

Pengaruh Iklim Psikologis Kompetitif pada Konflik Kerja-Keluarga dengan Konflik Peran sebagai Variabel Mediasi

The Effect of Competitive Psychological Climate on Work-Family Conflict with Role Conflict as Mediating Variable

Ridha Septiani dan Hidajat Hendarsjah

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sebelas Maret
ridhaseptiani25@gmail.com

ABSTRACT

This research aims to: (1) test and analyze the effect of competitive psychological climate on work-family conflict, (2) the effect of competitive psychological climate on role conflict, (3) role conflict in mediating the effect of competitive psychological climate on work-family conflict. The population of this research are insurance company's agents in Surakarta, with total samples of 100 persons. Samples are taken by using purposive sampling method. Testings that are conducted in this research consist of validity test by using Confirmatory Factor Analysis method, reliability test by using Cronbach's Alpha method and regression analysis with SPSS 16.0 software. Research findings evidence that: (1) competitive psychological climate and work-family conflict have significant positive association (2) competitive psychological climate and role conflict have significant positive association (3) role conflict does not mediate the effect of competitive psychological climate on work-family conflict. The limitation of this research is its sample size that is less representative and thus can not give general description that cause the result become less generalizable.

Keyword: *competitive psychological climate, work-family conflict, role conflict*

PENDAHULUAN

Menurut Greenhaus dan Beutell (1985) konflik kerja-keluarga dihasilkan oleh adanya tekanan secara bersamaan antara peran pekerjaan dan keluarga, yang bertentangan satu sama lainnya. Tekanan dalam lingkungan kerja yang dapat menimbulkan konflik kerja-keluarga, antara lain tidak fleksibelnya jam kerja, *overload* pekerjaan, perjalanan dinas yang mendadak. Berdasarkan penelitian Sahadev et al. (2014) konflik kerja-keluarga yang dialami karyawan akan meningkat ketika tingkat iklim psikologis kompetitif di dalam organisasi tinggi.

Iklim psikologis kompetitif akan mengarah pada kompetisi antar karyawan untuk menjadi yang terbaik. Menurut Brown (1998) kompetisi akan memfokuskan perhatian karyawan pada kriteria kinerja yang berfungsi sebagai standar perbandingan antar karyawan dan menciptakan tuntutan pada karyawan untuk memfokuskan pekerjaan yang berhubungan dengan tujuan organisasi. Tingginya tingkat persaingan antar karyawan ini dapat berpengaruh pada konflik kerja-keluarga dan konflik peran.

Konflik peran terjadi ketika seseorang berada pada situasi tekanan untuk melakukan tugas yang berbeda dan tidak konsisten dalam waktu yang bersamaan. Menurut Luthans (2006), seseorang akan mengalami konflik peran jika memiliki dua peran atau lebih yang harus dijalankan pada waktu yang bersamaan. Menurut Sahadev et al. (2014) karyawan yang mengalami konflik peran di tempat kerja juga mengalami konflik kerja-keluarga di rumah.

Industri asuransi beberapa tahun ini mengalami perkembangan yang cukup pesat di Indonesia. Kesadaran masyarakat akan pentingnya sebuah perlindungan atas berbagai macam risiko yang bisa terjadi dan menimpa diri mereka sewaktu-waktu adalah salah satu penyebab tingginya jumlah pengguna asuransi belakangan ini. Perkembangan industri asuransi yang cukup pesat ini menjadi tugas besar bagi agen asuransi untuk menawarkan produk kepada konsumen dan mendapatkan konsumen sebanyak-banyaknya untuk bergabung dengan asuransi sebagai ukuran prestasi kerja agen. Agen akan bersaing tidak hanya dengan agen dalam satu perusahaan yang sama tetapi juga bersaing dengan agen perusahaan asuransi lain.

LANDASAN TEORI

Teori Peran (*Role Theory*)

Teori yang mendukung penelitian ini adalah teori peran (*role theory*) yang dikemukakan oleh Biddle (1986). Teori peran menyangkut salah satu karakteristik perilaku sosial yang paling penting yaitu fakta bahwa manusia berperilaku dengan cara yang berbeda dan dapat diprediksi tergantung pada identitas sosial dan situasinya masing-masing. Teori peran menurut Biddle (1986) adalah harapan untuk dapat melakukan perilaku sesuai dengan peran dalam sistem sosial (lingkungan kerja dan masyarakat).

Kahn et al. (1964) menyatakan bahwa sebuah lingkungan organisasi dapat memengaruhi harapan setiap individu mengenai perilaku peran mereka. Teori peran organisasi membangun sebuah versi teori peran yang berfokus pada sistem sosial yang telah direncanakan, berorientasi pada tugas, dan hierarkis. Teori peran menganggap harapan adalah sumber utama dalam peran. Harapan dipelajari melalui pengalaman dan orang-orang sadar mengenai harapan yang mereka pegang.

Konflik Kerja-Keluarga

Konflik kerja-keluarga menurut Greenhaus dan Beutell (1985) merupakan bentuk konflik peran dalam diri seseorang yang muncul karena adanya tekanan peran dari pekerjaan yang bertentangan dengan tekanan peran dari keluarga. Netemeyer et al. (1996) mendefinisikan konflik kerja-keluarga sebagai bentuk konflik antar peran saat terdapat tuntutan pekerjaan pada waktu yang seharusnya dihabiskan bersama keluarga sehingga terciptanya ketegangan akibat pekerjaan yang mengganggu pelaksanaan tanggung jawab yang berhubungan dengan keluarga. Frone et al. (1992) kemudian mendefinisikan konflik kerja-keluarga sebagai konflik peran yang terjadi pada karyawan, yang pada satu sisi harus melakukan tanggung jawabnya di kantor dan di sisi lain harus memperhatikan dan mengurus keluarga.

Konflik Peran

Konflik peran (*role conflict*), merupakan bagian dari stres peran (Singh et al., 1996). Konflik peran biasanya didefinisikan sebagai penampilan bersamaan dari dua atau lebih ekspektasi yang tidak sesuai untuk perilaku seseorang (Biddle, 1986). Robbins (2008) mendefinisikan konflik peran sebagai sebuah situasi di mana seseorang dihadapkan pada harapan-harapan peran yang berlainan.

Menurut Boles dan Babin (1996), konflik peran melibatkan perasaan ketidakcocokan karyawan dalam persyaratan kerja. Hal ini bisa muncul ketika karyawan merasa dibatasi untuk melakukan tindakan yang dirasa bukan yang paling produktif. Selain hal tersebut, juga karena tuntutan yang diinginkan oleh salah satu pihak (misalnya supervisor) tidak konsisten dengan tuntutan pihak lain (misalnya pelanggan).

Iklim Psikologis Kompetitif

Menurut Kohn (1992), iklim psikologis kompetitif (*competitive psychological climate*) merupakan perasaan karyawan mengenai tingkat persaingan dalam lingkungan organisasi yang didasarkan pada perbandingan kinerja dengan rekan kerja. Beberapa riset terdahulu menemukan bahwa iklim psikologis kompetitif berpengaruh penting pada individu-individu dalam organisasi. Iklim psikologis kompetitif berpengaruh pada kepuasan kerja, komitmen organisasional, stres kerja, kinerja, dan dedikasi kerja (Fletcher et al., 2008).

Brown et al. (1998) menemukan bahwa iklim psikologis kompetitif berpengaruh pada penentuan target individu yang selanjutnya berpengaruh pada kinerja individu. Kohn (1992) berpendapat bahwa lingkungan yang kompetitif akhirnya lebih mengarah ke hasil negatif daripada hasil positif. Dengan demikian, iklim kompetitif akan menyebabkan tingkat persaingan yang tinggi antara karyawan di mana kinerja sering tidak didasarkan pada apa yang dicapai, melainkan perbandingan apa yang dicapai dengan karyawan lain.

Penyusunan Hipotesis

Berdasarkan *role theory* (Biddle, 1986) harapan adalah sumber utama dalam peran untuk dapat melakukan perilaku sesuai dengan peran dalam sistem sosial, baik di lingkungan kerja maupun di masyarakat. Harapan dari masing-masing peran dapat menghasilkan konflik antar peran ketika ada tuntutan untuk melaksanakan semua harapan, karena setiap peran memerlukan waktu dan komitmen. Maka ketika tingkat persaingan antar karyawan tinggi, tuntutan dalam pekerjaan dan harapan untuk memenuhi peran dalam pekerjaan juga semakin tinggi yang akhirnya mengganggu pemenuhan peran dalam keluarga, apalagi ketika tuntutan atau harapan dari masing-masing peran saling bertentangan dan mengurangi pencapaian efektivitas dalam peran lain.

Brown et al. (1998) menunjukkan bahwa orang yang merasa tingkat iklim psikologis kompetitif tinggi dalam lingkungan kerjanya biasanya menetapkan tujuan yang lebih tinggi juga. Ketika karyawan menetapkan tujuan yang lebih tinggi (daripada rekan kerjanya), akan menyebabkan beban kerja yang lebih tinggi atau tekanan kerja yang lebih tinggi pula. Penetapan tujuan yang tinggi juga bisa meningkatkan tuntutan kerja. Tuntutan pekerjaan yang lebih besar menyebabkan karyawan bekerja pada waktu yang seharusnya dihabiskan di rumah bersama keluarga (White et al., 2003) sehingga menyebabkan timbulnya konflik kerja-keluarga.

Selanjutnya, aspek lingkungan psikologis kompetitif juga bisa meningkatkan tekanan kerja yang pasti akan mengarah pada konflik kerja-keluarga. Temuan dari penelitian Bacharach et al. (1991) menunjukkan bahwa konflik kerja-keluarga meningkat sebagai respon dari persepsi karyawan terhadap lingkungan kerja yang penuh tekanan. Sahadev et al. (2014) menunjukkan bahwa iklim psikologis kompetitif meningkatkan konflik kerja-keluarga dan memberikan bukti empiris untuk mengurangi adanya iklim psikologis kompetitif pada perusahaan jasa. Jadi, peneliti mengusulkan:

H₁: Iklim psikologis yang kompetitif berpengaruh positif pada konflik kerja-keluarga

Role theory, Biddle (1986) menjelaskan peran dengan menganggap setiap individu adalah anggota dalam sistem sosial dan memiliki harapan untuk perilaku mereka sendiri dan perilaku orang lain. Peran dihasilkan dari harapan normatif yang bervariasi di antara individu yang mungkin mencerminkan tuntutan resmi organisasi dan tekanan kelompok

informal. Banyaknya sumber untuk harapan normatif menjadikan setiap individu memiliki harapan yang berbeda atas peran yang dimiliki dan menyebabkan mereka mengalami konflik peran. Ketika seseorang tidak memiliki harapan yang sama untuk melakukan perilaku yang telah disepakati sesuai perannya maka akan terbentuk harapan yang berbeda dan tidak sesuai. Orang tersebut kemudian akan mengalami tekanan yang bertentangan dan mengalami stres. Gagasan ini melahirkan konsep konflik peran yang didefinisikan sebagai penampilan bersamaan dari dua atau lebih harapan yang tidak sesuai untuk perilaku seseorang (Biddle, 1986). Konflik peran juga dapat muncul karena adanya ketidakcocokan antara harapan dan karakteristik pribadi karyawan.

Yoon et al. (2001) menemukan bahwa iklim kerja dalam suatu organisasi dapat memengaruhi perilaku karyawan. Penelitian sebelumnya dilakukan pada karyawan *call center* di perusahaan asuransi. Hasil penelitian menunjukkan adanya keterkaitan antara iklim psikologis kompetitif dan konflik peran yang pernah dialami karyawan. Pada banyak *call center*, terutama di India (Sahadev et al., 2014), terdapat tingkat stres yang tinggi karena tekanan untuk bekerja sesuai dengan metrik kinerja. Metrik kinerja ini mewakili komponen iklim psikologis kompetitif dalam organisasi. Ada kemungkinan dalam kasus tertentu, metrik kinerja menyarankan perilaku yang bertentangan dengan keinginan pelanggan.

H₂: Iklim psikologis yang kompetitif berpengaruh positif pada konflik peran

Kahn et al. (1964) menyatakan bahwa sebuah lingkungan organisasi dapat memengaruhi harapan setiap individu mengenai perilaku peran mereka. Teori peran menjelaskan bahwa dikarenakan setiap individu memiliki harapan yang berbeda mengenai perannya (Biddle, 1986) maka akan muncul konflik peran dalam dirinya dan karena yang terdekat adalah peran dalam lingkungan kerja dan keluarga maka mereka juga akan mengalami konflik kerja-keluarga. Teori peran menunjukkan bahwa karena karyawan memiliki lebih banyak tanggung jawab yang harus dilakukan untuk perusahaan, mereka memiliki sedikit waktu dan energi untuk keluarga (Hochschild, 1997). Tingkat persaingan dalam organisasi berhubungan dengan tuntutan pekerjaan, ketika persaingan yang dihadapi karyawan tinggi maka tuntutan pekerjaan juga tinggi dan menyebabkan beban kerja yang tinggi.

Tuntutan dalam pekerjaan ini membutuhkan intensitas dan jam kerja yang lebih sehingga karyawan harus merelakan waktu dengan keluarga, untuk dapat memenuhi tuntutan pekerjaan. Karyawan dengan tuntutan pekerjaan yang tinggi akan mengalami stres kerja. Bedeian et al. (1988) menemukan bahwa stres kerja, merupakan kontributor penting pada terjadinya konflik kerja-keluarga. Bacharach et al. (1991) menemukan bahwa di antara perawat dan akuntan, yang menghadapi konflik peran tinggi di tempat kerja juga mengalami konflik kerja-keluarga yang tinggi di rumah. Sahadev et al. (2014) juga menunjukkan hasil yang signifikan positif antara konflik peran dan konflik kerja-keluarga pada *call center* perusahaan asuransi. Oleh karena itu, peneliti mengusulkan hipotesis:

H₃: Konflik peran memediasi pengaruh iklim psikologis yang kompetitif pada konflik kerja-keluarga

METODE PENELITIAN

Sampel dan Pengumpulan Data

Responden penelitian ini adalah agen perusahaan asuransi di Solo yang sudah menikah dan memiliki anak. Responden pada penelitian ini terdiri dari 58% perempuan dan 42% laki-laki, dengan lama bekerja 6% kurang dari 1 tahun, 47% antara 1-5 tahun, 19% antara 6-10 tahun, 9% antara 11-15 tahun, dan 19% lebih dari 15 tahun. Responden dengan usia antara 21-40 tahun sebanyak 55%, sedangkan usia diatas 40 tahun sebanyak 45%.

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner yang mengacu pada penelitian sebelumnya. Pengumpulan data dilakukan selama 2 bulan, dimulai dari 13 Februari 2018 dan berakhir pada 14 April 2018. Jumlah kuesioner yang berhasil dibagikan sebanyak 120 buah dengan total pengembalian sebanyak 100 buah. Kuesioner penelitian dibagikan kepada 8 perusahaan asuransi di Solo, namun hanya 7 perusahaan yang memberikan konfirmasi lebih lanjut untuk berpartisipasi dalam penelitian.

Pengukuran

Seluruh pengukuran menggunakan 5 poin skala likert, dengan keterangan 1 sangat tidak setuju, 2 tidak setuju, 3 netral, 4 setuju, dan 5 sangat setuju. Pengukuran konflik kerja-keluarga menggunakan 5 *item* yang dikembangkan oleh Netemeyer et al. (1996).

Pengukuran konflik peran menggunakan 3 *item* yang dikembangkan oleh Rizzo et al. (1970). Pengukuran iklim psikologis kompetitif menggunakan 3 *item* yang dikembangkan oleh Brown et al. (1998). Seluruh *item* pengukuran ditunjukkan Tabel 1.

Metode Analisis Data

Uji validitas digunakan untuk menguji keabsahan, kebenaran, keyakinan, dan ketepatan pengukuran. Uji validitas menggunakan *Confirmatory Factor Analysis*, di mana setiap *item* pertanyaan harus mempunyai *factor loading* > 0,50 (Hair et al., 1998). Reliabilitas dari suatu pengukuran mengindikasikan bahwa pengukuran tersebut terbebas dari bias (bebas kesalahan) dan konsisten.

Reliabilitas dalam penelitian ini diuji dengan metode *Cronbach's Alpha*. Nilai *Cronbach Alpha* antara 0,80-1,0 dikategorikan reliabilitas baik, nilai 0,60-0,79 dikategorikan reliabilitasnya dapat diterima, nilai = 0,60 dikategorikan reliabilitasnya buruk (Sekaran, 2006). Pengujian hipotesis pada penelitian ini menggunakan regresi linear dan pengujian mediasi menggunakan *mediation testing* dari Baron dan Kenny (1986). Hipotesis didukung apabila nilai signifikansi < 0,05 dan nilai *T Statistic* > 1,96.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik *confirmatory factor analysis*. Uji validitas dalam penelitian ini meliputi 11 indikator yang mewakili 3 variabel pada penelitian ini. Hasil uji validitas memiliki nilai *Kaiser-Meyer-Olkin-Measure of Sampling Adequacy* sebesar 0,781 yang mana sudah di atas 0,50. Selain itu, nilai *Bartlett's Test* juga signifikan pada 0,000. Hasil tersebut sudah menunjukkan bahwa instrumen telah memenuhi syarat valid.

Tabel 1 menunjukkan *output rotated component matrix* dan diperoleh nilai *loading factor* tiap indikator pada semua *item* lebih besar dari 0,50. Selain itu, dapat dilihat bahwa seluruh *item* pertanyaan telah terekstrak sempurna disetiap *factor*, maka 9 *item* yang tersisa dapat dinyatakan valid.

Tabel 1 Hasil Uji Koefisien Anti Image Matrices

	1	2	3
IPK1	.790		
IPK2	.847		
IPK3	.821		
KKK2		.702	
KKK3		.816	
KKK4		.827	
KP1			.767
KP2			.911
KP3			.678

Sumber: Data diolah

Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan metode *Cronbach's Alpha* untuk setiap variabel. *Item* yang digunakan pada uji reliabilitas adalah *item-item* yang telah valid. Hasil lengkap uji reliabilitas dapat dilihat di Tabel 2.

Tabel 2 Hasil Uji Reliabilitas

Kode	Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
IPK	Iklim Psikologis Kompetitif	0,831	Reliabilitas baik
KKK	Konflik kerja-keluarga	0,768	Reliabilitas dapat diterima
KP	Konflik Peran	0,777	Reliabilitas dapat diterima

Sumber : Data diolah

Berdasarkan Tabel 2 semua variabel memiliki hasil yang reliabel karena sudah lolos syarat uji reliabilitas yaitu nilai *Conbach's Alpha* $\geq 0,60$.

Uji Hipotesis

Hipotesis 1 dalam penelitian ini menguji mengenai pengaruh positif iklim psikologis yang kompetitif pada konflik kerja-keluarga. Hasil pengujian data menunjukkan nilai Beta sebesar 0,462 dan nilai signifikansi 0,000. Nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05 menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan dan positif variabel iklim psikologis kompetitif pada konflik kerja-keluarga. Oleh karena itu, H_1 dinyatakan didukung. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi tingkat iklim psikologis kompetitif maka semakin tinggi pula tingkat konflik kerja-keluarga yang dihadapi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Sahadev et al. (2014) yang menunjukkan bahwa iklim psikologis kompetitif meningkatkan terjadinya konflik kerja-keluarga. Selain itu, hasil penelitian ini juga konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Bacharach et al. (1991) menunjukkan bahwa konflik kerja-keluarga meningkat sebagai respon dari persepsi karyawan terhadap lingkungan kerja yang penuh persaingan. Persaingan di tempat kerja yang tinggi antar agen perusahaan asuransi akan meningkatkan terjadinya konflik pekerjaan dan keluarga di rumah.

Hipotesis 2 dalam penelitian ini menguji mengenai pengaruh positif iklim psikologis kompetitif pada konflik peran. Hasil pengujian menunjukkan memiliki nilai Beta sebesar 0,489 dan nilai signifikansi 0,000. Nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05 menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan dan positif variabel iklim psikologis kompetitif pada variabel konflik peran. Oleh karena itu, H_2 dinyatakan didukung. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi tingkat iklim psikologis kompetitif di tempat kerja maka semakin tinggi pula tingkat konflik peran yang dihadapi.

Hasil penelitian ini sejalan dan konsisten dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Sahadev et al. (2014) yang menunjukkan bahwa adanya keterkaitan antara iklim psikologis kompetitif dan konflik peran yang pernah dialami karyawan. Terdapat tingkat stres yang tinggi karena adanya tekanan dari lingkungan kerja yang akan menimbulkan terjadinya konflik peran. Persaingan di tempat kerja yang tinggi antar agen perusahaan asuransi akan meningkatkan terjadinya konflik peran di tempat kerja. Hipotesis 3 dalam penelitian ini menguji mengenai pengaruh positif iklim psikologis kompetitif pada konflik kerja-keluarga dengan dimediasi variabel konflik peran. Pengujian mediasi menggunakan *Mediation Test* dari Baron dan Kenny (1986) melalui 2 tahap.

Pengujian mediasi menunjukkan terdapat hasil yang tidak signifikan pada hasil uji pengaruh variabel iklim psikologis kompetitif pada variabel konflik kerja-keluarga dengan dimediasi variabel konflik peran. Hasil pengujian data menunjukkan bahwa pengaruh variabel iklim psikologis kompetitif pada konflik kerja-keluarga memiliki nilai Beta 0,384 dan nilai signifikansi 0,000. Hasil pengujian data selanjutnya menunjukkan bahwa pengaruh variabel konflik peran pada konflik kerja-keluarga memiliki nilai Beta 0,158 dan nilai signifikansi 0,125. Hal ini berarti nilai signifikansi 0,125 lebih besar dari 0,05 menunjukkan tidak adanya pengaruh antara dua variabel.

Langkah 3 menunjukkan ketika diuji bersamaan variabel iklim psikologis signifikan tetapi variabel konflik peran tidak signifikan pada konflik kerja-keluarga sehingga H_3 dinyatakan ditolak. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel konflik peran tidak memediasi pengaruh iklim psikologis kompetitif pada variabel konflik kerja-keluarga sehingga H_3 tidak terbukti.

Hal ini disebabkan karena konflik peran melibatkan perasaan ketidakcocokan karyawan dalam persyaratan kerja. Hal ini bisa muncul ketika karyawan merasa melakukan hal yang cenderung dapat diterima satu pihak tetapi tidak diterima pihak lain. Selain itu, karyawan terkadang juga harus mengesampingkan kebijakan organisasi untuk dapat melaksanakan tugas. Jadi, konflik peran yang dihadapi karyawan pada penelitian ini adalah apakah karyawan dapat menyelesaikan tugasnya dengan baik atau tidak. Penyelesaian tugas ini bergantung pada kecukupan sumber daya dan materi yang diberikan oleh atasan atau organisasi. Sedangkan konflik-kerja keluarga merupakan konflik yang terjadi karena seseorang memiliki dua tanggung jawab yaitu tanggung jawab sebagai karyawan dan tanggung jawab sebagai anggota keluarga. Tanggung jawab dalam lingkungan kerja sering kali menyebabkan terganggunya pemenuhan tanggung jawab dalam keluarga. Hal ini dikarenakan seseorang memiliki waktu yang terbatas untuk memenuhi kedua tanggung jawab. Selain itu, kelelahan yang disebabkan oleh satu tanggung jawab dapat mempersulit karyawan untuk melaksanakan tanggung jawab yang lainnya.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Iklim psikologis kompetitif terbukti memiliki pengaruh signifikan positif pada konflik kerja-keluarga. Hal tersebut dapat membuktikan bahwa lingkungan kerja yang penuh dengan persaingan, tekanan, dan beban kerja yang tinggi akan menyebabkan terjadinya konflik kerja-keluarga di rumah.

Iklim psikologis kompetitif terbukti memiliki pengaruh signifikan positif pada konflik peran. Hal tersebut membuktikan bahwa lingkungan kerja yang penuh dengan persaingan, tekanan, dan beban kerja yang tinggi akan menyebabkan terjadinya konflik peran antar agen perusahaan asuransi. Iklim psikologis kompetitif pada akhirnya lebih mengarah pada hasil yang negatif.

Konflik peran tidak terbukti memediasi pengaruh iklim psikologis kompetitif pada konflik kerja-keluarga. Hal ini bisa dikarenakan bentuk konflik peran yang dihadapi agen adalah konflik antara bisa melaksanakan tugas atau tidak, bukan bentuk konflik kerja-keluarga yang mana seseorang memiliki 2 peran yaitu peran di pekerjaan dan peran di keluarga.

Saran

Iklim psikologis kompetitif terbukti memiliki pengaruh signifikan positif pada konflik kerja-keluarga. Hal ini harus diperhatikan oleh manajer agar dapat mengurangi persaingan di lingkungan kerja yang lebih mengarah pada hasil negatif. Selain itu, manajer juga perlu memperhatikan penilaian kinerja karyawan sesuai dengan metrik kinerja atau target kinerja yang telah ditetapkan bukan dengan perbandingan dengan rekan kerja.

Iklim psikologis kompetitif terbukti memiliki pengaruh signifikan positif pada konflik peran. Hal yang harus dilakukan oleh manajer adalah membuat metrik kinerja sesuai dengan tujuan perusahaan dan keinginan konsumen, sehingga agen perusahaan asuransi tidak mengalami konflik peran dalam menjalankan tugasnya. Selain itu, organisasi harus memperhatikan sumber daya atau materi yang dibutuhkan karyawan untuk dapat menyelesaikan pekerjaannya. Karyawan harus mampu menyelesaikan tanggung jawab sebagai karyawan tanpa harus mengorbankan tanggung jawabnya sebagai anggota keluarga.

Keterbatasan dan Rekomendasi Penelitian

Pertama, keterbatasan dalam penelitian ini adalah hasil penelitian hanya berdasarkan jawaban responden atas kuesioner yang telah disebar dan diterima peneliti. Hal ini menyebabkan data yang terkumpul tergantung dari keseriusan dan kejujuran responden dalam menjawab kuesioner. Jadi, terdapat kemungkinan data yang terkumpul tidak cukup menggambarkan keadaan sebenarnya.

Kedua, penelitian ini hanya melibatkan responden dalam jumlah yang sedikit yaitu 100 responden. Hal ini disebabkan oleh sulitnya perizinan untuk melakukan penelitian. Pengambilan jumlah sampel tersebut dikhawatirkan kurang representatif dengan keadaan sebenarnya dan kondisi ini menyebabkan hasil penelitian kurang dapat digeneralisasikan.

Berdasarkan keterbatasan yang telah dijelaskan, rekomendasi yang dapat penulis berikan adalah membagikan kuesioner dan menunggu responden hingga selesai menjawab kuesioner. Hal ini bertujuan untuk menghindari kesalahpahaman responden ketika menjawab kuesioner, sehingga peneliti dapat menjelaskan secara langsung kepada responden. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan metode wawancara secara

langsung agar peneliti mendapatkan hasil yang akurat dan mendalam dari responden. Selain itu, penelitian selanjutnya lebih baik menambah jumlah sampel agar dapat semakin menggambarkan keadaan sebenarnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Babin, B.J. and Boles, J.S. 1996. The Effects of Perceived Co-Worker Involvement and Supervisor Support on Service Provider Role Stress, Performance and Job Satisfaction. *Journal of Retailing*, Vol. 72 No. 1, pp. 57-75.
- Bacharach, S.B., Bamberger, P. and Conoly, S. 1991. Work Home Conflict among Nurses and Engineers: Mediating the Impact of Stress on Burnout and Satisfaction at Work. *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 12, pp. 39-53.
- Baron, R. M and Kenny, D. A. 1986. The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol. 51 No. 6, pp. 1173-1182.
- Bedeian, A.G., Burke, B.G. and Moffet, R.G. 1988. Outcomes of Work-Family Conflict among Married Male and Female Professionals. *Academy of Management Journal*, Vol. 24, June, pp. 475-491.
- Biddle, B.J. 1986. Recent Development in Role Theory. *Sociol, Q*, 12:67-92
- Brown, S.P., Corn, W.L. and Slocum, J.W. 1998. Effects of Trait Competitiveness and Perceived Intra-Organisational Competition on Salesperson Goal Setting and Performance. *Journal of Marketing*, Vol. 62, October, pp. 88-98.
- Fletcher, T. D., Major, D. A. and Davis D. D. 2008. The Interactive Relationship of Competitive Climate and Trait Competitiveness with Workplace Attitudes, Stress and Performance. *Journal of Organization Behaviour*, Vol. 29, pp 899-922.
- Frone, Rusell, and Cooper. 1992. Antecedents and Outcomes of Work-Family Conflict: Testing a Model of the Work-Family Interface. *Journal of Applied Psycholgy*, Vol. 77, pp. 65-78.
- Greenhaus, J.H. and Beutell, N.J. 1985. Sources of Conflict between Work and Family Roles. *Academy of Management Review*, Vol. 10, January, pp. 76-88.
- Hair, J.F. Jr., *Et Al*. 1998. *Multivariate Data Analysis*. Upper Saddle River. New Jersey : Prentice-Hall, Inc.
- Hochschild, A.R. 1997. When Work Becomes Home and Home Becomes Work. *California Management Review*, Vol. 39 No. 4, pp. 79-97.
- Kahn, R.L., Wolfe, D.M., Quinn, R.P., Snoek, J. and Rosenthal, R.A. 1964. *Organizational Stress: Studies in Role Conflict and Ambiguity*. New York, NY : Wiley.
- Kohn, A. 1992, *No Contest: The Case Against Competition*, Houghton-Mifflin, Boston, MA.
- Luthans, Fred. 2006, *Perilaku Organisasi*, Edisi 10. Yogyakarta: Andi.
- Netemeyer, R.G., Boles, J.S. and McMurrian, R. 1996. Development and Validation of Work-Family Conflict and Family-Work Conflict Scales. *Journal of Applied Psycholgy*, Vol. 81 No. 4, pp. 400-10.
- Rizzo, J.R., House, R.J. and Lirtzman, S.I. 1970. Role Conflict and Ambiguity in Complex Organizations. *Administrative Science Quarterly*, Vol. 15, June, pp. 150-163.
- Robbins, Stephen P. and Timothy A. Judge. 2008. *Perilaku Organisasi, Organizational Behavior*, buku 1 Edisi 12. Jakarta: Salemba Empat.
- Sahadev, S., Seshanna, S. and Purani, K. 2014. Effect of Competitive Psychological

- Climate, Work-Family Conflict and Role Conflict on Customer Orientation. *Journal of Indian Business Research*, Vol. 6 No. 1, pp.70-84.
- Sekaran, Uma., 2006, *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*, Edisi 4. Jakarta: Salemba Empat.
- Singh, J., Verbeke, W. and Rhoads, G. 1996. Do Organisational Practices Matter in Role Stress Process? A Study of Direct and Moderating Effects for Marketing Oriented Boundary Spanners. *Journal of Marketing*, Vol. 60, July, pp. 69-86.
- White, M., Hill, S., McGovern, C.M. and Smeaton, D. 2003. High Performance Management Practices, Working Hours and Work-Life Balance. *British Journal of Industrial Relations*, Vol. 41 No. 2, pp. 175-195.
- Yoon, M.H., Beatty, S.E. and Suh, J. 2001. The Effect of Work Climate on Critical Employee and Customer Outcomes: An Employee-Level Analysis. *International Journal of Service Industry Management*, Vol. 12 No. 5, pp. 500-521.