

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **I.1 Latar Belakang Masalah**

Setiap organisasi berkepentingan terhadap kinerja terbaik yang mampu dihasilkan oleh rangkaian sistem yang berlaku dalam organisasi tersebut. Manajemen sumber daya manusia merupakan salah satu faktor kunci untuk mendapatkan kinerja terbaik, karena selain menangani masalah ketrampilan dan keahlian, manajemen SDM juga berkewajiban membangun perilaku kondusif karyawan untuk mendapatkan kinerja terbaik (Zin, 2004).

Pada dasarnya kinerja karyawan merupakan hasil proses yang kompleks, baik berasal dari diri pribadi karyawan ( *internal factor* ) maupun upaya strategis dari perusahaan (Raduan *et al.*, 2006). Faktor-faktor internal tersebut misalnya motivasi, tujuan, harapan dan lain-lain. Sementara contoh faktor eksternal adalah lingkungan fisik dan non fisik perusahaan. Kinerja yang baik tentu saja merupakan harapan bagi semua perusahaan dan institusi yang mempekerjakan karyawan, sebab kinerja karyawan ini pada akhirnya diharapkan dapat meningkatkan kinerja perusahaan secara keseluruhan.

Dalam menghadapi persaingan saat ini, perbankan juga harus mempunyai sumber daya yang berkualitas dan mampu dilibatkan dalam pencapaian tujuan

organisasi/perbankan. Sumber daya manusia dalam suatu organisasi merupakan aspek krusial, yang nantinya turut menentukan keefektifan suatu organisasi. Oleh karena itu organisasi perlu melakukan investasi dengan melaksanakan fungsi MSDM, yaitu mulai dari perekrutan, penyeleksian sampai bagaimana membuat sumber daya manusia itu bertahan di organisasi (Sardzoska, 2010).

Dari berbagai sumber daya yang dimiliki perusahaan, sumber daya manusia menempati posisi paling strategis di antara sumber daya lainnya. Tanpa sumber daya manusia, sumber daya yang lain tidak bisa dimanfaatkan apalagi dikelola untuk menghasilkan suatu produk. Tetapi dalam kenyataannya masih banyak perusahaan tidak menyadari pentingnya sumber daya manusia bagi kelangsungan hidup perusahaan (Zin, 2004).

Untuk dapat melaksanakan tugasnya dengan baik dan profesional, perlu ditumbuhkan budaya kerja yang baik. Budaya kerja akan mampu muncul dalam kinerja seseorang karyawan jika mereka mempunyai dasar nilai-nilai yang baik dan luhur. Kemunculan tersebut didorong oleh suatu lingkungan kerja yang kondusif. Penting bagi perusahaan untuk membuat karyawan merasa nyaman dengan pekerjaan dan lingkungan kerja sehingga mereka dapat mencapai kinerja terbaik. Karena sumber daya manusia merupakan faktor yang sangat berharga, maka perusahaan bertanggungjawab untuk memelihara kualitas kehidupan kerja dan membina tenaga

kerja agar bersedia memberikan sumbangannya secara optimal untuk mencapai tujuan perusahaan (Rethinam dan Ismail, 2008)

Penelitian yang dilakukan oleh Wyatt dan Wah (2001) terhadap pekerja di Singapura berangkat dari isu-isu yang berhubungan dengan kualitas kehidupan kerja. Semakin berkembangnya industrialisasi dan pertumbuhan ekonomi harus diikuti dengan pertumbuhan yang sama dalam hal pengembangan organisasi dan kerangka kerja untuk mendukung, melengkapi dan memelihara kelangsungan proses tersebut. Penelitian tersebut menyatakan bahwa pekerja ingin diperlakukan sebagai individu yang dihargai di tempat kerja. Kinerja yang bagus akan dihasilkan pekerja jika mereka dihargai dan diperlakukan seperti layaknya manusia dewasa.

Kualitas kehidupan kerja (*quality work life*) dipandang mampu untuk meningkatkan peran serta dan sumbangan para anggota atau karyawan terhadap organisasi. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas kehidupan kerja mempunyai dampak positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan (Raduan *et al.*, 2006) Adanya kualitas kehidupan kerja juga menumbuhkan keinginan para karyawan untuk tetap tinggal dalam organisasi. Penelitian juga menunjukkan adanya hubungan positif antara praktek kualitas kehidupan kerja dengan kinerja karyawan (Sardzoska, 2010)

*Quality of Work Life* (QWL) merupakan suatu konsep manajemen dalam rangka perbaikan kualitas sumber daya manusia yang telah dikenal sejak dekade tujuh

puluhan. Pada saat itu, *Quality Work Life* diartikan secara sempit yaitu sebagai teknik manajemen yang mencakup gugus kendali mutu, kekayaan pekerjaan, suatu pendekatan untuk bernegosiasi dengan serikat pekerja, upaya manajemen untuk memelihara kebugaran mental para karyawan, hubungan industrial yang serasi, manajemen yang partisipatif dan salah satu bentuk intervensi dalam pengembangan organisasional (Sardzoska, 2010).

Dalam perkembangan selanjutnya *Quality Work Life* merupakan salah satu bentuk filsafat yang diterapkan oleh manajemen dalam mengelola organisasi pada khususnya dan sumber daya manusia. Ada empat dimensi di dalam *Quality of Work Life* (QWL) yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusia yaitu partisipasi dalam pemecahan masalah, system imbalan yang inovatif, perbaikan lingkungan kerja dan restrukturisasi kerja (Kalayaneet *et al.*, 2009).

Dengan adanya konsep *Quality Work Life* dimana kebijakan pihak manajemen memperdayakan organisasi melalui lingkungan kerja yang manusia melalui empat dimensi QWL tersebut maka karyawan akan lebih merasa dihargai. Selain QWL, stress kerja juga mempengaruhi kinerja karyawan, terdapat banyak penelitian mengenai stress kerja karyawan. Robbins (2003) mendefinisikan stress sebagai kondisi dinamik yang didalamnya individu menghadapi peluang, kendala (*constrains*), atau tuntutan (*demands*) yang terkait dengan apa yang sangat diinginkannya dan yang hasilnya dipersepsikan sebagai tidak pasti tetapi penting.

Ketika karyawan merasa tidak mempunyai peluang karir, karyawan mungkin merasakan ketidakpastian tentang masa depannya di dalam organisasi, yang pada gilirannya dapat menimbulkan konflik. Lebih lanjut Nasurdin dan Kumaresan, (2006) mengemukakan bahwa persaingan (*alienation*) mempunyai hubungan positif dengan stres kerja. Kelebihan beban kerja (*work overload*) baik bersifat kuantitatif maupun kualitatif mempunyai hubungan empiris dengan fisiologi, psikologi dan stress yang dapat memunculkan adanya konflik. Konflik-konflik yang terjadi dalam kehidupan perusahaan bila tidak ditangani secara serius akan menimbulkan dampak yang sangat berarti bagi usaha pencapaian tujuan perusahaan, salah satunya adalah rendahnya kinerja karyawan secara keseluruhan akan mempengaruhi produktivitas perusahaan. Akan tetapi tidak hanya itu saja yang ditimbulkan oleh konflik yang tidak ditangani secara tepat dan bijaksana, dapat pula berakibat langsung pada diri karyawan, karena dalam keadaan suasana serba salah sehingga mengalami tekanan jiwa (stress).

Sementara itu Wincent dan Ortqvist (2008) mengemukakan bahwa terdapat empat “S” penyebab umum stres bagi banyak pekerja adalah *Supervisor* (atasan), *Salary* (gaji), *Security* (keamanan) dan *Safety* (keselamatan). Aturan-aturan yang kerja yang sempit dan tekanan-tekanan yang tiada henti untuk mencapai jumlah produksi yang lebih tinggi adalah penyebab utama stres. Gaji dapat menjadi penyebab stres bila dianggap tidak diberikan secara adil. Para pekerja juga dapat mengalami stres ketika merasa tidak pasti dalam hubungan dengan keamanan

pekerjaan. Bagi banyak pekerja, rendahnya keamanan kerja dapat menimbulkan stres. Ketakutan akan kecelakaan di tempat kerja dan cedera-cedera serta ancaman kematian dapat menimbulkan stres bagi banyak pekerja.

Definisi lain mengenai stres dikemukakan oleh Ferijani dan Rahutami (2001) yang mendefinisikan stres dalam 3 kategori/sudut pandang, yaitu stres yang didefinisikan dari definisi stimulus, definisi tanggapan, dan gabungan dari ketiganya yang disebut dengan definisi stimulus-fisiologis. Definisi stimulus dari stres adalah kekuatan atau perangsang yang menekan individu sehingga menimbulkan suatu tanggapan (*response*) terhadap ketegangan (*strain*), dimana ketegangan tersebut dalam pengertian fisik mengalami perubahan bentuk. Sedangkan jika dipandang dari segi tanggapan, stres adalah tanggapan fisiologis atau psikologis dari seseorang terhadap tekanan lingkungannya, dimana penekannya (*stressor*) berupa peristiwa atau situasi eksternal yang dapat berbahaya. Dari kedua definisi tersebut maka muncul definisi yang ketiga dimana merupakan pendekatan gabungan stimulus-fisiologis, yaitu stres adalah konsekuensi dari pengaruh timbal balik (interaksi) antara rangsangan lingkungan dan tanggapan individu. Dengan kata lain stres adalah akibat dari interaksi khusus antara keadaan rangsangan dalam lingkungan dan kecenderungan orang memberi tanggapan dengan cara tertentu. Lebih lanjut Wincent dan Ortqvist, (2008) mendefinisikan stres sebagai suatu bentuk reaksi emosional dan

fisikal yang muncul dalam menanggapi tuntutan dari dalam ataupun dari luar organisasi.

Setiawan dan Yuniawan, (2012) mengeksplorasi hubungan *work family interface*, stress kerja dan niatan keluar. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa salah satu unsur *work family interface* yaitu *work family conflict* positif berkaitan dengan stress kerja dan stress kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan pada keinginan berpindah hotel.

Kinerja individu karyawan Bank Mandiri periode Tahun 2007-2011 dapat dijelaskan pada Tabel 1.1 berikut:

**Tabel 1.1**

**SKI Bank Mandiri Pemuda Semarang**

Penilaian SKI	Tahun									
	2007		2008		2009		2010		2011	
	Jumlah	%								
Cukup	20	14,29	24	16,78	28	19,31	32	21,48	37	24,34
Baik	97	69,29	104	72,73	98	67,59	94	63,09	89	58,55
Sangat Baik	23	16,43	15	10,49	19	13,10	23	15,44	26	17,11
Total	140	100	143	100	145	100	149	100	152	100

Sumber: HRD, Bank Mandiri, 2012

Jumlah karyawan Bank Mandiri Pemuda Semarang setiap tahun mengalami peningkatan, dimana pada Tahun 2007 jumlah karyawan Bank Mandiri Semarang Pemuda sejumlah 140 karyawan, Tahun 2008 sejumlah 143, Tahun 2009 sejumlah 145, Tahun 2010 sejumlah 149, dan Tahun 2011 sejumlah 152. Peningkatan jumlah

karyawan tidak diikuti dengan kinerja yang bagus dari karyawan, dimana berdasarkan Tabel 1.1 menunjukkan bahwa karyawan Bank Mandiri Semarang Pemuda dominan mempunyai SKI dengan kategori cukup.

Berdasarkan Tabel 1.1 diatas dijelaskan bahwa penilaian SKI karyawan Bank Mandiri mengalami peningkatan kategori penilaian cukup, dimana pada Tahun 2007 sebesar 14,29%, meningkat pada Tahun 2008 sebesar 16,78%, meningkat pada Tahun 2009 sebesar 19,31%, pada tahun 2010 meningkat menjadi sebesar 21,48%, dan pada Tahun 2011 meningkat lagi menjadi sebesar 24,34%. Fenomena tersebut perlu segera dibenahi mengingat kategori cukup merupakan rating penilaian yang paling rendah. Selain itu peningkatan pada penilaian kategori cukup naik cukup banyak hanya 10%, sedangkan kategori sangat baik hanya naik 1%, namun pada kategori baik turun cukup banyak yaitu 10%, ini menandakan bahwa ada penurunan kinerja dari karyawan.

Permasalahan yang terjadi di Bank Mandiri Semarang Pemuda adalah adanya peningkatan tingkat absensi karyawan, dimana kondisi absensi karyawan di Bank Mandiri Semarang Pemuda pada tahun 2009 sebesar 1,06%, tahun 2010 meningkat menjadi 1,14% dan tahun 2011 meningkat lagi menjadi 1,17%, dimana tingkat absensi yang ditoleransi sebesar 0,75%. Hal ini merupakan indikator awal yang dapat menyebabkan rendahnya kinerja karyawan. Berikut pada Tabel 1.2 dapat dilihat

tingkat absensi karyawan Bank mandiri semarang pemuda tahun 2009 sampai dengan 2011.

**Tabel 1.2:**  
**Tingkat Absensi Karyawan Bank Mandiri Semarang Pemuda**  
**Periode Tahun 2009-2011**

No	Tahun	Prosentase Absensi (%)
1	2009	1,06
2	2010	1,14
3	2011	1,17

Sumber: Bank Mandiri Semarang Pemuda, 2011

Berdasarkan Tabel 1.2 dijelaskan bahwa absensi yang tinggi dikarenakan berbagai sebab, hal tersebut dapat dijelaskan pada Tabel 1.3 sebagai berikut:

**Tabel 1.3:**  
**Karakteristik Absensi Tahun 2009-2011**

No	Tahun	Prosentase Absensi (%)			
		2009	2010	2011	Treshold
1	Sakit tanpa keterangan	0,3	0,32	0,33	$\leq 0,25$
2	Sakit keterangan dokter	0,35	0,39	0,49	$\leq 0,25$
3	Bolos Kerja	0,41	0,43	0,35	$\leq 0,12$
Total		1,06	1,14	1,17	

Sumber: Bank Mandiri Semarang Pemuda, 2011

Brdasarkan Tabel 1.3 diatas dijelaskan bahwa tingkat absensi dikarenakan bolos kerja mempunyai kecenderungan yang meningkat dari Tahun 2009-2011, dimana Tahun 2009 sebesar 0,41% dan meningkat pada Tahun 2010 menjadi sebesar

0,43% namun menurun pada Tahun 2011 sebesar 0,35%. Besarnya tingkat absensi dikarenakan bolos kerja melebihi *threshold* yang disyaratkan Bank mandiri semarang pemuda yaitu sebesar 0,12%. Hal tersebut diperlukan sikap yang obyektif dari manajemen dalam melaksanakan strategi organisasi, seperti melibatkan karyawan dalam menentukan tujuan kerja, menspesifikasi bagaimana mencapai tujuan itu dan menyusun target. Pelibatan ini akan membangun kinerja karyawan yang tinggi bagi organisasi.

Pengaruh kualitas kehidupan kerja terhadap stress kerja didukung adanya research gap dari peneliti terdahulu, dimana Rethinem dan Ismail, (2008) menyatakan bahwa kualitas kehidupan kerja berpengaruh negatif terhadap stress kerja, namun Peters (2013) menunjukkan tidak adanya pengaruh signifikan kualitas kehidupan kerja terhadap stress kerja, sehingga perlu dilakukan penelitian lanjutan kualitas kehidupan kerja terhadap stress kerja, sedangkan pengaruh kualitas kehidupan kerja terhadap kinerja karyawan didukung adanya research gap dari peneliti terdahulu, dimana Rethinem dan Ismail, (2008) menyatakan bahwa kualitas kehidupan kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan, namun Funmilola et al., (2013) menunjukkan tidak adanya pengaruh signifikan kualitas kehidupan kerja terhadap kinerja karyawan, sehingga perlu dilakukan penelitian lanjutan kualitas kehidupan kerja terhadap kinerja karyawan.

Pengaruh konflik pekerjaan keluarga terhadap stress kerja didukung adanya research gap dari peneliti terdahulu, dimana Nasrudin dan Kumaresan, (2006) menyatakan bahwa konflik pekerjaan keluarga berpengaruh negatif terhadap stress kerja, namun Anafarta (2011) menunjukkan tidak adanya pengaruh signifikan konflik pekerjaan keluarga terhadap stress kerja, sehingga perlu dilakukan penelitian lanjutan konflik pekerjaan keluarga terhadap stress kerja, sedangkan pengaruh konflik pekerjaan keluarga terhadap kinerja karyawan didukung adanya research gap dari peneliti terdahulu, dimana Yang, (2000) menyatakan bahwa konflik pekerjaan keluarga berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan, namun Anafarta (2011) menunjukkan tidak adanya pengaruh signifikan konflik pekerjaan keluarga terhadap kinerja karyawan, sehingga perlu dilakukan penelitian lanjutan konflik pekerjaan keluarga terhadap kinerja karyawan.

Pengaruh stress kerja terhadap kinerja karyawan didukung adanya research gap dari peneliti terdahulu, dimana Shahzad et al., (2011) menyatakan bahwa stress kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan, namun Peters, (2013) menunjukkan tidak adanya pengaruh signifikan stress kerja terhadap kinerja karyawan, sehingga perlu dilakukan penelitian lanjutan stress kerja terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan penelitian terdahulu maka dirumuskan research gap seperti terlihat dalam Tabel berikut:

**Tabel 1.4:  
Research Gap**

<b>No</b>	<b>Permasalahan (Hubungan antar variable)</b>	<b>Riset Gap</b>	<b>Penulis</b>	<b>Metode Penelitian</b>
1	Pengaruh Kualitas kehidupan kerja terhadap Stress	a/ Signifikan negatif.  b/ Yg tidak signifikan	a/ Rethinem dan Ismail, (2008)  b/ Nair, (2007); dan Peters, (2013)	Analisis Regressi  Analisis Regressi
2.	Pengaruh konflik pekerjaan keluarga terhadap stress	a/ Signifikan negatif.  b/ Yg tidak signifikan	a/ Nasrudin dan Kumaresan, (2006)  b/ Anafarta, (2011)	Analisis Regressi  Analisis Regressi
3	Pengaruh Kualitas kehidupan kerja terhadap kinerja karyawan	a/ Signifikan positif.  b/ Yg tidak signifikan	a/ Rethinam dan Ismail, (2006)  b/ Funmilola et al., (2013)	Analisis Regressi  Analisis Regressi
4.	Pengaruh konflik pekerjaan keluarga terhadap kinerja karyawan	a/ Signifikan negatif.  b/ Yg tidak signifikan	a/ Yang (2000); Raduan <i>et al.</i> , (2006), dan Nasrudin dan Kumaresan, (2006)  b/ Anafarta, (2011)	Analisis Regressi  Analisis Regressi
5	Pengaruh stress kerja terhadap kinerja karyawan	a/ Signifikan negatif.  b/ Yg tidak signifikan	a/ Shahzad et al., (2011)  b/ Peters, (2013)	Analisis Regressi  Analisis Regressi

Sumber: Berbagai Jurnal, (2013)

## 1.2. Rumusan Masalah

Permasalahan dalam penelitian ini adalah penilaian SKI karyawan Bank Mandiri Pemuda Semarang mengalami peningkatan kategori penilaian cukup, dimana fenomena tersebut perlu segera dibenahi mengingat kategori cukup merupakan rating penilaian yang paling rendah. Selain itu peningkatan pada penilaian kategori cukup naik cukup banyak hanya 10%, sedangkan kategori sangat baik hanya naik 1%, namun pada kategori baik turun cukup banyak yaitu 10%, ini menandakan bahwa ada penurunan kinerja dari karyawan. Penurunan SKI tersebut didukung adanya rangkap jabatan yang sering dilakukan sehingga beban kerja karyawan meningkat, dimana karyawan sering merangkap kerja di 2 sampai 3 *project* sehingga beban kerja yang tinggi menyebabkan kinerjanya menurun.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana meningkatkan kinerja karyawan melalui kualitas kehidupan kerja dan konflik pekerjaan keluarga dengan mediasi stress kerja. Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka yang menjadi pertanyaan dalam penelitian ini (*research question*) adalah sebagai berikut:

1. Apa pengaruh kualitas kehidupan kerja terhadap stress kerja?
2. Apa pengaruh konflik pekerjaan-keluarga terhadap stress kerja?
3. Apa pengaruh kualitas kehidupan kerja terhadap kinerja karyawan?
4. Apa pengaruh konflik pekerjaan-keluarga terhadap kinerja karyawan?
5. Apa pengaruh stress kerja terhadap kinerja karyawan?

### **1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

#### **1.3.1. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk :

1. Menganalisis pengaruh kualitas kehidupan kerja terhadap stress kerja.
2. Menganalisis pengaruh konflik pekerjaan-keluarga terhadap stress kerja.
3. Menganalisis pengaruh kualitas kehidupan kerja terhadap kinerja karyawan.
4. Menganalisis pengaruh konflik pekerjaan-keluarga terhadap kinerja karyawan.
5. Menganalisis pengaruh stress kerja terhadap kinerja karyawan.

#### **1.3.2. Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini berguna untuk :

1. Kegunaan untuk akademik, mengindikasikan bahwa kualitas kehidupan kerja, stress kerja, dan konflik pekerjaan-keluarga berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Dalam studi kerangka konseptual diharapkan memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu manajemen khususnya manajemen sumber daya manusia.
2. Kegunaan untuk manajemen dapat memberikan tambahan wawasan kepada organisasi-organisasi mengenai pengaruh kualitas kehidupan kerja, stress kerja, konflik pekerjaan-keluarga. Terlebih menjadi bahan masukan, khususnya untuk perusahaan yang mengelola sumber daya manusia dalam perpatokan hasil

pengujian empiris konstruk tersebut, karena 1) Dapat digunakan sebagai bahan evaluasi bagi pimpinan perusahaan untuk melakukan perbaikan kualitas kehidupan kerja dan stress kerja, sehingga produktivitas karyawan dapat lebih ditingkatkan; 2) Membantu pihak manajemen dalam menyusun formulasi ideal dari sebuah kualitas kehidupan kerja dan stress kerja, sesuai dengan ciri dan karakteristik yang dibutuhkan.

## **BAB II**

### **TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL**

#### **2.1. Telaah Teori**

##### **2.1.1 Kinerja Karyawan**

Kinerja karyawan merupakan suatu hasil yang dicapai oleh pekerja dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan tertentu Robbins (2006) menyatakan bahwa kinerja karyawan adalah fungsi dari interaksi antara kemampuan dan motivasi. Mas'ud (2004) menyatakan bahwa maksud penetapan tujuan kinerja adalah menyusun sasaran yang berguna tidak hanya bagi evaluasi kinerja pada akhir periode tapi juga untuk mengelola proses kerja selama periode tersebut.

Raduan *et al.*, (2006) menyatakan bahwa kinerja karyawan merupakan kesuksesan seseorang di dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Kinerja pada dasarnya merupakan hasil kerja seorang karyawan selama periode tertentu. Berhasil tidaknya kinerja karyawan dipengaruhi oleh tingkat kinerja dari karyawan secara individu maupun kelompok. Menurut Raduan *et al.*, (2006) ada 6 kriteria yang digunakan untuk mengukur sejauh mana kinerja karyawan secara individu, yaitu kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, kemandirian, dan komitmen kerja.

Kinerja pada umumnya dikatakan sebagai ukuran bagi seseorang dalam pekerjaannya. Kinerja merupakan landasan bagi produktivitas dan mempunyai kontribusi bagi pencapaian tujuan organisasi. Tentu saja kriteria adanya nilai tambah digunakan di banyak perusahaan untuk mengevaluasi manfaat dari suatu pekerjaan dan/atau pemegang jabatan. Kinerja dari setiap pekerja harus mempunyai nilai tambah bagi suatu organisasi atas penggunaan sumber daya yang telah dikeluarkan. Untuk mencapai kinerja yang tinggi, setiap individu dalam perusahaan harus mempunyai kemampuan yang tepat (*creating capacity to perform*), bekerja keras dalam pekerjaannya (*showing the willingness to perform*) dan mempunyai kebutuhan pendukung (*creating the opportunity to perform*). Ketiga faktor tersebut penting, kegagalan dalam salah satu faktor tersebut dapat menyebabkan berkurangnya kinerja, dan pembentukan terbatasnya standard kinerja (Robbins, 2006).

Kinerja dapat diukur melalui lima indikator : (Mas'ud, 2004)

- a. Kualitas, yaitu hasil kegiatan yang dilakukan mendekati sempurna, dalam arti menyesuaikan beberapa cara ideal dari penampilan kegiatan dalam memenuhi tujuan yang diharapkan dari suatu kegiatan
- b. Kuantitas, yaitu jumlah atau target yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah unit jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan
- c. Pengetahuan dan ketrampilan, yaitu pengetahuan dan ketrampilan yang dimiliki oleh karyawan dari suatu organisasi

d. Ketepatan waktu, yaitu aktivitas yang diselesaikan pada waktu awal yang diinginkan dilihat dari sudut koordinasi dari hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.

e. Komunikasi, yaitu hubungan atau interaksi dengan sesama rekan kerja dalam organisasi.

Indikator kinerja yang digunakan dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Kualitas penyelesaian kerja
2. Kuantitas pekerjaan yang diselesaikan
3. Pengetahuan dan Ketrampilan
4. Ketepatan Waktu
5. Komunikasi

### **2.1.2 Kualitas Kehidupan Kerja**

Kualitas kehidupan kerja atau *Quality of Work Life (QWL)* merupakan salah satu bentuk filsafat yang diterapkan manajemen dalam mengelola organisasi pada umumnya dan sumber daya manusia pada khususnya. Sebagai filsafat, QWL merupakan cara pandang manajemen tentang manusia, pekerja dan organisasi. Unsur-unsur pokok dalam filsafat tersebut ialah: kepedulian manajemen tentang dampak pekerjaan pada manusia, efektifitas organisasi serta pentingnya para karyawan dalam

pemecahan keputusan terutama yang menyangkut pekerjaan, karier, penghasilan dan nasib mereka dalam pekerjaan (Rethinam dan Ismail, 2008).

Ada dua pandangan mengenai maksud dari kualitas kehidupan kerja. Pandangan pertama mengatakan bahwa kualitas kehidupan kerja adalah sejumlah keadaan dan praktek dari tujuan organisasi. Contohnya: kekayaan kerja, penyeliaan yang demokratis, keterlibatan pekerja dan kondisi kerja yang aman. Sementara yang lainnya menyamakan bahwa kualitas kehidupan kerja adalah persepsi-persepsi karyawan bahwa mereka ingin merasa aman, secara relatif merasa puas dan mendapat kesempatan mampu tumbuh dan berkembang selayaknya manusia (Wayne, 1992 dalam Noor Arifin, 1999). Konsep kualitas kehidupan kerja mengungkapkan pentingnya penghargaan terhadap manusia dalam lingkungan kerjanya. Dengan demikian peran penting dari kualitas kerja adalah mengubah iklim kerja agar organisasi secara teknis dan manusiawi membawa kepada kualitas kehidupan kerja yang lebih baik (Rethinam dan Ismail, 2008).

Voskova dan Kroupa, (2010) menyatakan bahwa QWL sebagai filsafat manajemen menekankan:

1. QWL merupakan program yang kompetitif dan mempertimbangkan berbagai kebutuhan dan tuntutan karyawan.

2. QWL memperhitungkan tuntutan peraturan perundang-undangan seperti ketentuan yang mengatur tindakan yang diskriminan, perlakuan pekerjaan dengan cara-cara yang manusiawi, dan ketentuan tentang system imbalan upah minimum.
3. QWL mengakui keberadaan serikat pekerja dalam organisasi dan berbagai perannya memperjuangkan kepentingan para pekerja termasuk dalam hal upah dan gaji, keselamatan kerja dan penyelesaian pertikaian perburuhan berdasarkan berbagai ketentuan normative dan berlaku di suatu wilayah negara tertentu.
4. QWL menekankan pentingnya manajemen yang manusiawi, yang pada hakekatnya berarti penampilan gaya manajemen yang demokratik termasuk penyeliaan yang simpatik
5. Dalam peningkatan QWL,perkayaan pekerjaan merupakan bagian integral yang penting.
6. QWL mencakup pengertian tentang pentingnya tanggung jawab social dari pihak manajemen dan perlakuan manajemen terhadap para karyawan yang dapat dipertanggungjawabkan secara etis.

Istilah kualitas kehidupan kerja pertama kali diperkenalkan pada Konferensi Buruh Internasional pada tahun 1972, tetapi baru mendapat perhatian setelah *United Auto Workers* dan General Motor berinisiatif mengadopsi praktek kualitas kehidupan kerja untuk mengubah sistem kerja.

Ada dua pandangan mengenai maksud dari kualitas kehidupan kerja. Di satu sisi dikatakan bahwa kualitas kehidupan kerja adalah sejumlah keadaan dan praktek dari tujuan organisasi ( contohnya : kekayaan kerja, penyeliaan yang demokratis, keterlibatan pekerja dan kondisi kerja yang nyaman ). Sementara pandangan yang lain menyatakan bahwa kualitas kehidupan kerja adalah persepsi-persepsi karyawan bahwa mereka ingin merasa aman, secara relatif merasa puas dan mendapat kesempatan mampu untuk tumbuh dan berkembang sebagai layaknya manusia (Bird, 2006)

Konsep kualitas kehidupan kerja mengungkapkan pentingnya penghargaan terhadap manusia dalam lingkungan kerjanya. Dengan demikian peran penting dari kualitas kehidupan kerja adalah mengubah iklim organisasi agar secara teknis dan manusiawi membawa kepada kualitas kehidupan kerja yang lebih baik (Rethinam dan Ismail, 2008). Kualitas kehidupan kerja merumuskan bahwa setiap proses kebijakan yang diputuskan oleh perusahaan merupakan sebuah respon atas apa yang menjadi keinginan dan harapan karyawan mereka, hal itu diwujudkan dengan berbagi persoalan dan menyatukan pandangan mereka ( perusahaan dan karyawan ) ke dalam tujuan yang sama yaitu peningkatan kinerja karyawan dan perusahaan.

Secara umum terdapat sembilan aspek pada SDM di lingkungan perusahaan yang perlu diciptakan, dibina dan dikembangkan (Rethinam dan Ismail, 2008) Kesembilan aspek tersebut adalah :

- a. Di lingkungan setiap dan semua perusahaan, pekerja sebagai SDM memerlukan komunikasi yang terbuka dalam batas-batas wewenang dan tanggungjawab masing-masing. Komunikasi yang lancar untuk memperoleh informasi-informasi yang dipandang penting oleh pekerja dan disampaikan tepat pada waktunya dapat menimbulkan rasa puas dan merupakan motivasi kerja yang positif. Untuk itu perusahaan dalam menyampaikan informasi dapat dilakukan dalam bentuk pertemuan atau secara langsung pada setiap pekerja, atau melalui pertemuan kelompok, dan dapat pula melalui sarana publikasi perusahaan seperti papan buletin, majalah perusahaan dan lain-lain.
- b. Di lingkungan suatu perusahaan, setiap dan semua pekerja memerlukan pemberian kesempatan pemecahan konflik dengan perusahaan atau sesama karyawan secara terbuka, jujur dan adil. Kondisi itu sangat berpengaruh pada loyalitas, dedikasi serta motivasi kerja karyawan. Untuk itu perusahaan perlu mengatur cara penyampaian keluhan keberatan secara terbuka atau melalui proses pengisian formulir khusus untuk keperluan tersebut. Disamping itu dapat ditempuh pula dengan kesediaan untuk mendengarkan review antar karyawan yang mengalami konflik, atau melalui proses banding ( *appeal* ) pada pimpinan yang lebih tinggi dalam konflik dengan manajer atasannya.
- c. Di lingkungan suatu perusahaan, setiap dan semua karyawan memerlukan kejelasan pengembangan karir masing-masing dalam menghadapi masa

depannya. Untuk itu dapat ditempuh melalui penawaran untuk memangku suatu jabatan, memberi kesempatan untuk mengikuti pelatihan atau pendidikan di luar perusahaan atau pada lembaga pendidikan yang lebih tinggi. Di samping itu dapat juga ditempuh melalui penilaian kerja untuk mengatur kelebihan dan kekurangannya dalam bekerja yang dilakukan secara obyektif. Pada gilirannya berikut dapat ditempuh dengan mempromosikannya untuk memangku jabatan yang lebih tinggi di dalam perusahaan tempatnya bekerja.

- d. Di lingkungan perusahaan, karyawan perlu diikutsertakan dalam pengambilan keputusan dan pelaksanaan pekerjaan, sesuai dengan posisi, kewenangan dan ajabatan masing-masing. Untuk itu perusahaan dapat melakukannya dengan membentuk tim inti dengan mengikutsertakan karyawan, dalam rangka memikirkan langkah-langkah bisnis yang akan ditempuh. Di samping itu dapat pula dilakukan dengan menyelenggarakan pertemuan-pertemuan yang tidak sekedar dipergunakan untuk menyampaikan perintah-perintah dan informasi-informasi tetapi juga memperoleh masukan, mendengarkan saran dan pendapat karyawan
- e. Di lingkungan suatu perusahaan, setiap karyawan perlu dibina dan dikembangkan perasaan bangganya pada tempat kerja, termasuk juga pada pekerjaan atau jabatannya. Untuk keperluan itu, perusahaan berkepentingan menciptakan dan mengembangkan identitas yang dapat menimbulkan rasa bangga karyawan

terhadap perusahaan. Dalam bentuk yang sederhana dapat dilakukan melalui logo, lambang, jaket perusahaan dan lainnya. Di samping itu rasa bangga juga dapat dikembangkan melalui partisipasi perusahaan terhadap kehidupan berbangsa dan bernegara dengan mengikutsertakan karyawan, kepedulian terhadap masalah lingkungan sekitar dan mempekerjakan karyawan dengan kewarganegaraan dari bangsa tempat perusahaan melakukan operasional bisnis.

- f. Di lingkungan suatu perusahaan, setiap dan semua karyawan harus memperoleh kompensasi yang adil/wajar dan mencukupi. Untuk itu diperlukan kemampuan menyusun dan menyelenggarakan sistem dan struktur pemberian kompensasi langsung dan tidak langsung (pemberian upah dasar dan berbagai keuntungan/manfaat ) yang kompetitif dan dapat mensejahterakan karyawan sesuai dengan posisi/jabatannya di perusahaan dan status sosial ekonominya di masyarakat.
- g. Di lingkungan suatu perusahaan, setiap dan semua karyawan memerlukan keamanan lingkungan kerja. Untuk itu perusahaan berkewajiban menciptakan dan mengembangkan serta memberikan jaminan lingkungan kerja yang aman. Beberapa usaha yang dapat dilakukan antara lain dengan membentuk komite keamanan lingkungan kerja yang secara terus menerus melakukan pengamatan dan pemantauan kondisi tempat dan peralatan kerja guna menghindari segala sesuatu yang membahayakan para pekerja, terutama dari segi fisik. Kegiatan lain

dapat dilakukan dengan membentuk tim yang dapat memberikan respon cepat terhadap kasus gawat darurat bagi karyawan yang mengalami kecelakaan. Dengan kata lain perusahaan perlu memiliki program keamanan kerja yang dapat dilaksanakan bagi semua karyawannya.

- h. Di lingkungan suatu perusahaan, karyawan memerlukan rasa aman. Untuk itu perusahaan perlu berusaha menghindari pemberhentian sementara para karyawan, menjadikannya karyawan tetap dengan memiliki tugas-tugas reguler dan memiliki program yang teratur dalam memberikan kesempatan karyawan mengundurkan diri, terutama melalui pengaturan pensiun.

Kedelapan aspek tersebut sangat penting artinya dalam pelaksanaan manajemen yang diintegrasikan dengan SDM agar perusahaan mampu mempertahankan dan meningkatkan eksistensinya secara kompetitif.

Kualitas kehidupan kerja merupakan suatu bentuk filsafat yang diterapkan oleh manajemen dalam mengelola organisasi pada umumnya dan sumber daya manusia pada khususnya. Sebagai filsafat, kualitas kehidupan kerja merupakan cara pandang manajemen tentang manusia, pekerja dan organisasi. Unsur-unsur pokok dalam filsafat tersebut adalah : kepedulian manajemen tentang dampak pekerjaan pada manusia, efektifitas organisasi serta pentingnya para karyawan dalam pemecahan masalah dan pengambilan keputusan terutama yang menyangkut pekerjaan, karir, penghasilan dan nasib mereka dalam pekerjaan. (Kalayanee *et al.*,

2009). Penelitian oleh Chao *et al.*, (2010) menunjukkan bahwa implementasi *aided self-manajemen team* ( bentuk lain dari kualitas kehidupan kerja ) menunjukkan dampak positif pada kinerja karyawan. Indikator yang digunakan dalam penelitian ini menurut Zin, (2004) adalah sebagai berikut:

1. Pertumbuhan dan pengembangan, yaitu terdapatnya kemungkinan untuk mengembangkan kemampuan dan tersedianya kesempatan untuk menggunakan ketrampilan atau pengetahuan yang dimiliki karyawan
2. Partisipasi, yaitu adanya kesempatan untuk berpartisipasi atau terlibat dalam pengambilan keputusan yang mempengaruhi langsung maupun tidak langsung terhadap pekerjaan
3. Sistem imbalan yang inovatif, yaitu bahwa imbalan yang diberikan kepada karyawan memungkinkan mereka untuk memuaskan berbagai kebutuhannya sesuai dengan standard hidup karyawan yang bersangkutan dan sesuai dengan standard pengupahan dan penggajian yang berlaku di pasaran kerja
4. Lingkungan kerja, yaitu tersedianya lingkungan kerja yang kondusif, termasuk di dalamnya penetapan jam kerja, peraturan yang berlaku kepemimpinan serta lingkungan fisik

### **2.1.3 Konflik Pekerjaan-Keluarga**

Konflik pekerjaan-keluarga dijustifikasi oleh teori konflik. Konflik pekerjaan-keluarga menjelaskan terjadinya benturan antara tanggung jawab pekerjaan dirumah

atau kehidupan rumah tangga (Frone dan Cooper, 1994). Karyawan yang tidak dapat membagi atau menyeimbangkan waktu untuk urusan keluarga dan bekerja dapat menimbulkan konflik yaitu konflik pekerjaan dan konflik keluarga.

Konflik-konflik yang terjadi dalam kehidupan perusahaan bila tidak ditangani secara serius akan menimbulkan dampak yang sangat berarti bagi usaha pencapaian tujuan perusahaan, salah satunya adalah rendahnya kinerja karyawan secara keseluruhan akan mempengaruhi produktivitas perusahaan. Akan tetapi tidak hanya itu saja yang ditimbulkan oleh konflik yang tidak ditangani secara tepat dan bijaksana, dapat pula berakibat langsung pada diri karyawan, karena dalam keadaan suasana serba salah sehingga mengalami tekanan jiwa (stress) (Nasrudin dan Kumaresan, 2006).

Ketika karyawan merasa tidak mempunyai peluang karir, karyawan mungkin merasakan ketidakpastian tentang masa depannya di dalam organisasi, yang pada gilirannya dapat menimbulkan konflik. Lebih lanjut Nasurdin dan Kumaresan, (2006) mengemukakan bahwa persaingan (*alienation*) mempunyai hubungan positif dengan stres kerja. Kelebihan beban kerja (*work overload*) baik bersifat kuantitatif maupun kualitatif mempunyai hubungan empiris dengan fisiologi, psikologi dan stress yang dapat memunculkan adanya konflik.

Konflik-konflik yang terjadi dalam kehidupan perusahaan bila tidak ditangani secara serius akan menimbulkan dampak yang sangat berarti bagi usaha pencapaian

tujuan perusahaan, salah satunya adalah rendahnya kinerja karyawan secara keseluruhan akan mempengaruhi produktivitas perusahaan. Akan tetapi tidak hanya itu saja yang ditimbulkan oleh konflik yang tidak ditangani secara tepat dan bijaksana, dapat pula berakibat langsung pada diri karyawan, karena dalam keadaan suasana serba salah sehingga mengalami tekanan jiwa (stress).

Indikator konflik pekerjaan keluarga yang digunakan dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Tuntutan pekerjaan
2. Hubungan dalam keluarga terjalin baik
3. Hal-hal dalam keluarga tidak dapat terlaksana
4. Tidak dapat mengikuti kegiatan keluarga yang penting
5. Adanya ketidaksesuaian antara pekerjaan dan keluarga

#### **2.1.4. Stress Kerja**

Stress dijustifikasi oleh teori konflik, dalam hubungannya dengan stres, Robbins (2003) membagi tiga kategori potensi penyebab stres (*stressor*) yaitu lingkungan, organisasi, dan individu. Ketidakpastian lingkungan mempengaruhi dalam perancangan struktur organisasi. Ketidakpastian itu juga mempengaruhi tingkat stres di kalangan para karyawan dalam suatu organisasi. Lebih lanjut Robbins (2003) berpendapat bahwa struktur organisasi menentukan tingkat diferensiasi dalam organisasi, tingkat aturan dan peraturan, dan dimana keputusan diambil. Aturan yang

berlebihan dan kurangnya partisipasi dalam pengambilan keputusan yang berdampak pada karyawan merupakan potensi sumber stres. Selanjutnya Robbins (2003) memaparkan bahwa survei yang dilakukan secara konsisten yang telah dilakukan menunjukkan bahwa orang menganggap hubungan pribadi dan keluarga sebagai suatu yang sangat berharga. Kesulitan pernikahan, retaknya hubungan, dan kesulitan disiplin anak merupakan contoh masalah hubungan yang menciptakan stres bagi karyawan dan dapat terbawa ke tempat kerja. Masalah ekonomi yang dialami oleh individu merupakan perangkat kesulitan pribadi lain yang dapat menciptakan stres bagi karyawan (Wincent dan Orqvist, 2008).

Stres dapat didefinisikan sebagai suatu respon yang dibawa oleh berbagai peristiwa eksternal dan dapat berbentuk pengalaman positif atau pengalaman negatif (Wincent dan Orqvist, 2008). Selain itu, Jagaratnam dan Buchanan (2004) mendefinisikan stres sebagai suatu tuntutan yang muncul karena adanya kapasitas adaptif antara pikiran dan tubuh atau fisik manusia. Definisi lain tentang stres kerja dikemukakan oleh Nasurdin dan Kumaresan (2006) yang mengartikan stres kerja sebagai tanggapan atau respon yang tidak spesifik dari fisik manusia terhadap tuntutan (*demand*) yang timbul.

Banyak faktor dalam lingkungan kerja yang ditandai dengan tingginya tingkat persaingan, keterbatasan waktu, adanya faktor-faktor yang tidak terkontrol, keterbatasan ruang, perkembangan teknologi yang terjadi terus menerus, adanya

konflik kepentingan dari *stakeholder* organisasi (Nasurdin dan Kumaresan, 2006), meningkatnya peran partisipasi manajemen dan adanya komputerisasi (Wincent dan Ortqvist, 2008), semakin meningkatnya ketidakpastian dan hal-hal lain dapat menimbulkan semakin tingginya tingkat stres ditempat kerja.

Stres dapat disebabkan oleh lingkungan, organisasi dan variabel individu (Nasurdin dan Kumaresan, 2006). Faktor-faktor organisasional diketahui mempengaruhi stres karyawan ditempat kerja (Wincent dan Ortqvist, 2008). Faktor-faktor ini biasanya disebut sebagai penyebab stres organisasional karena faktor-faktor ini sebagai salah satu pemicu berbagai reaksi akan munculnya stres (Nasurdin dan Kumaresan, 2006). Dari berbagai sumber stres organisasional, terdapat lima variabel yang merupakan sumber stres yaitu konflik, tersendatnya karir (*blocked career*), persaingan (*alientation*), kelebihan beban kerja (*work overload*) dan lingkungan kerja yang tidak kondusif.

Konflik peran (*role conflict*) mempunyai hubungan yang positif dengan stres kerja (Wincent dan Ortqvist, 2008). Nasurdin dan Kumaresan(2006) berpendapat bahwa ada hubungan positif antara terghalangnya karir dengan stres kerja. Ketika karyawan merasa tidak mempunyai peluang karir, karyawan mungkin merasakan ketidakpastian tentang masa depannya di dalam organisasi, yang pada gilirannya dapat menimbulkan dan mempengaruhi tingkat stres. Lebih lanjut Nasurdin dan Kumaresan, (2006) mengemukakan bahwa persaingan (*alienation*) mempunyai

hubungan positif dengan stres kerja. Kelebihan beban kerja (*work overload*) baik bersifat kuantitatif maupun kualitatif mempunyai hubungan empiris dengan fisiologi, psikologi dan stress.

Penelitian mengenai stres peran oleh Narayanan, et al. (1999) yang melakukan penekanan pada sistem peran dan menggunakan variabel konflik peran (*role conflict*) dan skala kerancuan peran (*role ambiguity scales*) (Narayanan, et al., 1999) berlangsung beberapa dekade. Penelitian yang dilakukan Wincent dan Ortqvist, (2008) mengemukakan bahwa masalah hubungan antar personal yang merupakan penyebab utama dari stres. Lebih lanjut Motowidlo, Packard dan Manning (1986) menjelaskan bahwa *work overload*, *interpersonal conflict* dan kurangnya dukungan sebagai penyebab utama munculnya stres.

Indikator stress kerja yang digunakan dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Sering ke kamar mandi.
2. Sulit berkonsentrasi
3. Susah tidur
4. Mudah marah

## **2.2. Hubungan antar Variabel dan Perumusan Hipotesis**

### **2.2.1 Hubungan Kualitas Kehidupan Kerja dengan Stress Kerja**

Secara jelas dapat dikatakan bahwa kualitas kehidupan kerja dan kepuasan kerja sangat penting karena hal tersebut telah terlibat, berhubungan dengan hasil akhir positif organisasional yang lain. Sebagai contoh, pekerja yang puas dengan pekerjaan mereka memiliki tingkat absensi yang lebih rendah dan keinginan untuk pindah kerja yang kecil. Mereka juga lebih senang untuk menunjukkan perilaku sebagai anggota organisasi tersebut dan puas dengan kualitas kehidupan kerja dalam organisasi tersebut secara keseluruhan (Elmuti, 2003). Perumusan hipotesis pertama (H1) dan ketiga (H3) ini diadopsi dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh penelitian Elmuti, (2003); Rethinem dan Ismail (2008), dan Sardzoska (2010) yang menyatakan bahwa kualitas kehidupan kerja menurunkan stress kerja dan meningkatkan kinerja karyawan.

Berdasarkan hal tersebut di atas, hipotesis yang diajukan sebagai berikut :

**Hipotesis 1** : Kualitas kehidupan kerja mempunyai pengaruh negatif terhadap stress kerja

### **2.2.2. Hubungan Konflik Pekerjaan-Keluarga dengan Stress Kerja**

Konflik-konflik yang terjadi dalam kehidupan perusahaan bila tidak ditangani secara serius akan menimbulkan dampak yang sangat berarti bagi usaha pencapaian tujuan perusahaan, salah satunya adalah rendahnya kinerja karyawan secara keseluruhan akan mempengaruhi produktivitas perusahaan (Yang, 2000). Akan tetapi

tidak hanya itu saja yang ditimbulkan oleh konflik yang tidak ditangani secara tepat dan bijaksana, dapat pula berakibat langsung pada diri karyawan, karena dalam keadaan suasana serba salah sehingga mengalami tekanan jiwa (stress) (Nasrudin dan Kumaresan, 2006).

**Hipotesis 2** : Konflik pekerjaan-keluarga mempunyai pengaruh positif terhadap stress kerja

### **2.2.3 Hubungan Kualitas Kehidupan Kerja dengan Kinerja Karyawan**

Faktor-faktor motivator dalam kepuasan kerja secara tidak langsung merefleksikan praktek-praktek yang berhubungan dengan kualitas kehidupan kerja. Penemuan Sardzoska (2010) mengimplikasikan bahwa organisasi yang menginginkan pegawai yang puas dapat memilih pegawai dengan predisposisi memperoleh kepuasan atau menciptakan lingkungan kerja yang memfasilitasi kepuasan, atau semuanya dengan terlebih dahulu membangun kualitas kehidupan kerja. Penelitian oleh Rethinem dan Ismail (2008) menunjukkan bahwa kondisi kerja yang buruk, pendapatan yang tidak memadai dan kurangnya otonomi serta kurangnya stabilitas kerja berakibat pada rendahnya kinerja di kalangan pekerja Afrika-Amerika .

**Hipotesis 3** : Kualitas kehidupan kerja mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja karyawan

### **2.2.4. Hubungan Konflik Pekerjaan-Keluarga dengan Kinerja Karyawan**

Raduan et al., (2006) menunjukkan bahwa karyawan yang mempunyai permasalahan dalam keluarga akan menimbulkan perasaan khawatir secara

psikologis, dimana hal tersebut akan menurunkan konsentrasi terhadap pekerjaannya, bila hal tersebut terus menerus bertambah akan memunculkan konflik yang dapat menimbulkan stress bagi karyawan tersebut. Perumusan hipotesis kedua (H2) dan keempat (H4) ini diadopsi dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh penelitian Yang (2000); Raduan *et al.*, (2006), dan Nasrudin dan Kumaresan, (2006) yang menyatakan bahwa konflik pekerjaan-keluarga akan meningkatkan stress kerja dan menurunkan kinerja karyawan.

Berdasarkan hal tersebut di atas, hipotesis yang diajukan sebagai berikut :

**Hipotesis 4** : Konflik pekerjaan-keluarga mempunyai pengaruh negatif terhadap kinerja karyawan

#### **2.2.5. Hubungan Stres Kerja dengan Kinerja Karyawan**

Banyak studi yang dilakukan oleh para peneliti yang mengkaji hubungan antara stres dan kepuasan kerja. Stres adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berfikir, dan kondisi seseorang. Sedangkan kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan dimana para karyawan memandang pekerjaan mereka. Keduanya saling berhubungan seperti yang dikemukakan Robbins (2003), bahwa salah satu dampak stres secara psikologis dapat menurunkan kepuasan kerja karyawan. Robbins(2003) juga berpendapat bahwa stres dapat menyebabkan ketidakpuasan. Stres yang berkaitan dengan pekerjaan dapat menimbulkan ketidakpuasan yang berkaitan dengan pekerjaan dan memang itulah

efek psikologis yang paling sederhana dan paling jelas dari stres itu. Lebih jauh lagi Robbins (2003) bahwa dampak dari stres terhadap kepuasan adalah sangat langsung.

Bagi banyak orang kuantitas stres yang rendah sampai sedang, memungkinkan mereka melakukan pekerjaannya dengan lebih baik, karena membuat mereka mampu meningkatkan intensitas kerja, kewaspadaan, dan kemampuan bereaksi. Tetapi tingkat stres yang tinggi, atau bahkan tingkat sedang yang berkepanjangan, akhirnya akan menyebabkan kinerja yang merosot (Shahzad et al., 2011).

Penelitian-penelitian lain yang telah dilakukan menggunakan kerancuan peran (*role ambiguity*) dan konflik peran (*role conflict*) sebagai penyebab munculnya stres. Penelitian yang dilakukan oleh Wincent dan Ortqvist, (2008) mengidentifikasi bahwa stres kerja (*job stress*) dan kepuasan kerja (*job satisfaction*) mempunyai hubungan yang terbalik. Dalam penelitian serupa dalam Sullivan dan Bhagat (1992) menemukan bahwa konflik peran dan kerancuan peran mempunyai hubungan yang langsung dengan kepuasan kerja dan gejala fisik (*physical symptoms*) yang pada gilirannya akan mempengaruhi kinerja karyawan. Perumusan hipotesis kelima (H5) ini diadopsi dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh penelitian Sullivan dan Bhagat (1992); Sarooj dan Maad, (2008); Wincent dan Ortqvist, (2008); dan Shahzad et al., (2011) yang menyatakan bahwa stress kerja mampu menurunkan kinerja karyawan.

Berdasarkan hal tersebut di atas, hipotesis yang diajukan sebagai berikut :

**Hipotesis 5** : Stress kerja mempunyai pengaruh negatif terhadap kinerja karyawan

### **2.3. Penelitian Terdahulu**

Ringkasan dari penelitian tersebut selanjutnya akan disajikan dalam tabel 2.1 dibawah ini:

Elmuti, (2003) menguji pengaruh kualitas kehidupan kerja dan stress terhadap kinerja karyawan, dengan menggunakan analisis regresi, hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas kehidupan kerja mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja karyawan, sedangkan stress mempunyai pengaruh yang lemah terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitiannya berbeda dengan hasil penelitian Jagaratnam, dan Buchanan, (2004), dimana stress mempunyai pengaruh yang kuat.

Jagaratnam, dan Buchanan, (2004) menguji pengaruh konflik pekerjaan-keluarga dan stress terhadap kinerja karyawan, dengan menggunakan analisis regresi, hasil penelitiannya menunjukkan bahwa konflik pekerjaan-keluarga mempunyai pengaruh yang lemah terhadap stress namun mempunyai pengaruh yang kuat terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitiannya berbeda dengan hasil penelitian Elmuti, (2003), dimana stress mempunyai pengaruh yang lemah.

Jaramillo et al., (2006) menguji pengaruh iklim kerja, stress, perilaku kerja, dan turnover intention terhadap kinerja karyawan, dengan menggunakan analisis regresi, hasil penelitiannya menunjukkan bahwa stress kerja mempunyai pengaruh

yang kuat terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitiannya berbeda dengan hasil penelitian Elmuti, (2003), dimana stress mempunyai pengaruh yang lemah.

Nasrudin dan Kumaresan, (2006) menguji pengaruh kualitas kehidupan kerja, dan konflik pekerjaan-keluarga terhadap kinerja karyawan, dengan menggunakan analisis regresi, hasil penelitiannya menunjukkan bahwa Konflik pekerjaan-keluarga mempunyai pengaruh yang kuat terhadap stress, sedangkan QWL mempunyai pengaruh yang lemah terhadap QWL. Hasil penelitiannya berbeda dengan hasil penelitian Raduan et al., (2006), dimana QWL mempunyai pengaruh yang kuat.

Raduan et al., (2006) menguji pengaruh QWL, kepuasan kerja dan karir terhadap kinerja karyawan, dengan menggunakan analisis regresi, hasil penelitiannya menunjukkan bahwa QWL yang tinggi mampu meningkatkan kinerja karyawan secara langsung, QWL juga mampu mempengaruhi kinerja karyawan dengan dimediasi oleh kepuasan kerja.

Bird, (2006) menguji pengaruh QWL, pelatihan dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan, dengan menggunakan analisis regresi, hasil penelitiannya menunjukkan bahwa QWL mampu mempengaruhi kinerja karyawan dengan dimediasi oleh kepuasan. Hasil penelitiannya berbeda dengan hasil penelitian Nasrudin, dan Kumaresan, (2006), dimana QWL mempunyai pengaruh yang lemah.

Wincent dan Ortqvist, (2008) menguji pengaruh stress kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan, dengan menggunakan analisis regresi, hasil penelitiannya menunjukkan bahwa stress kerja yang tinggi mampu menurunkan

kepuasan kerja yang pada akhirnya akan berdampak pada kinerja karyawan yang rendah.

Kalayanee et al., (2009) menguji pengaruh QWL, kepuasan kerja, iklim kerja dan komitmen terhadap kinerja karyawan, dengan menggunakan analisis regresi, hasil penelitiannya menunjukkan bahwa QWL mampu meningkatkan kepuasan kerja dan komitmen serta berdampak pada kinerja karyawan.

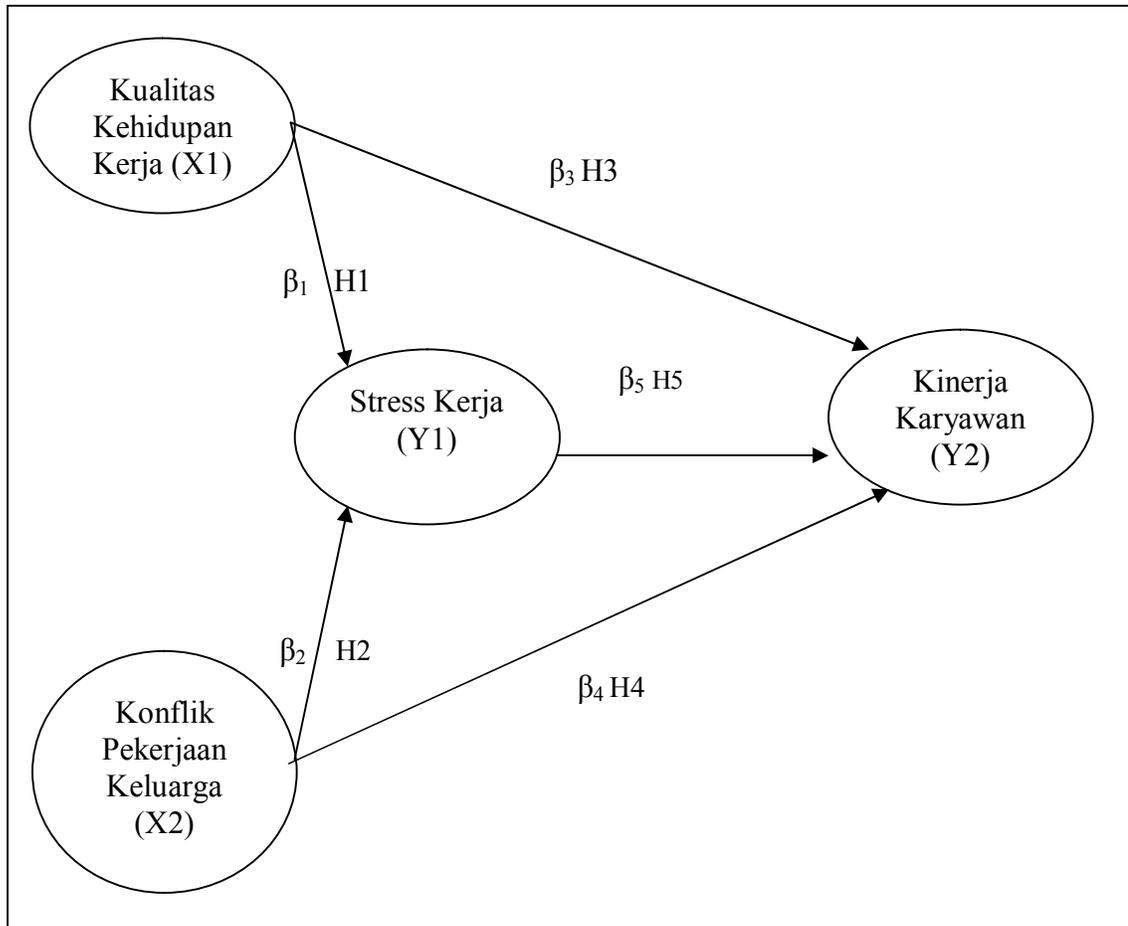
**Tabel 2.1:  
Penelitian Terdahulu**

Penelitian Terdahulu	Variabel Independen	Variabel Dependen	Alat Analisis	Temuan	Gap Riset
Elmuti, (2003), “ Impact of Internet Adided Self-Management Teams on Quality of Work-Life and Performance”, Journal of Business Strategies, Vol. 20 No. 2, p. 119 -136	Kualitas kehidupan kerja, stress	Kinerja Karyawan	Regressi	Kualitas kehidupan kerja mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja karyawan, sedangkan stress mempunyai pengaruh yang lemah terhadap kinerja karyawan	Berbeda dengan hasil penelitian Jagaratnam, dan Buchanan, (2004), dimana stress mempunyai pengaruh yang kuat
Jagaratnam, dan Buchanan, (2004), “Balancing the demands of school and work: stress and employed hospitality students”, International Journal of Contemporary Hospitally Management, Vol. 16, No.4,pp.237-245	Konflik pekerjaan-keluarga, stress, kinerja karyawan			Konflik pekerjaan-keluarga mempunyai pengaruh yang lemah terhadap stress namun mempunyai pengaruh yang kuat terhadap kinerja karyawan	Berbeda dengan hasil penelitian Elmuti, (2003), dimana stress mempunyai pengaruh yang lemah
Jaramillo et al., (2006), “The role of ethical climate on salesperson role stress, job attitudes, turnover intention, and job performance”, Journal of Personal Selling & Sales Management, Vol. XXVI, No.3, summer, pp.271-282	Iklim kerja, stress, perilaku kerja, dan turnover intention,	Kinerja karyawan	Regress	Stress kerja mempunyai pengaruh yang kuat terhadap kinerja karyawan	Berbeda dengan hasil penelitian Elmuti, (2003), dimana stress mempunyai pengaruh yang lemah
Nasrudin, dan Kumaresan, (2006) “Organisational Stressor”,	Kualitas kehidupan	Stress	Regressi	Konflik pekerjaan-keluarga mempunyai pengaruh yang kuat	Berbeda dengan hasil penelitian Raduan et al.,

Singapore Management Review, Vol. 27, No.2	kerja, dan konflik pekerjaan-keluarga			terhadap stress, sedangkan QWL mempunyai pengaruh yang lemah terhadap QWL	(2006), dimana QWL mempunyai pengaruh yang kuat
Raduan et al., (2006), "Quality of work life: Implications of carrer dimensions," Journal of Social Sciences	Quality Work of Life, Kepuasan Kerja, Karir	Kinerja Karyawan	Regresi	QWL yang tinggi mampu meningkatkan kinerja karyawan secara langsung, QWL juga mampu mempengaruhi kinerja karyawan dengan dimediasi oleh kepuasan kerja.	Berbeda dengan hasil penelitian Nasrudin, dan Kumaresan, (2006), dimana QWL mempunyai pengaruh yang lemah
Bird, (2006), "Work life balance: Doing it right and avoiding the pitfalls," Employment Relations Today	Quality Work of Life, Pelatihan, kepuasan kerja	Kinerja Karyawan	Regresi	QWL mampu mempengaruhi kinerja karyawan dengan dimediasi oleh kepuasan	Berbeda dengan hasil penelitian Nasrudin, dan Kumaresan, (2006), dimana QWL mempunyai pengaruh yang lemah
Wincent dan Ortqvist (2008), "A Conceptualization of entrepreneurs Role Stressor," Management Memo, p.8-17	Stress Kerja, dan Kepuasan Kerja	Kinerja Karyawan	Regresi	Stress kerja yang tinggi mampu menurunkan kepuasan kerja yang pada akhirnya akan berdampak pada kinerja karyawan yang rendah	Berbeda dengan hasil penelitian Elmuti, (2003), dimana stress mempunyai pengaruh yang lemah
Kalayanee et al., (2009), "Ethicts Institutionalization, Quality of Work Life, and employee job related outcomes: A survey of human resources managers in Thailand," Journal of Bussiness Research	Quality Work of Life, kepuasan kerja, iklim kerja, komitmen	Kinerja Karyawan	Regresi	QWL mampu meningkatkan kepuasan kerja dan komitmen serta berdampak pada kinerja karyawan	Berbeda dengan hasil penelitian Nasrudin, dan Kumaresan, (2006), dimana QWL mempunyai pengaruh yang lemah

## 2.4 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan hasil telaah pustaka tersebut di atas, maka kerangka pemikiran yang akan dikembangkan dalam penelitian ini adalah seperti pada gambar berikut ini:



**Gambar 2.1**  
**Kerangka Pemikiran**

Sumber:

H1: Elmuti, (2003); Rethinem dan Ismail (2008), dan Sardzoska (2010)

H2: Nasrudin dan Kumaresan, (2006)

H3: Rethinem dan Ismail (2008)

H4: Yang (2000); Raduan *et al.*, (2006), dan Nasrudin dan Kumaresan, (2006)

H5: Sullivan dan Bhagat (1992); Sarooj dan Maad, (2008); Wincent dan Ortqvist, (2008); dan Shahzad *et al.*, (2011)

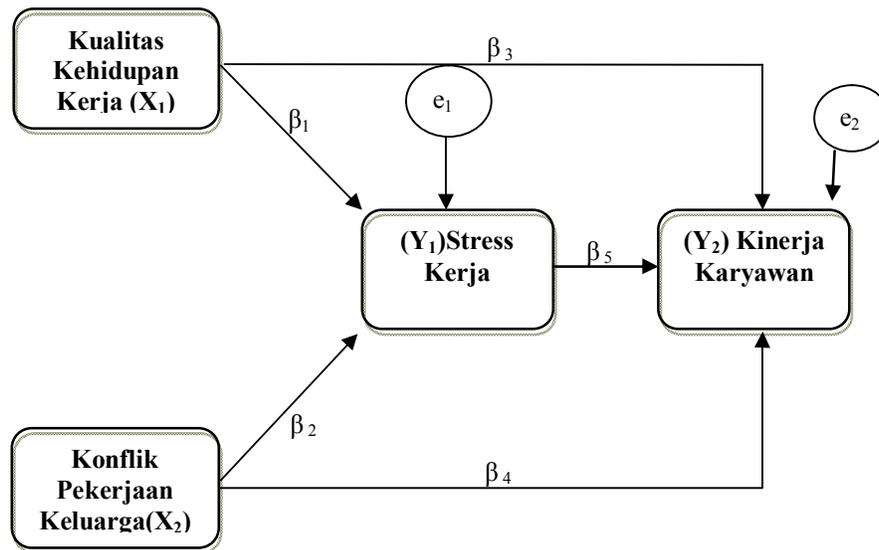
Model dari kerangka pemikiran teoritis diatas dapat dirumuskan kedalam persamaan regressi sebagai berikut:

$$Y_1 = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

$$Y_2 = b + \beta_3 X_1 + \beta_4 X_2 + \beta_5 Y_1 + e$$

Model empirik terdiri dari empat variabel, yaitu; kualitas kehidupan kerja, konflik pekerjaan keluarga, stress kerja, dan kinerja karyawan. Pada model empirik ini terdapat lima hipotesis yang akan diuji.

Besarnya nilai *error* ( $\epsilon$ ) dicari dengan menggunakan rumus:  $\epsilon = \sqrt{1 - R^2}$



**Gambar 2.2**

**Path Diagram**

Untuk menganalisis model empirik pada gambar 3.1 digunakan model persamaan regresi sebagai berikut:

**Model :**

$$\text{Sub struktur 1: } Y_1 = \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e_1$$

$$\text{Sub struktur 2: } Y_2 = \beta_3 X_1 + \beta_4 X_2 + \beta_5 Y_1 + e_2$$

Keterangan :

$X_1$  adalah Kualitas kehidupan kerja

$X_2$  adalah konflik pekerjaan keluarga

$Y_1$  adalah Stress Kerja

$Y_2$  adalah Kinerja karyawan

$\beta_1$  adalah koefisien jalur  $X_1$  dengan  $Y_1$

$\beta_2$  adalah koefisien jalur  $X_2$  dengan  $Y_1$

$\beta_3$  adalah koefisien jalur  $X_1$  dengan  $Y_2$

$\beta_4$  adalah koefisien jalur  $X_2$  dengan  $Y_2$

$\beta_5$  adalah koefisien jalur  $Y_1$  dengan  $Y_2$

## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **3.1. Jenis dan Sumber Data**

#### **3.1.1. Data Primer**

Data primer yaitu data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui sumber perantara) dan data dikumpulkan secara khusus untuk menjawab pertanyaan penelitian yang sesuai dengan keinginan peneliti (Mas'ud, 2004).

#### **3.1.2. Data Sekunder**

Fuad Mas'ud (2004) menyatakan bahwa data sekunder adalah data yang merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain). Data sekunder umumnya berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip (data dokumenter) yang dipublikasikan dan yang tidak dipublikasikan.

### 3.2. Obyek Penelitian, Unit Sampel, Populasi dan Sampel

Populasi adalah kumpulan individu atau obyek penelitian. Populasi dapat dipahami sebagai kelompok individu atau obyek pengamatan yang minimal memiliki satu persamaan karakteristik (Cooper dan Emory, 1995). Berdasarkan definisi tersebut, populasi dalam penelitian ini adalah karyawan tetap Bank Mandiri Semarang Pemuda sejumlah 115 karyawan.

Untuk menentukan berapa sampel yang dibutuhkan, maka digunakan rumus Slovin (Husein Umar,2003:120) yaitu sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

di mana :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = kelonggaran ketidakteelitian karena kesalah pengambilan sampel yang dapat ditoleransi. Konstanta ( 0,1 atau 10% )

Jadi dapat disimpulkan :

$$n = \frac{115}{1 + 115 (0,10)^2}$$

$$n = \frac{115}{2,15}$$

= 53,48 pembulatan 54

Sampel sejumlah 67 responden sudah sesuai dengan jumlah sampel minimal dalam penelitian ini yaitu 54, sehingga sampel sejumlah 67 responden sudah memenuhi syarat penelitian. Dimana kriteria sampel yang akan diambil merupakan karyawan yang sudah berkeluarga. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *Proportional Sampling*, hal ini dilakukan agar setiap elemen dalam populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih (Mas'ud, 2004).

**Tabel 3.1:**  
**Proporsi Sampel**

Unit	Populasi	Proporsi Sampel	Sampel
Unit Kredit	25	0,22	14
Unit Manajemen Risiko	20	0,17	12
Unit Treasury	20	0,17	12
Unit Prioritas	21	0,18	12
Unit Cabang	29	0,25	17
Jumlah	115	1	67

### **3.3. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional**

Variabel penelitian dan definisi operasional variabel dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Kualitas kehidupan kerja atau *Quality of Work Life (QWL)* merupakan salah satu bentuk filsafat yang diterapkan manajemen dalam mengelola organisasi pada umumnya dan sumber daya manusia pada khususnya.

2. Konflik pekerjaan-keluarga merupakan terjadinya benturan antara tanggung jawab pekerjaan dirumah atau kehidupan rumah tangga
3. Stres merupakan suatu respon yang dibawa oleh berbagai peristiwa eksternal dan dapat berbentuk pengalaman positif atau pengalaman negatif.
4. Kinerja karyawan merupakan suatu hasil yang dicapai oleh pekerja dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan tertentu

**Tabel 3.1**  
**Variabel dan Indikator Kinerja, Kualitas Kehidupan Kerja, Konflik Pekerjaan-Keluarga dan Stress Kerja**

Variabel	Indikator	Pengukuran
Kinerja	X1 Kualitas penyelesaian kerja X2 Kuantitas pekerjaan yang diselesaikan X3 Pengetahuan dan Ketrampilan X4 Ketepatan Waktu X5 Komunikasi (Mas'ud,2004)	1-7 poin skala digunakan mulai 1 ( sangat tidak setuju ) sampai dengan 7 ( sangat setuju sekali)
Kualitas Kehidupan Kerja	X6 Pertumbuhan dan pengembangan X7 Partisipasi X8 Gaji X9 Lingkungan kerja (Mas'ud,2004)	1-7 poin skala digunakan mulai 1 ( sangat tidak setuju ) sampai dengan 7 ( sangat setuju sekali )
Stress Kerja	X10 : Sering ke kamar mandi. X11 : Sulit berkonsentrasi X12 : Susah tidur X13 : Mudah marah (Mas'ud,2004)	1-7 poin skala digunakan mulai 1 ( sangat tidak setuju ) sampai dengan 7 ( sangat setuju sekali )

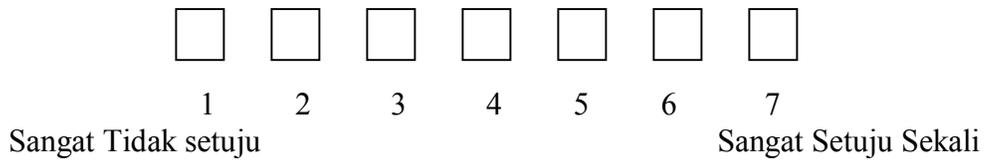
Variabel	Indikator	Pengukuran
Konflik Pekerjaan-Keluarga	X14: Tuntutan pekerjaan X15: Hubungan dalam keluarga terjalin baik X16: Hal-hal dalam keluarga tidak dapat terlaksana X17: Tidak dapat mengikuti kegiatan keluarga yang penting X18: Adanya ketidaksesuaian antara pekerjaan dan keluarga (Mas'ud,2004)	1-7 poin skala digunakan mulai 1 ( sangat tidak setuju ) sampai dengan 7 ( sangat setuju sekali )

Sumber: dikembangkan untuk penelitian ini, (2013)

### 3.4. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data akan dilakukan melalui kuesioner yang diserahkan kepada masing masing responden terpilih. Dengan kuesioner secara personal, peneliti dapat berhubungan langsung dengan responden dan dapat memberikan penjelasan seperlunya, serta dapat langsung dikumpulkan setelah selesai dijawab oleh responden.

Berkenaan dengan skala pengukuran dalam penyusunan kuesioner, peneliti menggunakan skala *Likert*, yaitu pertanyaan tertutup yang mengukur sikap dari keadaan yang negatif ke jenjang yang positif. Digunakan untuk mendapatkan data tentang dimensi-dimensi dari variabel-variabel yang dianalisis dalam penelitian ini, dengan 7 alternatif nomor untuk mengukur sikap responden. Pertanyaan-pertanyaan dalam bagian ini dibuat dengan menggunakan skala 1-7 untuk mendapatkan data yang bersifat interval dan diberi skor atau nilai seperti di bawah ini :



### 3.5. Teknik Analisis

Teknik analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode analisis regresi linier berganda. Pengujian terhadap hipotesis baik secara parsial maupun simultan, dilakukan setelah model regresi yang digunakan bebas dari pelanggaran asumsi klasik. Tujuannya adalah agar supaya hasil penelitian ini dapat diinterpretasikan secara tepat dan efisien. Interpretasi hasil penelitian, baik secara parsial melalui uji-t maupun secara bersama-sama melalui uji F, hanya dilakukan terhadap variabel-variabel independen yang secara statistik mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

### 3.6. Perumusan Model Penelitian

Model analisis yang digunakan dalam penelitian ini untuk menganalisis pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen adalah model regresi linier berganda (*linear regression method*). Model analisis statistik ini dipilih karena penelitian ini dirancang untuk meneliti variabel-variabel bebas yang berpengaruh terhadap variabel terikat dengan menggunakan data *time series cross section (pooling data)* atau menurut Mohd, *et al* (1998), disebut dengan *Pooled TCSS OLS* yang dirumuskan dengan model sebagai berikut:

$$Y_1 = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

$$Y_2 = b + \beta_3 X_1 + \beta_4 X_2 + \beta_5 Y_1 + e$$

Dimana :

$a = \text{constant}$

$\beta_1, \beta_2, \dots, \beta_5 = \text{regression coefficient}$

$e = \text{error term}$

$Y_1 = \text{Stress}$

$Y_2 = \text{Kinerja}$

$X_1 = \text{Kualitas Kehidupan Kerja}$

$X_2 = \text{Konflik Pekerjaan Keluarga}$

### **3.7. Uji Normalitas dan Linieritas**

Uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah variabel bebas mempunyai distribusi normal atau tidak. Uji normalitas dapat dilakukan dengan cara analisis grafik. Salah satu cara termudah untuk melihat normalitas adalah melihat histogram dengan membandingkan antara data observasi dengan distribusi yang mendekati distribusi normal. Selain itu juga dapat dilakukan dengan metode yang lebih handal yaitu dengan melihat *Normal Probability Plot* yang membandingkan distribusi kumulatif data sesungguhnya dengan distribusi kumulatif data dari data distribusi normal. Jika sebaran data pada chart tersebar di sekeliling garis lurus (tidak terpecah jauh dari garis lurus) maka dapat dikatakan bahwa persyaratan normalitas terpenuhi.

Uji normalitas dalam penelitian ini juga dilihat dari rasio skewness, jika rasio skewness diantara -2 dan 2, maka data terdistribusi normal (Ghozali,2011). Uji linieritas digunakan untuk melihat apakah spesifikasi model yang digunakan sudah benar atau tidak. Uji linieritas dalam penelitian ini digunakan uji Durbin Watson (Ghozali, 2011).

### **3.8. Uji Asumsi Klasik**

#### **3.8.1. Uji Multikolinearitas**

Menurut Ghozali (2011) uji ini bertujuan menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Pada model regresi yang baik seharusnya antar variabel independen tidak terjadi kolerasi. Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas dalam model regresi dapat dilihat dari *tolerance value* atau *variance inflation factor* (VIF). Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas didalam model ini dilihat dari nilai VIF dan Tolerance. Nilai *cut off* *Tolerance* < 0.10 dan *VIF*>10 (berarti terdapat multikolinearitas).

Jika terjadi gejala multikolinearitas yang tinggi, *standard error* koefisien regresi akan semakin besar dan mengakibatkan *confidence interval* untuk pendugaan parameter semakin lebar. dengan demikian terbuka kemungkinan terjadinya kekeliruan, menerima hipotesis yang salah. Uji multikolinearitas dapat dilaksanakan dengan jalan meregresikan model analisis dan melakukan uji korelasi antar

independen variabel dengan menggunakan *variance inflating factor* (VIF). Batas VIF adalah 10 apabila nilai VIF lebih besar dari pada 10 maka terjadi multikolinearitas (Gujarati, 1999).

### **3.8.2 Uji Heteroskedastisitas**

Uji heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heterokedastisitas antara lain dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat (ZPRED) dengan residualnya (SRESID). Deteksi ada tidaknya heterokedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik *scatter plot* antara SRESID dan ZPRED dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi dan sumbu X adalah residual ( $Y$  prediksi –  $Y$  sesungguhnya) yang telah *distudentized*. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengidentifikasikan telah terjadi heterokedastisitas. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka nol pada sumbu Y, maka tidak terjadi heterokedastisitas. Penelitian ini juga dilakukan uji gleyser, nilai signifikansi  $> 0,05$  maka tidak terjadi heteroskedastisitas atau dengan kata lain tidak ada pengaruh variabel independen terhadap residualnya (Ghozali, 2011).

### **3.9. Pengujian Model**

#### **3.9.1. Koefisien Determinasi (Uji R<sup>2</sup>)**

Merupakan besaran yang memberikan informasi *goodness of fit* dari persamaan regresi, yaitu memberikan proporsi atau persentase kekuatan pengaruh variabel yang menjelaskan (DER, dan IO) secara simultan terhadap variasi dari variabel dependen (DPR). Koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinansi adalah antara 0 dan 1. Nilai R<sup>2</sup> yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas (Ghozali, 2011). Nilai yang mendekati 1 (satu) berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

#### **3.9.2. Uji F**

Pengujian terhadap koefisien regresi secara simultan dilakukan dengan uji F. Pengujian ini dilakukan untuk menguji kelayakan model. Tingkat signifikansi sebesar 5% nilai F ratio dari masing-masing koefisien regresi kemudian dibandingkan dengan nilai t tabel. Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau  $prob-sig < \alpha < 0,05$  berarti bahwa model layak untuk digunakan (*goodness of fit*).

### **3.10. Pengujian Hipotesis**

Pengujian terhadap koefisien regresi secara parsial dilakukan dengan uji t. Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui signifikansi peran secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen dengan mengasumsikan bahwa variabel independen lain dianggap konstan. Tingkat signifikansi sebesar 5%, nilai t hitung dari masing-masing koefisien regresi kemudian dibandingkan dengan nilai t tabel. Jika  $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$  atau  $\text{prob-sig} < \alpha = 5\%$ , maka hipotesis diterima berarti bahwa masing-masing variabel independen berpengaruh secara positif terhadap variabel dependen.

### **3.11. Uji Mediasi**

Model penelitian ini menggunakan variabel intervening stress kerja. Besarnya pengaruh tidak langsung dari suatu variabel dapat diperoleh dengan mengalikan nilai koefisien *standardized* dari pengaruh-pengaruh tidak langsung tersebut (Ghozali, 2002)

Secara umum perpaduan model 1 dan model 2 dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh tidak langsung dari masing-masing variabel. Pengaruh langsung diperoleh dari nilai beta dari kualitas kehidupan kerja dan konflik pekerjaan keluarga terhadap kinerja karyawan, sedangkan pengaruh tidak langsung variabel kualitas kehidupan kerja dan konflik pekerjaan keluarga terhadap kinerja karyawan melalui stress kerja diperoleh dengan mengalikan pengaruh kualitas

kehidupan kerja dan konflik pekerjaan keluarga terhadap stress kerja dengan pengaruh stress kerja organisasi terhadap kinerja karyawan.

### 3.12. Sobel Test dan Bootstrapping

Sobel test menghendaki asumsi jumlah sampel besar dan nilai koefisien mediasi berdistribusi normal. Menurut Ghozali, (2011) pada sampel kecil yang distribusi umumnya tidak normal, bahkan koefisien mediasi merupakan hasil perkalian koefisien dua variabel biasanya distribusinya menceng positif sehingga *symetric confidence interval* berdasarkan pada asumsi normalitas akan menghasilkan *underpower* test mediasi. Perhitungan sobel test melalui standard error, perhitungan Standar error dari koefisien indirect effect ( $S_{p2p3}$ )

$$S_{p2p3} = \sqrt{p3^2 Sp2^2 + p2^2 Sp3^2 + Sp22 Sp3^2}$$