

ANALISA PENGARUH *WORK-FAMILY CONFLICT* TERHADAP TINGKAT STRES KERJA DAN KINERJA KARYAWAN WANITA DI HOTEL BINTANG 4 DAN 5 DI SURABAYA

Regine Olivia Bumulo, Stefany, Deborah C. Widjaja
Program Manajemen Perhotelan, Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi, Universitas Kristen Petra
Jl. Siwalankerto 121-131, Surabaya
Email : regine.olivia@gmail.com; lstefanybs@gmail.com

Abstrak - Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah *work family conflict* berpengaruh terhadap stres kerja dan kinerja karyawan wanita yang bekerja di hotel bintang 4 dan 5 di Surabaya. Penulis memilih hotel bintang 4 dan 5 karena karyawan memiliki beban kerja yang relatif sama. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Teknik analisa yang diunakan dalam penelitian ini adalah *partial least square* (PLS). hasil dari penelitian ini menyebutkan bahwa *work family conflict* mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap stress kerja sedangkan *work family conflict* memiliki pengaruh negatif signifikan terhadap kinerja karyawan dan stress kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *work family conflict* yang tinggi akan mempengaruhi stres kerja dan kinerja karyawan, dan stres kerja mempengaruhi kinerja karyawan wanita di hotel bintang 4 dan 5 di Surabaya.

Kata Kunci:

Work Family Conflict, Stres Kerja, Kinerja Karyawan

Abstrak - The aim of this research is to analyzed the influence of work family conflict on work stress and job performance woman employee at 4 and 5 star hotel in Surabaya. Researcher choose 4 and 5 star hotel as a object because the employee has the same work load. This thesis is a conclusive research. The statistical analysis technique used is Partial Least Square (PLS). The result showed that work family conflict has an influence on job stress is positive significant. Moreover work family conflict has an influence on job performance was negative significant and Job stress has an influence on job performance was negative significant. However, work family conflict has an influence to job stress and job performance and also job stress has an influence to job performance woman employee at 4 and 5 star hotel in Surabaya.

Keywords:

Work Family Conflict, Work Stress, Job Perfomance

PENDAHULUAN

Sumber Daya Manusia (SDM) sangat penting bagi perusahaan atau perindustrian. Tujuan perusahaan bisa dicapai jika karyawan dalam perusahaan tersebut mampu bekerja secara maksimal untuk bisa mewujudkan misi perusahaan tersebut. Dalam industri hotel dibutuhkan karyawan yang siap secara fisik dan mental untuk bisa bekerja melayani tamu. Terlebih lagi bekerja dalam industri perhotelan membuat karyawan bertatap muka selama 24 jam sehari dengan tamu. Sehingga hal ini menjadikan bahwa industri perhotelan menjadi tempat pemiju stress dan konflik antara pekerjaan dengan keluarga (O'Neill and Xiao, 2010). Stress kerja atau SK dapat diartikan sebagai sumber atau pemicu atau *stressor* kerja yang menyebabkan reaksi individu berupa reaksi fisiologis, psikologis dan perilaku. Lingkungan pekerjaan berpotensi sebagai *stressor* kerja. *Stressor* kerja merupakan segala kondisi pekerjaan yang dipersepsikan karyawan sebagai suatu tuntutan dan dapat menimbulkan stres kerja (Widyasari, 2007). Stres dilingkungan kerja oleh karena konflik, yang menyebabkan kesehatan karyawan menurun dan menjadi hambatan bagi produktivitas sebuah perusahaan. Jika kinerja karyawan menurun maka akan membahayakan perusahaan dan sebaliknya jika kinerja karyawan meningkat maka akan membrikan efek

yang menguntungkan untuk perusahaan. Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Iresa, Utama dan Prasetya, 2015). Karyawan yang mengalami stres kerja yang mempengaruhi kinerjanya yang disebabkan oleh konflik, salah satunya disebabkan oleh *Work Family Conflict* (WFC). Sulitnya menyeimbangkan urusan pekerjaan dan keluarga dapat menimbulkan WFC, di mana urusan pekerjaan mengganggu kehidupan keluarga dan atau urusan keluarga mengganggu kehidupan pekerjaan yang pada akhirnya dapat mempengaruhi kinerja baik suami ataupun istri yang bekerja (Christine, Oktorina & Mula, 2010). Anderson and Lieslie (1991), menemukan bahwa pada seorang wanita karir, masalah keluarga terbawa dalam masalah pekerjaan (*family to work*) seperti khawatir akan anaknya yang dijaga oleh orang lain di rumah. Sedangkan pria membawa masalah pekerjaan dalam keluarga (*work to family*) seperti akibat beban kerja yang berlebih dan meningkatkan emosi, bisa saja istri dan anak akan menjadi tempat pelampiasan untuk hal itu sehingga mengakibatkan WFC.

Kewajiban mengurus rumah tangga dan anak bukan lagi peran gender tradisional. Intervensi timbal balik antara di rumah dan di pekerjaan diidentifikasi sebagai satu dari sepuluh sumber penyebab stres utama di dalam dunia kerja. Sebagai hasil, pekerja harus berjuang mengimbangi tuntutan pekerjaan dan keluarga (Byron, 2005) Situasi yang dihadapi oleh wanita yang berperan ganda, kerap kali menimbulkan WFC (Oktorina & Mula 2010, p.121) Pandangan tersebut juga di dukung oleh Stone (2005, p. 384) yang mengatakan bahwa “*Work –family conflict is a conflicting demands made on an individual by home and work*”. Wanita yang menjalani peran ganda berpotensi mengalami stres kerja, dengan menjalankan peran ganda tersebut akan menambah beban seorang wanita. Bila dikaitkan dengan pekerjaan, maka dapat berpotensi menurunkan kinerja wanita tersebut.

Bedasarkan latar belakang masalah di atas, peneliti ingin mengetahui sejauh mana *work family-conflict* dapat mempengaruhi stres kerja dan kinerja karyawan wanita yang bekerja di hotel bintang 4 dan 5 di Surabaya.

Bedasarkan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, dapat ditarik pernyataan penelitian, antara lain:

1. Apakah *work-family conflict* (*time based conflict, strain based conflict, behavior based conflict*) memiliki pengaruh positif signifikan terhadap tingkat stres kerja karyawan wanita di Hotel bintang 4-5 di Surabaya?
2. Apakah *work-family conflict* (*time based conflict, strain based conflict, behavior based conflict*) memiliki pengaruh negatif signifikan terhadap kinerja karyawan wanita di Hotel bintang 4-5 di Surabaya?
3. Apakah stres kerja memiliki pengaruh negatif signifikan terhadap kinerja karyawan wanita di Hotel bintang 4-5 di Surabaya?

TEORI PENUNJANG

Work-Family Conflict

Konsep tentang WFC menyangkut aspek konflik yang ada dalam pekerjaan maupun dalam keluarga, dan kedua konflik tersebut dapat saling mempengaruhi kinerja karyawan dan stres pada karyawan. Stone (2005, p. 384) mendefinisikan WFC adalah tuntutan yang saling bertentangan, yang dibuat individu oleh rumah dan pekerjaan. Sedangkan Greenhaus dan Beutell (1985, p. 77) mendefinisikan WFC sebagai *inter-role conflict* yang terjadi di mana tekanan peran dari keluarga dan pekerjaan berbeda. Bisa dikatakan tidak adanya keseimbangan antara peran pekerjaan dan peran keluarga. Frone, Rusell & Cooper (2000) dalam Nyoman Triaryati (2003, p. 86) mendefinisikan Konflik Peran Ganda (WFC) sebagai bentuk konflik peran di mana tuntutan peran dari keluarga dan pekerjaan secara mutual tidak dapat disejajarkan dalam beberapa hal. Penelitian sebelumnya mengatakan bahwa WFC dapat timbul dikarenakan urusan pekerjaan mencampuri urusan keluarga seperti banyaknya waktu yang dicurahkan untuk menjalankan pekerjaan menghalangi seseorang untuk menjalankan kewajibannya di rumah, atau urusan keluarga mencampuri urusan pekerjaan (seperti merawat anak yang sakit akan menghalangi seseorang untuk datang ke kantor) Murtiningrum (2005, p. 13) di dukung juga oleh

Oktorina, & Mula (2010) yang mengatakan *Work-family conflict* dapat terjadi karena tuntutan waktu di satu peran yang bercampur aduk dengan keikut-sertaan peran lainnya, stres yang bermula dari satu peran yang *spills over* ke dalam peran lainnya akan mengurangi kualitas hidup dalam peran tersebut, dan perilaku yang efektif dan tepat pada satu peran, namun tidak efektif dan tidak tepat saat ditransfer pada peran lainnya.

Dimensi Work-Family Conflict

Greenhaus & Beutell (1985) juga menjelaskan mengenai multidimensi dari peran ganda. Berikut penjelasan mengenai 3 jenis tersebut :

1. Time-based conflict

Terjadi ketika waktu yang dibutuhkan untuk menjalankan salah satu tuntutan (keluarga atau pekerjaan) dapat mengurangi waktu untuk menjalankan tuntutan yang lainnya (keluarga atau pekerjaan). Misalnya ketika ada pertemuan orang tua murid di sekolah yang waktunya bersamaan dengan meeting di kantor sehingga menimbulkan konflik, pekerja yang karena kesibukannya dalam bekerja terlambat datang dalam pertemuan.

Indikator dalam mengidentifikasi *Time-based conflict* adalah kurangnya atau tidak memiliki waktu untuk menjalankan salah satu peran dikarenakan peran lainnya yang adalah peran dalam keluarga dan peranan dalam pekerjaan (Carlson, Kacmar & Williams, 2000)

2. Strain-based conflict

Terjadi ketika tuntutan atau tekanan dari satu peran mempengaruhi kinerja peran lainnya. Hal ini dapat menyebabkan pekerja mengalami ketidakpuasan, ketegangan, kecemasan, fatigue (Greenhaus & Beutell, 1985; Edwards & Rothbard, 2000). Selanjutnya, Edwards dan Rothbard (2000) berpendapat, pekerja menghabiskan banyak energi karena adanya tekanan fisik dan psikologis sehingga mempengaruhi kinerja. Adanya tekanan psikologis yang negatif mengakibatkan seseorang cenderung menghabiskan lebih banyak waktu dan kemampuan pada satu peran sehingga tidak dapat memuaskan peran lainnya.

Indikator dalam mengidentifikasi *strain-based conflict* adalah adanya ketidaksesuaian yang menyebabkan ketegangan dalam menjalankan salah satu peran yang diakibatkan dengan dijalankannya peran yang lain (Greenhaus & Beutell, 1985).

3. Behavior-based conflict

Terjadi ketika adanya ketidaksesuaian antara perilaku dengan yang diinginkan oleh kedua bagian (keluarga atau pekerjaan). Misalnya perilaku agresif, konfrontasi, asertif yang dibutuhkan dalam pekerjaan tidak sesuai dengan yang dibutuhkan dalam keluarga di mana lebih menekankan pada kehangatan, pengertian, rasa saling menyayangi dan mengasahi (Greenhaus & Beutell, 1985; Edwards & Rothbard, 2000). Edwards & Rothbard (2000) juga menyatakan bahwa adanya perilaku yang ditampilkan disalah satu peran akan mempengaruhi perilaku di peran lainnya. Dengan begitu individu mengalami tekanan karena harus bisa menyesuaikan perilaku ditempat kerja dengan dirumah.

Stres

Stres berasal dari bahasa latin *Stingere* yang digunakan pada abad XVII untuk menggambarkan kesukaran, penderitaan dan kemalangan. Stress 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 (Marihot Tua Efendi Hariandja 2002, p. 303). Widyasari (2010, p. 2) mengatakan bahwa stres merupakan suatu keadaan yang bersifat internal yang bisa di sebabkan oleh tuntutan fisik (badan), atau lingkungan, dan situasi sosial, yang berpotensi merusak dan tidak terkontrol. Quick dan Quick (1984) dalam Widyasari (2010) mengelompokan jenis stres menjadi dua, yaitu :

1. *Eustress* : hasil dari respon terhadap stres yang bersifat sehat, positif dan konstruktif (bersifat membangun).

2. *Distress* : hasil dari respon terhadap stres yang bersifat tidak sehat, negatif dan destruktif (bersifat merusak).

Stres Kerja

Stres kerja dapat diartikan sebagai sumber atau *stressor* kerja yang menyebabkan reaksi individu berupa reaksi fisiologis psikologis dan perilaku. Lingkungan pekerjaan berpotensi sebagai *stressor* kerja. *Stressor* kerja merupakan segala kondisi pekerjaan yang dipersepsikan karyawan sebagai suatu tuntutan dan dapat menimbulkan stres kerja (Widyasari, 2007). Pengertian dari stress kerja adalah respon seorang individu terhadap stresor di tempat kerja. Stres dalam fisiologi telah didefinisikan sebagai reaksi internal tubuh terhadap efek fisiologis yang tidak menguntungkan seperti ekstrim dingin dan panas, kesulitan dan kesusahan, kemiskinan, kerusakan, nyeri, infeksi dan keracunan berat, dll (Berzwinisky, 1992, p. 772 dalam Dr.Mehdi Babaei Ahari, 2013).

Gejala Stres Kerja

Setiap karyawan yang mengalami stres kerja dalam sebuah perusahaan akan mengalami gejala yang berbeda, tergantung pada masalah yang sedang dihadapinya saat itu. Brahan dan Hardjana (dalam Roboth, 2015, p. 38) menyatakan bahwa gejala stres dapat berupa tanda-tanda sebagai berikut:

1. Fisik, yaitu sulit tidur atau tidur tidak teratur, sakit kepala, adanya gangguan pencernaan, keringat berlebih, selera makan berubah, kehilangan gairah atau daya energi, banyak melakukan kekeliruan atau kesalahan dalam bekerja dan hidup.
2. Emosional, yaitu marah-marah, mudah tersinggung, terlalu sensitif, gelisah, cemas, suasana hati mudah berubah-ubah, gugup, agresif terhadap orang lain, gampang bermusuhan dan menyerang atau kelesuan mental.
3. Intelektual, yaitu mudah lupa, kacau pikirannya, daya ingat menurun, sulit untuk berkonsentrasi, suka melamun berlebihan, mutu kerja rendah, kehilangan rasa humor yang sehat.
4. Interpersonal, yaitu acuh tak acuh dan mendiamkan orang lain, kepercayaan pada orang lain menurun, mudah mengingkari janji pada orang lain, senang mencari kesalahan orang lain atau menyerang dengan kata-kata, menutup diri terhadap orang lain, dan mudah menyalahkan orang lain.

Kinerja Karyawan

Dalam sebuah perusahaan dibutuhkan karyawan dengan prestasi kerja yang tinggi untuk mencapai tujuan perusahaan tersebut dan harus tetap kompetitif secara komersial. Kinerja juga penting karena membangun karakter dari karyawan dilingkungan kerja sehingga pola kerja karyawan akan terbentuk dengan sendirinya, Soonentag dan Frese (2002). Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Iresa, Utama dan Prasetya (2015). Menurut Sullen, Mount & Goff (2000) performa kerja / *job performance* biasanya diukur dengan rating kinerja pengawasan, penilaian diri dan memainkan peranan penting dalam penilaian prestasi kerja.

Indikator Kinerja Karyawan

Dalam melakukan penilaian terhadap kinerja karyawan berdasarkan deskripsi yang spesifik, maka beberapa indikator yang perlu dapat diperhatikan adalah (Ivancevich, 2007, p.261):

1. *Quantity of work*
Berkaitan dengan *volume* kerja yang dapat diselesaikan karyawan dalam kondisi normal.
2. *Quality of work*
Meliputi ketelitian, kerapian dan akurasi kerja.
3. *Knowledge of job*
Meliputi pemahaman yang jelas tentang fakta maupun faktor yang berhubungan dengan pekerjaannya.
4. *Personal qualities*

- Meliputi kepribadian, penampilan, sosialisasi, kepemimpinan dan integritas.
5. *Cooperation*
Merupakan kemampuan dan kemauan untuk bekerja sama dengan rekan, supervisor dan bawahan menuju satu tujuan yang sama.
 6. *Dependability*
Mencakup ketelitian, kelengkapan, keakuratan, kehandalan sehubungan dengan kehadiran dan dalam hal memberi bantuan.
 7. *Initiative*
Kesungguhan dalam mencari tanggung jawab yang lebih mulai dari diri sendiri dan tidak takut melaksanakan tugas sendiri.

Hubungan *Work Family Conflict* dengan Stres Kerja

Baik konflik *work interference with family* dan *family interference with work* keduanya dapat menyebabkan terjadinya stres kerja. Konflik *work interference with family* cenderung mengarah pada stres kerja karena ketika urusan pekerjaan mencampuri kehidupan keluarga, tekanan seringkali terjadi pada individu untuk mengurangi waktu yang dihabiskan dalam pekerjaan dan menyediakan waktu lebih banyak untuk keluarga. Sama halnya dengan konflik *family interference with work* dapat mengarah pada stres kerja dikarenakan banyaknya waktu untuk berkumpul bersama keluarga menyebabkan kurangnya waktu yang dibutuhkan dalam menangani urusan pekerjaan dan ini merupakan sumber potensial terjadinya stres kerja. Secara detail, Martins *et al.* (2002) mengutip hasil penelitian sebelumnya, menyatakan bahwa “perempuan, secara rata-rata, mendapatkan stres yang lebih dalam dibandingkan laki-laki” (dalam Oktorina, & Mula, 2010). Hal tersebut secara jelas menunjukkan bahwa WFC akan lebih terasa bagi seorang wanita (berkeluarga/berperan ganda) yang bekerja. Dengan adanya penelitian tersebut penulis menarik hipotesa sebagai berikut :

H1 : *Work-family conflict (time based conflict, strain based conflict dan behaviour based conflict)* memiliki pengaruh positif signifikan terhadap tingkat stress kerja karyawan wanita.

Hubungan Stres Kerja dengan Kinerja Karyawan

Stres kerja dalam tingkat sedang dapat meningkatkan kinerja, tetapi stres kerja tingkat tinggi dapat menurunkan kinerja karyawan tersebut, dalam Jurnal Iresa, Utami, dan Prasetya (2015). Stres kerja bisa memiliki pengaruh positif ataupun negatif terhadap individu. Dalam Jurnalnya Kurniasari (2013) hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja tinggi maka kinerja akan menurun, dan apabila stres kerja dalam tingkat rendah, aktivitas kerja karyawan dapat tetap berjalan sebagaimana mestinya dan tetap berusaha untuk melalui berbagai macam tekanan dan mampu memberikan kinerja yang baik terhadap perusahaan walaupun tidak maksimal.

Dengan adanya penelitian tersebut penulis menarik hipotesa sebagai berikut :

H2 : *Work-family conflict (time based conflict, strain based conflict dan behavior based conflict)* memiliki pengaruh negatif signifikan terhadap kinerja karyawan wanita.

Hubungan *Work Family Conflict* dengan Kinerja Karyawan

WFC menjelaskan terjadinya benturan antara tanggung jawab pekerjaan di tempat kerja dengan tanggung jawab di pekerjaan rumah. Karyawan yang mengalami WFC tinggi mengalami penurunan kinerja, karena dikuasai oleh pekerjaannya yang mengakibatkan karyawan tidak bisa memenuhi tanggung jawab keluarganya, ini di katakan dalam penelitian sebelumnya (Priyanti, Indar dan Balqis, 2013) Fakta ini menunjukkan bahwa semakin tinggi WFC maka akan menurunkan kinerja karyawan. Karyawan yang mengalami tingkat WFC yang tinggi melaporkan menurunnya kinerja karena merasa lebih dikuasai oleh

pekerjaannya yang mengakibatkan karyawan tidak bisa memenuhi tanggung jawab dan kualitas kehidupan keluarganya (Indiyani, 2009).

Dengan adanya penelitian tersebut penulis menarik hipotesa sebagai berikut :

H3 : Stres kerja memiliki pengaruh negatif signifikan terhadap kinerja karyawan wanita.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi yang diteliti adalah karyawan wanita yang sudah menikah dan bekerja di hotel bintang 4 dan 5 di Surabaya. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non probability sampling* dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Sampel dalam penelitian ini harus memenuhi kriteria yaitu, karyawan wanita yang sudah menikah baik yang mempunyai anak maupun belum memiliki anak dan sudah bekerja di hotel selama 1 tahun di Surabaya. Penelitian ini menggunakan *five likert scale*. Pengumpulan data menggunakan metode survei dengan cara menyebarkan kuisioner secara *offline* di Shangri-la Hotel Surabaya, Sheraton Hotel Surabaya, Harris Hotel & Coventions Gubeng Surabaya, dan Mercure Hotel Surabaya. Peneliti mengambil 60 sample, tetapi menyebarkan sebanyak 80 kuesioner. Data yang kembali dan bisa di olah sebanyak 70. Sebanyak 10 kuesioner tidak kembali, hilang, atau tidak isi. Uji validitas dan uji reliabilitas dilakukan pada awal pengujian data dengan mendapatkan hasil yang valid dan reliabel.

HASIL PENELITIAN

Profil Responden

Berikut ini adalah hasil 70 kuisioner yang dikumpulkan dari 80 kuesioner offline

Tabel 1 Profil Responden

Variabel	Frekuensi	Persentase (%)
Status		
Menikah	70	100%
Belum Menikah	0	0%
Usia		
21-30 tahun	57	81.4%
31-40 tahun	7	10%
41-50 tahun	6	8.6%
>51 tahun	0	0%
Departmen		
<i>Front Office</i>	12	17.1%
<i>FB Service</i>	8	11.4%
<i>FB Kitchen</i>	11	15.7%
<i>Housekeeping</i>	3	4.3%
<i>Back Office</i>	20	28.6%
Lainnya..	16	22.9%
Jumlah Anak		
Belum Ada	20	28.6%
1 anak	16	22.8%
2 anak	20	28.6%
> 2 anak	14	20%
Pendidikan Terakhir		
SMP	0	0%
SMA/SMK	9	12.9%

Diploma	9	12.9%
Sarjana (S1)	51	72.9%
Lainnya..	1	1.4%
Pendapatan		
< Rp 1.500.000	0	0%
Rp. 1.500.000 – Rp. 2.499.999	3	4.3%
Rp. 2.500.000 – Rp. 3.499.999	12	17.1%
Rp. 3.500.000 – Rp. 4.499.999	24	34.3%
>Rp. 4.500.000	31	44.3%
Pasangan Bekerja		
Bekerja	61	87.1%
Tidak Bekerja	9	12.9%

Berdasarkan hasil distribusi profil responden pada di atas, dapat dilihat bahwa dari 70 responden. semua karyawan merupakan karyawan yang berstatus sudah menikah dan dapat dilihat jenjang usia dari responden, 81.4% atau 57 orang berusia 21-30 tahun. Tetapi tidak ada responden yang berusia lebih dari 51 tahun. Dan dari tabel di atas terdapat 20 orang atau 28.6% yang bekerja di *back office*. 28.6% yang mempunyai 2 orang anak. 51 orang wanita atau 72.9% merupakan lulusan sarjana atau S1, terdapat 9 orang atau sebanyak 12.9% lulusan SMA/SMK dan Diploma dan tidak ada karyawan yang merupakan lulusan SMP. Namun ada 1 orang atau 1.4% yang merupakan lulusan lainnya. Dapat diketahui bahwa tidak ada responden yang berpenghasilan kurang dari Rp. 1.500.000 per bulan dan 31 orang atau 44.3% yang mempunyai pendapatan lebih dari Rp. 4.500.000 per bulannya. Berdasarkan data responden dari tabel di atas dapat dilihat bahwa terdapat 61 orang atau 87.1% responden memiliki pasangan yang bekerja.

Analisa Statistik Deskriptif

Tabel 2 Hasil *Mean* dan Standar Deviasi Variabel *Work Family Conflict*

Indikator	Mean	Std. Dev	Kategori
Saya merasa sulit membagi waktu anatar pekerjaan dan keluarga.	2.49	1.176	Sedang
Saya merasa kekurangan waktu untuk mengurus keluarga karena menghabiskan banyak waktu untuk bekerja	2.50	1.248	Sedang
Saya merasa jadwal (<i>shift</i>) kerja seringkali menyulitkan untuk memenuhi tanggung jawab	2.46	1.125	Sedang
Tekanan psikologis yang saya alami didalam keluarga membuat saya tidak dapat bekerja dengan maksimal (contoh : pasangan hidup kurang mendukung karir dari karyawan atau adanya tanggung jawab mengurus anak yang masih balita)	2.80	1.269	Sedang
Indikator	Mean	Std. Dev	Kategori

Tekanan yang saya alami di tempat kerja mengganggu kerhamonisan keluarga	3.03	1.258	Sedang
Tuntutan pekerjaan membuat karyawan berperilaku lebih emosional (mudah marah, tersinggung)	2.59	1.222	Sedang
Karyawan merasa menjadi lebih emosional (mudah marah, tersinggung) ketika menghadapi anggota keluarga	2.54	1.247	Sedang
Total <i>mean</i>	2.63	1.220714	Sedang

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan variabel *Work-Family Conflict* memiliki total mean 2.63 termasuk dalam kategori sedang. Dalam tabel tersebut dapat dilihat nilai mean tertinggi ada pada "Tekanan yang saya alami di tempat kerja mengganggu kerhamonisan keluarga" dengan nilai 3.03. Dari masing-masing indikator, nilai standar deviasi tidak lebih dari nilai *mean*, mengindikasikan ragam data kecil sehingga penyimpangan juga kecil.

Tabel 3 Hasil *Mean* dan Standar Deviasi Variabel Stres Kerja

Indikator	Mean	Std. Dev	Kategori
Saya merasa mengalami penurunan kesehatan akibat stress yang berlebihan (sakit kepala, susah tidur, tekanan darah tinggi)	2.57	1.176	Sedang
Saya merasa memiliki emosi tidak stabil dan mudah tersinggung	2.83	1.248	Sedang
Saya sering mengalami penurunan daya ingat dan focus ketika bekerja.	3.00	1.125	Sedang
Saya mengalami kesulitan untuk percaya dengan orang atau bekerjasama dengan orang lain.	2.94	1.269	Sedang
Total <i>mean</i>	2,84	1,2045	Sedang

Pada tabel di atas, dapat diketahui rata-rata pada variabel Stres Kerja adalah 2.84 dengan kategori sedang. Dalam tabel tersebut dapat dilihat nilai mean tertinggi ada pada "Saya sering mengalami penurunan daya ingat dan fokus ketika bekerja" dengan nilai 3.00. Dari masing-masing indikator, nilai standar deviasi tidak lebih dari nilai *mean*, mengindikasikan ragam data kecil sehingga penyimpangan juga kecil.

Tabel 4 Hasil *Mean* dan Standar Deviasi Variabel *Kinerja Karyawan*

Indikator	Mean	Std. Dev	Kategori
Saya mampu memberikan layanan dan menghasilkan produk sesuai dengan standart waktu yang di tentukan	3.81	1.094	Tinggi
Saya mampu menyelesaikan tugas sesuai dengan standart kualitas yang diterapkan	3.89	1.043	Tinggi
Saya memahami tanggung jawab dn pekerjaannya sesuai dengan SOP	3.86	1.094	Tinggi
Indikator	Mean	Std. Dev	Kategori
Saya menunjukkan sikap keramahan sesuai dengan	3.99	1.148	Tinggi

standart (contoh : memiliki kesadaran dalam melayani tamu dengan selalu tersenyum)			
Saya mampu bekerja sama dengan rekannya di dalam tim	3.94	1.115	Tinggi
Saya mempunyai sikap disiplin dalam bekerja khususnya dalam tingkat kehadiran	3.81	1.133	Tinggi
Saya bersedia membantu mengerjakan tugas lainnya diluar tanggung jawabnya	3.44	1.304	Tinggi
Total <i>mean</i>	3.82	1.133	Tinggi

Pada tabel di atas, dapat diketahui rata-rata pada variabel kinerja karyawan adalah 3.82 dengan kategori tinggi. Dapat diketahui jika nilai mean tertinggi adalah “Saya menunjukkan sikap keramahan sesuai dengan standart (contoh : memiliki kesadaran dalam melayani tamu dengan selalu tersenyum)” dengan nilai 3.99. Dari masing-masing indikator, nilai standar deviasi tidak lebih dari nilai *mean*, mengindikasikan ragam data kecil sehingga penyimpangan juga kecil.

Uji Validitas Konvergen

Tabel 5 Nilai Loadings

	Original Sample (O)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
KK1 <- KK	0.925	0.021	44.357	0.000
KK2 <- KK	0.947	0.015	63.294	0.000
KK3 <- KK	0.949	0.019	49.169	0.000
KK4 <- KK	0.930	0.025	37.278	0.000
KK5 <- KK	0.917	0.027	34.055	0.000
KK6 <- KK	0.922	0.023	40.737	0.000
KK7 <- KK	0.761	0.065	11.783	0.000
SK1 <- SK	0.740	0.081	9.132	0.000
SK2 <- SK	0.828	0.056	14.688	0.000
SK3 <- SK	0.818	0.044	18.714	0.000
SK4 <- SK	0.700	0.079	8.870	0.000
WFC1.1 <- WFC	0.866	0.039	21.912	0.000
WFC1.2 <- WFC	0.781	0.054	14.589	0.000
WFC1.3 <- WFC	0.901	0.028	32.607	0.000

Terkait dengan hasil di atas menjelaskan bahwa semua indikator pada masing-masing variabel penelitian ini menunjukkan nilai yang lebih dari 0,70 dan nilai signifikan kurang dari 5%. Hal ini berarti semua indikator memiliki **validitas konvergen** yang baik.

Validitas Diskriminan

Tabel 6 Cross Loading

	KK	SK	WFC
KK1	0.925	-0.495	-0.474
KK2	0.947	-0.566	-0.460

KK3	0.949	-0.543	-0.470
KK4	0.930	-0.605	-0.445
KK5	0.917	-0.571	-0.512
KK6	0.922	-0.528	-0.501
KK7	0.761	-0.318	-0.426
SK1	-0.402	0.740	0.391
SK2	-0.376	0.828	0.459
SK3	-0.492	0.818	0.296
SK4	-0.518	0.700	0.243
WFC1.1	-0.367	0.373	0.866
WFC1.2	-0.279	0.311	0.781
WFC1.3	-0.570	0.465	0.901
WFC2.1	-0.411	0.333	0.784
WFC2.2	-0.454	0.376	0.848
WFC3.1	-0.393	0.343	0.794
WFC3.2	-0.463	0.395	0.860

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa nilai *loading* KK1 sampai dengan KK7 pada konstruk kinerja karyawan lebih besar nilainya daripada *loading* KK1 sampai dengan KK7 pada konstruk lainnya. Begitu juga dengan *loading* SK1 sampai dengan SK4 pada konstruk stress kerja, *loading* WFC1 sampai dengan WFC3 pada konstruk *work family conflict*. Semua nilai *loading* nya lebih besar nilainya daripada *loading* pada konstruk lainnya, dengan demikian dapat dinyatakan semua indikator pada penelitian ini memiliki **validitas diskriminan** yang baik.

Pemeriksaan selanjutnya dari *convergent validity* yaitu dengan melihat output AVE. Konstrak memiliki *convergent validity* yang baik adalah apabila nilai AVE melebihi 0,50. Adapun hasil dari nilai AVE adalah:

Tabel 7 Nilai AVE

Variabel	AVE
KK	0.827
SK	0.598
WFC	0.696

Nilai AVE dari variabel kinerja karyawan (KK), stress kerja (SK) dan *work family conflict* (WFC) lebih dari 0,50 yang artinya kinerja karyawan (KK), stress kerja (SK) dan *work family conflict* (WFC) memiliki nilai **validitas konvergen** yang baik.

Uji Inner Model

Hasil dari PLS *R-Squares* mempresentasikan jumlah *variance* dari konstruk yang dijelaskan oleh model.

	R Square
KK	0.416

Tabel 8 Nilai R-Square

SK	0.203
----	-------

Nilai *R-Square* untuk kinerja karyawan adalah 0,416. Hasil ini memiliki arti bahwa presentase besarnya kinerja karyawan berdasarkan ketujuh indikator yang diteliti oleh penulis sebesar, 41.6% sedangkan 58.4% lainnya dijelaskan oleh faktor eksternal lain diluar penelitian penulis.

Sedangkan nilai *R-Square* untuk stress kerja adalah sebesar 0,203 sehingga presentase besarnya stress kerja berdasarkan keempat indikator yang yang diteliti oleh penulis sebesar 20.3% sedangkan 79.7% lainnya dijelaskan oleh faktor eksternal lain diluar penelitian penulis.

Q-Square

Pada model PLS, penilaian *goodness of fit* diketahui dari nilai Q2. Nilai Q2 memiliki arti yang sama dengan koefisien determinasi (*R-Square*) pada analisis regresi, dimana semakin tinggi *R-Square*, maka model dapat dikatakan semakin *fit* dengan data. Dari Tabel 4.16 dapat dihitung nilai Q2 sebagai berikut:

$$\begin{aligned} Q2 &= 1 - (1 - R_2 \text{ kinerja karyawan}) \times (1 - R_2 \text{ stres kerja}) \\ &= 1 - (1 - 0.416) \times (1 - 0.203) \\ &= 0.534 \end{aligned}$$

Hasil perhitungan nilai *Q-square* sebesar 0.534 memiliki pengertian bahwa model PLS yang dikembangkan pada penelitian mampu memprediksi fenomena yang diteliti mengenai stres kerja melalui kinerja karyawan sebesar 53.4%.

Tabel 9 Uji Hipotesis

	Original Sample (O)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
SK -> KK	-0.433	0.081	5.473	0.000
WFC -> KK	-0.321	0.105	3.052	0.002
WFC -> SK	0.451	0.142	3.182	0.001

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa:

1. WFC berpengaruh positif signifikan terhadap stress kerja dengan nilai signifikan (p-value) kurang dari 5%.
2. WFC berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja karyawan dengan nilai signifikan (p-value) kurang dari 5%.
3. Stress kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja karyawan dengan nilai signifikan (p-value) kurang dari 5%.

BAHASAN

Hasil *Work Family Conflict* dengan Stress Kerja

Hasil dari hipotesa ini didukung oleh peneliti sebelumnya Indiryani (2009) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Konflik Peran Ganda dan Stress Kerja Terhadap Kinerja Perawat Wanita Rumah Sakit” dengan hasil yang menunjukkan bahwa *work family* berpengaruh signifikan terhadap stres kerja perawat wanita. *Work Family Conflict* cenderung mengarah pada stress kerja karena ketika urusan pekerjaan mencampuri kehidupan keluarga, tekanan sering kali terjadi pada individu untuk mengurangi waktu yang dihabiskan dalam pekerjaan dan menyediakan lebih banyak waktu untuk keluarga. Sama

halnya dengan konflik keluarga-pekerjaan dapat mengarah pada stress kerja dikarenakan banyaknya waktu yang dibutuhkan dalam menangani urusan pekerjaan dan ini merupakan sumber potensial terjadinya stress kerja. Hal ini sesuai dengan hasil *loading factor* dari indikator WFC dimana jadwal (*shift*) kerja seringkali menyulitkan untuk memenuhi tanggung jawab dirumah yang menunjukkan bobot nilai sebesar 0.901. Sementara hasil *loading factor* dari kinerja karyawan yang memberikan kontribusi tertinggi adalah karyawan mampu memahami tanggung jawab dan tugasnya sesuai dengan SOP yang berlaku dengan nilai sebesar 0.949.

Hasil Work Family Conflict dengan Kinerja Karyawan

Work family conflict secara negatif mempengaruhi kinerja karyawan, semakin tinggi *work family conflict* maka kinerja karyawan semakin rendah. Hasil ini juga didukung oleh peneliti sebelumnya, dalam Roboth (2015) mengatakan bahwa *work family conflict* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan yang berperan ganda. 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 wanita berperan ganda disebabkan karena tugas wanita sebagai ibu rumah tangga sekaligus bertanggung jawab terhadap pekerjaannya. Hal ini sesuai dengan hasil *loading factor* dari indikator WFC dimana jadwal (*shift*) kerja seringkali menyulitkan untuk memenuhi tanggung jawab dirumah yang menunjukkan bobot nilai sebesar 0.901. Sementara hasil *loading factor* dari kinerja karyawan yang memberikan kontribusi tertinggi adalah karyawan mampu memahami tanggung jawab dan tugasnya sesuai dengan SOP yang berlaku dengan nilai sebesar 0.949.

Hasil Stress Kerja dengan Kinerja Karyawan

Stress kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan yaitu stres kerja yang tinggi dan rendah dapat menurunkan kinerja karyawan tersebut. Hasil pengujian stres kerja terhadap kinerja karyawan dapat dilihat bahwa terdapat hubungan yang signifikan ke arah negatif antara stres kerja dan kinerja karyawan, dimana semakin tidak stabil emosi karyawan tersebut maka karyawan akan mengalami penurunan pekerjaan. . Dalam penelitian ini stres kerja bukan sebagai *intervening variable* melainkan sebagai *partially mediated* atau mediasi sebagian. Dalam penelitian Majekondumi (2017) menunjukkan bahwa WFC berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja karyawan, ini di dukung oleh Keratepe dan Sokman (dalam Majekondumi, 2017) menyatakan bahwa ada hubungan negatif significant antara WFC dengan kinerja karyawan, dan juga Kossek dan Ozeki (1998). Dalam penelitian ini WFC bisa mempengaruhi kinerja karyawan wanita yang berperan ganda secara langsung tanpa harus melalui stress kerja, tetapi WFC juga bisa mempengaruhi kinerja karyawan dengan melewati stress kerja. Dengan ada atau tidaknya stress kerja *work family conflict* sudah memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan

SIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Dari hasil analisis penelitian yang telah dilakukan dengan variabel *Work Family Conflict*, Stres Kerja dan Kinerja Karyawan :

1. *Work Family Conflict* memiliki pengaruh positif signifikan terhadap stres kerja karyawan di Hotel Shangri-La Surabaya, Sheraton Hotel Surabaya, Mercure Hotel Surabaya dan Harris Hotel & Conventions Gubeng Surabaya. Hasil uji hipotesa membuktikan bahwa semakin tinggi *work family conflict* yang terjadi di lingkungan pekerjaan stres kerja karyawan wanita di hotel-hotel tersebut akan meningkat.
2. *Work Family Conflict* mempunyai pengaruh negatif signifikan terhadap kinerja karyawan beberapa hotel bintang 4 dan 5 di Surabaya. Hal ini terbuktinya dari hasil uji hipotesa 2 yaitu semakin tinggi *work family conflict* maka kinerja karyawan semakin menurun.

3. Stres kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja karyawan wanita, uji hipotesa 3 membuktikan bahwa hipotesa tersebut terbukti. Stress kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan yaitu stres kerja yang tinggi dan rendah dapat menurunkan kinerja karyawan wanita.
4. *Work Family Conflict* mempunyai pengaruh lebih tinggi terhadap kinerja karyawan secara langsung daripada harus melewati stres kerja lebih dahulu, jika melewati stres kerja pengaruh dari *work family conflict* jauh lebih kecil.
5. Indikator yang paling tinggi dari *work family conflict* adalah *Time Based Conflict* yang dimana jadwal (*shift*) kerja seringkali menyulitkan untuk memenuhi tanggung jawab di rumah. Sedangkan untuk stress kerja adalah kondisi emosi yang tidak stabil dan untuk kinerja karyawan adalah bekerja melakukan sesuai dengan SOP yang sudah ditetapkan.

Saran

1. Bagi pihak hotel
Disarankan lebih untuk memberikan kelonggaran bagi karyawan untuk bisa memilih *shift* kerja yang *flexible* dan masih mengikuti aturan yang berlaku untuk mengurangi konflik keluarga yang dihadapi karyawan. Saran yang lain juga pihak manajemen memberikan acara untuk mengurangi stres yang dialami karyawan di tempat kerja seperti : meyarakan bulan ulang tahun karyawan ketika makan siang dan atau mengadakan *time management training* atau *emotion management training* yang bisa dilakukan diluar area hotel atau luar kota.
2. Bagi karyawan
Karyawan juga disarankan untuk lebih *professional* dalam bekerja. Pengaturan waktu antara keluarga dan pekerjaan harus bisa dilakukan dengan baik, sehingga bisa mengurangi stress kerja dan bisa meningkatkan kinerja karyawan. Disarankan bagi karyawan yang mempunyai peranan ganda dan bekerja bertatap muka dengan tamu secara langsung untuk mengatur emosi dan raut wajah agar dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi tamu. Dengan cara mengikuti *training* dari pihak hotel dan mempunyai banyak relasi dengan sesama karyawan dengan tujuan untuk mengurangi emosi sebelum memasuki area kerja terlebih dahulu (menceritakan masalah atau *small talk*).
3. Bagi peneliti selanjutnya
Disarankan bagi peneliti selanjutnya untuk menggunakan atau menambah variabel lain untuk mengukur, memperluas dan memperdalam penelitian. Peneliti selanjutnya juga bisa menggunakan mix metode atau metode kualitatif. Peneliti juga bisa mengubah objek penelitian menjadi lebih luas.

DAFTAR RUJUKAN

- AA. Prabu Mangkunegara. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Arikunto, Suharsimi. 2007. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik Edisi Revisi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bungin, B. (2006). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. 1st ed. Kencana. Jakarta.
- Christine, W.S., Oktorina, M., & Mula, I. (2010). Pengaruh konflik pekerjaan dan konflik keluarga terhadap kinerja dengan konflik pekerjaan keluarga sebagai intervening variabel. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 121-132.
- Frone, M.R. & Cooper, M.L. (1992). Antecedents and outcomes of work-family conflict: testing a model of the work-family interface. *Journal of Applied Psychology*, 77(1), 65-78.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi analisis multivariate dengan program spss*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Greenhaus, J.H. & Beutell, N.J. (1985). Sources of conflict between work and family roles. *Academy of Management Review*, 10 (1), 76-88.

- Hariandja, M.T.E. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Grasindo.
- Indiryani, A. (2009). *Pengaruh konflik peran ganda dan stress kerja terhadap kinerja perawat wanita rumah sakit*. Universitas Diponegoro.
- Indrawan, R. (2009). *Pengaruh konflik peran terhadap stres kerja dengan ketidakpastian dan kepuasan kerja sebagai variable mediasi*. Universitas Sebelas Maret, Surakarta.
- Iresa, A.R., Utami, H.N., & Prasetya. A. (2015). Pengaruh konflik kerja dan stres kerja terhadap komitmen organisasional dan kinerja karyawan. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 23 (1).
- Ivancevich, J.M. (2007). *Human Resources Management*. Eight Edition. New York USA : Mc. Graw Hill Company.
- Jogiyanto & Abdillah., W. (2009). *Konsep dan Aplikasi PLS untuk Penelitian Empiris*. Yogyakarta: Fakultas Bisnis UGM.
- Judge, T.A., Boudreau, J.W., & Bretz, R.D. (1994). Job and life attitudes of male executive. *Journal of Applied Psychology*, 79 (5), 750-785.
- Kuncoro, M. (2003). *Metode riset untuk bisnis dan ekonomi*. Yogyakarta: Erlangga.
- Luthans, F. (1992). *Organizational behavior*. Singapura: McGraw-Hill.
- Mauli, M., Mujiono, & Rosmida. (2012). Pengaruh stres terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 11, 10-18.
- Razak, A.Z.A., Omar, C.M.Z., & Yunus, J.N. (2010). Family issues and work family conflict among medical officers in malaysian public hospitals. *International Journal of Business and Social Science*, 1 (1).
- Roboth, J.Y. (2015). Analisi work family conflict, stres kerja dan kinerja wanita berperan ganda pada yayasan compassion east indonesia. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, 3 (1), 33-46.
- Sarwono, J. (2006). *Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif*. 1st ed. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Setiaji, B. (2004). *Panduan riset dengan pendekatan kuantitatif*. Surakarta: Program Pascasarjana UMS.
- Sinaga, M.T. & Sunardi, H.P. (2013). Analisis pengaruh stres kerja terhadap prestasi kerja karyawan pada pt. bardie puritama. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis*, 13 (2), 77-90.
- Sonnentag, S., & Frese, M. (2002). *Psychological Management of Individual Performance*. New York: John Wiley & Sons.
- Sugiyono. (2004). *Metode Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2007). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Widyasari, P. (2010, April 12). *Stres kerja*. Retrieved Oktober 28, 2017 from http://rumahbelajarpsikologi.com/index2/php?option=com_content&do_pdf=1&lid=44.