

**PENGARUH *WORK FAMILY CONFLICT* TERHADAP
KEPUASAN KERJA KARYAWAN YANG DIMEDIASI
OLEH *JOB BURNOUT* PADA KARYAWAN BANK
TABUNGAN NEGARA KOTA PADANG**

SKRIPSI

*Diajukan sebagai salah satu syarat guna memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi pada Departemen Manajemen
Universitas Negeri Padang*



**OLEH :
NASYA DESTA FITRI
2020/20059025**

**DEPARTEMEN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2025**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

PENGARUH *WORK FAMILY CONFLICT* TERHADAP KEPUASAN KERJA
YANG DIMEDIASI OLEH *JOB BURNOUT* PADA KARYAWAN
BANK TABUNGAN NEGARA KOTA PADANG

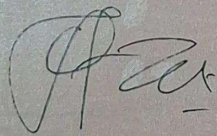
NAMA : NASYA DESTA FITRI
NIM/ TM : 20059025 / 2020
DEPARTEMEN : MANAJEMEN
KEAHLIAN : MANAJEMEN SUMBERDAYA MANUSIA
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS

Padang, November 2024

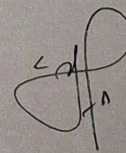
Disetujui Oleh:

Mengetahui,
Kepala Departemen Manajemen

Pembimbing



Dr. Syahrizal, SE, M.Si
NIP. 19720902 199802 1 001



Chichi Andriani, SE, MM
NIP.19840107 200912 2 003

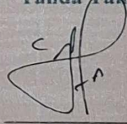
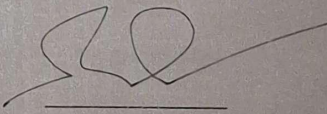
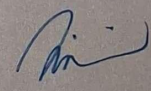
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH *WORK FAMILY CONFLICT* TERHADAP KEPUASAN
KERJA YANG DIMEDIASI OLEH *JOB BURNOUT* PADA
BANK TABUNGAN NEGARA KOTA PADANG

NAMA : NASYA DESTA FITRI
NIM/ TM : 20059025/ 2020
DEPARTEMEN : MANAJEMEN
KEAHLIAN : MANAJEMEN SUMBERDAYA MANUSIA
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS

Dinyatakan Lulus Setelah Diuji Di Depan Tim Penguji Skripsi
Departemen Manajemen (S1)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Negeri Padang

Padang, November 2024

Nama	Tim Penguji	Tanda Tangan
Chichi Andriani, SE., MM	(Pembimbing)	
Okki Trinanda, SE., MM	(Penguji 1)	
Nia Ariyani Erlin S.E., M.Sc	(Penguji 2)	

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nasya Desta Fitri
NIM/ TM : 20059025/2020
Tempat/ Tgl Lahir : Sungai Penuh/ 22 Desember 2001
Program Studi : Manajemen S1
Keahlian : Sumberdaya Manusia
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis
Alamat : Sungai Penuh
Judul Skripsi : *Pengaruh Work Family Conflict Terhadap Kepuasan Kerja karyawan yang dimediasi oleh Job Burnout pada Bank Tabungan Negara Kota Padang*

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis (skripsi) saya adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana), baik di Fakultas Ekonomi dan bisnis Universitas Negeri Padang maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini merupakan gagasan, rumusan dan penilaian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan tim pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau di publikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan mencantumkan dalam daftar pustaka.
4. Karya tulis ini **Sah** apabila telah ditandatangani **Asli** oleh tim Pembimbing, tim Penguji dan Program Studi.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima **sanksi akademik** berupa pencabutan gelar sarjana yang berlaku pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.

Padang, November 2024



Nasya Desta Fitri
NIM. 20059025

ABSTRAK

Nasya Desta Fitri : Pengaruh *Work Family Conflict* Terhadap
20059025 Kepuasan Kerja Yang Di Mediasi Oleh *Job Burnout* Pada Karyawan Bank Tabungan
Negara Kota Padang

Dosen Pembimbing : Chichi Andriani, SE, MM

Tujuan — Penelitian ini bertujuan untuk menguji: (1) Pengaruh *Work Family Conflict* terhadap Kepuasan Kerja, (2) Pengaruh *Work Family Conflict* terhadap *Job Burnout*, (3) Pengaruh *Job Burnout* terhadap Kepuasan, dan (4) Pengaruh *Work Family Conflict* terhadap Kepuasan Kerja yang dimediasi oleh *Job Burnout*.

Metodologi — Penelitian asosiatif kausal ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan metode survei. Penelitian ini melibatkan populasi sebesar 61 orang karyawan pada Bank Tabungan Negara Kota Padang. Teknik *total sampling* digunakan untuk mengumpulkan 61 sampel penelitian. Data penelitian dikumpulkan melalui kuesioner. Untuk menguji hipotesis, teknik analisis SEM dengan menggunakan software SmartPLS4.

Hasil — Temuan analisis menunjukkan bahwa: (1) *Work Family Conflict* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja pada karyawan Bank Tabungan Negara Kota Padang, (2) *Work Family Conflict* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Job Burnout* pada karyawan Bank Tabungan Negara Kota Padang, (3) *Job Burnout* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja pada karyawan Bank Tabungan Negara Kota Padang, dan (4) *Job Burnout* memediasi pengaruh *Work Family Conflict* terhadap Kepuasan Kerja pada karyawan Bank Tabungan Negara Kota Padang.

Kata Kunci : Kepuasan Kerja, *Work Family Conflict*, *Job Burnout*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT Berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Work Family Conflict* Terhadap Kepuasan Kerja Yang Dimediasi Oleh *Job Burnout* Pada Karyawan Bank Tabungan Negara Kota Padang”. Shalawat beserta salam penulis kirimkan kepada Nabi Muhammad SAW yang menjadi suri tauladan bagi seluruh umat.

Selama penulisan skripsi ini, penulis banyak mendapat bimbingan, dukungan, arahan, dan masukan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Chichi Andriani, SE, MM selaku dosen pembimbing skripsi yang telah mengarahkan dan membimbing penulis hingga selesainya skripsi ini.
2. Bapak Okki Trinanda, SE., MM selaku dosen penguji telah memberikan masukan yang sangat bermanfaat bagi penulis, sehingga skripsi ini menjadi jauh lebih baik.
3. Ibu Nia Ariyani Erlin SE, M. Sc. selaku dosen penguji telah memberikan masukan yang sangat bermanfaat bagi penulis, sehingga skripsi ini menjadi jauh lebih baik.
4. Ibu Sari Arsita, S.I.A., M.A. selaku dosen pembimbing akademik yang telah bersedia membimbing dan mengarahkan penulis dalam proses akademik selama menempuh masa perkuliahan.
5. Bapak Prof. Parengki Susanto, M.Sc., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.

6. Bapak Dr. Syahrizal, S.E., M.M. selaku Ketua Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.
7. Bapak Supan Weri Mandar, A.md selaku administrator Departemen Manajemen yang membantu memperlancar proses administrasi selama penulisan skripsi.
8. Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang yang telah menyumbangkan ilmunya untuk penulisan skripsi ini, serta para pegawai yang memberikan bantuan di bidang administrasi.
9. Teristimewa kepada kedua orang tua, Almarhum Ayadanda tercinta dan Ibunda Tercinta atas dukungan, kasih sayang, dan dorongan tak henti-hentinya selama proses penulisan skripsi ini. Terima kasih atas doa, semangat, serta motivasi yang telah diberikan yang menjadi pendorong utama penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Semua yang telah diberikan menjadi pijakan yang kuat bagi kesuksesan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini
10. Teristimewa juga kepada Adik-adik tercinta atas semangat yang diberikan telah membantu penulis melalui setiap tahap perjalanan ini. Keberadaan dan dedikasi telah menjadi sumber inspirasi yang tak ternilai bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Teristimewa Azwa, Afifah, Dila, Aca, Nining, Mey, Cami, dan Eca yang telah membantu dan memberikan dukungan hingga penulis menyelesaikan skripsi ini.

12. Semua pihak yang telah membantu penulis, yang tidak dapat disebutkan Namanya satu per satu.

Semoga bimbingan, dukungan, arahan, dan masukan yang diberikan menjadi amal baik dan mendapat balasan dari Allah SWT. Penulis mengharapkan skripsi ini dapat memberikan manfaat untuk kedepannya bagi semua pihak, serta penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk kesempurnaan skripsi ini.

Padang, November 2024

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	II
KATA PENGANTAR	III
DAFTAR ISI	VI
DAFTAR TABEL	IX
DAFTAR GAMBAR	X
DAFTAR LAMPIRAN	XI
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
C. Batasan Masalah	9
D. Rumusan Masalah	9
E. Tujuan Penelitian	10
F. Manfaat Penelitian	10
BAB II	12
KAJIAN PUSTAKA	12
A. KAJIAN TEORI	12
1. Grand Theory	12
2. Kepuasan Kerja	13
3. Work Family Conflict	17
4. Job Burnout	19
B. Hubungan antar variabel	21
C. Penelitian Relevan	23

D. Kerangka Konseptual	28
E. Hipotesis Penelitian	28
BAB III	35
METODE PENELITIAN	35
A. Desain Penelitian	35
B. Tempat dan Waktu Penelitian	35
C. Populasi dan Sampel	36
D. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	37
E. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data	41
F. Teknik Analisis Data	43
1. Analisis Deskriptif	44
2. Analisis Statistik Inferensial	46
BAB IV	51
HASIL DAN PEMBAHASAN	51
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	51
1. Sejarah Singkat Bank Tabungan Negara Kota Padang	51
2. Visi	52
3. Misi	52
4. Struktur Organisasi	53
B. Hasil Penelitian	53
C. Hasil Analisis Data	63
D. Pembahasan	71
BAB V	82
PENUTUP	82

A. Kesimpulan	82
B. Saran	83
C. Keterbatasan	85
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN	91

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian Relevan	25
Tabel 2 Rekapitulasi Jumlah Karyawan Bank Tabungan Negara Kota Padang ...	36
Tabel 3 Daftar Skor Nilai Jawaban Setiap Pertanyaan	41
Tabel 4 Variabel Indikator, Skala Pengukuran dan Sumber	42
Tabel 5 Rentang Skala TCR	45
Tabel 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
Tabel 7 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	54
Tabel 8 Karakteristik Responden Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan	55
Tabel 9 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan	55
Tabel 10 Karakteristik responden berdasarkan masa kerja	56
Tabel 11 Distribusi Frekuensi Kepuasan Kerja	57
Tabel 12 Distribusi Frekuensi <i>Work Family Conflict</i>	59
Tabel 13 Distribusi Frekuensi Job Burnout	61
Tabel 14 Outer Model	64
Tabel 15 <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	65
Tabel 16 Hasil Uji <i>Composite Reliability dan Cronbach's Alpha</i>	65
Tabel 17 Hasil Analisis <i>R-square</i>	66
Tabel 18 Hasil Analisis <i>Inner Model</i>	67
Tabel 19 Perhitungan Koefisien Variabel Mediasi	70
Tabel 20 Pengaruh Total	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Konseptual	28
Gambar 2 Struktur Organisasi	53

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Rekomendasi Penelitian FEB UNP	91
Lampiran 2 Surat Persetujuan dari Bank Tabungan Negara Kota Padang	92
Lampiran 3 Kuesioner Penelitian	93
Lampiran 4 Tabulasi Data	99
Lampiran 5 Data Responden	104
Lampiran 6 Analisis Deskripsi Variabel Penelitian	105
Lampiran 7 Tabel Outer Model	107
Lampiran 8 Gambar Outer Loading	108
Lampiran 9 Cross Loading variabel yang diteliti	109
Lampiran 10 Hasil Uji PLS	110
Lampiran 11 Hasil Uji Hipotesis	111
Lampiran 12 Bukti wawancara	112

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Suartana & Dewi (2020) mengemukakan bahwa globalisasi menyebabkan peningkatan tuntutan terhadap tenaga kerja, termasuk dalam hal adaptasi terhadap teknologi baru, menjalani jam kerja yang lebih panjang, serta mengikuti peraturan kerja yang lebih ketat, dan sebagainya. Hal ini dapat menciptakan tekanan tambahan bagi karyawan dalam menjalankan tugas-tugas mereka, yang pada akhirnya dapat mempengaruhi tingkat kepuasan kerja. Keberhasilan suatu perusahaan dalam bisnis seringkali bergantung pada kepuasan kerja karyawannya. Oleh karena itu, perusahaan perlu berupaya untuk memperbaiki atau meningkatkan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja, sehingga dapat mengurangi kerugian perusahaan dan meningkatkan kinerja sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Menurut Yakup (2017) kepuasan kerja adalah hal yang sering dibicarakan dan diangkat dalam berbagai diskusi dan pertemuan-pertemuan ilmiah karena berpengaruh pada hasil proses disebuah organisasi. Kepuasan kerja yang tinggi akan tercapai apabila faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya kepuasan kerja tersedia dengan baik. Kepuasan kerja tidak berdiri sendiri, melainkan dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik dari dalam organisasi maupun dari individu pegawai itu sendiri. Harahap & Khair (2019) menjelaskan bahwa kepuasan kerja memiliki dua sisi yang berbeda, dimana satu sisi bisa memuaskan dan sisi lainnya kurang memuaskan. Evaluasi kepuasan kerja

seringkali hanya bersifat relatif dan tidak terbatas. Kepuasan kerja memungkinkan seseorang karyawan untuk menilai apakah pekerjaannya menyenangkan atau tidak. Berbagai sikap terhadap pekerjaan mencerminkan pengalaman yang menyenangkan dalam bekerja dan harapan terhadap masa depan.

Dikemukakan oleh Anwar (2017) studi tentang kepuasan kerja telah menjadi fokus utama bagi psikolog industri dan organisasi. Beberapa individu menikmati pekerjaan dan menganggapnya sebagai bagian integral dari kehidupan mereka, sementara yang lain merasa bekerja tidak menyenangkan dan hanya melakukan pekerjaan karena kewajiban. Tingkat kepuasan kerja mencerminkan sejauh mana seseorang menikmati pekerjaannya, dan ini menjadi topik paling sering diteliti dalam studi perilaku organisasi.

Dalam dunia perbankan kepuasan kerja karyawan perlu untuk mendapatkan perhatian penuh. Hal ini dikarenakan bank merupakan lembaga keuangan yang sangat penting dalam perekonomian, dimana pelaku utama dalam dunia perbankan adalah karyawan yang mereka miliki. Bank juga menjadi salah satu institusi penting yang mengurus masalah finansial dengan mudah. Bukan hanya bermanfaat untuk mengurus masalah keuangan, tetapi juga membantu proses transaksi. Dalam hal tersebut maka tidak luput dari campur tangan para karyawan agar segala kegiatan operasional perusahaan dapat berjalan dengan baik. Seperti halnya PT. Bank Tabungan Negara Kota Padang dalam menjaga kepuasan kerja karyawan pastinya juga sudah menjadi perhatian oleh Divisi Sumber Daya Manusia/ *Human Resource and*

Development (HRD). Bank Tabungan Negara (BTN) Tbk adalah salah satu bank di Indonesia yang merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Sesuai dengan fokus bisnis perseroan di bidang pembiayaan perumahan, pendorong utama pertumbuhan kredit berasal dari kredit perumahan.

Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk memiliki banyak pesaing di bidangnya, dengan banyaknya pesaing yang ada Bank BTN harus lebih meningkatkan produktivitas kerjanya dan juga meningkatkan kinerja serta kepuasan karyawannya. Namun pada akhirnya, kepuasan kerja juga merupakan hal yang bersifat individual. Karyawan akan mengalami tingkat kepuasan yang bervariasi sesuai dengan sistem nilai-nilai yang berlaku bagi mereka dikarenakan adanya perbedaan di setiap individunya. Bank Tabungan Negara Kota Padang tentunya tidak akan terlepas dari berbagai masalah, terutama masalah yang berkaitan dengan kepuasan kerja karyawan, sehingga dalam hal ini diharapkan perusahaan dapat lebih memperhatikan kepuasan kerja karyawan dengan baik, agar nantinya tidak mempengaruhi produktivitas karyawan dalam bekerja nantinya. Dalam penelitian ini terdapat beberapa variabel yang berkontribusi terhadap kepuasan kerja karyawan Bank Tabungan Negara Kota Padang yaitu *Work Family Conflict* dan *Job Burnout*

Oleh karena itu, manajemen perusahaan perlu terus memantau kepuasan kerja karyawan karena hal ini berdampak pada absensi, motivasi kerja, keluhan, dan masalah lainnya. Sihite (2018) menyatakan bahwa karyawan merupakan asset yang berharga bagi perusahaan, sehingga penting bagi perusahaan untuk mengembangkan dan mengoptimalkan sumber daya manusia guna mencapai

tujuan perusahaan. Perusahaan juga harus memperhatikan masalah personal karyawan untuk mencegah konflik yang dapat menurunkan kepuasan kerja karyawan. Dengan kepuasan kerja yang tinggi, karyawan cenderung lebih loyal dan dapat mencapai visi serta misi perusahaan.

Dalam dunia kerja yang semakin kompetitif dan dinamis, kepuasan kerja karyawan menjadi faktor kunci dalam menjaga produktivitas, loyalitas, dan kesejahteraan di tempat kerja. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja adalah konflik antara pekerjaan dan keluarga, yang dikenal dengan *work family conflict* (WFC). Menurut Liu *et al.*, (2017) *work family conflict* merujuk pada situasi dimana tuntutan peran dari pekerjaan dan keluarga tidak sesuai atau saling bertentangan dalam beberapa hal. Selain itu Fotiadis *et al.*, (2019) menyampaikan bahwa menjaga keseimbangan antara pekerjaan dan keluarga menjadi tantangan di masyarakat industri modern karena adanya tekanan semakin meningkat di tempat kerja dan lingkungan keluarga. Orang-orang harus mengelola banyak peran secara bersamaan, membagi sumber daya mereka antara pekerjaan dan keluarga.

Lebih lanjut, penelitian telah menunjukkan bahwa *work family conflict* berdampak negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja (Dewi & Adnyani, 2020; Pardita & Surya, 2020). Artinya semakin tinggi tingkat *work family conflict* yang dirasakan karyawan maka semakin rendah tingkat kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan. Namun, penelitian lain menemukan bahwa tidak ada korelasi signifikan antara *work family conflict* dengan kepuasan kerja

(Hapsari, 2015; Lambert *et al.*, 2002). Ini menunjukkan adanya *research gap* terhadap inkonsistensi data penelitian.

Bagi sebagian besar pekerja kehidupan mereka terbagi antara pekerjaan dan rumah. Seringkali, situasi yang saling bertentangan muncul di dua bidang ini. Meskipun ada yang bisa menjaga keseimbangan dan memisahkan kedua aspek tersebut, banyak juga yang tidak bisa melakukannya. Berbagai respons bisa diberikan terhadap tuntutan yang bersaing dari pekerjaan dan rumah namun, bagi sebagian orang, kedua bidang tersebut bertabrakan dan menghasilkan konflik (Lambert *et al.*, 2006).

Menurut Pardita & Surya (2020) *work family conflict* terjadi ketika tanggung jawab di tempat kerja mengganggu tanggung jawab di rumah, menyebabkan stress, kesehatan yang buruk, konflik di tempat kerja, absensi, dan perpindahan pekerjaan. Ini terjadi karena dua peran yang tidak sejalan antara keluarga dan pekerjaan, dimana tuntutan berlebihan dari satu peran dapat mempengaruhi kinerja dan kepuasan kerja karyawan. Pardita dan Surya juga menyatakan bahwa *work family conflict* seringkali dihubungkan dengan penurunan kepuasan kerja, penyesuaian kehidupan keluarga yang rendah, penurunan kepuasan dalam karir dan keluarga serta meningkatnya tekanan hidup.

Luthans (2014) menyatakan bahwa sebagian besar karyawan merasa tertekan karena tuntutan berlebihan dari pimpinan, ancaman pemotongan gaji, dan target penjualan produk yang terlalu tinggi. Hal ini menciptakan iklim ketakutan di tempat kerja dan membuat karyawan khawatir dengan pekerjaan

mereka, sehingga tugas-tugas di luar pekerjaan sering terlupakan. Selain itu karyawan perbankan juga harus menghadapi nasabah yang marah dan menyalahkan pihak bank. Hal tersebut dapat memberikan tekanan pada karyawan bank yang sedang menghadapi nasabah tersebut.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Awwad *et al.* (2022) menyatakan bahwa terdapat hubungan positif antara *work family conflict* dengan *job burnout*, hal ini yang berarti bahwa tanggung jawab terkait pekerjaan mengganggu peran keluarga, karyawan akan menghadapi tuntutan pekerjaan yang tinggi dan mengalami *job burnout* yang tinggi pula, pada akhirnya menyebabkan konsekuensi negatif terkait pekerjaan yaitu ketidakpuasan kerja. Schaufeli & Marisa (2014) yang mengatakan *burnout* dalam pekerjaan merupakan kondisi dimana seseorang mengalami kelelahan mental dan emosional. Ini dapat dianggap sebagai sindrom stress multidimensional yang terdiri dari tiga aspek utama, yaitu kelelahan (penurunan sumber daya mental), sikap sinis (sikap acuh tak acuh terhadap pekerjaan atau orang-orangnya), dan tekanan interpersonal (distress psikologi karena interaksi antarpribadi).

Terkait dengan uraian yang disampaikan di atas, penelitian ini difokuskan pada gap penelitian. Gap dalam penelitian ini yaitu pada penelitian lain ditemukan adanya research gap dalam bentuk evidence gap yang menunjukkan ketidaksignifikanan hubungan antara variabel *work family conflict* dan *job burnout* terhadap kepuasan kerja. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Hapsari (2015) *work family conflict* tidak memiliki kontribusi terhadap

kepuasan kerja, hal ini disebabkan karena perasaan puas atau tidak puas dalam bekerja lebih dirasakan individu terkait dengan pekerjaan itu sendiri misalnya dengan situasi yang ada di tempat kerjanya, iklim dari tempat kerjanya dan tidak menyukai pekerjaannya.

Sementara itu menurut Abdullah *et al.*, (2023) *work family conflict* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan karena mereka memandang *work family conflict* sebagai sesuatu yang biasa dan tidak terlalu mengganggu. Mereka mungkin telah terbiasa dengan situasi ini dan tidak melihatnya sebagai ancaman yang signifikan terhadap kepuasan kerja mereka. Dengan demikian, *work family conflict* tidak menjadi faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan secara langsung. Karyawan mungkin telah mengembangkan strategi untuk mengatasi *work family conflict* dan mempertahankan kepuasan kerja mereka.

Lebih lanjut, penelitian yang dilakukan oleh Putri & Nurmayanti, (2024) menyatakan bahwa *work family conflict* memiliki hubungan yang tidak searah dengan kepuasan kerja. Sehingga *work family conflict* tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja, terkait dengan penemuan penelitian ini disebabkan oleh beberapa aspek diantaranya aspek budaya, motivasi untuk bekerja, kemampuan penyesuaian diri, aspek usia, tingkat pendidikan, masa kerja, dukungan sosial, dan dukungan manajerial atau atasan di tempat kerja. Hal ini sejalan dengan beberapa penelitian terdahulu diantaranya Pasila Indah Jutikarini (2018); Astari dan Sudibya (2018); Sutardi *et al.*, (2020); Ibrahim *et al.*, (2021); dan Rikantika (2016).

Didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Lambert *et al.*, (2002) dimana menyatakan bahwa *work family conflict* tidak memiliki hubungan signifikan terhadap kepuasan kerja karena permasalahan yang terjadi di dalam keluarga bukan merupakan hal penting yang dapat mempengaruhi dalam kepuasan kerja. Selain itu, peran mediasi yang ditambahkan dalam penelitian ini menjadi alasan mengapa penelitian ini dilakukan. Hal ini dikarenakan masih sedikitnya penelitian yang menjelaskan mediator *job burnout* antara *work family conflict* dan kepuasan kerja. Hasil yang sama juga ditunjukkan oleh penelitian dari Ramansyah *et al.*, (2023) dimana *work family conflict* tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja. Dengan demikian, diharapkan bahwa penelitian ini dapat memperbarui dan melengkapi penelitian yang telah dilakukan sebelumnya.

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas, maka penulis tertarik untuk membahas lebih lanjut dan akan dilakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh *Work Family Conflict* Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Yang Dimediasi Oleh *Job Burnout* Pada Karyawan Bank Tabungan Negara Kota Padang”**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dipaparkan diatas, maka dapat diambil identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Tingginya tingkat *work family conflict* sehingga pegawai Bank Tabungan Negara kesulitan dalam menyeimbangkan tuntutan pekerjaan dan keluarga.

2. Penurunan kepuasan kerja karyawan yang terkait dengan *work family conflict* serta *job burnout*, yang dapat mengakibatkan penurunan produktivitas, kesejahteraan dan loyalitas karyawan.
3. *Work Family Conflict* serta *job burnout* dapat berdampak negatif pada kinerja organisasi, termasuk tingkat absensi, motivasi kerja yang rendah, tingkat keluhan, dan bahkan tingkat perpindahan karyawan yang tinggi

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan diatas, maka peneliti membatasi masalah penelitian agar tidak meluas dan lebih fokus pada permasalahan yang akan dibahas supaya tercapai hasil yang diharapkan. Batasan yang dimaksud yaitu peneliti memfokuskan permasalahan pada Pengaruh *Work Family Conflict* Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Yang Dimediasi Oleh *Job Burnout* Pada Pegawai Bank Tabungan Nasional Kota Padang.

D. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Pengaruh *Work Family Conflict* terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Bank Tabungan Negara Kota Padang?
2. Bagaimana Pengaruh *Work Family Conflict* terhadap *Job Burnout* Karyawan Tabungan Negara Kota Padang?
3. Bagaimana Pengaruh *Job Burnout* terhadap Kepuasan Kerja pegawai Bank Tabungan Negara Kota Padang?

4. Bagaimana Pengaruh *Work Family Conflict* terhadap Kepuasan Kerja pegawai Bank Tabungan Negara Kota Padang yang dimediasi oleh *Job Burnout*?

E. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui Pengaruh *Work Family Conflict* terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Bank Tabungan Negara Kota Padang.
2. Untuk mengetahui Pengaruh *Work Family Conflict* terhadap *Job Burnout* Karyawan Bank Tabungan Negara Kota Padang.
3. Untuk mengetahui Pengaruh *Job Burnout* terhadap Kepuasan Kerja pegawai Bank Tabungan Negara Kota Padang.
4. Untuk mengetahui Pengaruh *Work Family Conflict* terhadap Kepuasan Kerja pegawai Bank Tabungan Negara Kota Padang yang dimediasi oleh *Job Burnout*.

F. Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini diharapkan dapat diambil beberapa manfaat antara lain sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

a. Bagi Bidang Keilmuan Manajemen

Penelitian ini bermanfaat untuk bahan referensi penelitian khususnya manajemen sumber daya manusia terutama terkait dengan pengaruh *work family conflict* terhadap kepuasan kerja karyawan yang dimediasi oleh *job burnout*.

b. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat meningkatkan pengetahuan dan pengalaman dalam menerapkan pengetahuan yang diperoleh selama perkuliahan ke situasi yang terjadi di lapangan. Serta meningkatkan pengetahuan dalam melakukan penelitian yang relevan dengan topik yang dibahas.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan bahwa penelitian ini akan menjadi alat untuk pengembangan penelitian lebih lanjut dan dapat digunakan sebagai alat untuk membandingkan penelitian yang sejenis.

b. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan dalam mengetahui aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan karyawan dalam bekerja.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis dampak *work family conflict* terhadap kepuasan kerja yang dimediasi oleh *job burnout* pada karyawan Bank Tabungan Negara Kota Padang. Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan sebelumnya, kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh negatif dan signifikan antara variabel *work family conflict* terhadap kepuasan kerja pada karyawan Bank Tabungan Negara Kota Padang. Artinya, semakin *work family conflict* yang dialami oleh karyawan maka semakin rendah pula kepuasan kerja yang akan dirasakan oleh karyawan dalam bekerja.
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel *work family conflict* terhadap *job burnout* pada karyawan Bank Tabungan Negara Kota Padang. Artinya, semakin tinggi *work family conflict* yang dialami oleh karyawan maka semakin tinggi pula *job burnout* yang akan dirasakan oleh karyawan dalam bekerja.
3. Terdapat pengaruh negatif dan signifikan antara variabel *job burnout* terhadap kepuasan kerja pada karyawan Bank Tabungan Negara Kota Padang. Artinya, semakin tinggi tingkat *job burnout* yang dirasakan oleh karyawan maka semakin rendah pula kepuasan kerja yang akan dirasakan oleh karyawan dalam bekerja.

4. Ditemukan pengaruh mediasi yang signifikan antara *work family conflict* dan kepuasan kerja melalui *job burnout* pada karyawan Bank Tabungan Negara Kota Padang. Artinya saat *work family conflict* meningkat, maka *job burnout* akan meningkat pula, dan dengan tingkat *job burnout* yang tinggi, karyawan cenderung memiliki kepuasan kerja yang rendah.

B. Saran

Berdasarkan hasil temuan, analisis, dan kesimpulan dari penelitian ini, penulis memberikan beberapa masukan dan saran kepada pihak-pihak terkait untuk menurunkan *work family conflict*, meningkatkan kepuasan kerja, serta menurunkan *job burnout*.

1. Bagi Bank Tabungan Negara Kota Padang
 - a. Berdasarkan temuan penelitian yang disebutkan sebelumnya, menjelaskan bahwa tingkat kepuasan kerja karyawan pada Bank Tabungan Negara Kota Padang berada pada kategori agak rendah, hal ini menunjukkan bahwa perusahaan perlu untuk melakukan upaya lebih lanjut untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Maka dari itu disarankan kepada Bank Tabungan Negara Kota Padang untuk fokus pada peningkatan *Job Satisfaction* dengan memperbaiki sistem remunerasi atau memberikan insentif yang lebih kompetitif. Selain itu, perusahaan juga diharapkan dapat meningkatkan *Job Satisfaction Superiors and Work* melalui program pengembangan hubungan antara atasan dan bawahan, serta menciptakan lingkungan kerja yang lebih kondusif dan saling mendukung. Terakhir, peningkatan *Job Satisfaction Colleagues* dapat

dilakukan dengan mendorong kerja sama tim yang lebih baik serta membangun budaya kerja yang solid dan harmonis di antara karyawan.

- b. Berdasarkan temuan penelitian yang disebutkan sebelumnya, menjelaskan bahwa tingkat *work family conflict* karyawan pada Bank Tabungan Negara Kota Padang berada pada kategori cukup. Maka dari itu, disarankan kepada Bank Tabungan Negara Kota Padang untuk tetap melakukan langkah-langkah pengurangan intensitas *Work Family Conflict*, meskipun hasilnya tidak terlalu tinggi. Perusahaan dapat mempertimbangkan penerapan kebijakan kerja yang lebih fleksibel, memberikan dukungan terhadap keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi, serta menyediakan program manajemen stres dan kesejahteraan bagi karyawan, sehingga mereka dapat mengurangi konflik antara tuntutan pekerjaan dan keluarga.
- c. Berdasarkan temuan penelitian yang disebutkan sebelumnya, menjelaskan bahwa tingkat *job burnout* karyawan pada Bank Tabungan Negara Kota Padang berada pada kategori tinggi. Maka dari itu, disarankan kepada Bank Tabungan Negara Kota Padang untuk segera mengambil langkah-langkah untuk mengurangi tingkat *Job Burnout* pada karyawan. Perusahaan dapat mempertimbangkan untuk meningkatkan program kesejahteraan karyawan, seperti menyediakan waktu istirahat yang lebih memadai, program kesehatan mental, serta pelatihan manajemen stres. Selain itu, penting juga untuk mendorong budaya kerja yang mendukung keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi agar dapat

mengurangi kelelahan emosional, depersonalisasi, dan perasaan rendahnya pencapaian pribadi di kalangan karyawan.

2. Bagi Peneliti yang akan datang

a. Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti di masa depan.

Disarankan agar peneliti selanjutnya menyelidiki variabel-variabel tambahan yang mempengaruhi kepuasan kerja, selain dari yang telah diteliti dalam penelitian ini.

b. Disamping itu, peneliti selanjutnya diharapkan menggunakan sampel yang lebih besar dalam penelitiannya atau melibatkan populasi dan sampel yang lebih luas dari yang telah dilakukan penulis dengan cara melibatkan beberapa institusi serupa.

C. Keterbatasan

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan antara lain, penelitian ini hanya menggunakan sampel sebanyak 61 orang karyawan di Bank Tabungan Negara Kota Padang. Penulis juga membatasi masalah yang akan penulis teliti pada faktor yang menurut penulis berpengaruh terhadap kepuasan kerja yaitu *work family conflict* dan *job burnout*

DAFTAR PUSTAKA

- Anita, Berliani, D. O., & Adawiyah, W. R. (2023). *Job burnout memediasi work family conflict dan job satisfaction karyawan bank bri. Business, Economics and Entrepreneurship*, 5(1).
- Anwar, K. (2017). The Role of Effectice Leadership in Crisis Management: Study of Private Companies in Kurdistan. *Qalaai Zanist Scientific Journal*, 2(4). <https://doi.org/10.25212/lfu.qzj.2.4.13>
- Awwad, R. I., Aljuhmani, H. Y., & Hamdan, S. (2022). Examining the Relationships Between Frontline Bank Employees' Job Demands and Job Satisfaction: A Mediated Moderation Model. *SAGE Open*, 12(1). <https://doi.org/10.1177/21582440221079880>
- Buhali, G. A., & Margaretha, M. (2013). Pengaruh Work-Family Conflict Terhadap Komitmen Organisasi: Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Management*, 13(1), 15–34. <https://journal.maranatha.edu/index.php/jmm/article/view/140>
- Castaldo, S., Ciacci, A., & Penco, L. (2023). Perceived corporate social responsibility and job satisfaction in grocery retail: A comparison between low- and high-productivity stores. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 74(May 2023), 103444. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2023.103444>
- Deng, S., Yang, N., Li, S., Wang, W., Yan, H., & Li, H. (2018). Doctors' job satisfaction and its relationships with doctor-patient relationship and work-family conflict in china: A structural equation modeling. *Inquiry (United States)*, 55(115). <https://doi.org/10.1177/0046958018790831>
- Dewi, N. M. R. C. K., & Adnyani, I. gusti A. D. (2020). Peran mediasi stres kerja pada pengaruh konflik pekerjaan keluarga terhadap kepuasan kerja karyawan. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*.
- Dohrmann, S. B., Herttua, K., & Leppin, A. (2019). Fatigue in ferry shipping employees: The role of work-family conflict and supervisor support. *BMC Public Health*, 19(1), 1–14. <https://doi.org/10.1186/s12889-019-7954-z>
- Fotiadis, A., Abdulrahman, K., & Spyridou, A. (2019). The mediating roles of

- psychological autonomy, competence and relatedness on work-life balance and well-being. *Frontiers in Psychology*, 10(MAY), 1–7. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2019.01267>
- Freire, C., & Bettencourt, C. (2021). *The Effect Of Work Family Conflict And Hindrance Stress On Nurses' Satisfaction: The Role Of Ethical Leadership*. 51(31).
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Partial Least Square Konsep Teknik Dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0*.
- Hapsari, R. (2015). Kontribusi work-family conflict dan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja. *Jurnal Ilmiah Psikologi Gunadarma*, 8(2), 119–127.
- Harahap, D. S., & Khair, H. (2019). Pengaruh Kepemimpinan dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Melalui Motivasi Kerja. *Maneggio : Jurnal Ilmiah Magister Mnajemen*, 2(1), 69–88.
- Hasibuan, M. S. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT Bumi Aksara.
- Hoque, R. (2015). Work-Family Life Conflict of Government & Private Organization Personnel. *The International Journal Of Business & Management*, 3(2), 155–161.
- Huaman, N., C., W., Morales-García, Castillo, R., Blanco, Saintila, J., Huancahuire-Vega, Morales-García, S., B., S., Calizaya-Milla, Y. E., & Palacios-Fonseca, A. (2023). An Explanatory Model of Work-family Conflict and Resilience as Predictors of Job Satisfaction in Nurses: The Mediating Role of Work Engagement and Communication Skills. *Journal Prim Care Community Health*.
- Jia, C. X., & Fu, C. (2021). *The Influence of work family conflict on social worker job satisfaction*. 22(4).
- Kartono. (2017). *Personality, Employee Engagement, Emotional Inteligence, Job Burnout dalam melihat Turover Intention*. CV Budi Utama.
- Kreitner, R., & Kinicki, A. (2014). *Organizational Behaviour*.
- Lambert, E. G., Hogan, N. L., & Barton, S. M. (2002). The impact of work-family conflict on correctional staff job satisfaction: An exploratory study. *American Journal of Criminal Justice*, 27(1), 35–52.

<https://doi.org/10.1007/bf02898969>

- Lambert, E. G., Pasupuleti, S., Cluse-Tolar, T., Jennings, M., & Baker, D. (2006). The impact of work-family conflict on social work and human service worker job satisfaction and organizational commitment: An exploratory study. *Administration in Social Work*, 30(3), 55–74. https://doi.org/10.1300/J147v30n03_05
- Li, X., Lin, X., Zhang, F., & Tian, Y. (2021). Playing Roles in Work and Family: Effects of Work/Family Conflicts on Job and Life Satisfaction Among Junior High School Teachers. *Sec. Educational Psychology*, 12.
- Liu, J., Lambert, E. G., Jiang, S., & Zhang, J. (2017). A research note on the association between work–family conflict and job stress among Chinese prison staff. *Psychology, Crime and Law*, 23(7), 633–646. <https://doi.org/10.1080/1068316X.2017.1296148>
- Liu, T., Zeng, X., Chen, M., & Lan, T. (2019). The harder you work, the higher your satisfaction with life? The influence of police work engagement on life satisfaction: A moderated mediation model. *Frontiers in Psychology*, 10(APR). <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2019.00826>
- Luthans, F. (2014). *Manajemen Internasional : Budaya, Strategi, dan Perilaku*. (8th ed.). Salemba Empat.
- Maslach, C., & Michael, L. (2015). It's Time To Take Action On Burnout. *Burnour Research Articel*.
- Masyhuri, S., Hidayati, N., Ridwan, M., & Hanif, R. (2022). Impact Of Work-Family Conflict On Job Satisfaction And Job Stress: Mediation Model From Indonesia. *Problems and Perspectives in Management*.
- Pardita, I. P. I., & Surya, I. B. K. (2020a). Pengaruh Konflik Pekerjaan Keluarga, Stres Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Pada Karyawan. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 9(3), 819. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2020.v09.i03.p01>
- Pardita, I. P. I., & Surya, I. B. K. (2020b). Pengaruh Konflik Pekerjaan Keluarga, Stres Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Pada Karyawan. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 9(7).

- Ramansyah, R. N., Indiworo, R. H. E., & Setyorini, N. (2023). Pengaruh Role Ambiguity, Workload, dan Work-Family Conflict terhadap Kepuasan Kerja Karyawan dengan Burnout sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada PT. BPR Syariah Kedung Arto Semarang). *Jurnal Kolaboratif Sains*, 6(10).
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2015). *Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2015). Perilaku Organisasi (edisi 16.). Jakarta: Salemba Empat. (16th ed.). Salemba Empat.*
- Safira, E. D., Pulungan, R. M., & Arbitera, C. (2020). Kelelahan Kerja pada Pekerja di PT. Indonesia Power Unit Pembangkitan Jasa Pembangkitan (UPJP) Priok. *Jurnal Kesehatan*.
- Saraswati, S. P. A., & Adiputra, I. N. (2017). Hubungan antara masa kerja dengan burnout pada perawat di ruangan rawat inap anak RSUP Sanglah. *E-Journal Medika*, 6(4), 10–19.
- Schaufeli, W. B., & Marisa, S. (2014). *Burnout, boredom and engagement at the workplace*. 293–320.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods For Bussines: Askill Building Approach* (7th ed.). Wiley.
- Sholihin, M., & Ratmono, D. (2013). *Analisis SEM-PLS Dengan WarpPLS 3.0*. Andi Offset.
- Smith, K., Davis, M., Malone, F. C., & Owens Jackson, A. L. (2020). Faculty That Look Like Me: An Examination of HBCU Accounting Faculty Motivation and Job Satisfaction. *Issue in Accounting Education*.
- Suartana, I. P., & Ayu, I. G. M. D. (2020). Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja, Dan Konflik Pekerjaan Keluarga Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Swiss Belinn Hotel. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 9(3).
- Suartana, I. P., & Dewi, I. G. A. M. (2020). *Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja, Dan Konflik Pekerjaan Keluarga Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Swiss Belinn Hotel*. 9(3), 863–883.
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Statistik untuk Penelitian* (19th ed.). Alfabeta.
- Sutardi, D., Novitasari, D., Asbari, M., Silitonga, N., Agung, Y., Nugroho,

- Hutagalung, D., Mustofa, Chidir, G., Basuki, S., & Yuwono, T. (2020). Pengaruh Work-Family Conflict, Stres Kerja dan Social Support terhadap Kepuasan Kerja: Studi Kasus pada Guru Wanita di Tangerang. *EduPsyCouns : Journal of Education, Psychology, Conseling*, 2(1).
- Turan, E., Bozkurt, S., Çelebi, U. B., & Ekinici, S. (2022). The role of burnout in the effect of work-family conflicts on job satisfaction: a research for key players in the maritime industry. *Maritime Policy and Management*, 49(8), 1155–1168. <https://doi.org/10.1080/03088839.2021.1950859>
- Vickovic, S. G., & Morrow, W. J. (2020). *Examining The Influence of Work Family Conflict on Job Stress, Job Satisfaction, and Organizational Commitment Among Correctional Officers*.
- Winefield, H. R., Boyd, C., & Winefield, A. H. (2014). Work-family conflict and well-being in university employees. *Journal of Psychology: Interdisciplinary and Applied*, 148(6), 683–697. <https://doi.org/10.1080/00223980.2013.822343>
- Yakup, Y. (2017). Pengaruh Keterlibatan Kerja, Budaya Organisasi dan Motivasi Kerja terhadap Kepuasan Kerja Pegawai. *Islamic Banking and Finance Journal*, 1(3), 273–290.