

## PENGARUH WORK–FAMILY CONFLICT TERHADAP JOB PERFORMANCE DENGAN EMPLOYEE SATISFACTION SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

Cintya Mega Sulistyowati

Universitas Negeri Surabaya

[cintya.17080574118@mhs.unesa.ac.id](mailto:cintya.17080574118@mhs.unesa.ac.id)

Hafid Kholidi Hadi

Universitas Negeri Surabaya

[hafidhadi@unesa.ac.id](mailto:hafidhadi@unesa.ac.id)

### Abstract

*The study aims to test and explain the impact of work-family conflict on job performance through employee satisfaction as an intervening variable of a female nurse who works in a hospital in Surabaya. This type of research is a causal analysis using a quantitative approach. Questionnaires were distributed to 32 employees using simple random sampling techniques—data collected by a questionnaire using a Likert scale. Questionnaires were distributed via electronics to the respondents. The analytical method used in this study is partial least square (PLS) with SmartPLS 3.3.2 software. The results showed that work-family conflict had a significant effect on employee satisfaction. The work-family conflict had a negative effect on job performance. Employee satisfaction had a significant positive effect on job performance. Employee satisfaction as an intervening variable affects the relationship between work-family conflict and job performance. Hospitals should improve their HR management system by adding counselling methods that positively impact nurse work-family conflict management and maintain nurse satisfaction and performance.*

*Keywords: employee satisfaction; job performance; work family conflict.*

## PENDAHULUAN

Era globalisasi mengharuskan organisasi untuk menyelaraskan perkembangan ilmu pengetahuan. Organisasi dituntut untuk terus-menerus dan konsisten meningkatkan diri melalui pengembangan organisasi agar dapat bertahan (Tampubolon, 2020). Dalam pengembangan organisasi sangat dibutuhkan *human resource*. *Human resource* merupakan aset terpenting bagi organisasi, manajemen organisasi telah menemukan bahwa *human resource* memiliki kepentingan terbesar dalam memperoleh keunggulan kompetitif yang berkelanjutan dan efisien (Pasban & Nojodeh, 2016).

Jika kegiatan pengelolaan yang *human resource* yang dilakukan oleh suatu organisasi mengalami kegagalan, kerugian akan dialami adalah organisasi tidak akan mencapai tujuan yang telah ditetapkannya (Andrianto, 2019). Maka dari itu peranan dan manfaat *human resource* ini tidak tergantikan oleh sumber daya lain, sebab *human resource* merupakan aset vital organisasi. Secanggih atau sebanyak apapun anggaran yang dipersiapkan, tanpa keberadaan *human resource* yang ahli semuanya tidak akan memiliki makna (Yuniarsih *et al.*, 2018).

Karyawan sebagai *human resource* perusahaan selalu dituntut dapat memberikan petunjuk tentang tujuan-tujuan yang menjadi target prestasi yang dibebankan kepada dirinya. Targetnya ialah penilaian dan patokan atas seberapa efisien dan efektif organisasi dalam pencapaian sasaran yang sudah ditetapkan (Wijayanto, 2012). Jika target-target tersebut sudah terpenuhi, maka keberhasilan organisasi juga dapat tercapai. Untuk mengukur tingkat keberhasilan suatu organisasi dapat melalui salah satu cara yaitu dengan mengukur kinerja karyawannya (Virgiyanti & Sunuharyo, 2018).

Rivai (2014) memaparkan kinerja yaitu setiap individu memerlihatkan perilaku rill, perilaku tersebut sebagai *outcome* yang memuat prestasi dalam kerja yang dihasilkan oleh karyawan dalam peranannya di organisasi atau perusahaan. Adanya peran kepuasan karyawan juga penting dalam penentuan keberhasilan organisasi. Menurut Andora (2019), tingkat kepuasan yang tinggi, karyawan cenderung menjadi lebih produktif sehingga produktivitas individual akan meningkat. Tidak hanya berdampak

positif pada produktivitas individual, tetapi produktivitas organisasi juga merasakan dampak positifnya. Menurut Rivai (2014), teori yang mengangkat tentang kepuasan kerja adalah teori keadilan (*equity theory*) yang di dalamnya menjelaskan tentang tingkat kepuasan orang bergantung pada ada atau tidaknya sebuah keadilan (*equity*) dalam sebuah situasi/lingkungan (khususnya dalam pekerjaan). Seseorang cenderung membuat perbandingan antara rasio *input* yang dihasilkan oleh dirinya sendiri dengan rasio *input* yang dihasilkan orang lain. Apabila hal tersebut telah dianggap adil, maka akan memberi kepuasan tersendiri bagi karyawan.

Saat ini pekerjaan serta keluarga adalah dua hal yang tidak mungkin terpisahkan, terutama bagi yang telah memiliki pekerjaan (Ahmad & Skitmore, 2003). Setiap perusahaan tempat karyawan bekerja menuntut karyawan memberikan peningkatan pada produktivitasnya saat sedang bekerja sehingga karyawan akan lebih fokus pada pekerjaannya daripada berfokus untuk keluarga. Sulit untuk membagi waktu untuk pekerjaan dan keluarga. Karena adanya hal tersebut seringkali timbul ketidakseimbangan antara tanggung jawab atas pekerjaan juga tanggung jawab atas keluarga. Menurut Retnaningrum & Musadieq (2016), keberadaan kesenjangan yang dirasakan antara pekerjaan serta keluarga nantinya akan mendorong timbulnya efek negatif bagi performa karyawan dan keluarganya yang disebut *work family conflict*.

Penelitian terdahulu menemukan bahwa *work family conflict* berpengaruh secara negatif terhadap *job performance* (Ha & An, 2015; Agustina & Sudibya, 2018; Jackson & Arianto, 2017; dan Wang & Tsai, 2014). Namun Minarika *et al.* (2020), dan Soomro *et al.* (2018) membuktikan adanya *work family conflict* secara signifikan positif memengaruhi *job performance*.

Anafarta (2011), Gözükarar & Çolakoğlu (2015), Yani *et al.* (2016), Rajak (2014), Kurnia & Endarwati (2016), dan Dartey-Baah (2015) membuktikan *work family conflict* memiliki pengaruh terhadap *employee satisfaction* secara signifikan negatif. Namun Ardita *et al.* (2018) menemukan hasil berbeda, *work family conflict* memberikan pengaruh signifikan positif terhadap tingkat *employee satisfaction*.

*Employee satisfaction* berpengaruh signifikan positif terhadap variabel *job performance* (Rinny *et al.*, 2020; Aftab, 2012; dan Asbari, *et al.*, 2020). Namun hasil kontras yang dibuktikan oleh Agustiningasih *et al.* (2016) bahwa *employee satisfaction* tidak memberikan pengaruh *job performance* secara signifikan.

Penelitian ini dilakukan pada perawat wanita RS Umum tipe D (berkepemilikan swasta) di Kota Surabaya. Perawat wanita sebagai objek penelitian dikarenakan wanita yang telah bekerja dan berkeluarga akan memiliki *dual career* (peran ganda) dalam menjalani kehidupannya yaitu sebagai ibu rumah tangga dan sebagai seorang tenaga kerja. Adanya *dual career* yang dimiliki perawat wanita sebagai ibu rumah tangga dan pekerja tentunya sebuah hal yang berat, karena adanya intensitas peran ganda yang tinggi juga dapat menjadi penyebab menurunnya *job performance* yang disebabkan oleh wanita pekerja yang mengalami depresi, peningkatan keluhan fisik dan energi yang telah menurun (Afrilia & Utami, 2018).

Adanya intensitas terjadinya *work family conflict* pada wanita lebih berpotensi daripada pria telah dibuktikan dari beberapa riset terdahulu (Apperson *et al.*, 2002). Salah satu profesi yang sebagian besar dilakukan oleh seorang wanita adalah perawat. Salah satu konsekuensi menjadi perawat yaitu jam kerja yang memiliki sistem kerja *shift*. Afrilia & Utami (2018) menyatakan bahwa sistem kerja *shift* memiliki korelasi yang akan memicu terjadinya *work family conflict*. Adanya sistem *shift* pada perawat wanita dapat beresiko timbulnya *work family conflict* yang tinggi dikarenakan waktu yang dihabiskan bersama keluarga dapat tersita (Rosyad, 2017). Dari hasil wawancara dengan kepala perawat ruangan, sistem kerja *shift* tersebut membagi kelompok perawat berdasarkan waktu kerja/*shift* kerja dan dilakukan secara bergiliran sesuai dengan *shift* yang telah ditentukan. Waktu kerja/*shift* kerja tersebut terbagi menjadi 3 *shift* yang terdiri dari *shift* pagi (07.30 – 14.00 WIB), *shift* siang (14.00 – 20.00 WIB), dan *shift* malam (20.00 – 07.30 WIB). Perawat melakukan *shift* sesuai dengan jadwal rotasi *shift* yang diberikan dan *shift* tersebut dilakukan secara terus menerus selama 5 hari

dalam kurun waktu 1 minggu. Akan tetapi untuk *shift* malam, durasi waktu berkerja memiliki waktu yang lebih lama daripada *shift* yang lain, yaitu selama  $\pm 10$  jam. Sehingga diadakannya sistem rotasi *shift* agar setiap perawat tidak berkerja pada *shift* malam secara berturut-turut.

Hari libur perawat juga menjadi salah satu pemicu terjadinya *work family conflict* selain sistem *shift*. Seringkali perawat tidak libur pada tanggal-tanggal merah seperti hari minggu, hari besar (seperti hari raya), atau hari cuti bersama. Hal ini dikarenakan hari libur perawat mengikuti *shift* dinas rumah sakit dan seringkali hari libur keluarga perawat bertabrakan dengan jadwal *shift* dinas perawat. sehingga perawat akan mengesampingkan waktunya untuk bersama keluarga dan tetap menjalankan pekerjaannya di rumah sakit.

Berdasarkan fenomena dan riset *gap*, maka penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis bagaimana pengaruh *work family conflict* terhadap *job performance* dengan *employee satisfaction* sebagai variabel intervening pada perawat wanita RS Umum tipe D di kota Surabaya.

## KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

### *Work Family Conflict*

Lee *et al.* (2018) memastikan terjadinya *work family conflict* merupakan akibat dari ketidakselarasan antara hal yang ada dengan hal yang diharapkan. *Work family conflict* terbagi atas dua konsep yang berbeda akan tetapi tetap terkait, yaitu *work interfered family* (WIF) dan *family interfered work* (FIW). Greenhaus & Beutell (1985) mendefinisikan *work family conflict*, yaitu ketika terjadi ketidakselarasan yang ditimbulkan dari konflik peran ganda yang terdiri dari *work family conflict* (WFC) dan *family work conflict* (FWC) serta tiga sub tipe konflik yaitu *behavior based conflict*, *time based conflict* dan *strain based conflict*.

### *Employee Satisfaction*

Teori keadilan (*equity theory*), menjelaskan kepuasan atau ketidakpuasan, bergantung pada ada atau tidaknya sebuah keadilan (*equity*) dalam sebuah lingkungan, khususnya lingkungan pekerjaan, seorang karyawan akan membuat sebuah perbandingan mengenai rasio *input* yang dihasilkan oleh dirinya dengan rasio *input* yang dihasilkan oleh orang lain yang apabila hasilnya memberikan anggapan bahwa hal tersebut dapat dikatakan adil, maka karyawan akan merasa puas (Rivai, 2014). Asbari *et al.* (2020) menjabarkan *job satisfaction* merupakan tingkat kepuasan karyawan dengan pekerjaannya yang dapat diperhatikan melalui emosi positif atau negatif sebagai hasil evaluasinya.

### *Job Performance*

Menurut Armstrong (2014), kinerja merupakan proses orientasi tujuan yang diarahkan agar dapat dipastikan bahwa proses organisasi berada di tempat sehingga produktivitas karyawan, tim, dan akhirnya, organisasi dapat dimaksimalkan. *Outcome* yang dihasilkan oleh karyawan dalam jangka waktu tertentu merupakan kinerja karyawan. Selaras dengan Wibowo (2014) yang menjelaskan tentang potensi sebagai *outcome* dari karyawan yang didasarkan pada sikap kerja, hasil kerja, dan proses kerja karyawan pada jangka waktu tertentu. Menurut Dharma (2003), terdapat tiga ketentuan yang dijadikan indikator pengukuran *job performance* karyawan, yaitu: kualitas kerja, kuantitas kerja, dan sikap kerja.

### Hubungan antar Variabel

Karatepe & Kilic (2015) menyatakan *work family conflict* berdampak kepada *job performance* seperti prestasi kerja, kepuasan kerja, dan tingkat pengunduran diri, sehingga dibutuhkan peran organisasi dalam membantu karyawan menyeimbangkan prioritas pekerjaan dan keluarga. Selaras dengan Goudarzi (2017) bahwa hubungan antara *work family conflict* dan *job performance* adalah signifikan negatif. Berbeda dengan Minarika *et al.* (2020), dan Soomro *et al.* (2018) membuktikan adanya *work family conflict* secara signifikan positif memengaruhi *job performance*.

H1: *Work family conflict* berpengaruh terhadap *job performance*.

Burke & El-Kot (2010) mengemukakan bahwa *work family conflict* berkaitan dengan pencapaian nilai yang berkurang, yaitu dapat berkonsekuensi terjadinya penurunan tingkat *satisfaction* individu dari pekerjaan, keluarga, atau kehidupannya. Sesuai dengan hasil penelitian dari Gözükar & Çolakoğlu (2015) variabel *work family conflict* berdampak negatif pada *employee satisfaction* akan tetapi tidak ada pengaruh yang signifikan. Sedangkan Goudarzi (2017) menunjukkan bahwa *work family conflict* memiliki pengaruh negatif dengan *employee satisfaction*.

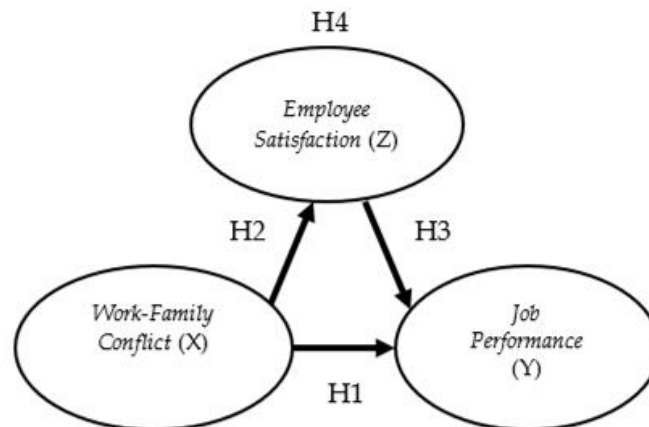
H2: *Work family conflict* berpengaruh terhadap *employee satisfaction*.

Abdulwahab (2016) menegaskan bahwa karyawan yang puas melakukan lebih baik serta memiliki kontribusi yang lebih pada kesuksesan organisasi secara keseluruhan. Di sisi lain, karyawan yang kurang merasa puas cenderung tidak akan menghasilkan pekerjaan yang baik serta menjadi penghambat kesuksesan. Selaras dengan Goudarzi (2017), Rinny *et al.* (2020), Asbary *et al.* (2020) menyatakan bahwa variabel *employee satisfaction* memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap variabel *job performance*.

H3: *Employee satisfaction* berpengaruh terhadap *job performance*.

Asbary *et al.* (2020) mendapati variabel *employee satisfaction* mampu memediasi pengaruh *work family conflict* terhadap *job performance*. Untuk karyawan yang memiliki kepuasan kerja yang tinggi, *work family conflict* yang tinggi menyebabkan penurunan *job performance* karyawan. Untuk karyawan pada tingkat kepuasan kerja yang rendah, tingkat *work family conflict* yang tinggi dapat meningkatkan *job performance* karyawan. Penelitian serupa dilakukan oleh Soomro *et al.* (2018) bahwa variabel *work family conflict* memiliki hubungan yang signifikan terhadap variabel *job performance* melalui *employee satisfaction*.

H4: *Work family conflict* berpengaruh terhadap *job performance* melalui *employee satisfaction*.



**Gambar 1. KERANGKA KONSEPTUAL**

## METODE PENELITIAN

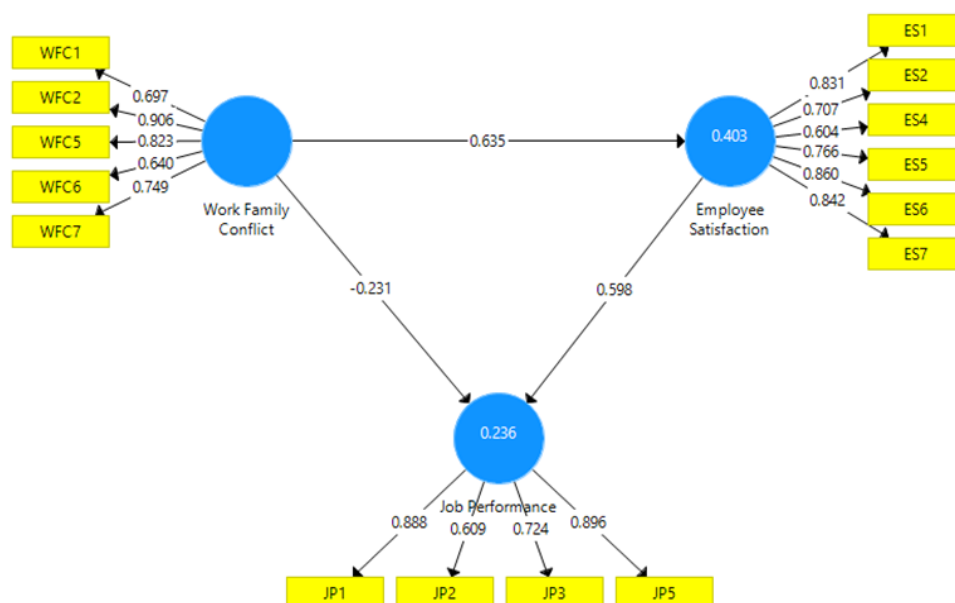
Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yaitu melalui langkah pengumpulan data serta penggunaan metode kuesioner *online* dan didukung dengan wawancara beberapa responden. Penelitian difokuskan pada penggunaan skala likert 1-5 sebagai metode perhitungan. Objek penelitian di dua RS Umum tipe D di Kota Surabaya yang berkepemilikan Swasta yaitu RS Bunda dan RS Muji Rahayu. *Simple random sampling* adalah teknik dalam mengambil sampel dengan 32 orang sebagai responden. Analisis data menggunakan metode *Partial Least Square* (PLS) dengan *software SmartPLS 3.3.2*.

Indikator pengukuran *work family conflict* yaitu *work interence with family* dan *family intference with work* yang mengacu pada Greenhaus dan Beutell (1985), yaitu: *time based conflict*, *strain based conflict*, dan *behavior based conflict*. Pengukuran *employee satisfaction* menggunakan indikator yang merujuk pada Luthans (2015), yaitu: kepuasan atas gaji atau upah, kepuasan atas pekerjaan yang dilakukan, kepuasan terhadap lingkungan kerja (rekan)/kondisi kerja, kepuasan terhadap promosi, kepuasan terhadap pengawasan kerja. Selanjutnya, pengukuran *job performance* merujuk pada indikator Dharma (2003) yaitu: kualitas kerja, kuantitas kerja, dan sikap kerja.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Jumlah sampel yakni 32 responden, keseluruhan adalah perawat wanita. Perawat yang berusia  $\leq 30$  tahun berjumlah 22 orang (68,8%), usia antara 31-40 tahun berjumlah 3 orang (9,4%), dan perawat berusia antara 41-50 tahun berjumlah 7 orang (21,9%). Ditinjau dari marital status, perawat yang sudah menikah berjumlah 27 orang (84,4%), dan status belum menikah sebanyak 5 orang (15,6%). Perawat dengan status menikah yang memiliki tanggungan anak 1 berjumlah 12 orang (40%), yang memiliki tanggungan anak 2 berjumlah 11 orang (36,7%), perawat yang memiliki tanggungan anak 3 berjumlah 1 orang (3,3%), dan perawat yang memiliki tanggungan anak  $>3$  berjumlah 1 orang (3,3%). Sedangkan perawat yang tidak memiliki tanggungan anak berjumlah 5 orang (16,7%).

*Three box method* digunakan untuk menilai rata-rata jawaban informan di mana 1 merupakan angka terendah dan 5 merupakan angka tertinggi. Adapun penjelasannya *mean* penilaian indikator variabel *work family conflict* yaitu sebanyak 3,70 untuk *time based conflict*, sebanyak 3,36 untuk *strain based conflict*, dan sebanyak 3,09 untuk *behavior conflict*. Nilai mean indikator dari *employee satisfaction* yakni sebanyak 3,19 untuk kepuasan terhadap pembayaran *salary* atau *wages*, sebanyak 3,77 untuk kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri, sebanyak 3,83 untuk *satisfaction* terhadap rekan kerja / kondisi kerja, sebanyak 3,72 untuk *satisfaction* terhadap promosi, dan sebanyak 3,13 untuk *satisfaction* terhadap pengawasan kerja. Adapun indikator *job performance* di antaranya kualitas kerja sebanyak 3,83, kuantitas kerja sebanyak 3,64, dan ketepatan waktu sebanyak 3,98.



Sumber: Output SmartPLS 3.3.2 (2021)

**Gambar 2. UJI MEASUREMENT MODEL**

Gambar 2 menunjukkan bahwa tiap indikator mempunyai nilai *outer loadings* yang melebihi angka 0,60. Jadi dapat dibuktikan bahwa indikator dari variabel dapat dinyatakan benar/valid. Maka variabel penelitian memiliki *convergent validity* yang baik.

**Tabel 1.**  
**COMPOSITE RELIABILITY DAN CRONBACH’S ALPHA**

Variabel	Composite Reliability	Cronbach’s Alpha
<i>Employee Satisfaction</i>	0,898	0,864
<i>Job Performance</i>	0,865	0,794
<i>Work Family Conflict</i>	0,877	0,832

Sumber: Output SmartPLS 3.3.2 (2021)

Tabel 1 menunjukkan *composite reliability* lebih besar dari 0,70. Jadi data memiliki *reliability* yang baik atau memenuhi *composite reliability*. Nilai *cronbach’s alpha* seluruh konstruk model melebihi angka 0,70 yang berarti secara keseluruhan memiliki reliabilitas yang kuat serta sudah memenuhi ketentuan *cronbach’s alpha*. Sehingga data reliabel untuk diteliti.

**Tabel 2.**  
**NILAI R-SQUARE MODEL**

Variabel	R-Square
<i>Employee Satisfaction</i>	0,403
<i>Job Performance</i>	0,236

Sumber: Output SmartPLS 3.3.2 (2021)

Tabel 2 menunjukkan nilai *Rsquare* pengaruh *employee satisfaction* terhadap *work family conflict* yakni sebesar 0,403, maka dapat diinterpretasikan bahwa variabel *employee satisfaction* mampu menjelaskan variabel konstruk *work family conflict* sebanyak 40,3%, nilai *R-square* variabel *job performance* dipengaruhi *work family conflict* dan *employee satisfaction* sebesar 0,236, maka dapat diinterpretasikan bahwa variabel *job performance* mampu menjelaskan variabel konstruk *work family conflict* sebanyak 23,6%.

**Tabel 3.**  
**PENGARUH LANGSUNG DAN TIDAK LANGSUNG**

Variabel	Original Sample	T-Statistics	Keputusan
<i>Employee Satisfaction</i> → <i>Job Performance</i>	0,598	2,787	Hipotesis Diterima
<i>Work Family Conflict</i> → <i>Employee Satisfaction</i>	0,635	5,007	Hipotesis Diterima
<i>Work Family Conflict</i> → <i>Job Performance</i>	-0,231	0,687	Hipotesis Ditolak
<i>Work Family Conflict</i> → <i>Employee Satisfaction</i> → <i>Job Performance</i>	0,380	2,114	Hipotesis Diterima

Sumber: Output SmartPLS 3.3.2 (2021)

Tabel 3 menunjukkan besaran nilai *t-statistics* tentang pengaruh *employee satisfaction* pada *job performance* sebesar  $2,787 > 1,96$ . Hal ini membuktikan variabel *employee satisfaction* terhadap *job performance* berpengaruh signifikan. Sedangkan *original sample* sebesar 0,598. Angka tersebut menunjukkan nilai positif yang berarti semakin tinggi *employee satisfaction* maka *job performance* semakin tinggi, hal ini berlaku sebaliknya bahwa semakin rendah *employee satisfaction* maka *job performance* semakin rendah pula.

Nilai *t-statistics* *work family conflict* terhadap *employee satisfaction* sebesar  $5,007 > 1,96$ . Ini menunjukkan *work family conflict* berpengaruh signifikan terhadap *employee satisfaction*. Di lain sisi, besar nilai *original sample* yaitu 0,635. *Original sample* ini menunjukkan angka positif, artinya apabila semakin tinggi *work family conflict* maka *employee satisfaction* semakin tinggi pula, dan berlaku sebaliknya semakin rendah *work family conflict* maka *employee satisfaction* juga semakin rendah.



Variabel *work family conflict* pada *job performance* berpengaruh signifikan. Hal tersebut dibuktikan dari besaran nilai *t-statistics* pengaruh *work family conflict* terhadap *job performance* sebesar  $0,687 < 1,96$ . Di sisi lain, *original sample* bertanda negatif sebesar  $-0,231$  sehingga semakin tinggi *work family conflict* maka *job performance* akan merosot dan berlaku sebaliknya bila semakin rendah angka *work family conflict* maka *job performance* akan meningkat.

Besarnya *original sample indirect effect* variabel *work family conflict* terhadap *job performance* melalui *employee satisfaction* yaitu  $0,380$  dan signifikan. Sehingga *work family conflict* tidak memiliki *direct effect* terhadap *job performance*, tetapi memberikan *indirect effect* pada *job performance* melalui *employee satisfaction*.

### **Pengaruh Work Family Conflict terhadap Job Performance**

Hasil analisis diketahui bahwa *work family conflict* berpengaruh negatif tapi tidak signifikan terhadap *job performance*. sehingga H1 ditolak. Hasil ini memperkuat penelitian Ha & An (2015), Agustina & Sudibya (2018), dan Jackson & Arianto (2017) bahwa *work-family conflict* berpengaruh secara negatif terhadap *job performance* dibuktikan oleh. Asbari, et al. (2020) memaparkan bahwa *work family conflict* tidak secara signifikan berkaitan dengan kinerja karyawan wanita. Hal ini dikarenakan karyawan wanita tidak terlalu peduli dengan konflik dalam keluarga mereka ketika mereka melakukan pekerjaan mereka. Karyawan wanita dapat fokus pada pekerjaannya karena terdesak oleh kebutuhan akan penghasilan yang didapat dari bekerja.

Berdasarkan hasil kuesioner *work family conflict* yang telah disebarkan, nilai adanya *time based conflict* tergolong sedang, seperti item pekerjaan membuat jarang memiliki waktu bersama keluarga, dan tidak dapat berpartisipasi dalam tanggung jawab dan kegiatan keluarga. Meskipun begitu *work family conflict* tidak begitu berpengaruh terhadap kinerja perawat. Hal tersebut dapat dilihat pada hasil kuesioner *job performance* yang telah disebarkan, yaitu item kualitas kerja memiliki nilai yang cukup tinggi. Seperti hasil wawancara yang dilakukan dengan Ibu R 43 Tahun, beliau mengatakan bahwa kinerja perawat tetap baik, dan kualitas kerja perawat tetap terjaga meskipun perawat merasakan *work family conflict*. Perawat mampu mengelola konflik dengan baik, bersikap profesional dan fokus dalam bekerja. Meskipun perawat wanita memiliki *dual career*, perawat wanita mampu menyesuaikan dualitas karir tersebut sesuai pada tempatnya. Hal ini sesuai dengan riset yang dilakukan Almasitoh (2011) yang menyatakan adanya tuntutan profesionalitas yang tinggi di bidang keperawatan sehingga hal tersebut membuat perawat yang sudah berkeluarga atau menikah harus mengesampingkan urusan keluarganya dan lebih fokus dalam pekerjaan mereka.

### **Pengaruh Work Family Conflict terhadap Employee Satisfaction**

Sesuai hasil uji hipotesis, *work family conflict* memberikan pengaruh positif signifikan terhadap *employee satisfaction*, sehingga H2 diterima. Sesuai hasil yang diperoleh Ardita et al. (2018), dan Asbari, et al. (2020) ada pengaruh positif dan signifikan variabel *work family conflict* terhadap *employee satisfaction*. Akan tetapi hasil ini tidak sejalan dengan Yani et al. (2016), dan Kurnia & Endarwati (2016) yang menyatakan bahwa *work family conflict* berpengaruh negatif terhadap *employee satisfaction*.

Berdasarkan hasil kuesioner yang telah disebarkan, hasil dari penilaian responden untuk *work family conflict* pada perawat wanita di RS Umum Tipe D pada Kota Surabaya yaitu tergolong dalam kategori relatif sedang. Begitu juga dengan penilaian responden untuk *employee satisfaction* tergolong kelompok sedang. Hal ini menjelaskan bahwa meskipun perawat merasakan *work family conflict*, perawat merasa cukup puas akan hasil dari pekerjaan yang telah mereka lakukan.

Hasil wawancara dengan Ibu H 38 Tahun, perawat merasakan pekerjaan yang mereka lakukan tidak membosankan karena memiliki tantangan tersendiri, sehingga perawat melakukan pekerjaan dengan rasa ikhlas dengan tanpa beban. Perawat juga merasa gaji yang telah mereka terima sebanding dengan pekerjaan yang telah mereka emban. Meskipun ada masalah dari keluarga yang dirasakan perawat, motivasi perawat dalam bekerja tidak terpengaruh sama sekali dengan pekerjaan mereka dikarenakan

pekerjaan merupakan kewajiban yang harus dilakukan demi mencukupi kebutuhan hidup. Sesuai dengan penelitian Asbari *et al.* (2020), adanya dampak positif *work family conflict* terhadap *employee satisfaction* dapat didorong oleh faktor-faktor lain, seperti adanya desakan akan kebutuhan finansial, sehingga jika terjadi konflik di keluarga atau diluar pekerjaan tidak akan memengaruhi motivasi karyawan wanita tersebut dalam pekerjaannya

### **Pengaruh *Employee Satisfaction* terhadap *Job Performance***

*Employee satisfaction* memberikan pengaruh positif yang signifikan bagi *job performance*, sehingga H3 diterima. Hasil ini relevan dengan Rinny *et al.* (2020), dan Asbari *et al.* (2020) bahwa *employee satisfaction* memberikan berpengaruh yang positif dan signifikan terhadap *job performance*. Sesuai dengan penelitian yang dilakukan Abdulwahab (2016) karyawan yang lebih puas cenderung memiliki kinerja yang lebih baik serta memberi kontribusi pada keberhasilan keseluruhan organisasi, sedangkan karyawan yang tidak puas tidak berkinerja baik dan menjadi penghalang kesuksesan.

Hasil wawancara yang dilakukan dengan Ibu H 38 Tahun, adanya keberadaan rekan kerja dan kondisi kerja yang positif sangat membantu perawat dalam menyelesaikan pekerjaannya. Adanya komunikasi dan kerjasama yang positif antara rekan kerja dapat menimbulkan perasaan yang aman dan meminimalisir kekhawatiran akan tugas yang diemban. Selain itu kondisi kerja seperti fasilitas, peralatan, tempat yang baik dan nyaman juga sangat membantu perawat dalam bekerja. Adanya kondisi dan rekan kerja yang baik akan meningkatkan kepuasan kerja perawat, sehingga kinerja perawat juga akan meningkat pula. Didukung dengan hasil kuesioner yang telah disebarkan, hasil dari penilaian responden untuk *employee satisfaction* pada perawat wanita di RS Umum tipe D pada Kota Surabaya yaitu tergolong dalam kategori relatif tinggi. Begitu juga dengan penilaian responden untuk *job performance* tergolong relatif tinggi pula. Hal ini menjelaskan bahwa *employee satisfaction* sangat berpengaruh terhadap kinerja perawat.

### **Pengaruh *Work Family Conflict* terhadap *Job Performance* melalui *Employee Satisfaction***

*Employee satisfaction* menjadi intervening secara penuh pengaruh antara *work family conflict* terhadap *job performance* sehingga H4 dapat diterima. Dengan demikian menguatkan penelitian yang dilakukan Soomro *et al.* (2018), dan Asbari *et al.* (2020) variabel *employee satisfaction* mampu memediasi pengaruh *work family conflict* terhadap *job performance*. karyawan dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi, *work family conflict* yang tinggi menyebabkan penurunan kinerja karyawan. Sebaliknya, untuk karyawan pada tingkat *employee satisfaction* yang rendah, tingkat *work family conflict* yang tinggi dapat meningkatkan kinerja karyawan.

Jika dikaitkan pada penelitian pada perawat wanita RS Umum tipe D Kota Surabaya. Meskipun perawat merasakan *work family conflict* perawat mampu mengelola konflik mereka dengan baik dan dapat bersikap profesional dalam bekerja. Perawat juga merasa sudah puas akan pekerjaannya, Hal ini dapat dilihat dari kepuasan akan gaji yang diterima karena perawat merasa gaji tersebut sudah cukup dan sebanding dengan pekerjaan yang telah mereka lakukan dan ini juga didukung dengan adanya rekan kerja atau lingkungan kerja yang sehat sehingga perawat merasa nyaman saat bekerja. Karena adanya kepuasan kerja yang baik, hal tersebut berdampak baik juga terhadap kinerja yang dihasilkan oleh perawat.

## **KESIMPULAN**

Dari pembahasan yang telah dijabarkan di atas, hasil penelitian menyimpulkan bahwa: (1) *Work family conflict* memberikan pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap *job performance*; (2) *Work family conflict* memberikan pengaruh signifikan yang positif terhadap *employee satisfaction*; (3) *Employee satisfaction* memberikan pengaruh signifikan positif terhadap *job performance*; (4) *Employee satisfaction* sebagai variabel *intervening* memberikan pengaruh atas hubungan *work family conflict* dengan *job performance*.

Hasil penelitian juga memberikan beberapa saran praktis yang bersumber dari analisis dan pengamatan, yakni disarankan rumah sakit untuk terus meningkatkan sistem pengelolaan *human*



*resource* agar perawat dapat merasa nyaman dalam melakukan pekerjaannya. Salah satunya dengan rumah sakit menyediakan atau menjadwalkan konseling kepada perawat. Metode konseling ini dapat digunakan sebagai wadah bagi perawat saling bertukar pikiran sehingga manajemen rumah sakit dapat mengetahui dengan pasti permasalahan yang dialami perawat dan dapat lebih efektif membantu perawat untuk mencari jalan keluar masalahnya. Adanya konseling ini dapat membawa pengaruh positif kepada perawat untuk meningkatkan dan menjaga kinerjanya. Hal ini juga dapat dijadikan *support system* pada perawat yang sedang merasakan *work family conflict*, sehingga perawat dapat mengelola konflik tersebut dengan baik dan tidak mengganggu sikap profesional perawat dalam bekerja. Penelitian selanjutnya diharapkan lebih memerhatikan unit pelayanan perawat yang akan dijadikan sampel penelitian, hal ini dikarenakan setiap unit pelayanan memiliki kondisi yang berbeda. Selain itu penelitian selanjutnya dapat mengembangkan penelitian dengan menambahkan variabel lain yang tidak terdapat pada model penelitian ini yang berkaitan dengan *work family conflict*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdulwahab, S. (2016). The Relationship between Job Satisfaction, Job Performance and Employee Engagement: An Explorative Study. *Issues in Business Management and Economics*, 4(1), 1–8. <http://dx.doi.org/10.15739/IBME.16.001>
- Afrilia, L. D., & Utami, H. N. (2018). Pengaruh Work Family Conflict terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja (Studi pada Karyawan Wanita Rumah Sakit Permata Bunda Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 55(2), 48–56.
- Agustina, R., & Sudibya, I. G. A. (2018). Pengaruh Work Family Conflict terhadap Stress Kerja dan Kinerja Wanita Perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Praya Lombok. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 7(3), 775-808. <https://doi.org/10.24843/eeb.2018.v07.i03.p06>
- Ahmad, S., & Skitmore, M. (2003). Work Family Conflict: A survey of Singaporean Workers. *Singapore Management Review*, 25(1), 35-52.
- Almasitoh, U. H. (2011). Stres Kerja Ditinjau dari Dukungan Sosial pada Perawat. *Jurnal Psikologi Islam (JPI)*, 8(1), 63-82. <https://doi.org/10.18860/psi.v0i1.1546>
- Anafarta, N. (2011). The Relationship between Work Family Conflict and Job Satisfaction: A Structural Equation Modeling (SEM) Approach. *International Journal of Business and Management*, 6(4), 168-177. <https://doi.org/10.5539/ijbm.v6n4p168>
- Andora, D. (2019). Pentingnya Kepuasan Kerja Karyawan dalam Organisasi. *E-Jurnal Universitas Negeri Padang*, 8(2), 11-17. <https://doi.org/10.31227/osf.io/yndk2>
- Andrianto. (2019). Dimensi Keperilakuan pada Akuntansi Sumber Daya Manusia. *Jurnal Ekonomi-Manajemen-Akuntansi*, 15(1), 145-150.
- Apperson, M., Schmidt, H., Moore, S., Grunberg, L., & Greenberg, E. (2002). Women Managers and the Experience Of Work Family Conflict. *American Journal of Undergraduate Research*, 1(3), 9-16. <https://doi.org/10.33697/ajur.2002.020>
- Ardita, Q. T., Agusdin, A., & Furkan, L. M. (2018). Analisis Pengaruh Konflik Pekerjaan-Keluarga (Work Family Conflict) dan Stres terhadap Kepuasan Kerja pada Karyawan Wanita di Sekretariat Daerah (SETDA) Kabupaten di Pulau Lombok. *JMM UNRAM - Master of Management Journal*, 7(3), 29-44. <https://doi.org/10.29303/jmm.v7i3.313>
- Armstrong, M. (2014). *Armstrong's Handbook of Human Resource Management*. London: Kogan Page

Cintya Mega Sulistyowati & Hafid Kholidi Hadi. Pengaruh *Work–Family Conflict* terhadap *Job Performance* dengan *Employee Satisfaction* sebagai Variabel Intervening

Asbari, M., Bernarto, I., Pramono, R., Purwanto, A., Hidayat, D., Sopa, A., Alamsyah, V. U., Senjaya, P., Fayzhall, M., & Mustofa. (2020). The Effect of Work Family Conflict on Job Satisfaction and Performance: A study of Indonesian Female Employees. *International Journal of Advanced Science and Technology*, 29(3), 6724 - 6748.

Burke, R. J., & El-Kot, G. (2010). Correlates of Work Family Conflicts among Managers in Egypt. *International Journal of Islamic and Middle Eastern Finance and Management*, 3(2), 113-131. <https://doi.org/10.1108/17538391011054363>

Dartey-Baah, K. (2015). Work Family Conflict, Demographic Characteristics and Job Satisfaction among Ghanaian Corporate Leaders. *International Journal of Business*, 20(4), 292-307.

Dharma, A. (2003). *Manajemen Supervisi: Petunjuk Praktis Bagi Para Supervisor*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Goudarzi, H. T. (2017). Investigating the Effect of Work Family Conflict and Work Family Support on Job Satisfaction and Job Performance of National Iranian Drilling Company Employees. Human Resource Management in Oil Industry. *Institute for International Energy Studies*, 9(33), 111–132.

Gözükara, İ., & Çolakoğlu, N. (2015). ©Society for Business and Management Dynamics The Impact of Manager Support and Work Family Conflict on Job Satisfaction. *Business Management Dynamics*, 5(6), 13-25.

Greenhaus, J. H., & Beutell, N. J. (1985). Sources of Conflict Between Work and Family Roles. *Academy of Management Review*, 10(1), 76-88. <https://doi.org/10.5465/amr.1985.4277352>

Ha, N. M., & An, N. T. (2015). Impact of Work Family Conflict on Job Performance of Nurses Working for Hopitals in Ho Chi Minh City. *HCMCOUJS - Economics and Business Administration*, 5(2), 51-63. <https://doi.org/10.46223/hcmcoujs.econ.en.5.2.1009.2015>

Jackson, & Arianto, Y. (2017). Pengaruh Work Family Conflict terhadap Kinerja Karyawati PT. Sinta Pertiwi. *Jurnal Kreatif: Pemasaran, Sumberdaya Manusia dan Keuangan*, 5(1), 99-111.

Karatepe, O. M., & Kilic, H. (2015). Does Manager Support Reduce the Effect of Work Family Conflict on Emotional Exhaustion and Turnover Intentions? *Journal of Human Resources in Hospitality and Tourism*, 14(3), 267-289. <https://doi.org/10.1080/15332845.2015.1002069>

Kurnia, D. N., & Endarwati, M. L. (2016). Pengaruh Work Family Conflict dan Stres Kerja Karyawan PT.Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Wonosobo. *Jurnal Manajemen Bisnis Indonesia (JMBI)*, 5(2), 132-143

Lee, W. K., Kim, M., & Yun, K. (2018). Dual Earner Parents' Work Family Conflict, and its Associations with Warm Parenting and Early School-Aged Children's Problem Behaviors. *Korean Journal of Child Studies*, 39(3), 141-156. <https://doi.org/10.5723/kjcs.2018.39.3.141>

Luthans, F. (2015). *Organizational Behavior*. America: McGraw-Hill.

Minarika, A., Purwanti, R. S., & Muhidin, A. (2020). Pengaruh Work Family Conflict dan Work Life Balance Terhadap Kinerja Karyawan (Suatu Studi pada PT. Pacific Eastern Coconut Utama Pangandaran). *Business Management and Entrepreneurship Journal*, 2(1), 1–11.

Pasban, M., & Nojedeh, S. H. (2016). A Review of the Role of Human Capital in the Organization. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 230, 249-253. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.09.032>

- Rajak, A. (2014). Pengaruh Konflik Interpersonal, Work Family Conflict dan Stres, terhadap Kepuasan Kerja dan Dampaknya terhadap Kepuasan Hidup. *Jurnal Siasat Bisnis*, 17(2), 131-156. <https://doi.org/10.20885/jsb.vol17.iss2.art2>
- Retnaningrum, A., & Musadieg, M. (2016). Pengaruh Work Family Conflict terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja (Studi pada Perawat Wanita RSUD Wonosari Yogyakarta). *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya*, 36(1), 72–81.
- Rinny, P., Bohlen Purba, C., & Handiman, U. T. (2020). The Influence Of Compensation, Job Promotion, and Job Satisfaction on Employee Performance of Mercubuana University. In *www.ijbmm.com International Journal of Business Marketing and Management*, 5(2), 388–401.
- Rivai, V. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan* (3rd ed.). Jakarta: Rajawali Pers.
- Rosyad, A. S. (2017). Hubungan Konflik Peran Ganda ( Work Family Conflict ) terhadap Stres Kerja Perawat Wanita di Ruang Rawat Inap , Intensive Care dan IGD RSUD Tugurejo Semarang. *Nurse Media Journal of Nursing*, 7(1), 47-56.
- Soomro, A. A., Breitenecker, R. J., & Shah, S. A. M. (2018). Relation of Work Life Balance, Work Family Conflict, and Family Work Conflict with the Employee Performance-Moderating Role of Job Satisfaction. *South Asian Journal of Business Studies*, 7(1), 129-146. <https://doi.org/10.1108/SAJBS-02-2017-0018>
- Tampubolon, M. P. (2020). *Change Management: Manajemen Perubahan: Individu, Tim Kerja, Organisasi*. Bogor: Mitra Wacana Media.
- Virgiyanti, & Sunuharyo, B. S. (2018). Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan Divisi Fresh PT . Trans Retail Indonesia (Carrefour) Plaza Tangerang City). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 61(2), 55–60.
- Wang, M. L., & Tsai, L. J. (2014). Work Family Conflict and Job Performance in Nurses: The Moderating Effects of Social Support. *Journal of Nursing Research*, 22(3), 200-207. <https://doi.org/10.1097/jnr.0000000000000040>
- Wibowo. (2014). *Perilaku dalam Organisasi* (2nd ed.). Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Wijayanto, D. (2012). *Pengantar Manajemen*. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Yani, N. W. M. S. A., Sudibya, I. G. A., & Rahyuda, A. G. (2016). Pengaruh Work Family Conflict dan Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja dan Turnover Intention Karyawan Wanita. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 5(3), 629–658.
- Yuniarsih, T., Suwatno, & Adman. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.