

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. *Work-Family Conflict* (Konflik Pekerjaan-Keluarga)

a) Pengertian *work-family conflict*

Konflik pekerjaan-keluarga (*work-family conflict*) telah didefinisikan sebagai ketidakcocokan bersama antara tuntutan peran kerja dan permintaan dari peran keluarga (Thomas *et al* dalam Roboth, 2015). *Work-family conflict* terjadi ketika adanya konflik antara tuntutan peran pekerjaan dengan peran dalam keluarga (Kinicki & Fugate, 2013). *Work-family conflict* adalah bentuk tekanan yang melibatkan peran seseorang dan terjadi didalam pekerjaan dan keluarga sehingga menyebabkan ketidakseimbangan peran. (Greenhaus & Beutell, 1985). Hal ini dapat terjadi jika usaha seseorang dalam memenuhi tuntutan peran didalam pekerjaannya tidak berbanding lurus dengan kemampuan yang dimiliki untuk memenuhi tuntutan peran didalam keluarga dan atau sebaliknya (Frone, 2000). Netemeyer *et al*, (1996) mendefinisikan *work-family conflict* sebagai bentuk

konflik antarperan meliputi: tuntutan, waktu dan ketegangan yang berasal dari pekerjaan mengganggu seseorang dalam melakukan tanggung jawabnya dalam keluarga atau peran didalam keluarga menyebabkan konflik didalam pekerjaan.

b) Jenis *work-family conflict*

Menurut Greenhaus dan Beutell (1985) terdapat 3 jenis *work-family conflict*, yaitu:

- 1) *Time-based conflict*, *work-family conflict* dapat mempengaruhi waktu seseorang.
- 2) *Strain-based conflict*, *work-family conflict* ini melibatkan tekanan dari salah satu peran dan mempengaruhi peran didalam pekerjaan atau keluarga.
- 3) *Behavior-based conflict*, hal ini berhubungan dengan ketidaksesuaian antara pola perilaku dengan yang diinginkan oleh kedua bagian peran (pekerjaan atau keluarga).

c) Indikator *work-family conflict*

Work-family conflict adalah salah satu bentuk ketidakseimbangan antara tuntutan peran pekerjaan dan peran

didalam keluarga sehingga menimbulkan konflik didalam pekerjaan dan mengganggu tanggung jawab didalam keluarga.

Menurut Netemeyer *et al* (1996), terdapat 6 indikator *work-family conflict* yaitu:

- 1) Tuntutan pekerjaan mengganggu keluarga
- 2) Tuntutan keluarga mengganggu pekerjaan
- 3) Pekerjaan mengurangi keterlibatan diri dalam keluarga
- 4) Pekerjaan mengganggu keinginan keluarga
- 5) Pekerjaan menghambat kegiatan dalam keluarga
- 6) Konflik antara komitmen pekerjaan dan tanggung jawab keluarga

2. Work Stress (Stres Kerja)

a) Pengertian *work stress*

Stres adalah bentuk respon individu terhadap tuntutan psikologis dan fisik yang merupakan akibat dari tindakan dari sebuah peristiwa atau proses berpikir seseorang (Kreitner & Kinicki, 2005). Stres adalah ketegangan atau tekanan emosional yang dialami seseorang yang sedang menghadapi tuntutan yang

sangat besar, hambatan-hambatan dan adanya kesempatan yang sangat penting yang dapat mempengaruhi emosi, pikiran dan kondisi fisik seseorang (Hariandja, 2002). Handoko (2008) menyatakan bahwa stres adalah kondisi seseorang berupa ketegangan yang melibatkan emosi dan juga proses berpikir yang berpengaruh terhadap kemampuan seseorang dalam beradaptasi dengan lingkungan kerjanya sehingga cenderung berefek negatif terhadap kinerjanya. Menurut Ivancevich dan Matteson (2007) stres kerja adalah suatu respon adaptif dari tuntutan psikologis atau fisik pada seseorang yang mempengaruhi karakteristik dalam berinteraksi di lingkungan kerjanya.

b) Jenis-jenis *work stress*

Menurut Hardjana (1994) pada dasarnya stres kerja dapat dibagi menjadi dua jenis yaitu:

1) Eustres kerja

Stres kerja positif atau menguntungkan yaitu hasil dari respon terhadap stres yang bersifat sehat, positif dan konstruktif (bersifat membangun).

2) Distres kerja

Stres kerja yang merusak dan merugikan yaitu hasil dari respon terhadap stres yang bersifat tidak sehat, negatif, dan destruktif (bersifat merusak).

c) **Sumber *work stress***

Stresor adalah faktor-faktor lingkungan yang menimbulkan stres. Menurut Koslowsky (1979), bahwa terdapat empat jenis utama stresor yaitu individual, kelompok, organisasi dan diluar organisasi. Stresor individual berkaitan langsung dengan dengan tugas-tugas kerja seseorang. Stresor tingkat kelompok disebabkan oleh dinamika kelompok dan perilaku manajerial. Para manajer menciptakan stres pada karyawan dengan menunjukkan perilaku yang tidak konsisten, gagal memberikan dukungan, memberikan arahan yang kurang memadai serta memfokuskan pada hal-hal negatif sementara mengabaikan kinerja yang baik. Stresor organisasi mempengaruhi sejumlah besar karyawan. Kebudayaan organisasi salah satu contoh utama serta meningkatnya penggunaan teknologi informasi menjadi suatu sumber dan stres organisasi. Stresor diluar organisasi adalah stresor yang

disebabkan oleh faktor diluar organisasi. Seperti konflik yang berkaitan dengan penyeimbangan kehidupan karier dan keluarga seseorang.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa (*work stress*) stres kerja adalah tekanan emosional yang dialami oleh seseorang yang sedang menghadapi tuntutan ataupun hambatan-hambatan yang mempengaruhi pikiran dan kondisi fisik seseorang. Stres kerja diukur menggunakan indikator yang dikembangkan oleh Ivancevich and Matteson (2007) terdiri dari:

- 1) *Role ambiguity* (Peran yang ambigu)
- 2) *Role conflict* (Konflik peran)
- 3) *Upper stressor* (Stresor dari atasan)
- 4) *Co-worker stressor* (Stresor dari rekan kerja)
- 5) *Enviromental stressor* (Stresor dari lingkungan kerja)
- 6) *Work load* (Beban kerja)

3. *Job Satisfaction* (Kepuasan Kerja)

a) Pengertian kepuasan kerja

Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja ini nampak dalam sikap positif

karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya (Handoko, 2008). Menurut Hasibuan (2006), kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Kepuasan kerja dinikmati dalam pekerjaan, luar pekerjaan dan kombinasi dalam dan luar pekerjaan. Menurut Spector (2000) kepuasan kerja adalah variabel sikap yang menggambarkan bagaimana seseorang merasakan pekerjaannya secara keseluruhan serta berbagai aspek-aspek dari pekerjaan tersebut. Dengan kata lain kepuasan kerja yaitu suatu kondisi dimana seseorang suka (puas) atau tidak suka (tidak puas) dengan pekerjaannya. Menurut Sinambela (2012), kepuasan kerja adalah perasaan seseorang terhadap pekerjaannya yang dihasilkan oleh usahanya sendiri (internal) yang didukung oleh hal-hal yang dari luar dirinya (eksternal), atas keadaan kerja, hasil kerja, dan kerja itu sendiri.

b) Faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja

Menurut teori Porter-Lawler (2009), kepuasan kerja dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu:

1) *Role Perception*: Peranan Persepsi

- 2) *Effort*: Usaha, Pengupayaan
- 3) *Perceived Effort Reward Probability*: Upah yang di Terima (Probabilitas)
- 4) *Value Reward*: Nilai Upah
- 5) *Ability And Traits*: Kemampuan dan Sifat
- 6) *Intrinsic Reward*: Upah Dari Dalam
- 7) *Extrinsic Reward*: Upah di Luar Kerja
- 8) *Perceived Equitable Reward*: Keadilan dalam Pemberian Upah

Adapun faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja dapat dibedakan menjadi dua kelompok, yaitu: faktor instrinsik dan faktor ekstrinsik. Faktor instrinsik adalah faktor yang berasal dari dalam diri. Sedangkan faktor ekstrinsik menyangkut hal-hal yang berasal dari luar karyawan, antara lain kondisi fisik lingkungan kerja, interaksinya dengan karyawan lain, sistem penggajian, dan sebagainya (Salam, 2013).

Berdasarkan uraian diatas, kepuasan kerja adalah sebuah perasaan seseorang yang mencerminkan pengalaman yang menyenangkan terhadap pekerjaannya. Menurut Spector (2000) indikator kepuasan kerja adalah sebagai berikut:

1. Gaji: kesesuaian gaji terhadap beban kerja
2. Penghargaan: adanya penghargaan bagi karyawan berprestasi
3. Dukungan atasan: dukungan yang diberikan atasan terhadap ide ataupun pendapat bawahannya
4. Kesesuaian pekerjaan: kesesuaian pekerjaan dengan keahlian karyawan.
5. Kesempatan berlibur: adanya kesempatan berlibur atau cuti
6. Kondisi kerja: lingkungan kerja yang nyaman dan aman
7. Pekerjaan yang menyenangkan

4. *Job Performance* (Kinerja)

a) Pengertian kinerja

Secara etimologi, kinerja berasal dari kata prestasi kerja (*performance*). Sebagaimana yang dikemukakan oleh Mangkunegara (2015) bahwa istilah kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang yaitu hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam

melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Kinerja adalah hasil atau keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu didalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan diterjemahkan dari kata *performance*. Sedangkan menurut Robbins (2016) kinerja merupakan hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu didalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target/sasaran atau kriteria.

b) Faktor yang mempengaruhi kinerja

Performance (kinerja) adalah prestasi atau hasil kerja yang dicapai oleh seseorang baik secara kualitas maupun kuantitas dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Robbins (2016) mengemukakan beberapa indikator kinerja antara lain:

- 1) Kualitas output adalah hasil akhir yang diinginkan oleh perusahaan dan mampu dicapai oleh karyawan.

- 2) Kuantitas output adalah istilah mengenai banyaknya jumlah produk atau jasa yang dapat dihasilkan.
- 3) Jangka waktu output yaitu lama waktu untuk menyelesaikan sebuah pekerjaan sesuai dengan ketentuan.
- 4) Kehadiran tempat kerja
- 5) Sikap kooperatif yaitu kondisi karyawan diantara teman sekerjanya.

B. Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1.
Penelitian Terdahulu

No	Rumusan Masalah	Judul Penelitian Terdahulu	Hasil Penelitian
1.	Pengaruh <i>Work-Family Conflict</i> Terhadap <i>Work Stress</i>	<i>Work - Family Conflict and Stress: Evidence from Malaysia</i> (Jamadin <i>et al</i> , 2015)	Konflik kerja-keluarga merupakan prediktor untuk stress kerja
		<i>Analisa Pengaruh Work Family Conflict Terhadap Stres Kerja dan Kinerja Karyawan di Restoran The Duck King Imperial Chef Galaxy Mall Surabaya</i> (Sutanto dan Mogi, 2016)	<i>Work-family conflict</i> berpengaruh positif terhadap stres kerja yang dialami karyawan

2.	Pengaruh <i>Work-Family Conflict</i> Terhadap Kepuasan Kerja	<p><i>Mediating Role of Stress Between Work-Family Conflict and Job Satisfaction among The Police Officials</i></p> <p>(Singsh & Nayak, 2015)</p>	WFC memiliki hubungan negatif langsung dengan kepuasan kerja
		<p><i>Reducing The Effects of Work-Family Conflict on Job Satisfaction: The Kind of Commitment Matters</i></p> <p>(Buonocore & Russo, 2013)</p>	WFC berdampak negatif terhadap kepuasan kerja
		<p><i>The Effects of Explicit and Implicit Ethics Institutionalization on Employee Life Satisfaction and Happiness: The Mediating Effects of Employee Experiences in Work Life and Moderating Effects of Work-Family Life Conflict</i></p> <p>(Lee et al, 2014)</p>	Konflik kehidupan kerja-keluarga secara parsial mempengaruhi kepuasan kerja secara negatif
		<p><i>The Relationship Between Work-Family Conflict, Correctional Officer Job Stress, and Job Satisfaction</i></p> <p>(Armstrong et al, 2015)</p>	Adanya ketegangan dan konflik kerja-keluarga berbasis kerja dan konflik keluarga-kerja secara signifikan terkait dengan stres kerja dan kepuasan kerja

3.	Pengaruh <i>Work Stress</i> Terhadap Kepuasan Kerja	<i>The Effect of Job Related Stress on Employees' Satisfaction: A Survey In Health Care</i> (Trivellas <i>et al</i> , 2013)	Stres kerja berupa beban kerja yang berat dan kurangnya otonomi pekerjaan berhubungan negatif dengan semua dimensi kepuasan kerja
		<i>Work Stress, Work Motivation and Their Effects on Job Satisfaction in Community Health Workers: A Cross-Sectional Survey in China</i> (Li <i>et al</i> , 2014)	Stres kerja dan motivasi kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja
		<i>Pengaruh Kompensasi Dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Pt. Bank Sulut Cabang Utama Manado</i> (Potale, 2015)	Kompensasi dan stres kerja secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja.
4.	Pengaruh <i>Work-Family Conflict</i> Terhadap Kinerja	<i>Work-Family Conflict and Organizational Commitment as Predictors of Faculty Job Performance</i> (Zahra & Waheed, 2015)	Konflik keluarga bekerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pekerjaan.
		<i>Analisis Work Family Conflict, Stres Kerja Dan Kinerja Wanita Berperan Ganda Pada Yayasan Compassion East Indonesia</i> (Roboth, 2015)	Konflik pekerjaan-keluarga berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja wanita berperan ganda

		<i>Family–Work Conflict and Job Performance: A Diary Study of Boundary Conditions and Mechanisms</i> (Nohe <i>et al.</i> , 2013)	Adanya hubungan negatif antara konflik pekerjaan keluarga terhadap kinerja
		<i>Impact of Work-Family Conflict and Burnout on Performance of Accounting Professionals</i> (Mete <i>et al.</i> , 2014)	Orang yang tidak senang dengan pekerjaan dan lingkungan tempat kerja cenderung memiliki konflik dalam keluarga sehingga menurunkan kinerja
5.	Pengaruh <i>Work Stress</i> Terhadap Kinerja	<i>Causes and Impact of Work Stress on Teacher’s Performance in Urban Primary Schools</i> (Ayyub <i>et al.</i> , 2018)	Stres kerja berdampak pada konsentrasi mereka dalam mengajar, melemahkan daya ingatan, mempengaruhi hubungan siswa-guru, menurunkan motivasi dan antusiasme dalam mengajar.
		<i>Analisis Work Family Conflict, Stres Kerja Dan Kinerja Wanita Berperan Ganda Pada Yayasan Compassion East Indonesia</i> (Roboth, 2015)	Stres kerja berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja wanita berperan ganda
		<i>An Applied Analysis on Organizational Stress Management And The Effect of Stress on Job Performance of Public Sector Staff</i> (Naci <i>et al.</i> , 2015)	Stres kebanyakan menciptakan efek negatif pada kinerja dan efisiensi kerja,

		<i>Stress Type and Death Anxiety as Predictors of Job Performance among some Police Personnel in Lagos State</i> (Odunayo et al, 2015)	Sumber stres yang lebih potensial diantara personil polisi dapat mempengaruhi kinerja pekerjaan polisi.
6.	Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja	<i>The Impact of Caring Climate, Job Satisfaction, and Organizational Commitment on Job Performance of Employees in a China's Insurance Company</i> (Fu & Deshpande, 2013)	Kepuasan kerja memiliki dampak langsung yang signifikan terhadap komitmen organisasi, di mana itu juga memiliki dampak tidak langsung yang signifikan terhadap kinerja pekerjaan.
		<i>A Study Of Employees' Job Satisfaction and Its Impact on Their Performance</i> (Sings & Jain, 2013)	Kepuasan kerja pada karyawan berdampak positif untuk meningkatkan kinerja
		<i>An Assessment of the Levels of Job Motivation and Satisfaction as Predictors of Job Performance of Library Personnel in Nigerian Universities</i> (Saka & Salman, 2014)	Dengan tingkat kepuasan kerja pegawai perpustakaan yang moderat, ada kecenderungan menyebabkan tingkat kinerja pegawai perpustakaan yang tinggi

C. Pengembangan Hipotesis

1. Hubungan antara *work-family conflict* dan *work stress*

Work-family conflict terjadi ketika adanya konflik antara tuntutan peran pekerjaan dengan peran dalam keluarga (Kinicki & Fugate, 2013). Stres adalah bentuk respon individu terhadap tuntutan psikologis dan fisik yang merupakan akibat dari tindakan dari sebuah peristiwa atau proses berpikir seseorang (Kreitner & Kinicki, 2005). Sehingga dapat dikatakan bahwa faktor-faktor penyebab stres baik bersifat eksternal ataupun internal, cenderung akan mempengaruhi psikologis individu.

Beberapa peneliti menjelaskan adanya hubungan antara konflik pekerjaan-keluarga terhadap stres kerja seperti penelitian Sutanto dan Mogi (2016) menyatakan bahwa *Work-family conflict* berpengaruh positif terhadap stres kerja yang dialami karyawan. *Work-family conflict* adalah mediator kunci dalam asosiasi antara kebanyakan stresor kerja dan kesulitan psikologis karyawan. Penelitian yang dilakukan Jamadin *et al* (2015) menyatakan konflik kerja-keluarga merupakan prediktor untuk stress kerja.

Berdasarkan beberapa penelitian tersebut, maka dapat dirumuskan hipotesis:

H1: *Work-family conflict* akan berpengaruh positif signifikan terhadap *work stress*.

2. Hubungan antara *work-family conflict* dan kepuasan kerja

Menurut Koslowsky (1979), bahwa faktor stres yang berasal dari luar organisasi salah satunya adalah keluarga. Hal ini akan berdampak pada hasil yang berupa menurunnya kepuasan kerja yang dirasakan oleh individu. Kepuasan kerja ini nampak dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya (Handoko, 2008). Konflik pekerjaan-keluarga yang terjadi pada individu akan memicu turunnya kepuasan kerja diakibatkan faktor stres yang dialaminya. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya.

Menurut Singh and Nayak (2015), *work-family conflict* memiliki hubungan negatif langsung dengan kepuasan kerja para pejabat polisi. Hal tersebut menunjukkan bahwa gaya hidup

pejabat polisi mempengaruhi pekerjaan dan peran mereka didalam keluarga. Kepuasan kerja merupakan keadaan pikiran yang positif, bahagia dan selalu bekerja keras, karyawan yang bekerja keras dan memiliki perasaan senang terhadap pekerjaannya merupakan aset dalam organisasi, mereka akan menghasilkan kinerja dan citra yang baik bagi organisasi. Lee *et al* (2014) menyatakan bahwa pengalaman kehidupan kerja karyawan (kepuasan kerja, kualitas kehidupan kerja, semangat korps, dan komitmen organisasi) memiliki efek positif pada kepuasan hidup secara keseluruhan dan kebahagiaan. Penelitian Buonocore and Russo (2013) menyatakan bahwa *work-family conflict* berdampak negatif terhadap kepuasan kerja. Penelitian Armstorng (2015) yang menyatakan bahwa adanya ketegangan dan konflik kerja-keluarga berbasis kerja dan konflik keluarga-kerja secara signifikan terkait dengan stres kerja dan kepuasan kerja. Dukungan keluarga dan pengawasan secara unik terkait dengan stres kerja, sedangkan dukungan pengawasan, pendidikan, dan etnisitas secara unik terkait dengan kepuasan kerja

Berdasarkan beberapa penelitian tersebut, maka dapat dirumuskan hipotesis:

H2: *Work-family conflict* akan berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan kerja.

3. Hubungan antara *work stress* dan kepuasan kerja

Stres cenderung menurunkan tingkat kepuasan kerja individu. Stres yang dihasilkan tersebut akan sangat mempengaruhi tingkat kepuasan kerja. Stres kerja berupa beban kerja yang berat dan kurangnya otonomi pekerjaan berhubungan negatif dengan semua dimensi kepuasan kerja (Trivellas *et al*, 2013) Penelitian oleh Lee *et al* (2014), menunjukkan ruang yang cukup besar untuk peningkatan kepuasan kerja di antara petugas kesehatan masyarakat di Provinsi Heilongjiang di Tiongkok. Stres ini, pada gilirannya menurunkan kepuasan kerja mereka. Sama halnya dengan penelitian Potale (2015), menunjukkan bahwa kompensasi dan stres kerja secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja.

Berdasarkan beberapa penelitian tersebut, maka dapat dirumuskan hipotesis:

H3: *Work stress* akan berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan kerja.

4. Hubungan antara *work-family conflict* dan kinerja

Penelitian Nohe et al (2013) menyatakan adanya hubungan negatif antara konflik pekerjaan keluarga terhadap kinerja. Begitupula dengan penelitian Mete *et al* (2014) menyatakan bahwa orang yang tidak senang dengan pekerjaan dan lingkungan tempat kerja mungkin memiliki konflik dalam keluarga mereka.

Namun beberapa penelitian seperti penelitian Zahra and Waheed (2015) dan penelitian Roboth (2015), menyatakan bahwa konflik pekerjaan-keluarga tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini disebabkan karena adanya kebijakan-kebijakan dari dalam organisasi yang mampu menampung dan membantu para karyawan dalam menyelesaikan konflik pekerjaan-keluarga.

Berdasarkan beberapa penelitian tersebut, maka dapat dirumuskan hipotesis:

H4: *Work-family conflict* akan berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja.

5. Hubungan antara *work stress* dan kinerja

Stressor dari kinerja terdapat pada level individu, kelompok dan ekstraorganisasi. Stres yang dirasakan masing-masing individu akan berbeda tergantung pada kepribadian, kontrol kendali, usia, pendidikan dll. Hal tersebut akan mempengaruhi tingkat kinerja masing-masing individu tersebut (Kreitner and Kinicki, 2005).

Pengelolaan stres yang optimal akan menghasilkan kinerja yang optimal juga. Dimana hal tersebut ditandai dengan motivasi yang tinggi, energi yang tinggi, persepsi yang tajam dan ketenangan individu. Sedangkan jika stres yang tidak dioptimalkan dengan baik akan membuat kinerja menurun hal tersebut ditandai dengan adanya kebosanan dalam pekerjaan, menurunnya motivasi, ketidakhadiran serta dapat menyebabkan

keletihan (George and Jones, 2012). Hal tersebut juga berbanding lurus jika stres terlalu berlebihan pada individu karena dapat menurunkan kinerja. Hal tersebut ditandai dengan insomnia, mudah marah, meningkatnya kesalahan dan kebimbangan. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa stres dapat berdampak positif bagi individu jika dapat dikelola dengan baik begitupun sebaliknya, kinerja individu akan menurun jika stres yang dirasakan tidak dapat dikelola dengan baik atau berlebihan dalam penanganannya.

Menurut Ayyub *et al* (2018), stres kerja berdampak pada konsentrasi mereka dalam mengajar, melemahkan daya ingatan, mempengaruhi hubungan siswa-guru, menurunkan motivasi dan antusiasme dalam mengajar. Seperti penelitian Naci *et al* (2015) menyimpulkan bahwa stres kebanyakan menciptakan efek negatif pada kinerja dan efisiensi kerja, ada penurunan dalam kinerja dan efisiensi para peserta dan hilangnya motivasi karena stres. Sebagai kesimpulan, penting untuk lebih memfokuskan perhatian pada faktor-faktor operasional dan bahaya yang melekat dalam kebijakan sebagai sumber stres yang lebih potensial yang dapat

mempengaruhi kinerja pekerjaan. Penelitian Roboth (2015) menyatakan bahwa stres berpengaruh negatif terhadap kinerja. Untuk meningkatkan kinerja dan mengurangi dampak stres operasional, pelatihan yang tepat dan teratur sedang diadvokasi untuk polisi dalam operasi; dan kebutuhan untuk pertimbangan akomodasi dari lebih banyak (Odunayo *et al*, 2015).

Berdasarkan beberapa penelitian tersebut, maka dapat dirumuskan hipotesis:

H5: *Work Stress* akan berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja.

6. Hubungan antara kepuasan kerja dan kinerja

Kepuasan kerja dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu peranan persepsi, usaha, upah yang diterima, nilai upah, kemampuan dan sifat, upah dari dalam, upah diluar kerja dan keadilan dalam pemberian upah. Kesemua hal tersebut merupakan faktor yang dapat menyebabkan kepuasan kerja sehingga memiliki hubungan tidak langsung dalam peningkatan kinerja kerja individu (Porter-Lawler, 2009).

Kepuasan kerja memiliki dampak langsung yang signifikan terhadap komitmen organisasi, dimana itu juga memiliki dampak tidak langsung yang signifikan terhadap kinerja pekerjaan (Fu and Deshpande, 2013). Hasil penelitian dari Singhs and Jain (2013) menyatakan bahwa kepuasan kerja pada karyawan berdampak positif untuk meningkatkan kinerja. Penelitian Saka and Salman (2014) dengan tingkat kepuasan kerja pegawai perpustakaan yang moderat, ada kecenderungan bahwa personil perpustakaan secara ekstrinsik termotivasi sebagai lawan motivasi intrinsik. Akuisisi pengetahuan, keterampilan, dan kompetensi tugas dan arus informasi yang bebas telah menyebabkan tingkat kinerja pegawai perpustakaan yang tinggi.

Berdasarkan beberapa penelitian tersebut, maka dapat dirumuskan hipotesis:

H6: Kepuasan kerja akan berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja.

7. Hubungan antara *work-family conflict* dan kinerja melalui kepuasan kerja

Penelitian terdahulu yang meneliti hubungan tidak langsung antara *work-family conflict* terhadap kinerja dan kepuasan kerja sebagai mediasi adalah penelitian yang dilakukan oleh Renaningrum dan Musadieg (2016) serta Dewi (2018) yang menunjukkan hasil tidak berpengaruhnya kepuasan kerja antara *work-family conflict* terhadap kinerja. Penelitian tersebut tidak mendukung adanya hubungan mediasi kepuasan kerja antara *work-family conflict* terhadap kinerja namun sudah banyak penelitian-penelitian yang mendukung hubungan langsung antara *work-family conflict* terhadap kepuasan kerja dilakukan oleh Singh and Nayak (2015), Lee *et al* (2014) dan Armstorng (2015) yang menyatakan bahwa *work-family conflict* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Dan penelitian yang dilakukan Fu and Deshpande (2013), Sings and Jain (2013) serta Saka and Salman (2014) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja.

Berdasarkan beberapa penelitian tersebut, maka dapat dirumuskan hipotesis:

H7: Kepuasan kerja akan memediasi hubungan antara *work-family conflict* dan kinerja.

8. Hubungan antara *work stress* dan kinerja melalui kepuasan kerja

Penelitian terdahulu yang meneliti hubungan tidak langsung antara *work stress* terhadap kinerja dan kepuasan kerja sebagai mediasi adalah penelitian yang dilakukan oleh Wahyuni dkk (2016) menemukan hasil berpengaruhnya stres kerja terhadap kinerja dengan kepuasan kerja sebagai mediasi. Hasil yang signifikan juga ditemukan hubungan pengaruh langsung antara *work stress* dan kinerja, seperti penelitian Naci *et al* (2015), Roboth (2015), Odunayo *et al* (2015) dan Ayyub *et al* (2018) yang menyatakan bahwa *work stress* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja.

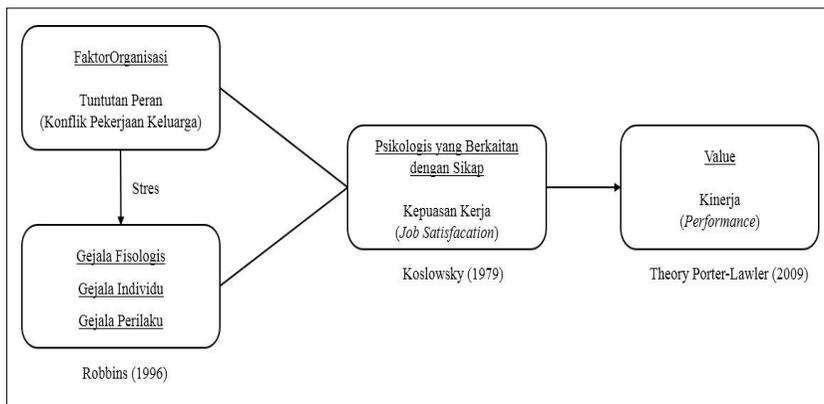
Berdasarkan beberapa penelitian tersebut, maka dapat dirumuskan hipotesis:

H8: Kepuasan kerja akan memediasi hubungan antara *work stress* dan kinerja.

9. Hubungan antara *work-family conflict* dan kepuasan kerja melalui *work stress*

Konflik kerja-keluarga telah menjadi masalah yang perlu diperhatikan dalam dunia kerja. Adanya konsekuensi negatif dari konflik ini untuk kepuasan kerja seseorang telah menyebabkannya menjadi salah satu masalah yang harus dihadapi. Namun konflik yang terjadi didalam pekerjaan dan keluarga, akan dapat diatasi jika individu dapat mengelola konflik tersebut dengan baik serta adanya dukungan dari tempat kerja sebagai wadah untuk dapat mengelola konflik tersebut. Namun jika konflik yang terjadi tidak mendapat dukungan yang baik dari tempat kerja atau dengan kata lain justru akan menjadi pemicu stres kerja bagi individu tersebut yang akan berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerjanya. Penelitian terdahulu juga menemukan adanya pengaruh langsung yang negatif dan signifikan antara *work-family conflict* dan kepuasan kerja

diantaranya Singh and Nayak (2015), Lee *et al* (2014), Buonocore and Russo (2013) serta Armstorng (2015). Serta penelitian Trivellas *et al* (2013), Lee *et al* (2014) dan Potale (2015) yang menyatakan adanya pengaruh langsung negatif dan signifikan *work stress* terhadap kepuasan kerja.

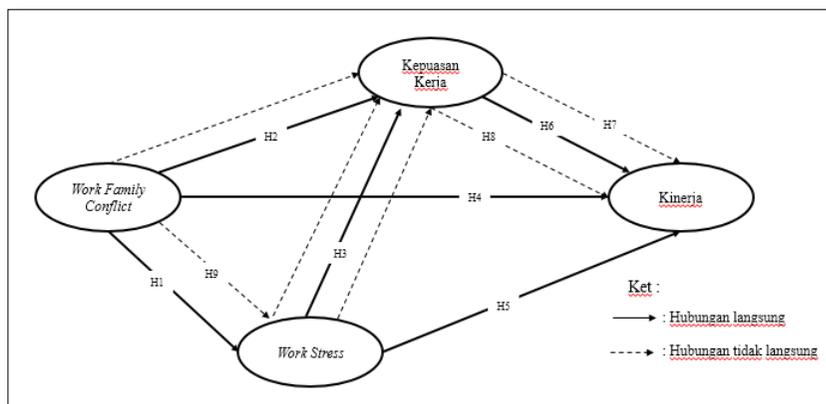


Gambar 2.1. Theoretical Framework Model Penelitian

Pada gambar 2.1 diatas, terdapat beberapa teori dasar mengenai *work-family conflict* yang merupakan salah satu faktor dari dalam organisasi yang dapat menimbulkan stres kerja yang berkaitan memiliki gejala fisiologis (seperti sakit kepala, tekanan darah tinggi, bahkan penyakit jantung), gejala individu (kecemasan, murung) serta gejala perilaku (produktifitas yang menurun). Dimana kedua faktor tersebut menyebabkan

perubahan psikologis berupa kurangnya tingkat kepuasan kerja pada seseorang. Dikarenakan tingkat kepuasan kerja yang berkurang berdampak pada turunnya value yaitu berupa kinerja (*performance*) seseorang dalam pekerjaannya.

Dari teori-teori yang telah dijelaskan sebelumnya, maka dalam penelitian ini menggunakan model penelitian seperti dibawah ini:



Gambar 2.2. Model Penelitian

Gambar 2.2, adalah kerangka pemikiran yang menggunakan *work-family conflict* dan *work stress* sebagai variabel eksogen, kepuasan kerja sebagai variabel mediasi dan variabel kinerja sebagai variabel endogen. Berikut adalah keterangan hubungan dari model penelitian diatas :

- H1:** *Work-family conflict* akan berpengaruh positif signifikan terhadap *work stress*
- H2:** *Work-family conflict* akan berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan kerja
- H3:** *Work stress* akan berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan kerja
- H4:** *Work-family conflict* akan berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja
- H5:** *Work stress* akan berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja
- H6:** Kepuasan kerja akan berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja
- H7:** Kepuasan kerja akan memediasi pengaruh *work-family conflict* terhadap kinerja
- H8:** Kepuasan kerja akan memediasi pengaruh *work stress* terhadap kinerja
- H9:** *Work stress* akan memediasi pengaruh *work-family conflict* terhadap kepuasan kerja