

## PENGARUH *WORK FAMILY CONFLICT* TERHADAP STRES KERJA DAN KEPUASAN KERJA

Ni Made Metta Astari<sup>1</sup>  
I Gde Adnyana Sudibya<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, Bali, Indonesia  
e-mail: astari.metta@gmail.com

<sup>2</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, Bali, Indonesia

### ABSTRAK

Di era modern ini, fenomena suami istri yang sama-sama bekerja untuk memenuhi kebutuhan rumah tangganya sudah biasa terjadi. Namun tidak jarang, kondisi ini justru menimbulkan masalah dalam rumah tangga. Disisi lain, *SPG* juga dihadapkan pada tuntutan pekerjaan. Dalam menjalankan tugasnya, seorang *SPG* juga dituntut untuk mencapai target *sales* yang sudah ditentukan oleh perusahaan. Penelitian dilakukan pada PT. Arina Multikarya Denpasar yang merupakan salah satu perusahaan jasa *human resource* di Denpasar. AMK saat ini memiliki 630 karyawan dan responden penelitian ini difokuskan pada karyawan yang statusnya sudah menikah, sebanyak 100 orang *SPG* karena mereka cenderung mengalami *work family conflict* dan stres kerjayang berdampak pada kepuasan kerja. Berdasarkan hasil penelitian pada *SPG* PT. AMK Denpasar, didapatkan hasil bahwa *work family conflict* berpengaruh positif signifikan terhadap stres kerja, stres kerja berpengaruh negative signifikan terhadap kepuasan kerja, *work family conflict* tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja, dan stress kerja mampu mediasi pengaruh *work family conflict* terhadap kepuasan kerja.

**Kata Kunci:** *work family conflict*, stres kerja, kepuasan kerja, *SPG*

### ABSTRACT

*In this modern era, the phenomenon of husband and wife who both work to meet the needs of households are common. But not infrequently, this condition actually causes problems in the household. On the other hand, SPG is also faced with Job Demands. In carrying out its duties, an SPG is also required to achieve sales targets that have been determined by the company. Research conducted at PT. Arina Multikarya Denpasar which is one of human resourceservice company in Denpasar. AMK currently has 630 employees and research respondents focused on employees who are married status, as many as 100 people SPG because they tend to experience work family conflict and work stress that impact on job satisfaction. Based on the results of research on SPG PT. AMK Denpasar, we found that work family conflict has a significant positive effect on job stress, job stress has a significant negative effect on job satisfaction, work family conflict has no effect on job satisfaction, and work stress can mediate the influence of work family conflict on job satisfaction.*

**Keywords:** *work family conflict*, work stress, job satisfaction, *SPG*

## **PENDAHULUAN**

Istilah pekerja outsourcing bukanlah hal baru dalam dunia kerja saat ini. Saat ini, banyak perusahaan memilih untuk menggunakan outsource untuk bekerja sama dengan perusahaan mereka. Penggunaan outsource dimaksudkan untuk lebih mengurangi biaya pengeluaran perusahaan. Ketersediaan tenaga outsource tidak lepas dari peran agensi sebagai outsource power provider. Peran lembaga tidak hanya sebagai penyedia sumber daya manusia (SDM) bagi perusahaan yang membutuhkan, tapi juga mengurus semua hal yang berkaitan dengan power outsources.

Di era modern ini, fenomena suami dan istri yang keduanya bekerja untuk memenuhi kebutuhan rumah tangga adalah hal biasa. Tapi tak jarang, kondisi ini justru menimbulkan masalah pada rumah tangga. Kondisi ini, antara lain, sering pulang pada malam hari karena kerja, waktu bersama keluarga berkurang, tidak ada yang menjaga dan merawat anak, dan masih bekerja pada hari libur untuk memicu konflik di rumah tangga. Pekerjaan dan keluarga sangat penting dan saling terkait, namun mengintegrasikan kedua peran ini sangat sulit sehingga bisa menimbulkan konflik yang disebut konflik keluarga kerja.

Sales Promotion Girl (SPG) merupakan salah satu pekerja perusahaan yang lebih fokus pada kegiatan promosi langsung ke konsumen. SPG biasanya ditempatkan di toko, supermarket, atau supermarket, mereka memberikan penjelasan lebih rinci kepada konsumen produk yang mereka jual. Mereka harus bisa membangun motivasi dan kepercayaan diri bahkan dalam kesusahan. Mereka harus bekerja di dekat bagian lain perusahaan, terkadang dalam kondisi sangat

tertekan, dan setelah jam kerja mereka pulang ke rumah untuk melakukan peran mereka yang lain (Wulandari, 2007).

Di sisi lain, SPG juga dihadapkan dengan tuntutan kerja. Dalam menjalankan tugasnya, SPG juga diwajibkan untuk mencapai target penjualan yang telah ditentukan oleh perusahaan. Target penjualan yang akan dicapai oleh SPG minimal 100%. Tentunya untuk mencapai target yang telah diberikan, tidak mudah, dibutuhkan keterampilan menjual dan kerja keras sehingga target bisa tercapai. Dalam kondisi ini, SPG sering menemukan target yang diberikan tidak dapat diraih, sehingga tidak jarang, kondisi ini juga bisa menyebabkan stres karyawan.

Dengan tingginya tuntutan, tingkat produktivitas yang tinggi, dan produktivitas yang tinggi, tidak dapat dipungkiri bahwa perusahaan membutuhkan tenaga kerja yang unggul, terampil, dan sangat bersemangat untuk berkinerja baik (Buhali & Margaretha, 2013). Dengan menampilkan kinerja yang baik dan bekerja maksimal untuk mencapai target yang telah ditentukan, tentunya gaji juga diperoleh sesuai dengan apa yang diharapkan oleh karyawan.

Stres merupakan salah satu faktor penting, yang dapat memicu timbulnya komitmen seorang karyawan terhadap organisasi. Stres kerja didefinisikan sebagai perasaan negatif yang timbul dari ketidakmampuan seorang individu untuk menghadapi beban kerja yang melebihi kapasitasnya atau menghadapi berbagai tekanan dari tempat kerja (Basri, 2012).

PT. Arina Multikarya (AMK) adalah salah satu perusahaan yang bergerak di bidang sumber daya manusia, dengan menyediakan layanan tenaga

kerja profesional untuk membantu proses bisnis dalam hal penjualan dan pemasaran. Dengan membawa visi menjadi perusahaan jasa dunia untuk distribusi, layanan periklanan outdoor dan jasa outsourcing, memberikan nilai tinggi bagi konsumen. AMK berusaha untuk membangun kemitraan jangka panjang dengan pelanggan, dengan memberikan manfaat produktivitas selama bertahun-tahun dan memaksimalkan profitabilitas pelanggan.

Sebagai penyedia outsourcing, AMK merekrut pekerja dari berbagai kelompok untuk dilatih dan dididik sebagai Sales Promotion Girls (SPG) dan Sales Promotion Man (SPM) yang berkualitas. Memiliki kemampuan menjual yang baik, terlihat menarik, dan menguasai pengetahuan produk merupakan keharusan bagi SPG, agar bisa mewakili dan membantu perusahaan yang menjadi konsumen untuk mencapai target yang telah ditentukan.

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah 1) Bagaimana pengaruh *work family conflict* terhadap stres kerja SPG PT AMK? 2) Bagaimana pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja SPG PT AMK? 3) Bagaimana pengaruh *work family conflict* terhadap kepuasan kerja SPG PT AMK? 3) Apakah stres kerja memediasi pengaruh *work family conflict* terhadap kepuasan pada SPG PT.AMK?

Menurut Netermeyer, Boles, & McMurrian (1996) Konflik kerja-keluarga dapat didefinisikan sebagai jenis konflik interrole dimana seseorang tidak dapat memenuhi tanggung jawab keluarga yang terwujud karena tuntutan pekerjaan, waktu yang dialokasikan dan stres/ketegangan yang diciptakan oleh pekerjaan. *Work family conflict* merujuk kepada suatu bentuk konflik antar peran yang

terjadi ketika tuntutan pekerjaan dan keluarga saling tidak kompatibel dan tidak bisa disejajarkan (Ahuja, et al., 2002).

Konflik kerja-keluarga dihasilkan oleh tekanan bersamaan antara peran pekerjaan dan keluarga yang betentangan satu sama lainnya, Greenhaus & Beutell(1985) Konflik kerja-keluarga terjadi karena peran ganda seseorang dalam pekerjaan dan keluarga, sehingga menimbulkan pertentangan.

Konflik kerja keluarga yang dialami oleh karyawan yang sudah menikah dapat menimbulkan dampak tidak hanya bagi organisasi, tetapi juga bagi karyawan itu sendiri dan keluarganya. Dampak yang dapat ditimbulkan ketika seorang karyawan mengalami konflik kerja keluarga yaitu dapat menurunkan komitmen organisasi dan kepuasan kerja, meningkatkan stres saat bekerja, dan meningkatkan keluhan terhadap beban kerja, serta niat untuk keluar dari pekerjaan.

Menurut Robbins dan Judge (2014) stres merupakan suatu proses psikologis yang tidak menyenangkan yang terjadi sebagai tanggapan terhadap tekanan lingkungan. Stres merupakan kondisi ketegangan yang berpengaruh terhadap emosi, jalan pikiran dan kondisi fisik seseorang. Stres yang tidak diatasi dengan baik biasanya berakibat pada ketidakmampuan seseorang berinteraksi secara positif dengan lingkungannya, baik dalam arti lingkungan pekerjaan maupun diluarnya. Artinya karyawan yang bersangkutan akan menghadapi berbagai gejala negatif yang pada gilirannya berpengaruh pada prestasi kerja (Siagian, 2011).

Kepuasan kerja menjelaskan suatu perasaan positif tentang pekerjaan, yang dihasilkan dari suatu evaluasi pada karakteristik-karakteristiknya (Judge &

Robbins, 2015). (Amelia, 2010) menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan tingkatan di mana seorang pekerja menyukai pekerjaannya.

Menurut Sagala dan Rivai (2013) kepuasan kerja merupakan sesuatu yang bersifat individual. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Semakin tinggi penilaian terhadap kegiatan dirasakan sesuai dengan keinginan individu, maka semakin tinggi kepuasannya terhadap kegiatan tersebut. Sehingga berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja merupakan penilaian individu seorang karyawan, terhadap pekerjaannya, di mana individu tersebut merasa puas, maka ia akan menyukai pekerjaannya.

Seorang karyawan dituntut untuk bersaing dan produktif, dan juga memiliki keterlibatan yang tinggi pada pekerjaannya, sehingga dapat menampilkan performa yang terbaik. Kepuasan kerja akan tumbuh apabila seorang karyawan merasa apa yang didapatkan dari perusahaannya, melebihi harapannya. Kepuasan kerja karyawan memiliki pengaruh yang besar terhadap perusahaan.

Beberapa penelitian Netemeyer, *et al.* (1996), Judge & Colquitt (2004), Bolino & Turnley (2005), (Bell, *et al.*, 2012), dan (Apri Yani, *et al.*, 2016) menunjukkan bahwa *work family conflict* memiliki hubungan positif dengan stres kerja.. Hal senada juga diungkapkan oleh He, *et al.* (2002) dan Hammer, *et al.* (2004), hal ini dikarenakan semakin tinggi *work family conflict* yang dialami karyawan maka cenderung menimbulkan stres kerja yang tinggi pada karyawan. Berdasarkan uraian di atas, maka dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:  
H<sub>1</sub>: *Work family conflict* berpengaruh positif signifikan terhadap stres kerja.

Penelitian Chaundhry (2012), Henny (2007), (Poniasih & Dewi, 2015), Sepa dan Kemala 2013, (Douglas, et al., 2015), (Apri Yani, et al., 2016), dan (Ingerson, et al., 2012) menyatakan bahwa stres kerja memunyai hubungan yang negative dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Purwanto (2009) melakukan penelitian pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja dengan hasil penelitian terdapat pengaruh negative signifikan antara stres kerja terhadap kepuasan kerja. Dhania (2010) melakukan penelitian pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja Medical Representatif di Kudus, menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh negative terhadap kepuasan kerja. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut.

H<sub>2</sub> :Stres Kerja berpengaruh negative signifikan terhadap Kepuasan Kerja

Penelitian Kossek dan Ozeki (1998), Buhali dan Margaretha (2013), Bruk,*et al.* (2002), menyatakan bahwa semua dimensi *work family conflict* mengurangi bentuk kepuasan hidup termasuk kepuasan kerja. Hubungan negative antara *work family conflict* dan kepuasan kerja dipertegas dalam penelitian Agustina (2008), (Apri Yani, et al., 2016), Abbott, Ciere, & Iverson (1998), (Zhao & Namasivayam, 2012), dan (Buonocore & Russo, 2013) bahwa konflik antara tanggung jawab pekerjaan dan keluarga mengakibatkan rendahnya kepuasan kerja, meningkatkannya absensi, menurunkan motivasi karyawan dan dalam jangka waktu tertentu dapat mengakibatkan turnover karyawan yang meningkat. Berdasarkan uraian di atas, maka dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H<sub>3</sub>: *Work family conflict* berpengaruh negative signifikan terhadap kepuasan kerja

*Work family conflict* dan stres kerja berdampak kepuasan kerja karyawan. Hasil penelitian Buhali & Margaretha (2013), (Apri Yani, et al., 2016), Abbott, Ciere, & Iverson (1998), Kossek dan Ozeki (1998), Netemeyer, et al. (1996), juga mengungkapkan bahwa *work family conflict* dan stres kerja berdampak pada tingkat kepuasan kerja karyawan. Menurut Teori *Existence-Relatedness-Growth* (ERG) menyatakan dapat saja semakin tidak terpenuhinya suatu kebutuhan tertentu, makin semakin besar pula keinginan untuk memuaskannya (Yang, et al., 2011). Berdasarkan beberapa hasil penelitian yang sudah diungkapkan sebelumnya, maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut.

H<sub>4</sub> :Stres kerja memediasi hubungan Antara pengaruh *work family conflict* dan kepuasan kerja

## **METODE PENELITIAN**

Berdasarkan pokok masalah dan hipotesis yang diajukan, secara garis besar variabel-variabel dapat didefinisikan adalah variabel eksogen yaitu variabel yang memiliki pengaruh terhadap variabel lain, namun tidak dipengaruhi oleh variabel lain dalam model. Dalam penelitian ini variabel eksogennya adalah *work family conflict* (X). Variabel endogen yaitu variabel yang dipengaruhi oleh variabel lain dalam model. Dalam penelitian ini variabel endogennya adalah kepuasan kerja (Y<sub>2</sub>). Variabel mediasi (*intervening* variabel) adalah variabel bebas sekaligus sebagai variabel terikat lainnya dan mampu mempengaruhi hubungan antara variabel eksogen dan variabel endogen (Sugiyono, 2009). Dalam penelitian ini variabel *intervening* adalah stres kerja (Y<sub>1</sub>).

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Data Kuantitatif yaitu data yang dinyatakan dalam bentuk angka-angka yang dapat dihitung. Dalam penelitian ini yang termasuk dalam data kuantitatif adalah data jumlah karyawan. Data Kualitatif yaitu data yang berupa uraian atau deskripsi dan bukan berupa angka. Dalam penelitian ini yang termasuk dalam data kualitatif adalah lokasi penelitian, gambaran umum perusahaan, karakteristik responden yang meliputi nama, jenis kelamin, status perkawinan, masa kerja dan pendapatan per bulan.

Populasi dalam penelitian ini adalah *Sales Promotion Girl* (SPG) PT. Arina Multikarya yang sudah menikah sebanyak 278 orang. Pertimbangan sampel pada penelitian ini adalah SPG yang sudah menikah, dengan perhitungan sampel:

$$\begin{aligned} &= \text{Jumlah indikator} \times 5 \\ &= 20 \times 5 \\ &= 100 \text{ sampel} \end{aligned}$$

Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini digunakan beberapa teknik pengumpulan data yaitu kuesioner, observasi dan wawancara kemudian dilanjutkan dengan analisis deskriptif berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap obyek yang diteliti melalui data sampel atau populasi sebagaimana adanya, tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum (Sugiyono, 2009). Analisis deskriptif dimaksudkan untuk mengetahui karakteristik dan tanggapan responden terhadap item-item pertanyaan pada kuesioner.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Kuesioner disebarkan langsung kepada 100 orang *Sales Promotion Girl* di PT Arina Multikarya Denpasar. Analisis karakteristik responden dalam penelitian

ini digambarkan dengan menyajikan karakteristiknya berdasarkan variabel demografi yaitu umur, unit kerja, status pekerjaan, masa kerja, pendidikan, dan jumlah anak. Secara rinci karakteristik responden disajikan pada Tabel 1.

**Tabel 1.**  
**Karakteristik Responden**

No.	Variabel	Klasifikasi	Jumlah (n)	Persentase
1.	Umur	>=31	19	19
		18-25	23	23
		26-30	58	58
<b>Jumlah</b>			<b>100</b>	<b>100</b>
2.	Unit Kerja	BA	29	29
		SPG	71	71
<b>Jumlah</b>			<b>100</b>	<b>100</b>
3.	Status pekerjaan	Kontrak	87	87
		Outsourcing	10	10
		Tetap	3	3
<b>Jumlah</b>			<b>100</b>	<b>100</b>
4.	Masa Kerja	<= 2 tahun	64	64
		>5 tahun	16	16
		3-5 tahun	20	20
<b>Jumlah</b>			<b>100</b>	<b>100</b>
5.	Pendidikan	Diploma	12	12
		Sarjana	5	5
		SMA/Sederajat	83	83
<b>Jumlah</b>			<b>100</b>	<b>100</b>
6	Jumlah anak	<1	33	33
		>3	2	2
		1-3	65	65
<b>Jumlah</b>			<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Primer, 2017

Berdasarkan Tabel 1. menunjukkan bahwa tenaga promosi PT Arina Multikarya terdiri dari 87 persen tenaga kontrak, 10 persen tenaga outsourcing dan 3 persen tenaga tetap. Tenaga promosi berasal dari unit kerja SPG sebanyak 71 persen dan 29% BA (SPG khusus kosmetik) yang sudah menikah, dengan didominasi berusia 26-30 tahun sebanyak 87% dan telah memiliki pendidikan tertinggi pada tingkat SMA/Sederajat, dengan masa kerja kurang dari 2 tahun.

Uji validitas digunakan untuk mengetahui valid tidaknya kuesioner dalam pengumpulan data. Pada Tabel 2., seluruh item pernyataan menunjukkan nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}(0,195)$  pada nilai signifikansi 5 persen, maka dapat dijelaskan bahwa seluruh indikator konstruk dalam penelitian ini adalah valid, sehingga dapat digunakan sebagai instrumen penelitian.

**Tabel 2.**  
**Hasil Uji Validitas Konstruk Penelitian**

Indikator	Simbol	Koef. Korelasi
Tuntutan waktu pekerjaan membuat saya kesulitan mengurus rumah tangga	X <sub>1.1</sub>	0,858
Tuntutan waktu pekerjaan membuat saya kesulitan mengurus keluarga	X <sub>1.2</sub>	0,891
Tuntutan waktu pekerjaan membuat saya kesulitan mengurus tanggung jawab pribadi	X <sub>1.3</sub>	0,467
Sesuatu yang ingin saya lakukan dirumah tidak dapat dilakukan karena tuntutan dari pekerjaan	X <sub>1.4</sub>	0,585
Pekerjaan saya menimbulkan stres yang membawa kesulitan untuk memenuhi kewajiban aktivitas keluarga	X <sub>1.5</sub>	0,811
Berkaitan dengan kewajiban terhadap pekerjaan, saya ingin mengubah rencana waktu untuk beraktivitas dengan keluarga	X <sub>1.6</sub>	0,435
Tuntutan pekerjaan membuat saya kesulitan untuk bersantai dengan keluarga dirumah	X <sub>1.7</sub>	0,752
Kebijakan dan SOP yang ada tidak cukup membantu menyelesaikan pekerjaan saya	Y <sub>1.1</sub>	0,657
Saya menerima penugasan yang tidak sesuai dengan kapabilitas dan uraian pekerjaan saya	Y <sub>1.2</sub>	0,789
Saya merasa bekerja dalam kebijakan dan aturan yang bertentangan	Y <sub>1.3</sub>	0,820
Saya tidak mempunyai cukup waktu untuk menyelesaikan pekerjaan saya	Y <sub>1.4</sub>	0,627
Saya menerima banyak penugasan yang tidak mungkin diselesaikan tepat waktu	Y <sub>1.5</sub>	0,502
Saya menerima perintah dari dua atau lebih atasan yang terkadang bertentangan	Y <sub>1.6</sub>	0,634
Saya menerima banyak penugasan tanpa bantuan dan sumberdaya yang cukup untuk mengerjakannya	Y <sub>1.7</sub>	0,651
Saya tidak mengetahui bagaimana atasan mengevaluasi kinerja saya	Y <sub>1.8</sub>	0,685
Penghasilan yang saya terima saat ini sudah sesuai dengan beban kerja dan tanggung jawab saya	Y <sub>2.1</sub>	0,738
Saya diberikan kesempatan untuk menerima tanggung jawab aas pekerjaan	Y <sub>2.2</sub>	0,798
Saya puas dengan kesempatan yang telah diberikan oleh organisasi untuk mendapatkan promosi dan kenaikan pangkat	Y <sub>2.3</sub>	0,664
Saya puas dengan cara atasan saya memperlakukan bawahannya	Y <sub>2.4</sub>	0,801
Rekan kerja saya menunjukkan sikap bersahabat dan saling mendukung dalam lingkungan kerja	Y <sub>2.5</sub>	0,521

Sumber: Data diolah, 2017

Uji reliabilitas menggunakan rumus *cronbach aplha* dengan taraf  $\alpha = 0,05$ . Instrumen penelitian dapat dikatakan reliabel jika nilai alpha lebih besar dari 0,60. Berikut adalah tabel ringkasan hasil uji reliabilitas pada Tabel 3.

**Tabel 3.**  
**Hasil Uji Reliabilitas Konstruk Penelitian**

Variabel	Simbol	<i>Cronbach Alpha</i>
<i>Work family conflict</i>	X	0,812
Stres Kerja	$y_1$	0,820
Kepuasan Kerja	$y_2$	0,722

*Sumber:* Data diolah, 2017

Berdasarkan Tabel 3., seluruh indikator konstruk menunjukkan nilai *cronbach alpha* > 0,60, maka dapat dijelaskan bahwa seluruh indikator konstruk dalam penelitian ini adalah reliabel dan layak untuk digunakan sebagai instrumen penelitian.

Analisis deskriptif dilakukan untuk mengetahui karakteristik tanggapan responden terhadap masing-masing pernyataan. Seluruh variabel dideskripsikan dengan menggunakan nilai rata-rata.

Penilaian distribusi data setiap variabel menggunakan rentang kriteria yang dihitung dengan persamaan (1):

$$\begin{aligned}
 \text{Nilai Interval} &= \frac{(\text{Nilai tertinggi} - \text{Nilai terendah})}{\text{Jumlah kelas}} \dots\dots\dots(1) \\
 &= \frac{(5 - 1)}{5} \\
 &= 0,8
 \end{aligned}$$

Berdasarkan rentang kriteria tersebut dapat disusun kelompok interval sebagai berikut:

**Tabel 4.**  
**Dasar Interpretasi Indikator dan Konstruk**

No.	Nilai Skor	Interpretasi
1.	1,00 sampai 1,80	Sangat rendah
2.	> 1,80 sampai 2,60	Rendah
3.	> 2,60 sampai 3,40	Sedang
4.	> 3,40 sampai 4,20	Tinggi
5.	> 4,20 sampai 5,00	Sangat tinggi

Sumber: Data Primer, 2017

**Tabel 5.**  
**Deskripsi Penilaian Responden Terhadap Indikator**  
**Konstruk *Work family conflict***

Indikator	Skor Jawaban					Rata-Rata	Keterangan
	1	2	3	4	5		
Tuntutan waktu pekerjaan membuat saya kesulitan mengurus rumah tangga	6	69	2	23	0	2.42	Rendah
Tuntutan waktu pekerjaan membuat saya kesulitan mengurus keluarga	5	68	7	20	0	2.42	Rendah
Tuntutan waktu pekerjaan membuat saya kesulitan mengurus tanggung jawab pribadi	5	76	9	10	0	2.24	Rendah
Sesuatu yang ingin saya lakukan dirumah tidak dapat dilakukan karena tuntutan dari pekerjaan	5	66	9	20	0	2.44	Rendah
Pekerjaan saya menimbulkan stres yang membawa kesulitan untuk memenuhi kewajiban aktivitas keluarga	7	73	9	11	0	2.24	Rendah
Berkaitan dengan kewajiban terhadap pekerjaan, saya ingin mengubah rencana waktu untuk beraktivitas bersama keluarga	1	34	12	51	2	<b>3.19</b>	Sedang
Tuntutan pekerjaan membuat saya kesulitan untuk bersantai dengan keluarga dirumah	7	63	10	20	0	2.43	Rendah
<b>Rerata <i>Work family conflict</i></b>						<b>2.48</b>	<b>Rendah</b>

Sumber: Data Primer, 2017

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui jawaban dari responden yang berpartisipasi terhadap konstruk *work family conflict* secara rinci pada Tabel 5. Rerata jawaban tertinggi responden ditunjukkan pada pernyataan tentang “Berkaitan dengan kewajiban terhadap pekerjaan, saya ingin mengubah rencana waktu untuk beraktivitas bersama keluarga” dengan nilai 3,19 persen. Pada pernyataan tersebut, sebanyak 2 persen responden menjawab sangat setuju, 51

persen menjawab setuju, 12 persen menjawab ragu-ragu, 34 persen menjawab tidak setuju, dan 1 persen menjawab sangat tidak setuju.

Selanjutnya skor rerata terendah dengan nilai 2,24 persen ditunjukkan dengan pernyataan “Tuntutan waktu pekerjaan membuat saya kesulitan mengurus tanggung jawab pribadi” dengan jumlah responden yang menjawab setuju sebesar 10 persen, 9 persen menjawab ragu-ragu, 76 persen menjawab tidak setuju, dan 5 persen menjawab sangat tidak setuju. Pada pernyataan “Pekerjaan saya menimbulkan stres yang membawa kesulitan untuk memenuhi kewajiban aktivitas keluarga”, sebanyak 11 persen menjawab setuju, 9 persen menjawab ragu-ragu, 73 menjawab tidak setuju, dan 7 persen menjawab sangat tidak setuju.

Berdasarkan data tersebut dapat ditentukan rerata konstruk untuk *work family conflict* adalah sebesar 2,48, maka dapat dinyatakan bahwa secara umum tingkat *work family conflict* SPG rendah.

**Tabel 6.**  
**Deskripsi Penilaian Responden Terhadap Indikator**  
**Konstruk Stres kerja**

Indikator	Skor Jawaban					Rata-Rata	Keterangan
	1	2	3	4	5		
Kebijakan dan SOP tidak cukup menyelesaikan pekerjaan	3	63	20	14	0	2.45	Rendah
penugasan yang tidak sesuai dengan kapabilitas dan uraian pekerjaan	4	68	14	14	0	2.38	Rendah
bekerja dalam kebijakan dan aturan yang bertentangan	2	74	10	12	2	2.38	Rendah
tidak cukup waktu untuk menyelesaikan pekerjaan	1	75	10	14	0	2.37	Rendah
banyak penugasan yang tidak mungkin diselesaikan tepat waktu	0	67	11	20	2	2.57	Rendah
banyak penugasan tanpa bantuan dan sumberdaya yang cukup	5	54	13	21	7	2.71	Rendah
tidak mengetahui bagaimana atasan mengevaluasi kinerja	2	61	16	19	2	2.58	Rendah
banyak penugasan tanpa bantuan dan sumberdaya yang cukup untuk mengerjakannya	0	38	29	30	3	<b>2.98</b>	Sedang
<b>Rerata Stres kerja</b>						<b>2,55</b>	<b>Rendah</b>

Sumber: Data Primer, 2017

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui jawaban responden yang berpartisipasi terhadap konstruk stres kerja yang secara rinci ditunjukkan pada Tabel 6. Rerata jawaban tertinggi responden ditunjukkan pada pernyataan “Saya menerima banyak penugasan tanpa bantuan dan sumberdaya yang cukup untuk mengerjakannya” dengan nilai 2,98 persen. Pada pernyataan tersebut 3 persen responden menjawab sangat setuju, 30 persen menjawab setuju, 29 persen menjawab ragu-ragu, dan 38 persen menjawab tidak setuju.

Selain itu, skor rerata terendah dengan nilai 2,37 persen ditunjukkan dengan pernyataan “Saya tidak mempunyai cukup waktu untuk menyelesaikan pekerjaan saya”. Pada pernyataan tersebut 14 persen responden menjawab setuju, 10 responden menjawab ragu-ragu, 75 persen menjawab tidak setuju, dan 1 persen menjawab sangat tidak setuju.

Berdasarkan data tersebut dapat ditentukan rerata konstruk stres kerja adalah sebesar 2,55 , maka dapat dinyatakan bahwa secara umum tingkat stres kerja SPG PT Arina Multikarya Denpasar rendah.

**Tabel 7.**  
**Deskripsi Penilaian Responden Terhadap Indikator**  
**Konstruk Kepuasan Kerja**

Indikator	Skor jawaban					Rata-Rata	Keterangan
	1	2	3	4	5		
Penghasilan sudah sesuai dengan beban kerja dan tanggungjawab	2	20	21	53	4	3.37	Tinggi
Kesempatan untuk menerima tanggungjawab atas pekerjaan	0	2	10	85	3	3.89	Tinggi
Kesempatan untuk mendapatkan promosi dan kenaikan pangkat	0	6	17	72	5	3.76	Tinggi
Cara atasan memperlakukan bawahannya	0	16	15	58	11	3.64	Tinggi
Sikap bersahabat dan saling mendukung dalam lingkungan kerja	0	6	14	65	15	3.89	Tinggi
<b>Rerata Kepuasan Kerja</b>						<b>3.71</b>	<b>Tinggi</b>

*Sumber:* Data diolah, 2017

Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui jawaban responden yang berpartisipasi terhadap konstruk kepuasan kerja yang secara rinci ditunjukkan pada Tabel 7. Rerata jawaban tertinggi responden ditunjukkan pada pernyataan tentang “Saya diberikan kesempatan untuk menerima tanggung jawab atas pekerjaan” dengan nilai 3,89 persen. Pada pernyataan tersebut 3 persen responden menjawab sangat setuju, 85 persen menjawab setuju, 10 persen menjawab ragu-ragu, dan 2 persen menjawab tidak setuju. Untuk pernyataan “Rekan kerja saya menunjukkan sikap bersahabat dan saling mendukung dalam lingkungan kerja”, sebanyak 15 persen responden menjawab sangat setuju, 65 persen menjawab setuju, 14 persen menjawab ragu-ragu, dan 6 persen menjawab tidak setuju.

Selanjutnya untuk skor rerata terendah dengan nilai 3,37 persen yang diunjukkan pada pernyataan “Penghasilan yang saya terima saat ini sudah sesuai dengan beban kerja dan tanggung jawab saya”. Pada pernyataan tersebut, 4 persen responden menjawab sangat setuju, 53 persen menjawab setuju, 21 persen menjawab ragu-ragu, 20 persen menjawab tidak setuju, dan 2 persen menjawab sangat tidak setuju.

Berdasarkan data tersebut dapat ditentukan rerata konstruk kepuasan kerja adalah sebesar 3,71 , maka dapat dinyatakan bahwa secara umum kepuasan kerja SPG PT Arina Multkarya Denpasar tinggi.

Untuk menganalisis model penelitian, digunakan metode PLS (*Partial Least Square*) dengan alat bantu program SmartPLS 3.2.3. Terdapat dua evaluasi model mendasar dalam pengujian ini yaitu *outer model* dan *inner model*.

Pengujian *inner model* dalam PLS dilakukan melalui *resampling bootstrap* dengan menggunakan 500 sampel.

Variabel laten dalam penelitian ini yaitu: *work family conflict* (x), stres kerja ( $y_1$ ), dan kepuasan kerja ( $y_2$ ) merupakan model pengukuran dengan indikator reflektif, sehingga dalam evaluasi model pengukuran dilakukan dengan memeriksa *convergent* dan *discriminant validity* dari indikator, serta *composite reliability* untuk blok indikator.

**Tabel 8.**  
**Hasil Perhitungan *Cross Loading***

<b>Indikator</b>	<b>Kepuasan Kerja (<math>Y_2</math>)</b>	<b>Stres kerja (<math>Y_1</math>)</b>	<b>WCF (X)</b>
y <sub>1.1</sub>	-0.444	<b>0.743</b>	0.559
y <sub>1.2</sub>	-0.298	<b>0.748</b>	0.633
y <sub>1.3</sub>	-0.263	<b>0.799</b>	0.616
y <sub>1.4</sub>	-0.349	<b>0.765</b>	0.610
y <sub>1.5</sub>	-0.284	<b>0.601</b>	0.381
y <sub>1.6</sub>	-0.376	<b>0.661</b>	0.485
y <sub>1.7</sub>	-0.166	<b>0.676</b>	0.415
y <sub>1.8</sub>	-0.329	<b>0.642</b>	0.434
x <sub>1.1</sub>	-0.254	0.515	<b>0.818</b>
x <sub>1.2</sub>	-0.238	0.584	<b>0.826</b>
x <sub>1.3</sub>	-0.244	0.426	<b>0.623</b>
x <sub>1.4</sub>	-0.138	0.493	<b>0.670</b>
x <sub>1.5</sub>	-0.342	0.676	<b>0.804</b>
x <sub>1.7</sub>	-0.296	0.628	<b>0.774</b>
y <sub>2.1</sub>	<b>0.666</b>	-0.350	-0.243
y <sub>2.2</sub>	<b>0.827</b>	-0.308	-0.226
y <sub>2.3</sub>	<b>0.659</b>	-0.186	-0.165
y <sub>2.4</sub>	<b>0.805</b>	-0.420	-0.331

Sumber: Data diolah, 2017

Berdasarkan Tabel 8. dapat dilihat bahwa korelasi konstruk *work family conflict* (X) dengan indikatornya lebih tinggi dibandingkan korelasi dengan indikator stres kerja ( $Y_1$ ), dan kepuasan kerja ( $Y_2$ ).

Metode lain untuk menilai *discriminant validity* adalah dengan membandingkan akar kuadrat dari *average variance extracted* (*-AVE*.) untuk setiap variabel dengan korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya dalam

model. Model mempunyai *discriminant validity* yang cukup jika akar kuadrat AVE untuk setiap variabel lebih besar daripada korelasi antara konstruk dan konstruk lainnya dalam model.

**Tabel 9.**  
**Perbandingan Akar Kuadrat AVE dengan *Latent Variabel Correlations***

Variabel Penelitian	AVE	Akar AVE	WFC (X)	Korelasi Stres Kerja (Y <sub>1</sub> )	Kepuasan Kerja (Y <sub>2</sub> )
WFC (X)	0.572	0.757	1,000	0.704	-0.342
Stres Kerja (Y <sub>1</sub> )	0.501	0.707		1,000	-0.451
Kepuasan Kerja (Y <sub>2</sub> )	0.553	0.744			1,000

Sumber: Data diolah, 2017

Berdasarkan Tabel 9. tersebut, dapat disimpulkan bahwa nilai akar AVE konstruk *work family conflict* (X) yaitu 0,757, lebih besar dari korelasi antar variabel laten dengan konstruk lainnya selain dengan *work family conflict*(X). Nilai akar AVE konstruk stres kerja (Y<sub>1</sub>) yaitu 0,707, lebih besar dari korelasi antar variabel laten dengan konstruk lainnya selain dengan stres kerja (Y<sub>1</sub>).

Nilai akar AVE konstruk Kepuasan kerja (Y<sub>2</sub>) yaitu 0,744, lebih besar dari korelasi antar variabel laten dengan konstruk lainnya selain dengan kepuasan kerja (Y<sub>2</sub>). Oleh karena itu, semua konstruk dalam model yang diujimemenuhi kriteria *discriminant validity*. Pengujian *discriminant validity* lainnya adalah dengan caramenilai validitas dari variabel dari nilai AVE.

Model dikatakan baik jika AVE masing-masing variabel nilainya lebih besar dari 0,50. Hasil output menunjukkan bahwa nilai AVE seluruh variabel lebih besar dari 0,50 sehingga model dapat dikatakan baik.

Selanjutnya, korelasi konstruk stres kerja (Y<sub>1</sub>) dengan indikatornya lebih tinggi dibandingkan korelasi dengan indikator kualitas *work famil conflict* (X), dankepuasan kerja(Y<sub>2</sub>).Korelasi konstruk kepuasan kerja (Y<sub>2</sub>) dengan

indikatornya lebih tinggi dibandingkan korelasi dengan indikator *work family conflict* (X), dan kepuasan kerja ( $Y_2$ ).

Disamping uji validitas, juga dilakukan uji reliabilitas konstruk yang diukur dengan dua kriteria yaitu *composite reliability* dan *cronbachs alpha* dari blok indikator yang mengukur konstruk. Konstruk dinyatakan reliabel jika nilai *composite reliability* maupun *cronbachs alpha* diatas 0,70. Hasil output dapat dilihat pada Tabel 10. berikut.

**Tabel 10.**  
**Hasil Penelitian Reliabilitas Instrumen**

Variabel	<i>Composite Reliability</i>	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
WFC (X)	0.888	0.848	Reliabel
Stres Kerja ( $Y_1$ )	0.888	0.856	Reliabel
Kepuasan Kerja ( $Y_2$ )	0.830	0.737	Relabel

*Sumber:* Data diolah, 2017

Hasil output *composite reliability* maupun *cronbachs alpha* baik untuk konstruk *work family conflict*, stres kerja, dan kepuasan kerjasemuanya diatas 0,70. Oleh karena itu, dapat dijelaskan bahwa seluruh konstruk memiliki reliabilitas yang baik.

Disamping uji validitas, juga dilakukan uji reliabilitas konstruk yang diukur dengan dua kriteria yaitu *composite reliability* dan *cronbachs alpha* dari blok indikator yang mengukur konstruk. Konstruk dinyatakan reliabel jika nilai *composite reliability* maupun *cronbachs alpha* diatas 0,70. Hasil output dapat dilihat pada Tabel 10. berikut.

**Tabel 10.**  
**Hasil Penelitian Reliabilitas Instrumen**

Variabel	<i>Composite Reliability</i>	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
WFC (X)	0.888	0.848	Reliabel
Stres Kerja ( $Y_1$ )	0.888	0.856	Reliabel
Kepuasan Kerja ( $Y_2$ )	0.830	0.737	Relabel

*Sumber:* Data diolah, 2017

Hasil output *composite reliability* maupun *cronbachs alpha* baik untuk konstruk *work family conflict*, stres kerja, dan kepuasan kerjasemuanya diatas 0,70. Oleh karena itu, dapat dijelaskan bahwa seluruh konstruk memiliki reliabilitas yang baik.

*Convergent validity* dengan indikator refleksif dapat dilihat dari korelasi antara skor indikator dengan skor konstruknya. Indikator individu dianggap reliabel apabila memiliki nilai korelasi diatas 0,7. Namun demikian, pada riset tahap pengembangan skala, loading 0,50 sampai 0,60 masih dapat diterima (Ghozali, 2011:40). Hasil korelasi antara indikator dengan konstruknya dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 11.**  
***Convergent Validity Konstruk Work family conflict***

Indikator	<i>Convergent Validity</i>
Tuntutan waktu pekerjaan membuat saya kesulitan mengurus rumah tangga (X <sub>1,1</sub> )	0.818
Tuntutan waktu pekerjaan membuat saya kesulitan mengurus keluarga (X <sub>1,2</sub> )	0.826
Tuntutan waktu pekerjaan membuat saya kesulitan mengurus tanggung jawab pribadi (X <sub>1,3</sub> )	0.623
Sesuatu yang ingin saya lakukan dirumah tidak dapat dilakukan karena tuntutan dari pekerjaan (X <sub>1,4</sub> )	0.670
Pekerjaan saya menimbulkan stres yang membawa kesulitan untuk memenuhi kewajiban aktivitas keluarga (X <sub>1,5</sub> )	0.804
Tuntutan pekerjaan membuat saya kesulitan untuk bersantai dengan keluarga dirumah (X <sub>1,7</sub> )	0.774

*Sumber:*Data diolah, 2017

Berdasarkan Tabel 11., hasil *output* telah memenuhi *convergent validity* karena *loading factor* berada diatas 0,60. Pada Tabel 11. dapat dilihat bahwa indikator “Tuntutan waktu pekerjaan membuat saya kesulitan mengurus keluarga (X<sub>1,2</sub>)” memiliki nilai *outer loadings* tertinggi dibandingkan indikator lain yaitu sebesar 0,826, maka dapat dijelaskan bahwa indikator tersebut dapat merefleksikan konstruk *work family conflict* (X).

**Tabel 12.**  
**Convergent Validity** Konstruk Stres Kerja

Indikator	Convergent Validity
Kebijakan dan SOP (Standar Operasional Perusahaan) yang ada tidak cukup membantu menyelesaikan pekerjaan saya (Y <sub>1.1</sub> )	0.743
Saya menerima penugasan yang tidak sesuai dengan kapabilitas dan uraian pekerjaan saya (Y <sub>1.2</sub> )	0.748
Saya merasa bekerja dalam kebijakan dan aturan yang bertentangan (Y <sub>1.3</sub> )	0.799
Saya tidak mempunyai cukup waktu untuk menyelesaikan pekerjaan saya (Y <sub>1.4</sub> )	0.765
Saya menerima banyak penugasan yang tidak mungkin diselesaikan tepat waktu (Y <sub>1.5</sub> )	0.601
Saya menerima banyak penugasan tanpa bantuan dan sumberdaya yang cukup untuk mengerjakannya (Y <sub>1.6</sub> )	0.661
Saya tidak mengetahui bagaimana atasan mengevaluasi kinerja saya (Y <sub>1.7</sub> )	0.676
Saya menerima banyak penugasan tanpa bantuan dan sumberdaya yang cukup untuk mengerjakannya (Y <sub>1.8</sub> )	0.642

Sumber: Data diolah, 2017

Berdasarkan Tabel 12., hasil *output* telah memenuhi *convergent validity* karena *loading factor* berada diatas 0,60. Pada tabel tersebut dapat dilihat bahwa indikator “Saya merasa bekerja dalam kebijakan dan aturan yang bertentangan (Y<sub>1.3</sub>)” memiliki nilai *outer loadings* tertinggi dibandingkan indikator lain yaitu 0,799, maka dapat dijelaskan bahwa indikator tersebut dapat merefleksikan konstruk stres kerja (Y<sub>1</sub>).

**Tabel 13.**  
**Convergent Validity** Konstruk Kepuasan Kerja

Indikator	Convergent Validity
Penghasilan yang saya terima saat ini sudah sesuai dengan beban kerja dan tanggung jawab saya (Y <sub>2.1</sub> )	0.666
Saya diberikan kesempatan untuk menerima tanggung jawab atas pekerjaan (Y <sub>2.2</sub> )	0.827
Saya puas dengan kesempatan yang diberikan oleh organisasi untuk mendapatkan promosi dan kenaikan pangkat (Y <sub>2.3</sub> )	0.659
Saya puas dengan cara atasan saya memperlakukan bawahannya (Y <sub>2.4</sub> )	0.805

Sumber: Data diolah, 2017

Berdasarkan Tabel 13, hasil *output* telah memenuhi *convergent validity* karena *loading factor* berada diatas 0,60. Pada tabel tersebut dapat dilihat bahwa indikator “Saya diberikan kesempatan untuk menerima tanggung jawab atas

pekerjaan ( $Y_{2.2}$ )”memiliki nilai *outer loadings* tertinggi dibandingkan indikator lain yaitu 0,827, maka dapat dijelaskan bahwa indikator tersebut dapat merefleksikan konstruk kepuasan kerja ( $Y_2$ ).

Berdasarkan Tabel 5.16, model pengaruh *work family conflict* terhadap kepuasan kerja memberikan nilai *R-square* sebesar 0,204 yang dapat diinterpretasikan bahwa variabilitas konstruk kepuasan kerja dapat dijelaskan oleh variabilitas konstruk *work family conflict* sebesar 20,4 persen, sedangkan 79,6 persen dijelaskan oleh konstruk lain diluar yang diteliti. Selanjutnya, model pengaruh *work family conflict* terhadap stres kerja memberikan nilai *R-square* sebesar 0,544 yang dapat diinterpretasikan bahwa variabilitas konstruk stres kerja dapat dijelaskan oleh variabilitas konstruk *work family conflict* sebesar 55,4 persen, sedangkan 44,6 persen dijelaskan oleh konstruk lain diluar yang diteliti.

Oleh karena itu, konstruk kepuasan kerja dan stres kerja yang dipengaruhi oleh konstruk *work family conflict* memiliki nilai *R-square* di atas 0,33 yang mengindikasikan bahwa variabel laten independen terhadap variabel laten dependen berpengaruh moderat.

**Tabel 14.**

<b>Konstruk</b>	<b><i>R-square</i></b>	<b><i>t Statistics</i></b>
Kepuasan kerja ( $Y_2$ )	0.204	2.858
Stres Kerja ( $Y_1$ )	0.554	13.709

Sumber: Data diolah, 2017

Untuk mengukur seberapa baik nilai observasi dihasilkan oleh model dan juga estimasi parameternya, maka perlu menghitung *Q-square* sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 Q^2 &= 1 - (1 - (R_1)^2) (1 - (R_2)^2) \\
 &= 1 - (1 - 0,204) (1 - 0,544) \\
 &= 1 - (0,796) (0,446) \\
 &= 1 - 0,355
 \end{aligned}$$

= 0,645

Besaran  $Q^2$  memiliki nilai dengan rentang  $0 < Q^2 < 1$ , dimana semakin mendekati 1 berarti model semakin baik. Maka dari hasil perhitungan tersebut didapat nilai  $Q^2$  adalah sebesar 0,645, sehingga dapat disimpulkan bahwa model memiliki *predictive relevance* yang baik ( $Q^2 = 0,645 > 0$ ).

Penelitian ini menggunakan pendekatan analisis *Partial Least Square* (PLS) untuk melakukan uji dan analisis terhadap hipotesis penelitian yang telah dikemukakan sebelumnya.

**Tabel 15.**  
***Path Coefficients***

Konstruk	Koefisien Korelasi	t Statistics
Stres kerja -> Kepuasan Kerja	-0.441	2.430
WCF -> Kepuasan Kerja	-0.013	0.065
WCF -> Stres kerja	0.744	13.709

*Sumber:* Data diolah, 2017

Berdasarkan Tabel 15. dapat disimpulkan bahwa stres kerja berpengaruh langsung terhadap kepuasan kerja dengan koefisien korelasi sebesar -0,441 dan nilai t-statistik sebesar 2,430 (nilai t-statistik > t-tabel 1,66), *work family conflict* tidak berpengaruh langsung terhadap kepuasan kerja dengan koefisien korelasi sebesar -0,013 dan nilai t-statistik sebesar 0,065 (nilai t-statistik > t-tabel 1,66), serta *work family conflict* berpengaruh langsung terhadap stres kerja dengan koefisien korelasi sebesar 0,744 dan nilai t-statistik sebesar 13,709 (nilai t-statistik > t-tabel 1,66).

Pengujian pengaruh *work family conflict* terhadap stres kerja dijelaskan pada Tabel 15. yang menunjukkan bahwa *work family conflict* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja. Hal ini ditunjukkan dari nilai koefisien

jalur (*path*) dari *work family conflict* ke stres kerja sebesar 0,744 dan nilai t-statistik sebesar 13,709. Nilai t-statistik 13,709 lebih besar dari 1,66 (t-tabel), maka hipotesis H<sub>1</sub> yang menyatakan bahwa *work family conflict* berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja dapat diterima. Hal ini memiliki makna bahwa apabila SPG mengalami *work family conflict* yang tinggi, maka tingkat stres kerja pada SPG di PT Arina Multikarya Denpasar juga tinggi.

Pengujian pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja yang dijelaskan pada Tabel 15. yang menunjukkan bahwa stres kerja memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Hal ini ditunjukkan dari nilai koefisien jalur (*path*) dari stres kerja ke kepuasan kerja sebesar -0,441 dan nilai t-statistik sebesar 2,430. Nilai t-statistik 2,430 lebih besar dari 1,66 (t-tabel), maka hipotesis H<sub>2</sub> yang menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja dapat diterima. Hal ini memiliki makna apabila SPG mengalami stres kerja yang tinggi, maka tingkat kepuasan kerja SPG PT Arina Multikarya Denpasar akan menurun.

Pengujian pengaruh *work family conflict* terhadap kepuasan kerja dijelaskan pada Tabel 15. yang menunjukkan bahwa *work family conflict* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Hal ini ditunjukkan dari nilai koefisien jalur (*path*) dari *work family conflict* ke kepuasan kerja sebesar -0,013 dan nilai t-statistik sebesar 0,065. Nilai t-statistik 0,065 lebih kecil dari 1,66 (t-tabel), maka hipotesis H<sub>3</sub> yang menyatakan bahwa *work family conflict* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja tidak dapat diterima.

Pengujian stres kerja sebagai pemediasi dapat dilihat dari nilai VAF masing-masing variabel pemediasi. Jika nilai VAF di atas 80 persen, maka menunjukkan peran variabel stres kerja sebagai pemediasi penuh (*full mediation*). Variabel stres kerja dikategorikan pemediasi parsial apabila nilai VAF berkisar antara 20 persen sampai dengan 80 persen, namun jika nilai VAF kurang dari 20 persen dapat disimpulkan bahwa hampir tidak ada efek mediasi. Perhitungan VAF dilakukan dengan persamaan sebagai berikut:

$$VAF = \frac{\text{Pengaruh tidak langsung}}{\text{Pengaruh total}}$$

Nilai VAF untuk pengujian efek mediasi kemampuan manajerial pada hubungan orientasi kewirausahaan dan kinerja bisnis dapat dihitung dalam Tabel 17.

**Tabel 17.**  
**Uji Efek Mediasi Stres Kerja pada Hubungan *Work Family Conflict* dan Kepuasan Kerja**

<b>Pengaruh tidak langsung 0,744*(-0,441)</b> (WFC→Stres kerja= 0,744; Stres kerja→Kepuasan kerja = -0,441)	-0,328
<b>Pengaruh langsung sebelum dimasukkan variabel pemediasi</b> (Orientasi kewirausahaan→Kinerja bisnis= -0,013)	-0,013
Pengaruh Total	-0,341
VAF = pengaruh tidak langsung/pengaruh total = -0,328/(-0,341)	<b>0,9</b>

*Sumber:* Data diolah, 2017

Hasil perhitungan VAF stres kerja sebagai pemediasi hubungan antara *work family conflict* dan kepuasan kerja diperoleh nilai 0,9 atau 90 persen dan menunjukkan bahwa stres kerja sebagai pemediasi penuh. Bentuk pemediasi penuh ini menjelaskan bahwa stres kerja merupakan satu-satunya pemediasi hubungan *work family conflict* dan kepuasan kerja pada SPG PT Arina Multikarya

Denpasar. Hasil ini menggambarkan bahwa hipotesis H<sub>4</sub> yang merumuskan stres kerja memediasi hubungan antara *work family conflict* dan kepuasan kerja terbukti dapat diterima.

### **SIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil pembahasan penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa *Work family conflict* berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja. Hal ini berarti jika seorang SPG mengalami *work family conflict*, maka hal tersebut akan berpengaruh pada meningkatnya stres kerja yang dialami SPG. Stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Hal ini berarti apabila semakin tinggi stress kerja yang dialami SPG, maka kepuasan kerjanya akan menurun. *Work family conflict* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. *Work family conflict* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja melalui stres kerja. Hal ini berarti apabila seorang SPG mengalami *work family conflict* yang tinggi, maka akan meningkatkannya stres kerja SPG tersebut, sehingga kepuasan kerjanya akan menurun.

Saran yang dapat diberikan berdasarkan kesimpulan yang didapat adalah indikator-indikator dalam konstruk *work family conflict* dan stres kerja perlu diperhatikan karena memiliki pengaruh yang cukup signifikan terhadap kepuasan kerja SPG. Jika *work family conflict* yang dialami SPG semakin tinggi, maka faktor yang menjadi penyebab stres kerjanya harus diturunkan. Perlu diperhatikan secara khusus mengenai pengaruh dari *work family conflict* dan stres kerja,

dikarenakan apabila terus berlanjut akan timbul kecenderungan untuk keluar dari pekerjaan (*turnover intention*).

Dalam upaya mendukung pengembangan dan kepuasan kerja SPG, pihak agency diharapkan mampu mengelola SDM nya dengan baik, memberikan training yang bersifat motivasi sehingga mampu meningkatkan kepuasan kerja SPG.

Penelitian di masa akan datang perlu mempertimbangkan untuk menggunakan konstruk lain seperti motivasi kerja, komitmen organisasi dengan pendekatan perilaku organisasi yang dapat mempengaruhi langsung maupun menjadi mediasi terhadap kepuasan kerja.

Penelitian di masa depan dapat memperluas dalam lingkup populasi yang lebih luas, melakukan penelitian pada tenaga kerja atau tenaga promosi yang berbeda di daerah lain sehingga temuan penelitian ini mungkin berbeda dibandingkan dengan penelitian di daerah lain.

## REFERENSI

- Abbott, J., Ciere, H. d. & Iverson, R. D., 1998. Costing Turnover: Implications of Work/ Family Conflict at Management Level. *Asia Pacific Journal of Human resources*, pp. 25-43.
- Agustina, L. 2008. Pengaruh *work family conflict* terhadap job satisfaction dan turnover intention pada profesi akuntan publik: Studi empiris pada kantor akuntan publik di DKI Jakarta dan Bandung. *Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 7 (2), 100-116

- Ahuja, M. et al., 2002. Overworked and Isolated? Predicting the Effect of Work-family Conflict, Autonomy, and Workload on Organizational Commitment and Turnover of Virtual Workers. *Proceedings of the 35th Hawaii International Conference on System Sciences*, pp. 1-8.
- Amelia, A., 2010. Pengaruh Work-to-Family Conflict dan Family-to-Work Conflict Terhadap Kepuasan dalam Bekerja, dan Kinerja Karyawan.. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 4(3), pp. 201-219.
- Apri Yani, N. W. M. S., Sudibya, I. G. A. & Rahyuda, A. G., 2016. Pengaruh *Work family conflict* dan Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja dan Turnover Intention pada karyawan wanita. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 5(3), pp. 629-658.
- Bakker, A. B., Schaufeli, W. B., Leiter, M. P. & Taris, T. W., 2008. Work engagement: An emerging concept in occupational health psychology. *Institute of Psychology, Erasmus University Rotterdam, The Netherlands*, 22(3), pp. 187-200.
- Basri, Y. M., 2012. Hubungan Antara Keadilan Prosedural, Job Stress, Komitmen Organisasi, dan Keinginan Berpindah (Study pada Tenaga Akuntansi di Provinsi Riau dan Kabupaten Bengkalis). *Jurnal Akuntansi*, 1(1), pp. 23-37.
- Bell, A. S., Rajendran, D. & Theiler, S., 2012. Job Stress, Wellbeing, Work-Life Balance and Work-Life Conflict Among Australian Academics. *Electronic Journal of Applied Psychology*, 8(1), pp. 25-37.
- Boles, J. S., Howard, W. G. & Donofrio, H. H., 2001. An Investigation Into The Inter-Relationships Of Work-Family Conflict, Family-Work Conflict And Work Satisfaction. *Journal of Managerial Issues*, 13(3), pp. 376-390.
- Bolino, M. C. & Turnley, W. H., 2005. The Personal Costs of Citizenship Behavior: The Relationship Between Individual Initiative and Role

- Overload, Job Stress, and Work–Family Conflict. *Journal of Applied Psychology*, 90(4), pp. 740-748.
- Bruk, C. S., Allen, T. D. & Spector, P. E., 2002. The Relation between Work–Family Conflict and Job Satisfaction: A Finer-Grained Analysis. *Journal of Vocational Behavior*, 60(1), pp. 336-353.
- Buhali, G. A. & Margaretha, M., 2013. Pengaruh Work-family-Conflict Terhadap Komitmen Organisasional: Kepuasan Kerja sebagai Faktor Mediasi. *Jurnal Manajemen*, 13(I), pp. 15-34.
- Buonocore, F. & Russo, M., 2013. Reducing the effects of work–family conflict on job satisfaction: the kind of commitment matters. *Human resource Management Journal*, 23(1), p. 91–108 .
- Chaundhry, A. Q., 2012. The Relationship between Occupational Stress and Job Satisfaction: The Case of Pakistani Universities. *International Education Studies* , 5(3), pp. 212-221.
- Dhania, D. R., 2010. Pengaruh Stres kerja, Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja (Studi Pada Medical Representatif di Kota Kudus). *Jurnal Psikologi Universitas Muria Kudus*, 1(1), pp. 15-23.
- Douglas, C., Hayes, B. & Bonner, A., 2015. Work environment, job satisfaction, stress and burnout among haemodialysis nurses. *Journal of Nursing Managemen*, 23(1), p. 588–598.
- Greenberg, J. & Baron., R. A., 2003. *Behavior in organizations : understanding and managing the human side of work*. 8 ed. Australia: Upper Saddle River, NJ : Prentice Hall,.
- Greenhaus, J. H. & Beutell, N. J., 1985. Sources of Conflict Between Work and Family Roles<sup>1</sup>. *Academy of Management*, Volume 1, pp. 76-88.

- Hammer, T. H. et al., 2004. Expanding the Psychosocial Work Environment: Workplace Norms and Work–Family Conflict as Correlates of Stress and Health. *Journal of Occupational Health Psychology*, 9(1), pp. 83-97.
- He, N., Zhao, J. & Archbold, C. A., 2002. The Convergent and divergent impact of work environment, work-family conflict, and stress coping mechanisms of female and male police officers. *An International Journal of Police Strategies and Management*, 25(4), pp. 687-708.
- Ingerson, M. C., Phillips, J. C., Agle, B. R. & Detienne, K. B., 2012. The Impact of Moral Stress Compared to Other Stressors on Employee Fatigue, Job Satisfaction, and Turnover: An Empirical Investigation. *Journal of Business Ethics*, 110(3), pp. 377-391.
- Javed, M. et al., 2014. Effect of Role Conflict, Work Life Balance and Job Stress on Turnover Intention: Evidence from Pakistan. *Journal of Basic and Applied Scientific Research*, 4(3), pp. 125-133.
- Jones, F. & Fletcher, B., 1996. Taking work home: A study of daily fluctuations in work stressors, effects on moods and impacts on marital partners. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 69(1), pp. 89-106.
- Judge, T. A. & Colquitt, J. A., 2004. Organizational Justice and Stress: The Mediating Role of Work–Family Conflict. *Journal of Applied Psychology*, 89(3), pp. 395-404.
- Judge, T. A. & Robbins, S. P., 2015. *Organizational Behavior*. Jakarta Selatan: Salemba Empat.
- Kossek, E. E., & Ozeki, C. ni1998. *Work family conflict*, policies, and the job-life satisfaction relationship: A review and directions for organizational behavior-human resources research. *Journal of Applied Psychology*, 83 (2), 139-149.

- Kreitner, R. & Kinicki, A. d., 2003. *Perilaku Organisasi*. Edisi Kelima ed. Jakarta: Salemba.
- Luthan, F., 2006. *Organizational Behavior*. 10 ed. Yogyakarta: Andi.
- Netemeyer, R. G., Boles, J. S. & McMurrin, R., 1996. Development and Validation of Work-Family Conflict and Family-Work Conflict Scales. *Journal of Applied Psychology*, 81(4), pp. 400-410.
- Poniasih, N. L. G. & Dewi, A. K., 2015. Pengaruh Motivasi Kerja, Komunikasi dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 4(6), pp. 1560-1573 .
- Purwanto. 2009. *Evaluasi Hasil Belajar*. Surakarta: Pustaka Belajar
- Qureshi, M. I. et al., 2012. Job Stress, Workload, Environment and Employees Turnover Intentions: Destiny or Choice. *Archives Des Sciences*, 65(8), pp. 230-241.
- Rajak, A., 2013. Pengaruh Konflik Interpersonal, *Work family conflict*, dan Stres terhadap Kepuasan Kerja dan Dampaknya terhadap Kepuasan Hidup. *Jurnal Siasat Bisnis*, 17(2), pp. 131-156.
- Rivai, Veithzal dan Ella Jouvani Sagala. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Cetakan 5. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Cetakan 13. Bandung: Alfabeta.
- Wulandari, C. N. I., 2007. *Analisis Tingkat Stres kerja Staf Sales Promotion Girl (SPG) Produk Kosmetik Di Kota Yogyakarta*, Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma.
- Yang, C. L., Hwang, M. & Chen, Y. C., 2011. An empirical study of the existence, relatedness, and growth (ERG) theory in consumer's selection of mobile value-added services. *African Journal of Business Management*, 5(19), pp. 7885-7898.

Zhao, X. R. & Namasivayam, K., 2012. The relationship of chronic regulatory focus to work–family conflict and job satisfaction. *International Journal of Hospitality Management*, 31(2), pp. 458-467.