

**THE ANALYSIS OF QUALITY OF WORK LIFE, WORK FAMILY  
CONFLICT AND JOB STRESS ON JOB SATISFACTION TO INCREASE  
EMPLOYEE PERFORMANCE  
(STUDY IN PT JASA RAHARJA (PERSERO) CENTRAL JAVA)**

Cynthia Eveline Jonathans, 12010110400022

The Faculty of Economic, Magister Manajemen, Diponegoro University

Tel: +6281310312348, Email : [sweet\\_chocolate1506@yahoo.com](mailto:sweet_chocolate1506@yahoo.com)

**ABSTRACT**

The great achievement employee performance is the success of doing work well and employee responsibility in company. The part of classification performance view is absent in the company. Reducing levels of one's presence can be influenced by the level of Employee satisfaction. Employee dissatisfaction due to stress management that doesn't work well and are influenced by the quality of work life and work-family conflict.

The purpose of this research is to analyze the influence of Quality of Work Life, Work-Family conflict and Job Stress, on Job Satisfaction in order to in this study increase performance of employees working at BUMN Insurance Company PT Jasa Raharja (Persero) Branch of Central Java.

The population in this study are employees who work more than 2 years at PT Jasa Raharja (Persero) Branch of Central Java with 115 people. Data in this research was collected using a questionnaire method is to provide a list of questions or questionnaires directly to respondents. Data analysis techniques in this study using SEM technique (Structural Equation Modelling).

The result of the research show that increasing performance of employees can be done by fixing or increasing job satisfaction with job stress treatment on quality of work life and work- family conflict.

**Keywords : Quality of Work Life, Work-Family Conflict, Job Stress, Job  
Satisfaction and Employees Performanc**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS KEHIDUPAN KERJA,  
KONFLIK PEKERJAAN-KELUARGA, DAN STRESS KERJA  
TERHADAP KEPUASAN KERJA  
UNTUK MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN  
(Studi pada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Tengah)**

Cynthia Eveline Jonathans, 12010110400022

Fakultas Ekonomi, Magister Manajemen, Universitas Diponegoro

Tel: +6281310312348, Email : [sweet\\_chocolate1506@yahoo.com](mailto:sweet_chocolate1506@yahoo.com)

**ABSTRAK**

Pencapaian kinerja karyawan yang baik dalam suatu perusahaan merupakan suatu kesuksesan seorang dalam menjalankan tugas dan tanggungjawabnya sebagai karyawan. Salah satu unsur penilaian kinerja adalah tingkat kehadiran (absensi) seseorang di dalam perusahaan. Menurunnya tingkat kehadiran seseorang dapat dipengaruhi oleh tingkat kepuasan karyawan kepada perusahaannya. Adanya ketidakpuasan karyawan karena pengelolaan stress kerja yang tidak baik dan dipengaruhi oleh kualitas kehidupan kerja dan konflik pekerjaan keluarga.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisa pengaruh kualitas kehidupan kerja, konflik pekerjaan- keluarga dan stress kerja terhadap kepuasan kerja untuk meningkatkan kinerja karyawan pada perusahaan BUMN yang bergerak di bidang Asuransi, PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Tengah.

Populasi dalam penelitian ini adalah para karyawan yang sudah bekerja terhadap minimal 3 tahun di PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Tengah dengan jumlah 115 karyawan. Data ini dikumpulkan dengan menggunakan metode kuesioner yaitu dengan memberikan daftar pertanyaan atau kuesioner secara langsung kepada para responden dan dianalisa menggunakan teknik permodelan persamaan struktural (SEM).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa untuk meningkatkan kinerja karyawan dapat dilakukan dengan memperbaiki atau meningkatkan kepuasan kerja dengan

pengelolaan stress kerja melalui kualitas kehidupan kerja dan konflik pekerjaan-keluarga.

**Kata Kunci : Kualitas Kehidupan kerja, Konflik Pekerjaan-Keluarga, Stress Kerja, Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan**

## **PENDAHULUAN**

Jasa Raharja merupakan perusahaan asuransi sosial yang mengedepankan pelayanan pada masyarakat, terutama yang menjadi korban kecelakaan lalu lintas jalan dan penumpang umum. Perusahaan ini ditunjuk oleh pemerintah untuk mengelola Undang-Undang Nomor 33 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggungjawaban Wajib Kecelakaan Penumpang dan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 1964 tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan. Sebagai sebuah perusahaan yang melayani kepentingan masyarakat, Jasa Raharja harus mengedepankan kinerja karyawan yang baik. Faktor kunci untuk menghasilkan kinerja yang baik adalah dengan membentuk manajemen sumberdaya manusia yang optimal. Manajemen sumberdaya manusia ini berkewajiban untuk membentuk ketrampilan dan keahlian pegawai serta membangun perilaku kondusif karyawan untuk mendapatkan kinerja terbaik. Peningkatan produktivitas dan kinerja dalam perusahaan sangat dipengaruhi oleh kepuasan kerja karyawan misalnya kepuasan terhadap atasan, kepuasan terhadap kesempatan promosi dan jabatan, kepuasan terhadap gaji dan kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisa pengaruh kualitas kehidupan kerja, konflik pekerjaan- keluarga dan stress kerja terhadap kepuasan kerja untuk meningkatkan kinerja karyawan pada perusahaan BUMN yang bergerak di bidang Asuransi, PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Tengah.

### **Pengertian Kinerja Karyawan**

Menurut 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. Robbins (2006) menyatakan bahwa kinerja karyawan adalah fungsi dari interaksi antara kemampuan dan motivasi.

Kinerja pada umumnya dikatakan sebagai ukuran bagi seseorang dalam pekerjaannya. Kinerja merupakan landasan bagi produktivitas dan mempunyai kontribusi bagi pencapaian tujuan organisasi. 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*).

Kinerja dapat diukur melalui lima indikator yaitu kualitas, kuantitas, pengetahuan dan keterampilan, ketepatan waktu dan komunikasi.

### **Pengertian 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 sumberdaya manusia pada khususnya. Menurut Rethinam dan Ismail (2008) 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, karier, penghasilan dan nasib mereka dalam pekerjaan.

Ada beberapa pandangan mengenai maksud dari kualitas kehidupan kerja, yang pertama yaitu menurut Wayne (1992) dan Noor Arifin (1999) yang menyatakan 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. Kedua, konsep kualitas kehidupan kerja mengungkapkan pentingnya penghargaan terhadap manusia dalam lingkungan kerjanya 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). Sedangkan Sedangkan 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.

### **Pengertian 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.

Menurut Nasrudin dan Kumaresan, (2006) 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.

### **Pengertian Stress Kerja**

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

Stress dapat disebabkan oleh lingkungan, organisasi dan variabel individu. Faktor-faktor organisasional diketahui mempengaruhi stress karyawan ditempat

kerja terdapat lima variable 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. Nasurdin dan Kumaresan (2006) berpendapat bahwa ada hubungan positif antara terhalangnya 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 stress kerja. Kelebihan beban kerja (*work overload*) baik bersifat kuantitatif maupun kualitatif mempunyai hubungan empiris dengan fisiologi, psikologi dan stress.

### **Pengertian Kepuasan Kerja**

Menurut Sardzoska (2010) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai sekumpulan perasaan menyenangkan dan tidak menyenangkan terhadap pekerjaan mereka. Kepuasan kerja dipandang sebagai perasaan senang atau tidak senang yang relatif, yang berbeda dari pemikiran objektif dan keinginan perilaku. Karena perasaan terkait dengan sikap seseorang, maka kepuasan kerja dapat didefinisikan sebagai sikap umum seseorang terhadap pekerjaan dan harapannya pada organisasi tempat dia bekerja. Menurut Kalayanee (2009) Kepuasan kerja menunjukkan pada sikap emosional positif yang berdasar pada pengalaman kerja seseorang.

Kepuasan kerja biasanya berhubungan dengan teori keadilan, psikologis dan motivasi. Menurut Robbins, (2006) teori tentang kepuasan kerja dapat dikelompokkan menjadi 3 macam teori, yaitu :

a. Disprepancy Theory ( Teori Perbedaan )

Teori ini pertama kali dipelopori oleh Porter. Porter mengukur kepuasan kerja seseorang dengan menghitung selisih antara apa yang seharusnya dengan kenyataan yang dirasakan bahwa kepuasan kerja seseorang bergantung pada

*Disprepancy* antara *should be expectation, need or values* dengan apa yang menurut perasaannya atau persepsinya telah dicapai atau diperoleh melalui pekerjaannya.

b. Equity Theory ( Teori Keseimbangan )

Prinsip teori ini adalah bahwa orang akan merasa puas atau tidak puas tergantung apakah ia akan merasakan adanya ketidakadilan (*equity*) atau tidak atas suatu situasi, diperoleh orang dengan cara membandingkan dirinya dengan orang lain yang sekelas, sekantor ataupun di tempat lain. Adapun elemen-elemen dari teori ini dapat dikelompokkan menjadi tiga, yaitu elemen input, *outcome*, *comparison* dan *equity-in-equity*. *Outcome* adalah semua nilai yang diperoleh dan dirasakan pegawai sebagai hasil dari pekerjaannya, misalnya upah, keuntungan tambahan status simbol, pengenalan kembali (*recognition*), kesempatan untuk berprestasi atau ekspresi diri. Sedangkan *comparison person* dapat diartikan sebagai perasaan seseorang di perusahaan yang sama, atau di tempat lain, atau bisa juga dengan dirinya sendiri di waktu lampau. *Equity-in-equity* diartikan bahwa setiap karyawan akan membandingkan rasio *input-outcomes* dirinya sendiri dengan rasio *input-outcomes* orang lain (*comparison person*) Bila perbandingannya cukup adil (*equit*) maka dan karyawan akan merasa puas. Bila perbandingan tersebut tidak seimbang tapi menguntungkan maka bisa menimbulkan kepuasan. Tetapi jika perbandingan itu tidak seimbang dan merugikan maka akan timbul ketidakpuasan.

c. Two Factor Theory ( Teori Dua Faktor )

Teori motivasi dua faktor yang dikemukakan oleh Herzberg adalah faktor yang membuat orang merasa puas dan tidak puas. Dalam pandangan yang lain, dua faktor yang dimaksudkan dalam teori motivasi Herzberg adalah dua rangkaian kondisi. Menurut Herzberg ada serangkaian kondisi yang menyebabkan orang merasa tidak puas. Jika kondisi itu ada dan tidak diperhatikan maka orang itu tidak akan termotivasi, faktor itu meliputi kondisi kerja, status, keamanan kerja, mutu dari penyelia, upah, prosedur perusahaan dan hubungan antar personal. Kondisi kedua adalah serangkaian kondisi



intrinsik, kepuasan kerja yang apabila terdapat dalam pekerjaan akan menggerakkan tingkat motivasi kerja yang kuat, sehingga dapat menghasilkan prestasi kerja yang baik. Apabila kondisi itu tidak ada, maka kondisi tersebut ternyata tidak menimbulkan rasa ketidakpuasan yang berlebihan. Serangkaian kondisi ini biasa disebut sebagai *satisfier* atau motivator. Agar terdapat sifat kerja yang positif pada para bawahan, maka para manajer harus memberi perhatian sungguh-sungguh terhadap faktor-faktor motivator kepada para bawahan. Faktor tersebut adalah sebagai berikut : (a) keberhasilan pelaksanaan / *achievement* (b) tanggungjawab / *responsibilities* (c) pengakuan / *recognition* (d) pengembangan / *advancement* (e) pekerjaan itu sendiri/ *the work itself*.

Menurut Mas'ud (2004) menyatakan terdapat 5 dimensi yang mempengaruhi respon efektif seseorang terhadap pekerjaannya, yaitu :

1. Pekerjaan itu sendiri, yaitu sejauh mana pekerjaan menyediakan kesempatan seseorang untuk belajar memperoleh tanggung jawab dalam suatu tugas tertentu dan tantangan untuk pekerjaan yang menarik
2. Bayaran, yaitu upah yang diperoleh seseorang sebanding dengan usaha yang dilakukan dan sama dengan upah yang diterima oleh orang lain dalam posisi kerja yang sama
3. Kesempatan untuk promosi, yaitu kesempatan seseorang untuk meraih atau dipromosikan ke jenjang yang lebih tinggi dalam organisasi
4. Atasan, yaitu kemampuan atasan untuk memberikan bantuan teknis dan dukungan terhadap pekerjaan yang menjadi tanggung jawab para bawahan
5. Rekan kerja, yaitu sejauh mana rekan kerja secara teknis cakap dan secara sosial mendukung tugas rekan kerja lainnya.

## **METODE PENELITIAN**

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer berupa hasil kuesioner yang disebarakan kepada para pegawai PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Tengah.

Variabel yang diteliti oleh penulis dibedakan menjadi tiga. Variabel pertama disebut variabel bebas (independent) yang terdiri atas variabel kualitas kehidupan kerja dan konflik pekerjaan – keluarga. Sedangkan variabel yang kedua disebut variabel terikat (dependent) yaitu kinerja karyawan. Variabel yang ketiga yaitu variabel intervening, terdiri atas stress kerja dan kepuasan kerja.

Populasi dan sampel penelitian ini adalah para pegawai PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Tengah sebanyak 145 karyawan. Penentuan sampel menggunakan *purposive sampling*, dimana pengambilan sampel didasarkan pada kriteria sebagai berikut: Karyawan yang sudah bekerja di PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Tengah minimal 3 tahun. Adapun karyawan yang tidak memenuhi kriteria sebanyak 30 karyawan karena memiliki masa kerja kurang dari 3 tahun sedangkan karyawan yang memenuhi kriteria sebanyak 115 karyawan. Berdasarkan *purposive sampling* tersebut diperoleh sampel sejumlah 115 karyawan.

### **Teknik Analisis Data**

#### **1. Skala Likert**

R.S Likert (1932) mengembangkan prosedur penskalaan dimana skala mewakili suatu countinum bipolar. Dalam penyusunan kuesioner, penulis 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.

## **2. Analisis Validitas**

Validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur itu mengukur *construct* yang akan diukur. Pengujian homogenitas dilakukan untuk menguji analisis validitas tersebut. Untuk pertanyaan yang digunakan untuk mengukur suatu variabel, skor masing-masing item dikorelasikan dengan total skor item dalam satu variabel. Jika skor item tersebut berkorelasi positif dengan total skor item dan lebih tinggi dari interkorelasi antar item, maka menunjukkan kevalidan dari instrumen tersebut. Korelasi ini dilakukan dengan menggunakan metode korelasi *Product Moment Pearson*. Suatu alat ukur dikatakan valid jika *Corrected item total correlation* lebih besar atau sama dengan 0,4.

## **3. Analisis Reliabilitas**

Uji reliabilitas merupakan uji kehandalan yang bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh sebuah alat ukur dapat diandalkan atau dipercaya. Kehandalan berkaitan dengan dengan estimasi sejauh mana suatu alat ukur, apabila dilihat dari stabilitas atau konsistensi internal dari jawaban/pertanyaan jika pengamatan dilakukan secara berulang. Pengujian reliabilitas terhadap seluruh item/pertanyaan yang dipergunakan pada penelitian ini akan menggunakan formula cronbach alpha (koefisien alfa cronbach), dimana secara umum yang dianggap reliabel (andal) apabila nilai alfa cronbachnya  $> 0,6$ .

## **4. Analisis Structural Equation Modeling (SEM)**

SEM adalah model multivariate yang berupa analisis persamaan struktural. Sebuah full-model dalam structural equation modeling sesungguhnya memberi corak khusus di mana secara visual akan menunjukkan kombinasi dari beberapa model dari measurement model secara kompak, yaitu Confirmatory Factor Analysis merupakan analisis multivariate yang digunakan untuk menguji sebuah konsep yang dibangun dengan beberapa indikator terukur

## **5. Uji Hipotesis**

Dalam uji hipotesis ini terdapat dua tahapan dalam menguji variabel yaitu:

a. **Critical Ratio**, Analisis faktor menunjukkan nilai pengujian dari masing-masing pembentuk suatu konstruk. Untuk menunjukkan bahwa setiap indikator-indikator atau dimensi pembentuk masing-masing variabel laten menunjukkan hasil baik, yaitu nilai dengan CR diatas 1,96 atau dengan probabilitas yang lebih kecil dari 0,05. Selain itu nilai loading factor dari semua dimensi berada lebih besar dari 0,6.

b. **Goodness-of-Fit**, Langkah ini mengevaluasi kesesuaian model dan mengukur kesesuaian input observasi atau sesungguhnya (matriks kovarian atau korelasi) dengan prediksi dari model yang diajukan (proposed model). Ada tiga jenis ukuran goodness-of-fit :

- Absolute Fit Measure, Digunakan untuk mengukur model fit secara keseluruhan, baik model struktural maupun model pengukuran secara bersama yang terdiri atas : Likelihood-Ratio Chi-Square Statistic, CMIN/DF, GFI, RMSEA,
- Incremental Fit Measure, merupakan ukuran untuk membandingkan proposed model dengan model lain yang dispesifikasi oleh peneliti, terdiri dari : AGFI, TLI, NFI
- Parsimonius Fit Measure merupakan pengukuran dengan melakukan adjustment terhadap pengukuran fit untuk diperbandingkan antar model dengan jumlah koefisien yang berbeda, terdiri dari: PNFI dan PGFI

## **PEMBAHASAN**

### **Uji Validitas dan Reliabilitas**

Uji validitas daftar pertanyaan dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui kehandalan angket. Kehandalan angket mempunyai arti bahwa angket mampu mengukur apa yang seharusnya diukur.

**Tabel**  
**Hasil Uji Validitas**

<b>Variabel</b>	<b>Variance Extract</b>
Kualitas kehidupan kerja	0,6
Konflik pekerjaan-keluarga	0,6
Stress kerja	0,5
Kepuasan kerja	0,6
Kinerja karyawan	0,6

Hasil uji validitas dengan menggunakan nilai Variance Extract yang disajikan dalam Tabel menunjukkan bahwa nilai Variance Extract untuk masing-masing variabel telah memenuhi kriteria yang disyaratkan.

Uji reliabilitas merupakan uji kehandalan yang bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh suatu alat ukur dapat diandalkan atau dipercaya. Nilai reliabilitas minimum dari dimensi/indicator pembentuk variabel laten yang dapat diterima adalah sebesar 0,70.

**Tabel**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

<b>Variabel</b>	<b>Reliability</b>
Kualitas kehidupan kerja	0,8
Konflik pekerjaan-keluarga	0,8
Stress kerja	0,7
Kepuasan kerja	0,8
Kinerja karyawan	0,8

Hasil uji reliabilitas yang disajikan dalam Tabel menunjukkan bahwa nilai Reliability Construct untuk masing-masing variabel laten  $> 0,7$  sehingga dapat

disimpulkan bahwa alat ukur masing-masing variabel laten dapat diandalkan atau dipercaya.

### Uji Structural Equation Modelling (SEM)

Dalam analisis SEM, terdapat dua tahap analisis yang harus dilakukan, yaitu pertama, melakukan pengujian terhadap factor-faktor yang membentuk masing-masing variabel, dimana pengujian dilakukan dengan menggunakan model confirmatory factor analysis dan kedua, melakukan pengujian regression weight dalam analisis full model.

#### 1. Confirmatory Factor Analysis :

##### a. Analisis Confirmatory Variabel Eksogen

**Tabel**  
**Hasil Pengujian Kelayakan Variabel Eksogen**

<i>Goodness of Fit Indeks</i>	<i>Cut off Value</i>	<b>Hasil</b>	<b>Evaluasi Model</b>
Chi-Square (df = 26)	$< \chi^2 (26; 5\%) = 38,885$	31,099	Baik
Probability	$\geq 0,05$	0,225	Baik
CMIN/DF	$\leq 2,00$	1,196	Baik
GFI	$\geq 0,90$	0,947	Baik
AGFI	$\geq 0,90$	0,909	Baik
TLI	$\geq 0,95$	0,977	Baik
CFI	$\geq 0,95$	0,983	Baik
RMSEA	$\leq 0,08$	0,041	Baik

Dari hasil pengujian kelayakan model konfirmatori variabel eksogen diketahui bahwa model dapat memenuhi kriteria *goodness of fit* yang telah ditetapkan yang ditunjukkan oleh nilai pengujian *goodness of fit* dengan  $\chi^2$  menunjukkan sebesar 31,099 dengan probabilitas sebesar 0,225 dan ukuran-ukuran kelayakan model

yang lain berada dalam kategori baik yang menunjukkan tidak adanya perbedaan antara model yang diprediksi dengan data pengamatan. Dengan demikian kecocokan model yang diprediksi dengan nilai-nilai pengamatan sudah memenuhi syarat.

b. Regression Weight Faktor Konfirmatori Variabel Eksogen

**Tabel**  
**Regression Weight Faktor Konfirmatori Variabel Eksogen**

			Std.Est	Estimate	SE	CR	P
X5	<---	KPK	,531	1,000			
X6	<---	KPK	,648	1,274	,263	4,837	***
X7	<---	KPK	,735	1,371	,269	5,098	***
X8	<---	KPK	,689	1,294	,261	4,952	***
X9	<---	KPK	,790	1,559	,301	5,189	***
X2	<---	KKK	,832	1,094	,160	6,839	***
X3	<---	KKK	,631	,900	,163	5,536	***
X1	<---	KKK	,691	1,000			
X4	<---	KKK	,620	,885	,158	5,615	***

Hasil analisis konfirmatori variabel eksogen menunjukkan bahwa ketujuh indikator atau dimensi pembentuk masing-masing variabel eksogen menunjukkan nilai *standardized regression weight* > 0,4, nilai CR > 1,96 (pada  $\alpha = 5\%$ ) dan probabilitas < 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa kesembilan indikator dapat digunakan sebagai pembentuk / pengukur variabel eksogen.

c. Analisis Confirmatory Variabel Endogen

**Tabel**  
**Hasil Pengujian Kelayakan Variabel Endogen**

<i>Goodness of Fit Indeks</i>	<i>Cut off Value</i>	<b>Hasil</b>	<b>Evaluasi Model</b>
Chi-Square (df = 74)	$< \chi^2 (74; 5\%) = 95,081$	84,022	Baik
<i>Goodness of Fit Indeks</i>	<i>Cut off Value</i>	<b>Hasil</b>	<b>Evaluasi Model</b>
Probability	$\geq 0,05$	0,199	Baik
CMIN/DF	$\leq 2,00$	1,135	Baik
GFI	$\geq 0,90$	0,906	Baik
AGFI	$\geq 0,90$	0,867	Marginal
TLI	$\geq 0,95$	0,975	Baik
CFI	$\geq 0,95$	0,980	Baik
RMSEA	$\leq 0,08$	0,034	Baik

Dari hasil pengujian kelayakan model konfirmatori variabel endogen diketahui bahwa model dapat memenuhi kriteria *goodness of fit* yang telah ditetapkan yang ditunjukkan oleh nilai pengujian *goodness of fit* dengan  $\chi^2$  menunjukkan sebesar 84,022 dengan probabilitas sebesar 0,199 dan ukuran-ukuran kelayakan model yang lain berada dalam kategori baik yang menunjukkan tidak adanya perbedaan antara model yang diprediksi dengan data pengamatan



d. Regression Weight Faktor Konfirmatori Variabel Endogen

**Tabel**  
**Regression Weight Faktor Konfirmatori Variabel Endogen**

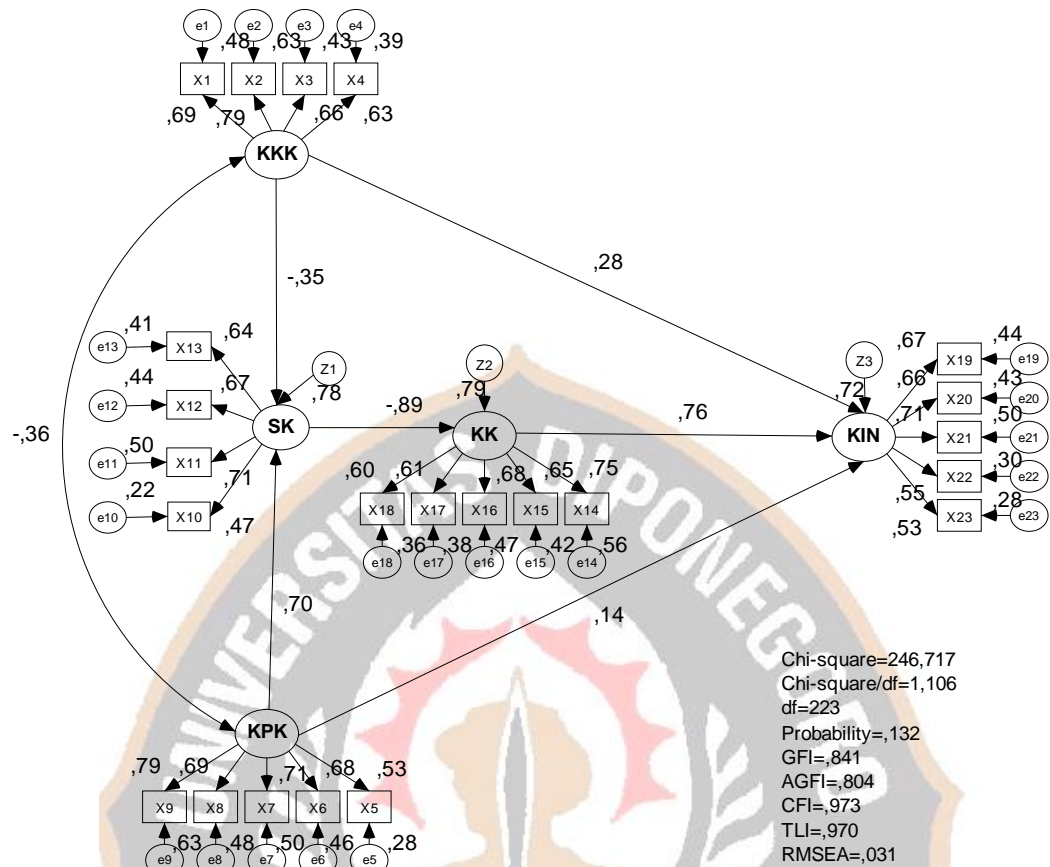
			Std.Est	Estimate	SE	CR	P
X10	<---	SK	,571	1,000			
X11	<---	SK	,741	1,227	,219	5,609	***
X12	<---	SK	,691	1,187	,226	5,257	***
X13	<---	SK	,658	1,321	,259	5,109	***
X14	<---	KK	,747	1,000			
X15	<---	KK	,666	,835	,127	6,597	***
X16	<---	KK	,685	,941	,143	6,560	***
X17	<---	KK	,642	,845	,133	6,350	***
			Std.Est	Estimate	SE	CR	P
X18	<---	KK	,619	,878	,145	6,061	***
X19	<---	KIN	,647	1,000			
X20	<---	KIN	,683	1,091	,187	5,840	***
X21	<---	KIN	,720	1,140	,188	6,063	***
X22	<---	KIN	,567	,854	,169	5,045	***
X23	<---	KIN	,480	,825	,184	4,483	***

Hasil analisis konfirmatori variabel endogen menunjukkan bahwa ketujuh indikator atau dimensi pembentuk masing-masing variabel endogen menunjukkan nilai *standardized regression weight* > 0,4, nilai CR > 1,96 (pada  $\alpha = 5\%$ ) dan probabilitas < 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa ketujuh indikator dapat digunakan sebagai pembentuk / pengukur variabel endogen.

2. Full Model/ Kelayakan Model penelitian

**Tabel**  
**Hasil Pengujian Kelayakan Model Penelitian**

<i>Goodness of Fit</i> <i>Indeks</i>	<i>Cut off Value</i>	<b>Hasil</b>	<b>Evaluasi Model</b>
Chi-Square (df = 223)	$< \chi^2 (223; 5\%) = 258,836$	246,717	Baik
Probability	$\geq 0,05$	0,132	Baik
CMIN/DF	$\leq 2,00$	1,106	Baik
GFI	$\geq 0,90$	0,841	Marginal
AGFI	$\geq 0,90$	0,804	Marginal
TLI	$\geq 0,95$	0,970	Baik
CFI	$\geq 0,95$	0,973	Baik
RMSEA	$\leq 0,08$	0,031	Baik



Berdasarkan hasil pengujian kelayakan model yang disajikan diketahui bahwa model yang kita analisis adalah model recursive dengan jumlah sample 115, nilai Chi-Square = 246,717 dengan df = 2231 dan probabilitas 0,132. Hasil Chi-Square ini menunjukkan bahwa model yang diteliti sama dengan data empiris yang berarti model adalah fit.

**Pengujian Hipotesa**

**Tabel  
Pengujian Hipotesis**

			Std Est	Est	SE	CR	P
Stress Kerja	<---	Kualitas Kehidupan Kerja	-,350	-,243	,081	-2,990	,003

			Std Est	Est	SE	CR	P
Stress Kerja	<---	Konflik Pekerjaan-Keluarga	,696	,637	,169	3,770	***
Kepuasan Kerja	<---	Stress Kerja	-,890	1,553	,355	-4,378	***
Kinerja	<---	Kepuasan Kerja	,761	,626	,224	2,789	,005
Kinerja	<---	Kualitas Kehidupan Kerja	,279	,279	,138	2,021	,043
Kinerja	<---	Konflik Pekerjaan-Keluarga	,141	,185	,271	,683	,495

### **1 . Pengaruh Kualitas Kehidupan terhadap Stress Kerja**

Pengujian pengaruh kualitas kehidupan kerja terhadap stress kerja menghasilkan parameter estimasi untuk nilai CR sebesar -2,990 dengan probabilitas sebesar 0,003. Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa “kualitas kehidupan kerja mempunyai pengaruh negatif terhadap stress kerja” dapat diterima dan dibuktikan secara statistik, artinya secara statistik kualitas kehidupan kerja terbukti berpengaruh negatif dan signifikan terhadap stress kerja.

### **2. Pengaruh Konflik Pekerjaan Keluarga terhadap Stress Kerja**

Pengujian pengaruh konflik pekerjaan-keluarga terhadap stress kerja menghasilkan parameter estimasi untuk nilai CR sebesar 3,770 dengan probabilitas sebesar 0,000, dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa “konflik pekerjaan-keluarga mempunyai pengaruh positif terhadap stress kerja” dapat diterima dan dibuktikan secara statistik, artinya secara statistik konflik pekerjaan-keluarga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap stress kerja.

### **3. Pengaruh Stress Kerja terhadap Kepuasan Kerja**

Pengujian pengaruh stress kerja terhadap kepuasan kerja menghasilkan parameter estimasi untuk nilai CR sebesar -4,378 dengan probabilitas sebesar 0,000. Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa

“stress kerja mempunyai pengaruh negatif terhadap kepuasan kerja” dapat diterima dan dibuktikan secara statistik, artinya secara statistik stress kerja terbukti berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

#### **4. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan**

Pengujian pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja menghasilkan parameter estimasi untuk nilai CR sebesar 2,789 dengan probabilitas sebesar 0,005, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa “kepuasan kerja mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja karyawan” dapat diterima dan dibuktikan secara statistik, artinya secara statistik kepuasan kerja terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

#### **5. Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja terhadap Kinerja Karyawan**

Pengujian pengaruh kualitas kehidupan kerja terhadap kinerja menghasilkan parameter estimasi untuk nilai CR sebesar 2,021 dengan probabilitas sebesar 0,043. Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa “kualitas kehidupan kerja mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja karyawan” dapat diterima dan dibuktikan secara statistik, artinya secara statistik kualitas kehidupan kerja terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

#### **6. Pengaruh Konflik Pekerjaan Keluarga terhadap Kinerja Karyawan**

Pengujian pengaruh konflik pekerjaan-keluarga terhadap kinerja menghasilkan parameter estimasi untuk nilai CR sebesar 0,683 dengan probabilitas sebesar 0,495. Oleh karena nilai CR (0,683) lebih kecil dari nilai t tabel pada  $\alpha = 5\%$  (1,96) dan nilai probabilitas (0,495) lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa “konflik pekerjaan-keluarga mempunyai pengaruh negatif terhadap kinerja karyawan” tidak dapat diterima dan dibuktikan secara statistik, artinya secara statistik konflik pekerjaan-keluarga terbukti berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan.

**Analisis Pengaruh**

**Tabel  
Analisis Pengaruh**

PENGARUH	VARIABEL			
	KKK-SK	KPK-SK	KK-SK	
<b>Langsung</b>	-,350	,696	,000	
<b>Tdk Langsung</b>	,000	000	,000	
<b>Total</b>	-,350	,696	,000	
	KKK-KPK	KPK-KK	SK-KK	
<b>Langsung</b>	,000	,000	-,890	
<b>Tdk Langsung</b>	,312	-,620	000	
<b>Total</b>	312	-,620	-,890	
	KKK-KIN	KPK-KIN	KK-KIN	SK-KIN
<b>Langsung</b>	-,279	,141	761	,000
<b>Tdk Langsung</b>	,237	-,472	000	-,677
<b>Total</b>	,517	-,331	,761	-,677

Hasil perhitungan nilai pengaruh tersebut menunjukkan bahwa untuk meningkatkan kinerja pegawai, perusahaan perlu melakukan kebijakan yang dapat meningkatkan kepuasan kerja pegawai karena kepuasan kerja pegawai dalam penelitian ini memiliki pengaruh yang sangat kuat pada terciptanya kinerja pegawai yang optimal. Untuk meningkatkan kepuasan kerja, perusahaan dapat mengupayakan pengelolaan stress kerja. Pengelolaan stress kerja tersebut diprioritaskan pada manajemen konflik pekerjaan – keluarga yang memiliki pengaruh paling besar dengan upaya pendekatan yang mencakup manajemen tekanan kerja, tuntutan tugas, kebersamaan dengan keluarga, kesibukan dalam

pekerjaan, keseimbangan komitmen dan tanggung jawab dalam keluarga. Selanjutnya diikuti dengan perbaikan kualitas kehidupan kerja yang diupayakan melalui pendekatan pertumbuhan dan pengembangan, partisipasi, sistem imbalan yang inovatif, dan lingkungan kerja.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil proses penelitian yang telah dibahas, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Dalam meningkatkan kinerja karyawan di PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Tengah, perusahaan harus meningkatkan kepuasan kerja terlebih dahulu karena dalam penelitian ini variabel kepuasan kerja ini mempunyai pengaruh paling besar terhadap peningkatan kinerja karyawan sehingga dengan kepuasan kerja terpenuhi maka kinerja karyawan dapat meningkatkan secara optimal.
2. Untuk meningkatkan kepuasan kerja pegawai terhadap perusahaan maka dibutuhkan pengelolaan stress kerja yang maksimal. Variabel stress kerja ini mempunyai pengaruh kuat terhadap peningkatan kepuasan kerja. Apabila pengelolaan stress kerja tidak maksimal maka dapat menurunkan kinerja karyawan dalam perusahaan ini.
3. Dalam mengelola stress kerja, dalam penelitian ini variabel kualitas kehidupan kerja mempunyai pengaruh signifikan dalam menurunkan stress kerja. Keadaan lingkungan kerja yang kondusif, dan adanya pertumbuhan dan pengembangan karyawan yang baik mampu menurunkan stress kerja sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan. Perbaikan kualitas kehidupan kerja yang baik dapat mendukung pengelolaan stress secara optimal.
4. Selain variabel kualitas kehidupan kerja, dalam penelitian ini variabel konflik pekerjaan keluarga mempunyai pengaruh yang lebih besar dibandingkan kualitas kehidupan kerja. Pengelolaan konflik pekerjaan keluarga yang baik akan mendukung menurunkan stress kerja dan berdampak pada kepuasan kerja sehingga dapat meningkatkan kinerja.

## DAFTAR REFERENSI

- Bird, Jim, (2006), "Work life balance: Doing it right and avoiding the pitfalls," **Employment Relations Today**
- Chao Chih Yang; Huang Yi Li dan Lin Chih Wei, (2010), "The relationship between leadership behavior a principal and work life of teachers in an industrial vocational high school in Taiwan," **National Changhua University**
- Elmuti, Dean, 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
- Fuad Mas'ud, 2004, **Survei Diagnosis Organisasional**, BP UNDIP, Semarang
- Ferdinand, Augusty, 2006, **Structural Equation Modelling Dalam Penelitian Manajemen**, Edisi 4, BP UNDIP
- Ferijani, Agatha dan A. Ika Rahutami,2001, "Stres kerja karyawan BPR", **Dian Ekonomi** Vol. VII No.1, Maret,19-34
- Jagaratnam, Giri dan Polly 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
- Jaramillo, Fernando, Jay Parakash Mulki, and Paul Solomon, 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
- Kalayanee, Koonme; Anusorn Singhapakdi; Busaya Virakul; dan Dong Jin Lee; (2009), "Ethicts Institutionalization, Quality of Work Life, and employee job related outcomes: A survey of human resources managers in Thailand," **Journal of Bussiness Research**
- Mardiana, Tri dan Muafi, 2001, "Studi empiris pengaruh stressor terhadap kinerja", **Jurnal Siasat Bisnis**, No.6, Vol.1
- Motowidlo, Stephan J. dan John S. Packard, 1986, "Occupational Stress: Its Causes and Consequences for Job Performance", **Journal of Applied Psychology**, Vol.71, No.4, 618-629



- Narayanan, Lakshmi, Shanker Menon dan Paul E. Spector, 1999, "Stress in workplace" **Journal Of Organizational Behaviour**, Jan, 20, pp.63-73
- Nasrudin, A.M. dan S. Kumaresan, (2006) "Organisational Stressor", **Singapore Management Review**, Vol. 27, No.2
- Pruijt, Hans, 2003, "Performance and Quality of Work Life", **Journal of Organizational Change Management**, Vol. 13, p.389-400
- Robbins, S.P., 2006, **Organizational Behaviour : Concepts, Controversus and Applications**, New York, Prentice Hall
- Raduan Che Rose; LooSee Beh; Jegak Uli; dan Khairuddin Idris, 2006, "Quality of work life: Implications of carrer dimensions," **Journal of Social Sciences**
- Rethinam, Guna Seelan, dan Maimunah Ismail, (2008), "Constructs of quality work of life: A Perspective of informations and technology professionals," **European Journal of Social Sciences**
- Sardzoska, Elisaveta, (2010), "Realtionship among perceptions of quality of work life and job satisfaction," **Skopje Institute of Psychology**
- Sullivan, Sherry E, Rabi S. Bhagat,1992, "Organizational Stress, Job Satisfaction and Job Performance: Where Do We Go From Here?", **Journal Of Management**, Vol.18, No.2,353-374
- Wincent, Joakim, dan Daniel Ortqvist, (2008), "A Conceptualization if entrepreneurs Role Stressor, **Lulea University of Technology**
- Wyatt, Thomas., and Chay Yue Wah, 2001, "Perception of QWL : a Study of Singaporean Employees Development", **Management Memo**, p.8-17
- Zin, Razali Mat, 2004, " Perception of Professional Engineers Toward Quality of Work Life and Organizational Commitment", **Gajahmada International Journal of Business**, Vol. 6. No. 3, p.323-334