

**PENGARUH *WORK-FAMILY CONFLICT* TERHADAP KINERJA
KARYAWAN DENGAN STRES KERJA SEBAGAI PEMEDIASI PADA
KARYAWAN BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG PADANG**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang*



OLEH:

Hasnah Hidayatullah

16059161

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

2018

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

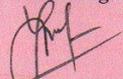
PENGARUH *WORK-FAMILY CONFLICT* TERHADAP KINERJA KARYAWAN
DENGAN STRES KERJA SEBAGAI PEMEDIASI PADA KARYAWAN BPJS
KETENAGAKERJAAN CABANG PADANG

Nama : Hasnah Hidayatullah
BP/NIM : 2016/16059161
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Sumber Daya Manusia
Fakultas : Ekonomi
Universitas : Universitas Negeri Padang

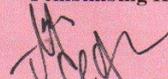
Padang, Juli 2018

DISETUJUI OLEH:

Pembimbing I


Yuki Piria, SE, MM
NIP. 19820722 201012 2 002

Pembimbing II


Mega Asri Zolita, SE, M.Sc
NIP. 19880123 201504 2 002

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen


Rahmhati, S.T., M.Sc
NIP : 19740825 199802 2 001

HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

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

**PENGARUH *WORK-FAMILY CONFLICT* TERHADAP KINERJA KARYAWAN
DENGAN STRES KERJA SEBAGAI PEMEDIASI PADA KARYAWAN BPJS
KETENAGAKERJAAN CABANG PADANG**

Nama : Hasnah Hidayatullah
BP/NIM : 2016/16059161
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Sumber Daya Manusia
Fakultas : Ekonomi
Universitas : Universitas Negeri Padang

Padang, Juli 2018

Tim Penguji :

Tanda Tangan

1. Ketua : Yuki Fitria, SE, M.M
2. Sekretaris : Mega Asri Zona, SE, M.Sc
3. Anggota : Dr. Syahrizal, SE, M.Si
4. Anggota : Chichi Andriani, SE, M.M

1.....
2.....
3.....
4.....

SURAT PERNYATAAN

- Nama : Hasnah HidayahTullah
- Tahun Masuk/NIM : 2016/16059161
- Tempat/Tgl. Lahir : Padang, 06 Maret 1994
- Program Studi : Manajemen
- Keahlian : SDM
- Fakultas : Ekonomi
- Alamat : Jalan Bhakti 2 no 2, Tabing, Padang
- Judul Skripsi : Pengaruh *Work-Family Conflict* Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Stres Kerja Sebagai Pemediasi Pada Karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Padang
- No. Telp : 085274923456

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

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

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

Padang, Juli 2018
Yang menyatakan,



Hasnah HidayahTullah
NIM.2016/16059161

ABSTRAK

Hasnah Hidayatullah : Pengaruh *Work-Family Conflict* terhadap Kinerja Karyawan Dengan Stres Kerja Sebagai Pemediasi Pada Karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Padang.

Pembimbing I: Yuki Fitria, SE, M.M.

Pembimbing II: Mega Asri Zona SE. M.Sc

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh *Work-Family Conflict* terhadap Kinerja Karyawan Dengan Stres Kerja Sebagai Pemediasi Pada Karyawan BPJS Ketenagakerjaan cabang Padang.

Data yang digunakan adalah data primer dengan alat pengumpulan data yaitu kuesioner. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh karyawan yang ada di BPJS Ketenagakerjaan cabang Padang yang berjumlah 39 responden dengan sampel karyawan yang telah menikah sebanyak 32 orang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) *Work-Family Conflict* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan cabang Padang. 2) *Work-Family Conflict* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap stres kerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan cabang Padang. 3) Stres Kerja menjadi pemediasi pada pengaruh *Work-Family Conflict* terhadap Kinerja Karyawan BPJS Ketenagakerjaan cabang Padang.

Kata Kunci: *Work-Family Conflict*, Stres Kerja, dan Kinerja Karyawan.

KATA PENGANTAR



Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kepada Allah SWT atas rahmat dan karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **”Pengaruh *Work-Family Conflict* Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Stres Kerja Sebagai Pemediasi Pada Karyawan BPJS Ketenagakerjaan cabang Padang”** sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang. Dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah banyak membantu dan membimbing dalam menyelesaikan skripsi ini.

1. Bapak Dr. Idris, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah memberikan fasilitas dan petunjuk-petunjuk dalam penyelesaian skripsi ini.
2. Ibu Yuki Fitria, SE, M.M selaku pembimbing I, dan Ibu Mega Asri Zona, SE, M.Sc selaku pembimbing II yang telah membimbing dan memberikan ilmu pengetahuan, pengarahan, perhatian dan waktunya kepada penulis mulai dari awal hingga penyelesaian skripsi ini.
3. Bapak Dr. Syahrizal, SE, M.Si, selaku penguji I dan Ibu Chichi Andriani, SE, M.M selaku penguji II yang telah memberikan saran, masukan dan kritikan untuk membuat skripsi ini menjadi lebih baik.

4. Ibu Rahmiati, SE, M.Sc selaku Ketua Jurusan Manajemen dan Bapak Gesit Thabrani, SE, M.T selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah membantu kelancaran penulisan skripsi ini.
5. Bapak Dr. Syahrizal, SE, M.Si selaku dosen pembimbing akademik yang telah membimbing penulis selama duduk dibangku perkuliahan hingga penyelesaian studi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Staf Pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah membimbing dan berbagi ilmu pengetahuan kepada penulis selama penulis duduk dibangku perkuliahan.
7. Bapak Supan Weri Mandar, S.Pd selaku Staf Tata Usaha Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah memberikan administrasi dan membantu kemudahan dalam penulisan skripsi ini.
8. Bapak dan Ibu Staf Tata Usaha, Pegawai Perpustakaan, dan Pegawai Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah memberikan bantuan dan kemudahan dalam penelitian dan penulisan skripsi ini.
9. Pimpinan serta seluruh karyawan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Padang Sumatera Barat yang telah membantu penulis dalam penelitian dan pengambilan data.
10. Teristimewa untuk kedua orang tua tercinta, ayah dr. J.S Nurdin,Sp.KJ dan mama Hj. Ernawati,SE serta abang Yudi Ramadyan, A.Md, kakak Yulyanti Minarsih S.Psi, beserta keluarga besar penulis yang telah memberikan

motivasi yang sangat besar baik berupa moril maupun materil kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

11. Rekan-rekan mahasiswa Jurusan Manajemen Transfer angkatan 2016 Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang, terutama kepada semua rekan-rekan konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, baik secara langsung maupun tidak, yang telah membantu mulai dari awal hingga terselesaikannya skripsi ini.

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

Padang, Juli 2018

Hasnah Hidayatullah

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	9
C. Batasan Masalah	10
D. Rumusan Masalah.....	10
E. Tujuan Penelitian	10
F. Manfaat Penelitian	11
BAB II KAJIAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL, DAN HIPOTESIS.....	12
A. Kajian Teori	12
1. Kinerja Karyawan	12
a. Pengertian Kinerja Karyawan	12
b. Teori Kinerja.....	14
c. Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan.....	15
d. Indikator Kinerja Karyawan	17
e. Penilaian Kinerja.....	17
2. <i>Work-Family Conflict</i>	20
a. Pengertian <i>Work-Family Conflict</i>	20
b. Indikator <i>Work-Family Conflict</i>	22
3. Stres Kerja.....	23
a. Pengertian Stres Kerja.....	23
b. Ciri-Ciri Stres Kerja.....	26
c. Dampak Stres Kerja	27

d. Indikator Stres Kerja	29
e. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Stres Kerja	30
f. Hubungan <i>Work-Family Conflict</i> Terhadap Kinerja Karyawan	32
g. Hubungan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	33
h. Hubungan <i>Work-Family Conflict</i> Terhadap Stres Kerja.....	34
B. Penelitian Terdahulu	35
C. Kerangka Konseptual.....	37
D. Hipotesis Penelitian	37
BAB III METODE PENELITIAN	40
A. Desain Penelitian	40
B. Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional	40
1. Variabel Penelitian.....	40
2. Defenisi Operasional	41
C. Populasi dan Sampel.....	41
1. Populasi	42
2. Sampel	43
D. Jenis dan Sumber Data.....	44
1. Data Primer	44
2. Data Sekunder.....	44
E. Teknik Pengumpulan Data	44
1. Observasi	44
2. Survey	45
F. Skala Pengukuran	45
G. Uji Instrumen Penelitian	46
1. Uji Validitas.....	46
2. Uji Reliabilitas	47
H. Teknik Analisis Data	48
1. Analisis Deskriptif	48
2. Uji Asumsi Klasik.....	49
a. Uji Normalitas.....	50
b. Uji Multikolinearitas	50

c. Uji Heteroskedastisitas.....	50
3. Teknik Analisis Data.....	51
a. Analisis Regresi Variabel Mediasi Dengan Kausal Step.....	51
b. Sobel Test.....	52
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	54
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	54
1. Sejarah BPJS Ketenagakerjaan.....	54
2. Visi dan Misi BPJS Ketenagakerjaan.....	55
3. Struktur Organisasi BPJS Ketenagakerjaan Cabang Padang.....	55
B. Hasil Penelitian.....	57
1. Deskripsi Responden	57
a. Berdasarkan Jenis Kelamin	57
b. Berdasarkan Umur.....	58
c. Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan.....	58
d. Berdasarkan Masa Kerja.....	59
2. Deskripsi Variabel Penelitian	59
a. Kinerja Karyawan	60
b. <i>Work-Family Conflict</i>	63
c. Stres Kerja.....	66
3. Uji Asumsi Klasik.....	70
a. Uji Normalitas	70
b. Uji Multikolinieritas	71
c. Uji Heterokedastisitas	72
4. Teknik Analisis Data.....	73
a. Analisis Regresi Variabel Mediasi Dengan Metode Kausal Step... 73	
b. Sobel Test.....	79
5. Pembahasan.....	81
a. Pengaruh <i>Work-Family Conflict</i> Terhadap Kinerja Karyawan.....	81
b. Pengaruh <i>Work-Family Conflict</i> Terhadap Stres Kerja	83
c. Pengaruh <i>Work-Family Conflict</i> Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Stres Kerja Sebagai Pemediasi	85

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	88
A. Kesimpulan	88
B. Saran	89
DAFTAR PUSTAKA	92
LAMPIRAN.....	

DAFTAR TABEL

1. Tabel 1. Data Kinerja Karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Padang ..	3
2. Tabel 2. Penelitian Terdahulu	35
3. Tabel 3. Jumlah Karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Padang	43
4. Tabel 4. Skala Pengukuran Likert	45
5. Tabel 5. Hasil Uji Coba Validitas Instrumen	46
6. Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	48
7. Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
8. Tabel 8. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	58
9. Tabel 9. Karakteristik Responden Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan.....	58
10. Tabel 10. Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja	59
11. Tabel 11. Distribusi Frekuensi Kinerja Karyawan.....	60
12. Tabel 12. Distribusi Frekuensi <i>Work-Family Conflict</i>	63
13. Tabel 13. Distribusi Frekuensi Stres Kerja	66
14. Tabel 14. Hasil Uji Normalitas	71
15. Tabel 15. Hasil Uji Multikolinieritas	72
16. Tabel 16. Hasil Analisis Pengaruh <i>Work-Family Conflict</i> Terhadap Kinerja Karyawan	73
17. Tabel 17. Pengaruh <i>Work-Family Conflict</i> Terhadap Kinerja Karyawan....	74
18. Tabel 18. Hasil Analisis Pengaruh <i>Work-Family Conflict</i> Terhadap Stres kerja.....	75
19. Tabel 19. Pengaruh <i>Work-Family Conflict</i> Terhadap Stres Kerja	76
20. Tabel 20. Hasil Analisis Regresi Pengaruh <i>Work-Family Conflict</i> Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Stres Kerja Sebagai Variabel Mediasi.....	77
21. Tabel 21. Pengaruh <i>Work-Family Conflict</i> Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Stres Kerja Sebagai Variabel Pemediasi	78

DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 1. Kerangka Konseptual	37
2. Gambar 2. Struktur Organisasi BPJS Ketenagakerjaan Cabang Padang	56
3. Gambar 3. Hasil Uji Heterokedastisitas	72
4. Gambar 4. Hasil Analisis Kausal Step	79

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran 1. Surat Observasi.....	97
2. Lampiran 2. Surat Uji Coba Penelitian	98
3. Lampiran 3. Kuesioner Uji Coba Penelitian	99
4. Lampiran 4. Tabel Tabulasi Data Uji Coba Penelitian	107
5. Lampiran 5. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	110
6. Lampiran 6. Surat Penelitian.....	116
7. Lampiran 7. Surat Keterangan Penelitian	117
8. Lampiran 8. Kuesioner Penelitian.....	118
9. Lampiran 9. Tabel Tabulasi Penelitian	126
10. Lampiran 10. Tabel Distribusi Frekuensi Penelitian	129
11. Lampiran 11. Hasil Uji Normalitas.....	132
12. Lampiran 12. Hasil Uji Multikolinieritas.....	133
13. Lampiran 13. Hasil Uji Heterokedastisitas	134
14. Lampiran 14. Hasil Uji Kausal Step	135

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada berbagai bidang khususnya kehidupan berorganisasi, faktor manusia merupakan masalah utama disetiap kegiatan yang ada didalamnya. Organisasi merupakan kesatuan sosial yang dikoordinasikan secara sadar dengan sebuah batasan yang relatif dapat diidentifikasi, bekerja secara terus menerus untuk mencapai tujuan (Robbins,2006:4). Semua tindakan yang diambil dalam setiap kegiatan diprakarsai dan ditentukan oleh manusia yang menjadi anggota organisasi. Organisasi membutuhkan adanya faktor sumber daya manusia yang potensial baik pemimpin maupun karyawan pada pola tugas dan pengawasan yang merupakan penentu tercapainya tujuan organisasi (Handoko,1997:29).

Sumber daya manusia merupakan tokoh sentral dalam organisasi maupun perusahaan. Agar aktivitas manajemen berjalan dengan baik, perusahaan harus memiliki karyawan yang berpengetahuan dan berketerampilan tinggi serta usaha untuk mengelola perusahaan seoptimal mungkin sehingga kinerja karyawan meningkat. Menurut Setiyawan dan Waridin (2006:126), kinerja karyawan merupakan hasil atau prestasi kerja karyawan yang dinilai dari segi kualitas maupun kuantitas berdasarkan standar kerja yang ditentukan oleh pihak organisasi. Kinerja yang baik adalah kinerja yang optimal, yaitu kinerja yang sesuai standar organisasi dan mendukung tercapainya tujuan organisasi. Organisasi yang baik adalah organisasi yang berusaha meningkatkan kemampuan

sumber daya manusianya, karena hal tersebut merupakan faktor kunci untuk meningkatkan kinerja karyawan.

Peningkatan kinerja karyawan akan membawa kemajuan bagi perusahaan untuk dapat bertahan dalam suatu persaingan lingkungan bisnis yang tidak stabil. Oleh karena itu upaya-upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan merupakan tantangan manajemen yang paling serius karena keberhasilan untuk mencapai tujuan dan kelangsungan hidup perusahaan tergantung pada kualitas kinerja sumber daya manusia yang ada didalamnya. Kinerja karyawan yang tinggi sangatlah diharapkan oleh perusahaan tersebut. Semakin banyak karyawan yang mempunyai kinerja tinggi, maka produktivitas perusahaan secara keseluruhan akan meningkat sehingga perusahaan akan dapat bertahan dalam persaingan global (Hasibuan,2005:105). Karyawan dituntut untuk mampu menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya secara efektif dan efisien.

Pada penelitian ini, yang menjadi objek penelitian adalah BPJS Ketenagakerjaan. BPJS Ketenagakerjaan merupakan perusahaan BUMN yang bergerak dibidang jasa asuransi. Perusahaan yang berawal dari perusahaan umum yang berdiri tahun 1977 yang kemudian dijadikan Perseroan Terbatas (PT) pada tahun 1992 dan pada tahun 2014 terakhir beralih nama menjadi BPJS Ketenagakerjaan sesuai dengan UU No 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Penelitian ini memfokuskan pada karyawan BPJS Ketenagakerjaan Kantor cabang Padang yang berlokasi di Kota Padang. Kinerja karyawan sangatlah penting pada perusahaan ini, karena mereka harus mencapai target, memberi pelayanan terbaik dan mampu bersaing dengan perusahaan

sejenisnya. Oleh karena itu kinerja karyawan sangatlah dituntut untuk mencapai hal tersebut. Akibat banyaknya tuntutan pekerjaan tersebut, berkemungkinan karyawan mengalami stres dan akhirnya menyebabkan menurunnya kinerja. Berikut data kinerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan cabang Padang tiga tahun terakhir.

Tabel 1. Data kinerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Padang

NO	Rank Nilai	Tahun		
		2015	2016	2017
1	1,00 – 1,99	-	-	-
2	2,00 – 2,99	8	6	15 orang
3	3,00 – 3,99	25	27	17 orang
4	4,00 – 4,99	6	6	7 orang
5	5,00 – 5,99	-	-	-
6	6,00 ke atas	-	-	-
Jumlah		39	39	39

Sumber: Bidang Umum BPJS Ketenagakerjaan cabang Padang

Keterangan :

- 1,00 – 1,99 = Sangat Kurang
- 2,00 – 2,99 = Kurang
- 3,00 – 3,99 = Cukup
- 4,00 – 4,99 = Baik
- 5,00 – 5,99 = Sangat Baik
- 6,00 ke atas = Memuaskan

Dari data diatas dapat diketahui bahwa kinerja karyawan mengalami penurunan. Pada tahun 2015 karyawan yang berada pada tingkat “kurang” hanya delapan orang namun pada tahun 2017 menjadi lima belas orang. Sedangkan karyawan yang berada pada tingkat “cukup”, pada tahun 2015 sebanyak dua puluh

lima orang namun pada tahun 2017 menurun menjadi tujuh belas orang. Dimana mereka bergeser ke tingkat “kurang”. Berdasarkan data diatas dapat terlihat bahwa kinerja karyawan sangat menurun drastis pada tahun 2017. Penurunan kinerja karyawan tersebut tentunya sangat merugikan bagi karyawan karena juga akan menyangkut pada kinerja perusahaan. Untuk itu peneliti melakukan observasi awal untuk mengetahui penyebab turunnya kinerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan cabang Padang. Berdasarkan observasi awal yang peneliti lakukan, peneliti mengindikasikan bahwa terdapat beberapa penyebab menurunnya kinerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan cabang Padang. Penyebab-penyebab tersebut adalah target yang ditetapkan oleh perusahaan dirasakan terlalu tinggi sehingga karyawan sulit untuk mencapainya. Selain itu jadwal pekerjaan di luar jam kerja yang dirasa karyawan sangat membebani mereka karena harus tetap bekerja walaupun pada hari sabtu dan minggu. Permasalahan itulah yang diindikasikan menjadi penyebab menurunnya kinerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan cabang Padang.

Menurut Timpe (2000) dalam Munafiah (2003:10-11) terdapat dua faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal adalah faktor-faktor yang berhubungan dengan sifat-sifat seseorang meliputi sikap, sifat kepribadian, sifat fisik, motivasi, umur, jenis kelamin, pendidikan, pengalaman kinerja, latar belakang budaya, dan variabel personal lainnya. Faktor eksternal adalah faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yang berasal dari lingkungan meliputi kebijakan organisasi,

kepemimpinan, tindakan-tindakan rekan kerja, pengawasan, sistem upah, dan lingkungan sosial.

Menurut Gibson (2008:123-124) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah faktor dari variabel individu yang terdiri dari kemampuan dan keterampilan, latar belakang, dan demografis. Faktor yang mempengaruhi kinerja yang kedua adalah faktor dari variabel psikologis yang terdiri dari persepsi, sikap, kepribadian, motivasi, kepuasan kerja dan stres kerja. Sedangkan faktor yang ketiga yang mempengaruhi kinerja adalah faktor non individu yang terdiri dari kepemimpinan, kompensasi, konflik pekerjaan-keluarga, kekuasaan, struktur organisasi, desain pekerjaan, desain organisasi, dan karir.

Dalam penelitian ini, peneliti hanya memfokuskan pada dua faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu stres kerja dan konflik pekerjaan-keluarga (*work-family conflict*). Menurut Luthan (2009:312) *work-family conflict* menunjukkan terjadi pertentangan atau konflik yang disebabkan oleh adanya masalah didalam pekerjaan yang mengakibatkan munculnya sejumlah masalah dalam perusahaan, selain itu *work-family conflict* juga menunjukkan adanya masalah didalam rumah tangga yang disebabkan pekerjaan. Donofrio *et al* (2001) menyatakan bahwa konflik yang timbul dalam keluarga akan berpengaruh pada pekerjaan seseorang. Seorang pekerja yang membawa masalah dari rumah akan mempengaruhi kinerja seseorang. Fakta ini menunjukkan bahwa semakin tinggi konflik pekerjaan-keluarga maka akan mengurangi kinerja karyawan berperan ganda disebabkan karena tugas di rumah tangga sekaligus bertanggung jawab terhadap pekerjaan di kantor. Karyawan yang tidak mampu mengatasi berbagai konflik yang terjadi di

dalam keluarga maka akan berpengaruh pada tingkat kinerjanya. Netemeyer *et al* (1996) mengemukakan bahwa terdapat pertentangan tanggung jawab peran dari pekerjaan dan keluarga yang menyebabkan konflik dan menurunkan kinerja karyawan itu sendiri.

Turunnya kinerja seseorang apabila terjadi konflik tuntutan pekerjaan berhubungan dengan tekanan yang berasal dari beban kerja yang berlebihan dan waktu, seperti pekerjaan yang harus diselesaikan terburu-buru dan *deadline*. Kemudian tuntutan keluarga berhubungan dengan waktu yang dibutuhkan untuk menangani tugas-tugas rumah tangga dan menjaga anak ditentukan oleh besarnya keluarga, komposisi keluarga dan jumlah anggota keluarga yang memiliki ketergantungan terhadap anggota lain (Yang *et al*,2000) dalam Triaryati (2003:86). *Work-family conflict* berhubungan sangat kuat dengan depresi, kecemasan dan stres yang diderita oleh wanita dan pria (Frone,2000). Pendapat lain dikemukakan oleh Siegall (2009:145), bahwa konflik yang terjadi didalam pekerjaan dan keluarga akan menciptakan beban psikologis yang tinggi serta akan memicu meningkatnya stres yang dirasakan karyawan dalam bekerja.

Survey awal mengindikasikan adanya konflik pekerjaan–keluarga pada karyawan BPJS Ketenagkerjaan cabang Padang. Hal ini diakibatkan oleh waktu jam kerja mereka yang sangat padat dan pulang larut malam karena harus menyelesaikan pekerjaan yang ada. Mereka juga sering mendapatkan tugas ke luar kota untuk waktu yang lama. Faktor lain adalah mutasi karyawan yang dilakukan dua tahun sekali dan itu mencakup seluruh wilayah Indonesia. Hal ini sangat mengganggu keluarga mereka karena harus berpindah ke tempat baru lagi dan

menyesuaikan diri kembali. Kondisi ini tentu tidak mudah, khususnya bagi anak mereka karena anak harus pindah ke sekolah yang baru dan mencari teman baru lagi. Belum lagi mereka harus menyesuaikan diri dengan budaya daerah setempat. Bagi pasangan mereka, ini sangat merugikan karena apabila pasangan mereka baik suami atau istri bekerja maka mereka harus berpisah kota atau bahkan provinsi untuk waktu yang lama. Kondisi yang paling fatal adalah terjadinya perceraian dalam rumah tangga mereka karena tidak mampu mengendalikan kondisi tersebut. Kondisi ini tentunya menimbulkan masalah bagi karyawan dan membuat mereka stres serta tidak fokus dalam bekerja sehingga berpengaruh pada kinerjanya.

Menurut Robbins dan Timothy (2012:212), stres merupakan tekanan psikologis yang terbentuk dalam diri individu yang bekerja, yang terbentuk akibat beratnya tekanan, risiko ataupun tingginya tingkat kesulitan yang dirasakan individu dalam bekerja. Luthans (2009:210), berpendapat bahwa stres merupakan suatu respon adaptif terhadap situasi eksternal yang menghasilkan penyimpangan fisik, psikologis, dan atau perilaku pada anggota organisasi. Semua respon yang ditujukan kepada stresor, baik respon fisiologis atau psikologis, disebut dengan stres. Robbins (2003:794-798), menyatakan tingkat stres yang mampu dikendalikan mampu membuat karyawan melakukan pekerjaannya dengan lebih baik, karena membuat mereka mampu meningkatkan intensitas kerja, kewaspadaan, dan kemampuan berkreasi, tetapi tingkat stres yang berlebihan membuat kinerja mereka akan mengalami penurunan.

Menurut Mas'ud (2002:20), kinerja cenderung naik karena stres membantu karyawan untuk mengarahkan sumber daya dalam memenuhi kebutuhan kerja, adalah suatu rangsangan sehat yang mendorong para karyawan untuk menanggapi tantangan pekerjaan. Tetapi terlalu stres menaruh tuntutan yang tidak dapat dicapai atau kendala pada seorang, yang mengakibatkan kinerja menjadi lebih rendah.

Berdasarkan observasi awal yang peneliti lakukan pada karyawan BPJS Ketenagakerjaan cabang Padang diindikasikan bahwa mereka mengalami stres dalam bekerja. Kondisi ini dikibatkan oleh beban kerja mereka yakni target yang harus mereka capai dan target tersebut akan naik setiap tahunnya bahkan bisa naik dua kali dalam satu tahun. Penyebab lain adalah adanya konflik di dalam pekerjaan, baik itu dengan teman sekantor maupun dengan pimpinan. Faktor lain adalah adanya konflik pekerjaan–keluarga yang diakibatkan jam kerja karyawan yang hingga larut malam akibat lembur sehingga waktu bersama keluarga menjadi kurang. Akibat konflik tersebut, karyawan tidak lagi memiliki semangat untuk datang ke kantor dan cenderung tidak nyaman di dalam bekerja. Stres yang dialami karyawan tersebut akan berakibat pada kinerja mereka karena tidak lagi fokus dalam bekerja dan tidak lagi memiliki semangat dalam bekerja. Bahkan akibat yang paling fatal dari stres kerja karyawan tersebut, tidak sedikit karyawan yang sakit bahkan pada akhirnya mengajukan pensiun dini karena tidak lagi mampu mengendalikan dan bertahan terhadap stres kerja tersebut.

Penelitian yang dilakukan oleh Amethys dan Prestisyana (2008), menunjukkan hasil bahwa stres kerja secara signifikan berpengaruh negatif

terhadap kinerja karyawan. Penelitian lain dilakukan oleh Ahmad dan Skitmore (2003), ditemukan bahwa pekerja mengalami *work-family conflict*. Dalam penelitian ini juga dibahas tentang hubungan antara *work-family conflict*, stres, dan kinerja dimana tingkat *work-family conflict* akan mempengaruhi stres dan kinerja karyawan.

Berdasarkan uraian ringkas sejumlah hasil penelitian terdahulu, peneliti tertarik untuk membuat sebuah penelitian empiris yang merupakan modifikasi dari penelitian yang dilakukan oleh Amethys dan Prestisyana (2008) dan penelitian yang dilakukan oleh Ahmad dan Skitmore (2003). Dalam penelitian ini peneliti menggabungkan variabel yang digunakan dalam penelitian tersebut. Faktor utama yang mendorong adanya perbedaan didalam penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah waktu dan tempat penelitian. Berbedanya waktu dan tempat penelitian diharapkan akan mempengaruhi adanya perbedaan perilaku dari karyawan dalam bekerja sehingga akan mendorong hasil yang relatif berbeda. Secara umum penelitian ini berjudul: **Pengaruh *Work-Family Conflict* Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Stres Kerja Sebagai Pemediasi Pada Karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Padang.**

B. Identifikasi Masalah

Sesuai dengan uraian latar belakang yang telah dijelaskan maka dapat diajukan beberapa identifikasi masalah yaitu:

1. Terjadinya konflik kepentingan dalam diri karyawan, yang harus memiliki kepentingan pekerjaan atau keluarga yang memicu menurunnya kinerja karyawan.

2. Terjadinya konflik didalam pekerjaan atau pun luar pekerjaan yang mengakibatkan stres dan menurunkan kinerja karyawan.
3. Stres kerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan yang tinggi dilihat dari konflik pekerjaan-keluarga (*work-family conflict*) yang mengakibatkan menurunnya kinerja karyawan.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan di atas, maka penelitian akan dibatasi pada faktor yang menurut penulis sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan yaitu *work-family conflict* dan Stres kerja karyawan.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat dirumuskan masalah yang diteliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah *work-family conflict* berpengaruh terhadap kinerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan cabang Padang?
2. Apakah *work-family conflict* berpengaruh terhadap stres kerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan cabang Padang?
3. Apakah stres kerja karyawan menjadi pemediasi pada pengaruh *work-family conflict* terhadap kinerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan cabang Padang?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini pada BPJS Ketenagakerjaan cabang Padang yaitu untuk menganalisis:

1. Menganalisis pengaruh *work-family conflict* terhadap kinerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan cabang Padang.

2. Menganalisis pengaruh *work-family conflict* terhadap stres kerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan cabang Padang.
3. Menganalisis variabel stres kerja sebagai pemedisi pada pengaruh *work-family conflict* terhadap kinerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan cabang Padang.

F. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Akademis

Penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang, selain itu penelitian ini dapat menambah pengetahuan mahasiswa di bidang Manajemen Sumber Daya Manusia khususnya mengenai *work-family conflict*, stres kerja dan kinerja karyawan.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi masukan bagi perusahaan atau organisasi dalam menerapkan sumber daya manusia dan dijadikan pertimbangan dalam menyusun kebijakan yang terkait dengan hal yang mempengaruhi kinerja karyawan khususnya *work-family conflict* dan stres kerja karyawan.

BAB II

KAJIAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL, DAN HIPOTESIS

A. Kajian Teori

1. Kinerja Karyawan (Y)

a. Pengertian Kinerja Karyawan

Helfert dalam Rivai & Sagala (2010:604), menjelaskan bahwa kinerja adalah suatu tampilan keadaan secara utuh atas perusahaan selama periode waktu tertentu, merupakan hasil atau prestasi yang dipengaruhi oleh kegiatan operasional perusahaan dalam memanfaatkan sumber-sumber daya yang dimiliki. Sedangkan Hasibuan (2005:94), menjelaskan kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu. Kemudian Robbins (2008:222), mendefinisikan kinerja yaitu suatu hasil yang dicapai oleh pegawai dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan.

Winardi (1992:203), berpendapat bahwa kinerja merupakan konsep yang bersifat universal yang merupakan efektivitas operasional suatu organisasi, bagian organisasi dan bagian karyawannya berdasarkan standar dan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya, karena organisasi pada dasarnya dijalankan oleh manusia, maka kinerja sesungguhnya merupakan perilaku manusia dalam memainkan peran

yang mereka lakukan dalam suatu organisasi untuk memenuhi standar perilaku yang telah ditetapkan agar membuahkan tindakan dan hasil yang diinginkan.

Pendapat lain dikemukakan oleh Gomes (2003:134), bahwa kinerja merupakan catatan terhadap hasil produksi dari sebuah pekerjaan tertentu atau aktivitas tertentu dalam periode waktu tertentu. Dessler (1997:417), menyatakan bahwa penilaian kinerja adalah memberikan umpan balik kepada karyawan dengan tujuan memotivasi orang tersebut untuk menghilangkan kemerosotan kinerja atau berkinerja lebih tinggi lagi. Menurut Setiyawan dan Waridin (2006), kinerja karyawan merupakan hasil atau prestasi kerja karyawan yang dinilai dari segi kualitas maupun kuantitas berdasarkan standar kerja yang ditentukan oleh pihak organisasi.

Bernadin dan Rusell (1998:239), menyatakan bahwa kinerja adalah catatan mengenai akibat-akibat yang dihasilkan pada sebuah fungsi kerja atau kegiatan tertentu dalam suatu jangka waktu tertentu. Kinerja seorang individu merupakan gabungan dari kemampuan, usaha dan kesempatan yang dapat diukur dari akibat yang di hasilkan oleh karena itu kinerja kerja bukan menyangkut karakteristik pribadi yang ditujukan oleh seseorang melainkan hasil kerja yang telah dan akan dilakukan oleh seseorang. Menurut Motowidlo dan Scotter (1994:206), kinerja mengacu pada hasil-hasil yang diperoleh dari tugas-tugas yang substantif yang membedakan pekerjaan seseorang dengan pekerjaan yang lainnya serta meliputi aspek-aspek yang lebih teknis mengenai kinerja.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan pada standar kerja yang diberikan oleh perusahaan. Penilaian yang dilakukan secara sistematis untuk mengetahui hasil pekerjaan karyawan dan kinerja organisasi. Disamping itu, juga untuk menentukan pelatihan kerja secara tepat, memberikan tanggapan yang lebih baik di masa mendatang dan sebagai dasar untuk menentukan kebijakan dalam hal promosi jabatan dan penentuan imbalan

b. Teori Kinerja

1) *Goal Theory*

Teori ini dikemukakan oleh Dessler (1997:417), yang disebut *goal theory*. Menurutnya *performance* (kinerja) adalah fungsi dari *facilitating process* dan *inhibiting process*. Prinsip dasarnya adalah jika seseorang melihat bahwa kinerja yang tinggi itu merupakan jalur (*path*) untuk memuaskan need (*goal*) tertentu, maka ia akan berbuat mengikuti jalur tersebut sebagai fungsi dari level kebutuhan yang bersangkutan. Kesimpulan dari teori ini adalah bahwa kinerja itu merupakan fungsi dari motivasi untuk berproduksi dengan level tertentu. Motivasinya ditentukan oleh kebutuhan yang mendasari tujuan yang bersangkutan dan merupakan alat dari tingkah laku produktif terhadap tujuan yang diharapkan.

2) *Attribusi / Expectancy Theory*

Pertama kali dikemukakan oleh Dessler (1997:423), pendekatan teori atribusi ini mengenai *performance* (kinerja) yang dirumuskan sebagai berikut:

$$P = M \times A$$

Keterangan : P : *Performance* (kinerja)

A : *Ability* (kemampuan)

M : *Motivation* (motivasi)

Berpijak dari formula di atas, *performance theory* (teori kinerja) adalah hasil interaksi antara *motivation* (motivasi) dan *ability* (kemampuan). Atas dasar ini Vroom (dalam As'ad, 1991:58) menyarankan agar karyawan yang ditraining harus orang yang mempunyai motivasi tinggi, sedangkan karyawan yang perlu dimotivasi adalah mereka yang mempunyai kemampuan yang tinggi.

c. Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Menurut Timpe (2000) dalam Munafiah (2011:10-11), terdapat dua faktor yang mempengaruhi Kinerja Karyawan yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal adalah faktor-faktor yang berhubungan dengan sifat-sifat seseorang meliputi sikap, sifat kepribadian, sifat fisik, motivasi, umur, jenis kelamin, pendidikan, pengalaman kinerja, latar belakang budaya, dan variabel personal lainnya. Faktor eksternal adalah faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yang berasal dari lingkungan meliputi kebijakan organisasi, kepemimpinan, tindakantindakan rekan kerja, pengawasan, sistem upah, dan lingkungan sosial.

Menurut Gibson (2008:123-124), faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah faktor dari variabel individu yang terdiri dari kemampuan dan keterampilan, latar belakang, dan demografis. Faktor yang mempengaruhi kinerja

yang kedua adalah faktor dari variabel psikologi yang terdiri dari persepsi, sikap, kepribadian, motivasi, kepuasan kerja dan stres kerja. Sedangkan faktor yang ketiga yang mempengaruhi kinerja adalah faktor non individu yang terdiri dari kepemimpinan, kompensasi, konflik pekerjaan-keluarga, kekuasaan, struktur organisasi, desain pekerjaan, desain organisasi, dan karir.

Faktor yang menentukan kinerja seseorang apabila terjadi konflik tuntutan pekerjaan dan keluarga berhubungan dengan tekanan yang berasal dari beban kerja yang berlebihan dan waktu , seperti; pekerjaan yang harus diselesaikan terburu-buru dan *deadline* dan tuntutan waktu dari keluarga. Kemudian tuntutan keluarga berhubungan dengan waktu yang dibutuhkan untuk menangani tugas-tugas rumah tangga dan menjaga anak yang ditentukan oleh besarnya keluarga, komposisi keluarga dan jumlah anggota keluarga yang memiliki ketergantungan terhadap anggota lain (Yang *et al*,2000) dalam Triartyati (2003:86). *Work-family conflict* berhubungan sangat kuat dengan depresi, kecemasan, dan stres yang diderita oleh wanita dan pria (Frone, 2000). Menurut Atkinson (1996:106), stres adalah suatu kondisi yang terjadi apabila individu dihadapkan pada kejadian yang dirasakan sebagai ancaman terhadap kesejahteraan fisik maupun psikologis, serta ada ketidakpastian akan kemampuan diri untuk menghadapi stres tersebut. Robbins (2012:370) menyatakan tingkat stres yang mampu dikendalikan mampu membuat karyawan melakukan pekerjaannya dengan lebih baik, karena membuat mereka mampu meningkatkan intensitas kerja, kewaspadaan, dan kemampuan berkreasi, tetapi tingkat stres yang berlebihan membuat kinerja mereka akan mengalami penurunan.

d. Indikator Kinerja Karyawan

Indikator untuk mengukur kinerja karyawan secara individu ada lima indikator (Robbins,2008:262) yaitu:

- a. Kualitas. Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.
- b. Kuantitas. Merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.
- c. Ketepatan waktu. Merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.
- d. Efektivitas. Merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.
- e. Kemandirian. Merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya Komitmen kerja. Merupakan suatu tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor.

e. Penilaian Kinerja

Menurut Setiyawan dan Waridin (2006) kinerja karyawan merupakan hasil atau prestasi kerja karyawan yang dinilai dari segi kualitas maupun kuantitas berdasarkan standar kerja yang ditentukan oleh pihak organisasi. Untuk mengevaluasi kinerja karyawan maka perlu dilakukan penilaian kinerja.

Hasibuan (2001:67), berpendapat penilaian kinerja merupakan penilaian yang meliputi penilaian kesetiaan, kejujuran kepemimpinan, kerjasama, loyalitas, dedikasi dan partisipasi pegawai. Penilaian kinerja menurut Wahyudi (2002:89), adalah suatu evaluasi yang dilakukan secara periodik dan sistematis tentang prestasi kerja seorang tenaga kerja, termasuk potensi pengembangannya.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa penilaian kinerja merupakan cara perusahaan mengevaluasi hasil kerja karyawannya yang dilakukan pada suatu periode tertentu secara sistematis dan teratur. Hasil penilaian kinerja tersebut dapat dijadikan dasar kenaikan dan penurunan jabatan, kompensasi, sumber mutasi karyawan, penentuan program pelatihan dan pengembangan serta mengetahui masalah-masalah yang dihadapi oleh perusahaan.

Untuk melakukan penilaian kinerja maka diperlukan beberapa metode penilaian kinerja karyawan. Menurut Mondy (2008:264), metode penilaian kinerja antara lain sebagai berikut:

- a. Metode penilaian umpan balik 360 derajat.

Metode penilaian kinerja populer yang melibatkan masukan evaluasi dari banyak level dalam perusahaan sebagaimana pula sumber-sumber eksternal. Dalam metode ini orang-orang di sekitar karyawan yang dinilai bisa ikut serta memberikan nilai, antara lain manajer senior, karyawan itu sendiri, atasan, bawahan, anggota tim, dan pelanggan internal atau eksternal.

b. Metode Skala Penilaian (*rating scales method*).

Metode penilaian kinerja yang menilai para karyawan berdasarkan faktor-faktor yang telah ditetapkan. Menggunakan pendekatan ini, para evaluator mencatat penilaian mereka mengenai kinerja pada sebuah skala. Skala tersebut meliputi beberapa kategori biasanya dalam angka 5 sampai 7, yang didefinisikan dengan kata sifat seperti luar biasa, memenuhi harapan, atau butuh perbaikan.

c. Metode Insiden Kritis.

Metode penilaian kinerja yang membutuhkan pemeliharaan dokumen-dokumen tertulis mengenai tindakan-tindakan karyawan yang sangat positif dan sangat negatif.

d. Metode Esai.

Metode penilaian kinerja dimana penilai menulis narasi singkat yang menggambarkan kinerja karyawan.

e. Metode Standar Kerja.

Metode penilaian kinerja yang membandingkan kinerja setiap karyawan dengan standar yang telah ditetapkan atau tingkat *output* yang diharapkan

f. Metode Peringkat.

Metode penilaian kinerja dimana penilai menempatkan seluruh karyawan dari sebuah kelompok dalam urutan kinerja keseluruhan.

g. Metode Distribusi.

Metode penilaian kinerja dimana penilaian diharuskan membagi orang-orang dalam sebuah kelompok kerja kedalam sejumlah kategori terbatas, mirip suatu distribusi frekuensi normal.

h. Metode Skala.

Penilaian Metode penilaian kinerja yang menggabungkan unsur-unsur skala penilaian tradisional dengan metode insiden kritis. Berbagai tingkat kinerja ditunjukkan sepanjang sebuah skala dengan masing-masing dideskripsikan menurut perilaku kerja spesifik seorang karyawan.

2. *Work-Family Conflict* (X)

a. Pengertian *Work-Family Conflict*

Konflik adalah hubungan antara dua belah pihak atau lebih yang terjadi ketika individu memiliki rasa yang tidak dapat disejajarkan (Wirawan,2010:5). Umumnya konflik sering dianggap menjadi hal yang harus dihindari, tetapi menurut Fisher *et al* (2000:4), konflik itu tetap berguna dalam kehidupan dan merupakan bagian dari keberadaan kita.

Menurut Winardi (2004:384), konflik dalam organisasi dapat bersifat destruktif dan konstruktif. Konflik destruktif adalah konflik yang menimbulkan kerugian bagi individu atau individu lain dan atau organisasi yang terlibat di dalamnya. Sedangkan Konflik konstruktif dapat menimbulkan keuntungan bagi individu atau individu-individu lain dan atau organisasi yang terlibat di dalamnya. Ada pun keuntungan yang dapat dicapai dari konflik konstruktif adalah kreativitas dan inovasi yang meningkat, upaya yang meningkat, kohesi dan komitmen yang semakin kuat, serta membantu menurunkan ketegangan.

Konflik-konflik dengan intensitas moderat akan menimbulkan keuntungan bagi organisasi yang bersangkutan, sedangkan konflik dengan intensitas yang sangat rendah atau sangat tinggi dapat merugikan organisasi (Winardi, 2007:390).

Di dalam penelitian ini, peneliti akan meneliti salah satu bentuk konflik konstruktif yaitu *work-family conflict*. *Work-family conflict* merupakan masalah yang timbul dari pekerjaan yang diganggu dan dicampuri oleh keluarga (*work interfering with the family*). Salah satu contoh kasus *work-family conflict* orang tua mungkin merasa pekerjaan menghalangi mereka untuk menghabiskan waktu dengan anak-anaknya yang masih kecil di rumah. Menurut Istijanto (2010:56), *work-family conflict* adalah sebuah pertentangan yang terjadi atau muncul karena adanya dua kepentingan yang harus dilakukan secara bersamaan. Konflik muncul karena salah satu kepentingan harus dikorbankan. Permasalahan yang sering muncul adalah tuntutan pekerjaan yang berbarengan dengan jam dan hari untuk keluarga. Bentuk konflik keluarga yang muncul akibat pekerjaan adalah retaknya hubungan suami istri akibat adanya kesibukan yang melebihi batas jam kerja.

Menurut Rivai dan Sagala (2008:117), *work-family conflict* yaitu kepentingan yang mendorong karyawan baik perempuan maupun laki-laki harus memilih mana pekerjaan yang akan dilakukan dan mana pekerjaan yang dipilih untuk dikorbankan agar konflik tidak terjadi. Didalam struktur demografis perempuan cenderung memiliki kewajiban dan fungsi yang lebih berat dibandingkan laki laki, karena perempuan memiliki status sebagai ibu rumah tangga maupun sebagai karyawan di dalam organisasi.

Netmeyer *et al* (1996), mengemukakan bahwa terdapat pertentangan tanggung jawab peran dari pekerjaan dan keluarga yang menyebabkan konflik. *Work-family conflict* memiliki hubungan dengan dampak yang negatif terhadap pekerjaan dalam hal kepuasan kerja, *burnout* kerja, dan *turnover* (Greenhaus *et al*,

2001) yang juga berhubungan dengan stres kerja, kehidupan, dan kepuasan pernikahan (Kinnunen dan Mauno 1998). *Work-family conflict* dapat terlihat dari gejala psikologis seperti gelisah, cemas, merasa bersalah, dan frustrasi (Burke dan Greenglass, 2001). Kahn (1964), mendefinisikan *inter-role conflict* sebagai tekanan yang terjadi akibat dua peran atau lebih menyebabkan seseorang sulit untuk memenuhi kebutuhannya. Menurut Biddle dan Thomas (1996), semakin banyak peran yang dimiliki seseorang maka semakin siap pula ia dalam menghadapi masalah kehidupan sosialnya.

Dari semua definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa *work-family conflict* adalah salah satu bentuk dari konflik peran ketika tuntutan antara peran di pekerjaan dan keluarga saling bertentangan sehingga menyebabkan pelaksanaan salah satu peran menjadi terhambat dan menimbulkan konflik.

b. Indikator *Work-Family Conflict*

Greenhaus *et al.* dalam Wibowo (2010:45) menggambarkan tiga indikator *work-family conflict*, yaitu:

- a. *Time-Based Conflict*, yaitu konflik yang terjadi karena waktu yang digunakan untuk memenuhi satu peran tidak dapat digunakan untuk memenuhi peran lainnya, meliputi pembagian waktu, energi dan kesempatan antara peran pekerjaan dan rumah tangga. Dalam hal ini, menyusun jadwal merupakan hal yang sulit dan waktu terbatas saat tuntutan dan perilaku yang dibutuhkan untuk memerankan keduanya tidak sesuai.

- b. *Strain-Based Conflict*, yaitu mengacu kepada munculnya ketegangan atau keadaan emosional yang dihasilkan oleh salah satu peran membuat seseorang sulit untuk memenuhi tuntutan perannya yang lain. Sebagai contoh, seorang ibu yang seharian bekerja, ia akan merasa lelah, dan hal itu membuatnya sulit untuk duduk dengan nyaman menemani anak menyelesaikan pekerjaan rumahnya. Ketegangan peran ini bisa termasuk stres, tekanan darah meningkat, kecemasan, keadaan emosional, dan sakit kepala.
- c. *Behavior-Based Conflict*, yaitu konflik yang muncul ketika pengharapan dari suatu perilaku yang berbeda dengan pengharapan dari perilaku peran lainnya. Ketidaksesuaian perilaku individu ketika bekerja dan ketika di rumah yang disebabkan perbedaan aturan perilaku seorang wanita karir biasanya sulit menukar antara peran yang dia jalani dengan peran yang lain.

3. Stres Kerja (Z)

a. Pengertian Stres Kerja

Menurut Ivancevich *et al* (2007:295), stres diartikan sebagai interaksi individu dengan lingkungan, tetapi kemudian diperinci lagi menjadi respon adaptif yang dihubungkan oleh perbedaan individu dan atau proses psikologi yang merupakan konsekuensi tindakan, situasi, atau kejadian eksternal (lingkungan) yang menempatkan tuntutan psikologis dan atau fisik secara berlebihan pada seseorang.

Robbins dan Timothy (2012:595), berpendapat bahwa stres secara umum sebagai tekanan yang muncul secara psikologis yang terjadi akibat adanya tekanan yang berasal dari lingkungan yang muncul disekitar individu. Stres muncul ketika adanya suatu tanggung jawab atau pun pekerjaan yang tidak dapat dilaksanakan dengan baik oleh individu atau individu yang merasakan stres memiliki ketidakmampuan dalam melaksanakan tuntutan tanggung jawab yang diberikan. Stres akan mendorong individu untuk menghindari pekerjaan.

Menurut Luthan (2009:205), stres kerja merupakan tekanan yang muncul secara psikologis yang didorong oleh berbagai hal yang berada disekitar individu. Stres kerja menciptakan tekanan mental ataupun psikologis yang akan berdampak negatif pada diri individu. Stres akan muncul jika seorang individu menghadapi tiga situasi yaitu adanya sesuatu yang tidak dapat dipenuhi oleh individu, adanya beban kerja yang terlalu tinggi, dan kondisi ketiga stres dapat terjadi ketika pekerjaan yang dilakukan individu mengandung nilai risiko yang tinggi.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Robbins dan Timothy (2012:579), stres kerja merupakan gejala psikologis yang dirasakan setiap individu, stres yang terlihat secara emosional dan mempengaruhi daya tahan tubuh individu. Stres terjadi karena begitu besarnya tekanan yang dirasakan individu dalam bekerja. Tingginya tekanan dan risiko pekerjaan mendorong munculnya stres akibatnya timbul tindakan didalam diri individu untuk menghindari pekerjaan, akibatnya persentase absensi dan keterlambatan menjadi meningkat.

Menurut Gibson *et al* (2009:79), stres kerja merupakan suatu kekuatan atau stimulasi yang menekan individu serta menimbulkan tanggapan atau respon

terhadap ketegangan yang dialami individu dalam bekerja. Berdasarkan definisi stres kerja terlihat bahwa stres muncul karena adanya suatu penyebab khususnya ketidakmampuan yang dialami individu dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab. Ketidakmampuan yang dirasakan individu menciptakan ketegangan secara psikologis yang dapat terlihat pada perilaku individu didalam bekerja, seperti selalu terburu-buru, terlihat cemas, mudah emosi, dan menghindari pekerjaan.

Gibson *et al* (2009:81), menyatakan bahwa stres yang dirasakan karyawan dalam bekerja dapat dikelola ketika karyawan memiliki kemampuan untuk menyelesaikannya. Disamping itu stres kerja akan menciptakan tekanan yang akan membuat karyawan lebih giat dalam bekerja. Selain itu stres dapat dikelola, ketika terjadi kerjasama yang kuat antara karyawan maka kekurangan dalam bekerja menjadi dapat diatasi, sehingga stres yang muncul akan membantu meningkatkan kinerja karyawan.

Berdasarkan uraian ringkas sejumlah teori maka dapat disimpulkan bahwa stres kerja merupakan tekanan psikologis yang muncul akibat adanya pengaruh dari lingkungan yang berada disekitar individu. Tekanan tersebut muncul karena adanya ketidakmampuan individu untuk menyelesaikan berbagai masalah atau tanggung jawab yang diberikan kepada dirinya. Stres kerja menciptakan perasaan takut dan khawatir sehingga mengakibatkan individu akan berusaha menghindari lingkungan tersebut. Stres kerja timbul karena tuntutan lingkungan dan tanggapan setiap individu dalam menghadapinya dapat berbeda.

b. Ciri-Ciri Stres Kerja

Menurut Robbins dan Timothy (2012:601), individu yang merasakan stres kerja terlihat dari perilakunya dalam bekerja. Individu yang stres dapat diamati dari sikap yang ditunjukkan individu dalam berbicara seperti adanya sikap mudah tersinggung, emosional hingga suka berbicara sendiri, selain itu individu yang stres akan selalu terburu-buru, selalu menutup diri dari rekan kerja, tidak mengenal waktu istirahat, mudah putus asa yang terlihat dari perilaku yang selalu mengulur waktu dalam bekerja, selain itu stres juga menciptakan perasaan tidak enak, sehingga metabolisme tubuh seperti daya tahan tubuh yang menurun, nafsu makan yang juga menurun hingga tubuh yang mudah terjangkit berbagai penyakit.

Luthan (2009:297) mengungkapkan bahwa stres kerja merupakan gejala psikologis yang terlihat dari perilaku karyawan dalam bekerja. Karyawan yang merasakan stres akan cenderung menghindari pekerjaan, sehingga memicu keterlambatan dan tingkat absensi yang tinggi, selain itu stres juga terlihat dari sikap karyawan dalam berbicara dengan rekan kerja yang lain ataupun dengan atasan. Karyawan yang mengalami stres kerja akan mudah untuk tersinggung sehingga dapat memicu terjadinya konflik dalam organisasi. Individu yang stres terlihat suka menyendiri dan melamun, individu yang stres terlihat selalu terburu-buru, kurang bersemangat, hingga mengalami gejala insomnia dan melemahnya daya tahan tubuh yang dirasakan karyawan. Seluruh gejala stres kerja yang dirasakan karyawan menciptakan kerugian atau dampak negatif bagi diri individu ataupun organisasi.

Berdasarkan uraian ringkas teori yang telah dijelaskan dapat disimpulkan bahwa gejala stres kerja dapat terlihat nyata dari perilaku yang dimiliki individu dalam bekerja. Individu yang stres akan terlihat lesu, kurang bersemangat, selalu terburu-buru, hingga mudah tersinggung, jika dihubungkan dengan pekerjaan, individu yang stres tidak akan efektif dalam bekerja, selain itu stres yang berlebihan akan mengurangi daya tahan tubuh dan memaksa karyawan untuk menghindari pekerjaan, akibatnya persentase keterlambatan dan absensi karyawan menjadi semakin tinggi.

c. Dampak Stres Kerja

Stres kerja dapat memiliki pengaruh positif maupun negatif dan keduanya dapat terjadi dalam jangka pendek maupun jangka panjang. Akibat dari stres banyak dan bervariasi. Stres kerja yang bersifat positif, seperti motivasi pribadi, rangsangan untuk bekerja lebih keras, dan meningkatnya inspirasi hidup yang lebih baik. Menurut Luthan (2009:279), stres kerja dapat memberikan dua dampak yang berbeda dalam diri individu yang bekerja. Dampak stres kerja yang pertama berhubungan dengan perubahan perilaku dalam bekerja, seperti mulai giatnya karyawan untuk menyelesaikan tugas dan tanggung jawab dengan cara meningkatkan porsi komunikasi dengan rekan kerja dan atasan, sehingga beban kerja dan tanggung jawab yang diberikan atasan dapat dilaksanakan dengan baik, sehingga stres yang muncul menjadi keyakinan atau optimisme.

Dampak stres yang kedua lebih mengacu pada perilaku negatif. Tekanan yang muncul tidak dapat dikelola atau dikendalikan, sehingga menciptakan perasaan khawatir, takut ataupun pesimis yang mendorong karyawan untuk

merasakan tekanan secara emosional seperti mudah marah, terburu-buru, suka melamun hingga menurunnya daya tahan tubuh karyawan. Stres yang negatif akan merusak reputasi dan kinerja karyawan secara individual, dan juga akan mempengaruhi pencapaian kinerja organisasi.

Stres kerja bisa muncul lewat sejumlah cara yang dibagi atas tiga kategori umum yaitu: gejala fisiologis, gejala psikologis dan gejala perilaku. Secara fisiologis, stres dapat menciptakan perubahan metabolisme, meningkatkan detak jantung dan pernafasan, meningkatkan tekanan darah, menimbulkan sakit kepala dan menyebabkan serangan jantung (Robbins dan Timothy, 2012:156).

Gejala psikologis berarti stres dapat menyebabkan ketidakpuasan yang berkaitan dengan pekerjaan. Orang yang ditempatkan dalam pekerjaan yang mempunyai tuntutan ganda dan berkonflik atau disuatu tempat yang tidak ada kejelasan mengenai tugas dan wewenang dan tanggung jawab pekerjaan, maka stres kerja dan ketidakpuasan akan meningkat.

Gejala stres kerja yang terkait dengan perilaku mencakup perubahan produktivitas, absensi, dan tingkat *turnover* karyawan, juga perubahan kebiasaan makan, meningkatnya aktivitas merokok dan konsumsi alkohol, bicara cepat, gelisah dan gangguan tidur. Karyawan dapat menanggapi kondisi-kondisi tekanan tersebut secara positif maupun negatif. Stres dikatakan positif dan merupakan suatu peluang apabila stres tersebut merangsang mereka untuk meningkatkan usahanya untuk memperoleh hasil yang maksimal. Stres dikatakan negatif bila stres membuat produktivitas karyawan menjadi menurun.

Akibatnya, ada konsekuensi yang konstruktif maupun destruktif bagi organisasi maupun karyawan. Pengaruh dari konsekuensi tersebut adalah penurunan ataupun peningkatan kinerja dalam jangka waktu pendek maupun dalam jangka waktu lama.

d. Indikator Stres Kerja

Menurut Ivancevich *et al* (2007:299), stres kerja yang dirasakan karyawan menciptakan tekanan psikologis yang tinggi, yang mengakibatkan berbagai gangguan psikologis pada diri individu yang dapat diamati dari sejumlah indikator yaitu :

- a. Keterlambatan. Seorang karyawan yang biasanya tepat waktu menjadi sering terlambat.
- b. Menarik diri. Seorang karyawan yang normalnya ceria menjadi menarik diri (atau yang jarang terjadi, seorang penyendiri yang menjadi mudah bergaul).
- c. Kurang teliti dalam bekerja. Seorang karyawan yang biasanya bekerja rapi dan teliti, berubah dalam menghasilkan pekerjaan yang kotor dan tidak lengkap.
- d. Mengambil keputusan yang buruk. Seorang pengambil keputusan yang baik, tiba-tiba mengambil keputusan yang buruk (tampak tidak mampu mengambil keputusan).
- e. Mudah tersinggung dan berlaku tidak sopan. Seorang karyawan yang mudah bergaul dan akur dengan orang lain menjadi cepat tersinggung dan tidak sopan.

f. Mengabaikan penampilan. Seorang karyawan yang biasanya berpenampilan rapi menjadi mengabaikan penampilannya.

Berdasarkan uraian ringkas yang telah dijelaskan diatas dapat disimpulkan bahwa stres kerja dapat diamati dari sejumlah indikator yang berhubungan dengan perilaku karyawan dalam bekerja. Mudah emosi, terlihat bingung pada saat bekerja, menghindari pekerjaan, dan mudah tersinggung serta berperilaku tidak sopan.

e. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Stres Kerja

Menurut Robbins dan Timothy (2012:117), mengungkapkan bahwa stres kerja dapat dipengaruhi oleh sejumlah faktor yang dapat muncul dari dalam serta dari luar diri individu. Stres kerja dapat muncul karena adanya konflik dalam bekerja. Konflik positif akan mendorong stres kerja yang positif, akan tetapi tidak semua konflik yang dihadapi berdampak positif bagi stres. Salah satu variabel yang mempengaruhi terjadinya stres adalah konflik peran, konflik peran menciptakan perasaan bingung dengan posisi yang dimiliki karyawan dalam bekerja.

Permasalahan lain yang dapat memicu terjadinya stres adalah lingkungan kerja fisik. Menurut Gibson *et al* (2009:193), lingkungan kerja fisik menunjukkan segala peralatan penunjang yang berada di sekitar lingkungan pekerjaan. Lingkungan kerja fisik merupakan segala sesuatu yang berwujud yang berada disekitar lingkungan kerja individu. Lingkungan kerja fisik dapat berupa peralatan yang meliputi pena, komputer, kalkulator, mesin ataupun berbagai peralatan lainnya yang menunjang pekerjaannya.

Istijanto (2010:57), mengungkapkan bahwa stres kerja dapat dipengaruhi oleh *work-family conflict*, yaitu sebuah pertentangan yang terjadi atau muncul karena adanya dua kepentingan yang harus dilakukan secara bersamaan. Konflik muncul karena salah satu kepentingan harus dikorbankan. Permasalahan yang sering muncul adalah tuntutan pekerjaan yang berbarengan dengan jam dan hari untuk keluarga.

Gibson *et al* (2009:178), mengungkapkan bahwa stres dapat muncul karena situasi yang dihadapi dalam dunia kerja. Semakin tinggi tekanan didalam organisasi akan semakin meningkatnya stres. Salah satu faktor yang mendorong terjadinya stres adalah tipe kepribadian A. Tipe kepribadian juga menjadi penentu tingkat stres karena tipe kepribadian A memiliki karakteristik kepribadian yang melakukan segala kegiatan dengan cepat, tidak sabar, agresif dan terasa dikejar waktu.

Menurut Mathis dan Jackson (2005:112), stres kerja yang muncul dari dalam diri individu dapat terjadi karena adanya ambiguitas peran dan banyaknya peran yang dipegang oleh individu dalam bekerja. Peran yang tidak jelas dapat meningkatkan kadar stres karyawan dalam bekerja. Selain itu tingkat stres juga dapat muncul dengan lingkungan kerja fisik. Lingkungan kerja fisik yang meliputi peralatan dan perlengkapan dalam pekerjaan. Apabila lingkungan kerja yang tidak nyaman maka akan meningkatkan stres pada diri karyawan dalam bekerja. Selain itu tingkat stres juga dapat muncul karena sifat dasar yang dimiliki manusia yang terlihat dari nilai kepribadian atau personaliti yang dimiliki individu.

f. Hubungan *Work-Family Conflict* Terhadap Kinerja Karyawan.

Konflik pekerjaan-keluarga (*work-family conflict*) dapat mempengaruhi kinerja karyawan dalam suatu perusahaan. Donofrio (2001) menyatakan bahwa, konflik yang timbul dalam keluarga akan berpengaruh pada pekerjaan seseorang. Seorang pekerja yang membawa masalah dari rumah akan mempengaruhi kinerja seseorang. Fakta ini menunjukkan bahwa semakin tinggi konflik pekerjaan-keluarga maka akan mengurangi kinerja karyawan berperan ganda disebabkan karena tugas di rumah tangga sekaligus bertanggung jawab terhadap pekerjaan di kantor. Karyawan yang tidak mampu mengatasi berbagai konflik yang terjadi di dalam keluarga maka akan berpengaruh pada tingkat kinerjanya. Netemeyer, *et al* (1996), mengemukakan terdapat pertentangan tanggung jawab peran dari pekerjaan dan keluarga yang menyebabkan konflik dan menurunkan kinerja karyawan itu sendiri.

Work-family conflict memiliki hubungan dengan dampak yang negatif terhadap pekerjaan dalam hal kepuasan kerja, kinerja, *burnout* kerja, dan *turnover* (Greenhaus *et al*, 2001) yang juga berhubungan dengan stres kerja, kehidupan, dan kepuasan pernikahan (Kinnunen & Mauno 1998). Menurut Yang *et al*, 2000) dalam Triartyati (2003:86), seseorang yang mengalami konflik tuntutan pekerjaan dan keluarga berhubungan dengan tekanan yang berasal dari beban kerja yang berlebihan dan waktu, seperti pekerjaan yang harus diselesaikan terburu-buru dan *deadline* dan tuntutan waktu dari keluarga. Tuntutan keluarga berhubungan dengan waktu yang dibutuhkan untuk menangani tugas-tugas rumah tangga dan

menjaga anak yang ditentukan oleh besarnya keluarga, komposisi keluarga dan jumlah anggota keluarga yang memiliki ketergantungan terhadap anggota lain.

g. Hubungan Stres Kerja Terhadap Kinerja karyawan

Sejalan dengan meningkatnya stres, kinerja cenderung naik karena stres membantu karyawan untuk mengarahkan sumber daya dalam memenuhi kebutuhan kerja, adalah suatu rangsangan sehat yang mendorong para karyawan untuk menanggapi tantangan pekerjaan (Mas'ud:2004:20). Peningkatan jumlah stres yang rendah dapat meningkatkan kinerja tetapi hanya sampai pada titik tertentu. Tetapi terlalu stres menaruh tuntutan yang tidak dapat dicapai atau kendala pada seseorang, yang mengakibatkan kinerja menjadi lebih rendah (Robbins dan Timothy,2012:118). Menurut Atkinson (1996: 106) stres adalah suatu kondisi yang terjadi apabila individu dihadapkan pada kejadian yang dirasakan sebagai ancaman terhadap kesejahteraan fisik maupun psikologis, serta adanya ketidakpastian akan kemampuan diri untuk menghadapi stres tersebut. Menurut Luthan (2009:279), dampak stres lebih mengacu pada perilaku negatif. Tekanan yang muncul tidak dapat dikelola atau dikendalikan, sehingga menciptakan perasaan khawatir, takut ataupun pesimis yang mendorong karyawan merasakan tekanan secara emosional seperti mudah marah, terburu-buru, suka melamun hingga menurunnya daya tahan tubuh karyawan. Stres yang negatif akan merusak reputasi dan kinerja karyawan secara individual, dan juga akan mempengaruhi pencapaian kinerja.

h. Hubungan *Work-Family Conflict* Terhadap Stres Kerja

Davis dan Newstrom (1993:482) menyatakan stres sebagai bentuk kondisi yang mempengaruhi emosi, pikiran, dan kondisi fisik seseorang. Siegall (2009:145), mengungkapkan bahwa konflik yang terjadi didalam pekerjaan dan keluarga akan menciptakan beban psikologis yang tinggi serta akan memicu meningkatnya stres yang dirasakan karyawan dalam bekerja. *Work-family conflict* mengarah pada stres kerja dikarenakan tekanan akan seringkali terjadi pada individu ketika urusan pekerjaan mencampuri kehidupan keluarga. Hal ini menyebabkan waktu yang dibutuhkan dalam menangani urusan pekerjaan berkurang, sehingga berpotensi terjadinya stres kerja (Kusendi, 2013).

Penelitian yang dilakukan oleh Judge dan Colguiti (2004), Hammer, *et al.* (2004), dan Bazana dan Dodd (2013), mengatakan bahwa *work-family conflict* berpengaruh positif terhadap stres kerja. Hal ini dikarenakan semakin tinggi *work-family conflict* yang dialami karyawan maka cenderung menimbulkan stres kerja yang tinggi pada karyawan.

Hasil penelitian Divara dan Rahyuda (2016) menemukan bahwa *work family conflict* berpengaruh tidak langsung terhadap stres kerja. Hasil yang diperoleh mengisyaratkan bahwa semakin tinggi konflik yang terjadi di lingkungan keluarga akibat pekerjaan, atau konflik yang terjadi di lingkungan pekerjaan akibat masalah dalam keluarga, akan semakin meningkatkan tekanan dalam bekerja sehingga mendorong semakin meningkatnya nilai stres kerja yang dirasakan karyawan dalam sebuah organisasi. Pada penelitian yang dilakukan oleh Sutanto dkk (2015), menemukan bahwa *work-family conflict* berpengaruh positif

dan signifikan terhadap stres kerja. Hasil yang diperoleh mengisyaratkan konflik yang terjadi di lingkungan pekerjaan akibat sejumlah masalah yang terjadi di lingkungan keluarga atau konflik yang terjadi di lingkungan keluarga akibat adanya masalah di dalam lingkungan kerja akan semakin memicu tekanan psikologis dan mental yang kuat sehingga mendorong terjadinya stres kerja yang semakin tinggi.

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini bukanlah penelitian yang pertama. Sebelumnya telah ada beberapa penelitian. Penelitian tersebut dilakukan dengan objek dan waktu yang berbeda. Penelitian-penelitian tersebut akan dijelaskan pada tabel 2 berikut ini:

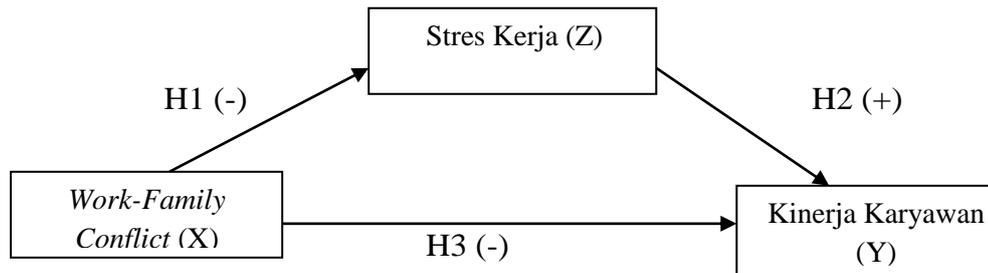
Tabel 2. Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1	Setiyawan dan Waridin (2006)	Pengaruh Disiplin Kerja Karyawan dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja di Divisi Radiologi RSUP Dokter Kariadi Semarang	Variabel X1 : disiplin kerja karyawan Variabel X2 : budaya organisasi Variabel Y: Kinerja karyawan	pengaruh secara signifikan disiplin kerja karyawan dan budaya organisasi secara bersama-sama berpengaruh secara positif terhadap kinerja karyawan.
2	Prestisyana, (2008)	Pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan (studi kasus karyawan Foodmart Ekalokasari Bogor)	Variabel X : stres kerja karyawan Variabel Y : kinerja karyawan	Stres kerja secara signifikan berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan.
3	Mirzatriana, (2008)	Pengaruh faktor-faktor stres kerja terhadap kinerja karyawan bidang keuangan pada PT PLN (persero) Distribusi Jawa Timur	Variabel X : Faktor stres kerja Variabel Y : kinerja karyawan	Terdapat hubungan negatif signifikan antara stres kerja dengan kinerja karyawan.

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
4	Sariati dan Skitmore (2003)	<i>Work – Family Conflict : A Survey of Singaporean Workers</i>	Variabel X: <i>work family conflict</i>	Tingkat <i>Work- Family Conflict</i> akan mempengaruhi stres dan kinerja karyawan secara garis lurus.
5	Poelmans (2001)	<i>Work Family Conflict as A Mediator Work Stres – Mental Health Relationship</i>	Variabel X: <i>work family conflict</i> variabel Y: <i>Mental health relationship</i> Variabel mediasi: <i>work stres</i>	konflik peran ganda mempunyai pengaruh yang positif dengan stres kerja maupun dalam hubungan di dalam dunia kerja maupun masyarakat.
6	Ciabatary (2002)	<i>Single Mother, Social Capital, and Work Family Conflict</i>	Variabel X: single mother, social capital Variabel Y: work family conflict	Para wanita single yang berpendapatan rendah dalam menjalanni kehidupannya sebagai seorang wanita bekerja dan seorang ibu bagi anak-anaknya.
7	Murtiningrum (2009)	<i>Analisis Pengaruh Konflik Pekerjaan – Keluarga Terhadap Stres Kerja dengan Dukungan Sosial Sebagai Variabel Moderasi</i>	Variabel X: konflik pekerjaan – keluarga Variabel Y: Stres kerja Variabel mediasi : dukungan sosial	Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara variabel konflik pekerjaan-keluarga dengan variabel stres kerja. Semakin besar konflik pekerjaan keluarga maka semakin meningkatkan stres kerja pada profesi guru.

C. Kerangka Konseptual

Berdasarkan kepada rumusan masalah dan tujuan penelitian dapat dibuat sebuah model kerangka konseptual yang dipedomani dalam pembuatan penelitian ini yaitu:



Gambar 1. Kerangka Konseptual

D. Hipotesis Penelitian

Konflik pekerjaan-keluarga (*work-family conflict*) dapat mempengaruhi kinerja karyawan dalam suatu perusahaan. Donofrio (2001) menyatakan bahwa konflik yang timbul dalam keluarga akan berpengaruh pada pekerjaan seseorang. Seorang pekerja yang membawa masalah dari rumah akan mempengaruhi kinerja seseorang. Fakta ini menunjukkan bahwa semakin tinggi konflik keluarga-pekerjaan maka akan mengurangi kinerja karyawan yang disebabkan oleh tugas di rumah tangga sekaligus bertanggung jawab terhadap pekerjaan di kantor. Karyawan yang tidak mampu mengatasi berbagai konflik yang terjadi di dalam keluarga maka akan berpengaruh pada tingkat kerjanya. Netemeyer *et al* (1996), mengemukakan bahwa terdapat pertentangan tanggung jawab peran dari pekerjaan dan keluarga yang menyebabkan konflik dan menurunkan kinerja karyawan itu sendiri.

H1 : *Work- family conflict* berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan hasil penelitian Divara dan Rahyuda (2016), *work-family conflict* berpengaruh tidak langsung terhadap stres kerja karyawan Dinas Kebudayaan Provinsi Bali. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat konflik didalam pekerjaan akibat masalah yang muncul didalam kehidupan personal, ataupun terjadi konflik didalam kehidupan keluarga akibat rutinitas pekerjaan berpengaruh positif terhadap stres kerja yang dirasakan karyawan. Hasil yang konsisten diperoleh oleh Sutanto dkk (2015), yang menemukan bahwa *work-family conflict* berpengaruh positif terhadap stres kerja yang dirasakan karyawan. Siegall (2009:145), mengungkapkan konflik yang terjadi didalam pekerjaan dan keluarga akan menciptakan beban psikologis yang tinggi serta akan memicu meningkatnya stres yang dirasakan karyawan dalam bekerja.

H2 : *Work-family conflict* berpengaruh positif terhadap stres kerja karyawan.

Penelitian oleh Raduan et al., (2008) menunjukkan bahwa karyawan yang mempunyai permasalahan dalam keluarga akan menimbulkan perasaan khawatir secara psikologis, dimana hal tersebut akan menurunkan konsentrasi terhadap pekerjaannya, bila hal tersebut terus menerus bertambah akan memunculkan konflik yang dapan menimbulkan stress bagi karyawan tersebut dan menurunkan kinerja karyawan tersebut. Robbins (2012:364), menyatakan tingkat stres yang mampu dikendalikan mampu membuat karyawan melakukan pekerjaannya dengan lebih baik, karena membuat mereka mampu meningkatkan intensitas kerja,

kewaspadaan, dan kemampuan berkreasi, tetapi tingkat stres yang berlebihan membuat kinerja mereka akan mengalami penurunan. Price (dalam Indriyani, 2009), mengatakan bahwa stres ditempat kerja juga berhubungan positif dengan kinerja karyawan. Stres dapat menciptakan keunggulan kompetitif bagi perusahaan dengan manajemen yang baik. Stres juga memberikan dampak positif yang lain seperti dengan adanya batasan waktu perusahaan dapat menjadi lebih efisien dan efektif. Sedangkan dampak negatif stres pada tingkat yang tinggi adalah penurunan kinerja karyawan yang drastis. Pada penelitian ini, peneliti hanya memfokuskan pada dampak negatif dari stres kerja terhadap kinerja karyawan.

H3 : Stres kerja menjadi pemediiasi pada pengaruh *work-family conflict* terhadap kinerja karyawan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan pendahuluan, kajian teori, dan pengolahan data serta pembahasan terkait hasil pengolahan data yang telah dikaji pada bab terdahulu, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa *work-family conflict* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada karyawan BPJS Ketenagakerjaan cabang Padang. Artinya apabila *work-family conflict* pada karyawan tinggi maka kinerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan cabang Padang akan menurun.
- 2) Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa *work-family conflict* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap stres kerja. artinya, apabila *work-family conflict* tinggi pada karyawan maka stres kerja pada karyawan BPJS Ketenagakerjaan menurun.
- 3) Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa stres kerja dapat memediasi pengaruh antara *work-family conflict* terhadap kinerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan cabang Padang. Artinya apabila *work-family conflict* tinggi maka stres kerja pada karyawan juga tinggi dan apabila stres kerja tinggi maka kinerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan cabang Padang akan menurun.

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka penulis memberikan saran kepada pimpinan dan para karyawan BPJS Ketenagakerjaan cabang Padang, serta bagi peneliti yang akan datang. Adapun sarannya adalah sebagai berikut:

1) Berdasarkan hasil penelitian ditemukan fakta bahwa terdapat pernyataan paling rendah mengenai kinerja karyawan, yang dihasilkan dari penyebaran kuesioner adalah mengenai karyawan yang tidak mampu menyelesaikan pekerjaan tanpa adanya bimbingan atau petunjuk dari kepala-kepala bidang. Hal ini tentunya sangat merugikan dan menurunkan kinerja karyawan itu sendiri, karena mereka tidak mampu mandiri dalam menyelesaikan pekerjaannya. Disarankan agar dilakukan pelatihan mengenai pekerjaan mereka dan pelatihan motivasi kepada karyawan, agar karyawan dapat melakukan pekerjaannya dengan baik tanpa perlu bimbingan dari atasan mereka dan lebih termotivasi dalam bekerja. Dengan karyawan yang mandiri, tentunya tidak akan membuat mereka tergantung pada atasan mereka. Dengan cara tersebut diharapkan kinerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan cabang Padang dapat meningkat.

2) Berdasarkan hasil penelitian mengenai *work-family conflict* (konflik pekerjaan-keluarga) yang dirasakan karyawan, ditemukan hasil paling rendah pada pernyataan mengenai walaupun karyawan sudah pulang ke rumah namun tanggung jawab pekerjaan tetap membebani pikiran karyawan tersebut. Hal ini apabila dibiarkan akan membuat karyawan stres atau bahkan sakit. Untuk mengurangi atau menghindari hal tersebut terdapat beberapa cara yaitu mengurangi target yang diberikan kepada karyawan karena kemampuan setiap

karyawan berbeda-beda. Dengan mengurangi target tentunya karyawan dapat menyelesaikan pekerjaan dengan optimal sehingga tidak membawa beban pikiran pekerjaan ketika telah berada di rumah. Cara lain adalah dengan meninjau kembali penempatan karyawan pada bidang-bidang yang sesuai dengan keahlian mereka sehingga karyawan dapat menyelesaikan pekerjaan dengan cepat dan tepat. Dengan begitu mereka tidak akan membawa beban pikiran pekerjaan saat telah berada di rumah dan tidak menimbulkan konflik antara pekerjaan dengan keluarga. Dengan cara-cara tersebut diharapkan dapat mengurangi tingkat konflik pekerjaan-keluarga yang dialami karyawan BPJS Ketenagakerjaan cabang Padang.

3) Berdasarkan hasil penelitian ditemukan hasil paling rendah mengenai stress kerja yang dialami oleh karyawan terletak pada pernyataan karyawan yang seringkali berkata kasar karena tekanan pekerjaan yang berat dari perusahaan. Hal tersebut apabila dibiarkan akan membuat lingkungan kerja tidak nyaman karena kata-kata kasar tentunya akan menimbulkan perselisihan diantara karyawan. Perusahaan sebaiknya mengurangi tekanan pekerjaan yang dialami karyawan dengan membuat lingkungan pekerjaan menjadi nyaman dan menyenangkan bagi karyawan. Sehingga karyawan tidak merasa terbebani dengan pekerjaannya. Cara lain yang dapat dilakukan adalah membuat acara khusus di luar jam kerja seperti *outbond*. Dengan kegiatan tersebut karyawan diharapkan *relax* dan lebih *fresh* dalam bekerja. Cara lain yaitu dengan mengadakan *training* motivasi dan kepribadian untuk membentuk karyawan dengan pribadi yang lebih baik dan mampu mengelola stres dengan baik. Diharapkan dengan cara-cara tersebut dapat

mengurangi stres kerja pada karyawan sehingga kinerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan cabang Padang dapat meningkat.