

## Pengaruh Konflik Peran Ganda Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Wanita Dengan Kelelahan Emosional Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada PT. Keong Nusantara Abadi Wongcoco)

Okta Amalia Khusna<sup>1</sup>, Nurhayati<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Mahasiswa Program Studi Manajemen Bisnis Syariah, UIN Raden Intan Lampung

<sup>2</sup>Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Raden Intan Lampung

e-mail: [oktaamaliakhusna35@gmail.com](mailto:oktaamaliakhusna35@gmail.com)

e-mail: [ht.nurhayati9090@gmail.com](mailto:ht.nurhayati9090@gmail.com)

### Abstract

*Human Resources are an important factor in a company. In order for the activities within the company to run well, employees in the company must have competent abilities in their field, because the success of a company is greatly influenced by employee performance. Formulation of the problem in this research: Does dual role conflict influence employee emotional fatigue, Does workload influence employee emotional fatigue, Does emotional fatigue influence employee performance, Does dual role conflict influence employee performance, Does workload influence employee performance, Does The role of emotional exhaustion mediates the effect of dual role conflict on employee performance. Does the role of emotional exhaustion mediate the effect of workload on employee performance. This research is quantitative research, the population in this research is all female production employees. The technique used was a saturated sample and a sample of 89 employees was obtained. And the analysis in this research uses SEM model analysis using SmartPLS version 4.0. The research results obtained directly from each variable, namely KPG (X1) have a positive and significant effect on KE (M), BK have a positive and significant effect on KE (M), KE (M) have a negative and significant effect on KK (Y), KPG (X1) mediates the influence of BK (X2) on KK through (Y) full mediation.*

*Keywords: Dual Role Conflict, Workload, Emotional Exhaustion, and Employee Performance*

### Abstrak

Sumber Daya Manusia adalah faktor penting dalam perusahaan. Agar aktivitas yang ada didalam perusahaan tersebut berlangsung dengan baik, karyawan pada perusahaan harus memiliki kemampuan yang kompeten pada bidangnya, karena keberhasilan suatu perusahaan sangat di pengaruhi oleh kinerja karyawan. Rumusan masalah pada penelitian ini Apakah konflik peran ganda berpengaruh terhadap kelelahan emosional karyawan, Apakah beban kerja berpengaruh terhadap kelelahan emosional karyawan, Apakah kelelahan emosional berpengaruh terhadap kinerja karyawan, Apakah konflik peran ganda berpengaruh terhadap kinerja karyawan, Apakah beban kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan, Apakah Peran kelelahan emosional memediasi pengaruh konflik peran ganda terhadap kinerja karyawan, Apakah Peran kelelahan emosional memediasi pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan wanita bagian produksi. Teknik yang digunakan sampel jenuh dan di dapatkan sampel 89 karyawan. Dan analisis dalam penelitian ini menggunakan analisis model SEM dengan menggunakan SmartPLS versi 4.0. Hasil penelitian yang diperoleh secara langsung setiap variabel yaitu KPG (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap KE (M), BK berpengaruh positif dan signifikan terhadap KE (M), KE (M) berpengaruh negatif dan signifikan terhadap KK (Y), KPG (X1) berpengaruh negatif dan signifikan terhadap KK (Y), BK (X2) tidak berpengaruh terhadap KK (Y), dan untuk hasil uji melewati variabel mediasi diperoleh KE (M) memediasi pengaruh KPG (X1) terhadap KK (Y) secara *parcial mediasi*, KE (M) memediasi pengaruh BK (X2) terhadap KK secara (Y) *full mediasi*.

Kata Kunci: Konflik Peran Ganda, Beban Kerja, Kelelahan Emosional, dan Kinerja Karyawan

## 1. PENDAHULUAN

Kinerja Karyawan merupakan salah satu aset penting dalam sebuah organisasi maupun Perusahaan. Perusahaan harus berupaya untuk meningkatkan kinerja karyawannya dengan cara mengoptimalkan kualitas sumber daya manusia dan menemukan masalah-masalah yang dapat berpengaruh buruk terhadap kualitas sumber daya manusianya. Kinerja di artikan sebagai hasil dari fungsi pekerjaan/aktivitas seorang individu maupun kelompok dalam suatu organisasi. Karyawan dapat bekerja dengan baik dan optimal apabila memiliki kinerja yang tinggi. Kinerja karyawan merupakan salah satu faktor keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan. Maka dari itu, kinerja karyawan harus di perhatikan oleh para pemimpin, karena menurunnya kinerja karyawan dapat berdampak negatif bagi organisasi maupun Perusahaan.

Dilingkup dunia pekerjaan saat ini, bukan hanya pria yang dapat menduduki jabatan penting didalam perusahaan, wanita juga memiliki kesempatan yang sama. Dibuktikan dengan banyaknya wanita yang mampu mengemban pekerjaan yang dulu hanya disandang oleh pria. Jumlah wanita dalam angkatan kerja meningkat dari 18 juta pada tahun 1950 ke 66 juta pada tahun 2000. Pada saat ini wanita mencapai 45 persen dari angkatan kerja. Dapertemen Tenaga Kerja A.S meramalkan bahwa pada tahun 2013 pekerjaan yang tersedia akan melebihi jumlah karyawan sebesar 6,7 juta dan pada tahun 2030, pekerjaan juga akan melebihi jumlah pekerja sebesar 30 juta. Para wanita tersebut sudah menunjukkan eksistensinya dalam dunia kerja, tidak jarang banyak dari mereka yang memiliki peran ganda. Peran ganda wanita merupakan suatu konsep yang ditawarkan oleh dunia kerja pada saat ini.

Pekerja Wanita mempunyai peran ganda, cenderung akan mempunyai waktu yang sangat terbatas. Maka ia harus membagi waktu untuk berperan di dalam keluarganya juga pekerjaan. Pembagian waktu ini dapat menimbulkan suatu konflik, dimana Wanita tersebut harus melakukan dua peran yang berbeda. Menurut hasil penelitian dari Eva Luviana dan Alkirom Wildan konflik pekerjaan-keluarga merupakan suatu masalah apabila seseorang merasa tidak mampu dalam mengatur dan menyeimbangkan tanggung jawabnya untuk memenuhi kedua peran yang dijalankan. Dampak dari konflik tersebut bervariasi diantaranya yaitu dapat menciptakan kecemasan, frustrasi, ketegangan, atau rasa bermusuhan. Konflik peran ganda yang berkelanjutan dapat menyebabkan beban kerja seseorang meninggi dan kelelahan emosional, yang dapat mengganggu kinerja karyawan.

**Tabel 1**

**Jumlah Karyawan Berstatus Menikah Bagian Produksi PT Keong Nusantara Abadi Wongcoco**

No	Laki Laki		Perempuan	
	Menikah	Lajang	Menikah	lajang
<b>Jumlah</b>	76	26	89	57

Dipilihnya PT Keong Nusantara Abadi (Wongcoco) sebagai tempat penelitian karena, peneliti cukup mengetahui kondisi perkembangan dari PT Wongcoco. Pt ini merupakan salah satu PT besar yang ada di Natar, Lampung. Selain itu PT Wongcoco juga menjadi sumber kehidupan masyarakat sekitar, hampir 60% masyarakat sekitar bekerja di PT Keong Nusantara Abadi (Wongcoco), baik pria maupun wanita bisa bekerja di PT tersebut. Saat ini bagian produksi PT. Keong Nusantara Abadi (Wongcoco) memiliki Lebih banyak pekerja Wanita dibandingkan dengan pekerja laki laki. Para pekerja tersebut harus menempuh perjalanan yang cukup jauh dari perkampungan menuju ke PT.

Peran ganda karyawan wanita yang sudah berkeluarga, berpotensi menimbulkan konflik pekerjaan-keluarga yang dapat menimbulkan efek negatif. Konflik ini terjadi karena pengalaman dalam bekerja mempengaruhi kehidupan keluarga. Contohnya adalah tekanan dalam lingkungan kerja seperti: jam kerja yang panjang, tidak teratur, perjalanan yang jauh, dan lain sebagainya. Hasil wawancara dengan salah satu karyawan Pada PT. Keong Nusantara Abadi karyawan wanita bagian produksi khususnya ibu rumah tangga yang bekerja pada shift

malam pukul 19.00-07.00 mempunyai tantangan yang besar karena dapat mengurangi waktu untuk mengurus anak dan suami juga mengurangi waktu berkumpul dengan keluarga dirumah.

Wanita yang harus berperan ganda mempunyai beban kerja yang tinggi, hal ini juga dapat menjadi penghambat kinerja karyawan. Pada PT. Keong Nusantara Abadi Natar Lampung banyak karyawan yang mengeluh karena tuntutan pekerjaan yang terlalu ketat, contohnya pada karyawati bagian produksi harus bekerja dengan ekstra agar dapat mencapai target karna apabila tidak sesuai dengan target yang telah ditentukan karyawan dapat diberikan sanksi atau pengurangan upah, karena pada karyawan bagian produksi ada karyawan yang sistem kerjanya borongan, jadi upah diberikan sesuai banyak produk yang dikerjakan.

Selain peran ganda wanita dan beban kerja, kelelahan emosional juga dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Karena kelelahan emosional merupakan suatu kelelahan yang dirasakan oleh individu itu sendiri yang berhubungan dengan perasaan pribadi ditandai dengan adanya rasa kurang nyaman dan depresi. Pada PT Keong Nusantara Abadi Wongcoco terdapat kerja shift malam yaitu dimulai pukul 19.00-07.00, yang mana seharusnya adalah jam istirahat.

**2. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan pada tahun 2024 bulan januari s.d february. Menggunakan pendekatan jenis penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan wanita bagian produksi berstatus menikah, sampel pada penelitian ini menggunakan sampel jenuh dan didapatkan 89 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi dan kuesioner. Pada penelitian ini memiliki 2 variabel X, 1 variabel M dan 1 variabel Y. Dimana variabel X terdiri dari Konflik Peran Ganda dan Beban Kerja, variabel M kelelahan Emosional dan variabel Y yaitu Kinerja Karyawan.

**3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

1. Validitas Konvergen (*Convergent Validity*)

Validitas konvergen (*convergent validity*) diukur dengan menggunakan loading factor dari setiap indikator dan average extracted variance (AVE) dari setiap variabel. Suatu indikator dinyatakan valid jika mempunyai loading factor di atas 0,7 terhadap konstruk yang dituju. Berikut adalah tabel nilai *outer loading* dari masing masing indikator pada variabel penelitian.

**Tabel 2**  
***Convergent Validity***

Variabel	Indikator	<i>Convergent Validity</i>	Ket.
Konflik Peran Ganda (X1)	X1.1	0.728	Valid
	X1.2	0.807	Valid
	X1.3	0.805	Valid
	X1.4	0.873	Valid
	X1.5	0.886	Valid
Beban kerja (X2)	X2.1	0.889	Valid
	X2.2	0.846	Valid
	X2.3	0.801	Valid
	X2.4	0.761	Valid
	X2.5	0.761	Valid
Kelelahan Emosional (M)	M1	0.815	Valid
	M2	0.759	Valid
	M3	0.660	Tidak Valid
	M4	0.863	Valid
	M5	0.816	Valid
Kinerja Karyawan	Y1	0.751	Valid
	Y2	0.746	Valid
	Y3	0.767	Valid
	Y4	0.757	Valid
	Y5	0.804	Valid

Berdasarkan tabel 4.6 dapat dilihat bahwasanya hasil dari masing masing indikator variabel penelitian memiliki nilai Outer Loading > 0,7. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua indikator dinyatakan layak atau valid untuk digunakan penelitian serta dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut.

1) *Discriminant validity*

*Discriminant validity* dapat diketahui melalui metode yaitu dengan melihat nilai *Average Variant Extracted* (AVE) untuk masing masing indikator dipersyaratkan nilainya harus > 0,5, berikut ini adalah nilai *Average Variant Extracted* (AVE) untuk masing masing variabel:

**Tabel 3**  
***Average Variant Extracted (AVE)***

Variabel	AVE
Konflik Peran Ganda (X1)	0.675
Beban Kerja (X2)	0.695
Kelelahan Emosional (M)	0.617
Kinerja Karyawan (Y)	0.586

Sumber : Output SmartPLS versi 4.0

Berdasarkan tabel 4.6 dapat dilihat bahwasanya nilai *average variant extracted* (AVE) untuk variabel konflik peran ganda (X1), beban kerja (X2), kelelahan emosional (M), dan kinerja karyawan (Y) > 0,5 sehingga dapat disimpulkan bahwa setiap variabel telah memiliki *Discriminant Validity*.

**2. Uji Reliabilitas**

*Composite Reliability* merupakan bagian yang digunakan untuk menguji nilai reliabilitas indikator indikator pada suatu variabel. Suatu variabel dapat dinyatakan memenuhi *composite reliability* apabila memiliki nilai *composite reliability* > 0,7. Berikut ini adalah nilai *composite reliability* dari masing masing variabel yang digunakan dalam penelitian ini:

**Tabel 4**  
***Composite Reliability***

Variabel	Composite Reliability
Konflik Peran Ganda (X1)	0.912
Beban Kerja (X2)	0.919
Kelelahan Emosional (M)	0.889
Kinerja Karyawan (Y)	0.876

Sumber : Output SmartPLS versi 4.0

Berdasarkan tabel 4.7 dapat dilihat bahwasanya nilai *Composite Reliability* untuk semua variabel penelitian diatas 0,7, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel memiliki reliabilitas yang baik.

2) *Cronbach's alpa*

Uji relibilitas dengan composite reability di atas dapat diperkuat dengan menggunakan nilai cronbach alpha. Suatu variabel dapat dinyatakan reliabel atau memenuhi cronbach alpha > 0,6. Berikut ini adalah nilai cronbach alpha dari masing masing variabel yang digunakan dalam penelitian ini:

**Tabel 5**  
***Cronbach Alpha***

Variabel	Composite Reliability
Konflik Peran Ganda (X1)	0.878
Beban Kerja (X2)	0.890

Kelelahan Emosional (M)	0.842
Kinerja Karyawan (Y)	0.823

Sumber : Output SmartPLS versi 4.0

Berdasarkan tabel 4.8 dapat dilihat bahwasanya nilai *Cronbach Alpha* pada variabel konflik peran ganda (X1) sebesar 0,878, beban kerja (X2) sebesar 0,890, kelelahan emosional (M) sebesar 0,842, Kinerja karyawan (Y) sebesar 0,823 hal ini menunjukkan nilai *Cronbach Alpha* pada masing masing variabel > 0,6. Hasil ini menunjukkan bahwa masing masing variabel telah memnuhi *Cronbach Alpha*.

4) Uji Hipotesis

Uji Hipotesis Pengaruh Langsung

Berdasarkan data yang telah diolah tahap selanjutnya melakukan uji hipotesis. Dalam pengujian hipotesis dengan menggunakan nilai t-statistic > 1,96 dan p-value 5% (0,05). Untuk nilai t-statistic >1,96 dan jika p-value <0,05 maka hipotesis diterima. Berikut tabel hasil uji hipotesis:

**Tabel 6**  
**Uji Hipotesis Pengaruh Langsung**

Variabel	Original Sampel	Sampel Mean	Standar Deviasi	T-statistic	p-value
X1-M	0.504	0.491	0.115	4.373	0.000
X2-M	0.379	0.324	0.082	3.946	0.000
X-Y	-0.330	0.627	0.082	7.666	0.000
X1-Y	-0.002	-0.001	0.088	0.028	0.489
X2-Y	-0.325	0.324	0.082	3.946	0.000

a. Uji Parsial (T)

Hipotesis 1: Hubungan pengaruh konflik peran ganda terhadap kelelahan emosional

Konflik peran ganda menjelaskan terjadinya benturan antara tanggung jawab pekerjaan dengan kehidupan rumah tangga sebagai hasilnya, ada peningkatan dalam konflik peran ganda yang harus dihadapi karyawan dan mereka perlu menyeimbangkan peran dalam keluarga dan pekerjaan karena ini dapat menyebabkan konsekuensi negative.

Konflik adalah persaingan yang kurang sehat berdasarkan ambisi dan sikap emosional dalam memperoleh kemenangan yang dapat menimbulkan ketegangan, konfrontasi, pertengkaran, stres, dan frustasi apabila masalah mereka tidak dapat diselesaikan. Hal tersebut tentu akan berdampak pada kelelahan emosional karyawan.

Hipotesis pada penelitian ini menguji apakah konflik peran ganda berpengaruh positif dan signifikan terhadap kelelahan emosional. Hasil pengujian pada konflik peran ganda menunjukkan bahwa nilai original sampel (O) 0.504 dari hasil ini jadi dikatakan bahwa variabel konflik peran ganda secara positif berpengaruh signifikan terhadap kelelahan emosional. Nilai T statistik 4.373 > 1.96 dan P-value 0.000 < 0.05. Hal tersebut membuktikan bahwa konflik peran ganda berpengaruh positif dan signifikan terhadap kelelahan emosional. Jadi H1 dalam penelitian ini didukung.

Hipotesis 2: Hubungan antara pengaruh beban kerja terhadap kelelahan emosional

Kelebihan beban kerja memiliki pengaruh positif terhadap kelelahan emosional, seorang yang merasa kelebihan beban kerja akan berusaha yang terbaik untuk mengelola tuntutan dengan cara memberikan waktu tambahan dan tenaga. Penggunaan waktu tambahan dan tenaga dapat mengakibatkan perasaan kelelahan emosional ketika karyawan kehabisan persediaan

waktu dan tenaga (Hoblol, 1989).

Hipotesis pada penelitian ini menguji apakah beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kelelahan emosional. Hasil pengujian pada beban kerja menunjukkan original sampel (O) 0.379 dari hasil ini jadi dikatakan bahwa variabel beban kerja secara positif berpengaruh signifikan terhadap kelelahan emosional. Nilai T statistik  $3.946 > 1.96$  dan P-value  $0.000 < 0.05$ . hal tersebut membuktikan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kelelahan emosional. Jadi H2 dalam penelitian ini didukung.

Hipotesis 3: Hubungan antara pengaruh kelelahan emosional terhadap kinerja karyawan

Ketika seorang karyawan mengalami kelelahan emosional, mereka akan kekurangan energi dan karena itu menjadi enggan untuk mengeluarkan sumber daya bagi organisasi yang mereka anggap bertanggung jawab atas kelelahan mereka. Dengan demikian, mereka lebih cenderung untuk menahan upaya mereka terhadap kinerja mereka (maslach dkk, 2001)

Hipotesis dalam penelitian ini menguji apakah kelelahan emosional berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil pengujian pada kelelahan emosional menunjukkan original sampel (O) -0.330 dari hasil ini jadi dikatakan bahwa variabel kelelahan emosional secara negatif berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Nilai T Statistik  $7.666 > 1.96$  dan P-value  $0.000 < 0.05$ . hal tersebut membuktikan bahwa kelelahan emosional berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Jadi H3 dalam penelitian ini didukung.

Hipotesis 4: Hubungan antara pengaruh konflik peran ganda terhadap kinerja karyawan

Konflik pekerjaan keluarga akan muncul jika seorang karyawan tidak mampu untuk memisahkan eran dan tanggung jawabnya di kantor dan dirumah. Jika urusan kantor terbawa sampai rumah atau sebaliknya urusan rumah terbawa terbawa sampai ke kantor maka rentan akan terjadi konflik peran yang akan berpengaruh terhadap kinerja seseorang (Suryani, 2014).

Hipotesis dalam penelitian ini menguji apakah konflik peran ganda berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil pengujian pada konflik peran ganda menunjukkan original sampel (O) -0.002 dari hasil ini jadi dikatakan bahwa variabel konflik peran ganda secara negatif pengaruhnya terhadap kinerja karyawan. Nilai T statistik  $0.028 < 1.96$  dan P-value  $0.498 > 0.05$ . Hal tersebut membuktikan bahwa konflik peran ganda berpengaruh negatif tetapi tidak signifikan terhadap kinerja karyawan. Jadi H4 dalam penelitian ini tidak didukung

Hipotesis 5: Hubungan antara pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan

Karyawan yang memiliki kelebihan beban kerja akan berdampak pada kinerja yang dihasilkannya, menurut Jeky K R Rolos (2018) dalam penelitiannya mengungkapkan hasil beban kerja terhadap kinerja karyawan. Hal ini menjelaskan bahwa jika beban kerja meningkat maka akan mengurangi potensi kinerja karyawannya. Dan jika sebaliknya beban kerja menurun maka akan meningkatnya potensi kerja karyawan. Hal ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Huey dan Wicknes 1993 dan Kusuma (2014), menyatakan bahwa beban kerja mempengaruhi kinerja karyawan.

Hipotesis dalam penelitian ini menguji apakah beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil pengujian pada beban kerja menunjukkan original sampel (O) -0.325 dari hasil ini jadi dikatakan bahwa variabel beban kerja secara negatif pengaruhnya dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Nilai T statistik  $3.946 > 1.96$  dan P-value  $0.000 < 0.05$ . Hal tersebut membuktikan bahwa beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Jadi H5 dalam penelitian ini didukung.

**Tabel 7**  
**Uji mediasi**

Total effect Kelelahan emosional antara konflik peran ganda terhadap kinerja karyawan

Variabel	Original Sampel	Sampel Mean	Standar Deviasi	T-statistic	p-value
X1-Y	-0.002	-0.001	0.088	0.028	0.489
X1-M-Y	0.317	0.310	0.090	3.509	0.000

Tiga persamaan regresi yang harus ada dalam strategi Causal Step:

1. Persamaan regresi sederhana variabel independen konflik peran ganda (X1) terhadap variabel dependen kinerja karyawan (Y). Hasil analisis ditemukan bukti konflik peran ganda berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan dengan nilai signifikansi  $0.028 < 1.96$ , koefisien regresi (c)  $-0.002$ , dan nilai P-value sebesar  $0.489 > 0.05$ .
2. Persamaan regresi sederhana variabel Independen Konflik peran ganda (X1) pada variabel mediasi kelelahan emosional (M). Hasil analisis ditemukan bukti bahwa konflik peran ganda berpengaruh positif dan signifikan terhadap kelelahan emosional dengan nilai signifikansi  $4.373 > 1.96$ , koefisien regresi (a)  $= 0.504$  dan P-value sebesar  $0.000 < 0.05$ .
3. Persamaan regresi berganda variabel independen konflik peran ganda (X1) terhadap variabel dependen kinerja karyawan (Y) melewati variabel mediasi kelelahan emosional (M). Hasil analisis ditemukan bahwa variabel konflik peran ganda signifikan terhadap variabel kinerja karyawan setelah mendapat dorongan dari variabel kelelahan emosional dengan nilai signifikansi  $3.509 > 1.96$  dan koefisien regresi  $= -0.317$  dan P-value sebesar  $0.000 < 0.05$ .
4. Selanjutnya ditemukan *direct effect* sebesar  $-0.002$  yang lebih kecil dari *indirect effect* sebesar  $0.317$ . Pengaruh variabel konflik peran ganda terhadap kinerja karyawan sebelum dimediasi oleh variabel kelelahan emosional tidak signifikan di lihat dari hasil uji T Statistik  $0.028 < 1.96$ , dan nilai P-value sebesar  $0.489 > 0.05$ . tetapi setelah dimediasi oleh variabel kelelahan emosional hasilnya menjadi signifikan di lihat dari hasil uji T Statistik  $3.509 > 1.96$ , dan nilai P-value sebesar  $0.000 < 0.05$ . maka dapat disimpulkan bahwa model ini termasuk kedalam *Full Mediation* atau memediasi secara penuh, dimana variabel konflik peran ganda tidak dapat mempengaruhi variabel kinerja karyawan secara langsung, tetapi saat melewati variabel mediasi kelelahan emosional variabel konflik peran ganda menjadi berpengaruh terhadap kinerja karyawan, jadi dapat dikatakan bahwa variabel kelelahan emosional mampu memediasi hubungan konflik peran ganda terhadap kinerja karyawan secara full mediasi.

**Tabel 8**

Total effect Kelelahan emosional antara konflik peran ganda terhadap kinerja karyawan

Variabel	Original Sampel	Sampel Mean	Standar Deviasi	T-statistic	p-value
X2-Y	-0.325	0.324	0.082	3.946	0.000
X2-M-Y	0.239	0.240	0.072	3.294	0.000

Tiga persamaan regresi yang harus ada dalam strategi Causal Step:

1. Persamaan regresi sederhana variabel independen beban kerja (X2) terhadap variabel dependen kinerja karyawan (Y). Hasil analisis ditemukan bukti beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dengan nilai signifikansi  $3.946 > 1.96$  dan koefisien regresi (c)  $-0.325$ , dan nilai P-value  $0.000 < 0.05$

2. Persamaan regresi sederhana variabel Independen Konflik peran ganda (X2) pada variabel mediasi kelelahan emosional (M). Hasil analisis ditemukan bukti bahwa konflik peran ganda berpengaruh positif dan signifikan terhadap kelelahan emosional dengan nilai signifikansi  $3.946 > 1.96$  dan koefisien regresi  $(a) = 0.379$  dan P-value  $0.000 > 0.05$
3. Persamaan regresi berganda variabel independen beban kerja (X2) terhadap variabel dependen kinerja karyawan (Y) melewati variabel mediasi kelelahan emosional (M). hasil analisis ditemukan bahwa variabel beban kerja signifikan terhadap variabel kinerja karyawan setelah mendapat dorongan dari variabel kelelahan emosional dengan nilai signifikansi  $3.294 > 1.96$  dan koefisien regresi  $(a) = 0.239$  dan P-value  $0.000 > 0.05$
4. Selanjutnya ditemukan direct effect sebesar  $-0.325$  yang lebih kecil dari indirect effect sebesar  $0.239$ . pengaruh variabel beban kerja terhadap kinerja karyawan sebelum dimediasi oleh variabel kelelahan emosional hasilnya sudah signifikan dilihat dari hasil uji T Statistik  $3.946 > 1.96$ , dan nilai P-value  $0.000 > 0.05$ . Dan setelah dimediasi oleh variabel kelelahan emosional hasilnya tetap signifikan dilihat dari hasil uji T Statistik  $3.294 > 1.96$  dan P-value  $0.000 > 0.05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa model ini termasuk kedalam *parcial mediation* atau memediasi secara parsial atau tidak full, dimana variabel beban kerja saat belum dimediasi oleh kelelahan emosional sudah berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, dan saat dimediasi oleh kelelahan emosional variabel beban kerja tetap berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Jadi dapat dikatakan bahwa variabel kelelahan mampu memediasi hubungan beban kerja terhadap kinerja karyawan secara *parcial* mediasi.

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Konflik Peran Ganda Berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Kelelahan Emosional karyawan PT Keong Nusantara Abadi Wongcoco.  
Hal tersebut dapat diartikan bahwa variabel Konflik peran ganda berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kelelahan emosional. Dimana semakin tinggi tingkat konflik peran ganda karyawan maka kelelahan emosionalnya juga akan meningkat.
2. Beban Kerja Berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Kelelahan Emosional karyawan PT Keong Nusantara Abadi Wongcoco.  
Hal tersebut dapat diartikan bahwa variabel Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kelelahan emosional. Dimana semakin tinggi beban kerja karyawan maka kelelahan emosionalnya juga akan meningkat.
3. Kelelahan Emosional Berpengaruh Negatif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan PT Keong Nusantara Abadi Wongcoco.  
Hal tersebut dapat diartikan bahwa variabel Kelelahan Emosional berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Dimana semakin meningkat kelelahan emosional karyawan maka kinerja karyawan tersebut akan menurun.
4. Konflik Peran Ganda Berpengaruh Negatif dan tidak Signifikan terhadap Kinerja Karyawan.  
Hal tersebut dapat diartikan bahwa variabel konflik peran ganda berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan. Dimana semakin meningkat konflik peran ganda pada karyawan di PT. Keong Nusantara Wongcoco masi bisa di atasi oleh karyawan tersebut

- dan tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT Wongcoco.
5. Beban Kerja Berpengaruh Negatif dan Signifikan terhadap Kinerja Karyawan.  
Hal tersebut dapat diartikan bahwa variabel beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Dimana semakin tinggi beban kerja maka kinerja karyawan tersebut akan menurun.
  6. Kelelahan Emosional Memediasi Pengaruh Konflik Peran Ganda terhadap Kinerja Karyawan.  
Hal tersebut dapat diartikan bahwa variabel kelelahan emosional mampu memediasi pengaruh konflik peran ganda terhadap kinerja karyawan. Dimana konflik peran ganda berpengaruh terhadap kinerja karyawan tetapi tidak banyak jika masih bisa di atasi oleh karyawan tersebut, jika variabel ini melewati variabel mediasi yaitu kelelahan emosional hasilnya berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja karyawan, dengan ini penulis memberikan hipotesis kelelahan emosional memediasi pengaruh konflik peran ganda terhadap kinerja karyawan.
  7. Kelelahan Emosional Memediasi Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan.  
Hal tersebut diartikan bahwa variabel kelelahan emosional mampu memediasi pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan. Dimana beban kerja yang tinggi akan memicu kelelahan emosional, dan pada akhirnya akan menurunkan kinerja karyawan.

## 5. DAFTAR PUSTAKA

- Agung Hermanto. "Jurnal Analisis Produktivitas Kerja Karyawan Outsourcing Pada PT Siantar Putra Mandiri" hal 1 (n.d.).
- Agustin Wulandari. "Pengaruh Konflik Peran Ganda Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Wanita Dengan Stress Kerja Sebagai Variabel Intervening," no. July (2020): 1–23.
- Ambar T.S Rosidah. *Manajemen Sumber Daya Manusia Cetakan Pertama*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2003.
- Anggraini, Resty. "Pengaruh Konflik Peran Ganda Dan Beban Kerja Terhadap Dinas Sosial Kota Pontianak Dengan Kelelahan Kerja Sebagai Variabel Mediasi." *Jurnal Manajemen*, 2023.
- Assfa Salabila. "Peningkatan Kulaitas Sumber Daya Manusia Pada Kantor Pusat Pt Wong Coco," n.d.
- Atik Dina Nasekhah. *Pengaruh Peran Ganda Terhadap Kinerja Karyawan Wanita Ditempat Kerja Di LPP RRi Yogyakarta*, 2017.
- Averill, Lynn E, Richard L Stein, and Gary M Kammer. "Control of Human T-Lymphocyte Interleukin-2 Production by a CAMP-Dependent Pathway." *Cellular Immunology* 115, no. 1 (1988): 88–99.
- Budi Wahono, and Khalilkussabir. "Pengaruh Konflik Peran Ganda Dan Self Eficiency Terhadap Kinerja Karyawan Wanita." *Jurnal Ilmiah Riset Manajemen*, 2008, 282.
- Christianto, Gunawan, and Made Surya Putra. "Pengaruh Emotional Exhaustion Dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan." *E-Jurnal Manajemen Unud* 5, no. 5 (2016): 243731.
- desy oktasari dkk. "Pengaruh Kecerdasan Emosiona; Dan Kelelahan Emosional Terhadap Kinerja Bagian Administrasi Keuangan." *Seminar Nasional Ekonomi Dan Bisnis*, 2016.
- Dkk, Kharis Septina Lifyawan. "Pengaruh Konflik Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan." *EKOMABIS: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis* 1, no. 01 (2020): 45–58. <https://doi.org/10.37366/ekomabis.v1i01.5>.
- Edy Sutrisno. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana, 2011.
- Fauzizatushifa, Nur. "Pengaruh Keseimbangan Media Sosial, Dukungan Keluarga Dan Household Income Terhadap Keseimbangan Kerja-Kehidupan Perempuan Pekerja," 2020, 134.
- Febriani, Rina. "Pengaruh Beban Kerja Dan Efikasi Diri Terhadap Kelelahan Emosional Dengan Konflik Kerja Keluarga Sebagai Variabel Intervening Pada RSI. Siti Rahmah Padang." *Abstract of Undergraduate Research, Faculty of Post Graduate, Bung Hatta University* 11, no. 2 (2017).

- Friends, Eva Lutfiana safitri and. "Pengaruh Konflik Pekerjaan Keluarga Dan Stress Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Warahbima." *Kajian Ilmiah Ilmu Manajemen* 1, no 4 (2021).
- Gustina, Leni, Tonny Yuwanda, and Shinta Bella. "Bagaimana Kelelahan Emosional Mempengaruhi Komitmen Serta Dampaknya Terhadap Kinerja Pegawai Kesehatan Di Masa Pasca Pandemi Covid-19." *Bulletin of Counseling and Psychotherapy* 4, no. 2 (2022): 322–28. <https://doi.org/10.51214/bocp.v4i2.209>.
- Hanif, H. (2017). Sistem Kompensasi PNS Berbasis Kinerja. *Ikonomika: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 1(1), 92-104.
- Indriyani, Azizah. "Pengaruh Konflik Peran Ganda Dan Stress Kerja Terhadap Kinerja Perawat," 2009.
- Irawati, Rusda. "Analisis Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Operator Pada PTGiken Precision Indonesia." *Jurnal Inovasi Dan Bisnis* hal 52 (n.d.).
- Ismiati, Nur. "Pengaruh Konflik Peran Ganda Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Polisi Wanita Di Polresta Padang." *Jurnal Manajemen Dan Organisasi*, 2020, 1–11.
- Juloansyah Noor and Mulyono. "Pengaruh Motivasi, Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Sekretaris DPRD Di Lebak." *The Asia Pacific Journal of Manajemen Studie*, n.d.
- Khamndiniyati, Nurul. "Hubungan Konflik Peran Ganda Dan Tipe Kepribadian DISC Terhadap Sindrom Kelelahan (Burnout)." *Psikoborneo: Jurnal Ilmiah Psikologi* 7, no. 1 (2019): 47–56. <https://doi.org/10.30872/psikoborneo.v7i1.4705>.
- Okfrima, Ria. "Konflik Peran Ganda Dan Kelelahan Emosional Pada Guru Pasca Pembelajaran Daring Di SMPN 30 Padang." *Psyche 165 Journal*, 2022, 113–18.
- Oktaviani. "Peran Wanita Karir Dalam Pemenuhan Nafkah Keluarga Dalam Masyarakat Ugis Di Kota Pare Pare," 2021.
- Oktorinda, Tri. "Penyelesaian Sengketa Rumah Tangga Perspektif Tafsir Buya Hamka Terhadap Surat An-Nisa Ayat 34 – 35." *Qiyas*, 2017, 6–7.
- Poernomo, Umi Dwi, and Nury Ariani Wulansari. "Pengaruh Konflik Antara Pekerjaan-Keluarga Pada Kinerja Karyawan Dengan Kelelahan Emosional Sebagai Variabel Pemeditasi." *Management Analysis Journal* 4, no. 3 (2015): 50229. <http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/maj>.
- prasetya nugraha dan erin ratna kustanti. "Hubungan Antara Dukungan Sosioal Suami Dengan Konflik Peran Ganda Pada Perawat Wanita." *Jurnal Empati* 794 801 (2020).
- Putra, Rano. "Faktor Faktor Penentu Minat Mahasiswa Manajemen Untuk Berwirausaha." *Jurnal Manajemenhlm* 1, n.d.
- Putri, Mutiara Eka, Tulus Suryanto, and Hanif Hanif. "PEMBERDAYAAN IBU RUMAH TANGGA DALAM MENCIPTAKAN PRODUK EKONOMI KREATIF." *Jurnal Abdimas Bina Bangsa* 4, no. 2 (2023): 1501–6.
- Riskasari, WIndah. "Konflik Peran Ganda Wanita Berkarir." *Jurnal Psikologi Islam Al-Qalb* 8, no. 5 (2016): 55.
- Risnawati. "Pengaruh Kelelahan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Bank Mandiri." *Вестник Анестезиологии И Реаниматологии* 13, no. 3 (2016): 44–50.
- Rolos, Jeky K R, Sofia A P Sambul, and Wehelmina Rumawas. "Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Asuransi Jiwasraya Cabang Manado Kota." *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* 6, no. 004 (2018): 19–27.
- Sari, Winda, and Marlini. "Perpustakaan Di SMK Tamansiswa Padang." *Jurnal Ilmu Informasi Perpustakaan Dan Kearsipan* 1, no. 1 (2012): 39–48.
- Septyaningsih, Reni, and Palupiningdyah Palupiningdyah. "Pengaruh Beban Kerja Berlebih Dan Konflik Pekerjaan Keluarga Terhadap Kinerja Melalui Kelelahan Emosional." *Management Analysis Journal* 6, no. 4 (2017): 461–72.
- Silfiana, Mega. "Pengaruh Konflik Peran Ganda Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Dengan Stres Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Karyawati PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Jember Alun-Alun," 2010, 68–74.
- Sri, W. "... PERAN GANDA, STRES KERJA, DAN KELELAHAN EMOSIONAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN DALAM PERSPEKTIF BISNIS SYARIAH (Studi Pada PT. Great

- ...,” 2023. <http://repository.radenintan.ac.id/id/eprint/29638>.
- Sry Rosita. “Pengaruh Konflik Peran Ganda Dan Stress Kerja Terhadap Kinerja Dosen Wanita Di Fakultas Ekonomi Universitas Jambi.” *Manajemen Bisnis* no 2 (2012).
- Suryani, Anih Sri. “Peran Bank Sampah Dalam Efektivitas Pengelolaan Sampah (Studi Kasus Bank Sampah Malang).” *Aspirasi: Jurnal Masalah-Masalah Sosial* 5, no. 1 (2014): 71–84.
- Syamsu, Nadya Nandavati, Mochamad Soelton, Andesna Nanda, Ratyuhono Linggarnusantra Putra, and Putri Pebriani. “Mempengaruhi Kinerja Karyawan Dengan Burnout.” *Jurnal Ilmiah Manajemen & Bisnis* 5, no. 1 (2019): 1–13.
- Tewal, Bernhard, and Florensia B Tewal. “Pengaruh Konflik Peran Terhadap Kinerja Wanita Karir Pada Universitas Sam Ratulangi Manado.” *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi* 2, no. 1 (2014).
- Theresia Kusriyani, Dkk. “Pengaruh Konflik Peran, Kelelahan Emosional, Dan Kepuasan Kerja Terhadap Intesitas Turnover” 02, no. 94 (2016): 171–91.
- Yaqub Ciusin Megawati dkk. “Peran Ganda Wanita Di Tempat Kerja Di Kelurahan Dinoyo Kecamatan Lokokwaru Kota Malang,” 2020, 48 53.
- zerylke jovanian hamildan. “Pengaruh Kepuasan Kerja, Lingkungan Kerja, Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Produksi Pt Keong Nusantara Abadi Wongcoco,” n.d.

#### **WAWANCARA:**

- Nurhayati, Ibu. “(Karyawan Bagian Produksi PT Keong Nusantara Abadi) Wawancara Langsung Dengan Penulis Pada November,” n.d.
- Warsino, Bapak. “(Pekerja Bagian Personalia Yang Ada Di PT Wong Cooco) Wawancara Langsung Penulis Pada November,” n.d.