

**Analisis pengaruh *Work-Family Conflict* dan
Emotional Exhaustion terhadap *Job Performance*
(Studi Empirik di RSUD Kardinah Kota Tegal)**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
Untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1)
Pada Program Sarjana Fakultas Ilmu Ekonomika & Bisnis
Universitas Diponegoro

Disusun oleh :

LALA IRVIANA
NIM. 12010111150001

**FAKULTAS ILMU EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2013**

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Lala Irviana
NIM : 12010111150001
Fakultas / Jurusan : Ilmu Ekonomika dan Bisnis / Manajemen

Judul Skripsi : **Analisis pengaruh *Work-Family Conflict* dan *Emotional Exhaustion* terhadap *Job Performance* (Studi Empirik di RSUD Kardinah Kota Tegal)**

Dosen Pembimbing : Eisha Lataruva, SE, MM

Semarang, 17 September 2013

Dosen Pembimbing,

(Eisha Lataruva, SE, MM)

NIP. 197 30515 199903 2002

PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

Nama Mahasiswa : Lala Irviana
NIM : 12010111150001
Fakultas / Jurusan : Ilmu Ekonomika dan Bisnis / Manajemen
Judul Skripsi : **Analisis pengaruh *Work-Family Conflict* dan *Emotional Exhaustion* terhadap *Job Performance* (Studi Empirik di RSUD Kardinah Kota Tegal)**

Telah dinyatakan lulus ujian pada tanggal 23 September 2013

Tim Penguji

1. Eisha Lataruva, SE, MM ()
NIP. 197 30515 199903 2002

2. Dr. Ahyar Yuniawan, SE, M.Si ()
NIP. 197 006170 1999802 1001

3. Dra. Rini Nugraheni, MM ()
NIP. 195 61203 198403 2001

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertandatangan dibawah ini saya Lala Irviana, menyatakan bahwa skripsi dengan judul : Analisis pengaruh *Work-Family Conflict* dan *Emotional Exhaustion* terhadap *Job Performance* (Studi Empirik di RSUD Kardinah Kota Tegal), adalah hasil tulisan saya sendiri. Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan / atau tidak terdapat bagaian atau keseluruhan tulisan yang saya salin itu, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan penulis aslinya.

Apabila saya melakukan tindakan yang bertentangan dengan hal tersebut diatas, baik disengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini . Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar ijazah yang telah diberikan oleh universitas batal saya terima.

Semarang, 17 September 2013
Yang membuat pernyataan,

(LALA IRVIANA)
NIM. 12010111150001

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengembangkan model konseptual dalam menguji pengaruh *work to family conflict*, *family to work conflict*, dan *emotional exhaustion* terhadap *job performance*. Sampel pada penelitian ini adalah para perawat wanita dan bidan pada Rumah Sakit Umum Negeri RSUD Kardinah Tegal yang berstatus PNS, dengan jumlah sampel sebanyak 106 orang. Beberapa tehnik analisa digunakan untuk menguji hubungan antar variabel yang telah disebutkan diatas, seperti menggunakan SEM AMOS 18.0 dan SPSS 16.0. Sobel tes digunakan untuk menguji peranan variabel mediasi.

Hasil temuannya menunjukkan bahwa para perawat wanita dan bidan menghadapi konflik, baik berupa *Work to family conflict* atau *Family to work conflict* : (1) *Work to family conflict* berhubungan positif terhadap *emotional exhaustion* karyawan (2) *Family to work conflict* tidak berhubungan positif terhadap *emotional exhaustion* karyawan (3) *Emotional exhaustion* berhubungan negatif terhadap *job performance* karyawan (4) *Work to family conflict* tidak berhubungan negatif terhadap *job performance* karyawan, (5) *Family to work conflict* berhubungan negatif terhadap *job performance* karyawan.

Temuan dari penelitian ini juga menunjukkan bahwa *emotional exhaustion* berperan secara signifikan sebagai moderator antara *family to work conflict* terhadap *job performance*, namun tidak signifikan sebagai intervening antara *work to family conflict* terhadap *job performance*.

Kata Kunci : *work to family conflict*, *family to work conflict*, *emotional exhaustion* and *job performance* dan Rumah Sakit Umum.

ABSTRACT

This research was based with many complains from Kardinah Public Hospital Tegal toward its services to patients. The purpose of this study is to develop and test a conceptual model to examine the effects of work to family conflict, family to work conflict, and emotional exhaustion on job performance. A Sample of this study are nurse (female) and midwife with public servant's status in Public Hospital at RSUD Kardinah Tegal. A total of 106 usable responses were obtained. Several analytical techniques were used to evaluate the relationships among the variables under investigation such as SEM AMOS 18.0 and SPSS 16.0. Sobel test was used to evaluate the mediating role.

The finding of this study have shown that : (1) the positive effect of work to family conflict to emotional exhaustion (2) the positive effect of family to work conflict to emotional exhaustion (not supported) (3) the negative effect of emotional exhaustion to job performance (4) the negative effect of work to family conflict to job performance (not supported) and (5) the negative effect of family to work conflict to job performance.

The finding of this study also shown that emotional exhaustion have shown significance contribution as a moderator from family to work conflict toward job performance but not as significance moderator from work to family conflict toward job performance.

Keyword : work to family conflict, family to work conflict, emotional exhaustion, job performance and Public Hospital

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke Hadirat Allah SWT karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Adapun Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk mendapatkan gelar sarjana S-1 pada program studi Ilmu Manajemen Fakultas Ilmu Ekonomika dan Bisnis dengan judul “**Analisis pengaruh *Work-Family Conflict* dan *Emotional Exhaustion* terhadap *Job Performance* (Studi Empirik di RSUD Kardinah Kota Tegal)**”

Penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada seluruh pihak yang telah membantu penulis untuk menyelesaikan Skripsi ini. Rasa terima kasih tersebut terutama ditujukan kepada :

1. Bapak Prof. Drs. Mohamad Nasir, MSi, Akt, PhD; selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang.
2. Ibu Eisha Lataruva, SE, MM ; selaku dosen pembimbing yang disela-sela kesibukannya telah banyak memberikan bimbingan, petunjuk dan koreksi-koreksi yang sangat bermanfaat sehingga dapat terselesaikannya penulisan skripsi ini.
3. Bapak Dr. Harjum Muharam, SE, ME ; selaku dosen wali penulis.
4. Bapak dan Ibu dosen pengajar Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang yang telah memberikan bekal wawasan dan ilmu pengetahuan.
5. Seluruh staf dan karyawan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang yang telah membantu penulis selama masa perkuliahan.

6. dr. H. Liliek Isyoto Yahmo, Sp.M & Hj. Nurul Aini ; selaku orang tua sumber kasih sayang, do'a dan segalanya bagi penulis. Bangga menjadi putrimu.
7. Adik-adikku tersayang dr. Rizal Irvanda; Lulu Irlina, S.Ked & Riva Irlinda, S.Ked , terimakasih atas perhatian dan kasih sayangnya.
8. *Love of my life* J. Richard Geoffery Hampton , Thanks.
9. Keluarga Besar Yahmo Clan (Mbak Iik, Mbak Uuk, Budhe Haerani, Mbak Devi, dll)
10. Keluarga Besar Mochtar (Budhe Arumi Muharso, Budhe Yuli Subroto, Tante Ninik, dll)
11. Bapak dr. H. Abdal Hakim Tohari, Sp.RM, MMR ; selaku Kepala Rumah Sakit Umum Kardinah Tegal.
12. Semua pegawai / staf / karyawan Rumah Sakit Umum Kardinah Tegal yang telah memberikan bantuan kepada penulis selama penyusunan Skripsi ini (Bapak Bambang Sedya P, Ibu Endang, dll).
13. Teman-teman Manajemen Universitas Diponegoro Semarang Reguler II angkatan 2011, terimakasih atas dukungan, semangat, pengalaman selama perkuliahan. Semoga tali silaturahmi bisa kita jalin terus (Pradhita, Silvi, Fanny, Devi, Dita, Alam, Cahya, Eka, Arya, Tiyas, Bang Togar, Jowan, Mufti, Argi, Imam, Arief, Bowo dll)
14. Teman-teman KKN PPM 2013 Tim I Desa Getas Kab Kendal (Kiki, Ilik, Acang, Bunga, Imas, Indra, Rizal, Monang, dll)

15. Prof. Sanjay Goel, Phd, Daniel Joseph Sacksteder, Markus Grininger, Brian Jhonson, Olivier Laurens, Jack Solowiejczyk , Abdurreazg Ahmed Benhamed, Rahmawati Sukardi, SE, MM, dr. Hubang Natalia, SpPD, dr. Maya Rosana , SS dan teman-teman lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Atas segala bantuan serta amal baik semua pihak diatas, semoga mendapat ridho Allah SWT. Penulis sangat menyadari skripsi ini masih jauh dari sempurna, mengingat kurangnya kemampuan dan pengetahuan penulis. Oleh karena itu, saran dan kritik dari pembaca yang bersifat membangun sangat penulis harapkan.

Akhir kata dengan kerendahan hati, penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat. Khususnya bagi penulis sendiri dan bagi semua pihak yang membutuhkan.

Semarang, 17 September 2013

Penulis

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*Hal yang paling mahal didunia ini adalah :
“Detik” yang baru saja kita lewati.
Sebab ,kita tidak bisa membeli detik itu kembali.*

Persembahan :

*Untuk kedua orang tuaku yang selalu
tulus ikhlas menyayangiku.*

*Maaf aku belum bisa membalas budi-mu
dan aku tahu, aku tidak akan pernah bisa
membalasnya.*

	Halaman
Halaman Judul.....	i
Halaman Persetujuan.....	ii
Halaman Pengesahan Kelulusan Ujian	iii
Pernyataan Orisinalitas Skripsi	iv
Abstrak	v
<i>Abstract</i>	vi
Kata Pengantar	vi
Moto dan Persembahan	x
Daftar tabel	xvi
Daftar gambar	xviii
Daftar lampiran	xix

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	5
1.3.1. Tujuan Penelitian	5

1.3.2. Kegunaan Penelitian	6
1.4 Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA & MODEL PENELITIAN EMPIRIS	
2.1 Landasan Teori dan Penelitian Terdahulu	8
2.1.1. <i>Job performance</i>	8
2.1.2. <i>Emotional exhaustion</i>	9
2.1.3. <i>Work to family conflict</i>	9
2.1.4. <i>Family to work conflict</i>	11
2.2 Keterkaitan antar variabel	
2.2.1. Keterkaitan antara variabel <i>work to family conflict</i> dengan <i>emotional exhaustion</i>	11
2.2.2. Keterkaitan antara variabel <i>family to work conflict</i> dengan <i>emotional exhaustion</i>	13
2.2.3. Keterkaitan antara variabel <i>emotional exhaustion</i> dengan <i>job performance</i>	13
2.2.4. Keterkaitan antara variabel <i>work to family conflict</i> dengan <i>job performance</i>	14
2.2.5. Keterkaitan antara variabel <i>family to work conflict</i> dengan <i>job performance</i>	15
2.3 Penelitian Terdahulu	16

2.4	Model Penelitian Empiris	16
2.5	Hipotesis	18

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	19
3.1.1.	Variabel Penelitian.....	19
3.1.2.	Variabel Terikat (<i>Dependent Variable</i>)	19
3.1.3.	Variabel bebas (<i>Independent Variable</i>)	20
3.1.4.	Variabel Intervening	21
3.2	Definisi Operasional Variabel	22
3.3	Populasi.....	23
3.4	Jenis dan Sumber Data.....	23
3.4.1.	Jenis Data berdasarkan Sifatnya	23
3.4.2.	Jenis data Berdasarkan sumbernya	24
3.5	Metode Pengumpulan data	24
3.5.1.	Studi Pustaka.....	24
3.5.2.	Kuesioner	25
3.6	Metode Analisa Data	25

BAB IV HASIL DAN ANALISIS

4.1	Deskripsi Umum Obyek Penelitian	38
-----	---------------------------------------	----

4.2	Deskripsi Umum Responden	38
4.2.1.	Deskripsi Umum Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	39
4.2.2.	Deskripsi Umum Responden Berdasarkan Umur	39
4.2.3.	Deskripsi Umum Responden Berdasarkan Status Pernikahan.....	40
4.2.4.	Deskripsi Umum Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	40
4.3	Analisis Indeks Jawaban Responden Per Variabel	41
4.3.1.	Hasil Penelitian <i>Work to family conflict</i>	42
4.3.2.	Hasil Penelitian <i>Family to work conflict</i>	43
4.3.3.	Hasil Penelitian <i>Emotional exhaustion</i>	44
4.3.4.	Hasil Penelitian <i>Job Performance</i>	44
4.4	Analisis Data Penelitian.....	45
4.4.1.	Analisis Faktor Konfirmatori Konstruk Eksogen	46
4.4.2.	Analisis Faktor Konfirmatori Konstruk Endogen.....	49
4.4.3.	Analisis <i>Full Model-Structural Equation Model (SEM)</i>	53
4.5	Analisis Asumsi SEM	57
4.5.1.	Evaluasi Normalitas Data	57

4.5.2.	Evaluasi atas <i>Outlier</i>	58
4.5.3.	Interpretasi dan Modifikasi Model.....	60
4.6	Uji Reliabilitas	62
4.7	Uji Validitas Konvergen	64
4.8	Pengujian Hipotesis	64
4.8.1.	Pengujian Hipotesis 1	65
4.8.2.	Pengujian Hipotesis 2	66
4.8.3.	Pengujian Hipotesis 3	66
4.8.4.	Pengujian Hipotesis 4	66
4.8.5.	Pengujian Hipotesis 5	67
4.9	Pengujian Sobel Test	67
4.9.1.	Pengujian <i>Emotional exhaustion</i> sebagai variabel intervening <i>work to family conflict</i> terhadap <i>job</i> <i>performance</i>	67
4.9.2.	Pengujian <i>Emotional exhaustion</i> sebagai variabel intervening <i>family to work conflict</i> terhadap <i>job</i> <i>performance</i>	68
4.10	Pembahasan	68
 BAB V KESIMPULAN		
5.1	Simpulan	74

5.2	Keterbatasan	76
5.3	Saran	76
5.3.1.	Implikasi Kebijakan	77
5.3.2.	Saran penelitian yang akan datang.....	77

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN- LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Data Keluhan Terhadap perawat di RSUD Kardinah Tegal	4
Tabel 3.1.	Definisi Operasional Variabel.....	22
Tabel 3.2	Tanggapan Responden dalam Skala Likert	25
Tabel 3.3	Indeks Pengujian Kelayakan Model	33
Tabel 4.1	Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	39
Tabel 4.2	Responden Berdasarkan Umur.....	39
Tabel 4.3	Responden Berdasarkan Status Pernikahan	40
Tabel 4.4	Responden Berdasarkan Masa Kerja	40
Tabel 4.5	Respon mengenai <i>Work to family conflict</i>	42
Tabel 4.6	Respon mengenai <i>Family to work conflict</i>	43
Tabel 4.7	Respon mengenai <i>Emotional exhaustion</i>	44
Tabel 4.8	Respon mengenai <i>Job Performance</i>	44
Tabel 4.9	Hasil Pengujian kelayakan Model CFA konstruk Eksogen	47
Tabel 4.10	<i>Regression Weights</i> CFA konstruk Eksogen.....	48
Tabel 4.11	Standarisasi <i>Regression Weights</i> CFA konstruk Eksogen	48
Tabel 4.12	<i>Regression Weights</i> CFA konstruk Endogen	50
Tabel 4.13	Hasil Pengujian kelayakan Model CFA konstruk Endogen	51
Tabel 4.14	Standarisasi <i>Regression Weights</i> CFA konstruk Endogen.....	52
Tabel 4.15	Hasil Pengujian kelayakan Model CFA <i>Analysis Full</i>	54
Tabel 4.16	<i>Regression Weights</i>	55
Tabel 4.17	Standarisasi <i>Regression Weights</i>	56
Tabel 4.18	Uji Normalitas Data.	57
Tabel 4.19.	<i>Observation farthest from the centroid</i>	61
Tabel 4.20	<i>Standardized Residual Covarian</i>	61
Tabel 4.21	Hasil Perhitungan <i>Construct Reliability & Variance Extracted</i>	63
Tabel 4.22	Uji Hipotesis	65

Tabel 4.23	Uji Sobel tes pengujian <i>emotional exhaustion</i> sebagai variabel intervening <i>work to family conflict</i> terhadap <i>job performance</i>	67
Tabel 4.24	Uji Sobel tes pengujian <i>emotional exhaustion</i> sebagai variabel intervening <i>family to work conflict</i> terhadap <i>job performance</i>	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Model Penelitian Empiris	17
Gambar 4.1	Analisis Faktor Konfirmatori Eksogen	46
Gambar 4.2	Analisis Faktor Konfirmatori Endogen	50
Gambar 4.3	Hasil Analisa SEM	53

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Daftar Kuesioner
- Lampiran 2 Data Mentah Responden
- Lampiran 3 Hasil Output SPSS
- Lampiran 4 Hasil Output AMOS EDOGEN
- Lampiran 5 Hasil Output AMOS EKSOGEN
- Lampiran 6 Hasil Output AMOS FULL
- Lampiran 7 Keluhan pasien di RSUD Kardinah Tegal
- Lampiran 8 Surat Ijin Penelitian ke RSUD Kardinah Tegal
- Lampiran 9 Surat Riset dari RSUD Kardinah Tegal

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Menyeimbangkan pekerjaan di tempat kerja, pekerjaan di rumah, dan tanggungjawab terhadap tumbuh kembang anak dapat menjadi sesuatu yang berat dan bisa mengakibatkan *work to family conflict* dan *family to work conflict*. Dan hal ini dapat menjadi biaya mahal bagi organisasi maupun pegawai yang berkerja dalam organisasi tersebut (Posig & Kickul, 2004). *Work to family conflict* dan *family to work conflict* menjelaskan terjadinya benturan antara tanggung jawab pekerjaan dirumah atau kehidupan rumah tangga (Frone *et al.*, 1994).

Work to family conflict dan *family to work conflict* di organisasi adalah problematik bagi karyawan dan organisasi. *Work to family conflict* dan *family to work conflict* menjadi perhatian bagi para akademisi dan peneliti karena berdampak ditempat kerja dan aktivitas dalam keluarga (Adams *et al.*, 1996). Manajemen sumberdaya manusia dalam pengembangan modal intelektual di organisasi menemukan sejumlah peningkatan tanggungjawab dalam karier ganda / *dual career* (Aryee & Vivienne, 1996).

Terjadinya peningkatan perbedaan angkatan kerja menjadikan beberapa dimensi baru ditempat kerja, oleh karena itu profesional sumberdaya manusia perlu untuk memahami hubungan *work to family conflict* dan *family to work conflict* beserta dampaknya. *Work to family conflict* dan *family to work conflict* membawa hasil terhadap *emotional exhaustion* karyawan (Yavas *et al.*, 2008).

Beberapa studi (Netemeyer *et al.*, 2004; dan Posig & Kickul, 2004) menemukan *work to family conflict* dan *family to work conflict* berpengaruh pada *emotional exhaustion* dan *job outcomes*.

Sementara ini tampak sangat nyata jika *work to family conflict* dan *family to work conflict* adalah keterbatasan dalam sebuah fenomena yang biasa terjadi diantara pegawai dibidang kesehatan, namun sayangnya tidak banyak studi yang diangkat berdasarkan individu-individu pada profesi ini (Aziz, 2004; Cooper *et al.*, 1989., Fletcher & Fletcher, 1993; Kim & Ling, 2001; Lo *et al.*, 2003; Nasrudin & Hsia, 2008). Mereka menyarankan perlunya eksplorasi penelitian *work to family conflict* dan *family to work conflict* dalam budaya Asia, karena di negara-negara Asia studi mengenai hal ini sangat terbatas. Sebagaimana dikemukakan oleh Aryee, *et al.*, 1996 bahwa penelitian empiris dalam isu *work to family conflict* and *family to work conflict* diperlukan dalam format budaya Asia dimana norma-norma kebudayaan (di negara Asia) telah berubah, sehingga bisa mempengaruhi hasil akhir penelitian.

Melayani dengan kualitas terbaik dan bertanggungjawab adalah salah satu tujuan utama dalam penanganan pasien (Haynes & Fryer, 2000). Penelitian sebelumnya mendukung bahwa perawat dan pekerja sosial menderita *emotional exhaustion* karena pekerjaan mereka sering menimbulkan intensi emosional (Kahn, 1983). Studi saat ini dari berbagai profesi yang berhubungan dengan kesehatan mengindikasikan bahwa *emotional exhaustion* dan *job burnout* adalah masalah umum (Dorz, *et al* 2003). Perawat mungkin adalah pegawai dalam institusi kesehatan yang paling dikesampingkan peranannya. Padahal faktanya,

mereka lah yang paling berperan ketika orang yang kita sayangi berada dirumah sakit (Alam & Jamilha, 2009). Banyak perawat yang bahkan mengambil tanggungjawab dari supervisor kesehatan atau bahkan dari para dokter itu sendiri dan hal ini membuat peran perawat sangat penting dalam sistem kesehatan (Konaar, 2008).

Semakin banyak wanita yang masuk kedalam angkatan kerja (meningkatnya jumlah pasangan *dual career*) ; meningkatnya tanggungjawab untuk memelihara orang-orang yang lebih tua, lemahnya (orang tua / kerabat) serta kondisi ekonomi (seperti perampangan Organisasi) membuat Organisasi perlu untuk mempekrjakan karyawan dengan jam kerja yang lebih panjang. Tentunya hal ini akan meningkatkan terjadinya konflik peran antara keluarga dan pekerjaan (Posig & Kikul, 2004).

Seperti kita ketahui bahwa sebagian besar perawat adalah wanita. Riset yang dilakukan oleh Gaines & Jermier, 1983 menunjukkan bahwa wanita lebih cenderung untuk mengalami *emotional exhaustion* daripada pria. Hal ini dikarenakan wanita mempunyai peranan ganda yang terkadang mengharuskan untuk memilih salah satu diantara dua peran. Wanita mempunyai waktu yang sulit dalam menukarkan antara kepentingan keluarga dengan pekerjaan (Posig & Kickul, 2004). Tentunya kedua hal diatas mempunyai pengaruh terhadap *job performance* wanita ditempat kerja (Noor, 2003).

Ada beberapa fakta yang terjadi di RSUD Kardinah Kota Tegal, antara lain sikap dan perilaku perawat yang tidak profesional, sistem pelayanan pasien yang kurang sistematis / SOP administrasi dan pelayanan (laporan terlampir). Hal

ini yang menjadi penyebab banyaknya keluhan pasien terhadap kinerja perawat dan bidan dirumah sakit tersebut. Berikut tabel 1.1 dibawah ini menunjukkan data keluhan pasien terhadap perawat di RSUD Kardinah Tegal.

Tabel 1.1

Data Keluhan Terhadap perawat di RSUD Kardinah Tegal

2013 Bulan	Keluhan pasien terhadap perawat RSUD Kardinah Tegal			Jumlah Total Keluhan / bulan
	Langsung (Lisan)	Media Massa	Ke Direktur RSUD	
Januari	5	1	1	7
Februari	7	1	2	10
Maret	4	2	2	8
April	7	1	-	8
Mei	5	1	2	8
Juni	4	1	1	6
Juli	5	-	2	7
Agustus	5	3	2	10

Sumber : PPID (Penanganan Keluhan Pengguna Jasa dan Pengelolaan Informasi serta Dokumentasi) RSUDKardinah Tegal 2013

Tabel 1.1 diatas mengindikasikan banyaknya keluhan pasien terhadap kinerja perawat RSUD Kota Tegal. Keluhan tersebut berbentuk keluhan secara lisan kepada kepala bagian, atau disampaikan secara tertulis dalam bentuk surat (terlampir) atau disampaikan tertulis kepada Direktur RSUD Kardinah (terlampir). Adapun keluhan-keluhan tersebut seperti ketidaksabaran perawat RSUD Kardinah dalam menghadapi pasien, perawat RSUD Kardinah yang membentak pasien atau kelambanan perawat RSUD Kardinah dalam menangani pasien.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian tersebut diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “bagaimanakah meningkatkan *job performance* melalui pengelolaan *work to family conflict*, *family to work conflict* dan *emotional*

exhaustion” . Dalam rangka menjawab masalah penelitian yang telah dirumuskan, maka dikembangkan pertanyaan-pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh *work to family conflict* terhadap *emotional exhaustion* karyawan.
2. Apakah terdapat pengaruh *family to work conflict* terhadap *emotional exhaustion* karyawan.
3. Apakah terdapat pengaruh *emotional exhaustion* terhadap *job performance* karyawan.
4. Apakah terdapat pengaruh *work to family conflict* terhadap *job performance* karyawan.
5. Apakah terdapat pengaruh *family to work conflict* terhadap *job performance* karyawan.

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk membuktikan dan menganalisis pengaruh *work to family conflict* terhadap *emotional exhaustion* karyawan.
2. Untuk membuktikan dan menganalisis pengaruh *family to work conflict* terhadap *emotional exhaustion* karyawan.
3. Untuk membuktikan dan menganalisis pengaruh *emotional exhaustion* terhadap *job performance*.

4. Untuk membuktikan dan menganalisis pengaruh pengaruh *work to family conflict* terhadap *job performance* karyawan.
5. Untuk membuktikan dan menganalisis pengaruh *family to work conflict* terhadap *job performance* karyawan.

1.3.2 Kegunaan Penelitian

Kegunaan dari penelitian ini antara lain :

1. Memberikan sumbangan terhadap pengembangan ilmu pengetahuan khususnya dibidang ilmu sumber daya manusia dan memberikan tambahan informasi kepada peneliti di bidang sumber daya manusia khususnya mengenai *job performance*.
2. Memberikan tambahan informasi kepada perusahaan tentang upaya yang tepat dalam meningkatkan *job performance* karyawan dengan mengelola *work family to conflict* dan *family to work conflict* serta *emotional exhaustion* secara tepat dan berkesinambungan.

1.4 Sistematika Penulisan

Penelitian ini ditulis dalam lima bab, dengan urutan sebagai berikut :

BAB 1 : PENDAHULUAN

Bab ini yang berisi latar belakang penelitian masalah yang akan diteliti, tujuan dan kegunaan penelitian serta sistematika penulisan.

BAB 2 : TELAAH PUSTAKA

Bab ini menguraikan tentang telaah pustaka yang digunakan sebagai landasan teori bagi peneliti untuk mengembangkan model, kerangka

pemikiran dan hipotesis penelitian.

BAB 3 : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini membahas tentang metode penelitian yang meliputi variabel dan definisi operasional variabel, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, serta metode analisis yang digunakan.

BAB 4 : HASIL DAN ANALISIS

Bab ini menguraikan tentang hasil dan analisis yang terdiri dari deskripsi objek penelitian, analisis data, hasil penelitian dan pembahasan (interpretasi) hasil penelitian.

BAB 5 : KESIMPULAN

Bab ini merupakan penutup yang menguraikan (menjelaskan) simpulan, keterbatasan dan saran untuk penelitian tersebut.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA & MODEL PENELITIAN EMPIRIS

2.1 Landasan Teori dan Penelitian Terdahulu

2.1.1 *Job performance*

Menurut Rivai (2004), *job performance* merupakan perilaku yang nyata ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan, sesuai dengan perannya dalam Organisasi.

Menurut Gibson (1987) ada 3 faktor yang berpengaruh terhadap *job performance* , yaitu (1) Faktor individu : kemampuan , ketrampilan , latar belakang keluarga, pengalaman kerja, tingkat sosial dan demografi seseorang (2) Faktor Psikologis : Persepsi, peran, sikap, kepribadian, motivasi dan kepuasan kerja (3) Faktor organisasi : Struktur Organisasi, desain pekerjaan, kepemimpinan, sistem penghargaan (*reward system*)

Job performance adalah sebuah konstruk multidimensional bagi kesepakatan diantara peneliti tentang bagaimana mengkonseptualisasikan dan menangkap. Suliman , 2001 mendukung 6 dimensi yaitu : *work skill, work duties, work_enthusiasm, quality and quantity of work dan readiness to innovate*. Yoseph, 1998 juga mendukung penggunaan kualitas dan produktivitas kinerja. Vroom, 1964 dengan *expectancy theory* , juga menyatakan bahwa *employee job performance* adalah menentukan tingkat dimana *reward* adalah atraktif , sebagai sebuah usaha yang mengarahkan pada tingkat kinerja yang tinggi.

2.1.2 Emotional exhaustion

Emotional exhaustion adalah tahapan awal dari gejala kelelahan mental / *burn out* (Cordes & Dougherty, 1993, Maslach & Jackson, 1981). Studi terdahulu menunjukkan bahwa wanita yang mengalami *work to family conflict* atau *family to work conflict* juga mengalami *emotional exhaustion*. Greenhaus *et al*, 2001., Howard *et al* .,2004 menyatakan bahwa *work to family conflict* dan *family to work conflict* mempunyai hubungan yang negatif dengan hasil kerja seperti *dissatisfaction* , *turnover* & *job burnout* (Kinnunen & Mauno, 1998., Aryee *et al*., 1996) *psicological distress and life* .

Bacharach, *el al*., 1991 menemukan hubungan yang signifikan antara *work to family conflict* dan *emotional exhaustion* pada perawat dan insinyur. Mereka menguji kerangka riset terintegrasi yang terdiri dari *interrelationship* antara *role overload* , *role conflict*, *work home conflict*, *emotional exhaustion*, dan *job satisfaction*.

Riset terbaru menyarankan penggunaan perawat atau pekerja sosial dalam penelitian mengenai *emotional exhaustion*, hal ini disebabkan pekerjaan mereka terkadang memerlukan emosional yang besar (Kahn, 1983 dalam Karl *et al*; 2007)

2.1.3 Work to family conflict

Greenhaus & Beutell ,1985 mendefinisikan *work to family conflict* sebagai bentuk konflik peran, dimana tuntutan peran pekerjaan dan keluarga secara mutual tidak dapat disejajarkan dalam beberapa hal. Sedangkan Netemeyer *et al*, 1994 mendefinisikannya sebagai sebuah bentuk *interrole conflict* dimana secara

keseluruhan adanya tuntutan waktu tertentu serta ketegangan yang ditimbulkan karena gangguan dari pekerjaan terhadap tanggung jawab didalam keluarga. Hal ini biasanya terjadi pada saat seseorang berusaha memenuhi tuntutan peran dalam pekerjaan dan usaha tersebut dipengaruhi oleh kemampuan orang yang bersangkutan untuk memenuhi tuntutan keluarganya atau sebaliknya, dimana pemenuhan tuntutan peran dalam memenuhi tuntutan dengan tekanan yang berasal dari beban kerja yang berlebihan dan waktu (contohnya seperti pekerjaan yang harus diselesaikan terburu-buru dan *deadline*). Sedangkan tuntutan keluarga berhubungan dengan waktu yang dibutuhkan untuk menangani tugas-tugas rumah tangga.

Perkembangan masyarakat akhir-akhir ini telah meningkatkan potensi bagi *work to family conflict*. Banyak penyebab yang bisa diajukan tentang mengapa terjadi konflik antara pekerjaan dan keluarga. Dalam konteks ini, *work to family conflict* asumsi dasarnya adalah tuntutan dua domain, dalam tingkat tertentu tidak harmonisnya kedua hal tersebut berpotensi menyebabkan gangguan dirumah.

Pandangan yang konvensional berpendapat bahwa pekerjaan memiliki pengaruh yang lebih kuat terhadap keluarga daripada kehidupan keluarga berpengaruh terhadap pekerjaan (Burke dan McKeen, 1988; Evas dan Bartolome, 1984; Kanter , 1977; Near, Rice dan Hunt, 1980; Satines, 1980; Pleck, 1979 dalam Higgins dan Duxbury, 1992; Pleck *et al.*, 1980)

Greenhaus & Beutell ,1985 mengutip penelitian Herman & Gyllstrom ,1977 yang menemukan bahwa individu yang sudah menikah akan mengalami

lebih banyak *work to family conflict* dibandingkan individu yang tidak belum menikah.

2.1.4 *Family to work conflict*

Netemeyer *et al*, 1994 mendefinisikan *family to work conflict* sebagai sebuah bentuk *interrole conflict* dimana secara keseluruhan adanya tuntutan waktu tertentu serta ketegangan yang ditimbulkan karena gangguan dari keluarga terhadap tanggung jawab didalam pekerjaan. Ada beberapa indikator tentang konflik keluarga dan pekerjaan, yaitu tekanan sebagai orangtua, tekanan perkawinan, kurangnya keterlibatan sebagai istri, kurangnya keterlibatan sabagai orangtua dan campur tangan pekerjaan (Frone *et al.*, 1992). *Family to work conflict* adalah sebagai *interrole conflict* dimana keterlibatan individu dalam keluarga berperan lebih kuat dalam peran kerja (Dixon & Jennifer, 2005). Peningkatan tanggung jawab *dual career* membuat *work to family conflict* sulit bagi individu untuk memelihara sebuah keseimbangan antara keluarga dan tanggungjawab pekerjaan seperti memenuhi komitmen keluarga , dan bertemunya antara kriteria dari tempat kerja (Frone *et al.*, 1992). *Family to work conflict* mempunyai dampak negatif kepada kepuasan kerja, kinerja pekerjaan dan kepuasan menikmati waktu luang (Frone *et al.*, 1992).

2.2 Keterkaitan antar Variabel

2.2.1 Keterkaitan antara variabel *Work to family conflict* dengan *Emotional exhaustion*

Emotional exhaustion adalah tahapan awal dari gejala kelelahan mental / *burn out* (Cordes & Dougherty, 1993, Maslach & Jackson, 1981) dan ini terjadi ketika individu bertemu dengan permintaan yang berlebihan pada dirinya sendiri. Kehabisan sumberdaya emosional dan kekurangan energi merupakan karakteristik dari *emotional exhaustion* (Gaines & Jermier, 1993). Kerangka kerja dari aturan (*interrole conflict theory, identity theory, and conservation of resources – COR theory*) mendukung bahwa *work to family conflict* dan *family to work conflict* dapat mengarah kepada *emotional exhaustion*.

Pertama, berdasarkan *interrole conflict theory* sejak *work to family conflict* dan *family to work conflict* muncul dari tekanan yang berbeda karena perbedaan partisipasi peran (Greenhaus & Beutell, 1985), individu-individu sepertinya harus siap menghadapi *emotional exhaustion* ketika berusaha untuk mempertemukan antara keinginan dalam pekerjaan dengan peranan dalam keluarga. Kedua *identity theory* mendukung bahwa individu dengan identitas peranan ganda yang berusaha memelihara kedua peran tersebut serta kehidupan mereka dalam lingkungan tersebut, *work to family conflict* dan *family to work conflict* akan menghalangi seorang individu dari pemenuhan kebutuhan ditinjau melalui peran terhadap keluarga atau pekerjaan yang pada akhirnya akan membawa kepada *emotional exhaustion* (Thoits, 1991). Ketiga, *COR theory* mendukung bahwa individu yang mencari untuk kemudian memperoleh, menjaga dan melindungi sumberdaya tertentu (seperti waktu, energi) dan ketika individu tersebut mungkin akan kehilangan sumber daya tersebut ketika harus menggantikan antara *work to family conflict* atau *family to work conflict*, *COR theory* membawa pada kesimpulan

bahwa konflik yang muncul dari pengaruh *work (family)* semestinya akan menghasilkan *emotional exhaustion* (Hobfoll, 1989).

H1 : *Work to family conflict* berhubungan positif terhadap *emotional exhaustion* karyawan.

2.2.2 Keterkaitan antara variabel *Family to work conflict* dengan *Emotional exhaustion*

Emotional exhaustion muncul dalam karyawan yang pekerjaannya berorientasi kepada orang (Babakus *et al.*, 1999; dan Karatepe, 2006). Riset empiris sebelumnya mengindikasikan bahwa karyawan yang pernah mengalami tingkat *family to work conflict* yang tinggi seperti halnya mengalami *emotional exhaustion* (Bacharach *et al.*, 1991; boles *et al.*, 1997; dan Mauno & Kinnunen, 1999). Boles *et al.*, 1997 menemukan bahwa pada tenaga penjual dengan *family to work conflict*, maka *emotional exhaustion* nya meningkat . Demerouti *et al.*, 2004 menemukan bahwa *family to work conflict* adalah sebuah penyebab dari *emotional exhaustion*. Demikian juga dalam studi sekarang ini yang dilakukan oleh Posig & Kickul, 2004 *family to work conflict* mengarah kepada *emotional exhaustion*.

H2 : *Family to work conflict* berhubungan positif terhadap *emotional exhaustion* karyawan.

2.2.3 Keterkaitan antara variabel *Emotional exhaustion* dengan *Job performance*

Emotional exhaustion tidak hanya sebuah hasil dalam pengurangan sumberdaya yang bernilai dalam *COR theory*, tetapi juga signifikan dalam menentukan *job outcomes*, *job performance* dan *turnover intention*. Individu yang tidak lagi mempunyai sumberdaya yang tepat maka akan menghadapi *emotional exhaustion* yang ditunjukkan dengan penurunan prestasi kerja. Babakus *et al.*, 1999 melaporkan bahwa tenaga penjual dengan *emotional exhaustion* yang tinggi akan turun prestasi kerjanya. Penemuan Babakus ini juga didukung oleh Cropanzano *et al.*, 2003 dan Wright & Hobfoll, 2004. Menurut Halbesleben & Bowler, 2007 *burn out theory* mendukung bahwa *emotional exhaustion* dapat mempengaruhi usaha individu terhadap peningkatan kinerjanya (Maslach *et al.*, 1981). Ketika terjadi *emotional exhaustion*, maka dampak hubungan antara pribadi yang proaktif dan kinerja individu adalah pada tingkat kinerjanya (Michielsen *et al.*, 2004).

H3 : *Emotional exhaustion* berhubungan negatif terhadap *job performance* karyawan.

2.2.4 Keterkaitan antara variabel *Work to family conflict* dengan *Job performance*

Dalam studi ini, *job performance* didefinisikan sebagai tingkat produktivitas dari seorang pekerja secara individu, hubungannya dengan teman-temannya pada beberapa pekerjaan yang terkait dengan tindakan dan hasil (Babin & Boles, 1998).

Work to family conflict dan *family to work conflict* adalah domain utama bagi kehidupan orang dewasa. Permasalahannya adalah salah satu domain seperti

pekerjaan (*work*) bertabrakan dengan domain lainnya (keluarga / *family*) Williams & Alliger, 1994. Karena seorang individu harus memenuhi peranan mereka yang bersifat ganda ditambah tabrakan antara kedua hal diatas, maka ini akan mengurangi sumber sumber yang bersifat terbatas yang terdapat pada seorang individu (waktu dan energi) Hobfoll, 1989.

Penelitian empiris menunjukkan bahwa *work to family conflict* mempunyai sebuah pengaruh terhadap terganggunya *job performance* (Aryee, 1992; Frone *et al*, 1997; Netemeyer *et al*, 2004).

H4 : *Work to family conflict* berhubungan negatif terhadap *job performance* karyawan.

2.2.5 Keterkaitan antara variabel *Family to work conflict* dengan *Job performance*

Penelitian lainnya yang dibuktikan oleh *Family and Work Institute* mengindikasikan bahwa pekerja yang tidak bisa menyeimbangkan antara kebutuhan pekerjaan dengan tanggungjawab keluarga dan rumahtangga , serta mengalami mengalami benturan terhadap hal diatas maka akan menghasilkan penurunan *job performance* (Netemeyer *et al*, 2003). Ada juga bukti-bukti yang mengindikasikan bahwa *family to work conflict* pengaruhnya adalah menurunkan performa individu dengan *job performance* (Frone *et al*, 1997; Netemeyer *et al*, 2004).

H5 : *Family to work conflict* berhubungan negatif terhadap *job performance* karyawan.

2.3 Penelitian Terdahulu

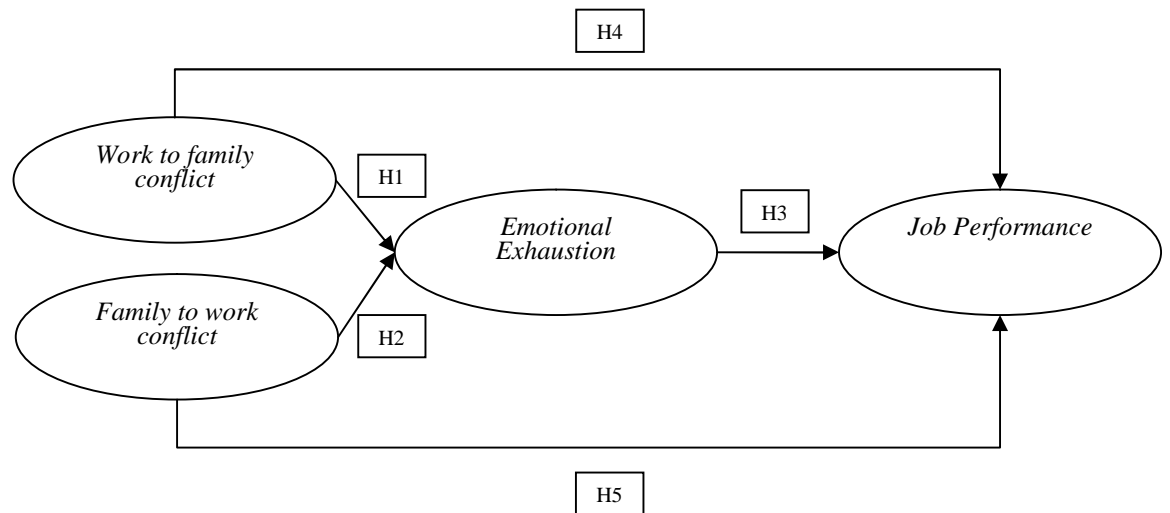
Beberapa penelitian telah dilakukan oleh para peneliti mengenai *work to family conflict*, *family to work conflict*, *emotional exhaustion* dan *job performance* karyawan. *COR Theory* mendukung bahwa *work to family conflict* dan *family to work conflict* dapat mengarah pada *emotional exhaustion* (Greenhaus & Beutell, 1985). *Emotional exhaustion* yang tinggi pada tenaga penjual berdampak pada penurunan prestasi kerja (Babakus *et al.*, 1999)

2.4 Model Penelitian Empiris

Berdasarkan tinjauan pustaka teori tersebut di atas, dapat disusun suatu kerangka pemikiran sebagai sebuah model penelitian empiris untuk menjelaskan pengaruh *work to family conflict* dan *family to work conflict* terhadap *emotional exhaustion* dan *job performance*, sebagaimana dapat dilihat pada Gambar 2.1 berikut :

Gambar 2.1.

Model Penelitian Empiris



Sumber : (dikembangkan untuk penelitian ini)

H₁: Greenhaus & Beutell, 1985; Hobfoll, 1989; Yavas, Ugur *et al.*, 2007; Ahmad, 2008.

H₂: Bacharach *et al.*, 1991; Demerouti *et al.*, 2004; Yavas, Ugur *et al.*, 2007

H₃: Greenhaus *et al.*, 2001; Yavas, Ugur *et al.*, 2007; Ahmad, 2008;

H₄: Maslach *et al.*, 1981; Frone *et al.*, 1997; Yavas, Ugur *et al.*, 2007

H₅: Maslach *et al.*, 1981; Netemeyer *et al.*, 2004; Yavas, Ugur *et al.*, 2007

2.5 Hipotesis

Berdasarkan pada hasil riset tersebut di atas, maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

- H1 : *Work to family conflict* berhubungan positif terhadap *emotional exhaustion* karyawan.
- H2 : *Family to work conflict* berhubungan positif terhadap *emotional exhaustion* karyawan.
- H3 : *Emotional exhaustion* berhubungan negatif terhadap *job performance* karyawan.
- H4 : *Work to family conflict* berhubungan negatif terhadap *job performance* karyawan.

H5 : *Family to work conflict* berhubungan negatif terhadap *job performance* karyawan.

BAB III
METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel

3.1.1 Variabel Penelitian

Variabel dependen adalah variabel yang menjadi pusat perhatian penelitian (Ferdinand, 2006). Variabel dependen yaitu variabel yang nilainya dipengaruhi oleh variabel independen. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah *job performance* (Y). Variabel Independen adalah variabel yang mempengaruhi variabel dependen, baik yang pengaruhnya positif maupun yang pengaruhnya negatif (Ferdinand, 2006). Variabel independen dalam penelitian ini adalah *work to family conflict* (X1) dan *family to work conflict* (X2). Variabel intervening adalah variabel antara atau mediating, fungsinya memediasi hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen (Imam Ghazali, 2006). Variabel intervening dalam penelitian ini adalah *emotional exhaustion*.

3.1.2 Variabel Terikat (*Dependent variable*)

Job performance (Y)

Job performance didefinisikan sebagai tingkat produktivitas dari individu karyawan, yang relatif dibandingkan dengan teman sekerjanya pada beberapa perilaku hubungan kerja dan hasil (Babin & Boles 1998). Perusahaan yang mempunyai pegawai dengan

job performance baik, berarti memiliki aset lebih dibandingkan perusahaan lainnya (Babin & Boles 1998). Selain itu *Job performance* merupakan sebuah alat ukur empiris dalam banyak studi (Babin & Boles 1996) . Variabel ini diukur

dengan menggunakan instrumen yang dikembangkan oleh Babin & Boles ,1998 yang terdiri dari 4 pertanyaan serta menggunakan skala likert, yaitu mulai dari angka 1 sampai dengan angka 7. Indikator *Job performance*, terdiri dari :

1. Prestasi Kerja
2. *Interrelationship*
3. Pelayanan
4. Pengetahuan

3.1.3 Variabel Bebas (*Independent variable*)

Work to family conflict (X1)

Work to family conflict adalah bentuk konflik peran , dimana tuntutan pekerjaan mengganggu pelaksanaan kewajiban dalam keluarga (Netemeyer *et al .*, 1996 dan Boles *et al.*, 2001). Variabel ini diukur dengan menggunakan instrumen yang dikembangkan oleh Netemeyer *et al* (1996) dan Boles *et al* (2001) yang terdiri dari 4 pertanyaan serta menggunakan skala likert yaitu mulai dari angka 1 sampai dengan angka 7. Indikator *work to family conflict*, terdiri dari:

1. Tekanan dari pekerjaan
2. Banyaknya tuntutan tugas
3. Sibuk dengan pekerjaan
4. Kurangnya kebersamaan keluarga

Family to work conflict (X2)

Family to work conflict adalah bentuk konflik peran , dimana tuntutan keluarga mengganggu pelaksanaan kewajiban dalam pekerjaan (Netemeyer *et al .*, 1996 dan Boles *et al* 2001)). Variabel ini diukur dengan menggunakan 4 pertanyaan serta menggunakan skala likert, yaitu mulai dari angka 1 sampai dengan angka 7.

Indikator yang digunakan adalah :

1. Tekanan dari keluarga
2. Banyaknya tuntutan di keluarga
3. Kurangnya keterlibatan pasangan
4. Kurangnya keterlibatan sebagai orangtua

3.1.4 Variabel Intervening

Emotional exhaustion

Emotional exhaustion (Y) adalah terjadi ketika individu bertemu dengan permintaan yang berlebihan pada dirinya sendiri. Kehabisan sumberdaya emosional dan kekurangan energi merupakan karakteristik dari *emotional exhaustion* (Maslach& Jackson, 1981). Variabel ini diukur dengan menggunakan 3 pertanyaan serta menggunakan skala likert yaitu, mulai dari angka 1 sampai dengan angka 7. Indikator dari *emotional exhaustion* adalah :

1. Terganggu secara emosional
2. Terganggu fisik
3. Perasaan tegang

3.2 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional adalah pemetaan variabel menjadi variabel yang dapat di ukur (Sugiyono, 2006). Definisi operasional untuk penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 3.1
Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Indikator	Pengukuran
1	<i>Work to family conflict</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Tekanan dari pekerjaan - Banyaknya tuntutan tugas - Sibuk dengan pekerjaan - Kurangnya kebersamaan keluarga 	Skala Likert 1 – 7 dengan 1 (Tidak Setuju) sampai 7 (Sangat Setuju)
2	<i>Family to work conflict</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Tekanan dari keluarga - Banyaknya tuntutan di keluarga - Kurangnya keterlibatan pasangan - Kurangnya keterlibatan sebagai orangtua 	Skala Likert 1 – 7 dengan 1 (Tidak Setuju) sampai 7 (Sangat Setuju)
3	<i>Emotional exhaustion</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Terganggu secara emosional - Terganggu fisik - Perasaan tegang 	Skala Likert 1 – 7 dengan 1 (Tidak Setuju) sampai 7 (Sangat Setuju)
4	<i>Job performance</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Prestasi kerja - <i>Interrelationship</i> - Pengetahuan - Pelayanan 	Skala Likert 1 – 7 dengan 1 (Tidak Setuju) sampai 7 (Sangat Setuju)

Sumber : Netemeyer *et al.* , 1996; Maslach& Jackson, 1981; Babin & Boles 1998 (dikembangkan untuk penelitian ini)

3.3 Populasi

3.3.1 Populasi

Populasi adalah kumpulan individu atau obyek penelitian yang memiliki kualitas-kualitas serta ciri-ciri yang telah ditetapkan. Berdasarkan kualitas dari ciri tersebut, populasi dapat dipahami sebagai sekelompok individu atau obyek

pengamatan yang minimal memiliki satu persamaan karakteristik (Cooper & Emory, 1998). Populasi penelitian ini adalah seluruh perawat wanita dan bidan di RSUD Kardinah Kota Tegal sebanyak 246 orang perawat dan bidan (data per 1 Agustus 2013).

Populasi target dalam penelitian ini adalah sebanyak 106 orang perawat wanita dan bidan berstatus PNS di RSUD Kardinah Kota Tegal. Adapun alasan pengambilan populasi target ini disebabkan banyaknya *work-family conflict* yang terjadi pada pekerja wanita, karena wanita cenderung lebih banyak menghabiskan waktunya dalam keluarga daripada pria (Guttek *et al.*, 1991) . Alasan lainnya adalah perawat wanita atau bidan dengan status PNS adalah para pegawai yang minimal telah bekerja selama 4 tahun (PPID RSUD Kardinah Kota Tegal 2013).

3.4 Jenis dan Sumber Data

3.4.1 Jenis data berdasarkan sifatnya

a. Data Kualitatif

Data kualitatif adalah data yang bukan berbentuk angka – angka atau bilangan tetapi berupa keterangan atau informasi serta ketrampilan, aktivitas, sifat, dan sebagainya. Dalam hali ini data kualitatif antara lain data – data yang mengenai sejarah perkembangan perusahaan dan data – data responden.

b. Data Kuantitatif

Data kuantitatif adalah data yang diukur dan biasanya berupa angka – angka bilangan. Dalam hal ini data tentang ukuran populasi dan sebagainya.

3.4.2 Jenis data berdasarkan sumbernya

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya, diambil serta dicatat untuk pertama kalinya. Data primer yang dibutuhkan dalam penelitian ini seperti data identitas responden.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh atau dicatat oleh pihak lain) data sekunder yang dibutuhkan dalam penelitian ini seperti buku – buku dan literatur yang berkaitan dengan penelitian ini.

3.5. Metode pengumpulan data

3.5.1 Studi Pustaka

Hal ini dimaksud untuk mendapatkan data dan informasi yang berhubungan dengan materi penelitian. Dilakukan dengan mempelajari buku-buku, hasil lampiran lain yang ada referensinya.

3.5.2 Kuesioner

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara menggunakan metode kuesioner (daftar pertanyaan) yang diberikan secara langsung kepada responden. Kuesioner yang telah disusun, merupakan rangkaian-rangkaian pertanyaan yang berkaitan dengan *work to family conflict*, *family to work conflict*, *emotional exhaustion* dan *job performance*. Metode ini digunakan untuk mendapatkan data tentang dimensi-dimensi dari konstruk yang sedang dikembangkan dalam penelitian ini.

Pertanyaan dalam kuesioner tersebut dibuat dengan menggunakan skala Likert 1 – 7 untuk mendapatkan data yang bersifat interval dan diberi skor nilai.

Berikut kategori pengukurannya :

Tabel 3.2

Tabel Tanggapan responden dalam Skala Likert

SKALA						
1	2	3	4	5	6	7
Tidak Setuju		Netral			Sangat Setuju	

3.6 Metode Analisa Data.

Suatu penelitian selalu memerlukan interpretasi dan analisis data, yang diharapkan pada akhirnya memberikan solusi *research question* yang menjadi

dasar penelitian tersebut. Metode analisis yang dipilih untuk menganalisis data adalah sebagai berikut :

SEM (*Structural Equation Model*)

Pengujian hipotesis 1 hingga hipotesis 3 menggunakan alat analisis data *Structural Equation Modelling* dari paket AMOS 18.0. Sebagai sebuah model persamaan struktur, AMOS sering digunakan dalam penelitian-penelitian pemasaran dan manajemen strategik (Bacon dalam Ferdinand, 2006). Model kausal AMOS menunjukkan pengukuran dari masalah yang struktural, dan digunakan untuk menganalisis dan menguji hipotesis. Menurut Arbuckle dan Bacon (dalam Ferdinand, 2006) AMOS mempunyai keistimewaan dalam :

- Memperkirakan koefisien yang tidak diketahui dari persamaan *linear structural*.
- Mengakomodasi model yang meliputi *latent variable*.
- Mengakomodasi kesalahan pengukuran pada variabel dependen dan independen.
- Mengakomodasi peringatan yang timbal balik, simultan, dan saling ketergantungan.

Penelitian ini akan menggunakan dua macam teknik analisis , yaitu :

1. Analisis Faktor Konfirmatori (*Confirmatory Factor Analysis*).
Digunakan untuk mengkonfirmasi apakah variabel-variabel indikator yang digunakan dapat mengkonfirmasi sebuah faktor dan

mencari mana faktor-faktor yang paling dominan dalam pembentukan keterkaitan suatu kelompok variabel.

2. *Regression Weight.*

Digunakan untuk meneliti sebagian besar pengaruh dari variabel-variabel.

Sebelum melakukan pengujian hipotesis, terlebih dahulu dilakukan pengujian reliabilitas dan validitas. Pada prinsipnya pengujian reliabilitas adalah mengukur sejauh mana indikator-indikator dapat merepresentasikan atau mengindikasikan konstruk latennya (Ferdinand, 2006). Reliabilitas pada SEM dapat diukur melalui *Construct Reliability* dan *Variance Extracted*.

a. *Construct Reliability*

$$\text{Construct Reliability} = \frac{(\sum \text{standardized loading})^2}{(\sum \text{standardized loading})^2 + \sum v_j}$$

Keterangan :

- 1) *Standardized loading* diperoleh dari *factor loading (standardized regression weight)* untuk setiap indikator yang diperoleh dari hasil estimasi dengan AMOS 18.0.
- 2) v_j adalah *measurement error* dari tiap indikator. *Measurement error* diperoleh dari $1 - \text{reliabilitas indikator}$, dimana reliabilitas indikator adalah pangkat 2 *standardized loading*.
- 3) Ambang batas untuk *composite reliability* adalah 0,70.

b. *Variance Extracted*

Variance Extracted merupakan komplemen dari *construct reliability* dan ditujukan untuk mengukur jumlah varians indikator-indikator yang dapat diekstraksi atau dijelaskan oleh konstruk latennya. Ambang batas *varianve extracted* adalah 0,50.

$$\text{Variance Extract} = \frac{\sum \text{standardized loading}^2}{\sum \text{standardized loading}^2 + \sum v_j}$$

Keterangan :

- 1) *Standardized loading* diperoleh dari *factor loading (standardized regression weight)* untuk setiap indikator yang diperoleh dari hasil estimasi dengan AMOS 18.0.
- 2) v_j adalah *measurement error* dari tiap indikator dan diperoleh dari $(1 - \text{standardized loading}^2)$

Kelebihan utama dalam menggunakan SEM adalah pengujian struktur model dan pengukuran model yang secara simultan atau bersama-sama, dimana tiap komponen model mempunyai peran berbeda-beda dalam analisis secara menyeluruh (Ferdinand, 2006). Untuk memastikan bahwa model telah dibangun dengan tepat dan valid, ada 7 tahap yang harus dilakukan apabila menggunakan SEM, yaitu :

1. Pengembangan Model Berbasis Teori

Dasar dari metode SEM adalah hubungan kausalitas atau sebab akibat, dimana perubahan yang terjadi pada suatu variabel diasumsikan

untuk menghasilkan perubahan pada variabel lain. SEM bukan digunakan untuk menghasilkan model, tetapi untuk mengkonfirmasi model atau kerangka teoritis dengan data empiris. Oleh karena itu suatu justifikasi teoritis yang kuat merupakan dasar dari pengembangan model.

2. Membangun konstruk dalam Diagram alur (Path Diagram)

Dalam tahap ini, model teoritis yang telah dibangun akan digambarkan dalam sebuah diagram alur. Dengan tujuan untuk memudahkan peneliti dalam melihat hubungan kausalitas yang ingin diuji. Dalam diagram alur, hubungan antar variabel dinyatakan dengan anak panah dari satu konstruk ke konstruk lainnya. Anak panah lurus menjabarkan hubungan kausalitas langsung. Konstruk yang dibangun dalam diagram alur dapat dibedakan menjadi 2 kelompok (Ferdinand, 2006) :

Konstruk Eksogen (*Exogenous Construct*)

Dikenal juga sebagai *source variable* atau *independent variable* yang tidak diprediksi oleh variabel lain dalam model. Konstruk eksogen ditandai oleh tidak pernah didatangi anak panah tetapi ditinggalkan anak panah.

Konstruk Endogen (*Endogenous Construct*)

Merupakan konstruk yang dapat diprediksi oleh satu atau beberapa konstruk. Konstruk endogen ditandai dengan didatangi anak panah saja atau didatangi dan ditinggalkan anak panah. Konstruk endogen dapat memprediksi satu atau beberapa faktor.

3. Mengubah Diagram Alur ke dalam Persamaan Struktural

Pada tahap ini model pengukuran yang spesifik siap dibuat dengan merubah diagram alur kedalam diagram model pengukuran. Persamaan yang dibangun dari diagram alur yang dikonversikan terdiri dari :

1. Persamaan struktural (*Structural Equation*) yang dirumuskan untuk menyatakan hubungan kausalitas antar berbagai konstruk.

$$\text{Variabel endogen} = \text{Variabel eksogen} + \text{Variabel endogen} + \text{error}$$

2. Persamaan spesifikasi model pengukuran (*Measurement Model*) dimana harus ditentukan variabel yang mengukur konstruk dan menentukan serangkaian matrik yang menunjukkan korelasi yang dihipotesiskan, antar variabel atau konstruk (Ferdinand, 2006)

4. Memilih Matriks Input dan Estimasi Model

Pada penelitian ini, pengujian teori menggunakan matriks varian atau matriks kovarian sebagai input matriksnya. Karena akan lebih memenuhi asumsi dan metodologi dimana *standard error* yang dilaporkan akan menunjukkan angka yang lebih akurat dibandingkan dengan matriks korelasi (Hair *et al*, dalam Ferdinand, 2006). Sedangkan estimasi model yang digunakan pada program AMOS adalah *Maximum Likelihood Estimation* (ML).

5. *Munculnya masalah identifikasi*

Problem identifikasi pada prinsipnya adalah problem mengenai ketidakmampuan dari model yang dikembangkan untuk menghasilkan estimasi yang unik. Dalam pedoman Ferdinand, 2006 dinyatakan bahwa munculnya masalah identifikasi dapat dilihat melalui :

- a. *Standard error* yang besar untuk satu atau lebih koefisien.
- b. Koefisien yang tinggi ($> 0,9$) diantara koefisien estimasi.
- c. Munculnya angka-angka aneh seperti adanya varian *error* yang negatif.
- d. Program tidak mampu menghasilkan matriks informasi yang harus disajikan.

6. *Evaluasi Kriteria Goodness of Fit*

Pada tahap ini dilakukan pengujian kesesuaian model melalui telaah terhadap berbagai kriteria *goodness of fit*. Tindakan pertama adalah mengevaluasi apakah data yang digunakan dapat memenuhi asumsi-asumsi SEM yaitu ukuran sampel, normalitas dan linearitas, *outliers*, reliabilitas dan kesesuaian uji statistik. Beberapa pedoman indeks kesesuaian dalam mengevaluasi *goodness of fit* model untuk dapat diterima atau ditolak adalah sebagai berikut :

1. *Chi Square*

Pengukuran yang paling mendasar adalah *likelihood ratio* di *square statistic* (χ^2). Dimana nilai χ^2 yang rendah dengan tingkat signifikan lebih besar dari 0,01 menandakan matriks input yang sebenarnya dan yang diperkenankan secara statistik tidak berbeda.

2. *Significance Probability*

Nilai probability yang dapat diterima adalah $p = 0,05$ GFI (*Goodness of fit index*), merupakan pengukuran Non-statistikal yang nilainya berkisar antara 0 (*poor fit*) sampai 1,0 (*perfect fit*). Sedangkan nilai x yang lebih besar dari 0,0 mendapat fit yang baik.

3. *GFI (Goodness of Fit)*

Merupakan pengukuran *non-statistical* yang nilainya berkisar 0 hingga 1,0, dimana nilai yang lebih besar dari 0,00 menandakan *fit* yang baik.

4. *AGFI (Adjusted Goodness of Fit Indeks)*

Tingkat penyesuaian rasio derajat kebebasan untuk model bebas. Nilai yang diterima adalah yang lebih besar dari 0,9.

5. *CFI (Comparative Fit Indeks)*

Mewaliki perbandingan antara estimasi model dengan model bebas. Nilai yang diterima adalah yang mendekati 1.

6. *RMSEA (Root Mean Square Error of Approximation)*

Merupakan indeks yang dapat digunakan untuk mengkompensasikan *chi square* statistik dalam sampel-sampel besar. Nilai RMSEA

mengalihkan *goodness of fit* yang diharapkan, nilai model estimasi dalam populasi. Nilai yang diterima berkisar 0,004 hingga 0,08.

7. *CMIN DF*

Adalah statistik chi square χ^2 dibagi dengan DF-nya, sehingga disebut χ^2 relatif. Apabila nilai χ^2 relatif lebih besar dari 2,0 atau 3,0, berarti adalah indikasi dari *acceptable fit* antara model dengan data (Arbuckle, dalam Ferdinand, 2006, h.59).

8. *TLI (Tucker Lewis Index)*

Merupakan sebuah alternatif incremental (fit index) yang membandingkan sebuah model yang diuji terhadap sebuah *baseline model* (Baumgartner & Homburg dalam Ferdinand, 2006)

Dengan demikian indeks-indeks yang digunakan untuk mengukur kelayakan sebuah model adalah sebagai berikut :

Tabel 3.3

Tabel Indeks Pengujian Kelayakan Model

<i>Goodness of Fit indeks</i>	<i>Cut-off value</i>
X2 - Chi Square	Diharapkan signifikan
Significance Probability	0,05
GFI	0,90
AGFI	0,90
CFI	0,95
RMSEA	0,08
CMIN / DF	2,00
TLI	0,95

Sumber : Ferdinand, 2006

7. Interpretasi dan Modifikasi Model

Tahap terakhir adalah menginterpretasikan dan modifikasi model-model yang tidak memenuhi syarat pengujian yang dilakukan. Hair *et al* dalam Ferdinand, 2006 memberikan pedoman untuk mempertimbangkan perlu tidaknya sebuah model untuk melihat jumlah residual yang dihasilkan oleh model.

Batas keamanan untuk jumlah residual adalah 5%. Bila jumlah residual lebih besar dari 5% dari semua residual kovarian yang dihasilkan oleh model, maka sebuah modifikasi model mulai perlu dipertimbangkan. Bila ditemukan bahwa nilai residual yang dihasilkan model cukup besar (yaitu diluar rentang $\pm 2,58$) maka cara lain dalam modifikasi adalah mempertimbangkan untuk menambah sebuah alur baru terhadap model yang diestimasi tersebut. Nilai *residual value* yang $+2,58$ diinterpretasikan sebagai signifikan secara statistik pada tingkat 5%.

Indeks Modifikasi

Salah satu alat untuk menilai ketepatan sebuah model yang telah dispesifikasi adalah melalui *modification index*, yang dikalkulasi oleh program untuk masing-masing hubungan antar variabel yang tidak diestimasi. Indeks modifikasi memberikan gambaran mengenai mengecilnya nilai chi-square atau pengurangan nilai chi-square bila sebuah koefisien diestimasi.

Sebuah indeks modifikasi sebesar 4.0 (Arbuckle, Hair *et al* 1992, dalam Ferdinand, 2006) atau bahkan lebih besar dari itu memberikan

indikasi bahwa bila koefisien itu diestimasi, maka akan terjadi pengecilan nilai chi-square yang signifikan. Sekalipun demikian perlu diperhatikan bahwa walaupun dengan mengikuti pedoman indeks modifikasi, seorang peneliti dalam memperbaiki tingkat kesesuaian modelnya, tetapi hal itu hanya dapat dilakukan bila ia mempunyai dukungan dan justifikasi yang cukup terhadap perubahan itu secara teoritis.

Sobel Test

Pengujian pengaruh intervening dapat menggunakan metode analisis jalur (*path analysis*). Analisis jalur merupakan perluasan dari analisis regresi linear berganda yang mengukur hubungan tidak langsung yaitu jika ada variabel yang memediasi hubungan variabel independen terhadap variabel dependen. Untuk menguji hubungan tidak langsung dapat juga menggunakan sobel test, dimana sobel test menghendaki jumlah sampel besar dan nilai koefisien mediasi berdistribusi normal. Pendekatan alternatif untuk menguji signifikansi mediasi dengan menggunakan teknik *bootsrapping*. *Bootsrapping* adalah pendekatan non-parametrik yang tidak mengasumsikan bentuk distribusi variabel dan dapat diaplikasikan pada jumlah sampel kecil. (Ghozali, 2011).

Preacher, K. J., & Hayes, A. F, 2008 menjelaskan bahwa ada tiga versi utama dalam uji Sobel sebagaimana formula perhitungan manual yang bersumber dari MacKinnon & Dwyer, 1994 dan dari MacKinnon, Warsi, & Dwyer (1995) berikut ini :

$$\text{Persamaan Sobel test } z\text{-value} = \frac{a \times b}{\sqrt{b^2 Sa^2 + a^2 Sb^2}}$$

$$\text{Persamaan Aroian test } z\text{-value} = \frac{a \times b}{\sqrt{b^2 Sa^2 + a^2 Sb^2 + Sa^2 Sb^2}}$$

$$\text{Persamaan Goodman test } z\text{-value} = \frac{a \times b}{\sqrt{b^2 Sa^2 + a^2 Sb^2 - Sa^2 Sb^2}}$$

Dengan Keterangan :

- a = Nilai Estimasi variabel independen terhadap variabel intervening
- b = Nilai Estimasi variabel intervening terhadap variabel dependen
- Sa = Standar Error variabel independen terhadap variabel intervening
- Sb = Standar Error variabel intervening terhadap variabel dependen

Uji Sobel dan uji Aroian tampaknya memberi hasil yang terbaik dalam studi Monte Carlo (MacKinnon, Warsi & Dwyer, 1995), dengan ukuran

sampel yang lebih besar dari 50. Pada penelitian ini akan menggunakan uji sobel untuk mengetahui signifikansi pengaruh mediasi dari adanya variabel intervening.