko yang akan di hadapi perempuan yang berkarir adalah terabaikan keluarga, terkurasnya tenaga dan pikiran, sulitnya menghadapi konflik peran antarkedudukan sebagai ibu rumah tangga dan sebagai wanita karir, timbulnya tekanan dan beban pikiran dan juga berkurangnya ketika untuk diri sendiri. Perempuan berkarir sering di hadapkan pada perasaan bersalah atas terabaikannya keluarga karena karir yang di jalannya. Seperti yang di ungkapkan oleh ibu Ratna Husaini (Ana) bahwa :

"permasalahan yang saya alami, "Dilema" karena saya sedang menyusui apalagi anak saya tidak suka minum susu formula jadi pada saat bekerja saya harus bolak-balik dari kantor ke rumah untuk memberikan asi (menyusui)"<sup>1</sup>

Berdasarkan wawancara di atas konflik peran ganda yang telah dijelaskan di tarik sebuah kesimpulan bahwa konflik peran ganda adalah konflik dalam diri individu yang timbul karena adanya tekanan antara dua peran berbeda yang saling bertentangan sehingga hal ini dapat menjadi pemicu munculnya sebuah konflik.

Pada kondisi perempuan dengan dua peran sebagai pekerja dan sekaligus istri serta ibu dalam rumah tangga ini tentunya tidak jarang bisa sebagai beban tersendiri. Tuntutan pekerjaan yang harus dikerjakan seorang individu untuk dapat merampungkan tanggung jawabnya dengan sebaik mungkin, tetapi bila kapasitas individu tersebut tidak sesuai dengan beban kerja yang di berikan

---

<sup>1</sup>Ratna Husaini, Karyawati Bank, wawancara, 30 Januari 2023

kepadanya, maka individu tersebut bisa mengalami tekanan atau biasa yang disebut dengan stress kerja. Stress kerja bisa disebabkan banyak faktor, antara lain yang berasal berdasarkan lingkungan sendiri, Seperti konflik peran dalam diri sendiri tersebut : dari keluarga contohnya kurangnya dukungan yang diberikan sang keluarga seperti dukungan suami pada istrinya dan juga bersumber dari lingkungan kerja atau lingkungan tempat tinggal yang tidak nyaman. Tetapi begitu, ada beberapa alasan yang membuat perempuan tetap dalam pilihan karirnya walaupun di hadapkan dalam resiko yang berat, antara lain karena ingin mandiri secara financial sehingga lepas dari ketergantungan pada suami, ingin mengaplikasikan ilmu dan keterampilan yang di peroleh di tempat pendidikan ke dalam dunia kerja, ingin memperoleh status terhormat dalam masyarakat, serta ingin memperoleh seorang perempuan mampu berkarya dan berprestasi. Hal yang sama seperti yang di ungkapkan oleh ibu Ardiani:

“jelas ribet”, karena pulang kerja urus anak urus rumah tangga tapi saya sebagai wanita karir harus multitalent harus bisa mengerjakan semua baik dirumah maupun di kantor begitupun ketika ada masalah harus di selesaikan dengan baik karena itu risiko sebagai wanita karir”<sup>2</sup>

Berdasarkan wawancara di atas konflik peran ganda yang telah dijelaskan di tarik sebuah kesimpulan bahwa konflik peran ganda adalah bahwa bagi wanita karir disamping itu adalah seorang ibu rumah tangga yang sulit terlepas begitu saja dari lingkungan keluarganya. Selain itu seorang ibu yang berperan ganda juga memiliki konflik mengenai waktu yang biasanya terjadi ketika dia harus memilih salah satu peran yang harus di prioritaskan dan juga mampu bertanggung jawab terhadap pekerjaannya.

Konflik peran sebenarnya bersifat dari psikologis seseorang, atau gejala yang di terlihat pada seorang individu yang mengalami konflik peran ini adalah frustrasi, rasa bersalah, kegelisahan, kelelahan. Menurut pendapat dari Greenhaus

---

<sup>2</sup>Ardiani, Karyawati Bank, *Wawancara*, 30 Januari 2023

dan Beutell terdapat dua bentuk dari konflik peran ganda yaitu *Work Family Conflict* dan *Family Work Conflict*, dimana dari kedua bentuk konflik tersebut mana yang lebih memberikan pengaruh pada wanita yang menjalankan dua peran yang berbeda. Seorang wanita yang menjalankan dua peran sekaligus (sebagai wanita karir dan ibu rumah tangga) akan lebih mudah mengalami konflik, semakin banyak waktu untuk bekerja maka semakin sedikit waktu untuk keluarga termasuk waktu untuk berkomunikasi, stres yang dimulai dalam satu peran yang terjatuh ke dalam peran lain dikurangi dari kualitas hidup dalam peran itu, Kecemasan dan kelelahan yang disebabkan ketegangan dari satu peran dapat dari karyawan sehingga mempersulit untuk peran yang lainnya. Hal yang sama seperti yang di ungkapkan oleh ibu Nur hidayah dengan ibu Ana bahwa:

“Harus bolak balik dari kantor ke rumah untuk menyusui anak saya, kalau waktunya kerjaan kosong ya saya pulang dulu kerumah untuk menyusui setelah itu saya balik lagi kekantor. Awalnya saya juga saya kurang konsentrasi, terburu-buru mengerjakan tugas, karena terbiasa jadi saya bisa membagi waktu dengan baik agar tidak mengganggu konsentrasi dalam bekerja.”<sup>3</sup>

Berdasarkan wawancara di atas konflik peran ganda yang telah dijelaskan di tarik sebuah kesimpulan bahwa konflik peran ganda adalah pentingnya adanya dukungan keluarga bagi seorang ibu dan sebagai wanita karir yang dituntut untuk menjalani perannya selain sebagai ibu rumah tangga juga bekerja sebagai wanita kariri. Dukungan inilah yang membantu memudahkan dan meringankan beban dirumah karena dapat bekerja dengan tenang secara maksimal.

Menurut pendapat dari Noor secara naluriah wanita memiliki peran pengasuhan dalam keluarga, namun adanya keterlibatan pada pekerjaan serta tuntutan dari pekerjaan yang semakin banyak membuat wanita rentan mengalami konflik peran dalam pekerjaan dan keluarga, dengan bekerjanya ibu rumah tangga menjadi wanita karir sebagai karyawati Bank juga akan membawa konflik ke

---

<sup>3</sup>Nur hidayah dan Ardiani, Karyawati Bank, *Wawancara*, 30 Januari 2023

keluarga selama ibu menjadi wanita karir sekaligus ibu rumah tangga apabila tidak bisa mengatur waktu, dalam hal ini karyawan apabila dalam pengaturan waktunya yang tidak sinkron anatar urusan rumah tangga dan urusan pekerjaan akan menimbulkan konflik. Seperti yang di ungkapkan oleh ibu Ria Andriani bahwa:

“Berbeda dengan saya”, untungnya saya punya anak sudah sekolah walaupun masih duduk di bangku PAUD jadi pekerjaan kantor lebih dulu saya selesaikan karena anak saya ada yang jaga dirumah jadi saya bekerja dengan tenang.<sup>4</sup>

Berdasarkan wawancara di atas konflik peran ganda yang telah dijelaskan di tarik sebuah kesimpulan bahwa konflik peran ganda bagi ibu adalah penting adanya dukungan keluarga bagi seorang wanita karir yang dituntut untuk menjalani perannya selain sebagai ibu rumah tangga juga bekerja sebagai wanita kariri. Dukungan inilah yang membantu memudahkan dan meringankan beban dirumah karena dapat bekerja dengan tenang secara maksimal.

Konflik peran yang tinggi pada karyawan perbankan disebabkan karena perbankan memiliki jam kerja yang panjang sehingga dapat menyulitkan pekerjaanya untuk menyesuaikan waktu yang dimiliki agar lebih optimal dalam memenuhi tuntutan peran keluarga. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Amelia yaitu karyawan yang memiliki jam kerja yang lama akan merasa kesulitan dalam menyeimbangkan tuntutan atas pekerjaan dan keluarga sehingga timbul tekanan atau stres dan dapat berdampak pada munculnya keinginan untuk keluar atau pindah dari organisasi tersebut.

Selain itu, karyawan memiliki kewajiban dalam memenuhi peran keluarga yang meliputi peran domestik yaitu tugas rumah tangga dan sosial serta peran ekonomi. Karyawan yang juga berperan sebagai masyarakat diharapkan dapat

---

<sup>4</sup>Ria Andriani, Karyawan Bank, wawancara, 30 Januari 2023

melakukan kewajiban sebagai warga yang baik di lingkungannya dan memiliki kewajiban sebagai karyawan yang harus mematuhi peraturan perusahaan dan menunjukkan kinerja yang maksimal ketika di tempat kerja. Seperti yang diungkapkan oleh ibu Dea Riskita bahwa :

“kalau saya ya harus pulang balik kerumah juga untuk menyusui mengingat anak saya masih bayi, awalnya ribet sekali mana urus anak mana urus kerjaan dikantor tapi harus di selesaikan dengan baik.”<sup>5</sup>

Pada hasil wawancara di atas dapat di simpulkan bahwa beberapa wanita karir yang memiliki peran ganda dapat menyelesaikan permasalahan dengan baik, konflik peran ganda yang menjadi masalah atau resiko pada karyawan ini awalnya kesulitan dirumah dapat menyebabkan pekerja menghabiskan waktu pekerjaan, kurang konsentrasi, terburu-buru mengerjakan tugas dan menjadwal kembali pekerjaan untuk pekerjaan yang lain. Oleh karena itu dengan semakin banyaknya tekanan dan tuntutan dalam kehidupan pekerjaan dan keluarga maka kinerja seseorang di lingkungan pekerjaan semakin rendah. Hal ini dapat terjadi karena tekanan dan tuntutan yang berasal dari peran ganda seseorang wanita, contohnya sebagai karyawan wanita memiliki keluarga, hal ini dapat menyebabkan tidak maksimalnya seseorang dalam menyelesaikan pekerjaannya, Konflik Peran Ganda (*Work Family Conflict*) berpengaruh dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan.

## **2. Konflik Berdasarkan Waktu (*Time-Based Conflict*)**

*Time Based Conflict* berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Artinya bahwa semakin rendah *Time Based Conflict* yang di rasakan karyawan, maka akan membuat kinerja karyawan semakin meningkat. *Time Based Conflict* (konflik berdasarkan waktu) terjadi ketika waktu yang dituntut dari satu peranan menghalangi terpenuhinya tuntutan dari peranan lain. Dengan waktu yang terbatas seorang karyawan mudah mendapatkan perasaan tegang, gelisah, dan khawatir akan tugas yang diemban pada dirinya tidak sesuai target sehingga mengakibatkan

---

<sup>5</sup>Dea Riskita, Karyawati Bank, wawancara, 30 Januari 2023

stres kerja. Maka dari itu *Time Based Conflict* memiliki pengaruh yang negatif terhadap stres kerja dan kinerja karyawan.<sup>6</sup>

*Time Based Conflict* mempunyai keterikatan antara stres kerja dan kinerja karyawan. Ketika *Time Based Conflict* meningkat maka stres kerja meningkat dan kinerja karyawan menurun. Karena waktu yang dibutuhkan untuk menjalankan salah satu tuntutan (keluarga atau pekerjaan) dapat mengurangi waktu yang digunakan untuk menjalankan tuntutan yang lainnya (pekerjaan atau keluarga). Hal ini disebabkan karena waktu merupakan sumber daya yang terbatas. Jika waktu tidak dimanajemen dengan baik, maka akan berdampak pada hasil kinerja karyawan yang tidak sesuai rencana. Penelitian Greenhaus. menguatkan bahwa *Time Based Conflict* (konflik berdasarkan waktu) berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Sedangkan, Menurut Buck. *time-based conflict* terjadi karena energi manusia yang terbatas. Waktu yang di butuhkan buat mengungkapkan salah satu tuntutan yang lainnya ( pekerjaan atau keluarga ). Permasalahan ini yaitu tipe yang paling umum dalam konflik peran ganda. permasalahan ini umumnya terjadi pada karyawati menggunakan jam kerja panjang, banyak bepergian, sering bekerja lembur dan tidak memiliki jadwal yang fleksibel. Tekanan ini tidak hanya muncul dari dominan pekerjaan yang telah menikah, memiliki anak yang masih kecil dan memiliki keluarga besar rentan mengalami konflik peran ganda. Pekerja yang memiliki anak balita membutuhkan waktu dan energi yang lebih besar untuk merawat anak tersebut. Pada hasil wawancara konflik peran ganda berdasarkan waktu pada karyawati Bank Mega Syariah dengan perincian sebagai berikut. Seperti yang di ungkapkan oleh ibu Ratna Husaini bahwa :

“Konflik yang saya alami selama berperan ganda masalah waktu dek kadang tidak bisa atur waktuku dengan baik kalau misalnya anak sakit sama suami kan kebetulan pegawai Bank seperti saya jadi begitumi saya atur walaupun kadang terbengkalai karena sama sama bekerja, misalnya kalau pagi dia yang antar kesekolah anak pertama ke SD saya antar anak

---

<sup>6</sup>Wirakristama, Richardus Chandra , “Analisi Pengaruh konflik Peran Ganda ( *work family conflict*) Terhadap kinerja Karyawan Wanita pada PT Nyonya Meneer Semarang dengan Stress Sebagai Variabel Intervening, :22-23 <https://www.researchgate.net/publication/279504011> .

kedua TK sekalian terus ke kantor dan kadang kalau pulang sekolah biasanya saya telpon ojek karena sibuk di kantor tapi kalau saya lembur biasanya saya hubungi suami saya cepat pulang kan saya kan biasanya saya tinggal sampai jam 8 malam kalau lembur jadi dia yang cepat pulang dan tentunya dan terkait mengatur waktu dengan baik saya kerja sama dengan suami kalau misalnya kaya tadi kalau saya tidak sempat jemput”<sup>7</sup>

Pada hasil wawancara di atas dapat di simpulkan bahwa ibu Ratna Husaini dengan waktu yang padat, membuat dia jarang melakukan *quality time* dengan keluarga. Meski demikian bukan berarti dia tidak melakukan *quality time* sama sekali dengan keluarga. Ketika dia memiliki waktu untuk melakukan *Quality time* dengan suami dia memilih untuk melakukan wisata kuliner malam dengan tujuan melepas penat. Untuk menentukan tempat kuliner dia dan suami memilih tempat yang di inginkan masing-masing secara bergantian.

Ketika seorang ibu memilih untuk berkarier, maka waktu yang dimiliki ibu dalam mengurus dan mendidik anak akan berkurang, dan dalam banyak kasus peran ibu kerap digantikan oleh orang lain. Sebagian ibu yang berkarier memilih untuk mencari pembantu rumah tangga untuk mengasuh anaknya, ada juga yang menitipkan anaknya di tempat penitipan anak. Dalam kasus ini, banyak sekali anak-anak yang kurang bahagia berada dirumah karena merasa kurang mendapat perhatian dan kasih sayang seorang ibu. Seperti yang di ungkapkan oleh ibu Ardiani bahwa :

"masalah konflik pada saat berperan ganda kalau mengatur waktu antara urusan rumah tangga dengan pekerjaan agak ribet karena agak manja anakku sebetulnya karena pagi pagi itu buat sarapan, kasi mandi anak, dan siapkan makanan sendiri dan mengantar anak kesekolah dan kalau pulang saya jemput lagi dan kadang juga suami yang jemput kalau cepat pulang tapi jarang suami pulang cepat kadang sampai sore di kantor jadi biasanya saya yang jemput begitu bukan sebetulnya waktu yang atur kita tapi waktu kita yang atur senin sampai jumat itu full dikantor sabtu minggu itu untuk anak dan suami begitupun dan kalau cuti dalam 1 tahun

---

<sup>7</sup>Ratna husaini, Karyawati Bank, wawancara, 30 Januari 2023

itu ada cuti 12 hari tapi kalau ia di atas 5 tahun mi itu cuti besar 21 hari setiap karyawan mempunyai hak cuti dalam 1 tahun itu untuk mengatasi untuk jenuh”<sup>8</sup>

Pada hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa Sebagai ibu rumah tangga dan wanita karier itu melakukan kegiatan ibu rumah tangga dan sebagai wanita yang bekerja setiap harinya tidaklah gampang. mengurus pekerjaan domestik jam 4.30-7.30 kemudian bekerja dari jam 8 pagi hingga jam 4 sore dan terkadang lembur hingga pukul 21.00 kebetulan kantornya dekat dengan rumah. Terkadang sering lembur ketika sudah akhir tahun, karena pekerjaan di kantor sedang banyak di bulan oktober hingga desember. Dia bekerja dari pagi kemudian ada waktu istirahat selama 1 jam saja, dia hanya bisa merasakan istirahat secara full ketika weekend dan tanggal merah saja. Waktu untuk keluarga hanya tersisa 4 jam setiap hari aktif kerja bahkan hanya 1 jam ketika harus lembur dan bisa sedikit banyak di akhir pekan.

Salah satu cara dalam mengurangi konflik peran yang di alami oleh karyawati bank, memiliki solusi bahwasanya pekerjaan rumah dapat diselesaikan pagi hari sebelum berangkat kerja. Jadi ketika ia harus bekerja tugas rumah juga sudah selesai, sehingga ketika sudah bekerja ia tidak lagi kebingungan karena pekerjaan rumah tangga. Ketika tugas kantor tidak banyak dan tidak lembur ia bisa memanfaatkan waktu luang yang cukup untuk keluarga entah hanya makan-makan ataupun saling bercanda. Seperti yang di ungkapkan oleh ibu Nur hidayah bahwa :

“pengaturan waktu antara urusan rumah tangga dengan pekerjaan itu kembali ke time manajemen kita yang meminets waktu misalnya pagi pagi bangun cepat itu kasih sarapan anakku dan mandikan anak dan kalau ada meeting pagi satu tamu atau ada audit saya yang atur waktu saya yang datang jam 6 di kantor, kalau ke kantor biasa anak saya titipkan sama orang tuaku atau tetangga (sepupu)”<sup>9</sup>

---

<sup>8</sup>Adriani, Karyawati Bank, *wawancara*, 30 Januari 2023

<sup>9</sup>nur hidayah Karyawati Bank, *wawancara*, 30 Januari 2023

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa ibu Cellin itu memilih untuk menjadi wanita karier bukanlah hal membuat dia melantarkan anak dan suaminya memiliki hubungan yang tidak harmonis karena dia tidak melampiaskan masalah yang terjadi di kantor ketika berada di rumah.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Pleck, menunjukkan frekuensi dalam *overtime, irregular job rotation*, bekerja dihari libur atau akhir pekan sangat berpengaruh terhadap terjadinya konflik tekanan waktu yang dimiliki cukup tinggi karena seseorang bekerja selama 9 jam dalam seminggu. Seperti yang di ungkapkan oleh ibu Ria Andriani bahwa :

“persoalan mengatur waktu antara urusan tangga dengan pekerjaan intinya kalau subuh bangun lebih cepat kadang juga saya itu pakai alarm kalau subuh supaya cepat bangun bisa kerja di rumah apa-apa yang bisa dikerjakan kalau bisa juga full untuk keluarga kalau dirumah pokoknya usahakan jangan bahas bahas di pekerjaan pokoknya full untuk keluarga terkait kesulitan untuk membagi waktu tidak terlalu dek karna ada juga mamaku bantu-bantu jadi kalau masalah anak ada mamaku dan urusan rumah kan ada bantu jadi nda masalah dan terkait persoalan mengasuh anak selama bekerja itu juga saya kebetualan juga tinggal sama orang tuaku jadi kalau ke kantor ka saya titip anakku di neneku atau orang tuaku dirumah”

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa ibu Ardiani cenderung lebih banyak menghabiskan waktu dengan pekerjaan dibanding dengan keluarga. Kendati demikian, dia tetap mampu memberikan waktu terbaiknya untuk keluarga dia juga mendapat bantuan dari anggota keluarga dalam menyelesaikan pekerjaan domestik meski tidak setiap hari. Mertua bersedia menjaga anaknya ketika dia harus bekerja.

Ketika dihadapkan dengan pilihan antara pekerjaan dan keluarga memilih untuk mengerjakan hal yang lebih penting terlebih dahulu. Solusi ketika ada anggota keluarga yang sakit dan pekerjaan yang penting dalam waktu bersamaan memilih yang lebih penting yakni pekerjaan. Menurutnya anggota keluarga yang sakit bisa di titipkan pada keluarga yang lain hingga urusan. seperti yang di ungkapkan oleh ibu Dea Riskita bahwa :

“masalah pengaturan waktu antara pekerjaan di kantor dan di rumah paling itu selama bekerja dari segi pekerjaan sebenarnya to paling besar berat nya itu tergtung kita bagaimanaa kita atur waktu kalau itu terasa berat kalau sering ditundah-tundah waktu pekerjaan. Mengenai kesulitan untuk membagi waktu itu kalau anak lagi sakit tiba tiba jadi pada saat dikantor harus pulang mendadak tetapi minta izin dulu ke pimpinan karena bersifat urgen kalau misalnya sakit anak yang tidak bisa ditinggal saya telpon pimpinan untuk meminta izin untuk jaga anak sementara waktu dan pimpinan mengambil alih ke karyawan lain untuk menggantikan yang lagi cuti.<sup>10</sup>

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa ibu Dea Riskita merasa sudah menjalankan tanggung jawabnya dengan sebaik mungkin. Baginya seorang ibu rumah tangga yang bisa mengurus urusan rumah, suami dan mendidik anak. Oleh karena itu ia selalu menyempatkan waktu di tengah kesibukannya untuk mengurus urusan rumah dan bercengkrama dengan anak-anaknya ketika sedang sakit.

### **3. Konflik Berdasarkan Tekanan (*Strain-Based Conflict*)**

Nurpratiwi mengatakan bahwa *Strain-based conflict* berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Artinya bahwa semakin rendah *Strain-based conflict* yang di rasakan karyawan, maka akan membuat kinerja karyawan semakin meningkat. Ketika seseorang karyawan tidak sering mengalami ketegangan dalam dirinya maka akan mampu mengelola rasa emosi, kecemasan yang menimbulkan konflik. Sebaliknya apabila <sup>11</sup>karyawan yang sering mengalami tegangan, emosi, kecemasan dalam dirinya karyawan mudah terjadi konflik yang menyebabkan kinerja karyawan menjadi buruk. Selaras dengan penelitian Greenhaus, bahwa ada pengaruh negatif *Strain-based conflict* pada kinerja karyawan. Hal ini dapat menyebabkan pekerja mengalami ketidakpuasan, ketegangan, kecemasan, fatigue.

Sedangkan, Edwars dan Rothbard berpendapat bahwa pekerja menghabiskan banyak energi karena adanya tekanan fisik dan psikologis sehingga

---

<sup>10</sup>Dea Riskita, Karyawati Bank, wawancara, 30 Januari 2023

<sup>11</sup>Wirakristama, Richardus Chandra, " Analisis pengaruh Konflik Peran Ganda (*work Family conflict*) Terhadap Kinerja Karyawan Wanita pada PT Nyonya Meneer Semarang dengan Stres Kerja Variabel Intervening, : 22-23

mempengaruhi kinerja. Adanya tekanan psikologis yang negatif mengakibatkan seseorang cenderung menghabiskan lebih banyak waktu dan kemampuan pada satu peran sehingga tidak dapat memuaskan peran lainnya. Kurangnya waktu yang diberikan karyawan juga dapat menyebabkan terjadinya stres kerja. Strain-based conflict mempunyai pengaruh positif terhadap stres kerja. Karena sifatnya satu arah dengan *work-family conflict* dan sesuai dengan penelitian Wirakristama mengatakan bahwa *work-family conflict* berpengaruh positif terhadap stres kerja. Artinya ketika *Strain-based conflict* meningkat maka stres kerja yang dirasakan karyawan juga meningkat.

Konflik ini disebabkan oleh ketegangan atau keadaan emosional karena seharian bekerja, sehingga mengalami kelelahan yang pada akhirnya meyulitkan untuk memenuhi tuntutan peran lainnya. Indikator perilakunya yaitu tekanan pekerjaan mempengaruhi kehidupan keluarga, terjadinya keluhan akibat dari pekerjaan sehingga muncul perasaan bersalah, merasa lelah dan emosi tidak stabil dan konsentrasi terganggu. beberapa hasil wawancara konflik peran ganda berdasarkan tekanan pada karyawan Bank Mega Syariah dengan perincian sebagai berikut. Seperti yang diungkapkan oleh ibu Ratna Husaini bahwa :

“biasanya saya dek karena tugas lagi banyak dikantor kadang belum selesai tapi waktu kerjanya sudah selesai jadi pulang kerumah itu kita masih terbawa pikiran pekerjaan, biasa stres juga kadang saya jadi emosi sendiri karena kalau pulang kerumah ada saja di dapat masalah lain ya biasalah masalah rumah tangga”<sup>12</sup>

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa dengan tekanan waktu yang tinggi ibu Husaini mampu menemukan komunikasi dan menemukan solusi yang tepat atas kondisinya tersebut. Juga mampu meluangkan waktu untuk sekedar menjalankan hobinya walau dapat dikatakan tidak sering.

Seperti pernyataan An-Nuaimin, menjelaskan bahwa tekanan dan perselisihan adalah suatu konflik terhadap karyawan merupakan sesuatu yang

---

<sup>12</sup>Ratna husaini, Karyawan Bank, wawancara, 30 Januari 2022

terkadang tidak bisa dihindari, tetapi harus dihadapi. Hal ini karena dalam suatu perkawinan terdapat penyatuan dua pribadi yang unik dengan membawa sistem keyakinan masing-masing berdasar latar belakang budaya serta pengalaman yang berbeda-beda. Seperti yang di ungkapkan oleh ibu Ardiani bahwa :

“kalau saya biasa datang stres kerja bikin emosi adanya pegawai baru, karena kita pegawai senior itu harus training pegawai baru itu yang memakan waktuku karena pekerjaan yang harusnya sudah selesai harus ditunda dulu. Kadang juga kalau pegawai yang saya ditraining ada yang cepat tanggap langsung paham ada juga yang harus di ulang-ulang baru bisa dia pahami”<sup>13</sup>

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa hal pertama yang menjadi konflik adalah terkait dengan tekanan yang di alami oleh karyawan ketika dirumah yang seharusnya dihabiskan untuk keluarga menjadi tidak intens karena harus tetap mengurus pekerjaan meskipun jam kerja telah usai Konflik yang terjadi pada ibu Ardiani adalah waktu yang dihabiskan terlalu banyak untuk pekerjaan membuatnya tidak maksimal didalam memberi waktu pada keluarga.

Menurut Wolfman, salah satu cara dalam mengurangi terjadinya konflik peran ganda adalah kemampuan seseorang wanita dalam mengatur waktu. Jika seorang perempuan telah memutuskan untuk bekerja dan menjadi seorang ibu rumah tangga sekaligus, mereka harus mampu menggunakan waktu dengan bijaksana agar tidak terjadi tekanan pada seseorang yang berperan ganda tersebut. Seperti yang di ungkapkan oleh ibu Nur hidayah bahwa :

“kadang saya karena banyak juga urusan yang harus diselesaikan di rumah datang ke kantor jadi tidak stabil pemikiran, didapat pekerjaan menumpuk jadinya emosi sendiri akhirnya tidak fokus biasa kerjaanku tidak selesai karena sering saya tunda-tunda”<sup>14</sup>

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa ibu cellin sering mengalami konflik atau tekanan ketika dia tidak bisa menyelesaikan urusan rumah

---

<sup>13</sup> Nur hidayah, Karyawati Bank, *wawancara*, 30 Januari 2023

<sup>14</sup> Nur hidayah Karyawati Bank, *wawancara*, 30 Januari 2023

tangganya dengan baik maka Perbedaan pasti terjadi diantara dia dan pekerjaan karena pemikiran yang berbeda dan cenderung sensitive sehingga mudah tersulut emosi.

Schermerhorn mendefinisikan kepuasan kerja sebagai respon afektif atau emosional terhadap berbagai aspek pekerjaan karyawan. Kemungkinan penyebab kepuasan kerja meliputi status, pengawasan, hubungan rekan kerja, konten pekerjaan, remunerasi dan penghargaan ekstrinsik, promosi dan kondisi fisik lingkungan kerja, serta struktur organisasi. Konflik peran ganda mungkin juga dipengaruhi oleh banyak karyawan yang bekerja di perusahaan tersebut, semakin banyak karyawan maka akan semakin banyak pula konflik yang harus di hadapi. Seperti yang di ungkapkan oleh ibu Ria Andriani dan ibu Dea Riskita :

“kalau saya lagi sering sekali kelelahan di tempat kerja pulang kerumah biasa sudah tidak mood, kadang marah-marah karena belum sempat istirahat harus urus rumah tangga lagi, ya memang berperan ganda ini banyak konflik yang di hadapai tetapi juga harus kita selesaikan dengan sebaik-baiknya, ia juga mengatakan hal yang sama dengan ibu Ria Andriani bahwa biasa pulang kantor masih capek-capeknya sampai dirumah mau tidak mau harus bekerja lagi urus rumah, urus anak dan suami kadang juga saya sudah berbeda pendapat akhirnya jadi konflik sama suami.<sup>15</sup>

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa dari informasi diatas menunjukkan beberapa konflik yang pernah dialami baik dalam keluarga maupun didalam pekerjaan. Berdasarkan pernyataan dari Ibu Ria Andriani dan bahwa faktor yang menjadi penyebab konflik kerja dan keluarga yang dialami adalah jam kerja yang cukup lama sampai larut malam, kerja dengan mengejar target setiap hari, serta pekerjaan-pekerjaan sebagai ibu rumah tangga seperti mengurus anak dan juga suami. Berdasarkan pernyataan dari Ibu Dea Riskita menyatakan bahwa faktor yang menjadi penyebab konflik kerja dan keluarga yang dialami adalah ketika anak sedang sakit namun terbatas oleh waktu untuk merawat karena harus bekerja.

---

<sup>15</sup>Dea Riskita, Karyawati Bank, *wawancara*, 30 Januari 2023

#### 4. Konflik Berdasarkan Perilaku (*Behavior-Based Conflict*)

Berhubung dengan ketidaksesuaian antara pola perilaku dengan yang diinginkan oleh kedua bagian (pekerjaan atau keluarga). Konflik ini umumnya terjadi pada orang yang sulit beradaptasi pada saat ia memasuki peran baru. Tindakan atau perilaku yang dilakukan karyawan mungkin tidak menggunakan dengan perilaku yang diinginkan oleh rekan kerja ataupun anak-anak mereka di rumah. Apabila seseorang tidak dapat menyesuaikan perilaku buat dapat memenuhi harapan dari peranya yang berbeda-beda, maka dia akan mengalami konflik antara kedua peranya. Peran di wujudkan dalam perilaku, peran adalah bagian yang dimainkan individu dalam setiap keadaan cara tingkah lakunya buat menelaraskan diri dengan keadaan. Perempuan bekerja menghadapi situasi rumit yang menempatkan posisi mereka pada antara kepentingan keluarga dan kebutuhan untuk bekerja. Muncul sama penglihatan bahwa perempuan ideal merupakan superwoman atau supermom yang sebaiknya memiliki kapasitas yang dapat mengisi mengenai rumah tangga dengan sempurna dan orang banyak (umum) tanpa kekurangan.

Konflik berdasarkan perilaku ini disebabkan oleh perubahan perilaku, ketidaksesuaian antara pola perilaku dengan keinginan (keluarga atau pekerjaan). Hal ini terjadi tidak sesuainya perilaku seseorang saat bekerja dan saat di rumah sebab adanya peran ganda disamping sebagai wanita karir juga mengurus rumah tangga. Indikator dalam konflik ini adalah perilaku meliputi merasa tidak dapat memecahkan masalah terhadap pekerjaan maupun rumah tangga. beberapa hasil wawancara konflik peran ganda berdasarkan perilaku pada karyawan Bank Mega Syariah dengan perincian sebagai berikut. Seperti yang di ungkapkan oleh ibu Ratna Husaini bahwa :

“bahwa sebagai wanita yang berperan ganda ya saya harus korbakan urusan rumah tangga demi pekerjaan yang utama saya selesaikan, contoh kemarin harus korbakan anak yang masih kecil saya titip dulu ke orangtua

saya, seringkali saya merasa gagal menjadi ibu yang baik karena waktu bersama anak kurang, waktu mengasuh anak kurang, selalu dek saya rasakan dalam bekerja rasa bersalah, penyesalan tapi tidak bisa memilih antara rumah tangga dan pekerjaan ya ini sudah yang dinamakan resiko sebagai wanita karir yang sudah menikah jadi ada 2 peran sekaligus”<sup>16</sup>

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa karyawan Bank Mega Syariah. memiliki cara tersendiri dalam mengatasi dampak dari konflik kerja dan keluarga yang di alaminya. Cara yang dilakukan dalam meminimalisir dampak konflik keluarga yang dialami oleh Ibu Ratna husaini.

Hal penting yang harus diketahui meskipun seorang karyawan yang sudah berumah tangga dan juga masih bekerja diluar rumah memiliki tanggung jawab pada kedua perannya, mereka memiliki cara tersendiri dalam meminimalisir segala dampak yang bisa saja terjadi untuk tetap semangat memenuhi kedua peran tersebut. Seperti yang di ungkapkan oleh ibu Ardiani bahwa :

“hal sama dengan ibu Ana bahwa saya juga punya anak kecil ya harus di titip ke orangtua atau mertua karena harus bekerja. Waktuku lebih banyak bekerja, makanya biasa kalau hari off (libur) saya fukus urus anak. Karena merasa kurang bertanggung jawab sebagai ibu yang baik ya karena kita juga harus bekerja apalagi sudah menikah banyak kebutuhan rumah tangga

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa karyawan Dalam setiap perusahaan atau instansi kedisiplinan waktu merupakan bagian penting dalam mewujudkan tujuan yang ingin dicapai, baik pemimpin ataupun karyawan tentunya harus mempunyai rencana dan tujuan hidup yang jelas dan untuk memenuhi tujuan tersebut tentunya waktu menjadi hal yang paling penting agar pekerjaan yang akan dilakukan menjadi lebih terarah dengan baik.

Peningkatan kinerja dari seorang karyawan bukan hanya diinginkan oleh karyawan itu sendiri tetapi juga diharapkan oleh instansi dan nasabahnya. Oleh karena itu, kinerja karyawan berperan penting dalam peningkatan hasil kerja dan

---

<sup>16</sup>Ratna husaini, Karyawan Bank, wawancara, 30 Januari 2022

juga kemajuan suatu instansi. Seperti yang di ungkapkan oleh ibu Nur hidayah bahwa:

“apalagi kalau situasinya anak lagi sakit tapi kita tetap kerja, ya disitulah perasaan bersalah seorang ibu tidak bisa merawat anak dengan baik”<sup>17</sup>

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa seorang karyawan itu harus bekerja sesuai apa yang di berikan oleh perusahaan benar-benar di kerjakan dengan baik, jika kinerjanya baik maka akan mendapatkan keuntungan yang serupa dari perusahaan tersebut.

Kinerja karyawan merupakan suatu pencapaian hasil usaha dari suatu individu dalam sebuah perusahaan karena dengan adanya kinerja yang tinggi akan menjadi langkah untuk menuju proses tercapainya tujuan dari organisasi yang bersangkutan. Seorang karyawati Bank harus benar-benar meperhatikan kinerja yang dicapai untuk dapat menghasilkan kualitas pelayanan yang baik bagi nasabah. Seperti yang di ungkapkan oleh ibu Ria Andriani bahwa :

“hal yang sama dengan Ibu Nur hidayah bahwa posisi anak lagi sakit tetapi saya tetap bekerja, kadang sudah menyalahkanm diri sendiri karena tidak bisa mengurus anak dengan baik, tapi di samping itu ada kerjaan yang harus di selesaikan dengan baik. Jadinya perasaan dilema, selalu merasa bersalah karena harus berperan ganda”

‘kadang sudah menyalahkanm diri sendiri karena tidak bisa mengurus anak“ Seperti yang di ungkapkan oleh ibu Dea Riskita mengatakan hal yang sama dengan Ibu Nur hidayah bahwa posisi anak lagi sakit tetapi saya tetap bekerja dengan baik, tapi di samping itu ada kerjaan yang harus di selesaikan dengan baik.<sup>18</sup>

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa Meskipun karyawati Bank Mega Syariah memiliki konflik kerja dan keluarga namun karyawati dapat mengatasi setiap konflik yang terjadi dan untuk terus meningkatkan kinerjanya di Bank Mega Syariah karyawati yang bersangkutan

---

<sup>17</sup>Nur hidayah, Karyawati Bank, *wawancara*, 30 Januari 2023

<sup>18</sup>Ria Andriani, Karyawati Bank, *wawancara*, 14 April 2023

memiliki cara dan motivasi tersendiri seperti penilaian kerja, gaji yang besar, bonus, insentif, serta promosi jabatan yang diberikan oleh Bank sebagai jaminan apabila kinerja karyawan terus meningkat.

### **1. Dampak Konflik Peran Ganda Karyawati di Bank Mega Syariah**

Pada dasarnya kinerja pegawai merupakan cara kerja pegawai dalam suatu perusahaan selama periode tertentu. Suatu perusahaan yang memiliki pegawai yang kinerjanya baik maka besar kemungkinan kinerja perusahaan tersebut akan baik, sehingga terdapat hubungan yang sangat erat antara kinerja individu (pegawai) dengan kinerja perusahaan.

Ukuran kesuksesan yang dicapai oleh karyawan tidak bisa di generalisasikan dengan karyawan yang lain karena harus disesuaikan dengan ukuran yang berlaku dan jenis pekerjaan yang dilakukannya. Kinerja kerja adalah catatan mengenai akibat-akibat yang dihasilkan pada sebuah fungsi kerja atau kegiatan tertentu dalam suatu jangka waktu tertentu. Kinerja kerja seorang individu merupakan gabungan dari kemampuan, usaha dan kesempatan yang dapat diukur dari akibat yang di hasilkan.<sup>19</sup>

Oleh karena itu kinerja kerja bukan menyangkut karakteristik pribadi yang ditujukan oleh seseorang melainkan hasil kerja yang telah dan akan dilakukan oleh seseorang. Kinerja kerja mengacu pada hasil-hasil yang diperoleh dari tugas-tugas yang substantif yang membedakan pekerjaan seseorang dengan pekerjaan yang lainnya serta meliputi aspek-aspek yang lebih teknis mengenai kinerja. Kinerja kerja memberikan kontribusi bagi organisasi dengan mengubah bahan mentah sebagai bagian dari langkah untuk menghasilkan produk organisasi.. Kinerja kerja menunjukkan pencapaian target kerja yang berkaitan dengan kualitas, kuantitas dan waktu. Pencapaian kinerja kerja tersebut dipergunakan oleh kecakapan dan

---

<sup>19</sup>Taufariska Daine, “Pengaruh Konflik Peran Ganda Terhadap Kinerja Pada PT. Bank Syariah “Cabang Jember”, 2015 : 1

motivasi. Kinerja kerja yang optimum akan tercapai jika organisasi dapat memilih karyawan yang memungkinkan mereka agar dapat bekerja secara maksimal. Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing.

Dengan jam kerja yang dari 07.30 pagi sampai 17.00 sore tentu akan sangat menyita waktu karyawan Bank apalagi jika mendapatkan hambatan dalam sebuah pekerjaan di Bank itu sendiri tentunya lewat dari jam yang di tafsirkan yaitu 17.00 dan tentunya berbeda dengan wanita yang tidak bekerja yang hanya memfokuskan dirumah tangga saja dan belum lagi dalam menyelesaikan pekerjaan rumah sedangkan waktunya kurang banyak dirumah. Terlebih waktu yang seharusnya dapat mereka curahkan untuk anak-anak mereka akan di habiskan dalam bekerja. beberapa konflik peran ganda pada karyawan Bank Mega Syariah dengan perincian sebagai berikut. Seperti yang di ungkapkan oleh ibu Ratna Husaini :

”kalau saya ya pekerjaan yang bisa di selesaikan secepat mungkin ya harus di selesaikan tepat waktu biar tidak terbengkalai di rumah tangga, kalau memang ada pekerjaan yang mendesak dan kita diwajibkan untuk lembur ya berarti urusan rumah tangga terbengkalai dulu.<sup>20</sup>

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa karyawan Bank Mega Syariah. memiliki cara tersendiri dalam mengatasi dampak dari konflik kerja dan keluarga yang di alaminya. Cara yang dilakukan dalam meminimalisir dampak konflik keluarga yang dialami oleh Ibu Ratna husaini.

Hal penting yang harus diketahui meskipun seorang karyawan yang sudah berumah tangga dan juga masih bekerja diluar rumah memiliki tanggung jawab pada kedua perannya, mereka memiliki cara tersendiri dalam meminimalisir segala dampak yang bisa saja terjadi untuk tetap semangat memenuhi kedua peran tersebut. Seperti yang di ungkapkan oleh ibu Ardiani :

---

<sup>20</sup>Ardiani, Karyawan Bank, wawancara, 30 Januari 2023

“apalagi saya pada saat mempunyai anak seperti saya walaupun satu anakku tentunya punya tanggung jawab yang lebih di bandingkan yang tidak berperan ganda dan kalau mengatur waktu antara urusan rumah tangga dengan pekerjaan agak agak ribet karena agak manja anakku sebetulnya dek karena pagi pagi itu buat sarapan mki, mandiin anak mki, dan siapkan makanan sendiri dan mengantar anak kesekolah dan kalau pulang saya jemput lagi dan kadang juga suami yang jemput kalau cepat pulang tapi jarang suami kalau saya ya dikondisikan kalau paginya.”<sup>21</sup>

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa karyawan Dalam setiap perusahaan atau instansi kedisiplinan waktu merupakan bagian penting dalam mewujudkan tujuan yang ingin dicapai, baik pemimpin ataupun karyawan tentunya harus mempunyai rencana dan tujuan hidup yang jelas dan untuk memenuhi tujuan tersebut tentunya waktu menjadi hal yang paling penting agar pekerjaan yang akan dilakukan menjadi lebih terarah dengan baik. Seperti yang di ungkapkan oleh ibu Nur hidayah bahwa :

“hal yang sama dengan ibu Ana, “kadang bingung juga apalagi kalau sering lembur ya harus mengabaikan urusan rumah tangga dulu. Karena urusan kantor lebih utama.”<sup>22</sup>

Penin gkatan kinerja dari seorang karyawan bukan hanya diinginkan oleh karyawan itu sendiri tetapi juga diharapkan oleh instansi dan nasabahnya. Oleh karena itu, kinerja karyawan berperan penting dalam peningkatan hasil kerja dan juga kemajuan suatu instansi. Seperti yang di ungkapkan oleh ibu Ria Andriani bahwa :

“sering terjadi benturan antara tanggung jawab pekerjaan dirumah atau kehidupan rumah tangga. Kadang saya yang tidak dapat membagi atau menyeimbangkan waktu untuk urusan keluarga dan bekerja hal seperti itu yang menyebabkan timbulnya konflik yaitu konflik keluarga dan konflik pekerjaan, atau sering disebut sebagai konflik antara pekerjaan dan keluarga. Tetapi bisa mungkin saya selesaikan dengan baik.”<sup>23</sup>

---

<sup>21</sup>Ardiani, Karyawati Bank, *wawancara*, 30 Januari 2023

<sup>22</sup>Nur Hidayah Karyawati Bank, *wawancara*, 30 Januari 2023

<sup>23</sup>Ardiani, Karyawati Bank, *wawancara*, 30 Januari 2023

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa seorang karyawan itu harus bekerja sesuai apa yang di berikan oleh perusahaan benar-benar di kerjakan dengan baik, jika kinerjanya baik maka akan mendapatkan keuntungan yang serupa dari perusahaan tersebut.

Kinerja karyawan merupakan suatu pencapaian hasil usaha dari suatu individu dalam sebuah perusahaan karena dengan adanya kinerja yang tinggi akan menjadi langkah untuk menuju proses tercapainya tujuan dari organisasi yang bersangkutan. Seorang karyawati Bank harus benar-benar memperhatikan kinerja yang dicapai untuk dapat menghasilkan kualitas pelayanan yang baik bagi nasabah. Seperti yang di ungkapkan oleh ibu Dea Riskita bahwa :

“kalau saya ya bisa dibilang membagi waktu sangat sulit apalagi saya memiliki anak bayi, yang seharusnya belum bisa ditinggal tetapi saya di haruskan bekerja demi kebutuhan anak. Ini adalah risiko saya sebagai wanita karir dan harus di selesaikan dengan baik.”<sup>24</sup>

Pada hasil wawancara di atas dapat di simpulkan bahwa Disiplin kerja harus dimiliki pada setiap karyawan dan harus dibudayakan di kalangan karyawan agar bisa mendukung tercapainya tujuan dari organisasi karena merupakan wujud dari kepatuhan terhadap aturan kerja dan juga sebagai tanggung jawab diri terhadap perusahaan. pelaksanaan disiplin dengan dilandasi kesadaran dan keinsafan akan terciptanya suatu kondisi yang harmonis antara keinginan dan kenyataan. dalam menciptakan kondisi yang harmonis tersebut terlebih dahulu harus diwujudkan keselarasan antara kewajiban dan hak karyawan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa disiplin merupakan sikap kesetiaan dan ketaatan seseorang atau sekelompok orang terhadap peraturan-peraturan baik tertulis maupun tidak tertulis, yang tercermin dalam bentuk tingkah laku dan perbuatan.

---

<sup>24</sup>Dea Riskita, Karyawati Bank, *wawancara*, 30 Januari 2023

### ***C. Pembahasan***

#### **1. Penyelesaian Konflik Peran Ganda Yang Dialami Karyawati**

Dalam hal ini setiap Bank tentunya bisa mengatasi masalah- masalah yang terdapat dalam Bank itu sendiri agar tidak mengalami kesalahan kesalahan yang fatal dalam hal ini Bank Mega Syariah memberikan solusi kepada karyawati yang berperan ganda dalam hal ini General Banking Relationship Manager Bank Mega Syariah atas nama Bapak Dicky Prayudha<sup>25</sup> mengungkapkan bahwa:

“Apabila dalam bekerja mendapatkan masalah tentunya di bicarakan terlebih dahulu kepada saya selaku penanggung jawab di Bank apa masalah tersebut setelah itu di berikan solusi atau arahan terhadap masalah yang telah di hadapkan oleh karyawati tersebut. Misalnya, karyawati tersebut tidak menyelesaikan pekerjaan dalam sehari itu bisa alihkan profilnya ke level ke sb ke kota lain melalui sistem bisa di alihkan seperti namanya al ternet kalau karyawati berhalangn atau sakit seperti itu kalau disini bisa di alihkan ke pare-pare kan menggunakan sistem bayfound maka kita memberikan arahan agar mengabari karyawati yang sesuai dengan skill agar melanjutkan pekerjaan sementara agar tidak terjadi penumpukan tugas karena pada dasarnya jika terjadi penumpukan maka beban lagi terhadap karyawati tersebut”.

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa karyawati dalam menyelesaikan masalah yang di alaminya yaitu bagaimana meminimalisir diri sendiri terhadap dampak yang terjadi contohnya seperti mengalihkan konflik dengan menyibukkan diri pada pekerjaan, rilex dengan keluarga, tetap bersikap profesional dan berinteraksi dengan rekan sekantor sampai akhirnya menemukan solusi dalam mengatasi konflik yang terjadi.

Konflik peran ganda memang sangat berpengaruh terhadap Kinerja karyawan karena para Wanita Karir yang telah berkeluarga juga mempunyai kewajiban sebagai seorang Istri dan seorang Ibu sehingga mengganggu jam kerja. Seperti diketahui bahwa karyawati Bank Mega Syariah ketika sedang mengalami konflik kerja dan keluarga dapat berdampak pada suasana hati, dan

---

<sup>25</sup>Dicky Prayudha, General Banking Relationship Manager bank mega Syariah, Wawancara, 30 Januari 2023

ketidak fokusan dalam bekerja nyatanya tetap professional dalam melakukan pekerjaannya. Seperti yang di ungkapkan oleh pimpinan bank :

“Bahwa dalam mengatasi masalah yang di hadapi oleh karyawati yang berperan ganda dalam hal kinerja dalam Bank apabila dalam bekerja tidak selesai pada hari itu juga bisa esok hari melanjutkan yang tertunda kemarin tetapi harus datang lebih awal agar tidak terjadi penumpukan saya selaku pimpinan cabang memberikan toleransi kepada karyawati bukan cuman karyawati tapi karyawan lain juga seperti itu “

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa di dalam suatu perusahaan itu jika melakukan pekerjaan harus betul dan tau waktu untuk menyelesaikan pekerjaan dengan baik. Jika pekerjaan itu belum terselesaikan di karena ada urusan keluarga bisa di lanjutkan besok dengan tepat waktu itu merupakan aturan yang harus ditaati karyawan di kantor. Hal ini dapat melatih diri seseorang untuk bisa bertanggung jawab dan juga memupuk rasa disiplin.

Kinerja karyawan merupakan suatu pencapaian hasil usaha dari suatu individu dalam sebuah perusahaan karena dengan adanya kinerja yang tinggi akan menjadi langkah untuk menuju proses tercapainya tujuan dari organisasi yang bersangkutan seseorang karyawati Bank yang harus benar-benar memperhatikan kinerja yang dicapai untuk dapat menghasilkan kualitas pelayanan yang baik perusahaan. Seperti yang di ungkapkan oleh pimpinan bank :

“Dalam mengatasi misalnya, dalam kinerja karyawati yang berperan ganda yaitu apabila dalam bekerja tidak selesai dikarenakan ada hal yang penitng misalnya anak tiba tiba sakit maka karyawati tersebut meminta izin kepada saya terlebih dahulu dan saya selalu pimpinan meminta bantuan dengan karyawati yang lain yang punya skill yang sama karena di dalam Bank ini terdapat karyawati yang mempunyai skill yang sama jadi bisa menggantikan karyawati yang berhalangan masuk atau cuti. “

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa Karena hal tersebut, mau tidak mau harus mengutamakan salah satu dari dua peran tersebut. Sehingga memiliki solusi dengan menyerahkan urusan kantor sementara kepada

rekan kantor , untuk handle urusan pekerjaan sementara waktu sehingga dia bisa merawat anggota keluarga yang sedang sakit.

Penyelesaian konflik merupakan hal utama bagi karyawan yang terikat oleh standar dari tempat diaman ia bekerja. Dengan adanya tuntutan profesionalitas tersebut, ketika ada permasalahan keluarga semisal ada anggota keluarga yang sakit dia tidak bisa meninggalkan pekerjaannya begitu saja tanpa ijin atasannya. Oleh karena itu, ketika ada urusan keluarga yang terjadi dia memilah mana yang memang membutuhkan dirinya. Seperti yang di ungkapkan oleh General Banking Relationship Manager bank mega syariah :

“Apabila dalam kinerja mengalami masalah atau terjadinya konflik tentunya memberi tau kan kepada saya terlebih dahulu apa konflik yang di alami oleh karyawan yang berperan ganda bukan cuman karyawan yang berperan ganda tetapi semua karyawan yang bekerja di Bank Mega Syariah itu sendiri. Misalnya, karyawan tiba- tiba ingin pulang karena anaknya sakit atau suami jadi saya memberi taukan kepada karyawan lain untuk menggantikan karyawan yang mempunyai skill yang sama untuk menggantikan yang meminta izin dan konflik lainnya apabila di dalam sehari itu ada pekerjaan yang belum selesai maka akan bisa dikerjain besok bisa juga di gantikan dengan karyawan lain apabila kerjaan itu harus selesai hari itu juga dan apabila dikerjakan esok hari harus datang lebih awal agar tidak mengalami penumpukan pekerjaan yang di dalam kantor .”

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa salah satu dari dua peran tersebut. Sehingga memiliki solusi dengan menyerahkan urusan kantor sementara kepada teman kantor yang paham dengan pekerjaannya untuk menyelesaikan urusan pekerjaan sementara waktu sehingga dia bisa merawat anggota keluarga yang sedang sakit.<sup>26</sup>

Dukungan sarana dan prasarana yang dimaksud salah satunya adalah ruang menyusui. Bagi ibu yang mendapatkan jaminan, bahwa selama pemberian

---

<sup>26</sup>Diky Prayudha, General Banking Relationship Manager, *Wawancara* 30 Januari 2023

air susu ibu, pihak keluarga, dan pihak instansi tempat dia bekerja harus mendukung ibu yang sedang menyusui secara penuh dengan menyediakan waktu dan fasilitas khusus. Bahkan fasilitas khusus tersebut diadakan ditempat kerja dan tempat sarana umum.

“ya memang pada instansi penyelenggara pelayanan publik juga menyediakan sarana/prasarana bagi karyawan yang menyusui atau yang sering disebut dengan pojok LAKTASI, hal ini memang sesuai amanat perusahaan tentang pelayanan publik. Sehingga baik karyawan yang bekerja di swasta atau pada instansi, keduanya tetap mendapatkan hak yang sama untuk menyusui.

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa perusahaan tersebut harus menyediakan ruangan khusus untuk karyawan yang menyusui, karena tidak ada larangan bagi karyawan yang sedang menyusui anaknya di tempat dia bekerja

## **2. Konflik Peran Ganda Dari Perspektif Ekonomi Islam**

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dapat diketahui bahwa ada pengaruh positif dan signifikan dari faktor Konflik Peran Ganda Dalam Karyawan Wanita di PT. Bank Mega Syariah. Karyawan wanita yang telah berkeluarga akan mengalami konflik peran ganda. Karyawan yang mengalami konflik peran ganda akan sulit untuk menyeimbangkan antara urusan pekerjaan dengan urusan keluarga memungkinkan terjadi penurunan kinerja dalam bekerja. Kewajiban yang seharusnya diselesaikan dirumah bisa tidak dikerjakan dengan baik, bahkan sebaliknya pekerjaan ditempat kerja tidak terselesaikan dengan baik karena adanya masalah dari rumah. Dengan disiplin kerja yang tinggi akan membuat karyawan berkerja lebih giat dan menjiwai pekerjaannya yang pada akhirnya akan dapat menjadi karyawan yang tangguh dan bermutu serta mampu melaksanakan tugas atau kegiatan dengan baik yang pada gilirannya akan menghasilkan kinerja yang tinggi.

Keberadaan wanita dengan berbagai macam latar belakangnya tentu memiliki pola pikir yang juga berbeda-beda. Tetapi yang harus mendapat perhatian yang serius adalah bagaimana wanita karir tersebut bisa membawa diri dengan

tetap menunaikan tugasnya baik di dalam rumah ataupun di luar rumah. Kesempatan yang didapatkan untuk meniti hidup mengembangkan karir dan lain sebagainya justru mengakibatkan mereka terperangkap dengan dunianya yang semestinya. Jati diri sebagai ibu rumah tangga seakan tergantikan dengan dunia lain pada posisi yang sinergis baik untuk kepentingan keluarga dan kehidupan karir yang bersangkutan, tidak mungkin kemudian lantas memilih kehidupan luar rumahan yang kemudian melupakan urusan keluarga anak dan suami yang semestinya berada pada proporsi yang saling mengkonstruksi tanggung jawab masing-masing, baik di dalam urusan domestic maupun publik. Dua wilayah ini tentu mendapatkan perhatian yang proporsional dan walaupun memilih jangan sampai merusak sendi-sendi kehidupan berbangsa dan bernegara. Dalam Islam tanggung jawab seorang isteri yang juga menjadi seorang ibu sangatlah penting, salah satunya adalah Ibu sebagai seorang pendidik bagi anak-anaknya.

يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَىٰ وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا ۗ إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتَقْوَمُ ۗ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ ۝ ١٣

Terjemahnya:

“Wahai manusia! sungguh kami telah menciptakan kamu dari seorang lakilaki dan seorang perempuan, kemudian kami jadikan kamu berbangsa-bangsa dan bersuku-suku agar kamu saling mengenal. Sungguh yang paling mulia diantara kamu disisi Allah ialah yang paling bertaqwa. Sungguh Allah maha mengetahui, dan maha teliti” (Qs, Al-Hujurat (49) (13)<sup>27</sup>

Dalam tafsir al-misbah menjelaskan bahwa ayat diatas menguraikan tentang prinsip dasar hubungan manusia. karna itu ayat diatas tidak lagi menggunakan panggilan yang ditunjukkan kepada orang-orang beriman, tetapi kepada jenis manusia. Allah berfirman :Hai manusia sesungguhnya kami menciptakan kamu dari seorang laki-laki dan perempuan yakni Adam dan Hawa atau dari sperma laki-laki dan ovum perempuan, serta menjadikn kamu berbangsa-bangsa juga bersuku-suku supaya kamu saling mengenal yang

<sup>27</sup>QS. Al-hujurat 49-13

mengantar kamu untuk saling membantu dan saling melengkapi, sesungguhnya yang paling mulia diantara kamu disisi Allah ialah yang paling bertaqwa diantara kamu. Sesungguhnya Allah Maha Mengetahui lagi Maha Mengenal sehingga tidak ada sesuatu pun yang tersembunyi bagi-Nya walau detak detik jantung dan niat seseorang. Boleh jadi kaum perempuan lebih cepat dan lebih mampu mencapai taqwa ketimbang laki-laki dan dalam keadaan demikian maka perempuan lebih mulia di sisi Allah adalah prestasi dan kualitas keamanannya tanpa membedakan ras, etnik dan jenis kelamin sebagaimana dalam penjelasan terjemahan Qs, Al-Hujuran ayat 13.

Dengan ayat itu pula, maka islam dengan ajarannya membebaskan manusia dari ketidakadilan gender. Al-Qur'an memang mengakui adanya suku-suku dan bangsa-bangsa bahkan sudah menjadi ketetapan ada dua jenis kelamin yang berbeda, tetapi dalam segi aktivitas untuk mencapai taqwa dan mendapat kemuliaan di sisi Allah sama-sama diberi jalan secara adil. Dengan adanya bangsa-bangsa dan berbagai suku ini juga, kedua jenis kelamin ini dapat berkompetisi dan mereka akan sama-sama bisa menang kompetisi tersebut.

Ayat tersebut juga tampak menegaskan tentang bagaimana hubungan laki-laki dan perempuan diatur oleh norma agama. Ayat ini juga, sekaligus memberi penjelasan bahwa pada dasarnya manusia diciptakan sama, meskipun dari bangsa atau suku yang berbeda dan demikian ini adalah sebuah konsep gender yang patut dijadikan alat ukur yang mensejajarkan laki-laki dan perempuan dalam berbagai aspek kehidupan.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5. Kesimpulan**

Berdasarkan uraian di jelaskan di bagian sebelumnya tentang hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan yang berkaitan dengan Analisis Konflik Peran Ganda Dalam Karyawan Bank (Studi pada Bank Mega Syariah Kota Palu) maka dengan disimpulkan sebagai berikut :

- a) Dampak Konflik Peran Ganda Dalam Karyawan di Bank Mega Syariah Palu yaitu dapat mempengaruhi kinerja karyawan, kinerja menurun, kegiatan pekerjaan menjadi terhambat, target yang di rencanakan kadang tidak tercapai serta suasana hati yang sering tidak baik terjadi membuat karyawan bekerja dengan kurang maksimal.
- b) Penyelesaian Konflik Peran Ganda Dalam Karyawan di Bank Mega Syariah Palu yaitu adanya toleransi, bekerja dengan fokus dan mengedepankan urusan pekerjaan, mampu menyelesaikan masalah dengan baik dan bijak bersama pimpinan perusahaan.

#### **6. Saran**

Berdasarkan latar belakang dan pembahasan yang telah dilakukan, maka saran-saran yang dapat diberikan oleh peneliti kepada PT. Bank Mega Syariah bagi perusahaan dan bagi peneliti selanjutnya :

1. Konflik peran ganda (*Work Family Conflict*) pada tingkat yang dapat ditoleransi, tidak diperlukan usaha yang keras untuk dapat menangani konflik peran ganda tersebut. Selama konflik peran ganda dapat ditangani dengan baik oleh pribadi karyawan, kinerja karyawan tidak akan mengalami masalah. Namun penulis menyarankan di pertanyaan terendah “kepentingan keluarga yang mendesak membuat enggan untuk datang ke

tempat kerja” hal ini penulis menyarankan Mengadakan kegiatan rekreasi karyawan bersama keluarganya, merupakan sarana bagi perusahaan untuk mengenal keluarga dari para karyawan serta merupakan sarana untuk mendekatkan hubungan antara karyawan dengan Keluarganya.

2. Penulis menyarankan bahwa disiplin Kerja dibutuhkan partisipasi baik atasan dan bawahan di lingkungan Bank Mega Syariah untuk menegakan disiplin kerja, tanggung jawab serta pemahaman yang baik mengenai disiplin dan memperinci kembali disiplin-disiplin kerja yang ingin diterapkan sehingga karyawan lebih paham dan tidak melakukan pelanggaran.
3. Penulis menyarankan Mengadakan pertemuan berkala antarara pihak manajemen dengan karyawan untuk membahas berbagai kendala yang di hadapi selama ini.
4. Saran bagi peneliti selanjutnya di sarankan untuk menggunakan variabel lain untuk dapat mengembangkan penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, D.A. 2017. *Konflik peran ganda karyawan wanita dan stres kerja*. An Nisa'a 12 (1), 33 – 48
- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan praktek* . Ed, Revisi, Cet 12, Jakarta 2002.
- Arvy, Muhammad, *Manajemen Perpustakaan* . Jakarta: Gramedia Utama,2000.
- Aswaja Pressindo. Moeheriono. 2012. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta: *Raja Grafindo Persada*.
- Bafadal, Ibrahim, *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*, (Bandung: Bumi Aksara, 2000).
- Bangun, Wilson. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, edisi pertama, cetakan pertama. Jakarta: *Erlangga*.
- Burhan, Bungin, dalam Winarno Surakhamd . *ED Dasar dan Teknik Research Pengantar Metodologi Ilmiah*, Bandung; Kencana 2002.
- Daine Taufariska, “*Pengaruh Konflik Peran Ganda Terhadap Kinerja Pada PT. Bank Syariah “Cabang Jember”*”, 2015 : 1
- Dicky Prayudha, Pimpinan Bank Mega Syariah KC Palu, *Wawancara Palu*, 16 April 2022
- Hakim, Rahmat Budi. 2014. *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan*, edisi pertama, cetakan pertama. Jakarta:
- Hamdiyah, dkk. 2016. “*Peningkatan Kinerja Karyawan Melalui Kompensasi, Lingkungan Kerja dan Gaya Kepemimpinan di Ada Swalayan Banyumanik Semarang*”. *Jurnal. Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Pandanaran*.
- inambela, Litjan Poltak. 2012. *Kinerja Pegawai Teori Pengukuran dan Implikasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Ismail, Perbankan Syariah, *Jakarta Pusat: Penerbit Kencana Prenada Media Group, 2013*
- Iviani Putri Purnamasari Naibaho<sup>7</sup> dengan judul penelitian “*Pengaruh Konflik Peran Ganda, Efikasi Diri Terhadap Kinerja Pegawai Wanita Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Medan di Kantor Walikota Medan*”
- Jurnal Imiah Bongaya (Manajemen & Akuntansi) Oktober 2017, No. XXII ISSN : 1907 – 5480*

- Kasmir, *Manajemen Perbankan*, Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2010.
- M. Syafi'i Antonio, *Dasar-Dasar Manajemen Bank Syariah*, Jakarta: Pustaka Alfabeta, cet ke-4. 2006. H. 2,
- Mantja, W, *Manajemen Pendidikan dan Supervisi Pengajaran*, Malang: Wineka Media, 2005.
- Margono, *Metode Penelitian Pendidikan*, Cet. II: Jakarta: Rineka Cipta.
- Melong, Lexy J, *Metodelogi Penelitian Kualitatif*, Bandung:PT. Remaja Rosdakarya, 2002.
- Moeheriono. 2012. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta: *Raja Grafindo Persada*.
- Narbuko, Cholid, dan Abu Ahmad, *metodelogi Penelitian*, Cet,IV; Jakarta; PT Bumi Aksara 2002.
- Nasional, Departemen Pendidikan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* Cet. III; Jakarta: Balai Pustaka, 2003.
- Richardus Chandra Wirakristama, "*Analisis Konflik Peran Ganda Work Family Conflict Terhadap Kinerja Karyawan Wanita*, Semarang
- Rosidah. "Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Mnausia Terhadap Kinerja, Jurnal : Universitas Airlangga Surabaya, 2005, tanpa hlm
- Sanjaya, Muhammad Rio, "*Pengaruh Disiplin Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel Ros in Yogyakarta*," ( 2015 ),17 , <http://eprints.uny.ac.id>
- Sembiring Masana. 2012. *Budaya Kinerja Organisasi, Perspektif Organisasi Pemerintah*. Bandung: Fokus Media. Sinambella, Poltak Lijan. 2012. *Kinerja Karyawan Teori Pengukuran dan Implikasi*, edisi pertama, cetakan pertama. Jakarta: *Graha Ilmu*.
- Sugiono, *Metode Penenlitan Pendidikan Pendekatan Kualitatif, Kualitatif R&D* Bandung; *Alfabeta*, 2008
- Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: *Alfabeta*.
- Ulfi, Nisa Candra. 2018. "Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan Melalui Program Pelatihan Dan Motivasi Kerja di BPRS Buana Mitra Perwira Purbalingga". Tugas Akhir. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Purwokerto
- Wahyuningrum, Yanuar Devi,"*Pengaruh Konflik Peran Ganda (Work-Family Conflict) Terhadap Kinerja Pegawai Wanita dengan Stress Kerja sebagai Variabel Mediasi (Studi pada PDAM Kabupaten ngawi*,"( 2018 ), 22-23, <http://eprintis.iain-surakarta.ac.id>
- Yanuar Devi Wahyuningrum, "Pengaruh Konflik Peran Ganda, 201

# **LAMPIRAN SKRIPSI**

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



### A. Identitas Diri

Nama : Dirman  
Tempat, tanggal lahir : Saloya, 07 September 1997  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Agama : Islam  
Alamat : Desa Saloya  
No Hp : 0813-4260-4893  
Email : dirmanafandi0709@gmail.com

### B. Riwayat Pendidikan

SD : SDN Inti 1 Saloya  
SMP : SMPN 3 SATAP SINTORA  
SMA : SMA N 1 SINDUE TOMBUSABORA

## **PEDOMAN WAWANCARA**

1. Bagaimana kinerja yang dilakukan karyawan yang berperan ganda?
2. Apakah selama karyawan berperan ganda tidak ada hambatan/masalah selama bekerja?
3. Apakah karyawan yang berperan ganda bisa disiplin waktu?
4. Apakah karyawan yang berperan ganda dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan baik?
5. Bagaimana tingkat kehadiran karyawan yang berperan ganda?
6. Bagaimana kerjasama karyawan yang berperan ganda terhadap karyawan lainnya?
7. Bagaimana cara menyelesaikan pekerjaan rumah sedangkan ibu juga harus bekerja di Bank?
8. Bagaimana ibu melaksanakan pekerjaan pekerjaan di Bank ketika ibu punya masalah dirumah?
9. Bagaimana ibu menjaga keharmonisan keluarga sedangkan ibu kadang-kadang sibuk bekerja bahkan lembur?
10. Apakah selama menjadi wanita karir yang berperan ganda ibu mendapat dukungan dari keluarga?
11. Bagaimana cara ibu memantau anak-anak ketika ibu tidak bersama mereka?
12. Apakah perbedaan ketika ibu belum bekerja dan sudah bekerja?

## DOKUMENTASI WAWANCARA



**Wawancara 1 : Ibu Ratna Husaini**



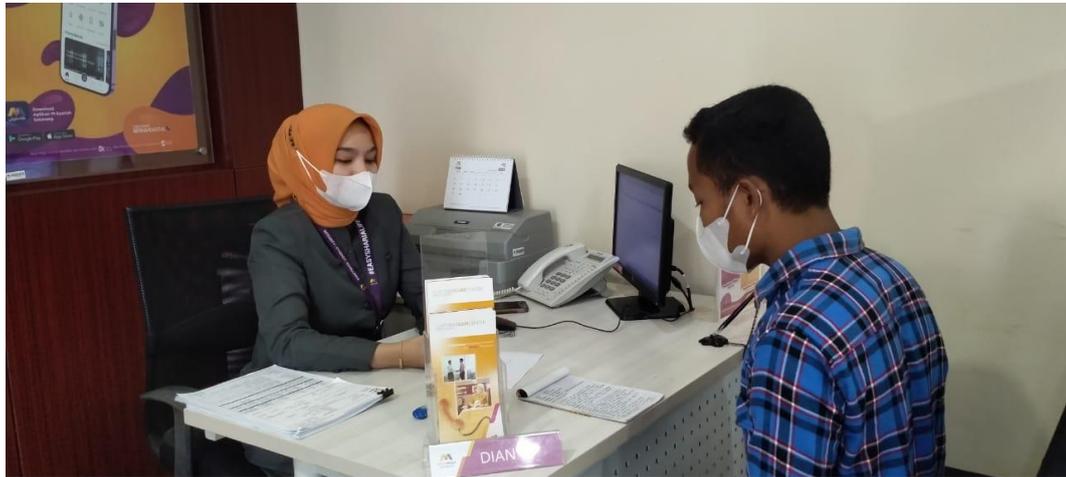
**Wawancara 2 : Ibu Dea Riskita**



**Wawancara 3 : Ibu Nurhidaya**



**Wawancara 4 : Ibu Ria Andriani**



**Wawancara 5 : Ibu Ardiani**



## **Wawancara Observasi**

Dicky Prayudha

General Banking Relationship Manager Bank Mega Syariah KC Palu,

*Wawancara Palu, 30 Januari 2023*

### DATA RESPONDEN

<b>No.</b>	<b>NAMA RESPONDEN</b>	<b>UMUR</b>	<b>JABATAN</b>	<b>LAMA KERJA</b>
<b>1.</b>	Ratna Husaini	31 Tahun	Teller	4 Tahun
<b>2.</b>	Ardiani	30 Tahun	Teller	3 Tahun
<b>3.</b>	Ria Andriani	29 Tahun	Customer Service	3 Tahun
<b>4.</b>	Celline	29 Tahun	Customer Service	3 Tahun
<b>5.</b>	Dea Riskita	31 Tahun	Customer Service	4 Tahun



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU

جامعة داتوكاراما الإسلامية الحكومية بالو

STATE ISLAMIC UNIVERSITY DATOKARAMA PALU  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Diponegoro No.23 Palu. Telp. 0451-460798, Fax. 0451-460165.  
Website : www.iainpalu.ac.id email: humas@iainpalu.ac.id

### PENGAJUAN JUDUL SKRIPSI

Nama : Dirman ..... NIM : 19.5.15.0115...  
TTL : Saloya.07.09.1997..... Jenis Kelamin : Laki-Laki...  
Jurusan : Perbankan Syariah ..... Semester : V (enam)  
Alamat : Jln. Samudra. II ..... HP : 081342604893

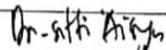
Judul :

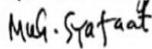
- o Judul I  
Analisis Konflik Konflik Peran ganda terhadap kinerja karyawan bank  
(Studi pada bank mega syariah kota palu)
- o Judul II  
Strategi Pengelolaan Keuangan keluarga Dimasa Pandemi Covid-19  
(Studi penerima bantuan sosial tunai di desa Saloya kecamatan sinjue  
Fombusabora)
- o Judul III  
Analisis Implementasi Pemberdayaan ekonomi Perempuan melalui Program  
marha PNM Syariah dalam Perspektif ekonomi Islam (Studi pada desa  
Saloya kecamatan Sinjue Fombusabora)

Palu, Selasa 13 April 2022  
Mahasiswa,

  
Dirman  
NIM:19.5.15.0115

Telah disetujui penyusunan skripsi dengan catatan :

Pembimbing I : 

Pembimbing II : 

a.n. Dekan  
Wakil Dekan BIDANG AKADEMIK DAN  
KELEMBAGAAN,

  
Dr. Ermawati, S.Ag., M.Ag  
NIP. 19770331 200312 2 002

Ketua Jurusan,

  
Irham Pakawaru S.E, MSA., AK., C.A  
NIP. 19780505201531001

**KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU  
NOMOR : 688 TAHUN 2022  
TENTANG  
PENETAPAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU  
TAHUN AKADEMIK 2021/2022**

- Membaca : Surat saudara : **Dirman** / NIM 19.5.15.0115 mahasiswa jurusan **Perbankan Syariah** Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Datokarama Palu, tentang pembimbingan penulisan skripsi pada program Strata Satu (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Datokarama Palu dengan judul skripsi : **ANALISIS KONFLIK PERAN GANDA TERHADAP KINERJA KARYAWATI BANK (STUDI PADA BANK MEGA SYARIAH) KOTA PALU**
- Menimbang : a. bahwa untuk kelancaran pelaksanaan pembimbingan skripsi tersebut, dipandang perlu untuk menunjuk dosen pembimbing mahasiswa yang bersangkutan.  
b. bahwa mereka yang namanya tercantum dalam keputusan ini dipandang cakap dan mampu melaksanakan tugas pembimbingan tersebut.  
c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana pada huruf a dan b tersebut, dipandang perlu menetapkan Keputusan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Datokarama Palu.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;  
2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;  
3. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2013 tentang Standar Pendidikan Nasional  
4. Peraturan Presiden Nomor 61 Tahun 2021 tentang Universitas Islam Negeri Datokarama Palu;  
5. Peraturan Menteri Agama Nomor 30 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Islam Negeri Datokarama Palu;  
6. Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor: 041606/B.II/3/2021 tentang Pengangkatan Rektor Universitas Islam Negeri Datokarama Palu.

7. Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor :  
457/Un.24/KP.07.6/12/2021 tentang Pengangkatan Dekan Universitas  
Islam Negeri Datokarama Palu

**MEMUTUSKAN**

Menetapkan : KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU TENTANG  
PENETAPAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM UNIVERSITAS ISLAM  
NEGERI DATOKARAMA PALU TAHUN AKADEMIK 2021/2022

PERTAMA : 1. **Dr. Sitti Aisyah, S.E.I., M.E.I** (Pembimbing I)  
2. **Muhammad Syafaat, MSA** (Pembimbing II)

KEDUA : Pembimbing I bertugas memberikan bimbingan berkaitan dengan  
substansi/isi skripsi.  
Pembimbing II bertugas memberikan bimbingan berkaitan dengan  
metodologi penulisan skripsi.

KETIGA : Segala biaya yang timbul sebagai akibat dikeluarkannya Keputusan ini,  
dibebankan pada anggaran DIPA UIN DATOKARAMA Palu Tahun  
Anggaran 2022.

KEEMPAT : Jangka waktu penyelesaian skripsi dimaksud selambat-lambatnya 6 (enam)  
bulan terhitung mulai tanggal ditetapkannya Keputusan ini.

KELIMA : Segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki sebagaimana mestinya, apabila  
di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan Keputusan ini.

Ditetapkan di : Palu

Pada Tanggal : 30 Mei 2022

Dekan,

  
**Dr. H. Hilal Malarangan, M.H.I.**  
NIP. 19650505 199903 1 002

**Tembusan :**

1. Dosen Pembimbing yang bersangkutan;
2. Mahasiswa yang bersangkutan;