

# **MEDIATION ROLE EMOTIONAL EXHAUSTION TO THE RELATIONSHIP BETWEEN WORK-FAMILY CONFLICTS AND JOB PERFORMANCE**

## **PERAN MEDIASI *EMOTIONAL EXHAUSTION* TERHADAP HUBUNGAN ANTARA *WORK-FAMILY CONFLICTS* DAN *JOB PERFORMANCE***

**Lala Irviana**

Email: [lalairviana@gmail.com](mailto:lalairviana@gmail.com)  
Universitas Diponegoro  
Jalan Erlangga Tengah no 17 Semarang 50241

### **ABSTRACT**

The purpose of this study is to examine the effects of work to family conflict, family to work conflict, and emotional exhaustion on job performance. A Sample of nurse (female) and midwife in Public Hospital at RSUD Kardinah Tegal. The hypotheses were simultaneously tested on them. Several analytical techniques were used to evaluate the relationships among the variables under investigation such as SEM AMOS and SPSS. Sobel test was used to evaluate the mediating role. Here are the hypothese : (1) the positive effect of work to family conflict to emotional exhaustion (2) the positive effect of family to work conflict to emotional exhaustion (3) the negative effect of emotional exhaustion to job performance (4) the negative effect of work to family conflict to job performance and (5) the negative effect of family to work conflict to job performance.

Keyword : Work To Family Conflict, Family To Work Conflict, Emotional Exhaustion, Job Performance

### **ABSTRAK**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh *Work To Family Conflict*, *Family To Work Conflict*, *Emotional Exhaustion* terhadap *job performance*. Sampel adalah perawat (perempuan) dan bidan di Rumah Sakit Umum di RSUD Kardinah Tegal. Hipotesis secara simultan diuji. Beberapa teknik analisis yang digunakan untuk mengevaluasi hubungan antara variabel-variabel yang sedang diteliti seperti SEM AMOS dan SPSS. Uji Sobel digunakan untuk mengevaluasi peran mediasi. Berikut adalah hasil hypothese (1) pengaruh positive *work to family conflict terhadap emotional exhaustion* (2) pengaruh positive *family to work conflict terhadap emotional exhaustion* (3) pengaruh negative *emotional exhaustion terhadap job performance* (4) pengaruh negative *work to family conflict terhadap job performance* dan (5) pengaruh negative *family to work conflict terhadap job performance*.

Kata kunci: *Work To Family Conflict*, *Family To Work Conflict*, *Emotional Exhaustion* , *Job Performance*

## PENDAHULUAN

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

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

Terjadinya peningkatan perbedaan angkatan kerja menjadikan beberapa dimensi baru ditempat kerja, oleh karena itu profesional sumberdaya manusia perlu untuk memahami hubungan *work to family conflict* dan *family to work conflict* beserta dampaknya. *Work to family conflict* dan *family to work conflict* membawa hasil terhadap *emotional exhaustion* karyawan (Yavas *et al.*, 2008). Beberapa studi (Netemeyer *et al.*, 2004; dan Posig & Kickul, 2004) menemukan *work to family conflict* dan *family to work conflict* secara simultan berpengaruh pada *emotional exhaustion* dan *job outcomes*.

Sementara ini tampak sangat nyata jika *work to family conflict* dan *family to work conflict* adalah keterbatasan dalam sebuah fenomena yang biasa terjadi diantara pegawai dibidang

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

Melayani dengan kualitas terbaik dan bertanggungjawab adalah salah satu tujuan utama dalam penanganan pasien (Haynes & Fryer, 2000). Penelitian sebelumnya mendukung bahwa perawat dan pekerja sosial sepertinya menderita *emotional exhaustion* karena pekerjaan mereka sering menimbulkan intensi emosional (Kahn, 1983). Studi saat ini dari berbagai profesi yang berhubungan dengan kesehatan mengindikasikan bahwa *emotional exhaustion* dan *job burnout* adalah masalah umum (Dorz, *et al* 2003). Perawat mungkin adalah pegawai dalam institusi kesehatan yang paling dikesampingkan peranannya. Padahal faktanya, mereka lah yang paling berperan ketika orang yang kita sayangi berada dirumah sakit (Alam & Jamilha, 2009). Banyak perawat yang bahkan mengambil tanggungjawab dari supervisor kesehatan atau bahkan dari para dokter itu sendiri dan hal ini membuat peran perawat sangat penting dalam sistem kesehatan (Konaar, 2008).

Seperti kita ketahui bahwa sebagian besar perawat adalah wanita. Riset yang dilakukan oleh Gaines & Jermier, 1983 menunjukkan bahwa wanita lebih cenderung untuk mengalami *emotional exhaustion* daripada pria. Hal ini dikarenakan wanita mempunyai peranan ganda

yang terkadang mengharuskan untuk memilih salah satu diantara dua peran. Wanita mempunyai waktu yang sulit dalam menukarkan antara kepentingan keluarga dengan pekerjaan (Posig & Kickul, 2004). Tentunya kedua hal diatas mempunyai pengaruh terhadap *job performance* wanita ditempat kerja (Noor, 2003).

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

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

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

*Emotional exhaustion* adalah tahapan awal dari gejala kelelahan mental / *burn out* (Cordes & Dougherty, 1993, Maslach & Jackson, 1981). Studi terdahulu menunjukkan bahwa wanita yang mengalami *work to family conflict* atau *family to work conflict* juga mengalami *emotional exhaustion*. Greenhaus *et al*, 2001.,

Howard *et al*., 2004 menyatakan bahwa *work to family conflict* dan *family to work conflict* mempunyai hubungan yang negatif dengan hasil kerja seperti *dissatisfaction, turnover & job burnout* (Kinnunen & Mauno, 1998., Aryee *et al.*, 1996) *psicological distress and life*. Bacharach, *et al.*, 1991 menemukan hubungan yang signifikan antara *work to family conflict* dan *emotional exhaustion* pada perawat dan insinyur. Mereka menguji kerangka riset terintegrasi yang terdiri dari *interrelationship* antara *role overload, role conflict, work home conflict, emotional exhaustion*, dan *job satisfaction*.

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

Greenhaus & Beutell, 1985 mendefinisikan *work to family conflict* sebagai bentuk konflik peran, dimana tuntutan peran pekerjaan dan keluarga secara mutual tidak dapat disejajarkan dalam beberapa hal. Sedangkan Netemeyer *et al*, 1994 mendefinisikannya sebagai sebuah bentuk *interrole conflict* dimana secara keseluruhan adanya tuntutan waktu tertentu serta ketegangan yang ditimbulkan karena gangguan dari pekerjaan terhadap tanggung jawab didalam keluarga. Hal ini biasanya terjadi pada saat seseorang berusaha memenuhi tuntutan peran dalam pekerjaan dan usaha tersebut dipengaruhi oleh kemampuan orang yang bersangkutan untuk memenuhi tuntutan keluarganya atau sebaliknya, dimana pemenuhan tuntutan peran dalam memenuhi tuntutan dengan tekanan yang berasal dari beban kerja yang berlebihan dan waktu (contohnya seperti pekerjaan yang harus diselesaikan terburu-buru dan *deadline*). Sedangkan tuntutan keluarga berhubungan dengan waktu yang dibutuhkan untuk menangani tugas-tugas rumah tangga.

Perkembangan masyarakat akhir-akhir ini telah meningkatkan potensi bagi *work to family*

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

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

Greenhaus & Beutell, 1985 mengutip penelitian Herman & Gyllstrom, 1977 yang menemukan bahwa individu yang sudah menikah akan mengalami lebih banyak *work to family conflict* dibandingkan individu yang tidak belum menikah.

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

dampak negatif kepada kepuasan kerja, kinerja pekerjaan dan kepuasan menikmati waktu luang (Frone *et al.*, 1992).

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penelitian ini akan dilakukan di lingkungan pelayanan kesehatan, yaitu Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tegal. Hal ini didasarkan pada wawancara pendahuluan dari bagian PPID (Penanganan Keluhan Pengguna Jasa dan Pengelolaan Informasi serta Dokumentasi) Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tegal.

---

## METODE PENELITIAN

---

### Variabel Penelitian

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

### Variabel Terikat (*Dependent variable*)

#### *Job performance* (Y)

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

*job performance* baik, berarti memiliki aset lebih dibandingkan perusahaan lainnya

(Babin & Boles 1998). Selain itu *Job performance* merupakan sebuah alat ukur empiris dalam banyak studi (Babin & Boles 1996) . Variabel ini diukur dengan menggunakan instrumen yang dikembangkan oleh Babin & Boles ,1998 yang terdiri dari 4 pertanyaan serta menggunakan skala likert, yaitu mulai dari angka 1 sampai dengan angka 7. Indikator *Job performance*, terdiri dari :

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

### **Variabel Bebas (*Independent variable*)**

#### ***Work to family conflict (X1)***

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

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

#### ***Family to work conflict (X2)***

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

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

### **Variabel Intervening**

#### ***Emotional exhaustion***

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

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

### **Populasi**

Populasi adalah kumpulan individu atau obyek penelitian yang memiliki kualitas-kualitas serta ciri-ciri yang telah ditetapkan. Berdasarkan kualitas dari ciri tersebut, populasi dapat dipahami sebagai sekelompok individu atau obyek pengamatan yang minimal memiliki satu persamaan karakteristik (Cooper & Emory, 1998). Populasi penelitian ini adalah seluruh perawat wanita dan bidan di RSUD Kardinah Kota Tegal sebanyak 246 orang perawat dan bidan (data per 1 Agustus 2015).

Populasi target dalam penelitian ini adalah sebanyak 106 orang perawat wanita dan bidan berstatus PNS di RSUD Kardinah Kota Tegal. Adapun alasan pengambilan populasi target ini disebabkan banyaknya *work-family conflict* yang terjadi pada pekerja wanita, karena wanita cenderung lebih banyak menghabiskan waktunya dalam keluarga daripada pria (Gutek *et al.*, 1991) . Alasan lainnya adalah perawat wanita atau bidan dengan status PNS adalah para pegawai yang minimal telah bekerja selama 4 tahun (PPID RSUD Kardinah Kota Tegal 2015).

### Jenis data berdasarkan sifatnya

#### a. Data Kualitatif

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

#### b. Data Kuantitatif

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

---

## HASIL DAN PEMBAHASAN

---

Berikut akan disajikan data deskriptif obyek penelitian, kemudian dilanjutkan dengan analisis data statistik inferensial yang digunakan untuk menjawab masalah penelitian dengan menguji hipotesis yang telah diajukan. Alat analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Model* (SEM) versi 18.0 dengan terlebih dahulu melakukan pengujian dimensi-dimensinya dengan *confirmatory factor analysis*. Evaluasi terhadap model SEM juga akan dianalisis untuk mendapatkan dan mengevaluasi kecocokan model yang diajukan. Setelah diketahui semua hasil pengolahan data, selanjutnya adalah pembahasan dan yang terakhir yaitu menarik kesimpulan yang didasarkan pada hasil analisis tersebut.

### **Work to family conflict**

Pengukuran variabel *work to family conflict* dilakukan dengan menggunakan 4 buah indikator.

Tanggapan responden menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan kecenderungan tanggapan pada kategori skor sedang. Indeks skor *work to family conflict* diperoleh rata-rata sebesar 49,4575 % skala *work to family conflict*.

### **Family to work conflict**

Pengukuran variabel *family to work conflict* dilakukan dengan menggunakan 4 buah indikator.

Tanggapan responden menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan kecenderungan tanggapan pada kategori skor sedang. Indeks skor *family to work conflict* diperoleh rata-rata sebesar 47,5945 % skala *work to family conflict*.

### **Emotional Exhaustion**

Pengukuran variabel *emotional exhaustion* dilakukan dengan menggunakan 3 buah indikator.

Tanggapan responden menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan kecenderungan tanggapan pada kategori skor sedang. Indeks skor *emotional exhaustion* diperoleh rata-rata sebesar 47,673 % skala *emotional exhaustion*.

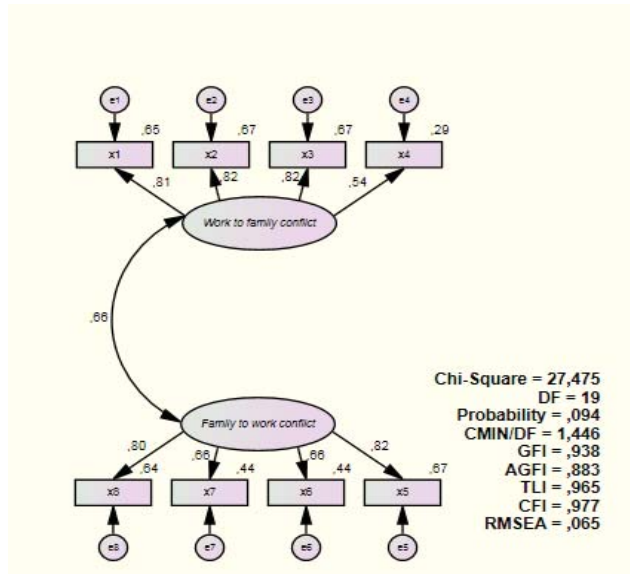
### **Job performance**

Pengukuran variabel *Job performance* dilakukan dengan menggunakan 4 buah indikator.

Tanggapan responden menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan kecenderungan tanggapan pada kategori skor sedang. Indeks skor *job performance* diperoleh rata-rata sebesar 48,372 % skala *job performance*.

### **Analisis Faktor Konfirmatori Konstruksi Eksogen**

Hasil analisis faktor konfirmatori ini adalah pengukuran terhadap dimensi-dimensi yang membentuk variabel laten dalam model penelitian, yang terdiri dari 2 konstruk eksogen dengan 8 *observed variable*. Hasil pengolahan data untuk analisis faktor konfirmatori konstruk eksogen ini terlihat pada Gambar 1 berikut:



**Gambar 1**  
**Analisis Faktor Konfirmatori Konstruksi Eksogen**

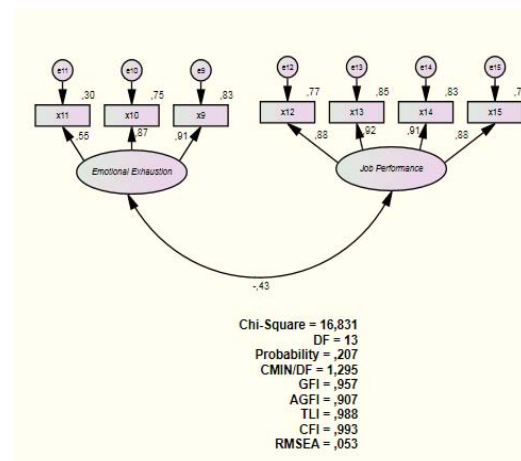
Sumber : data primer, diolah, 2015

Hasil analisis pengolahan data terlihat bahwa semua konstruk yang digunakan untuk membentuk sebuah model penelitian, pada proses analisis faktor konfirmatori telah **memenuhi kriteria goodness of fit** yang telah ditetapkan. Nilai *probability* pada analisis ini menunjukkan nilai di atas batas signifikansi yaitu sebesar 0,094 atau di atas 0,05, nilai ini menunjukkan bahwa hipotesa nol yang menyatakan bahwa tidak terdapat perbedaan antara matriks kovarians sampel dan matriks kovarians populasi yang diestimasi **tidak dapat ditolak**. Hal ini berarti, tidak terdapat perbedaan antara matriks kovarian sampel dengan matriks kovarian populasi yang diestimasi dan karena itu model ini dapat diterima. Indeks-indeks kesesuaian model lainnya seperti GFI (0,938), TLI (0,965), CFI (0,977), RMSEA (0,065), AGFI (0,883) memberikan konfirmasi yang cukup untuk dapat diterimanya hipotesis unidimensionalitas bahwa kedua variabel di atas dapat mencerminkan variabel laten yang dianalisis.

Hasil pengujian terhadap nilai-nilai muatan faktor (*loading factor*) untuk masing-masing indikator bahwa setiap indikator atau dimensi pembentuk masing-masing variabel laten menunjukkan hasil yang baik, yaitu nilai CR di atas 1,96 untuk seluruh indikator. Semua nilai *probabilitas* untuk masing-masing indikator lebih kecil dari 0,05. Dengan hasil ini, maka dapat dikatakan bahwa indikator-indikator pembentuk variabel laten konstruk telah menunjukkan sebagai indikator yang kuat dalam pengukuran variabel laten.

**Analisis Faktor Konfirmatori Konstruksi Endogen**

Tahap analisis faktor konfirmatori konstruk endogen ini sama dengan tahap analisis faktor konfirmatori konstruk eksogen. Variabel laten/konstruk endogen yang digunakan terdiri dari 2 konstruk endogen dengan 7 *observed variable*. Hasil pengolahan data untuk analisis faktor konfirmatori konstruk endogen ini terlihat pada Gambar 2 berikut:



**Gambar 2**  
**Analisis Faktor Konfirmatori Konstruksi Endogen**

Sumber : data primer, diolah, 2015

Ringkasan uji kelayakan model *confirmatory factor analysis* konstruk endogen tersebut terlihat pada Tabel berikut :

**Tabel 1**  
**Hasil pengujian kelayakan Model**  
**Confirmatory Factor Analysis Endogen**

Goodness of Fit Indeks	Cut-off value	Hasil Analisis	Evaluasi Model
Chi-square	< 22,3621 (5%, 13)	16,831	Baik
Probability	≥ 0,05	0,207	Baik
CMIN/DF	≤ 2,00	1,295	Baik
GFI	≥ 0,90	0,957	Baik
AGFI	≥ 0,90	0,907	Baik
TLI	≥ 0,95	0,988	Baik
CFI	≥ 0,95	0,993	Baik
RMSEA	≤ 0,08	0,053	Baik

Sumber : data primer yang diolah

Hasil analisis pengolahan data terlihat bahwa semua konstruk yang digunakan untuk membentuk sebuah model penelitian, pada proses analisis faktor konfirmatori telah **memenuhi kriteria goodness of fit** yang telah ditetapkan. Nilai *probability* pada analisis ini menunjukkan nilai diatas batas signifikansi yaitu sebesar 0,207 atau diatas 0,05, nilai ini menunjukkan bahwa hipotesa nol yang menyatakan bahwa tidak terdapat perbedaan antara matriks kovarians sampel dan matriks kovarians populasi yang diestimasi **tidak dapat ditolak**. Hal ini berarti, tidak terdapat perbedaan antara matriks kovarian sampel dengan matriks kovarian populasi yang diestimasi dan karena itu model ini dapat diterima. Indeks-indeks kesesuaian model lainnya seperti GFI (0,957), TLI (0,988), CFI (0,993), RMSEA (0,053), AGFI (0,907) memberikan konfirmasi yang cukup untuk dapat diterimanya hipotesis unidimensionalitas bahwa kedua variabel diatas dapat mencerminkan variabel laten yang dianalisis.

Hasil pengujian terhadap nilai-nilai muatan faktor (*loading faktor*) untuk masing-masing indikator diperoleh adalah bahwa setiap indikator atau dimensi pembentuk masing-masing variabel laten menunjukkan hasil yang

baik, yaitu nilai CR diatas 1,96. Semua nilai *probabilitas* untuk masing-masing indikator lebih kecil dari 0,05. Dengan hasil ini, maka dapat dikatakan bahwa indikator-indikator pembentuk variabel laten konstruk telah menunjukkan sebagai indikator yang kuat dalam pengukuran variabel laten. Selanjutnya berdasarkan analisis faktor konfirmatori ini, maka model penelitian ini dapat digunakan untuk analisis selanjutnya tanpa modifikasi atau penyesuaian-penyesuaian.

### **Analisis Full Model-Structural Equation Model (SEM)**

Uji kelayakan model keseluruhan dilakukan dengan menggunakan analisis *Structural Equation Model* (SEM), yang sekaligus digunakan untuk menganalisis hipotesis yang diajukan. Hasil pengujian model melalui SEM adalah terlihat bahwa semua konstruk yang digunakan untuk membentuk sebuah model penelitian, pada proses analisis *full model* SEM **memenuhi kriteria goodness of fit** yang telah ditetapkan. Ukuran *goodness of fit* yang menunjukkan kondisi yang fit hal ini disebabkan oleh angka Chi-square sebesar 110,543 yang lebih kecil dari *cut-off value* yang ditetapkan (113,145). Walau nilai *probability* 0,028 atau dibawah 0,05, namun ukuran *goodness of fit* lain menunjukkan pada kondisi yang baik yaitu TLI (0,965); CFI (0,972); CMIN (1,316); RMSEA (0,055); GFI (0,879) memenuhi kriteria **goodness of fit**. Sedangkan nilai AGFI (0,827) dan GFI (0,879) masih berada dalam batas toleransi sehingga dapat diterima.

Dari pengolahan data diatas bahwa indikator-indikator pembentuk variabel laten konstruk telah menunjukkan sebagai indikator yang kuat dalam pengukuran variabel laten. Selanjutnya berdasarkan analisis faktor konfirmatori ini, maka model penelitian ini dapat digunakan untuk analisis selanjutnya tanpa modifikasi atau penyesuaian-penyesuaian.



## Analisis Asumsi SEM

### Evaluasi Normalitas Data

Dari hasil pengolahan data terlihat bahwa normalitas *univariate* adalah normal, sebab tidak terdapat nilai CR untuk *skewness* dan *kurtosis* yang berada diluar rentang  $\pm 2.58$ . Sedangkan untuk evaluasi normalitas data secara *multivariate*, meskipun nilainya berada diluar rentang  $\pm 2.58$  (2,629) namun Kline, 2011 mengemukakan bahwa data yang terdistribusi normal secara *univariate*, dapat diasumsikan normal secara *multivariate*.

### Evaluasi atas *Outlier*

*Outliers* merupakan observasi atau data yang memiliki karakteristik unik yang terlihat sangat berbeda jauh dari observasi-observasi yang lain dan muncul dalam bentuk nilai ekstrim, baik untuk sebuah variabel tunggal maupun variabel-variabel kombinasi (Hair *et al.*, 1995). Adapun *outliers* dapat dievaluasi dengan dua cara, yaitu analisis terhadap *univariate outliers* dan analisis terhadap *multivariate outliers* (Hair *et al.*, 1995).

Deteksi *multivariate outliers* dilakukan dengan membandingkan tabel output hasil komputasi SEM AMOS yang ditunjukkan melalui nilai *Mahalanobis Distance* pada level sigifikansi ( $p < 0.001$ ) terhadap nilai *Chi-Square* ( $\chi^2$ ) pada *degree of freedom* (df) sebesar jumlah indikator. Jika diobservasi memiliki nilai *Mahalanobis Distance*  $> \chi^2$ , maka diidentifikasi sebagai *multivariate outliers*.

Uji *Mahalanobis Distance* pada menunjukkan hasil observasi pada pengujian *multivariate outliers*, terlihat bahwa nilai terbesar *Mahalanobis Distance* tertinggi (35,848 untuk *observation number* 3) adalah lebih kecil dari  $\chi^2(15; 0.001 = 37,6973)$ , dengan demikian dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini memenuhi asumsi bebas *multivariate outliers*.

### Interpretasi dan Modifikasi Model

Interpretasi dan modifikasi dimaksudkan untuk melihat apakah model yang dikembangkan

dalam penelitian ini, perlu dimodifikasi atau dirubah sehingga mendapatkan model yang lebih baik lagi. Sebuah model penelitian dikatakan baik jika tidak memiliki nilai Standardized Residual Covarian yang diluar standar yang ditetapkan ( $\pm 2,58$ ). Hasil analisis pada penelitian ini menunjukkan tidak adanya nilai *standardized residual covariance* yang melebihi  $\pm 2,58$ . Maka berdasarkan pada hasil tersebut tidak perlu dilakukan modifikasi model penelitian ini.

### Uji Reliabilitas

Keseluruhan hasil uji reliabilitas, *construct reliability* dan *variance extract* adalah menunjukkan semua nilai *construct reliability* berada diatas 0,7 dan semua nilai *variance extracted* berada di atas 0,50. Ini berarti bahwa pengukuran model SEM ini sudah memenuhi syarat reliabilitas.

### Uji Validitas Konvergen

Item-item atau indikator suatu konstruk laten harus konvergen atau *share* (berbagi) proporsi varian yang tinggi dan ini disebut *covergent validity*. Untuk mengukur validitas kostruk dapat dilihat dari nilai *loading factornya*. Pada kasus dimana terjadi validitas konstruk yang tinggi, maka nilai *loading* yang tinggi pada suatu faktor (konstruk laten) menunjukkan bahwa mereka *converge* pada satu titik. Syarat yang harus dipenuhi, pertama *loading factor* harus signifikan. Oleh karena *loading factor* yang signifikan bisa jadi masih rendah nilainya, maka *standardized loading estimate* harus sama dengan 0,50 atau lebih dari idealnya harus 0,70.

Berdasarkan hasil penelitian ini, secara umum semua *loading factor* signifikan secara statistik dan nilai *loading* sudah diatas 0,50.

### Pengujian Hipotesis

Hasil analisis SEM sebagai langkah pengujian hipotesis adalah sebagai berikut :

#### Pengujian Hipotesis 1

H<sub>1</sub>: *Work to family conflict* berhubungan positif terhadap *emotional exhaustion* karyawan.

Berdasarkan analisa dengan menggunakan SEM AMOS, dapat disimpulkan bahwa *work to family conflict* berpengaruh terhadap *emotional exhaustion*, ini berarti **hipotesis 1 diterima**.

### **Pengujian Hipotesis 2**

**H<sub>2</sub>: *Family to work conflict* berhubungan positif terhadap *emotional exhaustion* karyawan.**

Berdasarkan analisa dengan menggunakan SEM AMOS, dapat disimpulkan bahwa *family to work conflict* tidak berpengaruh terhadap *emotional exhaustion* , ini berarti **hipotesis 2 ditolak**.

### **Pengujian Hipotesis 3**

**H<sub>3</sub>: *Emotional exhaustion* berhubungan negatif terhadap *job performance* karyawan.**

Berdasarkan analisa dengan menggunakan SEMAMOS, dapat disimpulkan bahwa *emotional exhaustion* berpengaruh negatif terhadap *job performance* karyawan, ini berarti **hipotesis 3 diterima**.

### **Pengujian Hipotesis 4**

**H<sub>4</sub>: *Work to family conflict* berhubungan negatif terhadap *job performance* karyawan.**

Berdasarkan analisa dengan menggunakan SEM AMOS, dapat disimpulkan bahwa *work to family conflict* tidak berpengaruh terhadap *job performance* karyawan, ini berarti **hipotesis 4 ditolak**.

### **Pengujian Hipotesis 5**

**H<sub>5</sub>: *Family to work conflict* berhubungan negatif terhadap *job performance* karyawan.**

Berdasarkan analisa dengan menggunakan SEMAMOS, dapat disimpulkan bahwa *emotional exhaustion* berpengaruh negatif terhadap *job performance* karyawan, ini berarti **hipotesis 5 diterima**.

### **Pengujian Sobel Test**

Pengujian pengaruh intervening dilakukan dengan menggunakan Sobel tes, maka dapat disimpulkan bahwa variabel *emotional exhaustion* tidak dapat berperan sebagai variabel intervening dalam hubungan *family to work conflict* terhadap *job performance*.

### **Pembahasan**

Pengaruh parameter estimasi untuk pengujian *work to family conflict* terhadap *emotional exhaustion* menunjukkan nilai CR sebesar 2,046 dengan probabilitas 0,041. Nilai tersebut memenuhi persyaratan penerimaan hipotesis 1 yaitu, nilai CR > ± 1,96 dan probabilitas lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *work to family conflict* berpengaruh terhadap *emotional exhaustion*. Hasil ini sesuai dengan penelitian Bacharach *et al*, 1991; Boles *et al*, 1997, Mauno dan Kinnunen 1999 yang menyatakan bahwa karyawan yang memiliki tingkat *work to family conflict* tinggi akan cenderung memiliki tingkat *emotional exhaustion* yang tinggi pula.

Indeks jawaban responden menunjukkan bahwa kecenderungan perawat wanita dan bidan di RSUD Kardinah Tegal dalam memberikan tanggapan mengenai *work to family conflict* adalah sedang, begitu juga tanggapan terhadap *emotional exhaustion*.

Hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada responden menunjukkan bahwa beban dari tempat mereka bekerja (RSUD Kardinah Tegal) menyebabkan responden mengalami *emotional exhaustion*. Hal ini salah satunya disebabkan kurangnya jumlah tenaga perawat di lingkungan RSUD Kardinah Tegal yang terkadang mengakibatkan mereka harus bekerja lembur serta tekanan pekerjaan sebagai tenaga non paramedis. Bahkan pada beberapa responden, hal ini bisa menyebabkan kurangnya kebersamaan mereka dengan anggota keluarga. *Emotional exhaustion* yang dialami

oleh responden dapat berupa terganggu secara emosional ataupun perasaan tegang ketika mereka berada dirumah.

Pengaruh parameter estimasi untuk pengujian *family to work conflict* terhadap *emotional exhaustion* karyawan menunjukkan nilai CR sebesar 1,504 dengan probabilitas 0,133. Nilai tersebut tidak memenuhi persyaratan penerimaan hipotesis 2, walaupun nilai CR  $> \pm 1,96$ , namun probabilitas lebih besar dari 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *family to work conflict* tidak berpengaruh terhadap *emotional exhaustion*.

Indeks jawaban responden menunjukkan bahwa kecenderungan perawat wanita dan bidan di RSUD Kardinah Tegal dalam memberikan tanggapan mengenai *family to work conflict* adalah sedang, begitu juga tanggapan terhadap *emotional exhaustion*.

Hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada responden menunjukkan bahwa mereka tidak membawa masalah rumah tangga (keluarga) kedalam pekerjaan mereka. RSUD Kardinah yang telah memperoleh ISO 9001:2008 selalu berusaha semakin profesional dalam segala hal termasuk bidang pelayanan tenaga paramedis ataupun non paramedisnya. Hal ini pula yang menyebabkan para perawat tidak menunjukkan konflik dalam kehidupan rumah tangga terbawa di tempat mereka bekerja.

Pengaruh Parameter estimasi untuk *emotional exhaustion* terhadap *job performance* karyawan nilai CR sebesar -2,091 dengan probabilitas sebesar 0,037. Nilai tersebut memenuhi persyaratan penerimaan hipotesis 3 yaitu, nilai CR  $> \pm 1,96$  dan probabilitas lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *emotional exhaustion* berpengaruh negatif terhadap *job performance* karyawan. Hasil ini sesuai dengan riset empiris yang mengungkapkan bahwa *work to family conflict* mempunyai pengaruh menurunkan *job performance* (Aryee, 1992; Frone, 1997;

Netemeyer *et al*, 2004). Adapun penelitian yang dilakukan oleh Yavas *et al.*, 2007 menemukan konsekuensi dari *emotional exhaustion* seperti individu yang tidak mampu memiliki sumberdaya cukup, maka akan menghadapi *emotional exhaustion* yang ditunjukkan dengan penurunan *job performance*.

Indeks jawaban responden menunjukkan bahwa kecenderungan perawat wanita dan bidan di RSUD Kardinah Tegal dalam memberikan tanggapan mengenai *emotional* adalah sedang, begitu juga tanggapan terhadap *job performance*.

Hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada responden menunjukkan bahwa adanya korelasi yang kuat antara urusan keluarga dengan pekerjaan, artinya prestasi kerja seorang karyawan sangat ditentukan keberhasilan mereka di keluarga. Oleh karena itu, RSUD Kardinah Tegal dianggap bertanggungjawab secara moral terhadap masalah karyawan, misalnya pihak dari RSUD Kardinah Tegal melakukan pendekatan secara psikologis kepada karyawan. Sehingga pada akhirnya diharapkan *job performance* karyawan tidak menurun walaupun mereka mengalami *emotional exhaustion*.

Pengaruh parameter estimasi untuk *work to family conflict* terhadap *job performance* karyawan nilai CR sebesar -0,021 dengan probabilitas sebesar 0,983. Nilai tersebut tidak memenuhi persyaratan penerimaan hipotesis 4 yaitu, nilai CR tidak  $> \pm 1,96$ , walaupun probabilitas lebih besar dari 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *work to family conflict* tidak berpengaruh terhadap *job performance* karyawan.

Hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada responden menunjukkan bahwa peran sifat wanita lebih sabar, telaten dan mampu bekerja dalam tim, sehingga jika menghadapi suatu pekerjaan dengan beban kerja yang berlebih ditambah tekanan keluarga dalam *dual career*, maka perawat wanita atau bidan lebih mudah mengelolanya.

Pengaruh Parameter estimasi untuk *family to work conflict* terhadap *job performance* karyawan nilai CR sebesar  $-2,672$  dengan probabilitas sebesar  $0,008$ . Nilai tersebut memenuhi persyaratan penerimaan hipotesis 5 , yaitu nilai  $CR > \pm 1,96$  dan probabilitas lebih kecil dari  $0,05$ . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *emotional exhaustion* berpengaruh negatif terhadap *job performance* karyawan. Hasil ini seperti penelitian yang dilakukan oleh Frone *et al*, 1997 & Netemeyer, 2004, dimana mereka menemukan bukti-bukti yang mengindikasikan bahwa *family to work conflict* menurunkan *job performance* karyawan.

Indeks jawaban responden menunjukkan bahwa kecenderungan perawat wanita dan bidan di RSUD Kardinah Tegal dalam memberikan tanggapan mengenai *family to work conflict* adalah sedang, begitu juga tanggapan terhadap *job performance*.

Hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada responden menunjukkan bahwa konflik dalam keluarga berpengaruh terhadap pekerjaan yang mereka lakukan, hal ini perlu diminimalisir agar *job performance* mereka tidak menurun. Sebab *family to work conflict* akan membawa dampak terhadap menurunnya *job performance*.

Dengan hasil *p value* sebesar  $0,072$  dan nilai sobel  $-1,465$  dapat disimpulkan bahwa variabel *emotional exhaustion* dapat berperan sebagai variabel intervening dalam hubungan *work to family conflict* terhadap *job performance*.

Dengan hasil *p value* sebesar  $0,110$  dan nilai sobel  $-1,223$  dapat disimpulkan bahwa variabel *emotional exhaustion* tidak dapat berperan sebagai variabel intervening dalam hubungan *family to work conflict* terhadap *job performance*.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Simpulan

Hipotesis 1 menyatakan bahwa *work to family conflict* berpengaruh positif terhadap *emotional exhaustion*. Hasil pengujian menunjukkan nilai CR sebesar  $2,046$  dengan probabilitas  $0,041$ . Nilai tersebut memenuhi persyaratan penerimaan hipotesis 1 yaitu, nilai  $CR > \pm 1,96$  dan probabilitas lebih kecil dari  $0,05$ . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *work to family conflict* berpengaruh positif terhadap *emotional exhaustion*.

Hipotesis 2 menyatakan bahwa *family to work conflict* berpengaruh positif terhadap *emotional exhaustion*. Hasil pengujian menunjukkan nilai CR sebesar  $1,504$  dengan probabilitas  $0,133$ . Nilai tersebut tidak memenuhi persyaratan penerimaan hipotesis 2 yaitu , probabilitas lebih besar dari  $0,05$  walaupun nilai  $CR > \pm 1,96$ . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *family to work conflict* tidak berpengaruh terhadap *emotional exhaustion*.

Hipotesis 3 menyatakan bahwa *emotional exhaustion* berpengaruh negatif terhadap *job performance*. Hasil pengujian menunjukan nilai CR sebesar  $-2,091$  dengan probabilitas sebesar  $0,037$ . Nilai tersebut memenuhi persyaratan penerimaan hipotesis 3 yaitu, nilai  $CR > \pm 1,96$  dan probabilitas lebih kecil dari  $0,05$ . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *emotional exhaustion* berpengaruh negatif terhadap *job performance* karyawan.

Hipotesis 4 menyatakan bahwa *work to family conflict* berpengaruh negatif terhadap *job performance*. Hasil pengujian ini menunjukan nilai CR sebesar  $-0,021$  dengan probabilitas sebesar  $0,983$ . Nilai tersebut tidak memenuhi persyaratan penerimaan hipotesis 4 yaitu , probabilitas lebih besar dari  $0,05$ , dengan nilai  $CR > \pm 1,96$  .Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *emotional exhaustion* tidak berpengaruh terhadap *job performance* karyawan.

Hipotesis 5 menyatakan bahwa *family to work conflict* berpengaruh negatif terhadap *job performance*. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa CR sebesar  $-2,672$  dengan probabilitas sebesar  $0,008$ . Nilai tersebut memenuhi persyaratan penerimaan hipotesis 5, yaitu nilai  $CR > \pm 1,96$  dan probabilitas lebih kecil dari  $0,05$ . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *emotional exhaustion* berpengaruh negatif terhadap *job performance* karyawan.

### Saran

Perlu mempertimbangkan variabel-variabel lain yang mempengaruhi variabel *emotional exhaustion* dan *job performance*, misalnya gaya kepemimpinan, lingkungan organisasi, dan budaya organisasi.

Perlu dilakukan penelitian lanjutan dengan model pemikiran yang diajukan seperti penelitian yang dilakukan Yavas, Ugur, *et al* (2007) dan teknik analisa data ataupun objek penelitian yang berbeda.

Peneliti selanjutnya disarankan menggunakan variabel intervening *emotional exhaustion* dari *work to family conflict* ke *job performance* dan tidak menggunakan variabel intervening *emotional exhaustion* dari *family to work conflict* ke *job performance*.

---

## DAFTAR PUSTAKA

---

- Abidin, Zainal Ahmad; Che. Mohd Zulkifli & Jamal. Nordin. 2010. "Family Issues and Work-Family Conflict among Medical Officers in Malaysian Public Hospitals". *International Journal of Business and Social Science*, Vol. 1, No. 1, p. 26-36.
- Augusty, Ferdinand T. 2006, *Structural Equation Modeling Dalam Penelitian Manajemen*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Augusty, Ferdinand T. 2013, *Metode Penelitian Manajemen*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Adams, A Gary; Lynda. A King & Daniel. King W. 1996. "Relationships of job and family involvement, family social support, and work-family conflict with job and life satisfaction". *Journal of Applied Psychology*, Vol. 81, Issue. 4, p. 411-420.
- Agustina Lidya. 2009. "Pengaruh Konflik Peran, Ketidakjelasan Peran, dan Kelebihan Peran terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Auditor (Penelitian pada Kantor Akuntan Publik yang Bermitra Dengan Kantor Akuntan Publik Big Four di Wilayah DKI Jakarta)". *Jurnal Akuntansi*. Vol.1, No. 1.
- Ahmad, Aminah & Noryati Ngah. 2008. "Role Conflict, Work-Family Conflict and Job Satisfaction among Single Mother Employees". *The Journal of International Management Studies*. Vol. 3, No.2, p.176-180.
- Amstad, T Fabienne, Laurenz. L Mejer; Ursula Fasel; Achim Elfering & Nobert. K Semmer. 2011. "A Meta-Analysis of Work-Family Conflict and Various Outcomes With a Special Emphasis on Cross-Domain Versus Matching-Domain Relations". *Journal of Occupational Health Psychology*. Vol.16, No.2, p.151-169.
- Aryee, Samuel & Luk. Vivienne. 1996. "Work and non-work influences on the career satisfaction of dual earner couples", *Journal of Vocational Behavior* Vol. 49, Issue 1, p. 38-52.
- Babin, J Barry & James. S Boles. 1996. "The Effects of Perceived Co-Worker Involvement and Supervisor Support on Service Provider Role Stress, Performance and Job Satisfaction". *Journal Of Retailing*, Vol. 72, Issue. 1, pp. 57-75.
- Bacharach, B S; P. Bamberger & Sharon Conley.1991."Work-home conflict

- among nurses and engineers: Mediating the impact of role stress on burnout and satisfaction at work*". *Journal Of Organizational Behavior*. Vol.12, No.1, p.39-53
- Barnett, Chait. Rosalind & Hyde. Janet Shibley.2001. "Women, men, work, and family".*American Psychologist*, Vol 56, No. 10, p,781-796.
- Beutell, J Nicholas. 2007. "Self-Employment, Work-Family Conflict and Work-Family Synergy : Antecedents and Consequences". *Journal of Small Business and Entrepreneurship*. Vol.20, pp.325-334.
- Boles, James S; Mark. W Johnston & Joseph. F Hair Jr.1997. "Role stress, work-family conflict and emotional exhaustion : inter-relationships and effects on some work-related consequences". *Journal of Personal Selling & Sales Management*. Vol.17, No.1, p. 17-28
- Boles, S James.; W. Gary Howard & Heather. Howard Donofrio. 2001 , "An investigation into the Inter – Relationship of Work – Family Conflict, Family – Work Conflict and Work Satisfaction", *Journal of Managerial Issues*, Vol. 13 , No. 3.
- Cinamon, Gali Rachel. 2006. "Anticipated Work-Family Conflict: Effects of Gender, Self-Efficacy, and Family Background". *The Career Development Quartely*. Vol. 54.
- Cordes, L Cynthia & Thomas. W Dougherty.1993, " A Review and an integration of research on job burnout". *Academy of Management Review*, Vol. 18, No.4, p. 621-56
- Dixon, A Marlene & Jennifer . E Bruening .2005. "Perspectives on Work-Family Conflict in Sport: An Integrated Approach". *Sport Management Review*. Vol. 8, Issue. 5, p. 227-253.
- Frone, R Michael; Rusell. Marcia & Cooper. Lyme M. 1992. "Antecedents and outcomes of work-family conflict: Testing a model of the work-family interface". *Journal of Applied Psychology*, Vol 77, p. 65-78.
- Frone , R Michael; Rusell. Marcia & Cooper. Lyme M. 1994 ."Relationship between Job and Family Satisfaction : Causal or Non Causal Covariation". *Journal of Management*, Vol. 20, No 3, p. 565 -579.
- Gaines, Jeannie & John. M Jermier. 1983. "Emotional Exhaustion in a High Stress Organization".*Academy of Management Journal*, Vol. 26, No. 4, p. 567-586.
- Ghayyur, Muhammad & Waseef. Jamal. 2012. "Work-Family Conflicts : A Case of Employees' Turnover Intention". *International Journal of Social Science and Humanity*, Vol. 2. No.3
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Undip, Semarang.
- Gutek, Barbara A; Sabrina. Searle & Lilian. Klepa. 1991. "Rational versus gender role explanations for work-family conflict". *Journal of Applied Psychology*. Vol. 76, Issue. 4,p. 560-568
- Greenhaus, H Jeffery & Nicholas. J Beutell. 1985. "Sources of Conflict between Work and Family Roles". *The Academy Of management review*. Vol. 10, p. 76-88
- Hasan, Iqbal. 2002. *Pokok-pokok Materi Statistik 2 (Statistik Inferensif)*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Herman, Brett. Jeanne Brett & Karen. Kuczynski Gyllstrom. 1977 "Working Men and Women: Inter-and Intra-Role Conflict". *Psychology of Women Quarterly*. Vol, 1.4 , p. 319-333.
- Hu, Hui Hsin & Chien. Wei Cheng. 2010."Job stress, coping strategies, and burnout among hotel industry supervisors in Taiwan". *The International Journal of*

- Human Resource Management*. Vol. 21 Issue. 8
- Hobfoll, Stevan E. 1989. "Conservation of resources : a new attempt at conceptualizing stress". *American Psychologist*. Vol. 44, No.3, p.513-24
- Karatepe , M O. 2006. "The effects of selected antecedents on the service recovery performance of frontline employees". *The Service Industries Journal*. Vol. 26, No.1, p.39-57
- Kinnunen, U & Saija. Mauno .1998. "Antecedents and outcomes of work-family conflict among employed women and men in Finland". *Human Relation*. Vol. 51, No.2, p.157-77
- Kuruuzum, Ayse; Anafarta. Nilgun; Irmak Sezgin. 1989. "Predictors of burnout among middle managers in the Turkish hospitality industry". *International Journal of Contemporary Hospitality Management*.
- Maslach, Christina & Susan. E Jackson. 1981. "The measurement of experienced burnout". *Journal Of Occupational Behaviour*. Vol.2, p.99-113.
- Martins, L. Luis; Kimberly. A Eddelston & John. V Viega.2002. "Moderators of the Relationship Between Work-Family Conflict and Career Satisfaction". *Journal Academy Of Management*. Vol. 45, No. 2, P. 399-409.
- Mas'ud, Fuad. 2004, *Survai Diagnosis Organisasional*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Netemeyer, G Richard ; James. S Boles & Robert McMurrian .1996. "Development and Validation of Work-Family Conflict and Family-Work Conflict Scales" *Journal of Applied Psychology*, Vol. 81, Issue 4, p.400
- Parasuraman, Saroj & Claire. A Simmers. 2001. "Type of employment, work-family conflict and well-being : a comparative study". *Journal of Organizational Behavior*. Vol. 22, p. 551-568.
- Pasewark. R William & Ralph. E Viator .2006." Sources of Work-Family Conflict in the Accounting Profession". *Behavioral Research in Accounting*. Vol. 18, No. 1, p. 147-165.
- Posig, Margaret & Jill Kickul. 2004. "Work-role expectations and work family conflict: gender differences in emotional exhaustion". *Women in Management Review*, Vol. 19, No. 7, p. 373-386.
- Rivai, Veithzal. 2004. *Manajemen Sumberdaya Manusia untuk Perusahaan*.
- Ryan, David Timothy & Sagas. Michael. 1995. "Relationships between pay satisfaction, work-family conflict, and coaching turnover intentions" *Team Performance Management*, Vol. 15, Iss: 3/4, pp.128 – 140.
- S, W Christine., Megawati. Oktorina & Indah. Mula. 2010. "Pengaruh Konflik Pekerjaan dan Konflik Keluarga Terhadap Kinerja dengan Konflik Pekerjaan Keluarga Sebagai Intervening Variabel (Studi pada Dual Career Couple di Jabodetabek)". *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol. 12, p. 121-132.
- Thoits, A Peggy .1991. "On Merging identity theory and stress research ". *Social Psychology Quarterly*". *Social Psychology Quarterly*. Vol. 54, No.2, p.102-12.
- Yavas, Ugur., Emin. Babakus., Osman. M Karatepe. 2008. "Attitudinal and behavioral consequences of work-family conflict and family-work conflict. Does gender matter?". *International Journal of Service Industry Management*, Vol. 19, No. 1, p.7-31.