

**PENGARUH *WORK FAMILY CONFLICT*
TERHADAP KINERJA KARYAWAN MELALUI
STRES KERJA**

**(Studi Pada Karyawan divisi Operational dan Servis pada PT. Bank BRI
Syariah, Tbk Pusat)**

**Diajukan Untuk Menempuh Ujian Sarjana
Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya**

**ADINTYA NABILA
NIM. 155030201111104**



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI BISNIS
KONSENTERASI MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA
MALANG
2019**

MOTTO

“FIGHT like A Tiger, WIN like A Champion”

“ Don’t worry about failure, you only have to be right once”

(Drew Housten, Co- Founder Dropbox)



TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh *Work Family Conflict* Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Stres Kerja (Studi Pada Karyawan Divisi Operasional Dan Servis Pada PT. Bank BRI Syariah, Tbk Pusat)

Disusun oleh : Adintya Nabila

NIM : 155030201111104

Fakultas : Ilmu Administrasi

Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis

Konsentrasi/Minat : Manajemen Sumber Daya Manusia

Malang, 08 Juli 2019

Komisi Pembimbing
Ketua

Komisi Pembimbing
Anggota



Dr. Hamidah Navati Utami, S.Sos., M.Si.
NIP. 19721117 199802 2 001



Edlyn Khurotul Aini, S.AB., M.AB., M.BA
NIK. 20130487 0531 2 001

TANDA PENGESAHAN

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 16 Juli 2019

Pukul : 09.00 – 10.00 WIB

Skripsi atas nama : Adintya Nabila

Judul : Pengaruh *Work Family Conflict* Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Stres Kerja (Studi Pada Karyawan Divisi Operasional Dan Servis Pada PT. Bank BRI Syariah, Tbk Pusat)

Dan dinyatakan

LULUS

MAJELIS PENGUJI

Ketua,

Anggota,

Dr. Hamidah Nayati Utami, S.Sos., M.Si
NIP. 19721117 199802 2 001

Edlyn Khurotul Aini, SAB., M.AB., M.BA
NIK. 20130487 0531 2 001

Anggota,

Anggota,

Mohammad Iqbal, S.Sos., M.IB., DBA
NIP.197802102005011002

Yudha Prakasa S.A.B., M.AB
NIP.198701272015041004



PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU) No 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Malang, 10 Juli 2019



Nama : Adintya Nabila
NIM : 155030201111104



RINGKASAN

Adintya Nabila, 2019, **Pengaruh *Work Family Conflict* Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Stres Kerja (Studi pada karyawan divisi operasional dan servis pada PT. Bank BRI Syariah, Tbk Pusat)** Dr. Hamidah Nayati Utami, S.Sos. M.Si dan Edlyn Khurotul Aini, S.AB., M.AB., M.BA

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari *work-family conflict* terhadap stres kerja dan kinerja karyawan. Jenis penelitian ini adalah penelitian penjelasan (*explanatory research*) dengan pendekatan kuantitatif. Variabel dalam penelitian ini meliputi *work-family conflict*, stres kerja dan kinerja karyawan. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 88 karyawan divisi operasional dan servis pada PT. Bank BRI Syariah Tbk, Pusat. Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dan analisis jalur yang diolah menggunakan SPSS versi 22.

Hasil penelitian dengan analisis jalur menunjukkan bahwa pengaruh langsung variabel *Work-Family Conflict* terhadap variabel Stres Kerja sebesar 0,899. Hasil pengaruh langsung variabel *Work-Family Conflict* terhadap variabel Kinerja Karyawan sebesar -0,357. Hasil pengaruh langsung Stres Kerja terhadap variabel Kinerja Karyawan sebesar -0,456. Sedangkan pengaruh total pengaruh *work-family conflict*, motivasi kerja dan kinerja karyawan sebesar -0,766. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pengaruh tidak langsung variabel *Work-Family Conflict* terhadap Kinerja Karyawan dengan variabel *intervening* Stres Kerja sebesar -0,409.

Kata kunci: *Work Family Conflict*, Stres Kerja, dan Kinerja Karyawan

SUMMARY

Adintya Nabila, 2019, The Influence of Work Family Conflict on Employee Performance Through Job Stress (Study on operational and service division employees at PT. Bank BRI Syariah, Tbk Center) Dr. HamidahNayati Utami, S.Sos. M.Sc. and Edlyn Khurotul Aini, S.AB., M.AB., M.BA

This study aims to determine the influence of work-family conflict on work stress and employee performance. This type of research is explanatory research with a quantitative approach. The variables in this study include work-family conflict, work stress and employee performance. The samples that used in this study were 88 operational and service division employees at PT. Bank BRI Syariah Tbk, Center. This research uses descriptive analysis and path analysis which is processed using SPSS version 22.

The results of the study with path analysis show that the direct effect of the Work-Family Conflict variable on the Job Stress variable is 0.899. The result of the direct influence of Work-Family Conflict variable on the variable Employee Performance is -0,357. The result of the direct effect of Job Stress on Employee Performance variables is -0.456. While the effect of the total effect of work-family conflict, work motivation and employee performance is -0.766. It can be concluded that the indirect effect of Work-Family Conflict variable on Employee Performance with the intervening variable of Job Stress is -0.409.

Keywords: Work Family Conflict, Job Stress, and Employee Performance

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh *Work Family Conflict* terhadap Kinerja Karyawan melalui Stres Kerja (Studi pada Karyawan divisi operasional dan servis PT. Bank BRI Syariah, Tbk Pusat)”**.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Bisnis pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS. selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
2. Bapak Dr. Mochammad Al Musadieg, MBA selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Bisnis Universitas Brawijaya Malang.
3. Ibu Nila Firdausi Nuzula, Ph.D selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

4. Bapak Dr., Ari Darmawan, S.AB., M.AB selaku Sekretaris Ketua Prodi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
5. Ibu Dr., Hamidah Nayati Utami, S.Sos., M.Si. selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dengan sabar dalam penyusunan skripsi ini sampai dengan selesai.
6. Ibu Edlyn Khurotul Aini, S.AB., M.AB., M.BA selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dengan sabar dalam penyusunan skripsi ini sampai dengan selesai.
7. Seluruh Dosen Pengajar Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis selama menempuh perkuliahan.
8. Kepala *Human Capital Group Learning & Culture Department* PT. Bank BRI Syariah,Tbk Pusat yang telah memberikan izin kepada penulis untuk menjadikan PT. Bank BRI Syariah,Tbk Pusat sebagai objek penelitian skripsi ini.
9. Kepala Divisi Operasional dan Servis PT. Bank BRI Syariah,Tbk Pusat yang telah memberikan izin kepada penulis untuk menjadikan PT. Bank BRI Syariah,Tbk Pusat objek penelitian skripsi ini.
10. Ibu Retno Harjanti sebagai *Department Head Operation Development Department* yang telah banyak memberikan arahan serta bantuan selama peneliti mengambil data di PT. Bank BRI Syariah,Tbk Pusat divisi Operasional dan Servis

11. Seluruh karyawan PT. Bank BRI Syariah, Tbk Pusat divisi Operasional dan Servis yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk menjadi responden pada penelitian ini.
12. Kedua orang tua serta keluarga besar yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dan meraih gelar sarjana.
13. Kepada Mochammad Fegi Adzriansyah, Ajeng Prima Dewi, Andry Apyang Rivaldy dan Falih Amran Mardhan yang menemani penulis selama berada di Jakarta dan selalu memberikan semangat kepada penulis dalam menyusun skripsi ini.
14. Sahabat “Mabut” dan teman-teman seperjuangan yang menemani penulis selama berada di Malang dan selalu memberikan semangat dan bantuannya kepada penulis dalam menyusun skripsi ini.
15. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan dukungan dan bantuannya dalam menyusun skripsi ini.

Malang, 10 Juli 2019

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
MOTTO	ii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
TANDA PENGESAHAN.....	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	v
RINGKASAN.....	vi
SUMMARY.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian	11
D. Kontribusi Penelitian	12
E. Sistematika Pembahasan	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
A. Tinjauan Empiris	14
B. Tinjauan Teoritis.....	20
1. <i>Work Family Conflict</i>	20
2. Stres Kerja.....	24
3. Kinerja Karyawan.....	28
C. Hubungan Antar Variabel	33
1. Hubungan <i>Work Family Conflict</i> terhadap Stres Kerja	33
2. Hubungan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan.....	33
3. Hubungan <i>Work Family Conflict</i> terhadap Kinerja Karyawan	34
D. Model Konsep dan Hipotesis	35
1. Model Konsep	35
2. Model Hipotesis.....	35
BAB III METODE PENELITIAN	38
A. Jenis Penelitian	38
B. Lokasi Penelitian	38
C. Konsep, Variabel, Definisi Operasional dan Skala Pengukuran	40
1. Konsep	40
2. Variabel.....	41
3. Definisi Operasional	42



D.	Populasi dan Sampel.....	47
1.	Populasi.....	47
2.	Sampel.....	48
E.	Pengumpulan Data.....	49
1.	Jenis dan Sumber Data.....	49
2.	Teknik Pengumpulan data.....	50
3.	Penguji Instrumen.....	50
F.	Teknik Analisis Data.....	53
1.	Analisis Deskriptif.....	53
2.	Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		58
A.	Gambaran Umum Perusahaan.....	58
1.	Sejarah PT. Bank BRI Syariah.....	58
2.	Visi dan Misi dan Motto PT. Bank BRI Syariah.....	60
3.	Struktur Organisasi.....	60
4.	<i>Job Description</i> divisi operasional dan servis di PT. Bank BRI Syariah....	62
B.	Gambaran Keseluruhan Responden.....	66
1.	Gambaran Responden Berdasarkan Usia.....	66
2.	Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	67
3.	Gambaran Berdasarkan Jumlah Anak.....	67
4.	Gambaran Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	68
5.	Gambaran Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	69
6.	Gambaran Responden Berdasarkan Status Pernikahan.....	69
C.	Analisis Data.....	70
1.	Analisis Deskriptif.....	70
a.	Distribusi Frekuensi Variabel <i>Work Family Conflict</i> (X).....	70
b.	Distribusi Frekuensi Variabel Stres Kerja (Z).....	76
c.	Distribusi Frekuensi Variabel Kinerja Karyawan (Y).....	81
2.	Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	85
3.	Pengujian <i>Work family conflict</i> terhadap kinerja karyawan melalui stres kerja.....	89
4.	Hasil Pengujian Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	92
D.	Pembahasan.....	93
1.	Pembahasan Hasil Analisis Deskriptif.....	93
2.	Pembahasan Hasil Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	96
BAB V PENUTUP.....		102
A.	Kesimpulan.....	102
B.	Saran.....	103
C.	Keterbatasan Penelitian.....	103
Lampiran.....		112
DAFTAR PUSTAKA.....		105

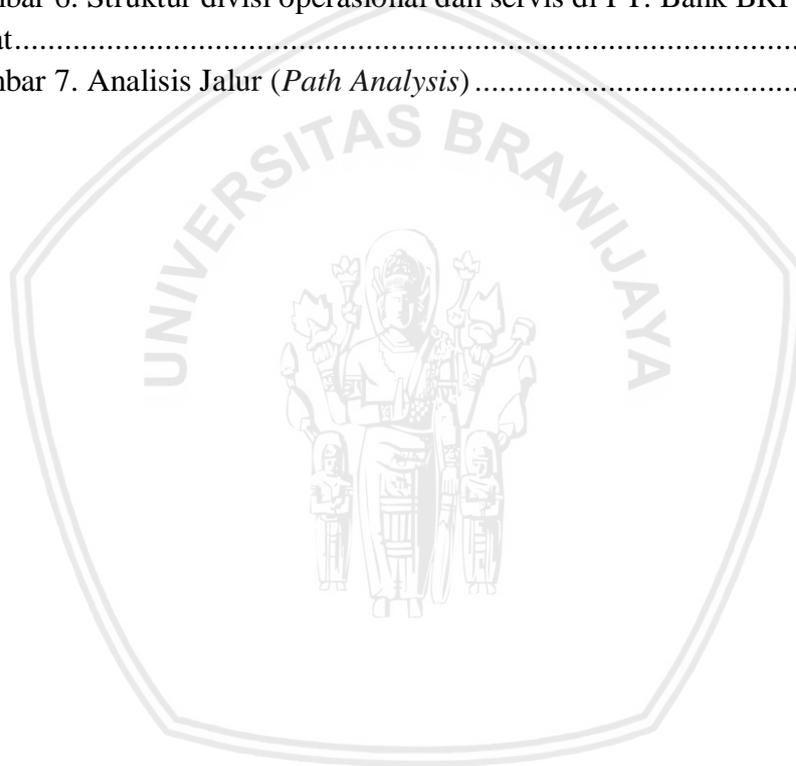


DAFTAR TABEL

No.	Judul	Halaman
Tabel 1.	Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 2.	Konsep, Indikator, Item Penelitian, Sumber.....	44
Tabel 3.	Skala Pengukuran.....	47
Tabel 4.	Hasil Uji Validitas.....	52
Tabel 5.	Hasil Uji Reabilitas.....	53
Tabel 6.	Gambaran Responden Berdasarkan Usia.....	66
Tabel 7.	Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	67
Tabel 8.	Gambaran Berdasarkan Jumlah Anak.....	67
Tabel 9.	Gambaran Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	68
Tabel 10.	Gambaran Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	69
Tabel 11.	Gambaran Responden Berdasarkan Status Pernikahan.....	69
Tabel 12.	Distribusi Frekuensi Variabel Work Family Conflict (X).....	70
Tabel 13.	Distribusi Frekuensi Variabel Stres Kerja (Z).....	76
Tabel 14.	Distribusi Frekuensi Kinerja Karyawan (Y).....	81
Tabel 15.	Hasil Analisis Jalur Substruktur 1.....	86
Tabel 16.	Koefisien jalur pada hubungan <i>work family conflict</i> (x) terhadap kinerja karyawan (y).....	87
Tabel 17.	Hasil Analisis Pengaruh <i>Work Family Conflict</i> (X) Terhadap Variabel Kinerja Karyawan (Y) Dengan Dimediasi Stres Kerja (Z).....	92

DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Halaman
1.	Gambar 1. Data <i>Complaint</i> nasabah dari tahun 2015-2018.....	9
2.	Gambar 2. Model Konsep Penelitian.....	35
3.	Gambar 3. Model Hipotesis	36
4.	Gambar 4. Model Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	55
5.	Gambar 5. Struktur Organisasi PT. Bank BRI Syariah	61
6.	Gambar 6. Struktur divisi operasional dan servis di PT. Bank BRI Syariah, Tbk Pusat.....	62
7.	Gambar 7. Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	92



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pembangunan dan pertumbuhan pada dekade ini, dimana individu dipaksa untuk bergerak maju dalam menghadapi pertumbuhan dan perkembangan ekonomi maupun dunia. Kondisi ini berdampak akan perubahan lingkungan kerja beberapa tahun yang lalu seperti persaingan globalisasi dan perubahan tuntutan pekerjaan dengan meningkatnya jumlah karyawan wanita, sebelumnya tenaga kerja lebih didominasi oleh pria. Hal ini ditunjukkan oleh sumber data dari Badan Statistik Indonesia menyatakan bahwa jumlah tingkat partisipasi angkatan kerja wanita pada Tahun 2018 sebanyak 55,44 persen mengalami peningkatan sebesar 0,40 persen dibandingkan tahun lalu dengan presentase sebesar 50,89 persen dengan adanya tenaga kerja wanita dapat memunculkan berbagai macam fenomena baru salah satunya yaitu semakin banyaknya jumlah pasangan keluarga yang bekerja atau memiliki penghasilan ganda.

Ketika jumlah angkatan wanita kerja bertambah, maka secara demografi terjadi peningkatan jumlah pasangan berpenghasilan ganda dari tahun ke tahun. Perubahan tren demografi di Indonesia saat ini dapat mempengaruhi komposisi tenaga kerja dan dapat meningkatkan jumlah keluarga berpenghasilan ganda (Kuruüzüm,2012). Menurut Wahjono (2015:123) presentase keluarga berpenghasilan ganda yang memiliki anak sebesar 79%, jumlah itu merupakan 47,8% dari keseluruhan angkatan kerja. Secara ekonomis adanya pasangan suami

istri yang bekerja (*two worker family*) menyebabkan peningkatan kesejahteraan keluarga dan masyarakat.

Menurut Christine (2010) Kecenderungan pasangan suami istri yang berada di kota-kota besar saat ini adalah keduanya bekerja (*dual career*). Fenomena ini banyak dilakukan karena pertumbuhan ekonomi yang meningkat menurut Badan Pusat Statistik sebesar 0,5% dari tahun sebelumnya, menyebabkan harga-harga bahan pokok rumah tangga semakin tinggi dan banyaknya kebutuhan sehari-hari yang harus dipenuhi, maka dengan adanya ekstra pendapatan, keluarga dapat menuntut peningkatan daya beli. Pendapatan ganda diharapkan dapat mencukupi segala kebutuhan keluarga, termasuk biaya pendidikan anak. Menurut Kossek, dkk (2017) pada kenyataannya seorang karyawan yang telah menikah mereka akan memiliki dua komitmen utama di dalam hidupnya, yaitu komitmen pada keluarga dan pekerjaannya.

Menurut Jamadin (2014) Keluarga dan pekerjaan merupakan bagian paling penting dalam kehidupan manusia dan dua hal yang sulit untuk dipisahkan. Karyawan pada saat menjalankan ke dua komitmen tersebut merasa dilema, sehingga butuh waktu dan pendekatan dalam menyeimbangkan keduanya. Menurut Scoot, dkk (2008) banyaknya kegagalan yang terjadi dalam menyeimbangkan dan memenuhi kebutuhan pada kedua komitmen tersebut, karena adanya ketidakseimbangan pada peran di dalam rumah maupun peran di kantor, ketidakseimbangan peran ini dapat memicu timbulnya konflik peran ganda. Konflik peran ganda atau lebih dikenal dengan *Work Family Conflict*

adalah konflik peran ganda antara keluarga dan pekerjaan yang muncul karena karyawan menyanggah dua peran saat bersamaan.

Greenhaus & Beutell (1985) mendefinisikan *work family conflict* sebagai bentuk dari konflik peran (*Interrole conflict*) yang ditandai adanya tekanan atau ketidakseimbangan peran antara peran dipekerjaan dengan peran didalam keluarga. Konflik ini juga dapat timbul karena adanya harapan yang tidak pasti. Karena pada saat menjalankan dimana peran di dalam pekerjaan maupun peran di keluarga saling bertentangan. Karyawan memiliki tingkat kesulitan yang lebih tinggi dalam menjalankan perannya pada dunia kerja (pekerjaan) dibandingkan dengan menjalankan perannya dalam keluarga sebagai kepala rumah tangga ataukah sebagai anggota keluarga. Konflik peran ganda sering terjadi pada karyawan, dimana di satu sisi ia harus melakukan pekerjaan di kantor dan disisi lain harus memperhatikan keluarga dan anak secara utuh, sehingga sulit membedakan konflik antara pekerjaan dengan keluarga dan antara keluarga dengan pekerjaan (Frone dkk dalam Rahmadita, 2013).

Penyebab terjadinya konflik peran ganda karena tidak adanya keseimbangan peran di dalam keduanya atau di salah satunya, baik itu peran di pekerjaan ataupun perannya di dalam keluarga (Wulandari, 2012). *Work family Conflict* atau konflik peran ganda sering dianggap bahwa hanya wanita yang sering terkena dampak konflik tersebut. Namun pernyataan tersebut tidak sesuai dengan penelitian Byron (2010) dalam *Center for Advaced Human Resource Studies* yang mengatakan bahwa perbedaan gender bukanlah faktor yang dapat menentukan bagaimana konflik peran ganda dapat terjadi pada karyawan. Dimana

kemungkinan besar bahwa karyawan pria juga dapat terlibat atau terkena dampak *work family conflict*.

Menurut Natemeyer, dkk dalam Setiawan (2016) *Work family conflict* atau konflik peran ganda sebagai bentuk konflik dimana tuntutan secara umum seperti waktu serta ketegangan yang berasal dari pekerjaan dapat mengganggu tanggung jawab karyawan terhadap keluarga. Menurut De Vries (2011) *work family conflict* sering timbul karena pekerjaan yang memiliki jam kerja tidak fleksibel, tidak teratur, jam kerja yang panjang, serta beban kerja yang tinggi, stres pekerjaan yang dialami, konflik personal di tempat kerja, perjalanan dinas, perubahan karir, atau atasan organisasi yang tidak supportif dapat berpengaruh terhadap pelaksanaan tanggung jawab terhadap keluarga.

Menurut Netemeyer (1996) konflik ini dapat terjadi apabila tuntutan untuk tanggung jawab pada salah satu peran baik keluarga maupun pekerjaan bertentangan, yakni keterlibatan pada pekerjaan dapat mempersulit keterlibatan pada keluarga atau sebaliknya. Ketidakcocokan dan ketidakseimbangan antara kedua peran dapat meningkatkan ketegangan psikologis. Misalnya, karyawan merasa bersalah karena telah meninggalkan keluarganya untuk bekerja, tertekan karena beban pekerjaan terlalu banyak, terbatasnya waktu dan kurangnya waktu bersama keluarga pada saat di rumah dan situasi kerja yang kurang menyenangkan.

Keadaan ini dapat mengganggu pikiran maupun mental karyawan saat bekerja pada puncaknya, dapat menimbulkan stres kerja pada karyawan. Dengan kata lain, tuntutan yang datang dari pekerjaan dan keluarga melebihi kapasitas yang dimiliki

karyawan dapat meningkatkan ketegangan. Sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Sudibya (2018) yang menjelaskan ketika *work conflict family* meningkat maka hal tersebut akan mempengaruhi peningkatan pada stres kerja karyawan.

Stres kerja adalah pola emosional perilaku kognitif dan reaksi psikologis terhadap aspek yang merugikan dan berbahaya dari setiap pekerjaan, organisasi kerja dan lingkungan kerja (Venalnampy, 2013). Namun menurut Gaol (2014:65), stres kerja merupakan istilah yang merangkumi tekanan, beban, konflik, kelelahan, panik, perasaan gemuruh, *anxiety*, kemurungan dan hilangnya daya. Stres kerja merupakan suatu ketegangan yang dapat menciptakan ketidak seimbangan fisik dan psikis yang mempengaruhi emosi, kondisi dan proses berpikir seorang karyawan.

Stres Kerja menurut Mohyi (2012:157) suatu respon atas perasaan tertekan yang dialami oleh karyawan dalam menghadapi suatu pekerjaan. Stres Kerja merupakan salah satu faktor yang sering dihadapi oleh seorang karyawan ketika beban yang ditanggung cukup berat. Stres tentu akan mengakibatkan dampak yang kurang baik bagi perusahaan maupun karyawan itu sendiri. Menurut Lazarus dalam Lumonga (2009:17) bentuk stres dapat terbagi menjadi dua macam, yaitu: *Distress* dan *Eustress*. Secara sederhana, stres yang terjadi pada karyawan dapat bersifat destruktif (merusak) ataupun konstruktif (membangun) tergantung dari seberapa besar tingkat stres dan tergantung bagaimana karyawan mempersepsikan, menafsirkan, dan memberikan tanggapan terhadap permasalahan yang terjadi. Pada penelitian ini indikator stres kerja menggunakan *distress* dalam pengukuran stres kerja.

Bagi sebagian orang, tingkat kualitas stres yang rendah sampai sedang masih memungkinkan karyawan untuk bekerja dengan baik, tetapi tingkat stres yang tinggi atau stres yang berkepanjangan menyebabkan kinerja karyawan menurun (Robbins dan Judge, 2014). Stres kerja merupakan beban kerja yang berlebihan, perasaan susah dan ketegangan emosional yang dapat menghambat *performance* atau kinerja individu (Robbins dalam Almasitoh, 2011). Menurut Mangkunegara (2009:195) Kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kuantitas dan kualitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Menurut Sinambella (2017:480), Kinerja karyawan sebagai kemampuan karyawan dalam melakukan sesuatu keahlian tertentu. Suatu pekerjaan memiliki persyaratan dalam mencapai tujuan yang disebut sebagai standart pekerjaan (Setyawan, 2016). Kinerja seorang karyawan di tempat kerjanya adalah menjadi titik terpenting bagi semua organisasi terlepas dari semua faktor dan kondisi. Akibatnya karyawan dianggap sebagai aset yang penting bagi perusahaan karena faktor penentu untuk keberhasilan suatu organisasi yang bersangkutan adalah produktivitas tenaga kerja (Kishori & B.vinothini, 2016). Di zaman yang sangat dinamis ini kinerja yang baik dari karyawan dapat mengarah pada kinerja perusahaan yang baik sehingga pada akhirnya membuat perusahaan lebih sukses dan efektif.

Dari penelitian-penelitian yang dilakukan sebelumnya hubungan antara *work family conflict* atau konflik peran ganda sangat berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja, yang artinya ketika *work family conflict* meningkat akan

mempengaruhi peningkatan pada stres kerja karyawan. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Ahmed (2013), stres kerja memiliki hubungan negatif dengan kinerja karyawan perbankan di Pakistan. Sari, dkk (2015) menyatakan bahwa stres dapat berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero Tbk cabang tuban) artinya bahwa semakin rendah stres dapat meningkatkan kinerja karyawan. Penemuan-penemuan ini menyarankan bahwa wanita terlibat dalam profesi atau pekerjaan yang sama, maka keduanya berkomitmen serupa dengan pekerjaan dan kehidupan keluarga mereka. Sedangkan menurut Bernadetta (2012) menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara *work family conflict* terhadap kinerja karyawan PT. Matahari Kahuripan Indonesia.

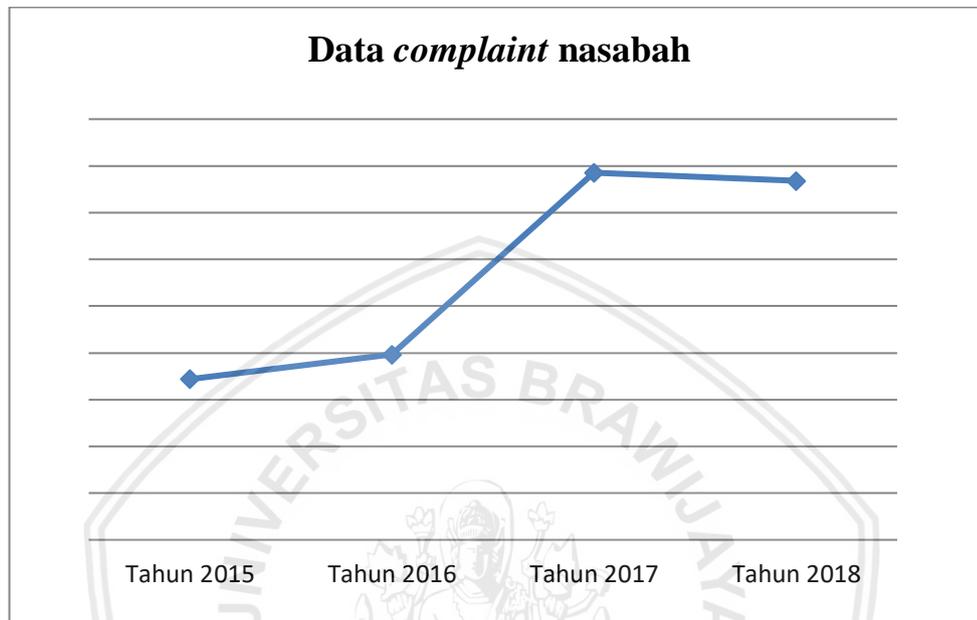
Menurut Pintauli (2018) pada sektor formal yang dipilih adalah sektor perbankan di mana karyawan di sektor perbankan memiliki tekanan yang cukup tinggi, karena mereka harus mampu mencapai target yang ditetapkan setiap periodenya. Para karyawan diminta untuk dapat memberikan pelayanan terbaik bagi pelanggan untuk bersaing dengan industri serupa lainnya, tetapi karyawan juga memiliki tanggung jawab yang lebih tinggi dalam hal mengurus rumah tangga. Menurut Hasanah dan Suharmono (2016) menjelaskan bahwa dalam sektor perbankan dalam menyelesaikan tugasnya karyawan perlu melakukan lembur ketika ada tugas atau pekerjaan yang harus diselesaikan pada hari yang sama dan pekerjaan yang perlu dikerjakan terburu-buru (*deadline*). Dibutuhkan dedikasi tinggi bagi karyawan untuk dapat membagi waktu dan perhatian mereka

untuk keluarga serta untuk pekerjaan sebagai karyawan. Faktor ini cukup tinggi untuk menyebabkan dan menimbulkan tekanan pada karyawan.

PT. Bank BRI Syariah telah mempersembahkan sebuah bank ritel modern dengan layanan finansial sesuai dengan kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah. Pertumbuhan pesat akan aset maupun jaringan di 1.044 kantor di seluruh Indonesia. Untuk membantu penyebaran operasional dan layanan, kebijakan prosedur agar semua kegiatan dapat terhubung dan berjalan ke seluruh jaringan yang ada di Indonesia di butuhkan dukung oleh karyawan, terutama karyawan pada divisi operasional dan servis. Pada divisi Operasional dan Servis pada PT. Bank BRI Syariah memiliki tugas pokok yang berbeda-beda salah satunya memastikan dan mengatur kebijakan dan prosedur operasional maupun layanan dengan mengkoordinasi pelaksanaan operasi dan layanan bank di kantor pusat dan di seluruh kantor cabang yang ada di Indonesia. Ketentuan, prosedur yang ada di PT. Bank BRI Syariah, mengatur kebijakan dan melayani *complaint* dalam transaksi dan tabungan, melakukan pengawasan dan meminimalisir adanya *complaint* dari nasabah.

Pengukuran penilaian kinerja pada karyawan didasarkan pada pemenuhan target kerja terdiri menjadi dua yaitu target per hari dan target untuk per tahunnya, seperti yang dikatakan oleh Kepala divisi Operasional dan Servis untuk departemen servis terkait *daily transaction* karyawan diharuskan teliti dan cepat dalam penyelesaian *complaint* atau pekerjaan, karena jika terjadi kesalahan maka berakibat pada pelaporan atau *complaint* oleh nasabah maupun pihak ketiga yang

bekerja sama dengan PT. Bank BRI Syariah, Tbk. Kejar target yang dilakukan karyawan mengharuskan karyawan lembur untuk menyelesaikan tugas.



Gambar 1. Data *Complaint* nasabah dari tahun 2015-2018

Pada tahun 2015 divisi operasional dan servis telah melayani *complaint* dengan total sebanyak 6,875 *complaint*, tahun 2016 melayani total *complaint* sebanyak 7,931 *complaint*, tahun 2017 melayani total *complaint* sebanyak 15,707 dan pada tahun 2018 total *complaint* sebanyak 15,357. Jika diambil kesimpulan bahwa dalam melayani total *complaint* pada tahun 2015 sampai 2018 mengalami fluktuatif, peningkatan data *complaint* juga dapat menyebabkan tekanan atau stres kerja pada karyawan. Fenomena pada lebaran dan akhir tahun mengharuskan para karyawan untuk bekerja lebih lama dari jam normal dari waktu yang telah ditentukan yaitu pukul 5 sore dan memiliki beban pekerjaan lebih banyak, karena pada saat lebaran dan akhir tahun penggunaan transaksi akan lebih banyak dilakukan dan agenda atau laporan tutup buku hingga permintaan akan transaksi

tarik tunai lebih banyak dilakukan oleh nasabah. Hal ini dapat mengakibatkan timbulnya konflik bagi karyawan yang telah berkeluarga karena kurangnya waktu bersama keluarga, serta dapat menimbulkan stres kerja yang diakibatkan oleh kejenuhan kerja. Sebuah perusahaan dapat dianalogikan sebagai tubuh manusia.

Jika salah satu dari anggota tubuh terganggu, maka akan menghambat keseluruhan menyebabkan seluruh tubuh merasa sakit dan menyebabkan individunya tidak dapat berfungsi secara normal. Salah satu komponen penting yang pasti ada di setiap perusahaan adalah karyawan. Berdasarkan pemaparan diatas, maka peneliti tertarik untuk mengetahui pengaruh antara ketiga variabel yaitu *work family conflict* atau konflik peran ganda dan stres kerja yang nantinya dapat mempengaruhi kinerja pada seorang karyawan dengan judul **“Pengaruh Work Family Conflict Terhadap Kinerja Karyawan melalui Stres Kerja”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran umum *Work Family Conflict*, Stres Kerja dan Kinerja Karyawan pada karyawan divisi operasional dan servis di PT. Bank BRI Syariah, Tbk?
2. Apakah *Work Family Conflict* berpengaruh positif signifikan terhadap Stres Kerja pada karyawan divisi operasional dan servis di PT. Bank BRI Syariah, Tbk?

3. Apakah *Work Family Conflict* berpengaruh negatif signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada karyawan divisi operasional dan servis di PT. Bank BRI Syariah, Tbk?
4. Apakah Stres kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada karyawan divisi operasional dan servis di PT. Bank BRI Syariah, Tbk?
5. Apakah *Work Family Conflict* berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan melalui Stres Kerja pada karyawan divisi operasional dan servis di PT. Bank BRI Syariah, Tbk?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menjelaskan gambaran umum dari *Work Family Conflict*, Stres Kerja dan Kinerja Karyawan pada karyawan divisi operasional dan servis diperusahaan PT. Bank BRI Syariah.
2. Untuk menganalisis dan menjelaskan pengaruh positif signifikan *Work Family Conflict* terhadap Stres kerja pada karyawan divisi operasional dan servis diperusahaan PT. Bank BRI Syariah.
3. Untuk menganalisis dan menjelaskan pengaruh negatif signifikan *Work Family Conflict* terhadap Kinerja Karyawan pada karyawan divisi operasional dan servis diperusahaan PT. Bank BRI Syariah.

4. Untuk menganalisis dan menjelaskan pengaruh negatif signifikan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada karyawan divisi operasional dan servis perusahaan PT. Bank BRI Syariah.
5. Untuk menganalisis dan menjelaskan pengaruh *Work Family Conflict* terhadap Kinerja Karyawan melalui Stres Kerja pada karyawan divisi operasional dan servis perusahaan PT. Bank BRI Syariah.

D. Kontribusi Penelitian

Adapun kontribusi yang diharapkan dengan adanya penelitian ini, yaitu:

1. Kontribusi Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan terkait dengan topik *work family conflict*, stres kerja, dan kinerja. Hasil dalam penelitian ini dapat menjadi bahan tinjauan dan disempurnakan pada penelitian selanjutnya dengan tema yang sejenis.

2. Kontribusi Praktis

Peneliti dapat mengembangkan dan menerapkan teori dan ilmu pengetahuan yang diperoleh selama masa perkuliahan dan dipadukan dengan pengetahuan praktik yang ada di dalam tempat penelitian.

E. Sistematika Pembahasan

Untuk mempermudah dan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai isi keseluruhan dari skripsi ini, maka pembahasan dilakukan secara sistematis, yaitu:

BAB I :PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian, serta sistematika pembahasan.

BAB II :TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan tentang penelitian terdahulu dan tinjauan pustaka yang mengulas tentang teori-teori yang digunakan untuk mendukung penelitian yang dilakukan, diantaranya meliputi teori *work family conflict*, teori stres kerja, dan teori kinerja karyawan.

BAB III :METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan bagaimana penelitian dilakukan untuk memperoleh jawaban dari permasalahan penelitian ini yang membahas jenis penelitian, lokasi penelitian, konsep, variabel, definisi operasional, skala pengukuran penelitian, populasi, sampel dan analisis data yang akan digunakan oleh penelitian.

BAB IV :HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi gambaran umum untuk tempat penelitian yang dijadikan sebagai objek penelitian, struktur organisasi, gambaran umum responden, hasil analisis deskriptif variabel, hasil teknik analisis yang digunakan, dan pembahasan penelitian.

BAB V : PENUTUP

Bab ini menunjukkan kesimpulan yang didapatkan berdasarkan hasil penelitian serta saran yang berguna bagi perusahaan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Empiris

1. Panatik,dkk (2012)

Penelitian ini berjudul “*Work-Family Conflict, Stress and Psychological Strain in Higher Education*”. Penelitian ini dilakukan pada *staff* akademik dari tiga universitas di Malaysia, yaitu Universitas Teknologi Malaysia, Universitas Sains Malaysia dan Universitas Kebangsaan Malaysia. Variabel dalam penelitian ini adalah *Work family conflict* (X), *Stress* (Y₁) dan *Psychological Strain* (Y₂). Tujuan penelitian ini untuk menelitikonflik peran ganda apakah memiliki hubungan dengan stres dan tekanan psikologis.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh *staff* akademik dari tiga universitas di Malaysia, secara keseluruhan kuisisioner yang diedarkan melalui koresponden online. Sampel dalam penelitian ini adalah 267 responden dengan 136 karyawan wanita dan 131 karyawan pria. Mayoritas responden berasal dari etnis Melayu (79%), Cina (10%) dan India (3%). Teknik analisis pada penelitian ini adalah regresi liner berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa konflik peran ganda memiliki dampak dengan pekerjaan dan memiliki hubungan yang signifikan dengan stres dan ketegangan psikologis.

2. Armstrong,dkk (2015)

Penelitian ini berjudul “*The Relationship Between Work–Family Conflict, Correctional Officer Job Stress, and Job Satisfaction*”. Penelitian ini

dilakukan pada petugas pemasyarakatan di Amerika bagian selatan. Variabel dalam penelitian ini adalah *Work-Family Conflict* (X), *Job Stress* (Y1) dan *Job Satisfaction* (Y2). Tujuan penelitian ini meneliti konflik peran ganda karena berkaitan dengan stres kerja dan kepuasan kerja. Sampel dalam penelitian ini adalah 441 petugas yang dipekerjakan di 13 penjara dewasa yang berbeda-beda.

Teknik analisis menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ketegangan dan *Work-Family Conflict* secara signifikan berkaitan atau berpengaruh terhadap stres kerja dan kepuasan kerja. Koefisien korelasi Pearson yang menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara stres kerja dan kepuasan kerja. Namun pada konflik peran ganda berkorelasi negatif dengan kepuasan kerja dan berkorelasi positif dengan stres kerja.

3. Karakas,dkk (2017)

Penelitian ini berjudul “*The Relation between Work Family Life Conflict, Job Performance and Job Stress A Research on Hotel Employee*”. Penelitian ini dilakukan di hotel provinsi Karabük, Bartın dan Zonguldak di wilayah Laut hitam barat di kota Turki. Tujuan dari penelitian ini ujuan dari penelitian ini adalah untuk menentukan apakah konflik peran ganda mempengaruhi kinerja dan stres kerja. Variabel dalam penelitian ini *Work Family Life Conflict* (X), *Job Performance* (Z), *Job Stress* (Y).

Responden pada penelitian ini berjumlah 347 kuesioner diperoleh dari 57 bisnis akomodasi yang dicapai dalam populasi ini. Teknik analisis yang

digunakan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda. Alat analisis penelitian ini menggunakan SPSS versi 22. Hasil dalam penelitian ini menyimpulkan adanya hubungan positif antara konflik peran ganda dan stres, tingkat stres meningkat ketika tingkat konflik peran ganda meningkat dan tidak ada hubungan yang signifikan antara konflik peran ganda dan kinerja.

4. Lu,dkk (2017)

Penelitian ini berjudul “*The relationship between job satisfaction, work stress, work–family conflict, and turnover intention among physicians in Guangdong, China*”. Variabel dalam penelitian ini adalah *Work Stress* (X_1), *work family conflict* (X_2), *Job satisfaction* (Z), *turnover intention* (Y). Data penelitian diperoleh yaitu 3.963 dokter yang berada di Provinsi Guandong, China. Metode yang digunakan adalah SEM (*Structural Equation Modelling*). Alat analisis penelitian ini menggunakan SPSS versi 20 dan AMOS 17.0.

Hasil penelitian menjelaskan perputaran karyawan secara langsung berpengaruh langsung dan negatif terhadap kepuasan kerja, dan secara tidak langsung berpengaruh positif terkait dengan stres kerja dan konflik peran ganda. Kesimpulan dari penelitian ini faktor yang dapat mempengaruhi perputaran atau perpindahan karyawan adalah kepuasan kerja, stres kerja, konflik peran ganda, jam kerja, bekerja di daerah perkotaan atau pedesaan, jenis perusahaan dan umur.

5. Burhannudin, dkk (2018)

Penelitian yang dilakukan oleh Burhannudin, dkk (2018) berjudul “Pengaruh Konflik Peran Ganda terhadap Kinerja melalui Stres Kerja”. Penelitian ini dilakukan di PT. Bank Mega Tbk, Makasar. Variabel yang digunakan adalah Konflik Peran Ganda (X) terhadap Kinerja Karyawan (Y_1) melalui Stres Kerja (Y_2). Populasi pada penelitian ini adalah karyawan PT. Bank Mega Tbk, Makasar yang berjumlah 87 karyawan.

Sampel yang digunakan adalah 49 orang dengan kriteria karyawan telah menikah dan memiliki anak. Analisis pengujian menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan WarpPLS versi 5.0. Hasil penelitian secara parsial konflik peran ganda berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja, stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dan konflik peran ganda berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja melalui stres.

6. Warmadewi, dkk (2018)

Penelitian ini berjudul “Peran Stres Kerja pada Hubungan Persepsi Konflik Keluarga-Pekerjaan dengan Kepuasan Kerja”. Penelitian ini dilakukan pada karyawan dan karyawan CV. Bali Aquarium. Variabel yang digunakan adalah Konflik Pekerjaan-Keluarga (X), Stres Kerja (Z), Kepuasan Kerja (Y). Populasi pada penelitian ini adalah seluruh karyawan CV. Bali Aquarium yang berjumlah 50 orang.

Sampel yang digunakan adalah 39 karyawan. Teknik analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis jalur (*path analysis*).

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa konflik pekerjaan-keluarga berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja, konflik pekerjaan-keluarga berpengaruh positif terhadap stres kerja, stres kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja dan stres kerja memediasi antara konflik pekerjaan-keluarga dengan kepuasan kerja karyawan CV. Bali Aquarium.

berikut tabel perbandingan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini.

Tabel 1 Penelitian Terdahulu

No	Nama, Tahun dan Judul	Variabel	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Panatik, dkk (2012) <i>Work-Family Conflict, Stress and Psychological Strain in Higher Education</i>	1. <i>Work family conflict</i> (X), 2. <i>Stress</i> (Y ₁) dan 3. <i>Psychological Strain</i> (Y ₂)	Metode regresi linier berganda	1. Konflik peran ganda memiliki hubungan yang signifikan dengan stres dan ketegangan psikologis
2.	Armstrong, dkk (2015) <i>The Relationship between Work Family Conflict, correctional Officer Job Stress, and Job Satisfaction</i>	1. <i>Work family conflict</i> (X), 2. <i>Job Stress</i> (Y ₁), 3. <i>Job Satisfaction</i> (Y ₂)	Regresi Linier	1. Variabel Konflik peran ganda berkorelasi negatif dengan kepuasan kerja. 2. Variabel Konflik peran ganda berkorelasi positif dengan stres kerja.

Lanjutan Tabel. 1

No	Nama, Tahun dan Judul	Variabel	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
3.	Karakas,dkk (2017) <i>The Relation between Work Family Life Conflict, Job Performance and Job Stress A Research on Hotel Employee</i>	1. <i>Work Family Life Conflict</i> (X), 2. <i>Job Performan ce</i> (Z), 3. <i>Job Stress</i> (Y).	Teknik regresi linier berganda	1. hubungan positif antara variabel konflik peran ganda dan stres, tingkat stres meningkat ketika tingkat konflik peran ganda meningkat 2. Variabel konflik peran ganda tidak ada hubungan yang signifikan pada variabel kinerja
4.	Lu,dkk (2017) <i>The relationship between job satisfaction, work stress, work-family conflict, and turnover intention”</i>	1. <i>Work Stress</i> (X ₁), 2. <i>work family conflict</i> (X ₂), 3. <i>Job satisfaction</i> (Z) 4. <i>Turnover intention</i> (Y).	SEM (<i>Structural Equation Modeling</i>)	1. Variabel <i>turn over</i> secara langsung berpengaruh langsung dan negatif terhadap kepuasan kerja, dan 2. Variabel <i>turn over</i> secara tidak langsung berpengaruh positif terkait dengan stres kerja dan konflik peran ganda
5.	Burhanuddin, dkk (2018) Pengaruh Konflik Peran Ganda terhadap Kinerja melalui Stres Kerja	1. Konflik Peran Ganda (X) 2. Kinerja Karyawan (Y ₁) 3. Stre Kerja (Y ₂)	SEM (<i>Structural Equation Modeling</i>)	1. Variabel konflik peran ganda berpengaruh positif 2. Variabel konflik peran ganda signifikan terhadap stres kerja,

Lanjutan Tabel. 1

No	Nama, Tahun dan Judul	Variabel	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
				3. Variabel stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan
6.	Warmadewi, dkk (2018) Peran Stres Kerja pada Hubungan Persepsi Konflik Keluarga-Pekerjaan dengan Kepuasan Kerja	1. Konflik Pekerjaan-Keluarga (X), 2. Stres Kerja (Z), 3. Kepuasan Kerja (Y)	Analisis Jalur	1. Variabel konflik pekerjaan-keluarga berpengaruh negatif terhadap variabel kepuasan kerja 2. Variabel konflik pekerjaan-keluarga berpengaruh positif terhadap stres kerja.

Sumber: Penelitian Terdahulu, 2019

B. Tinjauan Teoritis

1. *Work Family Conflict*

a. Pengertian *Work Family Conflict*

Carlson dalam Zhen (2018) *work family conflict* didefinisikan sebagai suatu bentuk konflik antar peran dimana peran tersebut memiliki tekanan dari pekerjaan dan keluarga, karena tidak adanya keseimbangan dan ketidakcocokan dalam menjalankan perannya. *Work family conflict* adalah konflik yang terjadi ketika konflik antara energi, waktu dan tuntutan perilaku yang berasal dari konflik peran pekerjaan dengan keluarga atau keluarga dengan pekerjaan (Kossek, dkk 2017). Van Steenbergen, dkk (2014) mengemukakan bahwa faktor di dalam pekerjaan dapat mempengaruhi keluarga dan begitu

pula sebaliknya. Beberapa studi mengenai pekerjaan dan keluarga menunjukkan bahwa seseorang sering mengalami tekanan karena pekerjaannya dan merasa bahwa pekerjaan yang dilakukannya menghabiskan banyak waktu sehingga mengurangi waktu untuk bersama keluarga.

Work family conflict menjadi permasalahan peran yang dihadapi oleh karyawan sebagai peran pekerja dan peran dalam keluarga. Karyawan akan dihadapkan pada situasi dimana bila ingin pekerjaan dan kariernya baik, maka ada yang perlu dikorbankan yaitu keberadaan karyawan ditengah keluarga akan lebih sedikit dan kurang maksimal peran di dalam keluarga. Begitu juga sebaliknya, bila peran di dalam keluarga dilakukan secara maksimal, maka keberadaan di tengah keluarga akan lebih banyak yang dapat menyebabkan kariernya terganggu. *Work family conflict* atau konflik peran ganda didefinisikan sebagai proses dimana seseorang memiliki peran sebagai karyawan ditempat kerja (ataupun peran di dalam keluarga) yang dapat menyebabkan tekanan oleh keluarga dan lingkungan pekerjaan karena pembagian peran tidak berjalan dengan baik (Bakker dkk, 2011).

Berdasarkan beberapa pendapat dari para ahli dapat ditarik kesimpulan bahwa *work family conflict* adalah suatu gangguan yang dihadapi karyawan. Asumsinya *work family conflict* adalah tuntutan dan ekspektasi kerja (misalnya bekerja lembur, dinas) sering bertentangan dengan harapan keluarga (misalnya, menjemput anak sepulang sekolah dan menemani anak belajar) yang dialami oleh karyawan yang sudah menikah maupun yang pernah menikah karena tidak adanya keseimbangan dalam pemenuhan peran baik

dalam keluarga maupun pada pekerjaan sehingga partisipasi dalam satu peran dapat menyulitkan partisipasi pada peran lainnya.

b. Bentuk-bentuk *Work Family Conflict*

Work Family Conflict atau Konflik peran ganda terjadi karena peran yang saling bertentangan antara pekerjaan dan keluarga. Menurut Carlson dalam Zhen (2018) mengidentifikasi terdapat tiga jenis *Work Family Conflict*, yaitu:

1) *Time-based conflict* (konflik berdasarkan waktu).

Waktu yang dibutuhkan untuk menjalankan salah satu tuntutan (keluarga atau pekerjaan) dapat mengurangi waktu untuk menjalankan tuntutan yang lainnya (pekerjaan atau keluarga). Konflik ini merupakan tipe yang paling umum dalam *work family conflict*. Konflik ini biasanya terjadi pada karyawan. Bentuk konflik ini berkaitan dengan jam kerja yang panjang, sering lembur, *shift* kerja, tidak memiliki jadwal yang fleksibel dan dinas berpergian ke luar kota.

2) *Strain-based conflict* (konflik berdasarkan tekanan)

Terjadi pada saat tekanan dari salah satu peran dapat mempengaruhi kinerja peran yang lainnya. Konflik ini biasanya terjadi pada karyawan yang mengalami konflik atau ambiguitas peran kerja, yang menghadapi banyak tekanan fisik, kelelahan, ketersediaan dukungan sosial dari anggota keluarga.

3) *Behavior-based conflict* (konflik berdasarkan perilaku).

Berhubungan dengan ketidak sesuaian antara pola perilaku dengan yang diinginkan oleh kedua bagian (pekerjaan atau keluarga). Konflik ini terjadi karena adanya perilaku spesifik yang dibutuhkan antara (pekerjaan atau keluarga) sehingga membuat seseorang mengalami kesulitan dalam memenuhi kebutuhan peran lainnya. Tindakan atau perilaku yang dilakukan karyawan mungkin tidak cocok dengan perilaku yang diinginkan oleh rekan kerja ataupun keluarga dan anak-anak mereka di rumah.

Penelitian ini merujuk pada teori yang digunakan oleh Carlson dalam Zhen (2018) sebagai indikator utama dalam pengukuran *work family conflict*.

c. Faktor- faktor penyebab *Work Family Conflict*

Faktor pemicu munculnya *work family conflict* (konflik peran ganda) dapat bersumber dari dominan tempat kerja atau keluarga. Menurut Esson dalam Wulandari (2012), terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi konflik peran ganda, yaitu:

- 1) *Time pressure*, semakin banyak waktu yang digunakan untuk bekerja maka semakin sedikit waktu untuk keluarga.
- 2) *Time size and support*, semakin banyak anggota keluarga maka kemungkinan besar akan terjadinya konflik, namun disisi lain semakin banyak dukungan dari keluarga yang dapat meminimalkan terjadinya konflik.

- 3) *Job satisfaction*, semakin tinggi kepuasan kerja maka konflik yang dirasakan akan semakin sedikit.
- 4) *Matrial and life satisfaction*, semakin tinggi tuntutan akan perkawinan maka akan dapat memicu konsekuensi negatif akan karir, begitu pula sebaliknya

2. Stres Kerja

1. Stres Kerja

Stres Kerja menurut Mohyi (2012:157) adalah perasaan tertekan atau suatu ketegangan mental (psikologi) seseorang terkait dengan pekerjaannya yang terjadi karena pengaruh situasi atau peristiwa diri dan lingkungan, baik pekerjaan maupun diluar pekerjaan. Stres yang tidak dapat diatasi dengan baik biasanya berakibat pada ketidak mampuan seseorang dalam berinteraksi secara positif dengan lingkungannya, baik dalam arti lingkungan pekerjaan maupun luar pekerjaan. Menurut Waluyo (2013), Stres kerja dapat diartikan sebagai “sumber stressor yang menyebabkan reaksi individu berupa reaksi fisiologis, psikologis dan perilaku”. Biasanya stress terjadi karena adanya tuntutan peran dalam pekerjaan.

HellRieger dan Slocum (2011), berpendapat bahwa “stres adalah perasaan kecemasan dan ketegangan fisik yang terjadi ketika tuntutan atau stessor yang dirasakan individu melebihi kemampuan untuk mengatasinya”. Berdasarkan uraian pendapat para ahli stres adalah tekanan yang timbul dan berlangsung secara terus menerus yang berpotensi dapat

menimbulkan kecemasan dan memiliki dampak sangat merugikan karena adanya gangguan kecemasan yang dialami oleh seseorang. Kondisi stres kerja dapat menurunkan kesehatan dan mekanisme yang menghubungkan regangan peran hingga faktor metabolisme dipercaya dapat terhubung melalui sistem respon stres, dimana hormon dilepaskan sebagai respons terhadap rangsangan stres, mengakibatkan peningkatan denyut jantung, jantung aktivitas, dan tekanan darah (McEwen, 2012). Artinya seseorang atau karyawan bersangkutan akan menghadapi gejala negatif pada dirinya yang dapat berpengaruh pada kinerja dan prestasi kerjanya.

2. Jenis-jenis Stres Kerja

Stres kerja ibarat dua sisi mata uang logam, yaitu memiliki sisi baik dan sisi buruk. Pada dasarnya stres dapat mendorong atau mengganggu seorang karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya. Menurut Moorhead (2013:175) mengategorikan jenis stres kerja menjadi dua, yaitu:

- 1) *Eustress*, yaitu hasil dari respons terhadap stres yang bersifat sehat, positif dan konstruktif (membangun). Hal ini termasuk kesejahteraan individu dan organisasi yang diasosiasikan dengan pertumbuhan, fleksibilitas, kemampuan adaptasi dan tingkat *performance* yang tinggi.
- 2) *Distress*, yaitu hasil dari respons terhadap stres yang bersifat tidak sehat, negatif, dan destruktif (bersifat merusak). Hal tersebut termasuk konsekuensi individu dan juga organisasi seperti penyakit kardiovaskular dan tingkat ketidakhadiran (*absenteeism*) yang tinggi, yang diasosiasikan dengan keadaan sakit, penurunan kesehatan dan kematian.

Penelitian ini mengkaji *Distress* karena bagi karyawan dalam perusahaan perasaan *distress* sangat sering dirasakan, ketika seorang karyawan merasakan

tekanan yang sangat berat dalam menjalankan tugasnya. Menurut Beheshtifar dalam Hoboubi (2016) menyatakan pengaruh stres terhadap bahaya fisik di tempat kerja dapat dikaitkan dengan kecemasan yang mendorong mengalami stres terkait pekerjaan yang memiliki efek negatif dan memperburuk kesehatan fisik dan mental karyawan.

3. Faktor- Faktor Stres Kerja

Terjadinya stres pada seorang karyawan disebabkan oleh beberapa hal seperti yang diungkapkan oleh beberapa ahli, dimana faktor-faktor penyebab stres ini disebut juga dengan stressor yang berasal dari perusahaan maupun dari luar perusahaan. Menurut Wijono (2010) terdapat tiga macam faktor yang menyebabkan stres, yaitu:

1) Faktor Lingkungan

Ketidakpastian lingkungan mempengaruhi desain dan struktur suatu organisasi ketidakpastian dapat mempengaruhi stres dikalangan para karyawan dalam organisasi, seperti (ketidakpastian ekonomi, politis, dan teknologi).

2) Faktor Organisasi

Banyak sekali faktor di dalam organisasi yang dapat menimbulkan stres salah satunya seperti (tuntutan tugas, peran, antar pribadi, struktur organisasi, kepemimpinan, dan tahap kehidupan organisasi itu)

3) Faktor Individual

Faktor-faktor yang dapat terjadi pada individu seperti (Masalah keluarga, masalah ekonomi, dan kepribadian).

Sedangkan menurut Hasibuan (2011:204) menyatakan terdapat beberapa faktor-faktor penyebab stres yaitu:

- 1) Beban kerja yang sulit dan berlebihan
- 2) Tekanan dan sikap pimpinan yang kurang adil dan wajar
- 3) Waktu dan peralatan kerja yang kurang memadai
- 4) Konflik antar pribadi dengan pimpinan atau kelompok kerja
- 5) Balas jasa yang terlalu rendah
- 6) Masalah-masalah keluarga seperti anak, istri, mertua, dan lain-lain.

Berdasarkan beberapa uraian faktor-faktor yang dapat menimbulkan stress kerja yang termasuk ke dalam faktor yang dapat menimbulkan *work family conflict* atau konflik peran ganda adalah faktor individual. Adanya pengaruh dari dalam masalah keluarga, masalah ekonomi di keluarga maupun kepribadian dan faktor seperti beban kerja yang sulit dan berlebihan. Waktu dan peralatan kerja yang kurang memadai dan masalah-masalah keluarga seperti anak, istri, mertua dan lain lain. Menurut Boyat,dkk (2008) mengatakan beban kerja yang terlalu banyak dan waktu kerja yang panjang sebagai penyebab timbulnya konflik peran ganda atau *work family conflict*.

4. Gejala Stres Kerja

Terjadinya stres pada seseorang dilihat dari tanda-tanda atau indikasi yang terjadi. Menurut Mohyi (2012:158) berpendapat terdapat tiga gejala stres kerja, dimana dapat dikelompokkan sebagai berikut:

- 1) Gejala Fisiologis, merupakan perubahan-perubahan yang terjadi pada metabolisme organ tubuh (fisik) misalnya: tekanan darah meningkat, timbulnya gangguan pada perut, denyut jantung lebih cepat
- 2) Gejala Psikologis, dilihat dan diprediksi dari terjadinya ketidakpuasan kerja dan malas dalam melakukan tugasnya. Misalnya: kecemasan, ketegangan, kebingungan, mudah marah, kesal, gampang tersinggung
- 3) Gejala Perilaku, terlihat perubahan-perubahan perilaku seperti: produktivitas karyawan menurun, bermalas-malasan, kinerja menurun, makan berlebihan dan menghindari pekerjaan, tidak bisa tidur.

Kesimpulan dari uraian diatas yaitu stress merupakan tekanan dan hambatan yang terjadi dalam menghadapi masalah atau konflik yang timbul. Gejala yang biasa timbul saat karyawan mengalami stres kerja yaitu adanya perubahan dari perilaku biasanya pada keseharian, sikap dalam berinteraksi dengan karyawan lainnya maupun dalam keluarga dan perubahan pada kondisi fisik karyawan. Dalam penelitian ini, teori yang dijadikan landasan adalah teori gejala stres kerja oleh Mohyi (2012) sebagai indikator dalam pengukuran Stres Kerja.

3. Kinerja Karyawan

a. Pengertian Kinerja Karyawan

Menurut Kasmir (2016:183), “Kinerja adalah hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam satu periode”. Menurut Swasto (2011:54) Kinerja adalah hasil atau prestasi yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya

sesuai dengan standard dan kriteria yang telah ditetapkan untuk pekerjaan tersebut dalam kurun waktu tertentu dan dapat diukur. Setiap pekerjaan memiliki standart dan persyaratan tertentu untuk mencapai tujuan atau hasil yang sesuai dengan standart yang ditentukan (*job standart*).

Standart dalam penilaian kinerja meliputi kuantitas maupun kualitas pekerjaan sependapat dengan Mangkunegara (2011:69) Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai seseorang karyawan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikannya. Pemantauan dalam pengerjaan akan memberikan laporan atau informasi mengenai apakah kinerja karyawan telah sesuai dengan harapan dalam perusahaan.

Berdasarkan kesimpulan dari para ahli kinerja menunjukkan betapa pentingnya proses dalam pelaksanaan tugas yang dihasilkan, ditampilkan atau diperoleh seseorang yang berkaitan dengan tugas kerja yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Kinerja bukan ujung terakhir pada serangkaian sebuah proses kerja, tetapi tampilan keseluruhan yang dimulai dari unsur kegiatan.

b. Indikator Kinerja Karyawan

Standart kinerja merupakan alat utama dan menjadi tolak ukur dalam mengukur dan menilai kinerja seorang karyawan. Dalam standart kinerja karyawan kita harus mengevaluasi secara objektif. Menurut Dharma (2005:46) terdapat tiga indikator yang digunakan dalam rangka pengukuran kinerja para karyawan pada perusahaan, yaitu:

1) Kuantitas atau Jumlah Produk

Pengukuran pada kuantitas atau jumlah produk yang dihasilkan ini erat kaitannya dengan kemampuan seorang karyawan dalam menghasilkan produk dalam jumlah tertentu. Kuantitas ini secara langsung juga berhubungan dengan tingkat kecepatan dan kecakapan yang dimiliki oleh seorang karyawan dalam mencapai target.

2) Kualitas Produk

Pada pengukuran ini perusahaan lebih memperhatikan pada tingkat kualitas produk yang telah dihasilkan oleh para karyawan. Pengukuran melalui kualitas, dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana seseorang karyawan dalam melakukan, melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang telah diberikan kepadanya.

3) Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu dalam menghasilkan suatu produk menjadi salah satu sarana untuk mengukur tingkat kinerja yang telah dicapai oleh seseorang karyawan. Dalam pengukuran ini sesuai atau tidak penyelesaian pekerjaan dengan waktu yang telah direncanakan atau ditentukan.

Menurut Bangun (2012:233), menyebutkan bahwa terdapat enam indikator kinerja, yaitu:

- 1) Kuantitas pekerjaan adalah syarat atau ketentuan karyawan dalam menyelesaikan jumlah pekerjaan yang harus dicapai.
- 2) Kualitas pekerjaan adalah mutu pekerjaan yang dihasilkan (baik tidaknya). Setiap pekerjaan mempunyai standart yang harus disesuaikan.

- 3) Ketepatan waktu dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan dan memanfaatkan waktu pengerjaan secara optimal untuk menghasilkan output yang diharapkan oleh perusahaan.
- 4) Kehadiran adalah suatu jenis pekerjaan tertentu menuntut kehadiran karyawan dalam mengerjakannya sesuai waktu yang ditentukan. Seperti Datang tepat waktu, absensi dan melakukan pekerjaan sesuai dengan jam kerja yang telah ditentukan.
- 5) Kemampuan kerja sama adalah tidak semua pekerjaan dapat diselesaikan oleh satu karyawan saja, untuk jenis pekerjaan tertentu mungkin harus diselesaikan oleh dua orang karyawan atau lebih.

Pengukuran kinerja dalam suatu perusahaan dan organisasi diharapkan dapat digunakan untuk mengetahui kinerja dalam periode tertentu. Melalui adanya suatu pengukuran kinerja, maka pengukuran kegiatan kerja dapat diukur dievaluasi. Penelitian ini merujuk pada teori yang dikemukakan oleh Dharma (2005:45) sebagai indikator utama dalam pengukuran kinerja yang sudah cukup mewakili teori yang dikemukakan oleh Bagun.

c. Penilaian Kinerja Karyawan

Pada proses penilaian kinerja dapat ditentukan terlebih dahulu, guna mempermudah manajer dalam melakukan penelitian. Standart yang ditetapkan oleh setiap perusahaan berbeda-beda, standar yang dibuat perusahaan harus dapat diukur dan mudah dipahami dengan jelas. Menurut Rivai (2018:549), bahwa penilaian kinerja mengacu pada pada suatu sistem formal dan terstruktur yang digunakan untuk mengukur, menilai, dan mempengaruhi sifat-sifat yang berkaitan dengan pekerjaan. Bangun (2012:231) mendefinisikan penilaian kinerja adalah proses yang dilakukan organisasi

untuk mengevaluasi atau menilaian keberhasilan karyawan dalam melaksanakan tugasnya.

Pada penelitian ini metode penilaian kinerja yang digunakan adalah *Self Appraisal*. Menurut Rivai (2018:549) *Self Appraisal* adalah teknik individu dalam menggali, menemukan dan mengemukakan tentang kelebihan dan kekurangan dirinya dalam berbagai hal, serta mampu untuk menyikapi dan memperbaiki atas segala kekurangan dan permasalahan yang ada serta menguatkan dan mengembangkan potensi yang ada pada diri individu. Menurut Stone dalam Christine (2010) mengidentifikasi bahwa *self appraisal* menghasilkan dan bertujuan: (1) Diskusi penilaian kinerja yang lebih memuaskan dan konstruktif; (2) Tingkat defensif karyawan saat proses penilaian menjadi berkurang; dan (3) Meningkatkan kinerja melalui komitmen yang lebih tinggi. Teknik ini dipilih agar individu dapat mengetahui caramereka menemukan dan melakukan strategi dalam menghadapi permasalahan, konflik atau tekanan yang dihadapi dan mengidentifikasi kebutuhan pelatihan.

d. Manfaat Penilaian Kinerja Karyawan

Penilaian kinerja diharapkan dapat tercapai tujuan perusahaan dan memberikan manfaat baik bagi karyawan maupun perusahaan. Siagian (2014:227) berpendapat bahwa dengan adanya penilaian kinerja terdapat manfaat yang dapat diterima baik oleh karyawan maupun perusahaan, yaitu:

1. Mendorong peningkatan prestasi kerja
2. Sebagai bahan pengambilan keputusan dalam pemberian imbalan

3. Untuk kepentingan mutasi karyawan
4. Guna menyusun program pendidikan dan pelatihan
5. Membantu para karyawan menentukan rencana kariernya dan program pengembangan karier yang tepat

C. Hubungan Antar Variabel

1. Hubungan *Work Family Conflict* terhadap Stres Kerja

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Rajak,dkk (2013) menyatakan bahwa *work family conflict* atau konflik peran ganda berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja karyawan. Hal ini disebabkan tingginya komitmen dan tanggung jawab terhadap pekerjaannya karena sebagian besar waktu yang dimiliki karyawan dicurahkan untuk pekerjaan sehingga kurangnya waktu yang dicurahkan untuk keluarganya. Karyawan senantiasa bertanggung jawab dan berkomitmen dalam menyelesaikan seluruh tugas dan pekerjaan yang dibebankan kepada dirinya. Selain itu menurut Burgard, dkk (2009) dan Cheng, dkk (2013) terdapat pengaruh yang kuat antara konflik peran ganda berpengaruh positif karena stres pada pekerjaan dapat menimbulkan rasa tidak aman seperti mengalami masalah fisik dan tekanan psikologis dan kurangnya semangat di tempat kerja.

2. Hubungan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Tingkat stres mungkin bermanfaat dan membuahkan kinerja karyawan yang lebih tinggi. Akan tetapi tingkat stres yang tinggi atau rendah berlangsung dalam periode lama dan terus menerus dapat menurunkan kinerja karyawan. Menurut Hasibuan (2014:204) menyatakan “tingkat stres yang

tinggi dapat menurunkan kinerja karyawan, kinerja karyawan yang stres pada umumnya akan menurun karena mengalami ketegangan pikiran". Hasil penelitian yang dilakukan oleh Bashir,dkk (2010) dan Saranani (2015) bahwa hubungan antara stres kerja dan kinerja karyawan signifikan memiliki hubungan negatif antara stres kerja dan kinerja karyawan dan menunjukkan bahwa stres kerja signifikan mengurangi kinerja seseorang.

Beban pekerjaan yang berat yang mengharuskan karyawan melakukan lembur pekerjaan sehingga pulang larut malam menyebabkan perhatiannya kepada keluarga berkurang. Hal ini membawa konsekuensi bahwa sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang harus dijalani pada pekerjaan di kantor menyebabkan karyawan sulit untuk memenuhi kebutuhan dan tanggung jawab pada keluarga. Misalnya, tidak dapat mengikuti makan malam bersama keluarga karena masih berada di kantor ataupun tidak dapat menemani dan mengawasi anaknya dalam belajar.

3. Hubungan *Work Family Conflict* terhadap Kinerja Karyawan

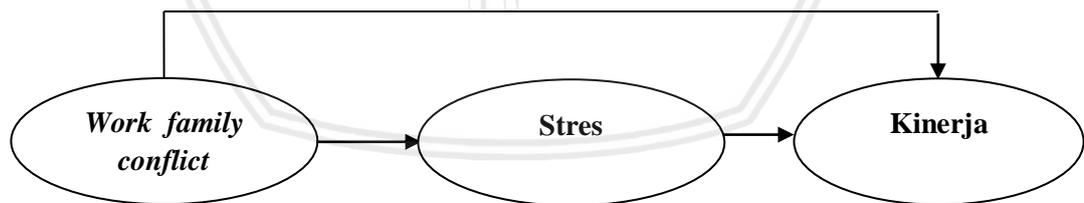
Hasil penelitian yang dilakukan oleh Setyawan (2016) menyatakan *work family conflict* berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Artinya variabel *work family conflict* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. *Work family conflict* yang dirasakan karyawan seperti mengurus anak dan keluarga, mengurus rumah ataupun sosialisasi dengan lingkungan sekitar. Hal tersebut membuat karyawan memiliki waktu yang terbagi antara untuk pekerjaan dan waktu untuk keluarga sehingga dapat mempengaruhi kinerja mereka. Jadi apabila *work family conflict* tinggi maka kinerja karyawan

menjadi rendah. Makin tinggi stres karena tantangan kerja yang juga bertambah maka akan mengakibatkan prestasi kerja juga bertambah, tetapi jika stres sudah maksimal melampaui kemampuan karyawan maka tantangan kerja tidak perlu ditambah karena tidak lagi dapat meningkatkan prestasi kerja, tetapi malah akan menurunkan prestasi kerja (Raharjo, 2009)

D. Model Konsep dan Hipotesis

1. Model Konsep

Berdasarkan model konsep pada Gambar 1 diketahui bahwa model konsep yang baik akan menjelaskan secara teoritis pertautan antar variabel yang akan diteliti. Jadi secara teoritis perlu dijelaskan hubungan antar variabel independen dan variabel dependen (Sugiyono, 2010:148). Sehingga model konsep yang digunakan dalam penelitian adalah:



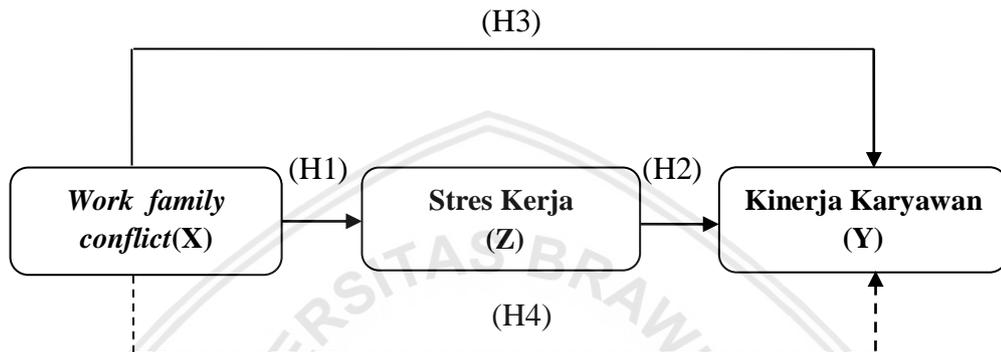
Gambar 2. Model Konsep Penelitian

Sumber : Tinjauan Teoritis, 2019

2. Model Hipotesis

Hipotesis dapat diartikan sebagai sesuatu pernyataan yang belum merupakan suatu tesis, suatu kesimpulan sementara, suatu pendapat yang belum final dan masih harus dibuktikan kebenarannya. Menurut Yusuf

(2014:130) hipotesis adalah suatu dugaan sementara, suatu tesis sementara yang harus dibuktikan kebenarannya melalui penyelidikan ilmiah. Hipotesis juga dapat juga dikatakan kesimpulan sementara yang belum diuji kebenarannya.



Gambar 3. Model Hipotesis

Sumber : Data Diolah, 2019

Berdasarkan model hipotesis diatas maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- H1 : *Work-Family Conflict* (X) berpengaruh positif signifikan terhadap *Stres Kerja* (Z) pada karyawan divisi operasional dan servis PT. Bank BRI Syariah.
- H2 : *Work-Family Conflict* berpengaruh (X) negatif signifikan terhadap *Kinerja Karyawan* (Y) pada karyawan divisi operasional dan servis PT. Bank BRI Syariah.
- H3 : *Stres Kerja* (Z) berpengaruh negatif signifikan terhadap *Kinerja Karyawan* (Y) pada karyawan divisi operasional dan servis PT. Bank BRI Syariah.

H4 : *Work-Family Conflict* (X) berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan melalui Stres Kerja (Z) pada karyawan divisi operasional dan servis PT. Bank BRI Syariah



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Untuk menjawab rumusan masalah dan hipotesis yang telah didefinisikan sebelumnya maka jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian penjelasan (*explanatory research*). Berdasarkan judul dan uraian latar belakang penelitian yang telah dikemukakan penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif, peneliti menitik beratkan pada pengujian hipotesis dengan menggunakan data terukur dan yang nantinya akan ditarik kesimpulan. Menurut Kuncoro (2009:233), metode kuantitatif adalah penelitian yang menggunakan data yang diukur dalam suatu skala *numeric* (angka).

Menurut Sugiyono (2017), metode *explanatory research* merupakan metode penelitian yang dimaksud untuk menjelaskan kedudukan variabel-variabel yang diteliti serta pengaruh antara satu variabel dengan variabel yang lainnya. Alasan memilih penelitian *explanatory research* untuk menguji hipotesis yang diajukan. Dengan hipotesis tersebut diharapkan dapat menjelaskan hubungan dan pengaruh variabel satu dengan variabel lainnya.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada karyawan PT. Bank BRI Syariah Pusatdivisi operasional dan servis yang terletak di Menara Jamsostek, South Tower, 24 Jl. Gatot Subroto 38, Jakarta, 12710. Pemilihan lokasi ini dilakukan karena aktivitas kantor pusat yang begitu padat untuk fokus kepada penguatan pada IT, SDM dan jaringan yang tersebar di 1.044 kantor di seluruh Indonesia. Untuk membantu

penyebaran jaringan seluruh cabang di Indonesia, dibutuhkan kinerja karyawan yang lebih pada divisi Operasional dan Servis untuk membantu kelancaran semua jaringan yang ada di seluruh kantor cabang Indonesia. Tugas utama divisi operasional dan servis pusat adalah membantu direktur operasional dalam menjamin dan memastikan kualitas dan proses operasional & layanan berjalan dengan baik sesuai dengan ketentuan yang berlaku agar risiko operasional dapat dikelola dengan baik. Tugas pokok yang dilakukan pada divisi operasional dan servis kator pusat yaitu melakukan pembuat kebijakan, *control* atau pengawasan pada operasional dan layanan di kantor pusat dan seluruh cabang indonesia.

Pada *daily transaction* karyawan dituntut untuk teliti dan cepat karena terkait dengan pelaporan, apabila tidak teliti dalam transaksi maka, dapat dikenakan denda dan penyelesaian tugas pada *daily transaction* harus cepat karena memiliki jam batas-batasan waktu apabila lewat dari waktu yang telah ditentukan berdampak pada denda dari pihak ke tiga yang bekerja sama dengan PT. Bank BRI Syariah. Sedangkan untuk *monthly transaction* terkait dengan *complaint*, penyelesaian *complaint* nasabah terdapat batas waktu dalam penyelesaiannya, apabila lewat dari batas waktu yang telah ditentukan dapat berdampak pada reputasi perusahaan. Dimana harga reputasi perusahaan lebih mahal dari pada denda yang di dapat. Maka dibutuhkan penyelesaian harus sesuai dengan target, dengan *complaint* yang beragam tetapi dalam penyelesaiannya harus cepat

Bahwa sistem kejar target yang mengharuskan karyawan lembur untuk menyelesaikan tugas. Pada fenomena lebaran dan tahun baru karyawan terkadang diharuskan untuk tetap bekerja untuk memastikan jaringan dan servis di seluruh

kantor cabang Indonesia tetap terjaga. Pada fenomena ini memungkinkan terjadinya kurangnya waktu karyawan untuk keluarga yang dapat menyebabkan *work family conflict* atau konflik peran ganda lebih besar pada kantor pusat, karena karyawan harus selalu siap, apabila sewaktu-waktu terjadi masalah pada pekerjaan.

C. Konsep, Variabel, Definisi Operasional dan Skala Pengukuran

1. Konsep

Menurut Bungin (2015) konsep adalah generalisasi dari sekelompok fenomena tertentu yang dapat dipakai untuk menggambarkan berbagai fenomena yang sama. Sebagai sesuatu yang general konsep bermula dari teori-teori yang kejadiannya dibentuk dan mempunyai tingkatan yang berbeda-beda. Konsep yang dekat dengan realita adalah konsep yang berkemungkinan besar dapat diukur, sedangkan konsep dalam ilmu-ilmu sosial sukar diukur.

a. Konsep *Work family conflict*

Konflik dimana tuntutan umum, waktu serta ketegangan berasal dari pekerjaan dapat mengganggu tanggung jawab karyawan terhadap keluarga. Konflik peran ganda yang tidak dapat menyeimbangkan peran antara pekerjaan dan peran untuk keluarga.

b. Konsep Stres Kerja

Stres ialah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berfikir dan kondisi seseorang. Stres yang terlalu besar dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi kondisi lingkungan. Tekanan yang

dialami akibat banyaknya beban pekerjaan yang dihadapi dan jam kerja yang tinggi menyebabkan sulitnya dalam pembagian waktu.

c. Konsep Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Hasil kerja yang dicapai seorang karyawan baik dalam kuantitas maupun kualitas.

2. Variabel

Variabel menurut Sugiyono (2017:60) adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Menurut Arikunto (2010:161) adalah obyek penelitian, atau apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian. Berdasarkan pendapat di atas maka pada penelitian ini terdapat tiga variabel, yaitu:

a. Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Menurut Sugiyono (2017:39) Variabel ini sering disebut sebagai variabel *stimulus, predictor, antecedent*. Variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel independent (terikat). Variabel yang digunakan adalah *work family conflict* (X).

b. Variabel Perantara (*Intervening Variable*)

Menurut Sugiyono (2016:39) adalah variabel yang secara teoritis mempengaruhi hubungan yang tidak langsung dan tidak dapat diamati dan

diukur. Variabel ini merupakan variabel penyela atau antara yang terletak di antara variabel independen dan dependen, sehingga variabel independen tidak langsung mempengaruhi perubahannya atau timbulnya dependen. Dalam penelitian ini variabel *intervening* yang digunakan adalah Stres Kerja (Z)

c. Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Menurut Sugiyono (2016:39) Variabel terikat adalah yang dipengaruhi atau diterangkan oleh variabel lain tetapi tidak dapat mempengaruhi variabel yang lainnya. Dalam penelitian ini variabel dependen yang digunakan adalah Kinerja Karyawan (Y)

3. Definisi Operasional

Neuman dalam Zulganef (2013) mengungkapkan bahwa definisi operasional dapat berupa kuisisioner penelitian *survey*, sebuah metode untuk mengobservasi kejadian-kejadian dalam suatu penelitian lapangan atau setiap proses yang dilakukan oleh seorang peneliti yang mencerminkan, mendokumentasikan, atau mewakili konstruk abstraknya seperti yang diekspresikan ke dalam definisi konseptual. Definisi operasional yang baik tercermin dari item-item yang diajukan dalam kuisisioner tersebut.

Definisi operasional dari variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Variabel *Work Family Conflict* (X)

Merupakan konflik peran ganda yang terjadi karena peran pekerjaan mengganggu peran pekerjaan mengganggu peran keluarga maupun sebaliknya. Dengan Indikator dari variabel yang akan digunakan, yaitu:

- 1) *Time-based conflict* (X.1) adalah konflik yang disebabkan waktu yang dibutuhkan untuk menjalankan salah satu tuntutan dapat mengurangi waktu untuk menjalankan tuntutan yang lainnya.
- 2) *Strain-based conflict* (X.2) adalah konflik yang terjadi pada saat tekanan dari salah satu peran mempengaruhi kinerja peran yang lainnya.
- 3) *Behavior-based conflict* (X.3) adalah berhubungan dengan ketidaksesuaian antara pola perilaku dengan yang diinginkan oleh kedua bagian (pekerjaan atau keluarga).

b. Variabel Stres Kerja (Z)

Stres Kerja adalah kondisi dimana adanya tekanan yang terjadi didalam individu karyawan. Indikator yang digunakan adalah sebagai berikut:

- 1) Fisiologis (Z.1) adalah perubahan yang terjadi pada metabolisme organ tubuh (fisik).
- 2) Psikologis (Z.2) adalah ketidak puasan dalam bekerja yang dialami oleh karyawan.
- 3) Perilaku (Z.3) adalah perubahan perilaku yang terjadi pada karyawan.

c. Variabel Kinerja Karyawan (Y)

Kinerja Karyawan merupakan hasil yang dicapai seseorang baik kualitas maupun kuantitas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Terdapat 3 indikator dalam variabel ini, sebagai berikut:

- 1) Kuantitas (Y.1) adalah jumlah yang diselesaikan atau dicapai.
- 2) Kualitas (Y.2) adalah mutu yang harus diselesaikan atau dicapai.
- 3) Ketepatan waktu (Y.3) sesuai tidaknya pekerjaan dengan waktu yang direncanakan.

Berdasarkan uraian tersebut, konsep, indikator dan item dapat dilihat pada tabel.

Tabel 2. Konsep, Indikator, Item Penelitian, Sumber

Konsep	Indikator	Item Penelitian	Sumber
<i>Work family Conflict</i> (X)	<i>Time base</i> (X.1)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pekerjaan saya menjauhkan saya dari kegiatan keluarga lebih dari yang saya inginkan. (X.1.1) 2. Waktu yang harus saya habiskan untuk pekerjaan, membuat saya tidak berpartisipasi secara seimbang dalam tanggung jawab dan kegiatan keluarga (X.1.2) 3. Waktu yang saya habiskan bersama keluarga menggagu tanggu jawab pada pekerjaan yang dapat mempengaruhi karir. (X.1.3) 4. Waktu yang saya habiskan untuk tanggung jawab keluarga sering mengganggu tanggung jawab pekerjaan saya (X.1.4) 	(Carlson dalam Zheng, 2010)
	<i>Strain Base</i> (X.2)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sepulang bekerja, saya merasa terlalu lelah sehingga tidak bisa melakukan aktivitas di keluarga. (X.2.1) 2. Tekanan di tempat kerja, 	

Lanjutan Tabel. 2

Konsep	Indikator	Item Penelitian	Sumber
		<p>membuat saya terlalu stres untuk melakukan hal-hal yang saya nikmati. (X.2.2)</p> <p>3. Karena stres di rumah, saya sering disibukkan dengan masalah keluarga di tempat kerja. (X.2.3)</p> <p>4. Masalah dan ketegangan di dalam keluarga sering menurunkan kemampuan saya dalam melakukan pekerjaan. (X.2.4)</p>	
	<i>Behavior Base</i> (X.3)	<p>1. Kebiasaan di rumah tidak efektif dilakukan di tempat kerja (X.3.1)</p> <p>2. Cara pemecahan masalah di tempat kerja tidak bisa efektif dilakukan di rumah (X.3.2)</p>	
Stres Kerja (Z)	Fisiologis (Z.1)	<p>1. Meningkatnya tekanan darah. (Z.1.1)</p> <p>2. Kelelahan fisik. (Z.1.2)</p> <p>3. Sakit kepala (Pusing). (Z.1.3)</p>	(Mohyi,2012: 158)
	Psikologi (Z.2)	<p>1. Timbulnya rasa marah, kesal dan depresi. (Z.2.1)</p> <p>2. Timbulnya ketegangan dan kecemasan (Z.2.2)</p> <p>3. Timbul rasa kebosanan dan ketidakpuasaan dalam bekerja (Z.2.3)</p>	
	Perilaku (Z.3)	<p>1. Meningkatnya absensi(Z.3.1)</p> <p>2. Kesulitan berkomunikasi secara efektif (Z.3.2)</p> <p>3. Menghindari atau menunda pekerjaan (Z.3.3)</p> <p>4. Sering terlambat masuk dalam bekerja (Z.3.4)</p>	
Kinerja Karyawan (Y)	Kuantitas (Y.1)	<p>1. Menyelesaikan jumlah pekerjaan sesuai dengan target yang diberikan. (Y.1.1)</p>	(Dharma, 2005:46)

Lanjutan Tabel. 2

Konsep	Indikator	Item Penelitian	Sumber
		2. Jumlah hasil kerja sesuai dengan standart dan minim akan kesalahan (Y.1.2) 3. Kemampuan menyelesaikan jumlah pekerjaan lebih baik dari sebelumnya (Y.1.3)	
	Kualitas (Y.2)	1. Kualitas pekerjaan sesuai dengan ketentuan dan standart perusahaan (Y.2.1) 2. Kualitas hasil kerja lebih baik dari sebelumnya (Y.2.2). 3. Kerapihan dan ketelitian hasil kerja (Y.2.3)	
	Ketepatan Waktu (Y.3)	1. Menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan batas waktu yang ditentukan. (Y.3.1) 2. Adanya peningkatan waktu dalam penyelesaian tugas dibandingkan waktu yang lalu (Y.3.2) 3. Disiplin waktu kehadiran (Y.3.3)	

Sumber: Data diolah dari berbagai Sumber, 2019

4. Skala Pengukuran

Menurut Sugiyono (2017:133) Skala pengukuran merupakan kesepakan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada di dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif. *Skala Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan *Skala Likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi

indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item- item instrument yang dapat berupa pernyataan.

Penentuan Skor Jawaban Responden

Tabel 3. Skala Pengukuran

No	Jawaban responden	Skor
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Netral	3
4	Tidak Setuju	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber :Sugiyono, 2017

Berdasarkan rentang skor di atas, maka intervalnya adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 &= \frac{(\text{skor tertinggi} - \text{skor terendah})}{\text{Jumlah Kelas}} \\
 &= \frac{(5-1)}{5} \\
 &= 0,8
 \end{aligned}$$

Sehingga dapat ditentukan intervalnya adalah sebagai berikut:

- a. < 1- 1,80 =Sangat Tidak Setuju/Sangat Buruk/Sangat Rendah
- b. 1,81 – 2,60 = Kurang Setuju/Buruk/Rendah
- c. 2,61 – 3,40 = Cukup Setuju/Cukup Baik/Cukup Tinggi
- d. 3,41 – 4,20 = Setuju/Baik/Tinggi
- e. 4,21 – 5,00 = Sangat Setuju/Sangat Baik/Sangat Tinggi

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Sugiyono (2017:117) menyatakan bahwa “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan

kemudian ditarik kesimpulan”. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan di PT. Bank BRI Syariah, Tbk pusat divisi Operasional dan Servis yang menikah dan sudah pernah menikah berjumlah 88 karyawan.

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2016:81) Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi atau secara sederhana bahwa sampel adalah sebagian dari populasi yang terpilih dan mewakili populasi tersebut. Sampel dilakukan pada karyawan dan karyawan divisi operasi & servis. Pada penelitian ini teknik pengambilan sampling yang digunakan adalah *Purposive Sampling* dengan sampel jenuh. Menurut Notoatmodjo (2010:130) *Purposive Sampling* adalah pengambilan sampel yang berdasarkan atas suatu pertimbangan tertentu seperti sifat-sifat populasi ataupun ciri-ciri yang sudah diketahui sebelumnya. Penelitian ini menggunakan sampel jenuh, menurut Sugiyono (2016:85) sampel jenuh adalah teknik penentu sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Maka jumlah sampel dalam penelitian yang diambil adalah 48 karyawan pria dan 40 karyawan wanita dengan total sebesar 88 karyawan pada divisi operasional dan servis dengan kriteria pernah menikah dan sudah menikah dan memiliki suami atau istri yang bekerja. Menurut Payne dan Castron (2003), ketika seseorang telah memiliki keluarga, tanggung jawab yang dimiliki seseorang akan bertambah. Baik itu wanita maupun laki-laki, karena harus dapat menghadapi konflik yang terus meningkat saat mereka berusaha memenuhi tuntutan dan tanggung jawab pada pekerjaan dan peran keluarga (Alliger dalam Kuruzum,2012).

E. Pengumpulan Data

Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah (2010) Pengumpulan data adalah cara memperoleh data dalam kegiatan penelitian, yaitu menentukan cara mendapatkan data mengenai variabel-variabel. Pengumpulan data dapat dilakukan dengan suatu prosedur yang sistematis dan standart.

1. Jenis dan Sumber Data

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh berdasarkan pengamatan langsung dari sumbernya, diamati dan dicatat dari objek yang diteliti, pengukuran secara langsung oleh peneliti dari sumbernya. Data tersebut berupa kegiatan penyebaran kuisisioner dan observasi, untuk memperoleh penjelasan mengenai data-data di perusahaan. Data primer diperoleh dari karyawan divisi operasional dan servis di PT. Bank BRI Syariah, Tbk pusat terlibat dalam penelitian ini serta kuisisioner yang dibagikan kepada karyawan.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang telah dikumpulkan melalui pengamatan literatur dokumen-dokumen dan formulir yang berhubungan dengan masalah-masalah yang diteliti. Data sekunder penelitian ini diperoleh dari dokumen PT. Bank BRI Syariah.

2. Teknik Pengumpulan data

a. Kuisisioner

Kuisisioner adalah alat utama dalam pengumpulan data yang berupa suatu daftar pertanyaan yang diajukan secara tertulis dan disebarkan langsung kepada responden untuk dijawab secara langsung.

b. Dokumentasi

Dokumentasi adalah pengumpulan data dengan cara mempelajari dokumen-dokumen dan catatan-catatan dalam berbagai bentuk yang isinya berkaitan dengan penelitian yang dilakukan.

3. Pengujian Instrumen

a. Uji Validitas

Sangadji (2010:248) Validitas adalah mengukur kecermatan instrument. Uji validitas tujuannya adalah mengetahui sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsinya. Penelitian ini menggunakan angket dalam penelitiannya maka angket yang dibuat harus dapat mengukur apa yang diukur. Valid atau tidaknya suatu item dapat diketahui dengan cara membandingkan dengan rumus *correlation product moment* yang dijelaskan oleh Arikunto (2010: 213) Uji validitas dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n\sum X^2 - (\sum X)^2][n\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Sumber: (Arikunto: 231)

Keterangan :

r_{xy} = Koefisien korelasi antara variabel x dan y

X = Nilai Variabel X

Y = Nilai Variabel Y

N = Banyaknya Sampel

Sugiyono (2017:221) berpendapat bila $r \geq 0,30$ atau 0,3 maka item instrument dinyatakan valid. Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan program *SPSS for Windows*.

b. Uji Reliabilitas

Menurut Umar (2013:168) mengatakan bahwa uji reliabilitas berguna untuk menentukan apakah instrument yang dalam hal ini kuisioner dapat digunakan lebih dari satu kali, paling tidak oleh responden yang sama. Uji realibilitas dapat dilakukan dengan program SPSS. Hasil analisis tersebut akan diperoleh tetapi hasilnya sama dengan tingkat reabilitas yang digunakan dalam penelitian menggunakan model konsisten internal dengan teknik *crobach's alpha*, Arikunto (2010:239) yang rumusnya sebagai berikut:

$$r = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum a_b^2}{a_1^2} \right]$$

Sumber: (Arikunto:321)

Keterangan :

r = Reabilitas Instrumen

k = Banyak butir pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$ = Jumlah Varian Butir

ρ_1^2 = Varian Total

Menurut Nunnally dalam Ghozali (2018:46) Hasil uji reliabilitas dinyatakan reliabel jika memberikan jika memberikan nilai Cronbach Alpha $> 0,70$.

c. Hasil Uji Validitas dan Uji Realibilitas

1. Hasil Uji Validitas

Tabel 4. Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	r hitung	Sig.	r tabel	Keterangan
X	X _{1.1}	0,778	0.000	0,3	Valid
	X _{1.2}	0,910	0.000	0,3	Valid
	X _{1.3}	0,836	0.000	0,3	Valid
	X _{1.4}	0,873	0.000	0,3	Valid
	X _{1.5}	0,834	0.000	0,3	Valid
	X _{1.6}	0,886	0.000	0,3	Valid
	X _{1.7}	0,889	0.000	0,3	Valid
	X _{1.8}	0,868	0.000	0,3	Valid
	X _{1.9}	0,794	0.000	0,3	Valid
	X _{1.10}	0,582	0.000	0,3	Valid
Z	Z _{1.1}	0,928	0.000	0,3	Valid
	Z _{1.2}	0,886	0.000	0,3	Valid
	Z _{1.3}	0,897	0.000	0,3	Valid
	Z _{1.4}	0,866	0.000	0,3	Valid
	Z _{1.5}	0,816	0.000	0,3	Valid
	Z _{1.6}	0,864	0.000	0,3	Valid
	Z _{1.7}	0,916	0.000	0,3	Valid
	Z _{1.8}	0,863	0.000	0,3	Valid
	Z _{1.9}	0,863	0.000	0,3	Valid
	Z _{1.10}	0,839	0.000	0,3	Valid
Y	Y _{1.1}	0,694	0.000	0,3	Valid
	Y _{1.1}	0,694	0.000	0,3	Valid
	Y _{1.2}	0,834	0.000	0,3	Valid
	Y _{1.3}	0,842	0.000	0,3	Valid
	Y _{1.4}	0,926	0.000	0,3	Valid
	Y _{1.5}	0,917	0.000	0,3	Valid
	Y _{1.6}	0,887	0.000	0,3	Valid
	Y _{1.7}	0,897	0.000	0,3	Valid
	Y _{1.8}	0,911	0.000	0,3	Valid
Y _{1.9}	0,583	0.000	0,3	Valid	

Sumber: Data primer diolah,2019

Sehubung dengan telah diujinya validitas yang terlihat pada tabel 4 dapat diketahui bahwa instrument dikatakan valid r hitung $\geq r$ tabel, terdapat 88 sampel yang digunakan untuk menguji instrument pada kuesioner. Jumlah item dalam penelitian ini adalah 30 yang lulus uji validitas pada taraf signifikansi 0,000.

2. Hasil Uji Reabilitas

Tabel 5 Hasil Uji Reabilitas

No	Variabel	Koefisien Reabilitas	Keterangan
1	<i>Work Family Conflict</i> (X)	0,9486	Reliabel
2	Stres Kerja (Z)	0,9653	Reliabel
3	Kinerja Karyawan(Y)	0,9434	Reliabel

Sumber : Data primer diolah,2019

Data pada tabel 5 diperoleh bahwa nilai koefisien reliabilitas untuk ketiga variabel adalah lebih dari 0,70. Jadi dapat disimpulkan bahwa semua variabel yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan reliabel.

F. Teknik Analisis Data

Menurut Yusuf (2014:255) analisis data merupakan salah satu langkah dalam kegiatan penelitian yang sangat menentukan ketepatan dan keaslian hasil penelitian. Analisis data dilakukan untuk mengolah data yang telah diperoleh dari responden agar mempermudah peneliti dalam membuat kesimpulan. Adapun teknik analisis data yang digunakan, yaitu:

1. Analisis Deskriptif

Menurut Sekaran (2014:158) analisis deskriptif merupakan studi yang digunakan untuk mengetahui dan menjelaskan karakteristik variabel penelitian dalam situasi. Data yang telah dikumpul dan diolah dalam angka dan

presentase kemudian dilakukan pembahasan secara gambarannya. Tujuan analisis deskriptif adalah untuk memberikan gambaran mengenai suatu data agar data yang tersaji menjadi mudah dipahami bagi yang membaca.

2. Analisis Jalur (*Path Analysis*)

Menurut Sarwono (2012:17) Analisis Jalur merupakan teknik analisis yang inheren antar variabel yang disusun berdasarkan urutan temporer dengan menggunakan koefisien jalur sebagai besaran nilai dalam menentukan besarnya pengaruh variabel independen (eksogen) terhadap variabel dependen (endogen). Analisis jalur bertujuan untuk menerangkan akibat langsung dan tidak langsung seperangkat variabel bebas dengan seperangkat variabel terikat (Alrasyid dalam Anwar, 2011). Langkah-langkah yang dilakukan dalam penelitian dengan analisis jalur sebagai berikut:

1. Menstandarisasi data penelitian dari masing-masing variabel yang diteliti.

Dalam penelitian ini terdapat 3 variabel, yaitu:

X : *Work Family Conflict*
 Z : Stres Kerja
 Y : Kinerja Karyawan

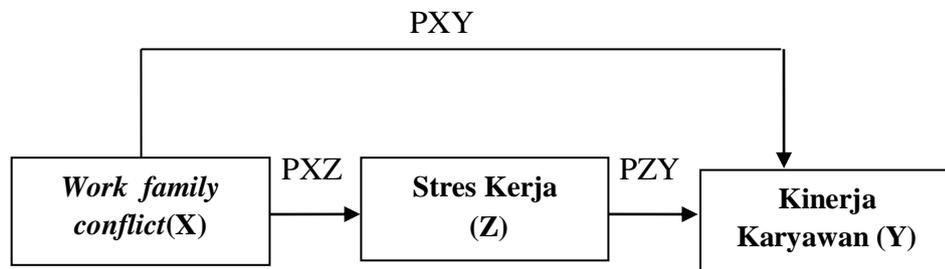
Dimana X adalah variabel eksogen dengan Z dan Y adalah variabel endogen.

2. Membuat analisis jalur yang menjelaskan hubungan pola antar variabel melalui pengembangan model teoritis
3. Model analisis jalur dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar 3

Persamaan Strukturnya adalah:

$$Z = pzy + e_1 \text{ (substruktur 1)}$$

$$Y = pyz + pyx + e_2 \text{ (substruktur 2)}$$



Gambar 4. Model Analisis Jalur (Path Analysis)

Keterangan :

- X = *Work Family Conflict*
 Z = Stres Kerja
 Y = Kinerja Karyawan
 P_{xz} = Jalur dari *Work Family Conflict* terhadap Stres Kerja
 P_{xy} = Jalur dari *Work Family Conflict* terhadap Kinerja Karyawan
 P_{zy} = Jalur dari Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan
 e_1 = Variabel residu tau variabel yang mempengaruhi Z tidak dibahas dalam penelitian ini
 e_2 = Variabel residua tau variabel yang mempengaruhi Y tidak dibahas dalam penelitian ini

- d) Mencari pengaruh secara langsung antara variabel eksogen dan endogen maka harus dibuat persamaan struktur lebih dahulu sesuai dengan alur yang terdapat dalam diagram jalur.
- e) Untuk menguji adanya pengaruh mediasi atau pengaruh tidak langsung Menurut Judd and Kenny dalam (Miranti, 2012) dapat menggunakan metode *Causal Step*, terdapat tiga kondisi yang harus dipenuhi, yaitu:
- Jika variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel *intervening*

- Jika variabel *intervening* berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen
- Jika berpengaruh signifikan terhadap variabel *intervening* terhadap variabel dependen setelah dikontrol dengan variabel independen

Meskipun terdapat syarat untuk membuktikan suatu variabel sebagai *intervening*, namun sebenarnya bila koefisien a dan b signifikan, sudah dapat membuktikan adanya mediasi meskipun variabel independen tidak signifikan mempengaruhi variabel dependen (Mackinnon, 2008)

Adapun Ghozali (2016:236) menyatakan pengujian hipotesis mediasi dapat dilakukan dengan prosedur yang dikembangkan oleh Sobel (1982) dan dikenal dengan Uji Sobel (*Sobel Test*). Uji sobel dapat dilakukan dengan cara menguji kekuatan pengaruh tidak langsung X ke Y lewat Z dengan rumus sebagai berikut, yaitu:

$$Sab = \sqrt{b^2sa^2 + a^2sb^2 + sa^2sb^2}$$

Keterangan :

a : koefisien *direct effect work family conflict* terhadap stres kerja

b : koefisien *direct effect* stres kerja terhadap kinerja karyawan

Sa: standart *error* dari koefisien a

Sb: standart *error* dari koefisien b

Selanjutnya untuk menguji signifikansi pengaruh tidak langsung maka perlu menghitung nilai t dari koefisien ab dengan rumus berikut:

$$t_{hitung} = \frac{ab}{sab}$$

Setelah diperoleh nilai t tersebut selanjutnya dibandingkan dengan t tabel. Jika nilai t hitung > t tabel maka dapat disimpulkan terjadi pengaruh mediasi.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan

1. Sejarah PT. Bank BRI Syariah

Berawal dari akuisisi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk dengan Bank Jasa Arta pada 19 Desember 2007 dan setelah mendapatkan izin dari Bank Indonesia pada 16 Oktober 2008 melalui surat o.10/67/KEP.GBI/DpG/2008, maka pada tanggal 17 November 2008 PT. Bank BRI Syariah resmi beroperasi. Setelah resmi beroperasi PT. Bank BRI Syariah merubah kegiatan usaha yang semula beroperasi secara konvensional, kemudian diubah menjadi kegiatan perbankan yang berbasis dengan syariah islam.

Sebelah tahun sudah PT. Bank BRI Syariah, Tbk hadir mempersembahkan sebuah bank ritel modern terkemuka dengan layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna. Melayani nasabah dengan pelayanan prima dan menawarkan beragam produk yang sesuai harapan nasabah dengan prinsip syariah. Kehadiran PT. Bank BRI Syariah Tbk di tengah-tengah industri perbankan nasional dipertegas dengan oleh makna pendar cahaya yang mengikuti logo perusahaan.

Logo ini menggambarkan keinginan dan tuntutan masyarakat terhadap sebuah bank modern sekelas PT. Bank BRI Syariah, Tbk yang mampu melayani masyarakat dalam kehidupan modern. Kombinasi warna yang digunakan merupakan turunan dari warna biru dan putih sebagai benang merah dengan *brand* PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk

Aktivitas PT. Bank BRI Syariah, Tbk semakin kokoh setelah pada 19 Desember 2008 di tandatangani akta pemisahan Unit Usaha Syariah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk, untuk melebur ke dalam PT. Bank BRISyariah Tbk (proses *spin off*) yang berlaku efektif pada tanggal 1 Januari 2009. Penanda tangan dilakukan oleh Bapak Sofyan Basir selaku Direktur Utama PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk dan Bapak Ventje Rahardjo selaku Direktur Utama PT. Bank BRISyariah, Tbk.

Saat ini PT. Bank BRI Syariah, Tbk menjadi bank syariah ketiga terbesar berdasarkan asset. PT. Bank BRI Syariah, Tbk tumbuh dengan pesat baik dari sisi aset, jumlah pembiayaan dan perolehan dana pihak ketiga. Dengan berfokus pada segmen menengah bawah PT. Bank BRI Syariah, Tbk menargetkan menjadi bank ritel modern terkemuka dengan berbagai ragam produk dan layanan perbankan. Sesuai dengan visinya, saat ini PT. Bank BRI Syariah, Tbk dengan memanfaatkan jaringan kerja PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk, sebagai Kantor Layanan Syariah dalam mengembangkan bisnis yang berfokus kepada kegiatan penghimpunan dana masyarakat dan kegiatan *consumer* berdasarkan syariah islam.

Kantor Pusat PT. Bank BRI Syariah:

Alamat : Jl. Abdul Mu'is No 2-4, Jakarta Pusat 10160
Telpon : 021- 345 0226/ 0227
Faximile : 021-345 1904/1727
Email : admin@brisyariah.co.id

Kantor Operasional :

Alamat : Menara Jamsostek, South Tower, 24 Jl. Gatot Subroto 38
Jakarta 12710
Telpone : 021-52901777
Faximile : 021-52901779

2. Visi dan Misi dan Motto PT. Bank BRI Syariah

Visi Perusahaan :

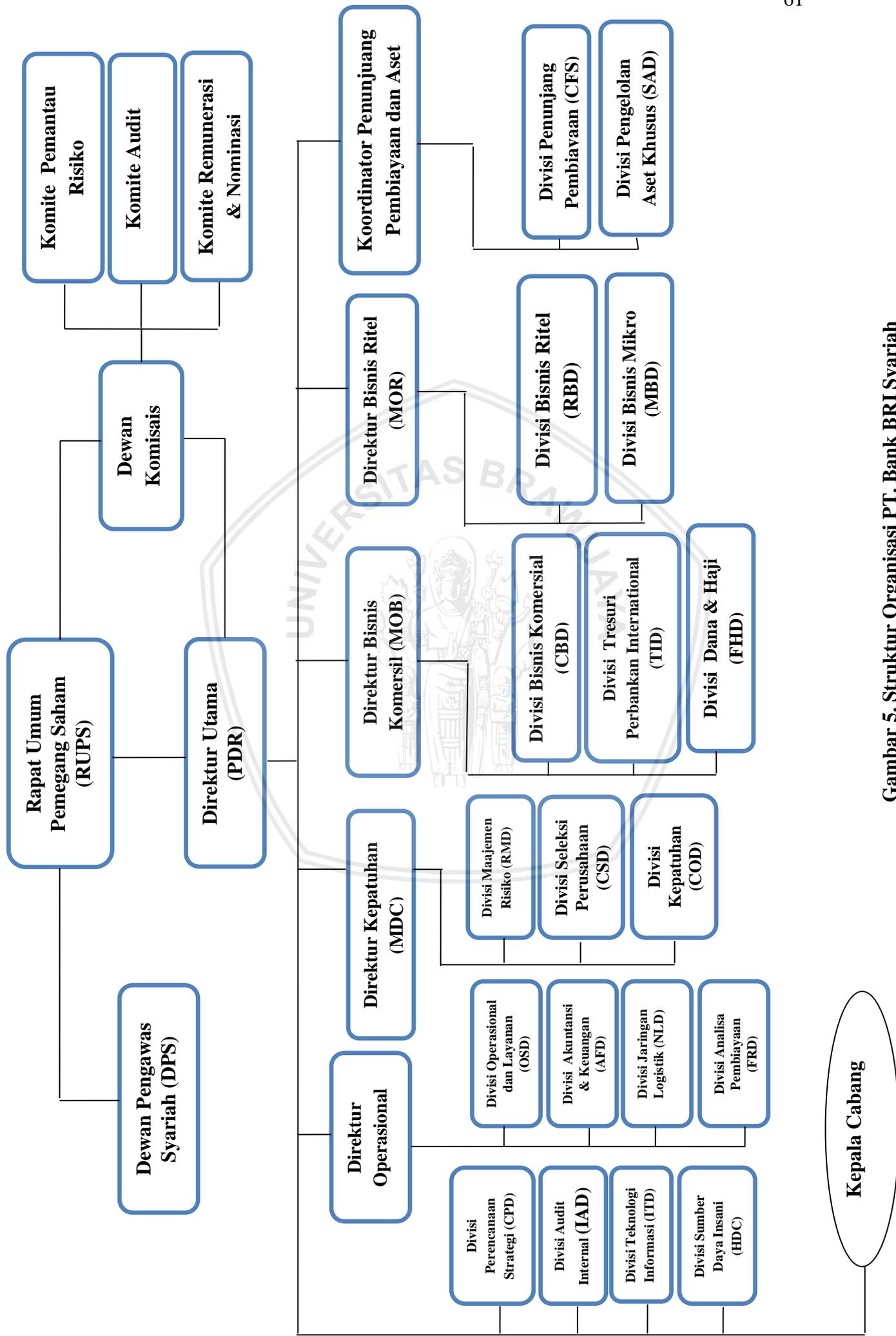
Menjadi bank ritel modern terkemuka dengan ragam layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna

Misi Perusahaan :

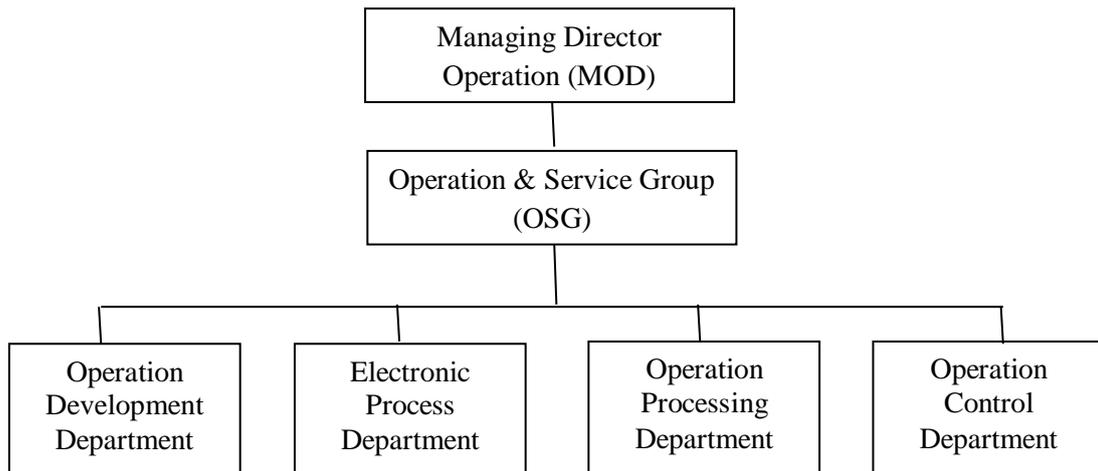
- a) Memahami keragaman individu dan mengakomodasi beragam kebutuhan finansial nasabah.
- b) Menyediakan produk dan layanan yang mengedepankan etika sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.
- c) Menyediakan akses ternyaman melalui berbagai sarana kapan pun dan dimanapun.
- d) Memungkinkan setiap individu untuk meningkatkan kualitas hidup dan menghadirkan ketentraman pikiran.

3. Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan kerangka kerja yang menunjukkan bagian-bagian yang ada dalam perusahaan serta hubungannya antara bagian yang mencerminkan wewenang atau pemisahan tugas dan tanggung jawab seperti bagian. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada struktur organisasi PT. Bank BRI Syariah Pusat



Gambar 5. Struktur Organisasi PT. Bank BRI Syariah
Sumber: Data Sekunder Diolah Peneliti, 2019



Gambar 6. Struktur divisi operasional dan servis di PT. Bank BRI Syariah, Tbk Pusat

4. *Job Description* divisi operasional dan servis di PT. Bank BRI Syariah

Merupakan tugas-tugas yang harus dilakukan dan merupakan pertanggung jawaban yang melekat erat pada sebuah jabatan tertentu. Uraian tugas pokok yang dapat dijelaskan dalam struktur organisasi tersebut adalah:

Tugas utama pada divisi operasional dan servis di PT. Bank BRI Syariah pusat adalah Membantu Direktur Operasional dalam menjamin dan memastikan kualitas dan proses operasional & layanan berjalan dengan baik sesuai dengan ketentuan yang berlaku agar resiko operasional dapat terkelola dengan baik.

1. *Divisions Head*

Adalah struktur tertinggi di kantor yang bertanggung jawab atas keseluruhan berjalannya sistem operasional perbankan PT. Bank BRI Syariah pusat maupun di seluruh Indonesia dan membawahi keseluruhan manager dan *staff*.

2. *Operation & Service Manager:*

1. Mengkoordinasi pelaksanaan operasi bank di kantor pusat dan di seluruh kantor cabang yang ada di Indonesia dengan cara memberikan layanan operasional bank yang akurat dan tepat waktu, sehingga seluruh transaksi

nasabah dapat ditangani dan diselesaikan secara *excellent* (Implementasi fungsi sebagai *service provider*).

2. Memberikan dukungan kepada seluruh kepala cabang yang ada di Indonesia, grup operasi dan seluruh grup di PT. Bank BRI Syariah, berupa:

- Melaksanakan operasi lainnya yang dilakukan di kantor sehingga tidak terdapat *open item* dalam jangka waktu yang lama.
- Sebagai narasumber dalam layanan operasi kantor cabang baik di internal bank maupun dengan jaringan bank eksternal lainnya.
- Membangun *teamwork* dan komunikasi yang efektif di kantor

2. *Unit Operation & Service*

a. *Operation Development Department*

1. Memastikan tersedianya kebijakan, pedoman dan prosedur operasional yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
2. Memastikan layanan kepada nasabah sesuai dengan standart layanan yang berlaku diperbankan.
3. Memastikan proses operasional & layanan berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
4. Memastikan bahwa monitoring kualitas pelaksanaan operasional & layanan berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
5. Melakukan pembinaan kepada unti kerja operasional di kantor cabang.
6. Melakukan pengelolaan Sumber Daya Insani di dalam OSG.

b. *Electronic Process Departement (Epd)*

1. Mengkoordinir pelaksanaa *ATM & Cash Management, Customer Care & E-Channel Processing* di jajaran operasi untuk meyakinkan kualitas operasi terjaga dengan baik dan transaksi operasi dilakukan sesuai dengan kebijakan dan prosedur yang berlaku baik di CBS (*Core Banking System*), maupun Non CBS serta proses operasi dapat ditangani dan diselesaikan secara *excellent*.
2. Membangun *team work* dan komunikasi yang efektif di Departemen *Electronic Process* agar pelaksanaan tugas departemen dapat tercapai dengan baik.

c. *Operation Processing Departement (OPD)*

1. Mengkoodinir, mengawasi dan memastikan pelaksanaan proses transaksi di Operational Processing Department dengan cangkupan wewenang Branch Processing Section (SKN Processing Sub Section & RTGS Processing Sub Section), *Head Office Processing Section (Verification & Tax Processing Sub Section, Financing Operation Processing Sub Section, Exspense Operation Processing Sub Section, and Nostro & Liquidity Operation Processing Sub Section)*, and *Treasury & Forex Processing Section (Treasury Processing Sub Section & Forex Processing Sub Setion)*, berjalan lancar demi mendukung pertumbuhan bisnis bank dengan cara memberikan layanan operasional bank yang akurat dan tepat waktu.

2. Memberikan dukungan kepada *Operation & Service Group* BRISyariah, berupa :
 - a. Memberikan solusi proses operasi yang tepat dan cepat sehingga semua layanan dapat terjaga dan meningkat kualitasnya.
 - b. Sebagai narasumber dalam implementasi kebijakan dan prosedur transaksi di *Operation Processing Department*.
 - c. Membangun *Teamwork* dan komunikasi yang efektif dengan seluruh departemen di *Operation & Service Group*.

d. *Operation Control Department*

1. Melakukan pembinaan, penilaian, pengawasan dan monitoring terhadap aktivitas SDM *Operational Control (OC)* baik di kantor pusat maupun di kantor cabang seluruh Indonesia (selindo).
2. Melakukan monitoring terhadap proses perencanaan program kerja, implementasi program kerja maupun perangkat dan infrastruktur penunjang *Operational Control* secara menyeluruh.
3. Memastikan proses *Operational Control* berjalan secara menyeluruh di jajaran kantor pusat maupun di kantor cabang selindo.
4. Memastikan unit kerja *Operational Control* melakukan pemeriksaan terhadap seluruh area di group operasi dan *service* serta proses operasional dokumentasi dan pembukuan untuk transaksi pembiayaan mikro baik yang diproses di kantor pusat maupun di kantor cabang selindo.

5. Melakukan koordinasi serta pemeriksaan ke pihak terkait berkaitan dengan hasil pemeriksaan khusus.
6. Menyampaikan laporan dan pelaksanaan meeting Rapat Komite Pengawasan Operasi (RKPO) secara berkala baik di kantor pusat maupun di kantor cabang selindo

B. Gambaran Keseluruhan Responden

Penelitian ini menggunakan kuisisioner sebagai instrument dan distribusi pada 88 responden yang diperoleh berdasarkan usia, jumlah anak, masa kerja, tingkat pendidikan, stasus pernikahan. Perinciannya adalah sebagai berikut:

1. Gambaran Responden Berdasarkan Usia

Gambaran responden berdasarkan usia dapat dilihat pada Tabel 6 berikut ini:

Tabel 6. Gambaran Responden Berdasarkan Usia

No.	Usia	Jumlah	
		Frekuensi	Presentase (%)
1.	21-30 Tahun	3	3,41%
2.	31-40 Tahun	62	70,45%
3.	41-50 Tahun	23	26,14%
Total		88	100%

Sumber: Hasil Analisis Data Primer, 2019

Berdasarkan tabel 6 dapat diketahui bahwa mayoritas responden berusia 31-40 tahun sebanyak 62 orang dengan presentase 70,45%. Pada umur 21-30 tahun sebanyak 3 orang atau 3,41% dan karyawan umur 41-50 tahun sebanyak 23 orang atau 26,14%. Berdasarkan persentase umur yang paling dominan adalah umur 21-30 tahun.

2. Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin responden pada PT. Bank BRI Syariah divisi operasional dan servis dapat dilihat pada tabel 7. berikut ini:

Tabel 7. Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase (%)
1.	Pria	48	54,55%
2.	Wanita	40	45,45%
Total		88	100%

Sumber: Hasil Analisis Data Primer, 2019

Berdasarkan tabel 7 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden adalah berjenis kelamin laki-laki dengan jumlah 48 orang dengan persentase 54,55% dan responden wanita 40 orang dengan persentase 45,45%. Berdasarkan persentase jenis kelamin yang paling dominan adalah laki-laki.

3. Gambaran Berdasarkan Jumlah Anak

Gambaran responden berdasarkan jumlah anak dapat dilihat pada tabel 8 berikut ini:

Tabel 8. Gambaran Berdasarkan Jumlah Anak

No.	Jumlah Anak	Jumlah	
		Frekuensi	Presentase (%)
1.	0	10	11,36
2.	1-3	70	79,54
3.	> 3	8	9,10
Total		88	100%

Sumber: Hasil Analisis Data Primer, 2019

Berdasarkan tabel 8 menunjukkan bahwa responden terbanyak adalah yang memiliki jumlah anak 1-3 sebanyak 70 responden atau 79,54%

sedangkan responden yang tidak memiliki anak sebanyak 10 responden atau 11,36% dan yang memiliki anak lebih dari 3 sebanyak 8 responden atau 9,10. Hal tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki anak dengan kisaran berjumlah 1-3.

4. Gambaran Responden Berdasarkan Masa Kerja

Masa Kerja responden berdasarkan hasil penyebaran kuesioner tersaji dalam tabel 9 berikut ini:

Tabel 9. Gambaran Responden Berdasarkan Masa Kerja

No.	Masa Kerja	Jumlah	
		Frekuensi	Presentase (%)
1.	≤ 5 Tahun	11	12,5%
2.	5-10 Tahun	65	73,87%
3.	≥ 10 Tahun	12	13,63%
Total		88	100%

Sumber: Hasil Analisis Data Primer, 2019

Berdasarkan tabel 9 dapat diketahui bahwa responden dengan lama masa kerja kurang dari 5 tahun sebanyak 11 responden atau 12,5%, masa kerja 5 sampai 10 tahun sebanyak 65 responden atau 73,87 dan masa kerja lebih dari 10 tahun sebanyak 12 responden atau 13,63. Hal tersebut menunjukkan bahwa mayoritas lama kerja responden adalah 5-10 tahun masa kerja sebanyak 65 responden atau 73,87%.

5. Gambaran Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Gambaran responden berdasarkan jumlah anak dapat dilihat pada tabel 10 berikut ini

Tabel 10. Gambaran Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah	
		Frekuensi	Presentase (%)
1.	D3	31	35,22%
2.	S1	57	64,78%
Total		88	100%

Sumber: Hasil Analisis Data Primer, 2019

Berdasarkan tabel 10 dapat diketahui bahwa responden dengan tingkat pendidikan D3 sebanyak 31 responden atau 35,22% dan tingkat pendidikan S1 sebanyak 57 responden atau 64,78%. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pendidikan responden adalah tingkat S1 dengan jumlah sebanyak 57 responden atau 64,78%. Dominannya tingkat pendidikan S1 karena pada tingkat pendidikan tersebut termasuk pada kategori tenaga ahli.

6. Gambaran Responden Berdasarkan Status Pernikahan

Gambaran responden berdasarkan jumlah anak dapat dilihat pada tabel 11 berikut ini

Tabel 11. Gambaran Responden Berdasarkan Status Pernikahan

No.	Status Pernikahan	Jumlah	
		Frekuensi	Presentase (%)
1.	Menikah	86	97,72%
2.	Pernah Menikah	2	2,28%
Total		88	100%

Sumber: Hasil Analisis Data Primer, 2019

Berdasarkan tabel 11 dapat diketahui bahwa responden yang telah menikah sebanyak 86 responden atau 97,72%. Hal ini menunjukkan bahwa responden yang pernah menikah sebanyak 2 responden atau 2,28%. Hal ini menunjukkan mayoritas responden status pernikahan adalah menikah sebanyak 86 responden atau 97,72%.

C. Analisis Data

1. Analisis Deskriptif

Hasil analisis deskriptif ini menjelaskan jawaban responden berdasarkan *item-item* pernyataan dengan menghitung jawaban STS (Sangat Tidak Setuju) dengan skor 1, TS (Tidak Setuju) dengan skor jawaban 2, N (Netral) dengan skor jawaban 3, S (Setuju) dengan skor jawaban 4, dan SS (Sangat Setuju) dengan skor jawaban 5 serta ditambahkan juga hasil rata-rata dari setiap item.

a. Distribusi Frekuensi Variabel *Work Family Conflict* (X)

Variabel *Work Family Conflict* (X) pada penelitian ini diukur melalui 10 butir pernyataan. Hasil tanggapan dari para responden mengenai variabel *Work Family Conflict* (X) dapat dilihat dari tabel 12

Tabel 12. Distribusi Frekuensi Variabel *Work Family Conflict* (X)

Item	Skor Jawaban										Mean Item	Mean Indikator
	SS		S		RR		TS		STS			
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%		
X.1.1	15	17.05	13	14.77	20	22.73	34	38.64	6	6.82	2,97	3,08
X.1.2	18	20.45	18	20.45	14	15.91	33	37.50	5	5.68	3,13	
X.1.3	24	27.27	17	19.32	9	10.23	35	39.77	3	3.41	3,27	
X.1.4	16	18.18	10	11.36	19	21.59	40	45.45	3	3.41	2,95	

X.1.5	18	20.45	25	28.41	12	13.64	33	37.50	0	0.00	3,32	3,20
X.1.6	23	26.14	13	14.77	17	19.32	35	39.77	0	0.00	3,27	
X.1.7	17	19.32	11	12.50	21	23.86	35	39.77	4	4.55	3,02	
X.1.8	18	20.45	18	20.45	19	21.59	28	31.82	5	5.68	3,18	
X.1.9	25	28.41	25	28.41	19	21.59	18	20.45	1	1.14	3,63	3,55
X.1.10	19	21.59	33	37.50	15	17.05	20	22.73	1	1.14	3,56	
Grand Mean <i>work family conflict</i>											3,23	

Sumber: Hasil Analisis Data Primer, 2019

Keterangan:

- X.1.1 :Pekerjaan dapat menghambat dalam mengikuti kegiatan keluarga
 X.1.2 :Waktu yang digunakan untuk bekerja membuat seseorang karyawan tidak dapat menjalankan tanggung jawabnya sebagai seorang ayah atau ibu
 X.1.3 :Waktu yang dihabiskan untuk keluarga dapat mempengaruhi karir karyawan
 X.1.4 :Waktu untuk memenuhi tanggung jawab keluarga dapat mengganggu waktu dalam pekerjaan
 X.1.5 :Tekanan yang mengakibatkan kelelahan dalam bekerja sehingga tidak bisa mengikuti kegiatan keluarga
 X.1.6 :Tekanan di tempat kerja yang membuat stres dan tidak bisa melakukan kegiatan yang disenangi oleh karyawan
 X.1.7 :Stres dirumah sehingga sering memikirkan masalah keluarga di tempat kerja
 X.1.8 :Masalah dan tekanan di rumah sering menurunkan kemampuan dan konsentrasi dalam bekerja
 X.1.9 :Perilaku yang tepat dilakukan dirumah tidak efektif dilakukan di tempat kerja
 X.1.10 :Cara pemecahan masalah di tempat kerja tidak efektif bila diterapkan di rumah

Berdasarkan pada Tabel 12 dapat diketahui bahwa dari 88 responden, pada item X.1.1 mengenai *time base conflict* dengan pernyataan pekerjaan yang dapat menghambat dalam mengikuti kegiatan keluarga. Diperoleh bahwa terdapat 15 responden atau 17,05% menyatakan sangat setuju, kemudian yang menyatakan setuju sebanyak 13 responden atau 14,77%, netral sebanyak 20 responden atau 22,73%, tidak setuju sebanyak 34 responden atau 38,64% dan

yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 6 responden atau 6,82%. Nilai rata-rata pada item $X_{1.1}$ yaitu sebesar 2,97 yang bahwa responden cukup setuju bahwa karyawan PT. Bank BRI Syariah divisi operasional dan servis merasakan bahwa pekerjaan yang dapat menghambat untuk mengikuti kegiatan keluarga.

Item kedua yaitu $X_{1.2}$ “waktu yang digunakan untuk bekerja membuat seseorang karyawan tidak dapat menjalankan tanggung jawabnya sebagai seorang ayah atau ibu” menunjukkan bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 18 responden atau 20,45%, kemudian yang menyatakan setuju sebanyak 18 responden atau 20,45%, netral sebanyak 14 responden atau 15,91% , tidak setuju sebanyak 33 responden atau 37,50% dan yang menyatakan sangat tidak setuju 5 responden atau 5,68%. Rata-rata jawaban responden yaitu sebesar 3,13 yang menunjukkan bahwa responden cukup setuju bahwa *work family conflict* berkaitan dengan waktu yang digunakan untuk bekerja cukup membuat seorang karyawan tidak dapat menjalankan tanggung jawab sebagai seorang ayah atau ibu bahwa karyawan di PT. Bank BRI Syariah divisi operasional dan servis.

Responden menjawab pernyataan pada $X_{1.3}$ “waktu yang dihabiskan untuk keluarga dapat mempengaruhi karir karyawan” diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju 24 responden atau 27,27%, kemudian yang menyatakan setuju sebanyak 17 responden atau 19,32%, netral sebanyak 9 responden atau 10,23%, tidak setuju sebanyak 35 responden atau 39,77% dan sangat tidak setuju sebanyak 3 responden atau 3,41%. Rata-rata jawaban

responden yaitu sebesar 3,27 yang menunjukkan bahwa responden cukup setuju bahwa waktu yang dihabiskan untuk keluarga cukup mempengaruhi karir karyawan.

Pernyataan pada item $X_{1.4}$ “tingkat ketegangan waktu untuk memenuhi tanggung jawab keluarga dapat mengganggu waktu dalam pekerjaan” menunjukkan bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 16 responden atau 18,18%, kemudian yang menyatakan setuju sebanyak 10 responden atau 11,36%, netral sebanyak 19 responden atau 21,59%, tidak setuju sebanyak 40 responden atau 45,45%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 3 responden atau 3,41%. Rata-rata jawaban responden yaitu sebesar 2,95 yang menunjukkan bahwa responden cukup setuju bahwa berkaitan dengan tentang waktu untuk memenuhi tanggung jawab keluarga dapat mengganggu waktu dalam pekerjaan.

Pernyataan pada item selanjutnya mengenai item $X_{1.5}$ “tekanan yang mengakibatkan kelelahan dalam bekerja sehingga tidak bisa mengikuti kegiatan keluarga”. Diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 18 responden atau 20,25%, kemudian yang menyatakan setuju sebanyak 25 responden atau 28,41%, netral sebanyak 12 responden atau 13,64%, tidak setuju sebanyak 33 responden atau 37,50%, dan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%. Rata-rata jawaban responden yaitu sebesar 3,32 yang menunjukkan bahwa responden cukup setuju bahwa tekanan yang mengakibatkan kelelahan dalam bekerja sehingga tidak bisa mengikuti kegiatan keluarga.

Pernyataan item X_{1.6} “tekanan di tempat kerja yang membuat stres dan tidak bisa melakukan kegiatan yang di senangi atau disukai oleh karyawan” menunjukkan bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 23 responden atau 26,14%, setuju sebanyak 13 responden atau 14,77%, netral sebanyak 17 responden atau 19,32%, tidak setuju sebanyak 35 responden atau 39,77% dan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%. Rata-rata jawaban responden yaitu sebesar 3,27 yang berarti responden cukup setuju tekanan di tempat kerja yang membuat stres dan tidak bisa melakukan kegiatan yang di senangi atau disukai.

Responden menjawab pernyataan item X_{1.7} “tekanan stres dirumah sehingga sering memikirkan masalah keluarga di tempat kerja”. Menunjukkan bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 17 responden atau 19,32%, kemudian setuju sebanyak 11 responden atau 12,50%, netral sebanyak 21 responden atau 23,86%, tidak setuju sebanyak 35 responden atau 39,77% dan sangat tidak setuju sebanyak 4 responden atau 4,55%. Rata-rata pada item yaitu sebesar 3,02 yang menunjukkan bahwa responden cukup setuju bahwa stres dirumah sehingga sering memikirkan masalah keluarga di tempat kerja.

Pernyataan item X_{1.8} “masalah dan tekanan di rumah sering menurunkan kemampuan dan konsentrasi dalam bekerja” menunjukkan bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 18 responden atau 20,45%, kemudian setuju sebanyak 18 responden atau 20,45%, netral sebanyak 19 responden atau 21,59%, tidak setuju sebanyak 28 responden atau 31,82% dan

sangat tidak setuju sebanyak 5 responden atau 5,68%. Rata-rata jawaban responden yaitu sebesar 3,18 yang menunjukkan bahwa responden cukup setuju bahwa masalah dan tekanan di rumah sering menurunkan kemampuan dan konsentrasi dalam bekerja .

Pernyataan item X_{1.9} Item “perilaku yang tepat dilakukan dirumah tidak efektif bila dilakukan di tempat kerja” menunjukkan bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 25 responden atau 28,41%, kemudian setuju sebanyak 25 responden atau 28,41%, netral sebanyak 19 responden atau 21,59%, tidak setuju sebanyak 18 responden atau 20,45% dan sangat tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1,14%. Rata-rata jawaban responden yaitu sebesar 3,63 yang menunjukkan bahwa responden setuju bahwa perilaku yang tepat dilakukan dirumah tidak efektif dilakukan di tempat kerja.

Responden menjawab pernyataan item X_{1.10} “perilaku cara pemecahan masalah di tempat kerja tidak efektif bila diterapkan di rumah” menunjukkan bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 19 responden atau 21,59%, kemudian setuju sebanyak 33 responden atau 37,50%, netral sebanyak 15 responden atau 17,05%, tidak setuju sebanyak 20 responden atau 22,73% dan sangat tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1,14%. Rata-rata pada item yaitu sebesar 3,56 yang menunjukkan bahwa responden setuju bahwa cara pemecahan masalah di tempat kerja tidak efektif bila diterapkan di rumah.

Untuk item paling tertinggi terdapat pada item X_{1.9} yaitu perilaku yang tepat dilakukan di rumah tidak efektif dilakukan di tempat kerja. Salah

satu hal yang perilaku yang tepat dilakukan di rumah yaitu seorang pria atau ayah di rumah selalu menjadi pembuat keputusan, namun untuk perilaku dikantor tidak bisa diterapkan di tempat kerja. Untuk item terendah terdapat pada item X.1.4 yaitu waktu untuk memenuhi tanggung jawab keluarga dapat mengganggu waktu dalam pekerjaan. Sulitnya pembagian waktu yang dilakukan oleh para orang tua terkadang membuat pemenuhan tanggung jawab keluarga, seperti contohnya mengantar anak sekolah.

b. Distribusi Frekuensi Variabel Stres Kerja (Z)

Variabel Stres Kerja (Z) pada penelitian ini diukur melalui 10 butir pernyataan. Hasil tanggapan dari para responden mengenai variabel Stres Kerja (Z) dapat dilihat dari tabel 13.

Tabel 13. Distribusi Frekuensi Variabel Stres Kerja (Z)

Item	Skor Jawaban										Mean Item	Mean Indikator
	SS		S		RR		TS		STS			
	f		f	%	f	%	f	%	f	%		
Z.1.1	21	3,07	7	7.95	21	23.86	35	39.77	4	4.55	3,07	3,15
Z.1.2	17	3,19	19	21.59	19	21.59	30	34.09	3	3.41	3,19	
Z.1.3	20	3,20	12	13.64	25	28.41	28	31.82	3	3.41	3,20	
Z.1.4	18	3,23	18	20.45	19	21.59	32	36.36	1	1.14	3,23	3,36
Z.1.5	18	3,43	30	34.09	12	13.64	28	31.82	0	0.00	3,43	
Z.1.6	19	3,42	28	31.82	12	13.64	29	32.95	0	0.00	3,42	
Z.1.7	16	3,02	13	14.77	17	19.32	41	46.59	1	1.14	3,02	2,90
Z.1.8	14	2,97	19	21.59	14	15.91	32	36.36	9	10.23	2,97	
Z.1.9	18	2,88	11	12.50	8	9.09	44	50.00	7	7.95	2,88	
Z.1.10	15	2,73	11	12.50	17	19.32	25	28.41	20	22.73	2,73	
Grand Mean Stres kerja (z)											3,11	

Sumber: Hasil Analisis Data Primer, 2019

Keterangan:

Z.1.1 : Pekerjaan yang dilakukan tiap hari sering membuat sakit kepala

Z.1.2 : Pekerjaan sering mengalami ketegangan otot saat bekerja maupun saat pulang bekerja

- Z.1.3 : Pekerjaan yang dilakukan setiap hari sering membuat kelelahan fisik selama bekerja
- Z.1.4 : Pada saat penyelesaian pekerjaan dan beban pekerjaan meningkat sering merasa mudah marah
- Z.1.5 : Karyawan sering merasakan kebosanan pada saat mengerjakan pekerjaan
- Z.1.6 : Karyawan mudah merasa cemas dan gelisah bila sedang memiliki banyak pekerjaan
- Z.1.7 : Beban pekerjaan dapat membuat kesulitan untuk dapat berkomunikasi efektif dengan rekan kerja
- Z.1.8 : Ketidak hadiran (absensi) dikantor cenderung meningkat
- Z.1.9 : Sering menunda atau menghindari pekerjaan
- Z.1.10 : Perilaku sering datang terlambat

Berdasarkan pada tabel 13 dapat diketahui bahwa dari 88 responden, pada item Z.1.1 mengenai Fisiologis dengan pernyataan tentang pekerjaan yang dilakukan tiap hari sering membuat sakit kepala. Diperoleh bahwa terdapat 21 responden atau 23,86% menyatakan sangat setuju, kemudian yang menyatakan setuju sebanyak 7 responden atau 7,95%, netral sebanyak 21 responden atau 23,86%, tidak setuju sebanyak 35 responden atau 39,77% dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 4 responden atau 4,55%. Rata-rata jawaban responden yaitu sebesar 3,07 yang menunjukkan bahwa responden cukup setuju bahwa pekerjaan yang dilakukan tiap hari sering membuat sakit kepala.

Pernyataan item Z_{1.2} “pekerjaan sering mengalami ketegangan otot saat bekerja maupun saat pulang bekerja” dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 17 responden atau 19,32%, kemudian yang menyatakan setuju sebanyak 19 responden atau 21,59%, netral sebanyak 19 responden atau 21,59% , tidak setuju sebanyak 30 responden atau 34,09% dan yang menyatakan sangat tidak setuju 3 responden atau 3,41%. Rata-rata

pada item yaitu sebesar 3,19 yang menunjukkan bahwa responden cukup setuju pekerjaan sering mengalami ketegangan otot saat bekerja maupun saat pulang bekerja.

Responden menjawab pernyataan pada item $Z_{1.3}$ “pekerjaan yang dilakukan setiap hari sering membuat kelelahan fisik selama bekerja” diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju 20 responden atau 22,73%, kemudian yang menyatakan setuju sebanyak 12 responden atau 13,64%, netral sebanyak 25 responden atau 28,41%, tidak setuju sebanyak 28 responden atau 31,82% dan sangat tidak setuju sebanyak 3 responden atau 3,41%. Nilai rata-rata pada item yaitu sebesar 3,20 yang menunjukkan bahwa responden cukup setuju bahwa pekerjaan yang dilakukan setiap hari sering membuat kelelahan fisik selama bekerja.

Pernyataan item $Z_{1.4}$ “penyelesaian pekerjaan dan beban pekerjaan meningkat sering merasa mudah marah” diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 18 responden atau 20,45%, kemudian yang menyatakan setuju sebanyak 18 responden atau 20,45%, netral sebanyak 19 responden atau 21,59%, tidak setuju sebanyak 32 responden atau 36,36%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1,14%. Nilai rata-rata pada item yaitu sebesar 3,23 yang menunjukkan bahwa responden cukup setuju bahwa saat penyelesaian pekerjaan dan beban pekerjaan meningkat sering merasa mudah marah.

Pernyataan pada item $Z_{1.5}$ “karyawan yang sering merasakan kebosanan pada saat mengerjakan pekerjaan” diketahui bahwa responden yang

menyatakan sangat setuju sebanyak 18 responden atau 20,45%, kemudian yang menyatakan setuju sebanyak 30 responden atau 34,09%, netral sebanyak 12 responden atau 13,64%, tidak setuju sebanyak 28 responden atau 31,82%, dan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%. Nilai rata-rata pada item $Z_{1.5}$ yaitu sebesar 3,43 yang menunjukkan bahwa responden setuju karyawan yang sering merasakan kebosanan pada saat mengerjakan pekerjaan.

Pernyataan pada item $Z_{1.6}$ “mudah merasa cemas dan gelisah bila sedang memiliki banyak pekerjaan” Diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 19 responden atau 21,59%, setuju sebanyak 28 responden atau 31,82%, netral sebanyak 12 responden atau 13,64%, tidak setuju sebanyak 29 responden atau 32,95% dan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%. Nilai rata-rata pada item $Z_{1.6}$ yaitu sebesar 3,42 yang menunjukkan bahwa reponden setuju mudah merasa cemas dan gelisah bila sedang memiliki banyak pekerjaan.

Pernyataan item $Z_{1.7}$ “beban pekerjaan dapat membuat kesulitan untuk dapat berkomunikasi efektif dengan rekan kerja”. Diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 16 responden atau 18,18%, kemudian setuju sebanyak 13 responden atau 14,77%, netral sebanyak 17 responden atau 19,32%, tidak setuju sebanyak 41 responden atau 46,59% dan sangat tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1,14%. Nilai rata-rata pada item $Z_{1.7}$ yaitu sebesar 3,02 yang menunjukkan bahwa responden cukup setujutentang beban pekerjaan dapat membuat kesulitan untuk dapat berkomunikasi efektif dengan rekan kerja.

Responden menjawab pernyataan item $Z_{1.8}$ “ketidak hadiran (absensi) dikantor”. Diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 14 responden atau 15,91%, kemudian setuju sebanyak 19 responden atau 21,59%, netral sebanyak 14 responden atau 15,91%, tidak setuju sebanyak 32 responden atau 36,36% dan sangat tidak setuju sebanyak 9 responden atau 10,23%. Nilai rata-rata pada item yaitu sebesar 2,97 yang menunjukkan responden cukup setujudengan ketidak hadiran (absensi) dikantor cenderung meningkat hasilnya.

Pernyataan item $Z_{1.9}$ yaitu “sering menunda atau menghindari pekerjaan”. Diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 18 responden atau 20,45%, kemudian setuju sebanyak 11 responden atau 12,50%, netral sebanyak 8 responden atau 9,09%, tidak setuju sebanyak 44 responden atau 50,00% dan sangat tidak setuju sebanyak 7 responden atau 7,95%. Nilai rata-rata pada item yaitu sebesar 2,88 yang menunjukkan bahwa responden cukup setujudengan yang sering menunda atau menghindari pekerjaan.

Responden menjawab pernyataan item $Z_{1.10}$ “sering datang terlambat”. Diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 15 responden atau 17,05%, kemudian setuju sebanyak 11 responden atau 12,50%, netral sebanyak 17 responden atau 19,32%, tidak setuju sebanyak 25 responden atau 28,41% dan sangat tidak setuju sebanyak 20 responden atau 22,73%. Nilai rata-rata pada jawaban responden item yaitu sebesar 2,73 yang berarti menunjukkan bahwa responden cukup setuju berkaitan dengan sering datang terlambat.

Untuk item paling tertinggi terdapat pada item $Z_{1.5}$ yaitu karyawan sering merasakan kebosanan pada saat mengerjakan pekerjaan. Karyawan merasa jenuh akan tugas yang diberikan karena bersifat monoton. Karyawan merasa tidak dapat mengembangkan potensi dan kemampuan yang dimilikinya. Untuk item terendah terdapat pada item $Z_{1.10}$ yaitu sering datang terlambat.

c. Distribusi Frekuensi Variabel Kinerja Karyawan (Y)

Variabel Kinerja Karyawan (Y) pada penelitian ini diukur melalui 9 butir pernyataan. Hasil tanggapan dari para responden mengenai variabel Kinerja Karyawan (Y) dapat dilihat dari tabel 14

Tabel 14. Distribusi Frekuensi Kinerja Karyawan (Y)

Item	Skor Jawaban										Mean Item	Mean Indikator
	SS		S		RR		TS		STS			
	f	%	f	%	f	%	F	%	f	%		
Y.1.1	8	9.09	23	26.14	23	26.14	27	30.68	7	7.95	2,98	3,11
Y.1.2	11	12.50	23	26.14	25	28.41	26	29.55	3	3.41	3,15	
Y.1.3	7	7.95	38	43.18	14	15.91	23	26.14	6	6.82	3,19	
Y.1.4	16	18.18	44	50.00	11	12.50	11	12.50	6	6.82	3,60	3,47
Y.1.5	18	20.45	40	45.45	10	11.36	15	17.05	5	5.68	3,58	
Y.1.6	11	12.50	29	32.95	30	34.09	9	10.23	9	10.23	3,27	
Y.1.7	8	9.09	44	50.00	14	15.91	19	21.59	3	3.41	3,40	2,23
Y.1.8	6	6.82	39	44.32	23	26.14	14	15.91	6	6.82	3,28	
Y.1.9	12	13.64	18	20.45	19	21.59	34	38.64	5	5.68	2,98	
Grand Mean Kinerja karyawan (Y)											3,58	

Sumber: Hasil Analisis Data Primer, 2019

Keterangan:

- Y.1.1 :Jumlah hasil pekerjaan sesuai dengan target dan beban yang diberikan
 Y.1.2 :Jumlah hasil kerja sesuai dengan standart dan minim akan kesalahan
 Y.1.3 :Jumlah pekerjaan lebih baik dari sebelumnya
 Y.1.4 :Karyawan bekerja sesuai dengan standart mutu dan kualitas yang telah ditetapkan oleh perusahaan
 Y.1.5 :Karyawan selalu mengerjakan pekerjaandengan ketelitian
 Y.1.6 :Karyawan selalu menghasilkan kualitas kerja lebih baik dibandingkan dengan rekan kerja yang lain
 Y.1.7 :Dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan batas waktu yang telah ditentukan

- Y.1.8 :Adanya peningkatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan dibandingkan waktu yang lalu
- Y.1.9 :Waktu hadir dan pulang tepat waktu pada jam kerja yang telah ditetapkan oleh perusahaan

Berdasarkan pada tabel 14 dapat diketahui bahwa dari 88 responden, pada item Y.1.1 mengenai Kuantitas dengan pernyataan tentang jumlah hasil pekerjaan sesuai dengan target dan beban yang diberikan. Diperoleh bahwa terdapat 8 responden atau 9,09% menyatakan sangat setuju, kemudian yang menyatakan setuju sebanyak 23 responden atau 26,14%, netral sebanyak 23 responden atau 26,41%, tidak setuju sebanyak 27 responden atau 30,68% dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 7 responden atau 7,95%. Nilai rata-rata pada item Y_{1.1} yaitu sebesar 2,98 yang menunjukkan bahwa responden cukup setuju bahwa jumlah hasil pekerjaan sesuai dengan target dan beban yang diberikan.

Pernyataan item Y_{1.2} “jumlah hasil kerja sesuai dengan standart dan minim akan kesalahan” dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 11 responden atau 12,50%, kemudian yang menyatakan setuju sebanyak 23 responden atau 26,14%, netral sebanyak 25 responden atau 28,41%, tidak setuju sebanyak 26 responden atau 29,55% dan yang menyatakan sangat tidak setuju 3 responden atau 3,41%. Nilai rata-rata pada item yaitu sebesar 3,15 yang menunjukkan bahwa responden cukup setujudengan jumlah hasil kerja sesuai dengan standart dan minim akan kesalahan.

Pernyataan pada item Y_{1.3} “jumlah pekerjaan lebih baik dari sebelumnya”diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju 7

responden atau 7,95%, kemudian yang menyatakan setuju sebanyak 38 responden atau 43,18%, netral sebanyak 14 responden atau 15,91%, tidak setuju sebanyak 23 responden atau 26,14% dan sangat tidak setuju sebanyak 6 responden atau 6,82%. Nilai rata-rata pada item yaitu sebesar 3,19 yang menunjukkan bahwa responden cukup setuju dengan jumlah pekerjaan lebih baik dari sebelumnya.

Responden item Y_{1.4} “bekerja sesuai dengan standart mutu dan kualitas yang telah ditetapkan oleh perusahaan” diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 16 responden atau 18,18%, kemudian yang menyatakan setuju sebanyak 44 responden atau 50,00%, netral sebanyak 11 responden atau 12,50%, tidak setuju sebanyak 11 responden atau 12,50%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 6 responden atau 6,82%. Nilai rata-rata pada item yaitu sebesar 3,60 yang menunjukkan responden setuju dengan bekerja sesuai dengan standart mutu dan kualitas yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Pernyataan pada item Y_{1.5} “kualitas pekerjaan yang berkaitan dengan karyawan selalu mengerjakan pekerjaan dengan ketelitian” diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 18 responden atau 20,45%, kemudian yang menyatakan setuju sebanyak 40 responden atau 45,45%, netral sebanyak 10 responden atau 11,36%, tidak setuju sebanyak 15 responden atau 17,05%, dan sangat tidak setuju sebanyak 5 responden atau 5,68%. Nilai rata-rata pada item yaitu sebesar 3,58 yang menunjukkan bahwa responden setuju selalu mengerjakan pekerjaan saya dengan ketelitian.

Responden item $Y_{1.6}$ “kualitas berkaitan dengan karyawan selalu menghasilkan kualitas kerja lebih baik dibandingkan dengan rekan kerja yang lain”. Diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 11 responden atau 12,50%, setuju sebanyak 29 responden atau 32,95%, netral sebanyak 30 responden atau 34,09%, tidak setuju sebanyak 9 responden atau 10,23% dan sangat tidak setuju sebanyak 9 responden atau 10,23%. Nilai rata-rata pada item yaitu sebesar 3,27 yang menunjukkan bahwa responden cukup setuju bahwa selalu menghasilkan kualitas kerja lebih baik dibandingkan dengan rekan kerja yang lain.

Pernyataan pada item $Y_{1.7}$ “dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan batas waktu yang telah ditentukan”. Diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 8 responden atau 9,09%, kemudian setuju sebanyak 44 responden atau 50,00%, netral sebanyak 14 responden atau 15,91%, tidak setuju sebanyak 19 responden atau 21,59% dan sangat tidak setuju sebanyak 3 responden atau 3,41%. Nilai rata-rata pada item $Y_{1.7}$ yaitu sebesar 3,40 yang menunjukkan bahwa responden setuju dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan batas waktu yang telah ditentukan.

Responden pada item $Y_{1.8}$ “peningkatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan dibandingkan waktu yang lalu”. Diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 6 responden atau 6,682%, kemudian setuju sebanyak 39 responden atau 44,32%, netral sebanyak 23 responden atau 26,14%, tidak setuju sebanyak 14 responden atau 15,91% dan sangat tidak setuju sebanyak 6 responden atau 6,682%. Nilai rata-rata pada item yaitu

sebesar 3,28 yang menunjukkan bahwa responden cukup setuju peningkatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan dibandingkan waktu yang lalu.

Pernyataan pada item Y_{1.9} “waktu hadir dan pulang tepat waktu pada jam kerja yang telah ditetapkan oleh perusahaan”. Diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 12 responden atau 13,64%, kemudian setuju sebanyak 18 responden atau 20,45%, netral sebanyak 19 responden atau 21,59%, tidak setuju sebanyak 34 responden atau 38,64% dan sangat tidak setuju sebanyak 5 responden atau 5,68%. Nilai rata-rata pada item yaitu sebesar 2,98 yang menunjukkan bahwa responden cukup setuju waktu hadir dan pulang tepat waktu pada jam kerja yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Untuk item paling tertinggi terdapat pada item Y_{1.4} yaitu karyawan bekerja sesuai dengan standar dan mutu dan kualitas yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Untuk item terendah pada item Y_{1.1} dan Y_{1.9} yaitu jumlah hasil pekerjaan sesuai dengan target dan beban yang diberikan dan waktu hadir dan pulang tepat waktu pada jam kerja yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

2. Analisis Jalur (*Path Analysis*)

Analisis jalur digunakan untuk menghitung besarnya pengaruh akibat langsung dan tidak langsung antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Analisis data diolah menggunakan program SPSS v 22.0.

a. Pengaruh *work family conflict* (x) terhadap stres kerja (z)

Tabel 15. Hasil Analisis Jalur Substruktur 1

Variabel	Beta	t hitung	Probabilitas	Signifikan
<i>Work family conflict</i>	0,899	19,088	0,000	Signifikan
T tabel	: 1,662			
R square	: 0,807			
Z	: Stres Kerja			

Sumber: Hasil Analisis Data Primer, 2019

Persamaan Refrensi *Standardized*:

$$Z = 0,809X + e_1$$

$$\text{Besar nilai } e_1 = \sqrt{1 + R^2} = \sqrt{1 - 0,809} = 0,437$$

Berdasarkan hasil pengujian *work family conflict* terhadap stres kerjadapat dilihat pada Tabel 15. Hipotesis penelitian yang diuji sebagai berikut:

H_1 : *Work Family Conflict* berpengaruh positif signifikan terhadap Stres Kerja.

Tabel 15 menunjukkan koefisien jalur pada hubungan *work family conflict* terhadap stres kerja sebesar 0,899 nilai koefisien beta positif mengidentifikasi bahwa semakin tinggi *work family conflict* maka semakin tinggi stres kerjanya. Nilai t hitung sebesar 19,088 > t tabel sebesar 1,662 ($\alpha=0,05$; df residual 86) dan hasil nilai signifikasi yang tertera pada kolom sebesar 0,00 (0,00 < 0,05), hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa H_1 yang menyatakan bahwa *work family conflict* berpengaruh positif signifikan terhadap stres kerja. Hasil uji menunjukkan bahwa *work family conflict* berpengaruh signifikan terhadap stres kerja karyawan. Nilai

koefisien beta sebesar 0,899. Untuk nilai koefisien determinasi sebesar 0,807 atau 80,7%. Hasil ini menunjukkan bahwa pengaruh *work family conflict* terhadap stres kerja sebesar 80,7% sedangkan pengaruh variabel-variabel lain di luar model penelitian ini sebesar 19,3%.

b. Pengaruh *Work Family Conflict* (X) dan Stres Kerja (Z) terhadap Kinerja Karyawan (Y)

Tabel 16. Hasil Analisis Jalur Substruktur II

Variabel	Beta	t hitung	Probabilitas	Signifikan
<i>Work family conflict</i>	-0,357	-2,358	0,021	Signifikan
Stres kerja	-0,456	-3,010	0,003	Signifikan
T tabel	: 1,662			
R square	: 0,619			
Y	: Kinerja Karyawan			

Sumber: Hasil Analisis Data Primer, 2019

Persamaan regresi *standardized*:

$$Y : -0,357X + -0,456Y + e_2$$

$$\text{Besarnya nilai } e_2 : \sqrt{1 + R^2} = \sqrt{1 - 0,619} = 0,612$$

Berdasarkan hasil pengujian pengaruh *work family conflict* terhadap kinerja karyawan dapat dilihat pada Tabel 16. Hipotesis penelitian yang diuji sebagai berikut:

H₂ : *Work Family Conflict* berpengaruh negatif signifikan terhadap Kinerja Karyawan

Tabel 16 menunjukkan koefisien jalur pada hubungan *Work Family Conflict* terhadap Kinerja Karyawan sebesar -0,357 nilai koefisien betanegatif mengidentifikasi bahwa semakin tinggi *Work Family Conflict*

maka akan semakin rendah Kinerja Karyawannya, atau sebaliknya apabila semakin rendah *Work Family Conflict* maka akan semakin tinggi Kinerja Karyawannya. Nilai t hitung sebesar $2,358 > t$ tabel sebesar $1,662$ ($\alpha=0,05$; df residual=86) dan nilai signifikansi sebesar $0,021$ ($0,021 < 0,05$), maka dapat disimpulkan H_2 yang menyatakan bahwa *work family conflict* berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja karyawan dapat diketahui dari nilai koefisien beta ialah sebesar $0,357$. Untuk nilai koefisien determinasi sebesar $0,619$ atau $61,9\%$. Hasil ini menunjukkan bahwa pengaruh *work family conflict* terhadap kinerja karyawan sebesar $61,9\%$ sedangkan pengaruh variabel-variabel lain di luar model penelitian ini sebesar $38,1\%$. Hasil uji menunjukkan bahwa *work family conflict* berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja karyawan.

c. Pengaruh Stres Kerja (Z) terhadap Kinerja Karyawan (Y)

Berdasarkan hasil pengujian pengaruh stres kerja dan kinerja karyawan dapat dilihat pada Tabel 16. Hipotesis penelitian yang diuji sebagai berikut:

H_3 : Stres Kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap Kinerja Karyawan.

Tabel 16 menunjukkan koefisien beta pada hubungan stress kerja terhadap kinerja karyawan sebesar $-0,456$ nilai koefisien beta negatif mengidentifikasi bahwa semakin tinggi *work family conflict* maka akan semakin rendah kinerja karyawannya. Nilai t hitung sebesar $3,010 > t$ tabel sebesar $1,662$ ($\alpha=0,05$; df residual=86) dan nilai signifikansi sebesar $0,00$

($0,00 < 0,05$) maka kesimpulan hasil H_3 yang menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil uji menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Nilai koefisien determinasi sebesar 0,619 atau 61,9%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pengaruh *work family conflict* dan stres kerja terhadap kinerja karyawan sebesar 61,9%, sedangkan pengaruh variabel-variabel lain di luar model penelitian sebesar 38,1%.

3. Pengujian *Work family conflict* terhadap kinerja karyawan melalui stres kerja

Pada pengaruh *work family conflict* dengan kinerja karyawan terdapat dugaan terdapat dugaan variabel stres kerja sebagai variabel *intervening*. Hipotesis penelitian yang diuji sebagai berikut:

H_4 : *Work Family Conflict* terhadap Kinerja Karyawan melalui Stres Kerja.

Berikut perhitungan pengaruh langsung, pengaruh tidak langsung dan pengaruh total, sebagai berikut:

a. Pengaruh langsung (*Direct Effect*)

Pengaruh langsung merupakan pengaruh dari sebuah variabel independen terhadap variabel dependen tanpa melalui variabel lain.

Pengaruh langsung dapat diketahui dengan persamaan, sebagai berikut:

Pengaruh Langsung (*Direct Effect*) = PXZ

Pengaruh Langsung (*Direct Effect*) = -0,357

Pengaruh langsung yang diperoleh sebesar -0,357. Angka tersebut menunjukkan bahwa pengaruh variabel dari *Work Family Conflict* terhadap kinerja karyawan sebesar -0,357.

b. Pengaruh tidak langsung (*Indirect effect*)

Pengaruh tidak langsung merupakan sebuah efek pengaruh dari variabel perantara. Untuk mengetahui pengaruh tidak langsung dari variabel *Work Family Conflict* terhadap kinerja karyawan melalui stres kerja dapat dilakukan dengan cara:

$$\begin{aligned} \text{Pengaruh Tidak Langsung (IE)} &= PZX \times PYZ \\ &= 0,899 \times -0,456 \\ &= -0,409 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan di atas dapat diketahui pengaruh tidak langsung *Work Family Conflict* terhadap kinerja karyawan melalui stres kerja sebesar -0,409.

c. Pengaruh Total (*Total Effect*)

Pengaruh total merupakan pengaruh secara keseluruhan dari hubungan. Dengan demikian untuk mengetahui pengaruh total dari variabel *Work Family Conflict*, stres kerja, kinerja karyawan dapat dilakukan dengan cara:

$$\begin{aligned} \text{TE} &= PYX + (PZX \times PYZ) \\ &= -0,357 + (-0,409) \\ &= -0,766 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan total sebesar -0,766. Nilai ini menunjukkan bahwa dalam perhitungan total variabel *Work Family Conflict* terhadap kinerja karyawan melalui stres kerja sebesar 76,6%. Nilai ini menunjukkan bahwa dalam perhitungan total variabel *Work Family Conflict* terhadap kinerja karyawan melalui stres kerja sebesar -0,766 atau 76,6%. Selanjutnya untuk menguji signifikan mediasi dengan perhitungan *sobel test* dengan menggunakan rumus yang dikembangkan oleh Ghazali (2016:237), sebagai berikut:

$$Sab = \sqrt{b^2sa^2 + a^2sb^2 + sa^2sb^2}$$

$$Sab = \sqrt{((-0,350^2)(0,125^2) + ((-0,295^2)(0,116^2)) + ((0,125^2)(0,116^2))}$$

$$Sab = \sqrt{(0,1225)(0,0156) + (0,0870)(0,01345) + (0,0156)(0,01345)}$$

$$Sab = \sqrt{0,001911 + 0,00117015 + 0,00020982}$$

$$Sab = \sqrt{0,00329097}$$

$$Sab = 0,057366$$

$$thitung = \frac{ab}{SAB}$$

$$thitung = \frac{-0,295 \times -0,350}{0,0057366}$$

$$thitung = 1,78955$$

Hasil perhitungan nilai t tersebut dibandingkan dengan nilai t tabel dengan jumlah $n = 88$ dan $\alpha = 0,05$, diperoleh nilai t tabel sebesar 1,662. Ternyata hasil nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel, yaitu $1,662 > 1,78$. Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis keempat dalam penelitian ini diterima. Jadi stres kerja signifikan sebagai variabel mediasi.

Secara keseluruhan hasil perhitungan pengaruh tidak langsung dapat dilihat dalam tabel berikut:

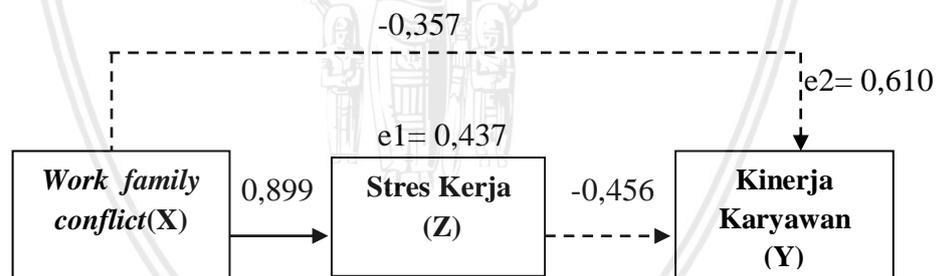
Tabel 17. Hasil Analisis Pengaruh *Work Family Conflict* (X) Terhadap Variabel Kinerja Karyawan (Y) melalui Stres Kerja (Z)

Pengaruh Variabel	Hasil pengaruh		Total
	Langsung	Tidak Langsung	
X terhadap Z	0,899	-	0,899
Z terhadap Y	-0,456	-	-0,456
X terhadap Y	-0,357	-	-0,357
X dan Z terhadap Y	-	-0,409	-0,766

Sumber: Hasil Analisis Jalur, 2019

4. Hasil Pengujian Analisis Jalur (*Path Analysis*)

Dari keseluruhan perhitungan yang telah dilakukan, oleh penelitian ini menghasilkan koefisien antar variabel. Model hubungan antar variabel (diagram jalur) yang dihasilkan pada penelitian ini sebagai berikut.



Gambar 7. Analisis Jalur (*Path Analysis*)

Sumber : Data Primer diolah, 2019

Keterangan:

- > : Positif signifikan
 - - - - -> : Negatif signifikan

Berdasarkan gambaran di atas menjelaskan bahwa:

- a) *Work family conflict* berpengaruh secara positif signifikan terhadap stres kerja sebesar 0,899

- b) Stres kerja berpengaruh secara negatif signifikan terhadap kinerja karyawan sebesar -0,456
- c) *Work family conflict* berpengaruh secara negatif signifikan terhadap kinerja karyawan sebesar -0,357
- d) *Work family conflict* berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan melalui Stres Kerja sebesar -0,409

D. Pembahasan

1. Pembahasan Hasil Analisis Deskriptif

a. Gambaran *Work family conflict* (X)

Berdasarkan hasil kuesioner yang telah disebarkan kepada karyawan PT. Bank BRI Syariah divisi operasional dan servis pusat Jakarta, mengenai *Work family conflict* didapatkan hasil *grand mean* sebesar 3,23 yang menunjukkan bahwa *Work family conflict* yang terjadi di PT. Bank BRI Syariah divisi operasional dan servis pusat Jakarta dapat dikategorikan pada tingkat cukup baik. Menurut jawaban responden tentang *Work family conflict* yaitu *time base conflict*, *strain base conflict*, *behavior conflict* telah sesuai dengan yang diharapkan responden. Nilai mean tertinggi pada variabel ini adalah pada item (X.9) sebesar 3,63 yang berarti responden menyatakan setuju bahwa perilaku yang dilakukan di rumah tidak efektif bila dilakukan di tempat kerja.

Nilai mean terendah pada variabel ini adalah pada item X.4 sebesar 2,95 yang berarti responden menyatakan cukup setuju bahwa karyawan sering merasa waktu untuk memenuhi tanggung jawab dalam keluarga tidak

mengganggu waktu untuk memenuhi tanggung jawab pekerjaan. Sebagian karyawan PT. Bank BRI Syariah terutama pada divisi operasional dan servis dapat membagi waktu antara pekerjaan dan keluarga

b. Gambaran Stres Kerja (Z)

Berdasarkan hasil kuesioner yang telah disebarkan kepada karyawan PT. Bank BRI Syariah divisi operasional dan servis pusat, mengenai stres kerja didapatkan hasil *grand mean* sebesar 3,11 yang menunjukkan tingkat stres kerja pada karyawan di PT. Bank BRI Syariah divisi operasional dan servis pada tingkat cukup baik. Menurut jawaban responden merasa tingkat stres kerja yang dialami di kantor merasa gejala stres pada fisiologis, psikologis dan perilaku terbilang sedang. Nilai mean tertinggi pada variabel stres kerja adalah pada item Z.5 dan Z.6 sebesar 3,43 yang berarti responden menyatakan setuju mengenai perilaku karyawan sering merasakan kebosanan pada saat mengerjakan pekerjaan dan karyawan mudah merasa cemas dan gelisah bila sedang memiliki banyak pekerjaan. Menurut Leksono (2014) menyatakan bahwa dalam pengerjaan pekerjaan yang berulang dapat menimbulkan kebosanan dan hilangnya konsentrasi dalam pekerjaan. Kebosanan dapat terjadi pada waktu singkat tidak akan memberikan pengaruh namun kemungkinan yang terjadi apabila berlangsung dalam jangka waktu yang lama.

Hal ini dapat menyebabkan stres bagi karyawan dan berdampak pada penurunan kinerja. Sedangkan nilai mean terendah pada item Z.10 sebesar 2,73 yang berarti responden menyatakan cukup setuju mengenai karyawan

sering datang terlambat. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa karyawan karyawan PT. Bank BRI Syariah terutama pada divisi operasional dan servis selalu datang tepat waktu.

c. Gambaran Kinerja Karyawan (Y)

Berdasarkan hasil kuesioner yang telah disebarakan kepada karyawan PT. Bank BRI Syariah divisi operasional dan servis pusat Jakarta, mengenai kinerja karyawan didapatkan hasil *grand mean* sebesar 3,58 yang menunjukkan tingkat kinerja karyawan PT. Bank BRI Syariah divisi operasional dan servis adalah tinggi. Menurut jawaban responden kondisi kinerja pada karyawan seperti kuantitas kerja, kualitas kerja dan ketepatan waktu dalam bekerja dapat dikategorikan telah sesuai dengan yang diharapkan responden. Nilai mean tertinggi pada variabel ini adalah Y.4 sebesar 3,60 yang berarti responden menyatakan setuju mengenai karyawan selalu bekerja sesuai dengan standart mutu dan kualitas yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Nilai mean terendah pada variabel ini adalah pada item Y.1 mengenai jumlah pekerjaan yang dikerjakan tidak sesuai dengan target dan beban yang diberikan serta item Y.9 sebesar 2,98 mengenai karyawan hadir dan pulang tidak tepat waktu pada jam kerja yang telah ditetapkan oleh perusahaan yang berarti responden menyatakan cukup setuju. Menurut Malthis dan Jackson (2010:324) peningkatan waktu yang lebih cepat dalam menyelesaikan pekerjaan menunjukkan adanya peningkatan kinerja pada karyawan.

2. Pembahasan Hasil Analisis Jalur (*Path Analysis*)

a. Pengaruh *Work family conflict* (X) terhadap Stres Kerja (Z)

Hipotesis pertama yaitu *Work family conflict* (X) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja (Z). Hasil pada hasil penelitian yang menunjukkan nilai koefisien beta sebesar 0,899. Hal tersebut hipotesis yang menyatakan *Work family conflict* (X) berpengaruh positif signifikan terhadap Stres Kerja (Z). Arah hubungan yang positif menunjukkan bahwa apabila *work family conflict* mengalami peningkatan pada karyawan maka akan berdampak pada peningkatan stres kerja, atau sebaliknya apabila *work family conflict* mengalami penurunan pada karyawan maka akan berdampak pada penurunan stres kerja.

Berdasarkan karakteristik responden dengan jenis kelamin pria dan wanita yang telah menikah dan memiliki 1- 3 orang anak mayoritas responden setuju pada item (X.1.9) bahwa perilaku yang tepat dilakukan di rumah tidak efektif dilakukan di tempat kerja dan cara pemecahan masalah di tempat kerja tidak efektif bila diterapkan di rumah maka karyawan terkadang sering merasakan kebosanan pada saat mengerjakan pekerjaan dan karyawan sering mudah merasa cemas dan gelisah yang terdapat di item (Z.1.5) dan item (Z.1.6). Hal ini di dukung dengan pernyataan Wulandari (2009) karakteristik, aturan dan kondisi di tempat kerja yang tidak sama dengan kondisi di rumah membuat apa yang biasa dilakukan di rumah menjadi tidak cocok, tidak efektif dilakukan di tempat kerja. Hal ini menunjukkan bahwa ketika urusan pekerjaan mencampuri kehidupan keluarga, tekanan sering terjadi pada

individu dan banyaknya waktu yang dibutuhkan dalam menangani urusan pekerjaan yang tinggi akan mempengaruhi pada stres kerja. Banyaknya waktu yang dihabiskan dalam memenuhi tanggung jawab pekerjaan terutama pada divisi operasional dan servis yang perlu memastikan semua berjalan dengan lancar.

Menjelaskan bahwa *work family conflict* dan stres kerja yang dialami oleh karyawan terdapat *grand mean* cukup setuju. Artinya intensitas *work family conflict* yang terjadi pada karyawan masih dalam batas wajar dan terlihat dari hasil *grand mean* pada variabel stres kerja. Hal ini menjelaskan bahwa dengan adanya *work family conflict* dan stres kerja yang diterima karyawan masih mampu atau dapat menjalankan pekerjaan dengan baik.

Hasil tersebut diperkuat dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Panatik,dkk (2012) dan Warmadewi,dkk (2018) bahwa *work family conflict* berpengaruh positif signifikan dengan stres kerja. Hal ini diperkuat oleh teori dari Boyat,dkk (2008) menyatakan bahwa salah satu faktor yang menyebabkan stres kerja adalah Individual Stresor, stres yang berasal dari dalam diri individu muncul akibat mengatakan beban kerja yang terlalu banyak dan waktu kerja yang panjang sebagai penyebab timbulnya konflik peran ganda atau *work family conflict*.

b. Pengaruh *Work Family Conflict* (X) terhadap Kinerja Karyawan (Y)

Hipotesis kedua menyatakan *Work family conflict* (X) memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y). Hasil tersebut didasarkan pada hasil penelitian yang menunjukkan variabel *Work Family*

Conflict (X) berpengaruh negatif signifikan terhadap Kinerja karyawan (Y) dengan nilai koefisien beta sebesar -0,357. Hal tersebut hipotesis yang menyatakan *Work family conflict* (X) berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y). Arah hubungan negatif menunjukkan bahwa apabila *Work Family Conflict* meningkat maka kinerja karyawan akan menurun atau sebaliknya atau sebaliknya apabila *Work Family Conflict* menurun maka kinerja karyawan akan meningkat.

Work family conflict berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja karyawan karena *Work Family Conflict* pada karyawan di PT. Bank BRI Syariah divisi operasional dan servis.

Berdasarkan hasil karakteristik responden karyawan yang sudah menikah yang telah memiliki anak 1-3 orang anak dan usia karyawan 31-40 tahun adalah usia produktif seseorang, sehingga mobilitas yang dijalani seorang karyawan tinggi, karyawan merasa kesulitan dalam membagi peran antara pekerjaan maupun peran untuk keluarga yang dimana mayoritas karyawan menyatakan setuju pada item (X.1.5) dan (X.1.3) bahwa karyawan akan tekanan yang mengakibatkan kelelahan dalam bekerja sehingga tidak dapat mengikuti kegiatan keluarga dan waktu yang dihabiskan untuk keluarga dapat mempengaruhi karir karyawan. Maka jumlah kerja yang dihasilkan tidak sesuai dengan target dan beban yang diberikan dan waktu hadir maupun pulang tidak tepat waktu pada jam yang telah ditentukan yang terdapat pada item (Y.1.1) dan (Y.1.9).

Hasil ini diperkuat dari penelitian yang dilakukan oleh Karakas,dkk (2017) bahwa *work Family Conflict* berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja karyawan. sedangkan penelitian menurut Burhannudin,dkk (2018) bahwa *work Family Conflict* berpengaruh negatif namun tidak signifikan terhadap kinerja karyawan.

Pada umumnya kemampuan individu dalam mengelola dirinya dan terkait dengan pekerjaan dan keluarga agar dapat mengurangi dampak dari penurunan kinerja. Selain itu didukung teori dari Menurut Hasibuan (2014:204) menyatakan “tingkat stres yang tinggi dapat menurunkan kinerja karyawan, kinerja karyawan yang stres pada umumnya akan menurun karena mengalami ketegangan pikiran”. Maka menurut Neidermeyer (2004) dalam Ma,dkk (2016) untuk meningkatkan kinerja karyawan, maka perlu dihindari terjadinya stres atau peningkatan stres pada kerja pada karyawan.

c. Pengaruh Stres Kerja (Z) terhadap Kinerja Karyawan (Y)

Hipotesis ketiga menyatakan Stres kerja (Z) memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y). Hasil tersebut didasarkan pada hasil penelitian yang menunjukkan nilai koefisien beta sebesar -0,357. Hal tersebut hipotesis yang menyatakan variabel stres kerja (Z) berpengaruh signifikan terhadap variabel kinerja karyawan (Y). Arah hubungan yang negatif menunjukkan bahwa apabila stres kerja pada karyawan menurun maka akan berdampak pada peningkatan kinerja karyawan atau sebaliknya apabila stres kerja pada karyawan meningkat maka akan berdampak pada penurunan kinerja karyawan.

Stres kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja karyawan karena stres kerja pada karyawan di PT. Bank BRI Syariah divisi operasional dan servis. Berdasarkan hasil karakteristik responden karyawan dengan usia 31-40 tahun dengan masa kerja kerja 5-10 tahun mayoritas karyawan setuju pada item (Z.1.3) dan (Z.1.4) atas pernyataan bahwa karyawan sering merasakan kelelahan fisik selama bekerja dan pada saat menyelesaikan pekerjaan ataupun pada saat beban pekerjaan meningkat sering merasa mudah marah. Pada stres kerja saat penyelesaian pekerjaan dan beban pekerjaan meningkat sering merasa mudah marah, karyawan sering merasakan kelelahan fisik pada saat mengerjakan pekerjaan dapat mengakibatkan standart mutu dan kualitas tidak sesuai dengan yang ditetapkan oleh perusahaan dan juga karyawan kurang teliti dalam mengerjakan pekerjaannya yang terdapat pada item (Z.1.3) dan item (Z.1.4).

Hal tersebut diperkuat dengan penelitian Saranani (2015) dan Lubis (2016) bahwa hubungan antara stres kerja dan kinerja karyawan signifikan memiliki hubungan negatif antara stres kerja dan kinerja karyawan dan menunjukkan bahwa stres kerja dapat mengurangi kinerja seseorang. Hal ini sesuai dengan pendapat Mangkumanegara (2000:157) penyebab stres kerja, antara lain beban kerja yang dirasakan terlalu berat, waktu kerja yang mendesak, kualitas pengawasan kerja yang rendah, konflik kerja.

d. Pengaruh Tidak Langsung *Work Family Conflict* (X) dan Stres Kerja (Z) terhadap Kinerja Karyawan (Y)

Work family conflict secara langsung berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh tidak langsung variabel *work family conflict* berpengaruh terhadap kinerja karyawan melalui stres kerja sebagai variabel *intervening* yang ditunjukkan berdasarkan perhitungan *sobel test* dengan hasil t hitung $>$ dari t tabel, yang berarti variabel mediasi yaitu stres kerja dinilai memediasi hubungan antara *work family conflict* terhadap kinerja karyawan divisi operasional dan servis PT. Bank BRI Syariah, Tbk pusat.

Kesimpulannya apabila *Work family conflict* tinggi, maka stres kerja yang dialami karyawan tinggi sehingga hal ini mampu menurunkan kinerja karyawan, atau sebaliknya apabila *work family conflict* rendah, maka stres kerja yang dialami karyawan rendah sehingga kinerja karyawan menjadi tinggi. Perbedaan perilaku dan masalah keluarga yang dilakukan ke tempat kerja akan menyebabkan terjadinya stres kerja pada karyawan. Jika *work family conflict* yang dialami oleh karyawan secara tidak langsung dapat menurunkan kinerja. Menurut Grzywacz,dkk (2007) Hal ini terjadi karena ada hubungan yang kuat antara gangguan keluarga dengan pekerjaan pada stres yang dapat mempengaruhi kinerja. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Sudibya,dkk (2018) yang menyatakan *work family conflict* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan melalui stres kerja.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan, hasil analisis dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan pada bab sebelumnya tentang *work family conflict* dan stres kerja terhadap kinerja karyawan pada karyawan PT. Bank BRI Syariah divisi operasional dan servis, maka hasil penelitian ini dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa adanya *work family conflict* atau peran ganda di PT. Bank BRI Syariah pada divisi operasional dan servis dalam kategori cukup tinggi dan berpengaruh kepada pribadi karyawan. Tingkat stres kerja di PT. Bank BRI Syariah pada divisi operasional dan servis dalam kategori cukup tinggi dan kinerja karyawan di PT. Bank BRI Syariah pada divisi operasional dan servis dalam kategori tinggi.
2. Hasil pada penelitian menunjukkan bahwa *work family conflict* berpengaruh positif signifikan pada stres kerja pada karyawan divisi operasional dan servis di PT. Bank BRI Syariah, Tbk pusat.
3. Hasil pada penelitian menunjukkan bahwa *work family conflict* berpengaruh negatif signifikan pada kinerja karyawan divisi operasional dan servis di PT. Bank BRI Syariah, Tbk pusat.
4. Hasil pada penelitian menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh negatif signifikan pada kinerja karyawan divisi operasional dan servis di PT. Bank BRI Syariah, Tbk pusat.

5. Hasil pada penelitian menunjukkan bahwa *work family conflict* berpengaruh terhadap kinerja karyawan melalui stres kerja karyawan divisi operasional dan servis di PT. Bank BRI Syariah, Tbk pusat.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, dapat dikemukakan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi perusahaan maupun bagi pihak-pihak lain.

Adapun saran yang diberikan antara lain:

1. Untuk menurunkan *work family conflict* pada karyawan, karyawan perlu bersikap secara professional agar dapat menghindari konflik di kantor seperti konflik interpersonal dan konflik di rumah. Agar dapat meningkatkan kinerja karyawan.
2. Untuk menurunkan stres kerja sesekali perlu diadakan rotasi atau perubahan posisi letak ruang kerja atau melakukan rekreasi atau wisata bersama karyawan, untuk menghilangkan rasa jenuh dan bosan agar kinerja karyawan tidak menurun.
3. Untuk penelitian selanjutnya hendaknya mampu mengembangkan peneliti dengan menambahkan variabel lain yang tidak terdapat dalam model penelitian ini. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan acuan bagi penelitian selanjutnya dengan konsep maupun tema sejenis.

C. Keterbatasan Penelitian

1. Pada penelitian menyebutkan bahwa adanya penjelasan data *complaint* nasabah dan penilaian kinerja pada karyawan. Namun data tersebut tidak dapat dilampirkan pada penelitian ini karena terdapat syarat dan ketentuan

yang berlaku. Pada penelitian ini data yang diperbolehkan untuk dilampirkan adalah struktur divisi operasional dan servis dan struktur organisasi PT. Bank BRI Syariah, Tbk pusat.



DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Anatan, Lina. & Lena Ellitan. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam bisnis Modern*. Alfabeta. Bandung.
- Bangun, W. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga.
- Darmawan, D. H. 2013. *Prinsip-prinsip Perilaku Organisasi*. Surabaya: Pena Semesta
- Dharma, Agus. 2005. *Manajemen Supervisi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Davis, W. B. 1996. *Human Resources and Personal Management* (5 ed.). USA: Mc Graw-Hill.
- Gaol, Chr. Jimmy, L. 2014. *A to Z human Capital Manajemen Sumber Daya Manusia) Konsep, Teori, dan Pengembangan dalam Konteks Organisasi Publik dan Bisnis*. Jakarta: PT. Gramedia Wisadaran
- Ghozali, Imanan. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Edisi 9. Semarang: Badan Penerbit-Undip.
- Handoko, T. Hani. 2011. *Manajemen Personalialia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFPE.
- Hasibuan, S. M. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Revisi ed.). Jakarta: Bumi Aksara.
- Hellriegel, D., & Slocum, J. W. 2011. *Organizational behavior, thirteenth edition*. South-western: Cengage learning
- Kasmir. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia (teori dan praktik)*. Edisi kedua. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Kuncoro, M. 2009. *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.
- Kuncoro, R. d. 2009. *Cara Menggunakan dan Memakai Analisis Jalur* (3rd ed.). Bandung: Alfabeta.
- Lumonga, N. (2009). *Depresi tinjauan psikologis*. Jakarta: Kencana
- Mangkunegara, P. A. 2012. *Evaluasi Kinerja SDM*. Cetakan ke 6. Bandung: PT. Refika Aditama.

- Mohyi, Ach. 2012. *Teori dan Perilaku Organisasi*. Malang : UMM Press
- Moorhead, Gregory dan Ricky W. Griffin. 2013. *Perilaku Organisasi. Edisi 9*. Diterjemahkan oleh: Diana Angelica. Jakarta:Salemba Empat.
- Mustafa, Z. 2013. *Mengurai Variabel Hingga Instrument*. Edisi kedua. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Notoatmodjo, S. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Rivai, Veithzal dan Ella Jouvani Sagala. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Cetakan 5. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Robbins, Stephens P., dan Timothy A. Judge. 2014. *Perilaku Organisasi*. Edisi 16. Jakarta: Salemba Empat.
- Sarwono, J. 2012. *Path Analysis dengan SPSS: Teori, Aplikasi, Prosedur Analisis untuk Riset Skripsi, Tesis dan Disertasi*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Sekaran, U. 2014. *Metodologi Penelitian untuk Bisnis (Research Methods for Business)*. (4nd ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- Siagian, S. P. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi kesatu. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, L.P. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi kedua. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sopiah, E. M. 2010. *Metodologi Penelitian – Pendekatan Praktis dalam Penelitian*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Sugiyono. 2016. *Metode penelitian pendidikan (pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D)*. Edisi ke 23. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, E. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia* (1st ed., Vol. 6). Jakarta.
- Swasto, Bambang. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Malang: UB Press.
- Wahjono, Sentot Imam. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Salemba Empat: Jakarta
- Waluyo, M. 2013. *Psikologi Industri*. Jakarta: Akademia Permata.
- Wijono, S. 2010. *Psikologi Industri dan Organisasi*. Jakarta: Prenadamedia group.
- Yusuf, M. 2014. *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan*. Edisi kesatu. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Zainal, V. R.2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan: Dari Teori ke Praktik*. Depok: PT. Rajagrafindo Persada.

Jurnal :

- Ahmed, Ashfaq., Ramzan, Muhammad. 2013 . Effects of Job Stress on Employees Job Performance A Study on Banking Sector of Pakistan. *IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM)*. Volume 11, Issue 6, PP 61-68
- Ahmed, Mehboob., Ashfaq, Saira., Mahmood, Zahid. 2013. Impact Of Work Life Conflict And Work Over Load On Employee Performance In Banking Sector Of Pakistan. *Middle-East Journal of Scientific Research*14. Vol 5. 688-699.
- Almasitoh, U.H. 2011. Stres Kerja ditinjau dari Konflik Peran Ganda dan Dukungan Sosial pada Perawat. *Jurnal Psikologi Islam*. Vol. 8 No.1. Hal 75
- Aravinthan, V. &. 2013. Occupational Stress and Organizational Commitment in Private. *European Journal of Business and Management* .
- Armstrong, Gaylene.S., Atkin-Plunk. C.A., Wells, Jessica. 2015. The Relationship Between Work Family Conflict, correctional officer Job Stress, and Job Satisfaction. *International Association for Correctional and Forensic Psychology*, 1–17
- Bashir, Usman, dan Ramay, Muhammad Ismail. 2010. Impact of Stress on employees Job Perfomance A Study on Banking Sector of Pakistan. *International journal of Marketing Studies*. Vol. 2, No. 1, 122-126
- Bakker A.B., T. B. 2011. Applying the Job Demands – Resources Model to the work-home interface: A study among medical residents and their partners. *Journal of Vocational Behavior*, 79 (1), 170– 180.
- Rubina dan Bernadetta Junita Santosa, M.Psi., P.Si. 2012. Hubungan Konflik Peran Ganda(Work-Family Conflict) Dengan Kinerja Karyawan Wanita Pt.Matahari Kahuripan Indonesia. Bina Nusantara University, Jakarta Barat, Indonesia
- Boyar, S.L., Maertz, Jr.C. P., Moesly, Jr. C.D., and Carr, C.J. 2008. The impact of work/family demand on work-family conflict. *Journal Of Managerial Psychology*, 23 (3), 215-235
- Burhanuddin, T. D., Sjahrudin, H., & Mansyur, A. 2018. Pengaruh Konflik Peran Ganda terhadap Kinerja melalui Stres Kerja. *Jurnal Organisasi dan Manajemen*, 01-18.

- Christine W.S., Megawati Oktorina, Indah Mula. 2010. “Pengaruh Konflik Pekerjaan dan Konflik Keluarga Terhadap Kinerja dengan Konflik Pekerjaan Keluarga Sebagai Intervening Variabel”, *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, Vol. 12, No.2
- De Vries, V.C. 2011. *Tuntutan Pekerjaan, Konflik Kerja Keluarga, Dukungan Penyelia dan Kepuasan Kerja Dokter Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soetomo Surabaya*. Tesis. Magister Sains Manajemen. Universitas Airlangga. Surabaya.
- Ghislieri, P, & C.G, C. 2017. Work–family conflict and enrichment in nurses: between job demands, perceived organisational support and work–family backlash. *Journal Of Nursing Management* , 65-7.
- Greenhaus, J. H., & Beutell, N. J. 1985. Sources of Conflict between Work and Family Roles. *The Academy of Management Review*, 10 (1), 76-88.
- Grzywacz, JG., TA., Arcury., A., Marin., L. Carrilo and B. Burke., ML. Coutes, and SA. Quandt. 2007. Work Family Conflict: Experience and Health Implication Among Immigrant Latinos. *Journal of Applied Psychology*, 92(4). 1119-1130
- Hoboubi, Naser., Choobineh, Alireza ., Ghanavati, Fatemeh Kamari Ghanavati., Sareh, Keshavarzi., Hosseini ,Ali Akbar. 2016. The Impact of Job Stress and Job Satisfaction on Workforce Productivity in an Iranian Petrochemical Industry. *Occupational Safety and Health Research Institute*. Vol. 8
- Huffman, A. H., Payne, S.C., & Castro, C. A. (2003). Time demands, work-family conflict and turnover: does gender matter?. *Paper presented at the 18th annual meeting of the Society for Industrial and Organizational Psychology Conference*, Orlando, FL.
- Jamadin, Nurnazirah, Samsiah Mohamad, Zurwina Syarkawi and Fauziah Norrdin 2014, Work-Family Conflict and Stress: Evidence from Malaysia, *Journal of Economics, Business and Management*, Vol. 3. No.2, 2015.
- Kuruüzüm, Ayşe., Anafarta., Nilgün. 2012. Demographic Predictors of Work-Family Conflict for Men and Women: Turkish Case. *International Journal of Business and Management*. Vol. 7. No. 13; 2012
- Kossek, E. E., Lee, K.H. 2017. Work-Family Conflict and Work-Life Conflict. *Oxford Research Encyclopedia of Business and Management*.

- Leksono, Hedi Suryo. 2014. Kebosanan Kerja: Peningkatan stres dan penurunan kinerja karyawan dalam spesialisasi pekerjaan. *Jurnal JIBEKA*. Vol. 8. 14-18
- Lu, Yong., Hu, X. M., Huang, X.M., Zhuang,X.D.,Guo, Pi., Feng, L.F., Hu,Wei., Chen. L., Zou,H., Hao, T.H. 2017. The relationship between job satisfaction, work stress, work–family conflict, and turnover intention among physicians in Guangdong, China: a cross-sectional study. *BMJ*.
- McEwen, B.S. 2012. Brain on stress: How the social environment gets under the skin. *Proceedings of the National Academy of Sciences* 109: 17180– 17185.
- Meta, Mehmet., Unal, Omer Faruk., Bilen, Abudakir. 2014.Impact of Work-Family Conflict and Burnout on Performance of Accounting Professionals.*Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 131, 264 – 270
- Panatik,S.A.B., Rajab, A.,Shah, I.M., Rahman, H.A., Mohd, Rusman., Yusoff and Badri, S.K.Z. 2012. Work-Family Conflict, Stress and Psychological Strain in Higher Education.*International Conference on Education and Management Innovation IPEDR* vol.30
- Pinem, , Robetmi Jumpakita., Kurniawati, Nurul Imani., Werdani. Riandhita Eri. 2018. Analisis Pengaruh Work Family Conflict Dan Beban Kerja Terhadap Stres Kerja Dalam Mempengaruhi Turn Intention (Studi Pada Karyawan PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk Wilayah Semarang). *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol 7.
- Raharjo, S. 2009. Konflik Pekerjaan-Keluarga (Work-Family Conflict) , Stres Kerja Dan Pengaruh Kinerja Pelayanan Kosumen (Studi Kasus Pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Wilayah Surakarta). Tesis. *Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret Surakarta*.
- Rahmadita, I. 2013. Hubungan antara Konflik Peran Ganda dan Dukungan Sosial Pasangan dengan Motivasi Kerja pada Karyawati di Rumah Sakit Abdul Revai Berau. *Jurnal Psikologi*, 1 (1), 58-68.
- Rajak, adnan. 2013. pengaruh konflik interpersonal, work family conflict dan stres kerja terhadap kepuasan kerja dan dampaknya terhadap kepuasan hidup. *Jurnal siasat bisnis*, 17(2), h: 131-156.

- Roboth, J. 2015. Analisis Work Family Conflict, Stres Kerja dan Kinerja Wanita berperan ganda pada Yayasan Compassion East Indonesia. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, 3 (3), 33-46.
- Sari, M.P., Astuti, Endang Siti dan Nurtjahjono, Gunawan Eko. 2015. Pengaruh Konflik Dan Stres Kerja Terhadap Motivasi Dan Kinerja Karyawan Pada Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Tuban. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 27(2): h: 1-10.
- Saranani, Fajar. 2015. "Role Conflict and Stress Effect on The Performance of Employees Working in Public Works Departement". *The International Journal Of Engineering And Science (IJES)*. Vol. 4 No. 6, pp. 1-10.
- Suharnomo, Anisah Uswatu Hasanah. 2016. Pengaruh Time Demands Of Work Terhadap Kepuasan Kerja, Stress Kerja, Dan Turnover Intention Karyawan. *Jurnal Studi Manajemen & Organisasi* 13.
- Scott, L. B. 2008. The impact of work / family demand on work-family conflict. *Journal Managerial Psychology* , 215-235.
- Setyawan, D. 2016. Pengaruh Work Family Conflict , Stres Kerja Dan Kepuasan Kerja.
- Sudibya, I Gde Adnyana., Agustina, Reni. (2018). Pengaruh Work Family Conflict terhadap Stres Kerja dan Kinerja Wanita Perawat di Rumah Sakit Daerah Praya Lombok. *E- Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*. Vol.7 (3).
- Velnampy, T and Aravinthan. S.A. 2013. Occupational Stress and Organizational Commitment in Private Banks: A Sri Langka Experience, *European Journal of Business and Management*. Vol.5, No.7, pg. 78-99.
- Warmadewi, I Gusti Ayu Ari., Piartrini, Putu Saroyini. 2018. Peran Stress Kerja Pada Hubungan Persepsi Konflik Keluarga – Pekerjaan dengan Kepuasan Kerja. *INOBI: Jurnal Inovasi Bisnis dan Manajemen Indonesia*. Vol I (3).
- Work-Family Conflict Not Just a Women Issues : Helping All Employee Find Work-Life Balance. 2010. Cornell University. *Center for Advanced Human Resource Studies* .
- Wulandari. 2012. Hubungan Konflik Peran Ganda Dengan Stres Kerja Karyawan Wanita. *Jurnal Fisip UI* , 33.

- Yani, Ni.W.M.S.A., Agoes, A. S. I. G dan Rahyuda, Ganesha. 2016. Pengaruh Work-Family Conflict dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dan Turnover Intention karyawan Wanita. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*.5 (3).
- Zheng, Junwei. ,Wu, Guangdong. 2018. Work-Family Conflict, Perceived Organizational Support and Professional Commitment: A Mediation Mechanism for Chinese Project Professionals. *International Journal of Environmental Research and Public Health*
- Zulkarnain., Sianturi, Maria Mayasari. 2013. Analisis work family conflict terhadap kesejahteraan psikologis pekerja. *Jurnal Sains Dan Praktik Psikologi*. Vol I (3), 207 - 215





Lampiran

Kuisisioner Penelitian

No. Responden :

Kepada Yth:
Bapak/ Ibu/ Saudara/i
Di Tempat

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan penyusunan skripsi saya yang berjudul “ Pengaruh konflik peran ganda dan stres kerja terhadap kinerja karyawan (studi pada karyawan pria dan karyawan wanita yang telah menikah di PT. Bank BRI Syariah, Jakarta) dan disela kesibukan Bapak/ Ibu/ Saudara/I, perkenankan saya mohon bantuannya untuk meluangkan sedikit waktu guna mengisi angket yang saya sertakan berikut ini.

Angket ini semata-mata untuk kepentingan ilmiah yaitu dalam rangka memenuhi penyusunan tugas akhir/skripsi dan kewajiban dalam memperoleh gelar sarjana (S1) Universitas Brawijaya Malang. Mengingat betapa pentingnya data-data ini maka saya sangat mengharapkan agar angket ini diisi dengan lengkap, jujur, tanpa dipengaruhi oleh siapapun. Perlu juga diketahui bahwa dalam hal ini tidak ada jawaban yang dianggap salah, jawaban yang paling benar adalah yang sesuai dengan keadaan, perasaan dan pikiran Bapak/Ibu/Saudara/i masing-masing.

Akhirnya berkar bantuan dan kerjasama Bapak/ Ibu/ Saudara/ I dalam penelitian ini, saya mengucapkan banyak terimakasih. Besar harapan saya untuk menerima kembali angket ini dalam waktu singkat.

Hormat Saya,

Adintya N

Identitas Responden

Pendidikan Akhir : SMA D1 D2 D3 S1 S2 S3

Usia : Tahun

Masa Kerja : <5 Tahun 5-10 Tahun >10 Tahun

Jumlah Anak : 0 1-3 >3

Petunjuk Pengisian Kuisisioner

Beri tanda ceck list (\checkmark) pada salah satu jawaban yang paling sesuai dengan pendapat Bapak/ Ibu/ Saudara/ i. Kriteria Penilaian.

Sangat Setuju (SS) : di beri skor 5

Setuju (S) : diberi skor 4

Netral (N) : diberi skor 3

Tidak Setuju (TS) : diberi skor 2

Sangat Tidak Setuju (STS) : diberi skor 1

A. *Work family conflict*

Konflik peran ganda (*work family conflict*) yang terjadi pada karyawan, dimana disatu sisi ia harus melakukan pekerjaan di kantor dan di sisi lain harus memperhatikan keluarga secara utuh, sehingga terjadi situasi perasaan kurang nyaman atau perasaan bersalah.

No	Pertanyaan	X.1	SS	S	N	TS	STS
	<i>Time Base Conflict</i>						
1.	Pekerjaan saya menghambat saya untuk mengikuti kegiatan keluarga	X.1.1					
2.	Waktu yang harus saya habiskan untuk pekerjaan, membuat saya tidak dapat berpartisipasi secara seimbang dalam tanggung jawab sebagai ayah/ibu di rumah	X.1.2					

3.	Waktu yang saya habiskan bersama keluarga dapat mempengaruhi karir saya	X.1.3					
4.	Waktu untuk memenuhi tanggung jawab keluarga, mengganggu waktu untuk memenuhi tanggung jawab pekerjaan	X.1.4					
	<i>Strain Base Conflict</i>	X.2	SS	S	N	TS	STS
5.	Sepulang bekerja, saya merasa terlalu lelah sehingga tidak bisa melakukan aktivitas di keluarga	X.2.1					
6.	Tekanan di tempat kerja, membuat saya terlalu stres untuk melakukan hal-hal yang saya sukai atau senang.	X.2.2					
7.	Karena stres di rumah, saya sering memikirkan masalah keluarga di tempat kerja	X.2.3					
8.	Masalah dan ketegangan di dalam keluarga sering menurunkan kemampuan dan konsentrasi saya dalam melakukan pekerjaan	X.2.4					
	<i>Behaviour Base Conflict</i>	X.3	SS	S	N	TS	STS
9.	Perilaku yang tepat dilakukan di rumah tidak efektif bila dilakukan di tempat kerja	X.3.1					
10.	Cara pemecahan masalah di tempat kerja tidak bisa efektif bila diterapkandi rumah	X.3.2					

B. Stres Kerja

Stres Kerja adalah perasaan tertekan atau suatu ketegangan mental (psikologi) seseorang terkait dengan pekerjaannya yang terjadi karena pengaruh situasi atau peristiwa diri dan lingkungan., baik lingkungan pekerjaan maupun diluar pekerjaan.

Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Netral (N), Tidak Setuju (TS), Sangat Tidak Setuju

(STS)

No	Pernyataan	Z.1	SS	S	N	TS	STS
	Fisiologis						
1.	Pekerjaan yang saya lakukan setiap hari sering membuat saya sakit kepala	Z.1.1					
2.	Saya sering mengalami ketegangan otot saat bekerja maupun saat pulang bekerja	Z.1.2					
3.	Pekerjaan yang saya lakukan setiap hari sering membuat saya kelelahan fisik selama bekerja	Z.1.3					
	Psikologis	Z.2	SS	S	N	TS	STS
4.	Dalam menyelesaikan pekerjaan kantor, saya sering merasa mudah marah apabila beban pekerjaan meningkat	Z.2.1					
5.	Saya sering merasakan kebosanan pada saat mengerjakan pekerjaan	Z.2.3					
6.	Saya mudah merasa cemas dan gelisah bila sedang memiliki banyak pekerjaan	Z.2.4					
	Perilaku	Z.3	SS	S	N	TS	STS
7.	Beban pekerjaan membuat saya sulit untuk dapat berkomunikasi	Z.3.1					

	efektif dengan rekan kerja						
8.	Ketidak hadirannya (absensi) saya dikantor cenderung meningkat	Z.3.2					
9.	Saya sering menunda atau menghindari pekerjaan	Z.3.3					
10.	Saya sering datang terlambat	Z.3.4					

C. Kinerja Karyawan

Kinerja Karyawan adalah hasil kerja yang dicapai seseorang berdasarkan standart yang telah ditentukan.

Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Netral (N), Tidak Setuju (TS), Sangat Tidak Setuju (STS)

No	Pernyataan	Y.1	SS	S	N	TS	STS
	Kuantitas						
1.	Jumlah hasil pekerjaan sesuai dengan target dan beban yang diberikan	Y.1.1					
2.	Jumlah hasil kerja sesuai dengan standart dan minim akan kesalahan	Y.1.2					
3.	Jumlah pekerjaan lebih baik dari sebelumnya	Y.1.3					
	Kualitas	Y.2	SS	S	N	TS	STS
4.	Saya selalu bekerja sesuai dengan standart mutu dan kualitas yang telah ditetapkan oleh perusahaan	Y.2.1					

5.	Saya selalu mengerjakan pekerjaan saya dengan ketelitian	Y.2.3					
6.	Saya selalu menghasilkan kualitas kerja lebih baik dibandingkan dengan rekan kerja yang lain	Y.2.4					
	Ketepatan Waktu	Y.3	SS	S	N	TS	STS
7.	Saya bisa menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan batas waktu yang telah ditentukan	Y.3.1					
8.	Adanya peningkatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan dibandingkan waktu yang lalu	Y.3.2					
9.	Saya senantiasa hadir dan pulang tepat waktu pada jam kerja yang telah ditetapkan oleh perusahaan	Y.3.3					

Terima Kasih

Lampiran 2. Validitas dan Realibitas

Validitas

Correlations		TX1
X11.1	Pearson Correlation	,778**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	88
X11.2	Pearson Correlation	,910**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	88
X11.3	Pearson Correlation	,836**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	88
X11.4	Pearson Correlation	,873**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	88
X12.1	Pearson Correlation	,834**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	88
X12.2	Pearson Correlation	,886**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	88
X12.3	Pearson Correlation	,889**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	88
X12.4	Pearson Correlation	,868**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	88
X13.1	Pearson Correlation	,794**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	88
X13.2	Pearson Correlation	,582**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	88

** . Correlation is significant at the 0.01 level

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.949	10

Lampiran 3. Uji Validitas dan Reliabilitas Stres Kerja

Correlation

Correlations		TZ
Z11.1	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,928** ,000 88
Z11.2	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,886** ,000 88
Z11.3	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,897** ,000 88
Z12.1	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,866** ,000 88
Z12.2	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,816** ,000 88
Z12.3	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,864** ,000 88
Z13.1	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,916** ,000 88
Z13.2	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,863** ,000 88
Z13.3	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,870** ,000 88
Z13.4	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,839** ,000 88

** . Correlation is significant at the 0.01 level

Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.965	10

Lampiran 4. Uji Validitas dan Reliabilitas Kinerja karyawan

Correlations

		TY
Y11.1	Pearson Correlation	,694**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	88
Y11.2	Pearson Correlation	,834**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	88
Y11.3	Pearson Correlation	,842**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	88
Y12.1	Pearson Correlation	,926**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	88
Y12.2	Pearson Correlation	,917**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	88
Y12.3	Pearson Correlation	,887**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	88
Y13.1	Pearson Correlation	,897**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	88
Y13.2	Pearson Correlation	,911**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	88
Y13.3	Pearson Correlation	,583**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	88

** . Correlation is significant at the 0.01 level

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.943	9

Lampiran 5 Uji Analisis Jalur (Path Analysis)

Regression(i)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,899 ^a	,809	,807	4,754

a. Predictors: (Constant), Work Family Conflic

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	8234,650	1	8234,650	364,344	,000 ^a
	Residual	1943,714	86	22,601		
	Total	10178,364	87			

a. Predictors: (Constant), Work Family Conflic

b. Dependent Variable: Stres Kerja

Coefficients^c

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-,068	1,712		-,040	,968
	Work Family Conflic	,966	,051	,899	19,088	,000

a. Dependent Variable: Stres Kerja

Regression (ii)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,792 ^a	,628	,619	5,127

a. Predictors: (Constant), Stres Kerja, Work Family Conflic

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3771,118	2	1885,559	71,727	,000 ^a
	Residual	2234,473	85	26,288		
	Total	6005,591	87			

a. Predictors: (Constant), Stres Kerja, Work Family Conflic

b. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	49,847	1,846		27,004	,000
	Work Family Conflic	-,295	,125	-,357	-2,358	,021
	Stres Kerja	-,350	,116	-,456	-3,010	,003

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Lampiran 6. Frekuensi Jawaban Responden Work Family Conflict (X)

Statistics

		x11.1	x11.2	x11.3	x11.4	x12.1	x12.2	x12.3	x12.4	x13.1	x13.2	tx1
N	Valid	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		2.97	3.13	3.27	2.95	3.32	3.27	3.02	3.18	3.63	3.56	32.30

x11.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	6	6.8	6.8	6.8
	2	34	38.6	38.6	45.5
	3	20	22.7	22.7	68.2
	4	13	14.8	14.8	83.0
	5	15	17.0	17.0	100.0
	Total	88	100.0	100.0	

x11.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	5	5.7	5.7	5.7
	2	33	37.5	37.5	43.2
	3	14	15.9	15.9	59.1
	4	18	20.5	20.5	79.5
	5	18	20.5	20.5	100.0
	Total	88	100.0	100.0	

x11.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	3	3.4	3.4	3.4
2	35	39.8	39.8	43.2
3	9	10.2	10.2	53.4
4	17	19.3	19.3	72.7
5	24	27.3	27.3	100.0
Total	88	100.0	100.0	

x11.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	3	3.4	3.4	3.4
2	40	45.5	45.5	48.9
3	19	21.6	21.6	70.5
4	10	11.4	11.4	81.8
5	16	18.2	18.2	100.0
Total	88	100.0	100.0	

x12.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	33	37.5	37.5	37.5
3	12	13.6	13.6	51.1
4	25	28.4	28.4	79.5
5	18	20.5	20.5	100.0
Total	88	100.0	100.0	

x12.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	35	39.8	39.8	39.8
	3	17	19.3	19.3	59.1
	4	13	14.8	14.8	73.9
	5	23	26.1	26.1	100.0
	Total	88	100.0	100.0	

x12.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	4	4.5	4.5	4.5
	2	35	39.8	39.8	44.3
	3	21	23.9	23.9	68.2
	4	11	12.5	12.5	80.7
	5	17	19.3	19.3	100.0
	Total	88	100.0	100.0	

x12.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	5	5.7	5.7	5.7
	2	28	31.8	31.8	37.5
	3	19	21.6	21.6	59.1
	4	18	20.5	20.5	79.5
	5	18	20.5	20.5	100.0
	Total	88	100.0	100.0	

x13.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.1	1.1	1.1
	2	18	20.5	20.5	21.6
	3	19	21.6	21.6	43.2
	4	25	28.4	28.4	71.6
	5	25	28.4	28.4	100.0
	Total	88	100.0	100.0	

x13.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.1	1.1	1.1
	2	20	22.7	22.7	23.9
	3	15	17.0	17.0	40.9
	4	33	37.5	37.5	78.4
	5	19	21.6	21.6	100.0
	Total	88	100.0	100.0	

Lampiran 7. Frekuensi Jawaban Responden Stres Kerja (Z)

Statistics

	z11.1	z11.2	z11.3	z12.1	z12.2	z12.3	z13.1	z13.2	z13.3	z13.4
N Valid	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88
Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean	3.07	3.19	3.20	3.23	3.43	3.42	3.02	2.97	2.88	2.73

z11.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	4	4.5	4.5	4.5
2	35	39.8	39.8	44.3
3	21	23.9	23.9	68.2
4	7	8.0	8.0	76.1
5	21	23.9	23.9	100.0
Total	88	100.0	100.0	

z11.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	3	3.4	3.4	3.4
2	30	34.1	34.1	37.5
3	19	21.6	21.6	59.1
4	19	21.6	21.6	80.7
5	17	19.3	19.3	100.0
Total	88	100.0	100.0	

z11.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	3	3.4	3.4	3.4
	2	28	31.8	31.8	35.2
	3	25	28.4	28.4	63.6
	4	12	13.6	13.6	77.3
	5	20	22.7	22.7	100.0
	Total	88	100.0	100.0	

z12.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.1	1.1	1.1
	2	32	36.4	36.4	37.5
	3	19	21.6	21.6	59.1
	4	18	20.5	20.5	79.5
	5	18	20.5	20.5	100.0
	Total	88	100.0	100.0	

z12.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	28	31.8	31.8	31.8
	3	12	13.6	13.6	45.5
	4	30	34.1	34.1	79.5
	5	18	20.5	20.5	100.0
	Total	88	100.0	100.0	

z12.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	29	33.0	33.0	33.0
	3	12	13.6	13.6	46.6
	4	28	31.8	31.8	78.4
	5	19	21.6	21.6	100.0
	Total	88	100.0	100.0	

z13.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.1	1.1	1.1
	2	41	46.6	46.6	47.7
	3	17	19.3	19.3	67.0
	4	13	14.8	14.8	81.8
	5	16	18.2	18.2	100.0
	Total	88	100.0	100.0	

z13.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	9	10.2	10.2	10.2
	2	32	36.4	36.4	46.6
	3	14	15.9	15.9	62.5
	4	19	21.6	21.6	84.1
	5	14	15.9	15.9	100.0
	Total	88	100.0	100.0	

z13.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	7	8.0	8.0	8.0
2	44	50.0	50.0	58.0
3	8	9.1	9.1	67.0
4	11	12.5	12.5	79.5
5	18	20.5	20.5	100.0
Total	88	100.0	100.0	

z13.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	20	22.7	22.7	22.7
2	25	28.4	28.4	51.1
3	17	19.3	19.3	70.5
4	11	12.5	12.5	83.0
5	15	17.0	17.0	100.0
Total	88	100.0	100.0	

Lampiran 8. Frekuensi Jawaban Responden Kinerja Karyawan (Y)

Statistics

		y11.1	y11.2	y11.3	y12.1	y12.2	y12.3	y13.1	y13.2	y13.3
N	Valid	88	88	88	88	88	88	88	88	88
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		2.98	3.15	3.19	3.60	3.58	3.27	3.40	3.28	2.98

y11.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	7	8.0	8.0	8.0
	2	27	30.7	30.7	38.6
	3	23	26.1	26.1	64.8
	4	23	26.1	26.1	90.9
	5	8	9.1	9.1	100.0
Total		88	100.0	100.0	

y11.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	3	3.4	3.4	3.4
	2	26	29.5	29.5	33.0
	3	25	28.4	28.4	61.4
	4	23	26.1	26.1	87.5
	5	11	12.5	12.5	100.0
Total		88	100.0	100.0	

y11.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	6	6.8	6.8	6.8
2	23	26.1	26.1	33.0
3	14	15.9	15.9	48.9
4	38	43.2	43.2	92.0
5	7	8.0	8.0	100.0
Total	88	100.0	100.0	

y12.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	6	6.8	6.8	6.8
2	11	12.5	12.5	19.3
3	11	12.5	12.5	31.8
4	44	50.0	50.0	81.8
5	16	18.2	18.2	100.0
Total	88	100.0	100.0	

y12.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	5	5.7	5.7	5.7
2	15	17.0	17.0	22.7
3	10	11.4	11.4	34.1
4	40	45.5	45.5	79.5
5	18	20.5	20.5	100.0
Total	88	100.0	100.0	

y12.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	9	10.2	10.2	10.2
	2	9	10.2	10.2	20.5
	3	30	34.1	34.1	54.5
	4	29	33.0	33.0	87.5
	5	11	12.5	12.5	100.0
	Total	88	100.0	100.0	

y13.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	3	3.4	3.4	3.4
	2	19	21.6	21.6	25.0
	3	14	15.9	15.9	40.9
	4	44	50.0	50.0	90.9
	5	8	9.1	9.1	100.0
	Total	88	100.0	100.0	

y13.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	6	6.8	6.8	6.8
	2	14	15.9	15.9	22.7
	3	23	26.1	26.1	48.9
	4	39	44.3	44.3	93.2
	5	6	6.8	6.8	100.0
	Total	88	100.0	100.0	

y13.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	5	5.7	5.7	5.7
2	34	38.6	38.6	44.3
3	19	21.6	21.6	65.9
4	18	20.5	20.5	86.4
5	12	13.6	13.6	100.0
Total	88	100.0	100.0	



Lampiran 9. Rekapitulasi Jawaban Responden

Variabel *Work family conflict* (x)

No. angket	X.1.1	X.1.2	X.1.3	X.1.4	X.2.1	X.2.2	X.2.3	X.2.4	X.3.1	X.3.2	Sum x
1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	22
2	2	2	4	2	2	2	3	4	2	2	25
3	3	2	5	2	2	2	3	3	5	4	31
4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	38
6	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	22
7	3	3	2	2	4	4	2	2	4	4	30
8	1	2	3	3	3	4	2	3	3	3	27
9	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
10	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	22
11	2	2	4	2	2	2	3	4	2	2	25
12	3	2	5	2	2	2	3	3	5	4	31
13	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
14	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	38
15	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	22
16	3	3	2	2	4	4	2	2	4	4	30
17	1	2	3	3	3	4	2	3	3	3	27
18	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
19	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	46
20	2	5	5	5	5	5	5	5	5	2	44
21	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	46
22	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	44
23	2	5	5	5	5	5	5	5	5	2	44
24	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	46
25	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	48
26	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	46
27	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49
28	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49
29	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	46
30	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	45
31	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	46
32	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	46

33	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	44
34	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	44
35	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	47
36	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	47
37	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	48
38	5	5	5	4	3	5	5	2	5	5	44
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
41	1	1	2	2	2	2	2	2	2	4	20
42	2	3	2	2	3	2	3	3	4	4	28
43	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	21
44	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	19
45	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	42
46	4	4	3	3	5	5	3	3	3	3	36
47	2	4	4	2	3	3	3	3	3	3	30
48	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
49	4	3	5	3	5	5	5	4	4	4	42
50	3	3	4	3	4	3	3	4	5	5	37
51	3	3	3	3	2	3	2	2	3	4	28
52	2	4	5	2	5	2	3	4	4	5	36
53	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	26
54	2	3	2	2	4	3	4	4	4	4	32
55	2	2	2	3	4	3	2	2	3	4	27
56	1	1	2	3	2	2	1	1	5	4	22
57	2	2	1	2	2	2	2	1	4	4	22
58	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	29
59	4	4	2	2	4	4	3	4	4	4	35
60	2	4	3	2	4	3	1	2	3	5	29
61	2	3	4	2	4	2	2	4	4	3	30
62	3	4	5	2	2	3	1	3	2	4	29
63	3	3	2	2	2	2	2	2	4	2	24
64	4	2	4	3	2	3	2	2	3	4	29
65	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	23
66	2	2	2	2	4	2	2	2	4	4	26
67	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
68	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	14
69	2	2	2	2	2	2	3	2	4	4	25
70	1	1	2	2	2	2	2	2	2	4	20

71	2	3	2	2	3	2	3	3	4	4	28
72	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	21
73	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	19
74	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	42
75	4	4	3	3	5	5	3	3	3	3	36
76	2	4	4	2	3	3	3	3	3	3	30
77	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
78	4	3	5	3	5	5	5	4	4	4	42
79	3	3	4	3	4	3	3	4	5	5	37
80	3	3	3	3	2	3	2	2	3	4	28
81	2	4	5	2	5	2	3	4	4	5	36
82	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	26
83	2	3	2	2	4	3	4	4	4	4	32
84	2	2	2	3	4	3	2	2	3	4	27
85	1	1	2	3	2	2	1	1	5	4	22
86	2	2	1	2	2	2	2	1	4	4	22
87	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	29
88	4	4	2	2	4	4	3	4	4	4	35

Variabel stres kerja (z)

No. angket	Z.1.1	Z.1.2	Z.1.3	Z.2.1	Z.2.2	Z.2.3	Z.3.1	Z.3.2	Z.3.3	Z.3.4	Sum x
1	2	3	2	3	3	2	2	2	2	1	22
2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	22
3	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3	18
4	2	2	2	3	2	4	3	1	2	1	22
5	3	3	3	4	4	4	3	3	3	1	31
6	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	18
7	2	2	4	3	2	4	2	2	2	2	25
8	3	3	3	3	4	4	2	4	2	1	29
9	2	2	2	2	2	4	2	2	4	3	25
10	2	3	2	3	3	2	2	2	2	1	22
11	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	22
12	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3	18
13	2	2	2	3	2	4	3	1	2	1	22
14	3	3	3	4	4	4	3	3	3	1	31
15	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	18

16	2	2	4	3	2	4	2	2	2	2	25
17	3	3	3	3	4	4	2	4	2	1	29
18	2	2	2	2	2	4	2	2	4	3	25
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
21	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	45
22	3	3	4	4	5	3	4	3	5	5	39
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
29	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	48
30	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	45
31	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	46
32	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	44
33	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	40
34	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	42
35	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	45
36	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	44
37	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	46
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
40	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	47
41	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	22
42	3	4	3	4	4	4	3	1	2	1	29
43	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	21
44	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	21
45	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	42
46	3	4	5	4	4	4	4	4	3	3	38
47	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	27
48	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
49	5	5	5	5	4	5	3	2	1	2	37
50	4	4	3	3	4	4	3	3	2	3	33
51	2	2	3	2	2	2	4	4	2	3	26
52	2	3	2	2	2	2	2	2	1	1	19
53	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	26

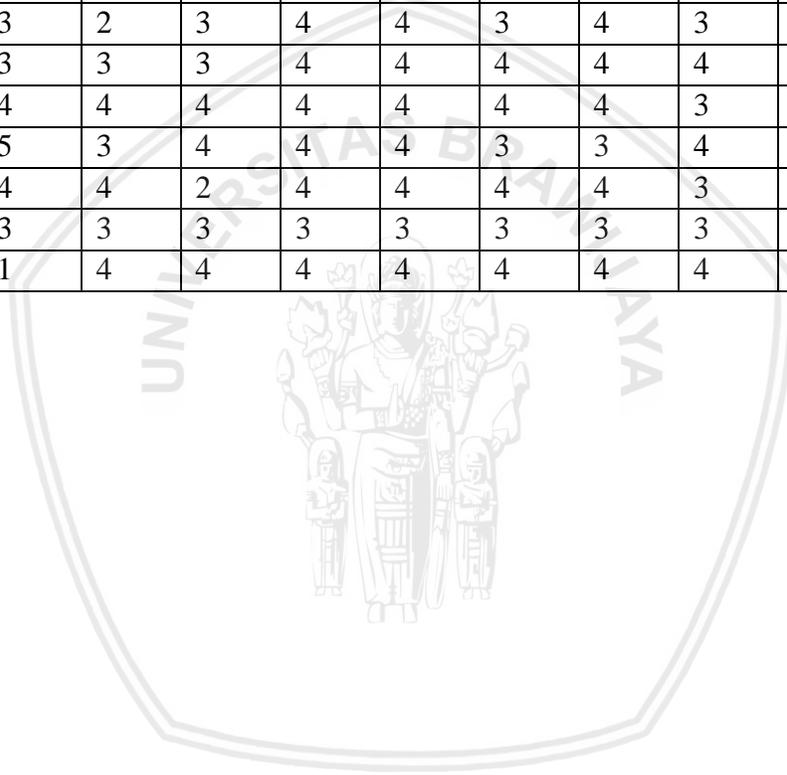
54	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	21
55	3	3	3	2	4	3	2	2	2	1	25
56	3	4	2	2	3	3	2	3	3	2	27
57	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	17
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
60	3	4	3	4	3	4	2	1	1	1	26
61	3	2	3	4	2	4	3	4	2	2	29
62	1	3	2	3	4	2	1	3	2	2	23
63	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	23
64	3	2	3	3	3	3	3	4	2	2	28
65	2	3	2	3	4	4	2	2	4	2	28
66	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	22
67	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
68	1	1	1	1	4	2	2	2	2	3	19
69	2	2	2	4	4	4	2	2	2	1	25
70	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	22
71	3	4	3	4	4	4	3	1	2	1	29
72	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	21
73	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	21
74	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	42
75	3	4	5	4	4	4	4	4	3	3	38
76	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	27
77	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
78	5	5	5	5	4	5	3	2	1	2	37
79	4	4	3	3	4	4	3	3	2	3	33
80	2	2	3	2	2	2	4	4	2	3	26
81	2	3	2	2	2	2	2	2	1	1	19
82	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	26
83	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	21
84	3	3	3	2	4	3	2	2	2	1	25
85	3	4	2	2	3	3	2	3	3	2	27
86	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	17
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40

Variabel Kinerja karyawan (y)

No. angket	Y.1.1	Y.1.2	Y.1.3	Y.2.1	Y.2.2	Y.2.3	Y.3.1	Y.3.2	Y.3.3	Sum Y
1	3	3	2	3	3	3	3	4	5	29
2	2	5	5	4	4	3	4	4	3	34
3	4	4	4	5	5	5	4	4	2	37
4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	38
5	3	3	4	4	4	3	4	4	1	30
6	3	3	3	4	4	4	4	4	5	34
7	2	3	4	4	4	3	4	3	4	31
8	4	4	4	4	4	3	4	4	2	33
9	3	3	4	4	4	3	3	3	3	30
10	3	3	2	3	3	3	3	4	5	29
11	2	5	5	4	4	3	4	4	3	34
12	4	4	4	5	5	5	4	4	2	37
13	4	4	4	5	5	4	4	4	4	38
14	3	3	4	4	4	3	4	4	1	30
15	3	3	3	4	4	4	4	4	5	34
16	2	3	4	4	4	3	4	3	4	31
17	4	4	4	4	4	3	4	4	2	33
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
19	2	2	2	2	2	3	3	2	2	20
20	1	2	1	2	2	1	2	2	2	15
21	2	1	1	1	1	1	2	1	2	12
22	2	2	2	3	2	3	2	2	2	20
23	2	2	1	1	2	2	2	1	2	15
24	1	2	2	2	1	1	2	2	2	15
25	2	2	2	1	2	1	1	2	2	15
26	2	2	2	2	2	2	1	1	2	16
27	2	2	1	2	1	1	2	2	2	15
28	1	2	2	2	2	1	2	1	2	15
29	2	2	2	2	2	1	2	2	2	17
30	5	5	4	4	5	5	3	3	3	37
31	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18
32	2	2	2	2	2	2	2	2	3	19
33	3	4	5	4	5	4	5	4	3	37

34	4	5	4	4	4	4	4	3	3	35
35	2	2	2	2	2	3	2	3	2	20
36	2	3	3	3	3	2	2	2	2	22
37	2	2	2	2	2	2	2	2	3	19
38	2	1	2	1	1	2	2	2	2	15
39	2	1	1	1	2	1	2	1	1	12
40	1	2	1	1	1	1	1	1	2	11
41	5	5	4	5	4	4	5	4	4	40
42	4	3	4	4	3	3	2	3	2	28
43	2	2	2	4	4	4	4	4	4	30
44	4	5	4	5	5	4	4	5	4	40
45	3	2	2	3	3	3	3	3	2	24
46	3	3	4	4	4	3	3	4	5	33
47	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
49	2	2	2	3	2	3	2	2	2	20
50	3	3	4	5	5	5	4	4	5	38
51	3	4	3	4	4	4	4	4	4	34
52	2	2	2	5	5	4	4	3	3	30
53	3	2	3	4	4	3	4	3	3	29
54	3	3	3	4	4	4	4	4	2	31
55	4	4	4	4	4	4	4	3	2	33
56	5	3	4	4	4	3	3	4	1	31
57	4	4	2	4	4	4	4	3	2	31
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
59	1	4	4	4	4	4	4	4	4	33
60	3	4	3	4	5	3	4	3	3	32
61	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35
62	5	5	4	5	5	5	4	4	2	39
63	1	3	4	5	5	5	5	5	5	38
64	4	3	4	4	3	2	4	4	2	30
65	2	3	3	3	4	4	3	3	2	27
66	3	2	4	4	5	3	4	3	4	32
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
68	5	5	5	4	5	5	5	5	5	44
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
70	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35
71	4	3	4	4	3	3	2	3	2	28

72	2	2	2	4	4	4	4	4	4	30
73	4	5	4	5	4	5	5	4	4	40
74	2	2	2	3	3	3	3	3	3	24
75	3	3	4	4	4	3	3	4	5	33
76	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35
77	4	4	5	5	4	4	5	5	4	40
78	2	2	3	3	2	2	2	2	2	20
79	3	3	4	5	5	5	4	4	5	38
80	3	4	3	4	4	4	4	4	4	34
81	2	2	2	5	5	4	4	3	3	30
82	3	2	3	4	4	3	4	3	3	29
83	3	3	3	4	4	4	4	4	2	31
84	4	4	4	4	4	4	4	3	2	33
85	5	3	4	4	4	3	3	4	1	31
86	4	4	2	4	4	4	4	3	2	31
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
88	1	4	4	4	4	4	4	4	4	33



Lampiran 10. Curriculum Vitae



ADINTYA NABILA

0812 1736073
 nadintya11@gmail.com
 Pulogebang permai Blok G4 no
 28, Cakung , East Jakarta

PROFILE

I am a student at Brawijaya universty, Manjoring Business Administrasion , Faculty adminstrasion Sciene especially in Human Resources Management.

EDUCATION

- Elementary School
01 Elementary School, 2003-2009
- Junior High School
172 Junior High School,
2009-2012
- Senior High School
36 Senior High School, 2012-2015
- Collage Student
2015
Business Administration, Human Resourch Concentration, Brawijaya University, Malang , East Java
Cumulative GPA : 3.36

INTEREST

Photography | Sport | Travelling

SKILL

- Communication and networking skills
- Successful working in a team environment, as well as independently
- The ability to work under pressure
- The ability to follow instructions and deliver quality results

EXPERIENCE

- **MAKRAB BISNIS**
Business Administration 2015
- **HIMABIS SOCIAL DEVOTION**
July, 2016 | Staff
- **MABUT CHARITY**
July,2017 | Staff
- **ADFEST 2.0**
BEM of Faculty of administration of since brawijaya university ,
November 2017 | Staff
- **FREELANCE**
Tour guide Barakuda Travel ,
November 2017

