

Anteseden Konflik Pekerjaan-Keluarga Dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Pegawai (Studi pada Bank Pemerintah di Wilayah Jateng dan DIY)

Sih Darmi Astuti

Tristiana Rijanti

Fakultas Ekonomi Unisbank Semarang

astuti_sda@yahoo.com

tristiana.rijanti@yahoo.com

Abstract

The purpose of this study was to examine the work-family conflict in the role of employee performance. Factors to be antecedents are supervisors support, family involvement, role overload, and religiosity. Work-family conflict is analyzed in two dimensions, which is based on time and behavior. Family involvement is measured from the family support and family demands, while the performance of the two-dimensional is measured as described MacKenzie et al. and William & Anderson, namely in-role and extra-role. The impact of work-family conflict is wellbeing, in-role performance and extra-role performance. The respondents of this study are employees of government banks in the Special Region of Yogyakarta in Central Java. Data collection method and survey as many as 311 questionnaires returned from the 350 which can be deployed and used in the analysis of as many as 232 pieces. Purposive and convenience sampling was used in this study. Validity and reliability testing performed before testing the relationship between variables using structural equation models. The analysis used in this study using a Maximum Likelihood (ML). The results contribute to work-family conflict literature in three ways. First work-family conflict occurs only by time and behavior, and is influenced by role overload. The second was family involvement occurring from family support due to higher demands of his family. The third was extra-role performance is influenced by the welfare of employees in the form of satisfaction and good health, while welfare is affected by the performance of in-role and in-role performance is affected a person's ability to solve problems is the focus in other words that they are having a good problem focused coping will be able to complete their role performance.

Keywords: *religiosity, work-family conflict, family involvement, wellbeing, performance.*

PENDAHULUAN

Pasangan suami istri yang keduanya bekerja telah meningkatkan hubungan ketergantungan antara pekerjaan dan keluarga. Kondisi ini akan menciptakan terjadinya konflik antara tuntutan pekerjaan

dan keluarga atau yang disebut *work-family conflict (WFC)*. WFC yaitu suatu kondisi dimana terjadi konflik karena tekanan peran dari pekerjaan dan keluarga yang satu sama lain tidak selaras (Abbot et al., 1998). Konflik ini ditandai dengan

kurangnya keselarasan antara pekerja dan tanggungjawab keluarga mereka dengan sasaran-sasaran organisasi. Keadaan seperti ini menjadi isu yang semakin penting untuk diperhatikan oleh perusahaan baik di negara maju maupun berkembang (Yang *et al.*, 2000). Perubahan peran wanita yang dahulunya digambarkan sebagai seseorang yang mempunyai peran *to protect a beauty* yang bertugas merapikan rumah, menjaga kesehatan anak-anak, memasak, serta mengasuh anak menjadi semakin berkurang, terkecuali dipedesaan yang belum terjamah dengan banyaknya bangunan industri, para wanita lebih cenderung berperan di dalam rumah tangga, tidak jarang mereka menjadi kontributor penting dalam perekonomian rumah tangga.

Di sisi lain, peran maskulin pria yang dahulu digambarkan sebagai pencari nafkah utama dan dibebaskan dari urusan rumah tangga sudah mulai berubah. Wanita dengan tuntutan pada pekerjaannya membatasi kinerja dan peran mereka dalam keluarga. Pria kemudian menjadi lebih terlibat dengan keluarga dan prioritas mereka bergeser dari yang semula hanya pada pekerjaan saja (Michelson, Pleck, dalam Duxbury & Higgins, 1991). Dengan semakin meningkatnya wanita yang bekerja dapat berpengaruh pada aktivitas wanita di rumah tangganya yang dapat saja mengubah pola pembagian kerja yang ada di rumah tangganya (Ihromi, 1990).

Saat ini wanita di Indonesia telah diberi peluang yang sama dengan laki-laki di bidang pendidikan, namun persepsi masyarakat terhadap wanita tidak mengalami perubahan yang berarti. Masih kuat anggapan bahwa pendidikan pada

wanita tujuannya adalah agar ia lebih mampu mendidik anak-anaknya. Wanita tetap saja dianggap *the second sex*. Wanita 'direndahkan' ketika ia hanya di rumah dan 'dieksploitasi' saat mereka berada di tempat kerja. Persepsi demikian tidak hanya dianut kalangan awam, juga cendekiawan, dan yang lebih memprihatinkan, pemerintah juga menjustifikasi persepsi tersebut dalam kebijakan pembangunan, yang diungkapkan dalam panca tugas wanita: sebagai istri dan pendamping suami, sebagai pendidik dan pembina generasi muda, sebagai pekerja yang menambah penghasilan negara dan sebagai anggota organisasi masyarakat, khususnya organisasi perempuan dan organisasi sosial. Tak terungkap tegas apa peran-peran seorang laki-laki.

Konsep *New Man* sekarang sedang tumbuh di kota-kota besar dunia. Pria tampak di tempat bermain anak, mengantar anak ke sekolah, belanja di pusat-pusat perbelanjaan bahkan pada hari-hari tertentu mereka melakukan kegiatan memasak, mencuci atau mengasuh anak. Ini membalikkan mitos bahwa rumah tangga adalah tanggung jawab wanita saja. Secara bersamaan *trend* tersebut menghasilkan peningkatan level konflik pekerjaan-keluarga baik wanita maupun pria, dimana mereka berusaha untuk menyeimbangkan tuntutan yang saling tidak selaras antara pekerjaan dan keluarga.

Kajian tentang permasalahan gender di Indonesia, sampai sekarang hegemoni pandangan mengenai pertama-tama wanita sebagai ibu rumah tangga masih teramat kuat, sehingga baik pemerintah maupun media masa terus-menerus berbicara mengenai peran ganda, padahal menurut

Budiman (1985) jika wanita masih harus membagi hidupnya menjadi dua, satu di sektor domestik dan satu lagi di sektor publik, maka menurutnya laki-laki yang mencurahkan perhatian sepenuhnya pada sektor publik akan selalu memenangkan persaingan di pasaran tenaga kerja. Tampaknya mustahil untuk mengatasi permasalahan gender ini hanya dari sudut pandang wanita, atau dengan kata lain hanya dengan berusaha merubah wanita sebagai individu saja dan juga masalah tidak akan selesai hanya dengan menyalahkan laki-laki.

Di sisi lain, sebagai budaya kolektif dan orientasi peran gender yang tradisional, perempuan di Indonesia dihadapkan dengan tuntutan untuk membawa tanggung jawab yang lebih besar dalam kehidupan rumah tangga. Hasil dari diskusi kelompok fokus mengungkapkan bahwa tuntutan pekerjaan yang memberatkan mereka diantaranya adalah: seringnya rapat setelah jam kerja, kurangnya sistem pendukung administrasi yang handal, kepemimpinan yang tidak efektif dalam organisasi, dan rekan kerja atau bawahan yang tidak trampil, sedangkan untuk tuntutan keluarga diantaranya: tentang perawatan dan pendidikan anak, ketimpangan distribusi tugas domestik dengan pasangan, pembantu rumah tangga yang tidak tersedia atau tidak kompeten. Munculnya konflik pekerjaan-keluarga menghasilkan efek negatif terhadap motivasi yang rendah, kesulitan berkonsentrasi pada pekerjaan, penarikan pada pekerjaan, penderitaan, lekas marah, kurang tidur, perasaan bersalah, dan mengalami panik dan kesedihan.

.Wilayah Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Jogjakarta menjadi pilihan

peneliti mengingat meskipun memang belum masuk dalam sasaran survey MRI tetapi peneliti yakin bahwa wilayah ini mempunyai sebaran perbankan yang masuk kategori besar di Indonesia, sehingga akan merepresentasi kondisi perbankan saat ini. Tentunya tidak terkecuali adalah Bank Pembangunan Daerah (BPD) yang ikut berkiprah dalam perbankan milik pemerintah daerah setempat sebagai bagian dari pemerintah.

Research Gap

Research Gap hubungan dukungan sosial dengan konflik pekerjaan-keluarga

Banyak penelitian yang menemukan hubungan antara dukungan sosial dengan konflik pekerjaan-keluarga, tetapi temuan mereka berbeda-beda. Nasurdin&Hsia (2008) dalam studinya yang berjudul “*Influence of Support at Work and Home on Work-Family Conflict: Does Gender Make a Difference*” menemukan bahwa dukungan sosial dari atasan dan pasangan berpengaruh negatif terhadap konflik pekerjaan-keluarga untuk para akuntan di Malaysia bagian utara.

Dukungan dan pengertian dari para atasan/manager akan membuat situasi kerja menjadi lebih nyaman dan menurunkan tingkat stres kerja. Bagi karyawan yang sudah menikah, dukungan atasan akan menjadi pengurang yang penting terhadap efek spillover negatif dari kehidupan kerja terhadap keluarga. Artinya, atasan yang dapat mengakomodasi tuntutan keluarga dan pekerjaan karyawannya (misalnya: mengurangi lembur, menyetujui adanya kepentingan darurat keluarga karyawan, responsif terhadap masalah-masalah keluarga karyawan, dll) akan memiliki

potensi dalam mengurangi peristiwa-peristiwa konflik pekerjaan-keluarga yang dihadapi karyawan. Temuan yang mendukung juga dilakukan oleh Erdwins, et al (2001) dan Lee & Choo (2001).

Riset yang berbeda tidak menemukan pengaruh antara dukungan sosial terhadap konflik pekerjaan-keluarga, yaitu studi yang dilakukan oleh Kirrane & Buckley (2004). Semua sumber dukungan sosial dalam riset ini, yaitu dukungan atasan, rekan kerja, teman, serta pasangan/keluarga tidak berpengaruh terhadap konflik pekerjaan-keluarga. Temuan studi ini juga bukan merupakan temuan awal yang mengejutkan, karena riset-riset yang sebelumnya (Ducharme & Martin, 2000) juga tidak menemukan hubungan ini.

Untuk mempermudah dalam membandingkan hasil penelitian yang menguji pengaruh dukungan sosial terhadap konflik pekerjaan-keluarga, maka beberapa penelitian yang menguji hubungan tersebut beserta hasil temuannya disajikan dalam tabel 1 (Lampiran).

Research Gap hubungan konflik pekerjaan-keluarga dengan kinerja pegawai

Ada beberapa studi yang menemukan hubungan antara konflik pekerjaan-keluarga dan kinerja pegawai yang berbeda-beda, diantaranya adalah penelitian yang dilakukan oleh Netemeyer, et al. (2005) pada perusahaan jasa untuk para customer service dan supervisornya didapat pengaruh yang negatif antara konflik pekerjaan-keluarga terhadap kinerja mereka, baik pengaruh langsung maupun tidak langsung. Demikian juga penelitian yang dilakukan oleh Butler dan Skattebo (2004)

yang menemukan bahwa karyawan yang mengalami konflik pekerjaan-keluarga menghasilkan kinerja yang lebih rendah dibanding karyawan yang tidak mengalami konflik ini, tetapi bagi karyawan tidak ditemukan perbedaan ini, tidak ada perbedaan terhadap kinerja mereka baik yang mengalami konflik pekerjaan-keluarga maupun tidak mengalaminya. Studi lain yang mendukung hasil ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Karatepe dan Sokmen (2006).

Studi yang berbeda adalah penelitian yang dilakukan oleh Netemeyer et al. (1996) dan juga Bhuian et al. (2005) yang menemukan bahwa konflik pekerjaan-keluarga tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Disamping itu, masih banyak riset yang mengukur kinerja hanya dari seberapa baik seseorang masih mengungkap pengaruh konflik pekerjaan-keluarga pada *in-role performance* sebagai salah satu aspek dalam pengukuran kinerja. Penggunaan ukuran *in-role performance* belum memadai, karena belum mencakup ukuran kinerja yang berkaitan dengan aspek kerjasama antar pegawai yang juga sangat penting bagi organisasi, mengingat hampir setiap pekerjaan tidak ada yang dapat dilakukan sendirian, dengan kata lain bagaimana kerjasama dalam tim akan menentukan keberhasilan kerjanya. Ukuran kinerja yang lain adalah *extra-role performance*, yang merupakan hal-hal yang tidak wajib dilakukan dan seringkali tidak terdapat dalam deskripsi kerja, tetapi jika dijalankan oleh para pegawai akan mempengaruhi keefisienan organisasi secara keseluruhan (MacKenzie, 1999). Untuk mempermudah dalam membandingkan hasil penelitian yang menguji pengaruh konflik pekerjaan-

keluarga terhadap kinerja pegawai, maka beberapa penelitian beserta hasil temuannya disajikan dalam tabel 2 (Lampiran).

Fenomena Konflik Pekerjaan-Keluarga Di Indonesia

Hampir semua penelitian tentang konflik pekerjaan-keluarga di Indonesia (Wanda Fitri; 2000, Gusti Rosvia W.; 2002, Intan Novela Q.A.; 2002, Sri Rahayuningsih; 2004, Andhiek Y.; 2008, dan Berta A.K.; 2007) tidak menemukan adanya konflik pekerjaan-keluarga itu sendiri, atau dengan kata lain bahwa konflik ini sebenarnya tidak terjadi, walaupun riset-riset mereka menemukan bahwa banyak variabel lain mempengaruhi dan dipengaruhi oleh konflik ini. Konsep dan pengukuran yang mereka gunakan memang merupakan konsep-konsep yang sudah sering dipakai pada berbagai penelitian tentang konflik pekerjaan-keluarga, yaitu dari konsep dari: Kopelman, Greenhaus & Connely (1983), Burley (1989), Pleck, Staines, & Lang (1980), Burke, Weire, & Du wors (1980), Bohem & Long (1981), Gutek, Searle, & Klepa (1991), Higin, Duxbury, dan Irving (1992), serta Greenhaus dan Parasuraman (1994).

Studi awal yang dilakukan oleh peneliti pada 71 orang responden (dengan respon rate 79%: yaitu dari 120 kues yang disebar, kembali 90 kuesioner dan yang dapat diolah 71 kuesioner) yang berasal dari 5 bank pemerintah, yaitu: Bank BNI (20 orang), Bank BRI (18 orang), Bank BTN (16 orang), Bank Mandiri (12 orang), dan Bank BPD (5 orang), yang berada di Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Jogjakarta menunjukkan bahwa para pegawai bank-bank ini mengalami konflik pekerjaan-keluarga

yang cukup tinggi. Hal ini ditunjukkan dari nilai rata-rata konflik ini berada di atas netral (dengan menggunakan skala 7), yaitu masing-masing sebesar: 5,61; 4,63; 5,72; dengan masing-masing adalah jenis konflik pekerjaan-keluarga berdasarkan waktu, ketegangan, dan perilaku. Berdasarkan temuan awal ini, maka pengukuran tentang konflik pekerjaan-keluarga untuk selanjutnya hanya menggunakan dua dimensi, yaitu berdasarkan waktu dan perilaku. Terlihat disini bahwa yang tinggi dirasakan oleh mereka adalah konflik berdasarkan perilaku dan waktu. Hal ini juga didukung oleh banyaknya jam kerja mereka, dimana survey menunjukkan bahwa para karyawan bekerja 11-12 jam sehari atau 60 jam seminggu yang sudah lebih dari 40 jam seminggu sebagai standar jam kerja normal.

Sektor perbankan yang semakin tumbuh dengan tuntutan persaingan yang sangat tinggi menuntut para karyawannya untuk bekerja lebih keras dan lebih cerdas, agar dapat eksis. Pegawai bank saat ini sangat berbeda dengan pegawai bank 10 tahun yang lalu, dimana tuntutan terhadap pekerjaan belum begitu terasa. Ditambah lagi dengan tuntutan teknologi saat ini, dimana bagi mereka yang tidak siap akan menimbulkan kecemasan tersendiri. Untuk para pegawai yang berada di kelompok officer akan menjadi beban tersendiri, mengingat mereka memiliki tanggung jawab yang lebih besar, karena dihadapkan pada pengambilan keputusan dalam pelaksanaan kerjanya, sehingga memiliki risiko yang lebih besar juga. Terbatasnya penelitian yang mengambil obyek pada para pegawai di sektor perbankan mendorong penelitian ini untuk mencermati lebih

dalam, mengingat konflik ini kemungkinan akan sangat terasa bagi mereka yang di tempat kerjanya membutuhkan waktu kerja yang relatif lama, karena akan semakin sulit membagi tugas antara tanggung jawab pekerjaan dan tanggung jawab keluarganya, atau dengan kata lain sulit mencapai keseimbangan seperti yang dikemukakan oleh Foley dan Powel. Berdasarkan pada permasalahan-permasalahan penelitian di atas yang bersumber dari hasil-hasil penelitian sebelumnya serta fenomena konflik pekerjaan-keluarga di Indonesia, maka dapat dirumuskan masalah utama dalam penelitian ini yaitu "Bagaimana mengembangkan pendekatan-pendekatan yang cocok untuk menghadapi konflik pekerjaan-keluarga". Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah mengembangkan pendekatan-pendekatan teoritikal baru untuk memberikan kontribusi konseptual mengenai hubungan faktor-faktor yang mempengaruhi konflik pekerjaan-keluarga dan dampaknya pada kesejahteraan, dan kinerja pegawai. Di samping itu penelitian ini diharapkan dapat memberikan penjelasan tentang adanya salah satu konsep dukungan sosial yang berasal dari keluarga, yaitu tentang keterlibatan keluarga yang bersumber dari dukungan keluarga dan tuntutan/tekanan keluarga secara lebih komprehensif.

KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS Konflik Pekerjaan-Keluarga

Greenhaus dan Beutell (1985) mendefinisikan konflik pekerjaan-keluarga sebagai suatu bentuk konflik antar peran dimana tekanan-tekanan peran pekerjaan dan keluarga saling tidak selaras satu sama lain dalam beberapa hal, dimana partisipasi

dalam salah satu peranan tersebut menjadi lebih sulit dikarenakan tuntutan untuk berpartisipasi dalam peranan yang lain. Misalnya, semakin banyak pria yang mengalami tuntutan dalam peran pekerjaan mereka bertentangan dengan tanggung jawab yang seharusnya mereka lakukan di rumah.

Pekerjaan-pekerjaan yang menantang, sering melakukan perjalanan jauh dan jam kerja yang lama, dapat dengan mudah menimbulkan konflik dengan tekanan-tekanan dan keinginan-keinginan untuk ikut serta dalam aktivitas keluarga. Sekaran (1983) menemukan bahwa pasangan suami istri yang sama-sama berkarir akan lebih banyak mengalami konflik peran. Menjadi suatu keluhan umum bahwa wanita seringkali merasakan kesukaran untuk dapat mengkombinasikan peran dalam pekerjaan dan keluarga. Greenhaus et al. (1999) mengidentifikasi 3 (tiga) tipe utama mengenai konflik pekerjaan-keluarga, yaitu konflik berdasarkan waktu (*time-based conflict*), konflik berdasarkan ketegangan (*strained-based conflict*), dan konflik berdasarkan perilaku (*behavior-based conflict*). Konflik berdasar waktu terjadi karena waktu yang digunakan dalam satu peran tidak dapat digunakan untuk peran yang lain. Misalnya, rapat bisnis di luar kota atau rapat senja hari dapat menimbulkan konflik dengan jadwal makan malam keluarga atau pertemuan orangtua murid dan guru sangat tidak mungkin berada dalam dua tempat dalam waktu yang sama.

Beban Peran Berlebih (*Role Overload*)

Beban yang terlalu berat/berlebih (*overload*) adalah sebuah komponen utama dari

konflik pekerjaan-keluarga, yang muncul ketika tuntutan total terhadap waktu dan tenaga yang berhubungan dengan peran pekerjaan dan keluarga yang ditentukan terlalu besar untuk melakukan perannya secara memadai (Greenhaus dan Beutell, 1985). Teori tentang kelebihan beban (*overload*) dan gangguan (*interference*) dapat digunakan untuk memprediksikan bahwa semakin tinggi konflik pekerjaan akan mempertinggi konflik pekerjaan-keluarga (Greenhouse & Beutell 1985; Kopelman *et al.*, 1983). Karasek (dalam Duxbury & Higgins 1992) mengemukakan model dua dimensi dari ketegangan kerja yang mengetengahkan struktur untuk memahami bahwa ketidakmampuan untuk merelokasikan waktu dan energi akan mempengaruhi hubungan konflik pekerjaan dengan konflik pekerjaan-keluarga.

Keterlibatan Keluarga

Keterlibatan keluarga (*Family Involvement*) didefinisikan dengan seberapa besar seseorang akan memihak secara psikologis dalam perannya sebagai pasangan suami atau istri ataupun sebagai orang tua (Greenhaus & Beutell, 1985). Keterlibatan keluarga ini dapat diketahui dari persepsi seseorang bahwa dirinya merasa mengalami peristiwa penting ketika dilibatkan dalam keluarganya. Keterlibatan seseorang yang berperan sebagai orang tua dapat diketahui dari persepsi bahwa dirinya mengalami peristiwa penting ketika melibatkan anak-anaknya, sehingga membuat sebagian perhatiannya tercurah pada kehidupan anak-anak dan keluarga. Keterlibatan seseorang yang berperan sebagai suami atau istri diketahui dari persepsi mereka bahwa dirinya mengalami peristiwa penting ketika melibatkan pasangan perkawinannya,

sehingga membuat sebagian perhatiannya berpusat pada kehidupan sebagai pasangan suami atau istri dalam keluarga (Frone *et al.*, 1994).

Keterlibatan keluarga secara teoritis akan mampu mengurangi munculnya konflik pekerjaan-keluarga, namun dalam beberapa studi (Aini, 2002; King & King, 1996) ditemukan berpengaruh positif. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin terlibat dalam keluarga bahkan akan semakin meningkatkan konflik. Dalam beberapa konsep yang peneliti temukan bahwa, konflik pekerjaan-keluarga dapat dipengaruhi oleh dukungan keluarga dan tekanan/tuntutan keluarga. Berdasarkan hal ini, maka peneliti mengemukakan gagasan bahwa secara logika antara dukungan keluarga dan tekanan/tuntutan keluarga terjadi secara simultan, sehingga akan dapat berpengaruh positif maupun negatif terhadap konflik pekerjaan-keluarga.

Hal ini berarti bahwa saat dukungan keluarga tinggi, maka akan berpengaruh negatif terhadap konflik pekerjaan-keluarga, dengan kata lain adanya dukungan keluarga akan mengurangi konflik pekerjaan-keluarga. Sebaliknya, ketika tekanan/tuntutan keluarga lebih tinggi maka akan berpengaruh positif terhadap konflik pekerjaan-keluarga, dengan kata lain bahwa tekanan/tuntutan keluarga akan meningkatkan konflik pekerjaan-keluarga. Peneliti menggunakan faktor dukungan keluarga dan tekanan/tuntutan keluarga menjadi satu variabel penelitian yaitu keterlibatan keluarga, sehingga akan dapat menjelaskan hasil-hasil penelitian sebelumnya yang menemukan adanya pengaruh positif antara keterlibatan

keluarga terhadap konflik pekerjaan-keluarga. Adapun formulasi dari keterlibatan keluarga diperoleh dari:

Keterlibatan keluarga=Dukungan keluarga–Tekanan/
Tuntutan keluarga

Strategi Mengatasi / *Coping Strategy*

Salah satu cara bagi individu untuk mengurangi konflik pekerjaan-keluarga adalah dengan memiliki kemampuan untuk mengatasi (*coping*) secara efektif terhadap tuntutan yang memunculkan stres. Strategi *coping* ditemukan dapat mengurangi ketegangan, meningkatkan kepuasan kerja, peningkatan kesehatan, menurunkan tekanan psikologis, dan tingkat konflik pekerjaan-keluarga yang lebih rendah, serta berkurangnya depresi, kecemasan dan juga somatisasi. Joseph, William and Yule (1992) dan Hussin and Noor (2006) menemukan ada 2 cara yang berbeda dalam strategi mengatasi (*coping*) bagi individu, yaitu: *problem-focused coping*/berfokus masalah dan *religious coping*/secara religius.

Mengelola tuntutan yang berbeda, bahkan bertentangan dengan domain pekerjaan dan keluarga menggambarkan sebuah sumber yang berat bagi banyak pekerja. *Problem fokus coping* ditemukan dapat mengurangi ketegangan, disamping itu bisa meningkatkan kesehatan, kepuasan kerja, dan hasil yang lain. Pengaruh positif dari kepastian keagamaan (*religious coping*) terhadap kesejahteraan ditemukan langsung dan substansial, yaitu seseorang dengan iman keagamaan yang kuat akan mendapatkan kepuasan hidup, kebahagiaan pribadi yang tinggi, lebih sedikit konsekuensi psikososial negatif dari peristiwa kehidupan traumatis (Ross, 1990).

Studi ini akan menggunakan dua faktor yang sering digunakan dalam menjelaskan strategi *coping*, yaitu: *religious coping* dan *problem-focused coping*. *Religious coping* adalah suatu cara yang diyakini seseorang dalam mengatasi masalah yang dihadapinya berdasarkan kepercayaan dan praktik yang diajarkan dalam agamanya (Hussin dan Noor, 2006). Lazarus dan Folkman (1984) menggambarkan *Problem-focused coping* sebagai sebuah pertahanan melawan lingkungan penyebab stres yang umumnya mengarah pada pendefinisian masalah, mencari solusi alternatif, menitik beratkan alternatif solusi dalam hal biaya dan manfaat, memilih diantaranya, dan bertindak. Definisi lain tentang *Problem-focused coping* adalah cara mengatasi yang berfokus pada masalah melalui perencanaan kegiatan, menahan diri dari masalah, menekan kegiatan bersaing, dan mencari dukungan sosial (Muhonen and Torkelson, 2006). *Problem-focused coping* merupakan kegiatan yang direncanakan, sehingga menjadi faktor independen, sementara *religious coping* merupakan karakteristik diri sehingga membutuhkan waktu lama untuk berubah, maka dalam penelitian ini ditempatkan sebagai faktor situasional, sehingga menjadi variabel pemoderasi.

Problem-focused coping telah membuktikan sebagai cara yang efektif dalam mengelola masalah dalam peran kerja dan keluarga (Rotondo, Carlson, & Kincaid, 2002). Langkah-langkah penting yang diambil untuk memenuhi tanggung jawab di rumah dan di pekerjaan secara efisien, akan dapat membantu para individu untuk memiliki banyak waktu dalam keterlibatannya di kedua peran keluarga dan pekerjaan.

Dengan demikian, *problem-focused coping* secara teoritis membantu menghindari konflik pekerjaan-keluarga.

Dukungan Sosial

Salah satu strategi yang mungkin untuk mengatasi konflik antar-peran, khususnya, konflik pekerjaan keluarga, adalah dukungan sosial, sebagai suatu jenis dukungan informal. Dukungan sosial yang dialami individu dapat untuk menyelaraskan kehidupan kerja dan kehidupan keluarga, telah menjadi bidang yang sesuai dalam beberapa studi. Namun demikian, dukungan sosial untuk subyek penelitian sebagian besar masih menemui kesulitan dalam konseptualisasinya. Pinneau (1975), yang juga mencoba untuk mendefinisikan dukungan sosial, membedakan tiga bentuk dukungan sosial: bantuan materi, evaluatif/bantuan informasi dan bantuan secara emosional.

Sumber-sumber dukungan yang paling menonjol berasal dari domain keluarga dan pekerjaan (Polasky & Holahan, 1998). Sumber-sumber yang berbeda yang telah didukung oleh banyak peneliti adalah dukungan supervisor, rekan kerja, dan teman-teman atau keluarga (misalnya, Caplan, Cobb, Perancis, Harrison, & Pinneau, 1975). Kategorisasi lebih lanjut dapat mencakup teman dan keluarga sebagai satu kategori. Sementara supervisor dan rekan kerja bentuk kategori yang lain. Suatu penelitian yang menganalisis dampak dari dukungan sosial menunjukkan bahwa dukungan sosial akan meningkatkan kesehatan dan kebahagiaan (Beehr & McGrath, 1992; Cohen & Wills, 1985; Vaux, 1988). Meskipun tidak ada satu

definisi yang bisa diterima mengenai dukungan sosial dalam teori stress kerja, terdapat konsensus yang berkembang bahwa dukungan sosial dapat berasal dari tempat kerja maupun dari keluarga dan bahwa dukungan ini terutama dalam bentuk dukungan emosional (misalnya: mendengarkan dan memberi empati), atau dukungan instrumental (misal: memberi bantuan dalam pemecahan masalah).

Meskipun dukungan sosial dari rekan kerja mungkin membantu menangani stress kerja dibanding dukungan dari pihak di luar pekerjaan (Beehr, 1995), dukungan dari keluarga juga tampak memainkan peranan (Kahn & Byosiere, 1991; LaRocco, House & French, 1980). Yang paling menonjol dari dukungan sosial di luar pekerjaan adalah dukungan dari anggota keluarga.

Kesejahteraan/*Well-being*

Beberapa studi menemukan hubungan negatif antara konflik pekerjaan-keluarga dengan kesejahteraan dan kebahagiaan secara fisik dan afektif (Frone, Russel & Cooper, 1997; Allen, et al, 2000). Jika memiliki sebuah keluarga yang suportif, memiliki atasan yang suportif, rekan kerja yang suportif, dan menggunakan penanganan yang berfokus masalah, serta menjalankan aktivitas keagamaan yang kuat, terutama do'a untuk menghadapi konflik pekerjaan-keluarga dan semacamnya yang berhubungan dengan kebahagiaan dan kesejahteraan, maka faktor-faktor *coping* strategi dan dukungan sosial sebagai metode untuk penghindarannya menjadi potensi yang mungkin berhubungan dengan kondisi ini baik secara langsung maupun tidak langsung.

Pleck (1985) mengatakan bahwa dalam beberapa risetnya menemukan pengaruh negatif antara konflik pekerjaan-keluarga dengan kepuasan keluarga. Demikian juga, beberapa penelitian menemukan hal yang sama yaitu bahwa ada pengaruh negatif antara konflik pekerjaan-keluarga dengan kepuasan kerja (Jones & Butler, 1980; Staines & Peck, 1984).

Dalam studi lain yang dilakukan oleh Bartolome dan Evan (1980) menemukan bahwa level konflik pekerjaan-keluarga yang meningkat seharusnya berhubungan level kepuasan kerja yang semakin rendah. Konflik pekerjaan-keluarga dianggap sebagai faktor penyebab kepuasan kerja, absensi, dan motivasi meskipun data empiris yang tersedia masih sedikit (Abbot et al, 1998). Noor, N.M. (2004) dalam studinya pada para pegawai di Malaysia menemukan bahwa kesejahteraan mereka yang diukur dari kepuasan kerja dan kondisi kesehatan secara umum berpengaruh positif dengan kinerja mereka.

Kinerja

Kinerja (*performance*) seringkali diartikan dengan pencapaian tugas, dimana istilah tugas sendiri berasal dari pemikiran aktivitas yang dibutuhkan oleh pekerja (Lindholm, 2000). Kinerja mencakup segi usaha, loyalitas, potensi, kepemimpinan, dan moral kerja. Secara khusus profisiensi dilihat dari tiga segi, yaitu: perilaku-perilaku yang ditunjukkan seseorang dalam bekerja, hasil nyata atau outcomes yang dicapai pekerja, dan penilaian-penilaian pada faktor-faktor seperti: dorongan, loyalitas, inisiatif, potensi kepemimpinan, dan moral kerja.

Williams & Anderson (1991) serta MacKenzie (1999) mengartikan kinerja sebagai suatu gabungan dari *in-role performance* dan *extra-role performance*. *In-role performance* adalah ukuran kinerja yang terkait langsung dengan pekerjaan seseorang, seperti seberapa baik karyawan melakukan pekerjaan sesuai deskripsi kerja dan hasil yang dia capai. Sedangkan *extra-role performance* diartikan dengan ukuran perilaku kerja yang bukan bagian deskripsi kerja, tidak terkait dengan penggajian, tapi membuat fungsi organisasi menjadi lebih efektif.

Hal ini sesuai dengan *social resources theory* (Lindholm, 2000) yang menyebutkan bahwa dalam suatu relasi sosial terdapat sumber daya yang dapat diakses dan digunakan oleh seseorang. Posisi seseorang dalam struktur interaksi akan memudahkan dia memperoleh sumber daya yang diperlukan, yang memungkinkan dia bekerja dengan lebih baik. Hal ini didasarkan pada asumsi bahwa, setiap orang memiliki keterbatasan, sehingga dia akan membutuhkan dukungan, informasi, bahkan sumber daya dari rekan kerja untuk menunjang pekerjaannya. Jika seorang karyawan memiliki interaksi yang baik dengan rekan kerja akan memiliki posisi dalam hirarki yang memungkinkan dia berhubungan dengan banyak orang, *network ties* yang dimilikinya dapat memberikan akses pada informasi dan sumber daya yang diperlukan untuk mendukung kinerjanya.

Sementara di sisi lain bagi wanita dalam keluarga dua karir, mereka akan lebih dimungkinkan memasukkan peran keluarga di pekerjaan dikarenakan sifat wanita yang mudah terkena gangguan dari tuntutan

keluarga. Jadi ketika ada konflik dalam keluarga mereka akan dengan mudah mencampuradukkan dengan pekerjaan sehingga akan mempertinggi konflik pekerjaan-keluarga. Dalam dekade sepuluh tahun terakhir ini banyak studi yang berfokus pada pekerjaan yang memiliki peran dan beban berlebih (*role overload*), karena tuntutan pekerjaan yang semakin tinggi, sehingga jenis konflik ini merupakan faktor yang mempengaruhi stress kerja yang berdampak pada munculnya konflik pekerjaan-keluarga (Muhonen, 2006). Konflik pekerjaan-keluarga, sebagai respon terhadap perubahan paradigma dengan banyaknya pasangan yang bekerja (*dual-career couples*) sangat rentan terhadap faktor-faktor stress seperti yang dikemukakan Muhonen.

Studi lain (Yip, 2008; Greenhaus & Beutell, 1985; Ahmad, 2010) yang juga meneliti *role overload* sebagai karakteristik dari domain pekerjaan ditemukan juga berpengaruh terhadap konflik pekerjaan-keluarga. *Role overload* terjadi ketika tuntutan terhadap waktu dan energy terlalu besar bagi seseorang untuk melakukan peran yang memadai dan nyaman tidak dapat dicapai. Seseorang yang menerima beban tugas pekerjaan terlalu berat dan merasa bahwa beban kerja mereka lebih besar dari yang dapat mereka tangani, akan mengalami konflik pekerjaan-keluarga yang lebih tinggi.

Pengembangan Hipotesis

Hubungan *Role Overload*/Beban Peran Berlebih terhadap Konflik pekerjaan-keluarga, kinerja *in-role*, dan *extra-role*

Sejumlah insiden dilaporkan oleh responden dalam beberapa penelitian adalah

berhubungan dengan beban kerja. Beban yang terlalu berat/berlebih (*overload*) adalah sebuah komponen utama dari konflik pekerjaan-keluarga, yang muncul ketika tuntutan total terhadap waktu dan tenaga yang berhubungan dengan peran pekerjaan dan keluarga yang ditentukan terlalu besar untuk melakukan perannya secara memadai (Greenhaus dan Beutell, 1985; Fu & Shaffer, 2000; Boyar, et al., 2003). Salah satu cara untuk mengatasi peran yang berlebih adalah dengan mengalokasikan lebih banyak waktu untuk beraktivitas yang berhubungan dengan pekerjaan ketika konflik pekerjaan tinggi, atau lebih banyak waktu untuk aktivitas yang berhubungan dengan keluarga ketika konflik keluarganya yang tinggi. Strategi penanganan ini akan sulit dilaksanakan ketika tuntutan pekerjaan dan keluarga tinggi secara bersamaan (Higgins dkk, 1992).

Banyak pekerjaan yang harus dicapai, seperti membuat laporan atau mencari informasi untuk membuat keputusan, yang dilakukan dengan tenggang waktu pendek dan tekanan waktu tinggi. Tempo ini dianggap sangat tinggi, karena para karyawan harus terus menerus memecahkan masalah dan membuat keputusan pada waktu singkat. Tema lain yang muncul di sini adalah jumlah pekerjaan yang harus dilakukan. Beberapa karyawan dan manajer, terutama perempuan, banyak mengeluh bahwa setiap pertemuan atau setiap hari tidak memungkinkan untuk melaksanakan tugas-tugas yang terus bertambah, karena untuk mengerjakan rutinitas saja bagi mereka sudah merupakan beban tersendiri, apalagi bagi seorang manager yang harus memberi motivasi bawahan untuk selalu

memberikan kinerja yang prima bagi organisasi. Karena beban kerja mereka yang berat, tingkat lembur meningkat, beberapa melaporkan jumlah yang sangat tinggi dari lembur setiap minggu. Kondisi ini akan berdampak disamping pada pencapaian kinerja yang menjadi tanggung jawabnya (*in-role*), juga tidak memiliki waktu dan kesempatan untuk dapat membantu rekan kerja dalam timnya, sehingga menjadi tidak optimum (MacKenzie, et al; 1998). Dari keterhubungan diatas maka dapat disusun suatu hipotesis sebagai berikut:

Hipotesis 1a: Role Overload akan berpengaruh terhadap Konflik pekerjaan-keluarga

Hipotesis 1b: Role Overload akan berpengaruh terhadap Kinerja in-role

Hipotesis 1c: Role Overload akan berpengaruh terhadap Kinerja extra-role

Hubungan Family Involvement/ Keterlibatan Keluargaterhadap Konflik pekerjaan-keluarga

Karakteristik keluarga seperti jumlah, umur, dan tanggung jawab terhadap anak dapat menuntut waktu yang lebih banyak pada individu yang bekerja (Greenhaus dan Beutell, 1985). Dalam studi Higgins dkk (1992), hanya orang tua dengan anak-anak yang hidup di rumah yang masuk dalam partisipan. Dalam sebuah studi konflik pekerjaan-keluarga bagi enterpreneur wanita di Singapura, status perkawinan, jumlah anak, dan jumlah jam kerja secara signifikan tidak berhubungan dengan konflik pekerjaan-keluarga. Hasil ini mungkin merupakan sebuah temuan yang unik, dimana sebagai pemilik bisnis kecil, kemandirian/otonomi dan kontrol kepemilikan bisnis sangat memungkinkan untuk menyusun jadwal kerja lebih fleksibel, sehingga dapat mengakomodasi

banyak dimensi dari tugas-tugas yang akan mempengaruhi konflik pekerjaan-keluarga. Penelitian yang membandingkan wanita dalam karir tradisional vs karir maskulin mengungkapkan bahwa peristiwa stres yang terjadi di rumah diprediksi jauh lebih mengalami kesulitan secara emosional diantara para wanita dibanding pria (Gerdes, 1995). Hal ini dapat dijelaskan karena wanita lebih sulit untuk bersaing dengan pria karena pria masih banyak yang berperan dalam karir tradisional, yang lebih fokus pada pekerjaan, sementara wanita memiliki dua peran dengan menambah masuk perannya dalam sektor publik.

Terkait dengan cara menghadapi konflik pekerjaan-keluarga salah satunya adalah dukungan sosial, sebagai gambaran yang kompleks. Disatu sisi, wanita ditemukan lebih menghargai dan memanfaatkan jaringan dukungan sosial dari keluarga dan teman-temannya (Pines & Zaidman, 2003). Temuan ini dapat dijelaskan berdasarkan teori psikoanalisis feminis bahwa dalam masa kanak-kanak yang dialami wanita menghasilkan dalam diri wanita menjadi “diri-sendiri dalam suatu hubungan”. Berdasarkan teori ini dan studi empiris, tampaknya masuk akal untuk mengharapkan bahwa pria akan memiliki dukungan dari rekan kerja yang lebih tinggi dibanding wanita, sementara para wanita dilaporkan memiliki dukungan yang lebih tinggi dari anggota keluarga.

Ketika individu mengalami tekanan waktu yang bersamaan dari domain pekerjaan dan keluarga, individu tersebut mungkin akan mencari dukungan dari pembuat peran pada salah satu atau kedua domain (Greenhaus dan Parasuraman, 1994). Jika dukungan tidak cukup untuk memodifikasi tuntutan waktu, pada akhirnya baik pekerjaan yang

akan mengganggu keluarga atau keluarga akan mengganggu pekerjaan terjadi, tergantung pada tuntutan mana yang lebih tinggi. Persepsi tentang dukungan pasangan mungkin didasarkan pada jumlah relatif dari dukungan yang tersedia dan diterima oleh pemberi dan penerima, atau pada persepsi dari tuntutan peran relatif dan absolut serta tanggungjawab pasangan. Pekerjaan dan keluarga yang sehat yang keduanya dikelola dengan baik berdasar pada komitmen untuk sebuah pembagian yang ideal, keduanya akan berjalan dengan baik ketika anggota mereka menawarkan dukungan bersama satu sama lain. Dengan demikian, jika salah satu pasangan tidak mendukung yang lain dalam hal melengkapi kekurangan di domain yang lain, maka alokasi peran dan waktu akan menuju ke arah konflik. Lebih jauh Ward juga mengatakan bahwa proses penyelesaian masalah harus dimulai dari rumah, dengan cara bagaimana keluarga akan melakukannya.

Perilaku suportif dari anggota keluarga dapat membantu mengurangi konflik pekerjaan-keluarga yang dialami oleh para karyawan. Dukungan dapat berupa sikap, emosi, maupun dukungan penolong/instrument (Adams, et al. 1996). Dari keterhubungan diatas maka dapat disusun suatu hipotesis sebagai berikut:

Hipotesis 2: Keterlibatan keluarga akan berpengaruh terhadap Konflik pekerjaan-keluarga

Hubungan Religios Coping, Konflik pekerjaan-keluarga, Kesejahteraan, dan Kinerja *in-role*

Pengaruh positif dari agama secara substansial ditemukan dapat mengatasi

kesulitan/masalah. Kegiatan keagamaan terutama do'a biasanya dianggap sebagai cara mengatasi masalah dan pertumbuhan pribadi (Folkman, et al, 1986). Idler (1987) menemukan bahwa depresi akan berkurang ketika seseorang berdo'a, baik secara individu maupun berdo'a bersama. Do'a memungkinkan seseorang dalam menghadapi masa depan dengan optimis, memiliki kontrol yang lebih baik, lebih percaya diri, harga diri, dan merasa memiliki tujuan (Dull & Skolan, 1995). Penanganan dengan agama adalah prediktor yang signifikan terhadap suatu masalah, termasuk konflik pekerjaan-keluarga.

Konflik akan rendah bagi mereka yang memiliki tingkat religiositas yang tinggi, sehingga kepuasan kerja akan tinggi. Kebanyakan studi tentang penanganan dengan agama dilakukan pada negara-negara yang dominan pemeluk agama kristen, dan masih terbatas riset semacam ini yang dilakukan di negara yang dominan beragama islam. Makna agama mungkin berbeda antara kedua agama. Kristen membuat perbedaan antara gereja dan negara, sementara islam menekankan agama sebagai jalan hidup.

Menurut Rahman (1995), islam merupakan dua unsur dasar, yaitu keyakinan dan praktik, dimana keduanya harus diintegrasikan untuk mencapai kesuksesan, sekaligus menanggulangi suatu masalah. Agama akan dipakai untuk meminta pertolongan ketika menghadapi masalah dalam hidup mereka. Oleh karena itu, ketika menghadapi konflik dalam kehidupan, salah satu mengatasinya dengan mencari bantuan pada Tuhannya. Tingkat strategi religios coping yang tinggi juga akan menciptakan kinerja yang tinggi,

karena mereka merasa bahwa kerja adalah ibadah. Noor dan Hussein (2006) dalam studinya yang dilakukan pada obyek para perawat di rumah sakit pemerintah di Malaysia juga menemukan bahwa religius coping berpengaruh terhadap konflik pekerjaan-keluarga, kesejahteraan, dan kinerja pegawai. Walaupun peran religius coping masih kurang mendapat perhatian dalam penelitian khususnya dalam konteks konflik pekerjaan-keluarga secara mendalam. Dari keterhubungan diatas maka dapat disusun suatu hipotesis sebagai berikut:

Hipotesis 3a: Religios Coping berpengaruh terhadap Konflik pekerjaan-keluarga

Hipotesis 3b: Religios Coping berpengaruh terhadap Kinerja In-Role

Hipotesis 3c: Religios Coping berpengaruh terhadap Kesejahteraan

Hubungan Problem Fokus Coping terhadap Konflik pekerjaan-keluarga, Kesejahteraan, dan Kinerja In-role

Ketika para pegawai memiliki sedikit dukungan sosial atau tidak sama sekali atau bahkan menggunakan manfaat dari bahkan kebijakan yang ramah-keluarga, mereka mengandalkan diri sendiri untuk menyeimbangkan kerja dan keluarga. Orang yang cenderung menggunakan penanganan berfokus masalah ketika menghadapi kesulitan hidup mungkin lebih mudah menghindari konflik pekerjaan-keluarga. Folkman, et al. (1986) menggambarkan penanganan berfokus masalah sebagai sebuah pertahanan melawan lingkungan penyebab stres yang umumnya mengarah pada pendefinisian masalah, mencari solusi alternatif, menitik beratkan alternatif solusi

dalam hal solusi biaya solusi dan manfaat, memilih diantaranya, dan bertindak. Penanganan berfokus masalah telah menunjukkan sebagai cara yang efektif dalam mengelola masalah pekerjaan-keluarga (Rotondo, Carlson & Kincaid, 2002). Dengan mengambil langkah-langkah penting yang efisien dalam memenuhi tanggung jawab di rumah dan pekerjaan, para pegawai akan memiliki banyak waktu terlibat dalam kedua peran dan tidak kehabisan energi dengan secara efektif menghadapi tantangan dalam kedua peran. Dengan demikian, penanganan berfokus masalah secara teoritis membantu menghindari konflik pekerjaan-keluarga, walaupun temuan yang berbeda ditunjukkan dalam studi yang dilakukan Lapierre & Allen (2006) yang tidak menemukan adanya pengaruh penanganan berfokus masalah terhadap konflik pekerjaan-keluarga.

Argumen lain yang dikemukakan oleh Hobfoll (1989) bahwa pegawai biasanya termotivasi untuk menginvestasikan beberapa sumberdaya dalam usahanya untuk mencapai peningkatan dalam usahanya untuk sumberdaya. Dengan menggunakan gaya penanganan berfokus masalah, para pegawai menginvestasikan waktu dan energi mereka dalam merencanakan dan menghadapi tantangan dalam pekerjaan dan keluarga mereka untuk lebih mudah memenuhi tuntutan peran. Temuan lain dalam studi ini juga menunjukkan adanya pengaruh penanganan berfokus masalah terhadap kinerja pegawai.

Studi lain yang dilakukan Beehr, Johnson, & Nivea (1995) menemukan bahwa salah satu strategi penanggulangan masalah dengan cara penanganan berfokus masalah

akan meningkatkan kesejahteraan mereka, dalam bentuk kepuasan kerja dan kesehatan semakin baik. Dari keterhubungan diatas maka dapat disusun suatu hipotesis sebagai berikut:

Hipotesis 4a: Problem fokus copingakan berpengaruh terhadap Konflik pekerjaan-keluarga

Hipotesis 4b: Problem fokus copingakan berpengaruh terhadap Kesejahteraan

Hipotesis 4c: Problem fokus copingakan berpengaruh terhadap Kinerja in-role

Hubungan Dukungan Atasan terhadap Konflik pekerjaan-keluarga, Kesejahteraan, dan Kinerja *In-role*

Suatu kemungkinan strategi untuk mengatasi konflik khususnya konflik pekerjaan-keluarga adalah dukungan sosial, suatu jenis dukungan informal. Sumber dukungan yang paling penting berasal dari dukungan keluarga dan domain pekerjaan (Polasky & Holahan, 1998). Sumber perbedaan yang telah diberikan dari bermacam-macam peneliti adalah atasan, rekan kerja, teman dan keluarga (Caplan Cobb, French, Harrison, & Pinneu, 1975). Pada pengkategorian dukungan dapat secara langsung dari teman dan keluarga sebagai satu kategori yang bersumber dari domain keluarga, sedangkan atasan dan rekan kerja masuk kategori yang lain yang bersumber dari domain pekerjaan.

Suatu studi yang dilakukan Ward (1987) menemukan bahwa perawatan anak dan perhatian terhadap keluarga yang didukung atasan akan dapat membantu meringankan beban pekerjaan berdasarkan proses spillover dengan berdampak pada: (1) secara langsung memungkinkan

pekerja untuk melakukan tanggungjawab terhadap keluarga, (2) mempengaruhi kehidupan keluarga secara tak langsung melalui kepuasan tambahan para pekerja dari tempat kerja yang responsif terhadap kebutuhan pribadi mereka, sebagai wujud dari kesejahteraan mereka (Lambert, 1990). Meskipun demikian, ada temuan yang berbeda yang dilakukan oleh Parasuraman et al. (1992) dan Buckley & Kirrane (2004) yang tidak menemukan adanya pengaruh dukungan atasan terhadap kesejahteraan pegawai.

Di sisi lain, dukungan atasan yang diperoleh dari tempat kerja akan dapat meningkatkan tercapainya kinerja pegawai, sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya serta target yang dibebankan kepadanya (Skattebo & Butler, 2004). Dari keterhubungan diatas maka dapat disusun suatu hipotesis sebagai berikut:

Hipotesis 5a: Dukungan atasanakan berpengaruh terhadap konflik pekerjaan-keluarga

Hipotesis 5b: Dukungan atasanakan berpengaruh terhadap Kesejahteraan

Hipotesis 5c: Dukungan atasanakan berpengaruh terhadap Kinerja in-role

Hubungan Konflik pekerjaan-keluarga terhadap Kesejahteraan, Kinerja *in role*, dan Kinerja *extra-role*

Sejumlah penelitian mendokumentasikan hubungan antara konflik pekerjaan-keluarga dengan kelelahan (Burke, 1994; Burke & Greenglass, 2001; Kossek & Ozeki, 1999). Studi juga mendokumentasikan bahwa ada kecenderungan wanita mengalami konflik ini relatif lebih tinggi dibanding pria (Neal & Hammer, 2006; Etzion & Bailyn, 1994).

Dampak dari konflik-konflik tersebut jelas akan berpengaruh terhadap kinerja mereka. Robbins (2009) menyatakan bahwa karyawan cenderung lebih menyukai pekerjaan-pekerjaan yang memberi mereka kesempatan untuk menggunakan ketrampilan dan kemampuannya, serta menawarkan beragam tugas, kebebasan dan umpan balik mengenai pekerjaan yang secara mental menantang. Pekerjaan yang tidak menantang menciptakan kebosanan, tetapi pekerjaan yang sangat menantang juga akan menciptakan frustrasi dan perasaan gagal.

Pegawai yang mengalami konflik ini cenderung mempunyai tingkat kemangkiran/ketidakhadiran yang tinggi, kepuasan kerja dan motivasi yang rendah dan tidak jarang pula yang keluar dari organisasi. Hal ini sejalan dengan pendapat Gibson et al. (1997) yang mengatakan bahwa konflik dalam pekerjaan menjadi penyebab terjadinya konflik keluarga. Pegawai yang tidak dapat menyelesaikan konflik ini seringkali terpaksa meninggalkan organisasi atau bekerja pada tingkat yang tidak efektif. Pada kasus lain, individu dan organisasi bahkan tidak terurus karena konflik antara pekerjaan dan keluarga tidak terselesaikan. Tentu saja hal ini akan berdampak pada tingkat kinerjanya. Beberapa studi telah menunjukkan dampak negatif dari konflik pekerjaan-keluarga. Munculnya konflik pekerjaan-keluarga telah berpengaruh pada berkurangnya kepuasan kerja pegawai dan kinerja.

Di antara efek lain dari munculnya konflik pekerjaan-keluarga, risiko kesehatan juga tidak kalah pentingnya, apalagi bagi orangtua yang bekerja, menurunkan

kinerja dalam peran sebagai orang tua, menurunkan produktivitas di tempat kerja, kepuasan hidup kurang, kecemasan, stres kerja dan mengurangi kepuasan pasangan dalam perkawinan (Kelly & Voydanoff, 1985; Greenhauss & Beutell, 1985; Pleck, 1985; Voydanoff, 1987). Peran ganda jugaberhubungan dengan tuntutan peran, tekanan psikologis, dan keluhan somatik (Cooke & Rousseau, 1984; Frone, Russell & Cooper, 1991, 1992a; Menaghan & Parcel, 1990). Konflik pekerjaan-keluarga juga telah dikaitkan dengan tekanan psikologis (Frone, Barnes & Farrell, 1994; Hughes & Galinsky, 1994; Klitzman, House, Israel & Mero, 1990; Macewen & Barling, 1994; Parasuraman, Greenhause & Granrose, 1992).

Burke (1998) menguji model di mana konflik pekerjaan-keluarga menyebabkan gejala psikosomatik dan menyatakan perasaan negatif. Dalam studi lain, Frone (2000) menemukan bahwa pegawai yang mengalami konflik pekerjaan-keluarga lebih mungkin mengalami masalah kesehatan mental dibandingkan dengan mereka yang tidak mengalami konflik ini. Greenglass (1991) menemukan bahwa interferensi antara kehidupan pekerjaan dan keluarga terkait dengan depresi, iritasi dan kecemasan bagi manajer perempuan yang menikah. Atkinson, Liem & Liem (1986) dan Dew, Bromet & Shulberg (1987) menemukan bahwa konflik pekerjaan mempengaruhi kesejahteraan juga fungsi pegawai tersebut dalam hubungannya sebagai pasangan dan/atau orangtua. Dari keterhubungan diatas maka dapat disusun suatu hipotesis sebagai berikut:

Hipotesis 6a: Konflik pekerjaan-keluarga akan berpengaruh terhadap Kesejahteraan pegawai

Hipotesis 6b: Konflik pekerjaan-keluarga akan berpengaruh terhadap Kinerja in-role

Hipotesis 6c: Konflik pekerjaan-keluarga akan berpengaruh terhadap Kinerja extra-role

Hubungan Kinerja In-roleterhadap Kesejahteraan

Seorang pegawai yang telah mencapai kinerja yang dicerminkan dari tercapainya tugas dan tanggung jawabnya, akan dapat menemukan kepuasan kerjanya, sebagai wujud dari kesejahteraan pegawai (MacKenzie, et al., 1993; Podsakoff, et al., 1997). Namun, berlawanan dengan studi yang lain, temuan ini mungkin yang paling mengejutkan bahwa kinerja *in-role* tidak signifikan berkaitan dengan kesejahteraan (Brown & Peterson, 1993). Dari keterhubungan diatas maka dapat disusun suatu hipotesis sebagai berikut:

Hipotesis 7: Kinerja In-Roleber pengaruh terhadap Kesejahteraan pegawai

Hubungan Kesejahteraan terhadap Kinerja Extra-role

Kesejahteraan merupakan gabungan dari kepuasan kerja dan kondisi sehat yang dirasakan seseorang sebagai suatu reaksi emosional yang kompleks, yang merupakan akibat dari dorongan keinginan, tuntutan, dan harapan-harapan yang dirasakan karyawan, sehingga menimbulkan rasa senang, puas ataupun tidak puas. Karyawan yang tidak memperoleh kesejahteraan kerja tidak akan pernah mencapai kematangan psikologis dan pada gilirannya akan menjadi

frustrasi. Karyawan seperti ini akan sering melamun, mempunyai semangat kerja yang rendah, cepat lelah dan bosan, emosi kurang stabil, sering absen, melakukan kesibukan yang tidak ada hubungannya dengan pekerjaan/tanggung jawab yang harus dilakukannya. Sedangkan karyawan yang mendapatkan kesejahteraan kerja biasanya akan mempunyai catatan kehadiran dan perputaran yang lebih baik, kurang aktif dalam kegiatan serikat karyawan, dan kadang-kadang berprestasi lebih baik daripada karyawan yang tidak memperoleh kesejahteraan kerja. Oleh karena itu, kesejahteraan kerja memiliki arti penting bagi karyawan maupun perusahaan/ organisasi karena dapat menciptakan kondisi positif dalam lingkungan kerja yang dapat mendorong para karyawan untuk mencapai kinerja yang optimal. Kinerja optimal adalah kinerja yang dapat mencerminkan tercapainya tugas dan tanggung jawab karyawan, sebagai wujud kinerja *in-role*, dan juga terciptanya kinerja ekstra/*extra-role*.

Perkembangan terakhir menunjukkan bahwa pemahaman saat ini anteseden dan konsekuensi dari kinerja harus diubah untuk memperhitungkan perbedaan antara peran/tugas utama dan kinerja ekstra/*extra-role performance*. Fokus baru pada kinerja ekstra adalah merupakan perkembangan penting karena beberapa alasan: (1) kinerja ekstra telah ditunjukkan dapat mempengaruhi evaluasi kinerja karyawan (MacKenzie, et al., 1993); (2) kinerja ekstra telah ditemukan berpengaruh terhadap keefektifan organisasi secara keseluruhan dan/atau keberhasilannya (Podsakoff, et al., 1997); (3) yang paling penting adalah bahwa kinerja ekstra memiliki hubungan

yang berbeda secara fundamental dengan kinerja *in-role* dalam hal sikap kerja, persepsi peran, dan perputaran tenaga kerja (Organ, 1990). Seorang pegawai akan bersedia melakukan kinerja ekstra bila merasa puas dari apa yang dia dapatkan dari organisasi. Dari keterhubungan diatas maka dapat disusun suatu hipotesis sebagai berikut:

Hipotesis 8: Kesejahteraan akan berpengaruh terhadap Kinerja extra-role

METODE PENELITIAN

Populasi dalam penelitian kali ini adalah karyawan/wati tetap bank pemerintah yang berada di Wilayah Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Jogjakarta. Bank pemerintah dimaksud adalah Bank Mandiri, Bank BNI, Bank BRI, Bank BTN, dan Bank BPD Jateng dan Daerah Istimewa Jogjakarta. Jumlah pegawai pada masing-masing bank disajikan pada tabel 3 (Lampiran).

Adapun teknik sampling dalam penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling* yaitu sampel yang diambil dengan kriteria tertentu sesuai dengan tujuan penelitian. Adapun kriteria sampel dalam penelitian ini adalah bahwa:

1. Responden harus sudah menikah
2. Mempunyai anak
3. Sebagai pasangan dual-karir/memiliki pasangan yang juga bekerja

Pertimbangan kriteria ini dipilih dengan alasan bahwa mereka akan lebih besar tanggung jawabnya sehingga cenderung tingkat konfliknya juga tinggi. Sampel yang memenuhi kriteria ini tidak diketahui jumlahnya, sehingga tidak dapat dihitung, maka ukuran sampel ditetapkan sesuai

ketentuan penggunaan alat analisis AMOS yaitu sebanyak 200-400 responden (Hair, et al., 2006). Metode survey digunakan untuk memperoleh data primer melalui kuesioner yang diberikan secara langsung dengan meminta ijin melalui bagian personalia pada bank-bank yang berada di Wilayah Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Jogjakarta, untuk diteruskan kepada para pegawai sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan yaitu suami istri yang bekerja dan telah mempunyai anak. Pengisian data kuesioner tidak mengarahkan tingkatan/level pekerjaan (baik manajerial maupun non manajerial).

Variabel Penelitian dan Pengukuran

Pengukuran variabel dan indikator penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah: Beban Kerja Berlebih (*Role Overload*) yang diukur dengan 4 item pernyataan yang dikembangkan oleh Milbourn (2006), Dukungan Keluarga (*Family Support*) yang diukur dengan menggunakan 4 item pernyataan yang dikembangkan oleh Baruch, et al (2002), Keterlibatan Keluarga (*Parental Involvement*) diukur dengan 8 item pernyataan yang dikembangkan oleh Frone, et al. (1994), *Religios Coping* diukur dengan menggunakan 9 item pernyataan yang dikembangkan oleh Hussin, R. & Noor, N.M (2006), *Problem Focused Coping* diukur dengan menggunakan 5 item pernyataan yang dikembangkan oleh Joseph, et al. (1992), Dukungan Atasan (*Supervisor Support*) diukur dengan menggunakan 8 item pernyataan yang dikembangkan oleh Eisenberger, et al (1986), Konflik Pekerjaan-Keluarga Berdasarkan Waktu (*Time-Based Work-Family Conflict*) diukur dengan menggunakan 4 item pernyataan

yang dikembangkan oleh Pleck (1979), Bohlen & Viveros-long (1981), serta Duxburry & Higgins (1992).

Konflik Pekerjaan- Keluarga Berdasarkan Perilaku (*Behavior-Based Work-Family Conflict*) diukur dengan menggunakan 5 item pernyataan yang dikembangkan oleh Pleck (1979), Bohlen & Viveros-long (1981), serta Duxburry & Higgins (1992), Kesejahteraan diukur dari 2 faktor yaitu Kepuasan Kerja (*Job Satisfaction*) yang diukur dengan menggunakan 5 item pernyataan yang dikembangkan oleh Lindholm(2000) dan Kondisi Sehat (*General Health*) diukur dengan menggunakan 8 item pernyataan yang dikembangkan oleh Noor, N.M (2004), Kinerja Pegawai diukur dari 2 dimensi yaitu Kinerja *In-role* (*In-Role Performance*) diukur dengan menggunakan 7 item pernyataan yang dikembangkan oleh William & Anderson (1991) dan Kinerja *Extra-role* (*Extra-Role Performance*) diukur dengan menggunakan 4 item pernyataan yang dikembangkan oleh MacKenzie et al. (1999).

Penelitian ini menggunakan pengukuran struktur langsung dengan pertanyaan tertutup. Skala pengukuran yang digunakan adalah skala likert. Responden diminta mengevaluasi obyek dalam skala 10 tingkat dimana setiap tingkat diberi bobot nilai bilangan (*numerical value*) dalam setiap obyek pertanyaan (Ghozali, 2004). Teknik tersebut dianggap lebih sederhana dan memudahkan pencatatan manajemen dan diakui sebagai alat penelitian yang reliabel dan dapat membedakan..

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Responden dan Data Penelitian

Sejumlah 350 buah kuesioner yang dibagikan, dapat diterima kembali oleh peneliti sebanyak 311 buah, sehingga *response rate* diperoleh sebesar 88%. Hal ini menunjukkan respon yang cukup baik, mengingat dalam penelitian independen pada umumnya *response rate* berkisar 20%-25%. Berdasarkan hal ini, maka peneliti merasa telah berhasil mengumpulkan kuesioner yang diharapkan. Dari kuesioner yang kembali, sejumlah 79 kuesioner tidak dapat diikuti dalam analisis karena tidak terisi dengan lengkap, sehingga hanya 232 kuesioner yang dapat dianalisis lebih lanjut.

Responden yang didapat dari 6 bank pemerintah hampir merata yang dijadikan sasaran studi ini, yaitu yang berasal dari bank BPD sebanyak 55 orang (24%), yang berasal dari bank sebanyak Mandiri sebanyak 54 orang (23%), yang berasal dari bank BRI sebanyak 52 orang (23%), yang berasal dari bank BNI sebanyak 40 orang (13%), dan yang berasal dari bank BTN sebanyak 31 orang (17%).

Data demografis 232 responden yang diolah menunjukkan bahwa lebih banyak responden wanita dibanding pria, yaitu 135 orang wanita (59%) sedangkan pria berjumlah 97 (41%). Mayoritas responden masih dalam usia produktif baik dalam bekerja maupun keluarga, yang masih selalu berusaha untuk mencapai kinerja yang baik. Orang yang selalu berusaha untuk berkinerja baik akan melakukan apapun untuk menunjang kinerjanya, termasuk dapat menjaga keseimbangan

akan kebutuhan dalam keluarganya. Kondisi responden yang semacam ini tepat untuk penelitian tentang konflik pekerjaan-keluarga. Disamping itu, responden didominasi oleh para *officer* yaitu sebanyak 144 orang (62%), dan hanya sebanyak 88 orang (38%) yang *non-officer*. Kondisi ini menunjukkan bahwa responden memiliki beban yang lebih berat karena dengan tanggung jawab yang lebih besar, dengan mereka yang terlibat sebagai responden adalah kebanyakan sebagai *officer*.

Dengan rata-rata jam kerja responden 11 jam sehari atau setara dengan 55 jam dalam seminggu, ditambah lagi mungkin akan lebih lama jam kerjanya ketika beberapa bank telah membuka layanan *week-end banking*, dan memiliki anak yang berusia rata-rata 9 tahun, serta pasangan yang juga bekerja, maka untuk mencapai keseimbangan dalam pekerjaan-keluarga nampaknya tidak mudah untuk dilakukan, sehingga kondisi ini menjadi cocok untuk penelitian tentang konflik pekerjaan-keluarga. Adapun data demografis responden disajikan pada tabel 4 (Lampiran).

Hasil Uji Model Pengukuran

Pengujian model pengukuran ini dilakukan dengan menggunakan analisis faktor konfirmatori (*Confirmatory Factor Analysis/CFA*). Analisis faktor konfirmatori dilakukan guna mengetahui unidimensionalitas dari indikator-indikator yang menjelaskan sebuah faktor atau variabel bentukan. Analisis faktor konfirmatori ini dilakukan pada variabel eksogen maupun variabel endogen dalam penelitian.

Analisis Faktor Konfirmatori Antar Variabel Eksogen

Konstruk variabel eksogen dalam penelitian ini terdiri dari 5 variabel, yaitu: *role overload*, keterlibatan keluarga, *religios coping*, *problemfokus coping*, dan dukungan atasan. Adapun indikator-indikator pengukuran untuk masing-masing variabel adalah: *role overload* diukur dengan 4 item pernyataan, keterlibatan keluarga sebagai wujud pengurangan antara dukungan keluarga yang diukur dengan 4 item pernyataan dengan tekanan keluarga yang diukur dengan 8 item pernyataan, *religios coping* diukur dengan 9 item pernyataan, dan *problem fokus coping* diukur dengan 5 item pernyataan, serta dukungan atasan diukur dengan 8 item pernyataan.

Hasil analisis konfirmatori berupa nilai faktor *loading* dari masing-masing indikator konstruk variabel mengacu pada nilai yang disarankan Hair, et al. (2006) bahwa nilai paling rendah 0,5, dan idealnya 0,7 atau lebih. Penelitian mengambil nilai tengah ketetapan Hair, et al. (2006) yaitu dengan mengambil nilai *loading* minimal 0,6. Hasil pengujian model fit ditunjukkan dengan nilai probabilitas = 0,002; CMIN/DF = 1,506; GFI = 0,939 ; AGFI = 0,905 ; CFI = 0,982 ; TLI = 0,977, adapun nilai *loading* untuk masing-masing variabel ditunjukkan pada tabel 5 (Lampiran). Adapun hasil analisis konfirmatori berupa nilai *loading* dari masing-masing menunjukkan bahwa tidak semua item pernyataan untuk setiap variabel dapat digunakan, karena tidak valid.

Analisis Faktor Konfirmatori Antar Variabel Endogen

Konstruk variabel endogen dalam penelitian ini terdiri dari 3 variabel, yaitu:

konflik pekerjaan-keluarga, kesejahteraan, dan kinerja *in-role* dan kinerja *extra-role*. Adapun indikator-indikator pengukuran untuk masing-masing variabel adalah: konflik pekerjaan-keluarga diukur dengan 9 item pernyataan, kesejahteraan diukur dengan 13 item pernyataan, dan kinerja *in-role* diukur dengan 7 item pernyataan, serta kinerja *extra-role* diukur dengan 4 item pernyataan.

Hasil analisis konfirmatori berupa nilai faktor loading dari masing-masing indikator konstruk variabel mengacu pada nilai yang disarankan Hair et al (2006) bahwa nilai paling rendah 0,5, dan idealnya 0,7 atau lebih. Penelitian mengambil nilai tengah ketetapan Hair et al (2006) yaitu dengan mengambil nilai loading minimal 0,6. Hasil pengujian model fit ditunjukkan dengan nilai probabilitas = 0,000; CMIN/DF = 3,106; GFI = 0,841; AGFI = 0,785; CFI = 0,909; TLI = 0,890, adapun nilai *loading* untuk masing-masing variabel ditunjukkan pada tabel 6 (Lampiran). Hasil analisis konfirmatori berupa nilai loading dari masing-masing menunjukkan bahwa tidak semua item pernyataan untuk setiap variabel dapat digunakan, karena tidak valid.

Uji Reliabilitas Variabel Penelitian

Dalam studi ini peneliti menggunakan nilai *loading* minimum 0,6, maka kebutuhan alpha cronbach minimum yang dapat diterima adalah sebesar kuadrat alpha, yaitu 0,7 (Hair, et al., 2006). Adapun hasil uji reliabilitas terhadap masing-masing variabel laten yaitu: *role overload* (0,89), *religios coping* (0,89), *problem focus coping* (0,87), dukungan atasan (0,92), dukungan keluarga (0,92), tuntutan

keluarga (0,92), konflik pekerjaan-keluarga (0,91), kesejahteraan (0,87), dan kinerja *in-role* (0,87), serta kinerja *extra-role* (0,84).

Hasil Uji Asumsi Model Struktural

Estimasi *maximum likelihood* dengan menggunakan model persamaan structural mensyaratkan beberapa asumsi yang harus dipenuhi. Asumsi-asumsi tersebut adalah bahwa data memiliki distribusi normal dan bebas dari *outliers* (Hair, et al; 2006).

Uji Normalitas

Pengujian normalitas dalam penelitian ini dilakukan dengan memperhatikan nilai *skewness* dan kurtosis dari indikator-indikator dalam variabel penelitian, yaitu untuk nilai *skewness* yang setara dengan *critical ratio* (CR) pada tingkat signifikansi 0,01 (1%) yaitu sebesar $\pm 2,58$. Kriteria ini memiliki makna bahwa jika nilai *critical ratio* yang dihasilkan dari setiap indikator dari variabel yang digunakan dalam hubungan struktural lebih kecil dari $\pm 2,58$ maka distribusi data berarti normal.

Hasil perhitungan normalitas *univariate* yang disajikan pada tabel 7 (Lampiran) menunjukkan bahwa nilai *skewness* pada kolom cr tidak ada yang lebih besar dari $\pm 2,58$, artinya terbukti bahwa data berdistribusi normal secara *univariate* pada tingkat 1%. Sedangkan untuk pengujian normalitas multivariate menghasilkan nilai cr sebesar 9,990, hal ini tidak memenuhi asumsi normalitas pada default program AMOS (Mardia, 1985) yaitu sebesar $\pm 2,58$. Namun demikian menurut Kline (2011) *multivariate* normalitas terjadi jika:

1. Semua individu secara *univariate* normal
2. *Bivariate* antar item normal

3. Semua bivariante bersifat linear dan distribusi dari residual memiliki variasi yang sama/homokedastisitas.

Secara praktis *multivariate* sangat sulit dicapai, karena seringkali tidak mudah untuk mencapai frekuensi distribusi secara keseluruhan. Dengan kata lain bahwa sangat sulit untuk dapat melakukan pengujian normalitas *multivariate*. Berdasarkan hal ini maka Kline mengatakan bahwa tidak ada alat yang dapat memastikan akurasi perhitungan normalitas *multivariate*, karena secara praktik sangat kompleks, terutama ketika sampel besar dalam analisisnya. Karena pengujian normalitas *univariate* dalam penelitian ini sudah terpenuhi, maka berdasarkan justifikasi yang diungkapkan Kline, maka nilai *multivariate* dapat diterima.

Uji Outliers

Outliers adalah observasi yang muncul yang memiliki karakteristik unik yang terlihat sangat berbeda dengan observasi yang lain dan muncul dalam bentuk nilai ekstrim, baik untuk variabel tunggal maupun variabel-variabel kombinasi (Hair, et al, 2006).

Berdasarkan hasil analisis diperoleh bahwa tidak terdapat *univariate outliers*, sehingga dapat disimpulkan bahwa asumsi tidak terjadinya *univariate outliers* dapat dipenuhi. Evaluasi keberadaan *univariate outliers* ini ditunjukkan dengan besaran *Z-score* rentang ± 3 pada tingkat signifikansi 0,05 (default SPSS). Deteksi *multivariate outliers* dilakukan dengan membandingkan tabel *output* nilai *mahalanobis distance* pada tingkat signifikansi ($p < 0,001$), terhadap nilai *Chi-Square* (X^2) pada *degree of freedom* (df) sebesar jumlah estimasi. Ketika

hasil observasi menghasilkan data yang memiliki nilai *mahalanobis distance* $> X^2$, maka diidentifikasi sebagai *multivariate outliers*. Kriteria untuk uji *outliers* terhadap ke-31 estimasi dalam penelitian ini menunjukkan nilai X^2 (31,0,001) adalah sebesar 73,40. Hasil uji menunjukkan nilai yang tertinggi adalah sebesar 68,48, hal ini mengindikasikan bahwa masih jauh dari ketentuan yang disyaratkan, sehingga dapat dikatakan bahwa data tidak ditemukan *outliers*, sehingga dapat dilakukan analisis lebih lanjut.

Hasil Uji Full Model

Hasil pengujian model dengan melihat nilai-nilai *absolute fit* menunjukkan bahwa secara umum model memiliki *goodness of fit* yang baik, sehingga pengujian hipotesis dapat dilakukan dengan menggunakan model yang ada. Nilai-nilai koefisien dari hasil pengujian atas persamaan struktural disajikan dalam gambar (Lampiran).

Adapun hasil dari nilai-nilai uji kesesuaian model (*goodness of fit*) tersebut seperti disajikan pada tabel 8. (Lampiran). Adapun nilai *absolute fit* menunjukkan hasil yang secara umum baik. Nilai GFI (*Good Of Fit Index*) sebesar 0,837 memenuhi kriteria penerimaan model karena mendekati nilai yang disarankan, yaitu sebesar 0,90. Hal ini menunjukkan adanya kesesuaian model dengan data. Nilai RMSEA (*The Root Mean Square Error Of Approximation*) sebesar 0,057 juga memenuhi kriteria penerimaan model karena lebih kecil dari batas yang disarankan yaitu kurang dari 0,08 (Arbuckle, et el; 2005).

Nilai-nilai *incremental fit* menunjukkan hasil yang secara umum baik. Ukuran

incremental fit yang memenuhi standar dipenuhi oleh AGFI (*Adjusted Goodness of Fit Indices*) sebesar 0,802 sama dengan batas minimum 0,8 (Sharma, 1996), CFI (*Comparative Fit Index*) sebesar 0,938, dan TLI (*Truckler Lewis Index*) sebesar 0,930 yang lebih dari batas minimum 0,9 (Hair, et el, 2006). Sedangkan ukuran *parsimonious fit* yang ditunjukkan dari nilai CMIN/DF (*The Minimum Sample Discrepancy Function*) sebesar 1,756 juga memiliki nilai di bawah batas maksimum yang disyaratkan yaitu sebesar ≤ 2 (Hair, et al.; 2006), maka dapat dikatakan bahwa model memiliki unsur parsimoni.

Temuan Penelitian dan Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis tentang anteseden konflik pekerjaan-keluarga dan konsekuensinya terhadap kinerja pegawai dilakukan dengan melihat adanya *significant path* dalam model. Hasil analisis menunjukkan bahwa dari 18 hipotesis, ada 13 hipotesis yang didukung, dan 5 hipotesis yang tidak didukung. Hasil pengujian disajikan pada Tabel 9 (Lampiran).

Temuan penelitian ini memberikan kejelasan bahwa kinerja *extra-role* dicapai oleh para pegawai yang sejahtera, dan kesejahteraan akan dapat diciptakan setelah terlebih dahulu mereka dapat menyelesaikan kinerja *in-role*-nya. Salah satu cara menghasilkan kinerja *in-role* dengan lebih cepat adalah ketika mereka menghadapi konflik yang diselesaikan dengan berfokus pada masalah yang dihadapinya.

Faktor-faktor yang mempengaruhi Konflik pekerjaan-keluarga.

Penelitian ini menemukan bahwa faktor-

faktor yang mempengaruhi konflik pekerjaan-keluarga adalah *role overload*, keterlibatan keluarga, dan religius coping. *Role overload* berpengaruh terhadap konflik pekerjaan-keluarga, dengan arah positif. Hal ini mengandung arti bahwa semakin tinggi *role overload* akan semakin meningkatkan konflik pekerjaan-keluarga, demikian sebaliknya ketika *role overload* menurun maka konflik pekerjaan-keluarga juga akan menurun.

Studi ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Fu & Shaffer (2000) dan Boyar, et al. (2003). Tingginya *role overload* dicerminkan dari adanya tuntutan terhadap kualitas pekerjaan bagi para pegawai yang dirasa sungguh sangat berat, tugas yang mereka terima terlalu sulit dan kompleks, serta adanya tuntutan dari organisasi yang melebihi kemampuannya dan juga tidak sesuai dengan fasilitas yang tersedia. Semakin tingginya tuntutan-tuntutan tersebut maka akan semakin meningkatkan konflik pekerjaan-keluarga, karena mereka akan semakin sulit menciptakan keseimbangan akan kebutuhan dan kepentingan pekerjaan dan keluarga.

Dalam pertanyaan terbuka mereka mengemukakan tentang hal-hal yang membuat beban menjadi *overload* diantaranya adalah target yang semakin tinggi, mereka sering harus melakukan pekerjaan yang bukan job deskripsinya dan tidak sesuai levelnya, bekerja dengan mengejar jam tayang, bahkan kadang-kadang harus melakukan tugas yang tidak penting di luar hari kerja. Disisi lain, beberapa harapan mereka untuk mengurangi beban yang berlebih diantaranya adalah dengan membagi pekerjaan dan mempererat

kerjasama dengan rekan kerja, penambahan SDM, merevisi target, mengaplikasi TI secara efektif, dll.

Temuan lain dalam studi ini adalah bahwa keterlibatan keluarga berpengaruh terhadap konflik pekerjaan-keluarga, dengan arah negatif. Hal ini memperlihatkan bahwa semakin tinggi keterlibatan keluarga akan semakin menurunkan konflik pekerjaan-keluarga. Temuan ini mendukung studi yang dilakukan oleh Adams, et al. (1996) dan Aini (2002). Keterlibatan keluarga ditunjukkan dari besarnya dukungan keluarga dibanding tuntutan/tekanannya. Bentuk dukungan yang berpengaruh terhadap penurunan konflik pekerjaan-keluarga ditunjukkan dari adanya bantuan dalam penciptaan perasaan yang lebih baik ketika seharian telah bekerja keras di kantor, keluarga juga ikut merasa bahagia ketika memiliki suatu kondisi baik pada pekerjaan, dan adanya kepedulian dari keluarga tentang apa saja yang dirasakan di pekerjaan. Hal-hal yang dapat meningkatkan keterlibatan keluarga dalam upaya menurunkan konflik pekerjaan-keluarga diantaranya adalah bersedia berbagi tentang masalah-masalah kantor, sangat memotivasi/mendukung pekerjaan, mau memahami jam kerja yang lama, bersedia berbagi tentang urusan rumah tangga, dll.

Hasil analisis juga menemukan bahwa ada pengaruh *religios coping* terhadap konflik pekerjaan-keluarga dengan arah positif. Hal ini memperlihatkan semakin tinggi tingkat *religiositas* seseorang akan semakin meningkatkan konflik pekerjaan-keluarga. Temuan ini mendukung studi yang dilakukan oleh Rahman (1995). Adapun bentuk-bentuk religius mereka dalam menghadapi

masalah adalah bahwa ketika melakukan suatu kesalahan maka mereka akan segera menyesalinya dan tidak akan membuat kesalahan yang sama, dengan beribadah atau berkomunikasi dengan Tuhan mereka merasa bahagia karena dapat melepaskan diri dari tugas-tugas rutin kesehariannya. Hal lain yang dapat mereka lakukan adalah ketika menemui sesuatu yang buruk maka dengan berdo'a agar mendapat petunjuk dan ketenangan pikiran. Di samping itu mereka juga memiliki keyakinan bahwa dengan cara berdo'a akan mendapatkan bantuan dan perlindungan, serta akan berupaya untuk selalu menggunakan aturan agama dalam setiap melakukan pekerjaannya di kantor. Kondisi-kondisi lain yang dapat meningkatkan religiositas mereka diantaranya adalah berusaha mendapatkan hikmah dalam setiap masalah, selalu belajar untuk mendalami agamanya melalui berbagai media, adanya keyakinan bahwa dalam kesulitan akan ada kemudahan, selalu bersyukur dengan apa yang diterimanya, dll.

Dalam studi ini ditemukan bahwa tiga faktor yang berpengaruh terhadap konflik pekerjaan-keluarga, yang paling kuat pengaruhnya adalah *role overload*, diikuti dengan faktor keterlibatan keluarga, dan yang terkecil pengaruhnya adalah *religios coping*.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja *in-role*.

Hasil pengujian empiris menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja *in-role* adalah *religios coping*, *problem fokus coping*, dan dukungan atasan. Ketiga faktor tersebut berpengaruh secara positif terhadap kinerja *in-role*.

Kondisi-kondisi *religios coping* disamping berpengaruh terhadap konflik pekerjaan-keluarga, disisi lain ternyata juga akan berpengaruh juga terhadap terselesaikannya tugas, wewenang dan tanggung jawab seseorang sebagai wujud pencapaian kinerja *in-role*, dengan arah positif, artinya bahwa semakin tinggi tingkat *religiositas* seseorang, maka akan semakin tinggi kinerja *in-role* yang mereka hasilkan. Temuan ini mendukung studi yang dilakukan oleh Noor dan Hussein (2006). Adapun faktor-faktor *religios coping* yang dapat meningkatkan kinerja *in-role* diantaranya adalah selalu berdo'a sebelum memulai pekerjaan, jujur, tulus dan ikhlas dalam menjalankan tugas, menggunakan aturan-aturan agama dalam bekerja, dll.

Hasil analisis juga menemukan bahwa ada pengaruh *problem focus coping* terhadap kinerja *in-role* dengan arah positif. Hal ini memperlihatkan semakin tinggi tingkat *problem focus coping* yang digunakan seseorang akan semakin meningkatkan kinerja *in-role*. Temuan penelitian ini mendukung studi yang dilakukan oleh Hobfoll (1989). Adapun bentuk-bentuk cara mengatasi yang berfokus pada masalah yang biasa mereka gunakan adalah bahwa mereka akan mengkonsentrasikan diri ketika menyelesaikan suatu masalah, mereka juga akan mengambil tindakan tambahan saat diperlukan dalam menyelesaikan masalah, dan mereka akan tetap fokus pada masalah sebelum tuntas dengan mengesampingkan hal-hal yang lain yang dianggap tidak perlu.

Adapun upaya-upaya yang dapat dilakukan untuk dapat meningkatkan penanganan berfokus masalah diantaranya adalah

dengan membuat skala prioritas, berdiskusi terlebih dahulu dengan orang yang lebih tahu, lebih memahami permasalahan, menegakkan hati dan pikiran, dll.

Faktor lain yang tidak kalah penting untuk menciptakan kinerja *in-role* adalah yang bersumber dari pekerjaan yaitu adanya dukungan atasan. Studi menemukan bahwa dukungan atasan berpengaruh positif terhadap kinerja *in-role*, artinya semakin tinggi dukungan atasan, maka kinerja akan semakin meningkat. Temuan ini mendukung studi yang dilakukan oleh Skattebo & Butler (2004). Bentuk-bentuk dukungan atasan yang mereka rasakan diantaranya adalah adanya bantuan dari atasan ketika mereka membutuhkan dukungan khusus, adanya tantangan yang diberikan atasan ketika ada kesempatan untuk itu, dan adanya pemberian maaf dari atasan terhadap suatu kesalahan, ketika mereka secara jujur mengatakannya. Di samping itu, ada beberapa dukungan lain yang bersumber dari atasan yang akan lebih meningkatkan semangat kerja pegawai, diantaranya adanya arahan yang jelas, adanya apresiasi terhadap hasil kerja, lebih peduli dengan masalah-masalah yang dihadapi, bersedia mendengarkan keluh kesah pegawai, dll. Dalam studi ini ditemukan bahwa tiga faktor yang berpengaruh terhadap kinerja *in-role*, yang paling kuat pengaruhnya adalah *problem fokus coping*, diikuti dengan faktor *religios coping*, dan yang terkecil pengaruhnya adalah dukungan atasan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi Kesejahteraan pegawai

Penelitian ini menemukan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kesejahteraan

pegawai adalah konflik pekerjaan-keluarga, *problem fokus coping*, dukungan atasan, dan kinerja *in-role*. Berdasarkan faktor-faktor tersebut ternyata hanya konflik pekerjaan-keluarga yang memiliki pengaruh negatif terhadap kesejahteraan pegawai, dan tiga faktor yang lain berpengaruh positif.

Temuan dari analisis dalam studi ini menunjukkan bahwa ada pengaruh konflik pekerjaan-keluarga terhadap kesejahteraan pegawai dengan arah negatif. Hal ini memperlihatkan bahwa ketika konflik pekerjaan-keluarga semakin tinggi maka kesejahteraan mereka juga semakin menurun, dan sebaliknya ketika konflik pekerjaan-keluarga menurun maka akan semakin meningkatkan kesejahteraan mereka. Adapun bentuk-bentuk konflik pekerjaan-keluarga yang mereka alami adalah adanya waktu istirahat dari pekerjaan yang tidak bisa disesuaikan dengan jadwal anggota keluarga, adanya keinginan untuk memiliki waktu yang lebih banyak untuk keluarga, tidak memiliki cukup waktu untuk kepentingan diri pribadi, adanya waktu untuk keluarga dan untuk pekerjaan yang tidak seimbang, merasa bahwa pekerjaan terlalu sering menjauhkannya dari keluarga, harus mengerjakan terlalu banyak tugas melebihi kemampuannya, dan tidak memiliki kesabaran yang cukup sesuai dengan yang mereka inginkan.

Temuan ini mendukung studi yang dilakukan Frone, et al. (1992); Frone (2000); Kossek & Ozeki (1999); Noor (2002); Noor & Hussin (2006), yang menemukan bahwa peningkatan konflik pekerjaan-keluarga akan menurunkan kesejahteraan mereka. Pegawai yang mengalami konflik ini akan lebih besar kemungkinannya mengalami

gangguan kesehatan sehingga tidak mampu membuat keputusan dan tidak dapat merasakan kegembiraan terhadap apa yang dilakukan.

Temuan dari analisis dalam studi ini menunjukkan bahwa ada pengaruh *problem fokus coping* terhadap kesejahteraan pegawai dengan arah positif. Hal ini memperlihatkan bahwa ketika *problem fokus coping* semakin tinggi maka kesejahteraan mereka juga semakin meningkat. Adapun bentuk-bentuk cara mengatasi yang berfokus pada masalah yang biasa mereka gunakan adalah bahwa mereka akan mengkonsentrasikan diri ketika menyelesaikan suatu masalah, mereka juga akan mengambil tindakan tambahan saat diperlukan dalam menyelesaikan masalah, dan mereka akan tetap fokus pada masalah sebelum tuntas dengan mengesampingkan hal-hal yang lain yang dianggap tidak perlu. Temuan ini mendukung studi yang dilakukan oleh Beehr, Johnson, & Nieva (1995); Rotondo, Carlson, & Kincaid (2003), yang menunjukkan bahwa penanganan yang berfokus masalah (*problem fokus coping*) terbukti meningkatkan kesejahteraan pegawai, yaitu dengan kepuasan kerja yang meningkat dan kesehatan yang membaik. Temuan dari analisis dalam studi ini menunjukkan bahwa ada pengaruh dukungan atasan terhadap kesejahteraan pegawai dengan arah positif.

Hal ini memperlihatkan bahwa ketika dukungan atasan semakin tinggi maka kesejahteraan mereka juga semakin meningkat. Temuan ini mendukung studi yang dilakukan oleh (Lambert, 1990). Meskipun demikian, ada temuan yang berbeda yang dilakukan oleh Parasuraman

et al. (1992) dan Buckley & Kirrane (2004) yang tidak menemukan adanya pengaruh dukungan atasan terhadap kesejahteraan pegawai. Bentuk-bentuk dukungan atasan yang mereka rasakan diantaranya adalah adanya perhatian dari atasan ketika ada anggota keluarga yang sakit, adanya pemberian insentif, mau menerima usulan-usulan dari bawahan, memberi ijin ketika dibutuhkan, dll.

Temuan dari analisis dalam studi ini menunjukkan bahwa ada pengaruh kinerja *in-role* terhadap kesejahteraan pegawai dengan arah positif. Hal ini memperlihatkan bahwa ketika kinerja *in-role* semakin tinggi maka kesejahteraan mereka juga semakin meningkat. Temuan ini mendukung studi yang dilakukan oleh MacKenzie, et al. (1993) dan Podsakoff, et al. (1997). Namun, berlawanan dengan studi yang lain, temuan ini mungkin yang paling mengejutkan bahwa kinerja *in-role* tidak signifikan berkaitan dengan kesejahteraan (Brown & Peterson, 1993).

Adapun bentuk-bentuk kinerja *in-role* yang dapat meningkatkan kesejahteraan pegawai diantaranya adalah ketika mereka dapat melaksanakan tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya, ketika mereka dapat memenuhi tuntutan kinerja yang diberikan oleh kantor, dan ketika mereka tidak pernah gagal, melaksanakan tugas-tugas penting yang diberikan kepadanya. Disamping itu ada beberapa upaya yang dilakukan untuk memenuhi target/tugas dan tanggung jawabnya, diantaranya adalah bekerja dengan penuh tanggung jawab, bekerja secara cepat dan tepat, bekerja dengan hati-hati, datang lebih awal dengan menyiapkan strategi, menggunakan inovasi

dalam menyelesaikan tugas, memotivasi diri sendiri untuk terus berkembang, dll.

Dalam studi ini ditemukan bahwa empat faktor yang berpengaruh terhadap kesejahteraan pegawai, yang paling kuat pengaruhnya adalah kinerja *in-role*, diikuti dengan faktor dukungan atasan, kemudian *problem fokus coping*, dan yang terkecil pengaruhnya adalah konflik pekerjaan-keluarga.

Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja *extra-role*.

Penelitian ini menemukan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja *extra-role* adalah konflik pekerjaan-keluarga dan kesejahteraan pegawai. Kedua faktor yang berpengaruh ini sama-sama memberikan arah yang positif terhadap kinerja *extra-role*.

Hasil analisis menemukan bahwa ada pengaruh konflik pekerjaan-keluarga terhadap kinerja *extra-role*, dengan arah positif. Hal ini memperlihatkan semakin tinggi tingkat konflik pekerjaan-keluarga yang dialami para pegawai akan semakin meningkatkan kinerja *extra-role*. Temuan ini mendukung studi yang dilakukan oleh MacKenzie, et al. (1998). Adapun bentuk-bentuk konflik pekerjaan-keluarga yang mereka alami adalah adanya waktu istirahat dari pekerjaan yang tidak bisa disesuaikan dengan jadwal anggota keluarga, adanya keinginan untuk memiliki waktu yang lebih banyak untuk keluarga, tidak memiliki cukup waktu untuk kepentingan diri pribadi, adanya waktu untuk keluarga dan untuk pekerjaan yang tidak seimbang, merasa bahwa pekerjaan terlalu sering menjauhkannya dari keluarga, harus mengerjakan terlalu banyak tugas melebihi

kemampuannya, dan tidak memiliki kesabaran yang cukup sesuai dengan yang mereka inginkan. Namun, disisi lain bahwa dari masalah-masalah yang muncul masih cukup terkendali karena terbukti masih dapat meningkatkan kinerja *extra-role* nya, atau dengan kata lain bahwa, sekalipun mereka banyak mengalami benturan waktu dan perilaku yang bersumber dari pekerjaan maupun keluarga, tetapi para pegawai masih dapat membantu rekan kerja/tim dalam menyelesaikan tugas-tugas kolektif mereka.

Sedangkan bentuk-bentuk kesejahteraan mereka yang dapat meningkatkan kinerja *extra-role* adalah bahwa mereka merasa telah melakukan sesuatu yang sangat berharga ketika melakukan pekerjaan, mereka juga mampu membuat keputusan, mereka dapat menikmati pekerjaannya yang sekarang, serta merasa cukup gembira dengan apa yang dilakukannya. Hal-hal tersebut di atas akan semakin memberikan keyakinan pegawai untuk terus bekerja, sehingga akan menciptakan kesediaan mereka dalam bekerja sama dengan sesama rekan kerja, dimana hal ini yang menjadi ukuran kinerja *extra-role*. Temuan ini mendukung studi yang dilakukan oleh Organ (1990).

Dalam studi ini ditemukan bahwa dua faktor yang berpengaruh terhadap kinerja *extra-role*, yang paling kuat pengaruhnya adalah kesejahteraan pegawai, sedangkan konflik pekerjaan-keluarga ditemukan memiliki pengaruh yang lebih rendah terhadap kinerja *extra-role*. Bukti terhadap terciptanya kinerja *extra-role* diantaranya adalah mereka akan berusaha menghindari konflik yang terjadi diantara sesama rekan

kerja, adanya kesediaan dalam meluangkan waktu untuk membantu rekan kerja yang sedang menemui kesulitan dalam pekerjaan, dan akan berbicara terlebih dahulu dengan rekan kerja sebelum melakukan tindakan yang mungkin akan berpengaruh terhadap mereka.

PENUTUP / SIMPULAN

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji faktor-faktor yang mempengaruhi konflik pekerjaan-keluarga dan dampak dari konflik pekerjaan-keluarga terhadap penciptaan kesejahteraan dan kinerja pegawai. Dalam banyak penelitian, kinerja dipandang sebagai hasil upaya seseorang yang relevan dengan tujuan organisasi, dan dalam penelitian ini kinerja diukur dari 2 dimensi yaitu kinerja *in-role* dan *extra-role*.

Studi tentang kinerja ini mendasarkan pada konsep yang dikemukakan Williams & Anderson (1991) serta MacKenzie (1999) yang mengartikan kinerja sebagai suatu gabungan dari *in-role performance* dan *extra-role performance*. *In-role performance* adalah ukuran kinerja yang terkait langsung dengan pekerjaan seseorang, seperti seberapa baik karyawan melakukan pekerjaan sesuai deskripsi kerja dan hasil yang dia capai. Sedangkan *extra-role performance* diartikan dengan ukuran perilaku kerja yang bukan bagian deskripsi kerja, tidak terkait dengan penggajian, tapi membuat fungsi organisasi menjadi lebih efektif.

Pencapaian kinerja secara *in-role* dan *extra-role* membutuhkan sumber daya yang tidak dapat diabaikan. Hal ini sesuai dengan *social resources theory* (Lindholm, 1999) yang

menyebutkan bahwa dalam suatu relasi sosial terdapat sumber daya yang dapat diakses dan digunakan oleh seseorang. Posisi seseorang dalam struktur interaksi akan memudahkan dia memperoleh sumber daya yang diperlukan, yang memungkinkan dia bekerja dengan lebih baik. Hal ini didasarkan pada asumsi bahwa, setiap orang memiliki keterbatasan, sehingga dia akan membutuhkan dukungan, informasi, bahkan sumber daya dari keluarga dan atasan untuk menunjang pekerjaannya. Jika seorang pegawai memiliki interaksi yang baik dengan atasan akan memiliki posisi dalam hirarki yang memungkinkan dia berhubungan dengan banyak orang, *network ties* yang dimilikinya dapat memberikan akses pada informasi dan sumber daya yang diperlukan untuk mendukung kinerjanya.

Dengan demikian, posisi seseorang dalam struktur interaksi akan menyebabkan dia dapat memperoleh dukungan lebih besar, sehingga dia mampu melaksanakan pekerjaan dengan baik. Hal ini terjadi karena dukungan yang dia peroleh baik dari atasan keluarga dan dari atasan memungkinkan dia untuk menggunakan waktu kerja secara lebih efektif, sehingga kinerjanya semakin baik.

Implikasi

Implikasi teoritis dari penelitian ini ada 2 (dua), yaitu pertama, memperluas pengukuran kinerja pegawai menjadi dua dimensi, yaitu *in-role* dan *extra-role*, dan implikasi teoritis kedua dijelaskannya konsep keterlibatan keluarga sebagai hasil formulasi dari pengurangan tuntutan/tekanan keluarga terhadap dukungan keluarga, karena secara logika dua hal ini terjadi secara simultan sehingga

menciptakan satu variabel. Sedangkan implikasi praktis penelitian ini juga memberikan 2 implikasi bagi para pengambil keputusan di sektor perbankan, khususnya di wilayah Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Jogjakarta yang relatif memiliki kemiripan setting.

Pertama, pimpinan perlu mewaspai meningkatnya kondisi konflik pekerjaan-keluarga yang terjadi saat ini, karena memiliki dua sisi yang berbeda, yaitu satu sisi berdampak positif yang dapat meningkatkan kinerja pegawai khususnya kinerja *extra-role*, tetapi di sisi lain berdampak negatif terhadap menurunnya kesejahteraan pegawai. Kedua, pihak manajemen perlu mengukur kinerja pegawai dengan dua ukuran, yaitu pelaksanaan pekerjaan sesuai deskripsi serta pencapaian target kerja pegawai (kinerja *in-role*), dan seberapa baik pegawai mau bekerjasama serta mendukung rekan kerjanya (kinerja *extra-role*).

Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan lain dari studi ini adalah bahwa distribusi data untuk uji multivariate tidak normal, meskipun ketidaknormalan distribusi seperti ini juga ditemukan dalam riset perilaku (Hoyle, 1995), sehingga perlu dilakukan metode estimasi yang tepat untuk mengatasi hal ini. Cara ideal untuk mengatasi ketidaknormalan distribusi data yaitu dengan metode estimasi ADF (*asymptotically distribution free*) (Hair, et al., 2006), tetapi tidak dapat dilakukan dalam penelitian ini karena jumlah sampel tidak mencukupi untuk analisis model persamaan struktural dengan metode ADF.

Daftar Pustaka

- Abbot J. De Cieri H., & Iverson R. D. (1998). Costing Turnover: Implication of Work/Family Conflict at Management Level. *Asia Pasific Journal of Human Resource*, 36(1)
- Adams G.A, Lynda A.. Kin & Daniel W. King. (1996). Relationships of Job and Family Involvement Family Social Support, and Work-Family Conflict With Job and Life Satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, Vol.81 No. 4;411-420
- Ahmad, Aminah. (2010). Work-Family Conflict among Junior Physicians: Its Mediating Role in the Relationship between Role Overload and Emotional Exhaustion. *Journal of Social Sciences*, 6(2):265-271.
- Aini Qurrotul Novela Intan. (2002). Konflik Pekerjaan – Keluarga: Anteseden dan Pengaruhnya Terhadap Kemangkiran *Tesis (tidak diterbitkan)* Yogyakarta Program Pascasarjana UGM.
- Allen, T.D., et al. (2000). Consequences Associated with Work-to-Family Conflict: A Review and Agenda for Future Research. *Journal of Applied Psychology*, 5, 278-308.
- Arbuckle, J.L. (2005), AMOS User's Guide Version 6.0 *Amos Development Corporation* .
- Atkinson, T., Liem, R., & Liem, J. (1986). The Social Costs of Unemployment: Implications for Social Support. *Journal of Health and Social Behavior*, 27, 317-331.
- Aycan, Z., et al. (2000). Cross-cultural Industrial and Organizational Psychology: Contribution, Past Development and Future Directions. *Journal of cross-Cultural Psychology*, 31(1), 110-128.
- Bartolome, F. & Evans, P.A.L. (1980). Must Success cost so much? *Harvard Business Review*, 58, 2, 137-148.
- Baruck-Feldman, C., Brondolo, E., Ben-Dayana, D., & Schwartz, J. (2002). Sources of Social Support and Burnout, Job Satisfaction and Productivity. *Journal of Occupational Health Psychology*, 7, 84-93.
- Beehr, T.A., Johnson, L.B., & Nieva, R. (1995). Occupational Stress: Coping of Police and their spouses. *Journal of Organizational Behavior*, 16: 3-25.
- Beehr, T.A. (2000). Psychological Stress in The Workplace. New York: Routledge.
- Beehr, T.A. & Newman. (2000). Work and Stress: Implications for Human Resource Management. *Human Resources Management*, 3: 449-460.
- Beehr, T.A. & McGrath, J.E. (1992). Social Support, Occupational Stress and Anxiety. *Anxiety, Stress, and Coping*, 5: 7-19.
- Bhuiyan, S.N., Menguc, B., and Borsboom, R. (2005). Stressors and Job Outcomes in Sales: A Triphasic Model Versus A Linear-Quadratic-Interactive Model. *Journal of Business Research*, 58, 141-150.
- Bohen, H.N. & Viveros-Long, A. (1982). Balancing Jobs and Family Life: Do Flexible

- Work Schedules Help? Philadelphia: Temple University Press.
- Boyar, S.L., et al. (2003). Work-Family Conflict: A Model Of Linkages Between Work And Family Domain Variables And Turnover Intentions. *Journal Of Management Issues*, Vol. XV. No. 2, 175-190.
- Brown, Steven, P. and Robert, A. Peterson. (1993). Antecedents and Consequences of Salesperson Job Satisfaction: A Meta Analysis and Assessment of Causal Effects. *Journal of Marketing*, 30(February), 63-77.
- Buckley, F. & Kirrane, M. (2004). The Influence of Support Relationships on Work-Family Conflict: Differentiating Emotional from Instrumental Support. *Equal Opportunities International*, vol. 23. No. ½, 78-96.
- Burke, R.J. (1998). Work and Non-Work Stressors and Well-Being Among Police Officers: The Role of Coping. *Anxiety, Stress, and Coping*. Vol. 11, 345-362.
- Burke, R.J. (1994). Stressful Events, Work-Family Conflict, Coping, Psychological Burnout and Well-Being among Police Officers. *Psychological Reports*, vol. 75, 787-800.
- Burke, R.J. & Greenglass, E.R. (2001). Hospital restructuring, Work-Family Conflict and Burnout among Nursing Staff. *Psychology and Health*, vol. 16, 583-594.
- Butler, Adam. B. and Amie Skattebo. (2004). What is Acceptable for Women May Not Be for Men: The Effect of Family Conflicts with Work on Job-Performance Ratings. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*. Vol. 77, 553-564.
- Caplan, G. (1975). The Family as Support System, in: Support System and Mutual Help: Multidisciplinary Explorations, Caplan, G. and Millilea, M. New York: Grune and Stratton.
- Cohen, S. & Wills, T.A. (1985). Stress, Social Support, and The Buffering Hypothesis. *Psychological Bulletin*, 93, 310-357.
- Cooke R., & Rousseau, D. (1984). Stress and Strain From Family Roles and Work-Role Expectations. *Journal of Applied Psychology*, 69, 252-260.
- Dew, M. Bromet, E. & Shulberg, H. (1987). A Comparative Analysis of Two Community Stressor's Long Term Mental Health Effects. *American Journal of Community Psychology*, 15, 167-184.
- Ducharme, L.J., & Martin, J.K. (2000). Unrewarding work, Coworker Support and Job Satisfaction: A Test of The Buffering Hypothesis. *Work and Occupations*, 27, 223-243.
- Duxburry, L.E. & Higgins, C. A. (1991). Gender Differences in Work-Family Conflict. *Journal of Applied Psychology*, 76(1):60-74.
- Erdwins, C.J., et al. (2001). The Relationship of Women's Role Strain to Social Support, Role Satisfaction, and Self Efficacy. *Family Relations*, 50(3), 230-238.

- Etzion, D. & Bailyn, L. (1994). Patterns of Adjustment to The Career/Family Conflict of Technically Trained Women in the USA and Israel. *Journal of Applied Social Psychology*, vol. 24, 1520-1549.
- Foley, S. and Powel, G.N. (1997). Reconceptualizing Work-Family Conflict For Business/Marriage Partners: A Theoretical Model. *Journal Of Small Business Management*.
- Folkman, S., et al. (1986). Dynamics of A Stressful Encounter: Cognitive Appraisal, Coping, and Encounterm Outcomes. *Journal of Personality and Social Psychology*, 50, 992-1003.
- Frone M. R, Barness, G.M. & Farrel, M.P. (1994). Relationship of Work and Family to Substance Use among Employed Mother: The Role of Negative Affect. *Journal of Marriage and The Family*, 56:1019-1030
- Frone M. R, Russel, M, & Cooper, M. L. (1991). Relationship of Work and Family Stressorsto Psychological Distress. *Journal of Social Behavior and Personality*, 6:227-250
- Frone M. R, Russel, M, & Cooper, M. L. (1992). Antecedents and Outcomes of Work-Family Conflict: Testing a Model of The Work-Family Interface. *Journal of Applied Psychology*. Vol. 77. No. 1, 65-78.
- Frone M. R, Russel, M, & Cooper, M. L. (1994). Relationship Between Job and Family Satisfaction: Causal or Non Causal Covariation?. *Journal of Management*, 20(3): 565-579
- Frone M. R, Russel, M, & Cooper, M. L. (1997). Relation of Work-Family Conflict to Health outcomes: A Four-year Causal or Non Causal Longitudinal Study of Employed Parents. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 70, 325-335.
- Frone M. R. (2000). Work-Family Conflict and Employee Psychiatric disorders: The national comorbidity survey. *Journal of Applied Psychology*, 85, 888-895.
- Fu, C. K. & Shaffer, M. A. (2001). The Tug of Work and Family, Direct and indirect domain-specific determinants of work-family conflict. *Personnel Review*, Vol. 30, No. 5, 502-522.
- Gerdes, E.P. (1995). Women Preparing for Traditionally Male Professions: Physical and Psychological Symptoms Associated with Work and Home Stress. *Sex Roles*, vol. 32, 787-807
- Ghozali, I. (2004). Model Persamaan struktural: Konsep dan aplikasi dengan Program AMOS Ver. 5.0. badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Gibson, James L. et al. (1997). Organisasi, *Bina Rupa Aksara*, Edisi 8
- Greenglass, E.R. (1991). Burnout and Gender, Theoretical and Organizational Implications. *Canadian psychology*, vol. 32, 562-574.
- Greenhaus, S. J., & Beutell, N. (1985). Sources of Conflict between Work and Family Roles. *Academy of Management Review*, 10. 76-88
- Greenhouse, J.H. Callanan. G.A. & Godshale, V.M. (1999). Career Management Third Ed Philadelphia: *The Dryden Press* P; 297

- Hair Jr., J.F.R.E. Anderson, R.L. Thatam dan W.C. Black, (2006). *Multivariate Data Analysis 5 th Edition*, NJ: *Prentice-Hall International . Inc.*
- Higgins, C.A. & Duxbury, L.E.(1992). Work-Family Conflict: A Comparison of Dual-career and Traditional-Career Men. *Journal of Organizational Behavior*, July, 13,4. 389-408.
- Higgins, C.A.,Linda Elizabeth Duxbury &Richard H.I.(1992). Work-Family Conflict in The Dual-Career Family. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 51,51-75.
- Hobfoll, S.E.(1989). Conservation of Resources: A New Attempt at Conceptualizing Stress. *American Psychologist*, 44, 513-524.
- Homans, G.(1961). *Social Behavior*. New York: Harcourt, Brace & World.
- Hughes, D.L.& Galinsky, E.(1994). Gender, Job, Family Conditions, and Psychological Symptoms. *Psychology of Women Quarterly*, 18, 251-270
- Hussin, R. & Noor, N.M.(2006). Work-Family Conflict, Coping, and Well-Being in Nurses. The Third International Research Colloquium, Research in Malaysia and Thailand.
- Ihromi Tapi, Omas.(1990). Para Ibu yang Berperan Tunggal dan Berperan Ganda: Laporan Penelitian Kelompok Studi Wanita FISIP-UI. Jakarta. *Lembaga penerbit FEUI*
- Jones, A.P. & Mark, C. Butler.(1980). A Role Transition Approach to the Stresses of Organizationally Induced Family Role Disruption. *Journal of Marriage and The Family* 42 (May): 367-375.
- Joseph, S., Williams, R., & William, Y.(1992). Crisis Support, Attributional Style, Coping Style, and Post-Traumatic Symptoms. *Personality and individual differences*, 13, 1249-1251.
- Karatepe, O.M., & Sokmen A.(2006). The Effects of Work Role and Family Role Variables on Psychological and Behavioral Outcomes of Frontline Employees. *Tourism Management.*, 27(2), 255-268.
- Kelly, R. & Voydanoff, P.(1985). Work Family Role Strain Among Employed Parents. *Family Realtions*, 34, 367-374. anoff
- Khan, R. L. & Byosiere, P. (1991). Stress in Organizations. *Handbook of Industrial and Organizational Psychology* (2nd ed; vol. 3, 571-650.
- Klitzman, S., House, J. Israel, B.A.& Mero, R.P.(1990). Work Stress, Nonwork Stress, and Health. *Journal of Behavioral Medecine*, 13: 221-243
- Kopelman R.E. Greenhaus J.H. Connolly T.F. (1983). A Model of Work-Family Conflict: A Construct Validation Study. *Organizational Behavior and Human Performance* 32;198-215
- Kossek, E.E. & Ozeki, C.(1999). Bridging The Work-Family Policy an Productivity Gap: A Literature Review. *Community Work and Family*, vol 2, 7-32.

- Lambert, Susan.J.(1990). Processes Linking Work and Family: A Critical Review and Research Agenda. *Human Relations*, 43(3), 239-257.
- Lapierre, L.M. & Allen, T.D.(2006). Work-Supportive Family, Family-Supportive Supervision, Use of Organizational Benefits, and Problem-Focused Coping: Implications for Work-Family Conflicts and Employee Well-Being. *Journal of Occupational Health Psychology*, vol. 11. No. 2, 169-181.
- LaRocco, J.M., House, J.S. & French, J.R.P. Jr.(1980). Social Support, Occupational Stress, and Health. *Journal of Health and Social Behavior*, 21, 202-218.
- Lee, J.S.K., & Choo, S.L.(2001). Work-Family Conflict of Women Entrepreneurs in Singapore. *Women in Management Review*, 16(5), 204-221.
- Lilly, J.D., Duffy, J.A. & Virick, M.(2006). A Gender-Sensitive Study of McClelland's Needs, Stress, and Turnover Intent with Work-Family Conflict. *Women in Management Review*. Vol. 21. No. 8, 662-680.
- Lindholm, N.(2000). National Culture and Performance Management in MNC Subsidiaries. *International Studies of Management & Organizational*, 29 (4): 45-66.
- Luk, D.M and Margaret A. Shaffer.(2005). Work and Family Domain Stressors and Support: Within-and Cross-Domain Influences on Work-Family Conflict. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, Vol. 78, 489-508.
- Macewen, K.E. & Barling, J.(1994). Daily Consequences of Work Interferences with Family and Family Interference with Work. *Work & Stress*, 8, 244-254.
- MacKenzie, S.B., Podsakoff, P.M., and Paine, J.B.(1999). Do Citizenship Behaviors Matter More for Managers Than for Salespeople. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 27 (4); 390-410.
- Mauno Saija, et al.(2005). Does Work-Family Conflict Mediate The Relationship between Work-Family Culture and Self-Reported Distress? Evidence From Five Finish Organizations. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 78, 509-530.
- Menaghan, E.G.& Parcel, T.L(1990). Parental Employment and Family Life: Research in the 1980s. *Journal Marriage and the Family*, 52:1078-1098.
- Milbourn, G.(2006). Teaching The Job Stress Audit to Business School Students: Causes, Measures, Reductions. *Journal of American Academy of Business*, vol. 8, no, 2, 44-50.
- Muhonen, T. & Torkelson, E.(2006). Exploring Stress and Coping at Work: Critical Incidents among Women and Men in Equivalent Positions. Call for Paper, School of International Migration and Ethnic Relations (IMER), Malmö University, Sweden.
- Nasurdin, A.M. & Hsia, K.L.(2008). The Influence of Support at Work and Home on Work-Family Conflict: Does Gender Make

- a Difference?. *Research and Practice in Human Resources Management*, 16(1), 18-38.
- Neal, M.B. & Hammer, L.B.(2006). Working Couples Caring for Children and Aging Parents: Effects on Work and Well-Being, Lawrence Erlbaum, Mahwah, NJ.
- Netemeyer, R.G., Boles, J.S., & McMurrian, R.(1996). Development and Validation of Work-Family Conflict and Family-Work Conflict Scales. *Journal of Applied Psychology*, 81, 400-410.
- Netemeyer, R.G., Maxham, J.G., & Pullig, C.(2005). Conflicts in The Work-Family Interface: Links to Job Stress , Customer Service Employee Performance , and Customer Purchase Intent. *Journal of Marketing*, 69, 130-143.
- Noor, N.M.(2002). Wor-Family Conflict, Locus of Control, and Women's Well-Being: Tests of Alternative Pathways. *The Journal of Social Psychology*, 142(5), 645-662.
- Noor, N.M.(2004). Work-Family Conflict , Work and Family Role Salience, and Women's Well-Being. *The Journal of Social Psychology*, 144(4), 389-405
- Organ, Dennis. W.(1990). The Subtle Significance of Job Satisfaction. *Clinical Laboratory Management Review*, 4(1), 94-98.
- Noor, N.M.(2006). Locus of Control, Supportive Workplace Policies and Work-Family Conflict. *Psychologia*, 49, 48-60.
- Parasuraman, S, Greenhaus, J.H. and Granrose, C.K.(1992). Role Stressors, Social Support, and Well-Being Among Two-Career Couples. *Journal of Organizational Behavior*. No 13, 339-356.
- Parasuraman, S. & Simmers, C.A.(2001). Type of Employment, Work-Family Conflict and Well-Being: a Comparative Study. John Wiley & Sons, Ltd.
- Pines, A.M. and zaidman, N.(2003). Gender Culture and Social Support: Israeli Jewish and Arab Men and Women, *Sex roles*, vol. 49, 571-586.
- Pinneau, S. R. Jr.(1975). Effects of Social Support on Psychological and Physiological Strains, Unpublished Doctoral Dissertation, University of Michigan
- Pleck, J.H.(1985). *Work Wives/Working Husbands*. Beverly Hills, CA: Sage.
- Polasky, I.J. & Holahan, C.K.(1998). Maternal self-discrepancies, interrole conflict, and negative affect among married professional women with children. *Journal of Family Psychology*; 12, 3,, 388-401.
- Podsakoff, Philip, M. Michael Ahearne, and Scott, B. MacKenzie.(1977). Organizational Citizenship Behavior and the Quantity and Quality of Work Group Performance. *Journal of Applied Psychology*, 82(2), 262-70.
- Rahman, A.(1995). Islam: Ideology and The Way of Life. Kuala Lumpur: AS Nordeen.
- Rizzo, J.R., House, R.J. & Lirtzman, S.I.(1970). Role Conflict and Ambiguity in Complex Organizations. *Administrative Science Quarterly*, 152(2), 150-163.

- Robbin, S.P. and Timothy, A.J.(2009). *Organizational Behavior*. Pearson Education, Inc. New Jersey.
- Rotondo, D.M., Carlson, D.S. & Kincaid, Kincaid,J.F.(2003). Coping with Multiple Dimensions of Work-Family Conflict. *Personnel Review*, vol. 32. No. 3, 275-296.
- Ross, R.R. & Altmaier, E.M.(1994). *Intervention in Occupational Stress*. London: Sage Publication Ltd.
- Rosvia, G.(2001). Analisis Konflik Pekerjaan-Keluarga pada pria yang memiliki istri bekerja. Tesis Program Pascasarjana Universitas Gadjah Mada, Jogjakarta, tidak dipublikasikan.
- Samad, Sarminah.(2006). Assessing the Effects of Work and Family Related Factors on Women Well-Being. *Journal of American Academy of Business*, Cambridge, Vol. 9. No. 1, 52-57.
- Sekaran, U.(1983). Factors Influencing the Quality of Life in Dual-Career Families. *Journal of Occupational Psychology*, 56, 2, 161-174.
- Sekaran, U.(2006). *Research Methods for Business*. John Wiley and Sons, Inc. Canada
- Sharma, S.(1996). *Applied Multivariate Techniques*. New York: John Wiley and Sons, Inc. Canada
- Staines, G.L. & Pleck, J.H.(1984). Nonstandard Work Schedule and Family Life. *Journal of Applied Psychology*, 69,3, 515-523.
- Triaryati, N.(2003). Pengaruh Adaptasi Kebijakan Mengenai Work Family Issue Terhadap Absen dan Turnover. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. Vol. 5. No.1, 72-84.
- Vaux, A.(1988). *Social Support: Theory, Research and Intervention*. New York, Praeger.
- Voydanoff, P.(1987). *Work and Family Life*. Beverly Hills, CA: Sage.
- Williams, L.J. and Anderson, S.E.(1991). Job Satisfaction and Organizational Commitment as Predictors of Organizational Citizenship and In-Role Behaviors. *Journal of Management*, 17(3):601-617.
- Yang Nini, et al. (2000). Sources of Work-Family Conflict: A Sino-U.S Comparison of The Effects Of Work and Family Demands. *Academy of Management Journal*, Vol. 43, No. 1, 113-123.
- Yip, B.S., Rowlinson and O.L. Siu,(2008). Coping Strategies as Moderations in Relationship between Role Overload and Burnout. *Construct. Manage. Econ.*, 26: 869-880. DOI: 10.1080/01446190802213529.