

The Effect Of Dual Role Conflict, Emotional Intelligence, And Social Support On The Performance Towards Female Employee During The Covid-19 Pandemic

Pengaruh Konflik Peran Ganda, Kecerdasan Emosional, Dan Dukungan Sosial Terhadap Kinerja Pegawai Wanita Saat Pandemi Covid-19

Dian Pratiwi^{1*}, Abdul Kholiq²

Institut Agama Islam Negeri Ponorogo^{1,2}

dianpratiwi@iainponorogo.ac.id¹, abdulkholiq@iainponorogo.ac.id²

*Corresponding Author

ABSTRACT

This study aims to determine the Effect of Dual Role Conflict, Emotional Intelligence, and Family Social Support on the Performance of Female Employees during the Covid-19 Pandemic. The population in this study are female employees from various government and private agencies who carry out work from home (WFH). Sampling using purposive sampling technique. The research instrument used a questionnaire. Data analysis techniques used the classical assumption test, multiple linear regression analysis, analysis of the coefficient of determination, and hypothesis testing using the t test and F test. The results showed that partially and simultaneously dual role conflict, emotional intelligence, and family social support had an effect on employee performance during the Covid-19 Pandemic.

Keywords: *Dual Role Conflict, Emotional Intelligence, Family Social Support, Employee Performance, The Covid-19 Pandemic*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Konflik Peran Ganda, Kecerdasan Emosional, Dan Dukungan Sosial Keluarga Terhadap Kinerja Pegawai Wanita Saat Pandemi Covid-19. Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai wanita dari berbagai instansi pemerintah dan swasta yang melaksanakan work from home (WFH). Pengambilan sampel menggunakan teknik purposive sampling. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner. Teknik analisis data menggunakan uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, analisis koefisien determinasi, dan pengujian hipotesis dengan menggunakan uji t dan uji F. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial dan secara simultan konflik peran ganda, kecerdasan emosi, dan dukungan sosial keluarga berpengaruh terhadap kinerja pegawai saat Pandemi Covid-19.

Kata Kunci: Konfil Peran Ganda, Kecerdasan Emosional, Dukungan Sosial Keluarga, Kinerja Pegawai, Pandemi Covid-19

1. Pendahuluan

Kemunculan pandemi Covid-19 di akhir tahun 2019 membuat perubahan besar pada seluruh aspek kehidupan manusia dan mengharuskan masyarakat untuk beradaptasi pada berbagai kebiasaan baru. Untuk mengendalikan penyebaran Covid-19, pemerintah menerapkan peraturan yang mewajibkan penerapan *social distancing*, penutupan sementara bisnis yang tidak penting, pembatasan perjalanan dan menganjurkan untuk lebih banyak tinggal di rumah (Bottan, N., Hoffmann, B., & Vera-Cossio, 2020)

Dalam dunia kerja, kebijakan pemerintah membatasi interaksi manusia menyebabkan perusahaan harus bergerak cepat untuk meresponnya dengan menciptakan lingkungan kerja baru yang dikenal dengan bekerja dari rumah (*work from home*) (Ardiansyah & Sulistiyowati, 2018; DeFilippis, E., Impink, S. M., Singell, M., Polzer, J. T., & Sadun, 2020; Farooq, R., & Sultana, 2022; Susilo, 2020). Penerapan *work form home* di Indonesia tertuang dalam Instruksi Menteri Dalam Negeri Nomor 01 Tahun 2021 tentang Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Untuk Pengendalian Penyebaran Corona Virus Disease 2019. Meskipun karyawan/pegawai

bekerja dari rumah, namun perusahaan tetap menekankan pentingnya capaian kinerja seperti saat mereka bekerja dari kantor (Mungksa, 2020).

Kebijakan perusahaan yang menerapkan capaian kinerja yang prima saat *work from home* dirasakan sangat berat oleh semua pegawai, terutama pegawai wanita yang harus menjalankan banyak peran secara bersamaan. Selain bekerja, pegawai wanita juga harus menjalankan perannya sebagai seorang ibu rumah tangga yang harus mengurus keluarga dan sekaligus mendampingi anak-anaknya belajar mandiri secara daring dari rumah (Citra & Arthani, 2020). Peran sebagai pegawai wanita yang juga sekaligus sebagai ibu rumah tangga pada saat pemberlakuan *work form home* menjadikan beban tanggung jawab menjadi lebih kompleks dan berpotensi memicu terjadinya konflik peran ganda (Rachman, 2018). Pada kondisi tertentu, konflik peran ganda yang tidak dikelola dengan baik bisa menyebabkan stress pada pegawai wanita sehingga dapat menyebabkan sikap kerja yang negatif yang pada akhirnya akan berdampak pada kinerja pegawai yang bersangkutan (Indria Hapsari, 2020; Novitasari et al., 2020).

Penelitian yang dilakukan oleh Kusumastuti (2020) menunjukkan bahwa peran ganda pada pegawai wanita dapat memicu timbulnya konflik dalam menjalani peran kesehariannya. Apabila konflik tidak diselesaikan dengan baik, maka akan menimbulkan dampak buruk bagi kesehatan fisik dan psikis. Pada sisi yang lain, mereka juga dituntut untuk mampu bekerja di bawah tekanan dan mampu memecahkan berbagai permasalahan dengan baik dan cepat. Permasalahan-permasalahan tersebut merupakan suatu tantangan bagi para pegawai wanita, yang dalam penyelesaiannya membutuhkan kemampuan dalam mengelola emosi atau kecerdasan emosional.

Kecerdasan emosional terbukti berpengaruh pada kinerja pegawai. Hal ini seperti yang ditemukan (Mulyasari, 2019) yang menunjukkan bahwa kinerja karyawan dipengaruhi oleh kecerdasan emosional dan kompetensi pegawai. Kemampuan pegawai untuk mengenali dan mengelola emosi, kemampuan pegawai untuk memotivasi dan memberikan dorongan untuk maju kepada diri sendiri serta kemampuan pegawai untuk membina hubungan baik dengan pihak lain adalah beberapa faktor yang diyakini mampu meningkatkan kinerja pegawai.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang menemukan bahwa kecerdasan emosional dan stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan di masa pandemi (Ariana, 2016). Dimensi keyakinan bahwa bekerja adalah sarana untuk mencapai tujuan hidup adalah faktor yang memotivasi pegawai untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang dibebankan kepada mereka hingga selesai. Hasil ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Goleman (2007) bahwa ada keterkaitan antara kecerdasan emosional dengan kinerja, di mana karyawan dengan kemampuan pengelolaan emosional yang baik akan berpengaruh pada kemampuan mengelola konflik sehingga menciptakan suasana kerja yang baik. Hal ini tentunya akan sejalan dengan terciptanya prestasi kerja yang lebih baik.

Dalam kondisi *work form home* pegawai wanita dihadapkan pada kondisi yang mengharuskan bekerja dan menjalankan perannya sebagai istri atau ibu bagi anak-anaknya. Hal tersebut tentunya memerlukan dukungan sosial untuk memastikan keseimbangan antara karir dengan keluarga (Anggriana et al., 2016). Dukungan sosial mengacu pada jenis bantuan yang diterima atau diharapkan individu untuk diterima mereka yang berasal dari orang yang melakukan kontak dengan mereka dengan cara apapun (Papakonstantinou & Papadopoulos, 2009). Dalam konteks *work form home*, tentu saja dukungan sosial yang dominan berasal dari keluarga. Dukungan sosial keluarga sebagian besar berupa perilaku penerimaan anggota keluarga yang dapat diwujudkan dalam bentuk dukungan informasional, penilaian, instrumental dan emosional.

Dukungan sosial menentukan pencapaian kinerja pada seorang pegawai. Dukungan sosial memiliki kaitan erat pada penciptaan keseimbangan mental dan kepuasan psikologis. Adanya dukungan sosial mampu mengurangi perasaan tertekan seseorang ketika menghadapi

tekanan pekerjaan serta meningkatkan kepuasan kerja (Sitepu, 2018). Dukungan sosial di masa pandemi sangat diperlukan oleh wanita bekerja. Di tengah kondisi yang mengharuskan protokol kesehatan tetap berjalan, ibu bekerja juga harus memastikan anak-anak mereka mengikuti pembelajaran online dengan baik. Keterbatasan waktu dan tenaga untuk membersamai anak-anaknya dalam belajar membutuhkan peran anggota keluarga yang lain seperti suami, orang tua dan anggota keluarga lainnya.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka dapat diajukan sebuah penelitian dengan judul: Pengaruh Konflik Peran Ganda, Kecerdasan Emosional, dan Dukungan Sosial Terhadap Kinerja Pegawai.

2. Tinjauan Pustaka

Kinerja

Kinerja adalah total nilai yang diharapkan organisasi dari perilaku yang dilakukan oleh karyawan selama periode waktu yang ditentukan (Motowidlo, 2003). Selain itu, kinerja juga dapat diartikan sebagai tindakan, perilaku, dan hasil yang terukur yang dilakukan atau dihasilkan oleh karyawan terkait dengan kontribusi pada pencapaian tujuan organisasi (Viswesvaran & Ones, 2000). Sementara itu Robbin dan Judge (2016) mengartikan kinerja sebagai hasil yang diciptakan oleh karyawan terkait pekerjaannya sesuai dengan penilaian yang berlaku untuk kriteria pekerjaan tertentu.

Konflik Peran Ganda

Salah satu variabel yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai adalah konflik peran ganda (Netemeyer et al., 1996). Greenhaus dan Beutell dalam Netemeyer et al., (1996) menyebutkan mengenai konflik peran ganda merupakan konflik antar peran antara peran pada lingkup pekerjaan dan keluarga saling mengalami ketidakcocokan pada beberapa hal. Frone et al., 1992 menyatakan bahwa konflik peran ganda bisa terjadi jika masalah dan tanggung jawab seseorang pada pekerjaan memungkinkan terganggunya pemenuhan kewajiban pada keluarganya. Kewajiban seseorang pada keluarga yang tidak terpenuhi, dapat menyebabkan terganggunya kewajiban seseorang untuk melaksanakan pekerjaannya.

Beberapa penelitian yang telah dilakukan menemukan hubungan antara kinerja dan konflik peran ganda. Penelitian yang telah dilakukan sebelumnya menunjukkan bahwa konflik peran ganda berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja (Arlinda, 2019; Netemeyer et al., 1996; Novitasari et al., 2020; Tewel et al., 2021; Warokka & Febrilia, 2014). Sedangkan beberapa penelitian menunjukkan hasil bahwa konflik peran ganda berpengaruh negatif tetapi tidak signifikan terhadap kinerja (Soomro et al., 2018; Wang & Tsai, 2014). Penelitian yang dilakukan oleh Karomah (2020) menyatakan bahwa konflik peran ganda berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Penelitian yang dilakukan oleh Wang & Tsai (2014) serta Novitasari et al., (2020) menunjukkan hasil yang berbeda dengan penelitian sebelumnya dimana konflik peran ganda tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pegawai.

Kecerdasan Emosional

Kecerdasan emosional merupakan bagian dari kecerdasan sosial yang terdiri atas kemampuan dalam memonitor perasaan dan emosi diri sendiri dan orang lain, membedakannya, dan menggunakan informasi emosi tersebut untuk memandu proses berpikir dan bertindak laku (Salovey, 1990). Sedangkan menurut Goleman et al. dalam Dhani & Sharma (2016) menyatakan kecerdasan emosional sebagai kemampuan dalam memahami dan membaca perasaan diri sendiri serta orang lain yang akan digunakan untuk membangun motivasi diri dan mengelola emosi diri dan orang lain secara efektif.

Menurut (Salovey, 1990) mengelola emosi bagi seorang pegawai adalah sesuatu yang penting di tengah banyaknya tuntutan terhadap tugas yang perlu dikerjakan. Pengelolaan

emosi yang tetap dapat meningkatkan motivasi dan kinerja pegawai dalam mengerjakan pekerjaannya.

Beberapa penelitian yang telah dilakukan menemukan hubungan antara kecerdasan emosional dan kinerja. Penelitian yang telah dilakukan sebelumnya memberikan hasil bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan pada kinerja pegawai (Ardiansyah & Sulistiyowati, 2018; Dhani & Sharma, 2016; Syaifuddin et al., 2022).

Dukungan Sosial

Menurut Wills dalam Gülbahar & Tinmaz (2006) dukungan sosial merupakan persepsi atau pengalaman bahwa seseorang merasa dicintai dan diperhatikan oleh orang lain, dihormati dan dihargai, dan menjadi bagian dari jaringan sosial yang saling membantu.

Dukungan sosial juga diartikan sebagai konsep multidimensi yang secara luas mengacu pada dukungan emosional (misalnya memberikan motivasi), dukungan instrumental (misalnya membantu dalam pekerjaan rumah tangga ataupun kantor) dan dukungan informasional (misalnya memberi tahu seseorang tentang peluang kerja) yang diterima dari orang lain (Gariépy et al., 2016). Dukungan sosial bisa berasal dari pasangan, kerabat atau teman kerja yang masing-masing dianggap sebagai bentuk perlindungan agar tidak terjadi depresi (Allen et al. dalam (Gülbahar & Tinmaz, 2006); Gariépy et al., 2016).

Penelitian yang telah dilakukan sebelumnya menunjukkan bahwa dukungan sosial berpengaruh positif dan signifikan pada kinerja pegawai ((AbuAlRub, 2004; Adnyaswari & Adnyani, 2017; Nasurdin et al., 2018; Puspitasari, 2018). Sementara itu, penelitian yang dilakukan oleh Fitri Ayu Ramadhani (2019) menunjukkan hasil bahwa dukungan sosial tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

3. Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2012) penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai “metode penelitian yang berdasarkan pada pendekatan partikularistis, dalam penelitian kuantitatif ditekankan agar objek penelitian diarahkan pada variabel-variabel tertentu saja yang dinilai paling relevan.”

Populasi dan Sampel

Populasi pada penelitian ini adalah wanita bekerja yang terdampak Pandemi Covid-19 yang menjalankan *work from home* selama kebijakan PPKM diberlakukan. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *non probability sampling* dimana peneliti akan memilih responden yang paling sesuai dengan kriteria penelitian. Model pengambilan sampel ini sering disebut dengan *purposive sampling*. Teknik *snowball sampling* melalui sosial media juga digunakan dalam penelitian ini.

Penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara *online* kepada responden pegawai/pekerja wanita. Kuesioner yang telah diisi disortir sesuai dengan kriteria sampel yang diinginkan, yaitu harus memenuhi syarat sebagai berikut:

1. Responden merupakan wanita yang bekerja pada perusahaan atau instansi pemerintah dengan jam kerja yang jelas.
2. Responden merupakan wanita bekerja dengan memiliki anak di usia sekolah
3. Responden merupakan wanita bekerja yang menjalani *work from home* selama pandemi.

Definisi Operasional Variabel Penelitian

Pada penelitian ini ada 4 variabel penelitian yang terdiri dari 3 variabel bebas (X) dan 1 variabel terikat (Y). Variabel independen dalam penelitian ini adalah konflik peran ganda, kecerdasan emosional, dan dukungan sosial. Sementara itu untuk variabel terikat atau

dependennya adalah kinerja pegawai. Konflik peran ganda (*work-family conflict*) merupakan konflik antarperan dimana muncul karena adanya tekanan dari peran pekerjaan dan peran keluarga serta munculnya ketidaksesuaian antar peran tersebut dalam beberapa hal. (Greenhaus dan Beutell dalam Pitt-Catsouphes, Marcie., Kossek, Ellen Ernst., dan Sweet (2008). Dimensi konflik peran ganda pada penelitian ini mengacu pada Frone et al., (1992) yaitu: tekanan sebagai orang tua; tekanan perkawinan; kurangnya keterlibatan sebagai istri; kurangnya keterlibatan sebagai orang tua; campur tangan pekerjaan, hal ini berarti bahwa urusan pekerjaan mengganggu keberlangsungan keluarga.

Kecerdasan emosional merupakan kemampuan memahami perasaan diri sendiri dan memahami perasaan orang lain, kemampuan memotivasi diri sendiri, dan kemampuan mengelola emosi yang baik pada diri sendiri dan dalam hubungan dengan orang lain (Goleman, 2007). Dimensi pada variabel mengacu pada (Goleman, 2007) antara lain: kesadaran diri (*self awareness*); Pengaturan diri (*self regulation*); Kesadaran sosial (*social awareness*); Kemampuan mengatur hubungan (*relationship management*).

Dukungan sosial merupakan kondisi yang bermanfaat bagi individu yang diperoleh dari orang lain yang dipercaya, sehingga seseorang akan tahu bahwa ada orang lain yang memperhatikan, menghargai, dan mencintainya. Mengacu pada pendapat Gülbahar & Tinmaz (2006), dimensi dukungan sosial sebagai berikut: dukungan informasional; dukungan penilaian atau penghargaan; dukungan instrumental; dukungan emosional.

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Susilo, 2020). Berikut beberapa indikator untuk mengukur kinerja karyawan menurut Robbins, S. P., & Judge (2016) adalah: kualitas kerja; kuantitas; ketepatan waktu; efektifitas; kemandirian

Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan teknik statistik. Teknik analisis yang dipakai dalam menguji hipotesis penelitian ini adalah dengan menggunakan *multiple regression analysis* (analisis regresi berganda). Teknik ini dipakai untuk menganalisis pengaruh beberapa variabel independen terhadap variabel dependen.

Uji hipotesis digunakan untuk menjawab (H_1): Konflik peran ganda secara parsial berpengaruh terhadap kinerja pegawai wanita di masa pandemi. (H_2): Kecerdasan emosional secara parsial berpengaruh terhadap kinerja pegawai wanita di masa pandemi. (H_3): Dukungan sosial secara parsial berpengaruh terhadap kinerja pegawai wanita di masa pandemi. (H_4): Konflik peran ganda, kecerdasan emosional, dan dukungan sosial secara simultan berpengaruh terhadap kinerja pegawai wanita di masa pandemi.

4. Hasil dan Pembahasan

Karakteristik Responden

Responden penelitian ini adalah pegawai wanita yang mengisi kuesioner secara online pada Google Form yang disebar melalui sosial media (Whatsapp, Instagram Direct Message) dan Group Facebook). Dari data yang terkumpul, terpilih ada 56 kuesioner yang telah diisi dan memenuhi kriteria untuk diolah dalam alat analisis statistik. Berikut adalah deskripsi dari sampel penelitian:

Tabel 1. Deskripsi Sampel

Kriteria		Jumlah Responden (orang)	Persentase
Umur	< 25 tahun	9	16,1
	25 – 35 tahun	35	62,5
	35 – 45 tahun	10	17,8

	>45 tahun	2	3,6
Jumlah Anggota Keluarga	3-5	37	66%
	6-8	12	21%
	>8	7	13%
Pendidikan	SLTA/Sederajat	10	18%
	Diploma	13	23%
	Sarjana	29	52%
	S2 sederajat	4	3%
Instansi tempat bekerja	Instansi Pemerintah	27	48%
	Swasta	29	52%

Sumber: Hasil pengolahan data

Responden terbanyak pada penelitian ini berada di rentang usia 25 – 35 tahun. Di mana di usia tersebut merupakan usia produktif dan rata-rata di usia tersebut responden menikah dan memiliki anak usia sekolah.

Karakteristik responden berikutnya terkait dengan jumlah anggota keluarga di rumah. Pada data dihimpun, responden terbanyak memiliki anggota keluarga pada rentang jumlah 3 sampai 5 orang. Jumlah anggota keluarga berkaitan dengan kecenderungan munculnya konflik peran ganda sekaligus bagaimana dukungan sosial anggota keluarga terhadap wanita bekerja.

Dari total responden yang telah mengisi kuesioner, tingkat pendidikan terbanyak di jenjang sarjana, diikuti dengan jenjang diploma, SLTA, dan jenjang S2. Responden pada penelitian ini memiliki porsi yang hampir sama antara yang bekerja di instansi pemerintah dan instansi swasta atau non pemerintah.

Uji Asumsi Klasik

Berdasarkan hasil uji asumsi klasik yaitu uji reliabilitas, multiolineritas, dan uji normalitas masing-masing menyatakan bahwa seluruh variabel layak digunakan sebagai alat ukur dan model penelitian bebas dari multikolinieritas dengan data-data yang tersebar berdistribusi normal. Dengan demikian, model penelitian telah memenuhi persyaratan asumsi klasik untuk menguji hipotesis penelitian dengan menggunakan Analisis Regresi Linier Berganda.

Analisis Regresi Linear Berganda

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Regresi Linier Berganda dengan menggunakan program SPSS dan hasil analisis untuk model penelitian ini, ditunjukkan pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Hasil Uji Koefisien Regresi Linear Berganda

Variabel	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant)	20,827	8,561		2,433	0,018
Konflik Peran Ganda	-0,264	0,076	-0,379	-3,484	0,001
Kecerdasan Emosional	0,541	0,126	0,462	4,311	0,000
Dukungan Sosial	0,257	0,125	0,224	2,056	0,045

Sumber: Hasil penelitian diolah dengan SPSS

Berdasarkan hasil uji Koefisien regresi linier berganda diatas, maka dapat diajukan persamaan dari analisis regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

$$\text{Kinerja Pegawai Wanita} = 20.827 - 0.264 \text{ Konflik Peran Ganda} + 0.541 \text{ Kecerdasan Emosional} + 0.257 \text{ Dukungan Sosial} + e$$

Nilai konstanta sebesar 20,827 menunjukkan bahwa kinerja pegawai wanita adalah sebesar 20,827, apabila variabel konflik peran ganda (X_1), kecerdasan emosional (X_2), dan dukungan sosial (X_3) diabaikan.

Koefisien regresi variabel konflik peran ganda (X_1) sebesar 0,264 (negatif) menunjukkan adanya pengaruh negatif variabel konflik peran ganda terhadap kinerja pegawai wanita. Jika konflik peran ganda (X_1) meningkat sebesar 1 satuan, maka kinerja pegawai wanita akan turun sebesar 0,264, dengan asumsi variabel kecerdasan emosional (X_2) dan dukungan sosial (X_3) bernilai konstan atau tetap.

Koefisien regresi variabel kecerdasan emosional (X_2) bernilai sebesar 0,541 (positif) menunjukkan adanya pengaruh positif variabel kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai wanita. Jika kecerdasan emosional (X_2) meningkat sebesar 1, maka kinerja pegawai wanita akan meningkat sebesar 0,541, dengan asumsi variabel konflik peran ganda (X_1) dan dukungan sosial (X_3) bernilai konstan atau tetap.

Koefisien regresi variabel dukungan sosial (X_3) bernilai sebesar 0,257 (positif) menunjukkan adanya pengaruh positif dukungan sosial terhadap kinerja pegawai wanita. Jika dukungan sosial (X_3) meningkat sebesar 1, maka kinerja pegawai wanita di Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Madiun akan meningkat sebesar 0,257, dengan asumsi variabel konflik peran ganda (X_1) dan kecerdasan emosional (X_2) bernilai konstan atau tetap.

Koefisien Determinasi (R^2)

Berdasarkan hasil perhitungan dari Tabel 3, dapat dilihat *Adjusted R square* sebesar 37,1%. Hal ini bahwa variasi dari variabel kinerja pegawai dapat dijelaskan oleh variasi dari variabel konflik peran ganda, kecerdasan emosional dan variabel dukungan sosial, sedangkan sisanya sebesar 62,9% di pengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar dari model penelitian.

Tabel 3. Koefisien Determinasi

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
0,637a	0,406	0,371	2,893

a. Predictors: (Constant) konflik peran ganda, kecerdasan emosional, dukungan sosial

b. Dependent Variable: kinerja pegawai

Sumber: Hasil penelitian diolah dengan SPSS

Uji Hipotesis

Uji Signifikan Parsial (Uji-t)

Dari Tabel 2 terlihat bahwa hasil pengujian hipotesis konflik peran ganda menunjukkan angka negatif dimana t hitung sebesar -3,484 dengan nilai Sig. 0,001. Taraf tersebut lebih kecil dari 0,05 yang berarti bahwa H_0 diterima, yang mengatakan bahwa konflik peran ganda berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Sementara itu, variabel kecerdasan emosional menunjukkan angka positif dimana t hitung sebesar 4,311 dengan nilai Sig. 0,000 yang berarti H_0 diterima, yang menyatakan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Sedangkan dukungan sosial menunjukkan angka positif dimana t hitung sebesar 2,506 dengan nilai Sig. 0,045. Taraf tersebut lebih kecil dari 0,05 yang berarti bahwa H_0 diterima, dimana dukungan sosial berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

Simultan (Uji F)

Pengujian bertujuan mendeteksi apakah model memiliki kelayakan atau tidak. Dari hasil pengolahan data, nilai F hitung sebesar 11,82 dengan nilai sig. 0,000, dengan Sig < 0.05 ini berarti bahwa secara simultan ketiga variabel independen berpengaruh dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

Tabel 4. Hasil Uji F

Model	Sum of Square	df	Mean Square	F	
Regression	296,799	3	98,933	11,82	0,000 ^b

a. Dependent Variable: Kinerja pegawai

b. Predictors: (Constant) dukungan sosial, konflik peran ganda, kecerdasan emosional
Sumber: Hasil Olah Data SPSS

Dari hasil analisis data baik secara uji simultan maupun uji parsial dapat diketahui bahwa variabel konflik peran ganda, kecerdasan emosional dan dukungan sosial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai pada saat pandemi covid-19 terjadi. Konflik peran ganda berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja pegawai, yang berarti bahwa semakin tinggi tekanan yang disebabkan oleh peran ganda pegawai wanita sebagai ibu bekerja maka akan semakin rendah kinerja sebagai pegawai atau karyawan di tempat kerja.

Work from home selama pandemi membuat tekanan pekerjaan seorang ibu menjadi lebih berat. Ibu bekerja harus menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tanggungjawabnya dari rumah sekaligus mendampingi dan memastikan aspek pendidikan anak yang dilakukan dengan sistem *online* berjalan dengan baik. Kondisi ini menjadi salah satu penyebab penurunan kinerja yang ditunjukkan dengan tidak tercapainya target pekerjaan dengan maksimal. Sebaliknya, tekanan pekerjaan yang berat juga menjadi faktor gangguan hubungan keluarga. Hal ini semakin dirasakan oleh ibu bekerja saat mereka menjalankan *work from home*. Hasil penelitian tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Netemeyer et al. (1996), serta penelitian yang dilakukan oleh Warokka & Febrilia (2014); Arlinda (2019); dan Tewel et al. (2021).

Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai wanita. Kondisi internal emosional pekerja wanita sangat berpengaruh terhadap kinerja. Ketika seorang pegawai mampu mengendalikan tekanan pekerjaan dan mampu mengelola kondisi emosional maka pegawai dapat menghindarkan diri dari stres kerja, hal ini akan meningkatkan kinerja pegawai tersebut. Selain itu, tanggung jawab ganda baik dalam perannya sebagai seorang ibu dan juga sebagai pegawai rentan mengalami tekanan emosi sehingga dibutuhkan kemampuan dalam mengelola kecerdasan emosional dalam rangka menjaga "kewarasan" ibu bekerja. Temuan pada penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan oleh Mohamad & Jais (2016); Dhani & Sharma (2016); Ardiansyah & Sulistiyowati (2018); dan Mulyasari (2019).

Dukungan sosial pada penelitian ini berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai wanita. Dalam menjalankan perannya sebagai ibu yang bekerja, dukungan sosial sangat penting dalam meningkatkan kinerja. Konflik yang timbul dari adanya dua peran yang dirasakan oleh seorang wanita bekerja dapat diatasi diantaranya dengan adanya dukungan sosial. Dukungan sosial dari keluarga terutama diperlukan ketika ibu melakukan *work from home*. Ibu bekerja dituntut untuk menyelesaikan beban kerja di kantor secara tepat waktu. Namun karena pekerjaan dibawa ke rumah, maka akan mengganggu aktifitasnya sebagai ibu dalam membimbing anak-anaknya sekolah *online*.

5. Penutup

Kesimpulan

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel bebas yaitu variabel konflik peran ganda, variabel kecerdasan emosional dan variabel dukungan sosial secara parsial dan simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel kinerja. Ketiga variabel yang diteliti, juga memiliki keterkaitan dalam mewujudkan kinerja pegawai. Adanya konflik peran ganda dapat berdampak pada stres dalam individu. Stres dapat dikelola dengan adanya kemampuan kecerdasan emosional. Selain dari faktor internal kecerdasan emosional, konflik peran ganda juga dapat diminimalisir oleh adanya dukungan sosial terhadap ibu bekerja. Dukungan sosial dapat mengurangi ketegangan dan memberikan perasaan aman dan nyaman bagi seseorang ketika sedang menghadapi masalah. Berdasarkan hal tersebut orang-orang yang selalu mendukung merupakan sosok penting bagi wanita dengan peran ganda ketika menghadapi konflik antara urusan pekerjaan dan keluarga.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, jumlah variabel bebas (X) yang diteliti hanya ada 3 (tiga), yaitu konflik peran ganda (X_1), kecerdasan emosi (X_2) dan dukungan sosial (X_3). Hal ini berimplikasi pada besaran angka koefisien determinasi (Adjusted R^2), yaitu sebesar 37,1%. Bagi peneliti selanjutnya yang ingin meneliti atau melanjutkan penelitian ini, disarankan untuk meneruskan atau mengembangkan penelitian ini dengan mencari variabel-variabel lain yang berpengaruh terhadap kinerja pegawai wanita selain konflik peran ganda, kecerdasan emosi, dan dukungan sosial. Misalnya motivasi kerja, beban kerja, dan stres kerja. Kedua, keterbatasan pada jumlah sampel pada penelitian ini yang terbatas pada 56 sampel. Semakin besar jumlah sampel, tentunya akan memberikan hasil analisis yang lebih baik.

Daftar Pustaka

- AbuAlRub, R. F. (2004). Job stress, job performance, and social support among hospital nurses. *Journal of Nursing Scholarship*, 36(1), 73–78. <https://doi.org/10.1111/j.1547-5069.2004.04016.x>
- Adnyaswari, N. A., & Adnyani, I. G. A. D. (2017). Pengaruh Dukungan Sosial Dan Burnout Terhadap Kinerja Perawat Rawat Inap RSUP Sanglah. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 06(5), 2474–2500.
- Anggriana, T. M., Margawati, T. M., & Wardani, S. Y. (2016). Konflik Peran Ganda Pada Dosen Perempuan Ditinjau Dari Dukungan Sosial Keluarga. *Counsellia: Jurnal Bimbingan Dan Konseling*, 5(1). <https://doi.org/10.25273/counsellia.v5i1.269>
- Ardiansyah, Y., & Sulistiyowati, L. H. (2018). Pengaruh Kompetensi dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Inspirasi Bisnis Dan Manajemen*, 2(1), 91. <https://doi.org/10.33603/jibm.v2i1.1064>
- Ariana, R. (2016). 濟無No Title No Title No Title. 19, 1–23.
- Arlinda, N. N. (2019). Pengaruh Konflik Peran Ganda Dan Stress Kerja Terhadap Kinerja Paramedis Wanita Di Blud Rs Konawe Selatan. *Idea : Jurnal Humaniora*, 185–193. <https://doi.org/10.29313/idea.v0i0.4975>
- Bottan, N., Hoffmann, B., & Vera-Cossio, D. (2020). The Unequal Impact Of The Coronavirus Pandemic: Evidence From Seventeen Developing Countries. *PloS One*, 15(10), e0239797.
- Citra, M. E. ., & Arthani, N. L. G. . (2020). Peranan ibu sebagai pendamping belajar via daring bagi anak ada masa pandemi COVID-19. *Prosiding Webinar Nasional ...*, 71–79. <http://e-journal.unmas.ac.id/index.php/prosidingwebinarwanita/article/view/1243>
- DeFilippis, E., Impink, S. M., Singell, M., Polzer, J. T., & Sadun, R. (2020). Collaborating During Coronavirus: The Impact of COVID-19 On The Nature Of Work (No. w27612). *National Bureau of Economic Research*, No.
- Dhani, P., & Sharma, T. (2016). Emotional intelligence; History, models and measures. *International Journal of Science Technology and Management*, 5(7), 189–201. <https://www.researchgate.net/publication/305815636>
- Farooq, R., & Sultana, A. (2022). The potential impact of the COVID-19 pandemic on work from home and employee productivity. *Measuring Business Excellence*, 26(3), 308–325.
- Fitri Ayu Ramadhani. (2019). Pengaruh dukungan sosial dan gaya kepemimpinan partisipatif terhadap kinerja karyawan pada divisi pemasaran pdam surya sembada kota surabaya. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 7(2), 410–418.
- Frone, M. R., Russell, M., & Cooper, M. L. (1992). Antecedents and Outcomes of Work-Family Conflict: Testing a Model of the Work-Family Interface. *Journal of Applied Psychology*, 77(1), 65–78. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.77.1.65>
- Gariépy, G., Honkaniemi, H., & Quesnel-Vallée, A. (2016). Social support and protection from depression: Systematic review of current findings in western countries. *British Journal of*

- Psychiatry*, 209(4), 284–293. <https://doi.org/10.1192/bjp.bp.115.169094>
- Goleman, D. (2007a). *Emotional Intelligence (cetakan ketujuh belas)*. Gramedia Pustaka Utama.
- Goleman, D. (2007b). *No Title*.
- Gülbahar, Y., & Tinmaz, H. (2006). Implementing project-based learning and E-portfolio assessment in an undergraduate course. *Journal of Research on Technology in Education*, 38(3), 309–327. <https://doi.org/10.1080/15391523.2006.10782462>
- Indria Hapsari. (2020). Psikologis Pekerja Yang Menjalani Work From Home Selama Pandemi Covid-19. *Jurnal Psikologi*, 13(1), 37–45.
- Karomah, R. (2020). Analisis Pengaruh Konflik Peran Ganda dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan Wanita Menikah (Studi pada PT. Sukorintex Batang). *AKSES: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 14(2), 71–82. <https://doi.org/10.31942/akses.v14i2.3271>
- Kusumastuti, A. N. (2020). Dampak Konflik Peran Ganda di Masa Pandemi Covid-19 pada Ibu yang Bekerja. *Jurnal Psikologi Universitas Gunadarma*, 100, 1–5.
- Mohamad, M., & Jais, J. (2016). Emotional Intelligence and Job Performance: A Study among Malaysian Teachers. *Procedia Economics and Finance*, 35(October 2015), 674–682. [https://doi.org/10.1016/s2212-5671\(16\)00083-6](https://doi.org/10.1016/s2212-5671(16)00083-6)
- Motowidlo. (2003). *Job performance. Handbook of psychology: Industrial and organizational psychology* (12th ed.).
- Mulyasari, I. (2019). PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN KOMPETENSI TERHADAP KINERJA PEGAWAI. *Journal of Management Review*, 2(2), 190. <https://doi.org/10.25157/jmr.v2i2.1786>
- Mungksa. (2020). Bekerja Dari Rumah (Working From Home/WFH): Menuju Tatanan Baru Era Pandemi Covid 19. *Jurnal Perencanaan Pembangunan: The Indonesian Journal of Development Planning*, 4(2), 126–150.
- Nasurdin, A. M., Ling, T. C., & Khan, S. N. (2018). Linking social support, work engagement and job performance in nursing. *International Journal of Business and Society*, 19(2), 363–386.
- Netemeyer, R. G., Boles, J. S., & McMurrian, R. (1996). Development and validation of work-family conflict and family-work conflict scales. *Journal of Applied Psychology*, 81(4), 400–410. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.81.4.400>
- Novitasari, D., Asbari, M., Purwanto, A., Iskandar, J., Sutardi, D., Silitonga, N., & Putra, A. S. (2020). Peran Social Support terhadap Work Conflict, Kepuasan dan Kinerja. *Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen (JPIM)*, 5(2), 187–202. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.30736%2Fjpim.v5i2.350>
- Papakonstantinou, D., & Papadopoulou, K. (2009). Social support in the workplace for working-age adults with visual impairments. *Journal of Visual Impairment and Blindness*, 103(7), 393–402. <https://doi.org/10.1177/0145482x0910300703>
- Pitt-Catsouphes, Marcie., Kossek, Ellen Ernst., dan Sweet, S. (2008). *The Work and Family Handbook Multi-Disciplinary Perspectives and Approaches*. Lawrence Erlbaum Associates, Inc.
- Puspitasari, K. D. A. (2018). Pengaruh beban kerja dan dukungan sosial terhadap kinerja karyawan pada PT. Perkebunan Nusantara di Nganjuk. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 6, 394–400.
- Rachman, T. (2018). Konflik peran ganda dengan stres karyawan yang melakukan work from home (WFH) saat situasi pandemi covid-19. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 2(01), 10–27.
- Robbins, S. P., & Judge, T. (2016). *Organizational Behavior*. Pearson Prentice.
- Salovey, P. & M. J. . (1990). *Emotional Intelligence. Imagination, Cognition and Personality* (9(3)).
- Sitepu, A. J. M. (2018). Pengaruh Dukungan Sosial, Stres Kerja, Dan Kepuasan Kerja Terhadap

- Kinerja Anggota Pada Satuan Reserse Narkoba Di Kepolisian Resor Banjarbaru. *Kindai*, 14(3), 201–209. <https://doi.org/10.35972/kindai.v14i3.222>
- Soomro, A. A., Breitenecker, R. J., & Shah, S. A. M. (2018). Soomro2018.Pdf. *South Asian Journal of Business Studies*, 8(2), 870–880. -work conflict with the employee performance-moderating role of job satisfaction%22, *South Asian Journal of Business Studies*,
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Susilo, D. (2020). Revealing the Effect of Work-From-Home on Job Performance during the Covid-19 Crisis: Empirical Evidence from Indonesia. *Journal of Contemporary Issues in Business and Government*, 26(01), 23–40. <https://doi.org/10.47750/cibg.2020.26.01.002>
- Syaifuddin, M., Ummam, A. W., SM, B., Sodiq, A. R., & Zakiah, I. N. (2022). Penyuluhan Penerapan Literasi Digital Bagi Siswa Dalam Menghadapi Pembelajaran Daring. *Jurnal Altifani Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(1), 1–6. <https://doi.org/10.25008/altifani.v2i1.195>
- Tewal, B., Lengkong, V. P. K., Pandowo, M., & Nelwan, O. S. (2021). The Effect of Work-Family Conflict on Job Satisfaction and Job Performance of Banking Employee in North Sulawesi. *American Journal of Humanities and Social Sciences Research*, 32(5), 24–32. www.ajhssr.com
- Viswesvaran, C., & Ones, D. S. (2000). Perspectives on Models of Job Performance. *International Journal of Selection and Assessment*, 8(4), 216–226. <https://doi.org/10.1111/1468-2389.00151>
- Wang, M. L., & Tsai, L. J. (2014). Work-family conflict and job performance in nurses: The moderating effects of social support. *Journal of Nursing Research*, 22(3), 200–207. <https://doi.org/10.1097/jnr.0000000000000040>
- Warokka, A., & Febrilia, I. (2014). Work-family conflict and job performance: Lesson from a Southeast Asian emerging market. *Proceedings of the 24th International Business Information Management Association Conference - Crafting Global Competitive Economies: 2020 Vision Strategic Planning and Smart Implementation, June, 1919–1934*. <https://doi.org/10.5171/2015.420802>