

PENGARUH KONFLIK PERAN GANDA TERHADAP KUALITAS KEHIDUPAN KERJA DAN KINERJA YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN KELUARGA DAN KEPUASAN KERJA DI PT.DEPO PELITA SOKARAJA

Melli Andini^{1*}, Wiwiek R Adawiyah¹, Dwita Darmawati¹

¹Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Jenderal Soedirman

*Email corresponding author: melliandini30@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini merupakan penelitian survei pada karyawan perempuan di PT. Depo Pelita Sokaraja. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dari dua konstruk konflik peran ganda terhadap kualitas kehidupan kerja yang dimediasi oleh kepuasan keluarga dan kepuasan kerja, dan pengaruh langsung dari dua konstruk konflik peran ganda terhadap kinerja. Populasi dalam penelitian ini adalah semua karyawan perempuan yang bekerja di PT. Depo Pelita Sokaraja. Penelitian ini menggunakan teknik sampling *Nonprobability* sampling yaitu *Purposive sampling*. Penentuan ukuran sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin. Berdasarkan rumus slovin, ukuran sample pada penelitian ini sebanyak 86 responden. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data dengan menggunakan PLS (*Partial Least Square*) menunjukkan bahwa: (1) Konflik pekerjaan ke keluarga berpengaruh negatif terhadap kepuasan keluarga, (2) Kepuasan keluarga berpengaruh positif terhadap kualitas kehidupan kerja, (3) Konflik keluarga ke pekerjaan berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja, (4) Kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kualitas kehidupan kerja, (5) Kualitas kehidupan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja, (6) Konflik pekerjaan ke keluarga dan konflik keluarga ke pekerjaan berpengaruh negatif terhadap kinerja, (7) Konflik pekerjaan ke keluarga dan konflik keluarga ke pekerjaan tidak mempengaruhi kualitas kehidupan kerja, (8) Kepuasan keluarga memediasi pengaruh konflik pekerjaan ke keluarga terhadap kualitas kehidupan kerja, (9) Kepuasan kerja memediasi pengaruh konflik keluarga ke pekerjaan terhadap kualitas kehidupan kerja.

Kata Kunci : konflik peran ganda, kepuasan keluarga, kepuasan kerja, kualitas kehidupan kerja

Abstrac

This research is a survey research on female employees of PT. Depo Pelita Sokaraja. The aims of research is to find out the effect of work family conflict on the quality of work life mediated by family satisfaction and job satisfaction. The aims of research also to find out the effect of work family conflict on performance. The research population are all female employees of PT. Depo Pelita Sokaraja. This study used a non-probability sampling technique, namely purposive sampling. Determination of the sample size in this study used the Slovin formula. Based on the Slovin formula, the sample size in this study was 86 respondents. Based on results of research and data analysis used PLS (Partial Least Square) it has got the conclusions: (1) Work to family conflict has a negative effect on family satisfaction, (2) Family satisfaction has a positive effect on the quality of work life, (3) Family to work conflict has a negative effect on job satisfaction, (4) Job satisfaction has a positive effect on the quality of work life, (5) Quality of work life has a positive effect on performance, (6) Work to family conflict and family to work conflict has a negative effect on performance, (7) Work to family conflict and family to work does not affect the quality of work life, (8) Family satisfaction mediated the effect of work to family conflict on the quality of work life, (9) Job satisfaction mediated the effect of family to work conflict on the quality of work life.

Keywords: work family conflict, family satisfaction, job satisfaction, quality of work life

PENDAHULUAN

Badan pusat statistik mengungkapkan bahwa Indonesia mengalami pertumbuhan penduduk usia kerja yang signifikan di mana 35 persen dari 129 juta tenaga kerja adalah perempuan (Badan pusat statistik, 2019). Data tersebut mengungkapkan bahwa saat ini perempuan secara aktif terlibat dalam dunia kerja baik untuk mengejar karir atau untuk

mendukung kekayaan keluarga mereka. McElwain, Korabik & Rosin, (2005) mengungkapkan bahwa peningkatan jumlah perempuan yang bekerja dan keluarga yang berpenghasilan ganda merupakan faktor pemicu permasalahan dalam kehidupan pekerjaan dan keluarga. Meningkatnya partisipasi perempuan dalam kehidupan kerja semakin mengaburkan batas-batas domain antara pekerjaan dan keluarga (Namasivayam dan Zhao, 2007). Batas-batas domain antara pekerjaan dan keluarga yang semakin bias tersebut berpotensi memunculkan konflik peran ganda (Mauno, Saija & Ruokolainen, Mervi. 2017).

Konflik peran ganda telah menjadi isu penting dalam perusahaan karena pekerjaan dan kehidupan keluarga seorang karyawan mulai tumpang tindih (Ashfaq, 2013). Status perempuan yang sudah berkeluarga dan memilih untuk bekerja harus mampu melaksanakan perannya sebagai seorang istri dan atau ibu dalam lingkungan keluarga dan perannya sebagai karyawan ditempat kerja. Ketidakmampuan perempuan dalam menyeimbangkan perannya baik di lingkungan keluarga maupun pekerjaan akan menimbulkan sebuah konflik. Konflik peran ganda menurut Greenhaus dan Beutell, (1985) merupakan suatu bentuk konflik peran yang terjadi ketika tuntutan dari masing-masing domain pekerjaan dan keluarga tidak dapat dilakukan secara bersamaan. Konflik peran ganda sering dipandang sebagai dua konstruk yaitu, konflik pekerjaan ke keluarga dan konflik keluarga ke pekerjaan (Carlson, Kacmar, & Williams, 2000; Frone, 2003, Raymond & Fitz, 2004). Konflik pekerjaan ke keluarga terjadi ketika pengalaman di tempat kerja seperti tugas yang diterima terlalu banyak, stres pekerjaan, dan tidak adanya dukungan dari pengawas mengganggu kehidupan keluarga. Konflik keluarga ke pekerjaan terjadi ketika tuntutan dalam keluarga seperti tanggung jawab untuk anak-anak, perawatan lansia, keluarga besar, dan tidak adanya dukungan dari anggota keluarga mengganggu kehidupan pekerjaan (Greenhaus & Beutel, 1985).

Penelitian mengenai konflik peran ganda terhadap kualitas kehidupan kerja dan kinerja mengalami inkonsistensi temuan. Menurut As'ad (2004) kinerja sebagai kesuksesan seseorang dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Kinerja sebagai salah satu konsekuensi langsung dari dua konstruk konflik peran ganda. Meningkatnya konflik yang terjadi baik di tempat kerja atau di keluarga akan menurunkan kinerja karyawan karena banyaknya tuntutan baik dari domain keluarga atau pekerjaan yang diberikan pada karyawan menjadikannya lelah sehingga berpengaruh pada kinerjanya. Karatepe dan Sokmen, (2006) dan Netemeyer, Maxham, dan Pullig, (2005), Ashfaq *et al.* (2013) menemukan bahwa konflik pekerjaan ke keluarga dan konflik keluarga ke pekerjaan memengaruhi kinerja secara negatif sedangkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Bhuian, Menguc dan Borsboo (2005) tidak menemukan pengaruh yang signifikan antara konflik pekerjaan ke keluarga dan konflik keluarga ke pekerjaan terhadap kinerja.

Perempuan yang bekerja melebihi jam kerja tidak memiliki waktu bersama dengan keluarga sehingga kebutuhan akan waktu luang didalam pekerjaan sangat dibutuhkan. Sirgy *et al.* (2001) mengonseptualisasikan kualitas kehidupan kerja dalam hal kepuasan kebutuhan karyawan melalui partisipasi mereka ditempat kerja. Konflik peran ganda memengaruhi kualitas kehidupan kerja apabila perusahaan tidak mampu memenuhi kebutuhan akan karyawannya. Penelitian yang dilakukan oleh Md-Sidin dan Murali Sambasivan (2010), Akinbobola (2006) mengemukakan bahwa dua konstruk dari konflik peran ganda secara negatif memengaruhi kualitas kehidupan kerja, namun Che Rose, Beh, Uli,dan Idris, (2006) mengungkapkan bahwa konflik peran ganda tidak memengaruhi kualitas kehidupan kerja.

Penelitian yang dilakukan oleh Aryee Fields, & Luk, (1999) mengemukakan bahwa kepuasan keluarga dan kepuasan kerja memiliki peran sebagai penghubung dalam memahami pengaruh konflik peran ganda terhadap kepuasan hidup. Berdasarkan uraian tersebut peneliti tertarik untuk menguji kepuasan keluarga dan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi pada

pengaruh dua konstruk konflik peran ganda terhadap kualitas kehidupan kerja. Model mediasi ini diharapkan dapat membantu dalam memahami bagaimana dua konstruk dari konflik peran ganda mempengaruhi kualitas kehidupan kerja.

Pekerjaan dan kehidupan keluarga memiliki pengaruh yang besar satu sama lain, memahami pengaruh dari peran pekerjaan dan keluarga penting untuk dapat mencari berbagai masukan dalam hal pengelolaan sumberdaya manusia khususnya pada perempuan mengingat semakin banyak karyawan perempuan yang berjuang dengan berbagai peran (misalnya, karyawan, orang tua, siswa, dan pengasuh orang tua lanjut usia), oleh karena itu penelitian ini berfokus pada pengaruh dari dua konstruk konflik peran ganda terhadap kualitas kehidupan kerja yang dimediasi oleh kepuasan keluarga dan kepuasan kerja, serta pengaruh langsung dari dua konstruk konflik peran ganda terhadap kinerja.

Tujuan penelitian

Untuk mengetahui bagaimana pengaruh dari dua konstruk konflik peran ganda terhadap kualitas kehidupan kerja yang dimediasi oleh kepuasan keluarga dan kepuasan kerja, kemudian untuk mengetahui bagaimana pengaruh dari dua konstruk konflik peran ganda terhadap kinerja karyawan.

Ruang lingkup pembahasan

Penelitian ini hanya mengambil lingkungan di PT. Depo Pelita Sokaraja dan pembatasan variabel berfokus pada konflik pekerjaan ke keluarga, konflik keluarga ke pekerjaan, kepuasan keluarga, kepuasan kerja, kualitas kehidupan kerja serta kinerja.

TINJAUAN PUSTAKA DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

Kinerja menurut As'ad (2004) adalah kesuksesan seseorang dalam melaksanakan suatu pekerjaan.

Kualitas kehidupan kerja didefinisikan oleh Sirgy, Siegel dan Lee (2001) sebagai kepuasan karyawan dengan berbagai kebutuhan melalui sumber daya, kegiatan, dan hasil yang berasal dari partisipasi di tempat kerja.

Kepuasan keluarga didefinisikan oleh Karatepe & Baddar, (2006) sebagai keadaan afektif yang dihasilkan dari penilaian seseorang terhadap aspek keluarga dari kehidupannya secara umum.

Kepuasan kerja menurut Luthans (2006) adalah suatu perasaan menyenangkan atau emosi positif sebagai suatu hasil dari penilaian kinerja seseorang atau pengalaman kerja seseorang.

Konflik peran ganda didefinisikan oleh Greenhaus dan Beutell (1985) sebagai bentuk konflik antar peran di mana tekanan peran dari domain kerja dan keluarga saling tidak kompatibel dalam beberapa hal. Konflik peran ganda sering dipandang sebagai dua konstruk yaitu, konflik pekerjaan ke keluarga dan konflik keluarga ke pekerjaan. Konflik pekerjaan ke keluarga terjadi ketika pengalaman di tempat kerja seperti tugas yang diterima terlalu banyak, stres pekerjaan, dan tidak adanya dukungan dari pengawas mengganggu kehidupan keluarga. Konflik keluarga ke pekerjaan terjadi ketika tuntutan dalam keluarga seperti tanggung jawab untuk anak-anak, perawatan lansia, keluarga besar, dan tidak adanya dukungan dari anggota keluarga mengganggu kehidupan pekerjaan.

PERUMUSAN HIPOTESIS

Pengaruh konflik pekerjaan ke keluarga terhadap kepuasan keluarga

Kepuasan keluarga mengacu pada sejauh mana seorang individu puas dengan kehidupan keluarga (Ahmad, 2008). Konflik pekerjaan ke keluarga memiliki hubungan negatif dengan kepuasan keluarga karena berkurangnya waktu bersama dengan keluarga sebagai akibat dari tuntutan pekerjaan yang mengikis kualitas pengalaman keluarga mereka (Aryee, Fields, & Luk, 1999; Frone, Russell, & Cooper, 1992), misalnya karyawan melewatkan penerimaan rapor anaknya disekolah karena harus bekerja.

Individu yang menikah atau memiliki anak mungkin akan memiliki lebih banyak kebutuhan berbasis rumah daripada individu yang lajang dan hidup sendirian, oleh karena itu ketika sebuah perusahaan meminta karyawan untuk menghabiskan lebih banyak waktu di tempat kerja, mereka yang sudah menikah atau memiliki anak kemungkinan besar akan melihat bahwa itu bertentangan dengan harapan yang berkaitan dengan keluarga daripada individu yang tidak memiliki anggota keluarga inti. Stres dari tempat kerja yang merambah ke ranah keluarga juga kemungkinan besar akan mengganggu fungsi keluarga bagi individu dengan pasangan dan atau anak-anak yang mengakibatkan berkurangnya kepuasan pada domain keluarga. Hal tersebut sesuai dengan teori *spillover* yang menekankan pada kecenderungan para pekerja yang membawa emosi, sikap, keterampilan, dan perilaku yang mereka bangun di tempat kerja ke dalam kehidupan keluarga begitupun sebaliknya (Crouter, 1984).

Beberapa penelitian telah melaporkan bahwa tingkat kepuasan keluarga yang lebih rendah terkait dengan tingkat konflik pekerjaan ke keluarga yang lebih tinggi. Wayne, Musisca, dan Fleeson (2004) menemukan bahwa konflik pekerjaan ke keluarga menurunkan kepuasan keluarga karyawan. Menurut temuan Ahmad (2008) yang dilakukan pada 120 sekretaris perempuan yang sudah menikah di negara bagian Selangor, Malaysia menyimpulkan bahwa konflik pekerjaan ke keluarga terbukti memengaruhi kepuasan keluarga secara negatif. Hasil penelitian tersebut menyiratkan bahwa konflik pekerjaan ke keluarga mengurangi kepuasan keluarga. Sebaliknya, penelitian oleh Karatepe dan Baddar (2006) mengungkapkan bahwa konflik pekerjaan ke keluarga tidak terkait dengan kepuasan keluarga pada karyawan garis depan di hotel internasional berbintang lima di Jordan. Berdasarkan uraian sebelumnya maka, hipotesis yang diajukan, yaitu:

H1: Konflik pekerjaan ke keluarga berpengaruh negatif terhadap kepuasan keluarga

Pengaruh kepuasan keluarga terhadap kualitas kehidupan kerja

Penelitian yang dilakukan oleh (Widodo, 2010) mengungkapkan bahwa terciptanya kepuasan keluarga memengaruhi kualitas kehidupan kerja. Anggota keluarga seperti suami atau anak yang bangga akan pekerjaan ibu atau istrinya akan memengaruhi kepercayaan diri dari individu tersebut sehingga ia bisa fokus dan semangat dalam bekerja. Karyawan yang memiliki semangat dan komitmen dalam bekerja akan memberikan dampak yang positif pada kinerja dan kualitas kehidupan kerja.

Teori *Spillover* digunakan untuk hubungan ini, karena teori ini menunjukkan adanya kesamaan antara apa yang terjadi di keluarga dengan apa yang terjadi di lingkungan kerja (Staines, 1980). Teori ini menekankan pada kecenderungan para pekerja untuk membawa emosi, sikap, keterampilan, dan perilaku yang mereka bangun di tempat kerja ke dalam kehidupan keluarga dan sebaliknya (Crouter).

Sinha, (2012) mengemukakan bahwa kepuasan keluarga berkontribusi pada pengalaman kualitas kehidupan kerja karyawan. Mazerollee, Bruening dan Casa, (2008) menyimpulkan bahwa kehidupan individu dan keluarga yang stabil akan menghasilkan pengalaman kualitas kehidupan kerja yang lebih tinggi di antara karyawan. Penelitian Nagesh (2018) menemukan bahwa pekerja yang mengalami masalah di dalam kehidupan keluarga dapat mengakibatkan

berkurangnya kualitas kehidupan kerja. Berdasarkan uraian sebelumnya maka, hipotesis yang diajukan, yaitu:

H2: Kepuasan keluarga berpengaruh positif terhadap kualitas kehidupan kerja.

Pengaruh konflik keluarga ke pekerjaan terhadap kepuasan kerja

Ketika peran atau tanggung jawab dalam keluarga tidak dipenuhi secara efisien, maka akan menghasilkan konflik keluarga ke pekerjaan, seperti merawat anggota keluarga yang sakit akan menghalangi seseorang untuk datang ke tempat kerja. Karyawan yang mengalami kelelahan dalam menjalankan perannya pada domain keluarga akan mempengaruhi kepuasan kerja. Konflik keluarga ke pekerjaan memiliki pengaruh negatif terhadap kepuasan kerja karena waktu dan energi yang tidak mencukupi untuk memastikan pengalaman kerja yang memuaskan seperti karyawan sulit untuk membuat kesan positif pada atasan secara langsung, sehingga menggagalkan peluang untuk memiliki otonomi yang lebih besar dan diberi tugas yang lebih penting (Lapierre, Hackett, & Taggar, 2006)

Menurut teori *conservation of resource* (COR), individu kehilangan sumber daya tertentu ketika peran pekerjaan dan keluarga dilakukan secara bersama. Sumber daya yang dimaksud dalam teori *conservation of resource* (COR) ini adalah karakteristik individu, kondisi serta energi. Ketika individu kehilangan sumber daya tersebut mereka akan memiliki tingkat kepuasan yang rendah baik dalam pekerjaan dan keluarga (Grandey & Cropanzano, 1999).

Sejalan dengan konflik pekerjaan ke keluarga, banyak peneliti berpendapat bahwa konflik keluarga ke pekerjaan memiliki pengaruh yang negatif terhadap kepuasan kerja (Netemeyer et al., 1996; Carly et al., 2002; Carlson et al., 2010). Karatepe dan Sokmen (2006) juga mengemukakan hal yang sama bahwa konflik keluarga ke pekerjaan secara negatif memengaruhi kepuasan kerja dengan menguji karyawan garis depan di hotel bintang tiga, empat, dan lima yang terletak di Ankara (Turki) sebagai sampel. Penelitian empiris yang dilakukan oleh Hassan, (2010) pada karyawan Malaysia dari beragam industri menemukan bahwa konflik keluarga ke pekerjaan menurunkan kepuasan kerja. Penelitian semacam itu menunjukkan bahwa karyawan yang mengalami konflik keluarga ke pekerjaan yang tinggi memiliki tingkat kepuasan kerja yang lebih rendah. Berdasarkan uraian sebelumnya maka, hipotesis yang diajukan, yaitu:

H3: Konflik keluarga ke pekerjaan berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja

Pengaruh kepuasan kerja terhadap kualitas kehidupan kerja

Luthans, (2006) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai keadaan emosional yang menyenangkan atau positif karena penilaian pengalaman kerja seseorang, oleh karena itu begitu seseorang merasa puas, diharapkan dapat berpartisipasi dalam peningkatan kualitas kehidupan kerjanya. Lee (2015) menyebutkan kualitas kehidupan kerja sebagai keadaan ketika karyawan dapat memenuhi berbagai kebutuhan penting secara pribadi maka akan membuat mereka semakin nyaman ditempat kerja. Secara khusus, kualitas kehidupan kerja adalah variabel yang terdiri dari kebutuhan kesehatan, keselamatan, ekonomi, kehidupan keluarga, kehidupan sosial, penghargaan, aktualisasi diri, dan pengetahuan. Sirgy, Siegel, dan Lee, (2001) mengungkapkan bahwa variasi kepuasan kerja akan memengaruhi tinggi rendahnya kualitas kehidupan kerja.

Temuan penelitian Lee (2015) mengungkapkan bahwa kualitas kehidupan kerja dipengaruhi kesejahteraan karyawan dalam hal kepuasan kerja, komitmen organisasi, dan jenis keterlibatan kerja lainnya. Ini artinya kepuasan kerja merupakan instrumen penting dari kualitas kehidupan kerja. Penelitian tentang dampak kepuasan kerja terhadap kualitas kehidupan kerja yang dilakukan oleh Sirota (2013) menemukan bahwa kurangnya keterampilan

dan kemampuan pekerja baik karena kurangnya interaksi atau kurangnya instruksi dalam melakukan pekerjaan menyebabkan persepsi kualitas kehidupan kerja menjadi rendah.

Soeprapto, Ribawanto, dan Hanafi (2000) menyimpulkan bahwa kualitas kehidupan kerja tercipta dengan cara meningkatkan kepuasan kerja, sikap kerja yang positif, serta memperbaiki kinerja. Koonmee et al. (2010) mengungkapkan bahwa kepuasan kerja dan komitmen organisasi terkait dengan kualitas kehidupan kerja. Berdasarkan uraian sebelumnya maka, hipotesis yang diajukan, yaitu:

H4: Kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kualitas kehidupan kerja

Pengaruh kualitas kehidupan kerja terhadap kinerja

Setiap perusahaan mendambakan kinerja yang baik dari karyawannya untuk mencapai tujuan perusahaan. Kinerja karyawan yang baik akan memengaruhi keberlangsungan perusahaan secara keseluruhan, oleh karena itu perusahaan diharapkan mampu memenuhi segala kebutuhan karyawan ditempat kerja untuk meningkatkan kinerja mereka. Che Rose, Uli, & Idris, (2006) menunjukkan bahwa kualitas kehidupan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Lingkungan kerja yang baik akan menjadikan karyawan memiliki konsentrasi penuh dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Wyatt (2007) mengungkapkan bahwa keadaan kualitas kerja yang baik, meskipun dalam standar perorangan, akan mengakibatkan kinerja yang baik pula yang ditandai dengan semangat kerja dan menciptakan respon positif terhadap perusahaan di tempatnya bekerja. Azril *et al.* (2010) dalam studi mereka tentang kualitas kehidupan kerja dan kinerja kerja pada penyuluh pertanian di Malaysia menyimpulkan bahwa aspek kehidupan individu dan keluarga adalah kontributor tertinggi untuk kinerja kerja. Berdasarkan uraian sebelumnya maka, hipotesis yang diajukan, yaitu:

Hipotesis 5: Kualitas kehidupan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja

Pengaruh konflik peran ganda terhadap kinerja

Konflik peran ganda terdiri dari konflik pekerjaan ke keluarga dan konflik keluarga ke pekerjaan (Amstad *et al.* 2011). Konflik pekerjaan ke keluarga, terjadi ketika tugas dalam pekerjaan terlalu banyak sehingga mengganggu individu dalam menjalankan tanggung jawabnya didalam keluarga misalnya, seseorang yang bekerja secara berlebihan ditempat kerja melewatkan pengambilan raport anak disekolah atau saat-saat berharga bersama keluarga seperti kelulusan anak. Konflik keluarga ke pekerjaan terjadi ketika tanggung jawab keluarga seseorang bertentangan dengan tanggung jawab pekerjaannya (Netemeyer *et al.*, 1996). Misalnya, demi untuk merawat anggota keluarga yang sakit, seorang karyawan yang sudah berkeluarga terkadang terlambat masuk kerja.

Teori *conservation of resource* (COR) mengemukakan bahwa individu kehilangan sumber daya (karakteristik individu, kondisi serta energi) tertentu ketika peran pekerjaan dan keluarga dilakukan secara bersama (Grandey & Cropanzano, 1999). Ketika individu kehilangan sumber daya tersebut mereka akan memiliki tingkat kinerja yang rendah baik dalam pekerjaan dan keluarga (Grandey & Cropanzano, 1999). Konflik pekerjaan ke keluarga dan konflik keluarga ke pekerjaan berhubungan negatif dengan kinerja karyawan. Konflik yang terjadi baik di tempat kerja atau di keluarga, secara logis, akan mengurangi konsentrasi pikiran, memicu stres, depresi, ketidakpuasan, dan bahkan menurunkan kinerja karyawan.

Penelitian empiris mengungkapkan bahwa konflik peran ganda memiliki dampak buruk pada kinerja (Aryee, 1999; Frone *et al.*, 1992; Netemeyer *et al.*, 2005). Penelitian yang dilakukan oleh Karatepe dan Sokmen (2006) pada karyawan hotel di Ankara, Turki menyimpulkan bahwa

dua kontruk dari konflik peran ganda secara negatif memengaruhi kinerja. Berdasarkan uraian sebelumnya maka, hipotesis yang diajukan yaitu:

Hipotesis 6: Konflik pekerjaan ke keluarga berpengaruh negatif terhadap kinerja

Hipotesis 7: Konflik keluarga ke pekerjaan berpengaruh negatif terhadap kinerja

Pengaruh konflik peran ganda terhadap kualitas kehidupan kerja

Karyawan perempuan sebagian besar memutuskan untuk ikut berpartisipasi dalam bekerja untuk menambah pendapatan keluarga. Karyawan perempuan harus melakukan usaha lebih untuk mengatasi pekerjaan didalam rumah maupun pekerjaan di luar rumah. Tuntutan dalam kehidupan keluarga mengganggu karyawan perempuan dalam mencapai kesuksesan karir, dan menjadi sumber kekecewaan dan masalah keluarga.

Menurut Akinbobola, (2016), Chowwen & Investor, (2009) ketidakmampuan untuk memenuhi tuntutan pasangan, keluarga dan kewajiban sosial dapat menyebabkan peran yang saling bertentangan. Beban perempuan dalam merawat keluarga dan adanya persaingan yang ketat dalam lingkungan kerja dalam upaya memberikan layanan yang berkualitas menjadikan beban karyawan sangat besar (Karatape, 2010). Sifat dinamis dan tekanan yang tinggi di tempat kerja meningkatkan tekanan pada perempuan yang bekerja.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa konflik peran ganda yang dihadapi perempuan disebabkan oleh tanggung jawab ganda mereka (Barnett & Hyde, 2001). Konflik pekerjaan ke keluarga terkait dengan kualitas kehidupan kerja (Md-Sidin, Sambasinvan & Ismail, 2010). Konflik keluarga ke pekerjaan juga memiliki hubungan dengan kualitas kehidupan kerja (Erkmen & Esen, 2014). Berdasarkan uraian sebelumnya maka, hipotesis yang diajukan, yaitu:

Hipotesis 8: konflik pekerjaan ke keluarga berpengaruh negatif terhadap kualitas kehidupan kerja

Hipotesis 9: konflik keluarga ke pekerjaan berpengaruh negatif terhadap kualitas kehidupan kerja

Kepuasan keluarga memediasi pengaruh konflik pekerjaan ke keluarga terhadap kualitas kehidupan kerja

Pada penelitian ini peneliti ingin menguji apakah kepuasan keluarga memediasi pengaruh konflik pekerjaan ke keluarga terhadap kualitas kehidupan kerja karyawan. Konflik pekerjaan ke keluarga memengaruhi secara negatif terhadap kepuasan keluarga karena berkurangnya waktu dan energi yang dicurahkan karyawan kepada keluarga mereka sebagai akibat tuntutan pekerjaan yang dapat mengikis kualitas pengalaman keluarga mereka, seperti misalnya, seorang karyawan yang bekerja berlebihan ditempat kerja melewatkan kelulusan anaknya disekolah (Aryee, Fields, & Luk, 1999; Frone, Russell, & Cooper, 1992).

Sinha, (2012) mengemukakan bahwa kepuasan keluarga berkontribusi pada pengalaman kualitas kehidupan kerja karyawan. Mazerolleet *et al.* (2008) menyimpulkan bahwa kehidupan individu dan keluarga yang stabil akan menghasilkan pengalaman kualitas kehidupan kerja yang lebih tinggi di antara karyawan.

Shamir dan Solomon (1985) mendefinisikan kualitas kehidupan kerja sebagai konstruksi komprehensif yang mencakup pekerjaan individu yang terkait dengan kesejahteraan dan sejauh mana pengalaman kerja dihargai, tanpa stres dan konsekuensi pribadi negatif lainnya, oleh karena itu ketika karyawan mengalami stres peran, individu tersebut merasakan ketidaksejahteraan dalam hidup yang memengaruhi kualitas kehidupan kerja.

Penelitian sebelumnya ada yang menjadikan kepuasan keluarga sebagai variabel mediasi. Aryee *et al.* (1999) meneliti hubungan konflik pekerjaan ke keluarga pada kepuasan hidup yang dimediasi oleh kepuasan keluarga. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konflik pekerjaan ke

keluarga memengaruhi kepuasan hidup melalui pengurangan tingkat kepuasan keluarga, oleh karena itu peneliti berharap bahwa kepuasan keluarga akan berfungsi sebagai mediasi dalam hubungan konflik pekerjaan ke keluarga dengan kualitas kehidupan kerja. Berdasarkan uraian sebelumnya maka, hipotesis yang diajukan yaitu:

Hipotesis 10: Kepuasan keluarga memediasi pengaruh konflik pekerjaan ke keluarga terhadap kualitas kehidupan kerja pada karyawan

Kepuasan kerja memediasi pengaruh konflik keluarga ke pekerjaan terhadap kualitas kehidupan kerja

Pada penelitian ini peneliti ingin menguji apakah kepuasan kerja memediasi pengaruh antara konflik keluarga ke pekerjaan terhadap kualitas kehidupan kerja. Penelitian terdahulu mengungkapkan bahwa konflik keluarga ke pekerjaan memiliki pengaruh yang negatif terhadap kepuasan kerja (Netemeyer et al., 1996; Carly et al., 2002; Carlson et al., 2010). Karatepe dan Sokmen (2006) memiliki pendapat yang sama bahwa konflik keluarga ke pekerjaan berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja dengan menguji karyawan garis depan di hotel bintang tiga, empat, dan lima yang terletak di Ankara (Turki) sebagai sampel.

Keluarga dan pekerjaan adalah hal yang penting bagi karyawan, sehingga konflik ini akhirnya akan memberikan pengaruh yang tidak menguntungkan, baik pada kepuasan keluarga atau kerja (Karatepe dan Kilic, 2007). Temuan penelitian Lee (2015) mengungkapkan bahwa kepuasan kerja merupakan instrumen penting dari kualitas kehidupan kerja. Tuntutan dalam kehidupan keluarga mengganggu karyawan perempuan dalam mencapai kesuksesan karir, dan menjadi sumber kekecewaan dan masalah keluarga. Chovwen & Olapegba, (2007) mengemukakan bahwa beban perempuan dalam merawat keluarga sangat besar dalam memengaruhi kehidupan mereka. Menurut Akinbobola, (2012), Chovwen & Investor, (2009) ketidakmampuan untuk memenuhi tuntutan pasangan, keluarga dan kewajiban sosial dapat menyebabkan peran yang saling bertentangan. Konflik keluarga ke pekerjaan memiliki pengaruh terhadap kualitas kehidupan kerja (Erkmen & Esen, 2014)

Penelitian sebelumnya ada yang menjadikan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi. Aryee et al. (1999) meneliti hubungan konflik keluarga ke pekerjaan pada kepuasan hidup yang dimediasi oleh kepuasan kerja. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa konflik keluarga ke pekerjaan secara negatif memengaruhi kepuasan hidup melalui pengurangan tingkat kepuasan kerja, oleh karena itu peneliti berharap bahwa kepuasan kerja akan berfungsi sebagai mediasi pada pengaruh konflik keluarga ke pekerjaan terhadap kualitas kehidupan kerja. Berdasarkan uraian sebelumnya, maka hipotesis yang diajukan yaitu:

Hipotesis 11: Kepuasan kerja memediasi pengaruh konflik keluarga ke pekerjaan terhadap kualitas kehidupan kerja pada karyawan

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif yang bertujuan untuk menguji teori, menunjukkan hubungan antar variabel, memberikan deskripsi statistik, menafsirkan dan meramalkan hasilnya.

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan perempuan yang bekerja di PT. Depo Pelita Sokaraja.

Teknik sampling menggunakan *Nonprobability sampling* yaitu *Purposive sampling* dengan kriteria karyawan perempuan yang sudah menikah dan lama bekerja minimal satu tahun.

Penentuan ukuran sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin. Berdasarkan rumus slovin, ukuran sample pada penelitian ini sebanyak 86 responden.

Teknik analisis data menggunakan pendekatan *Partial Least Square* (PLS) dengan 4 langkah dalam menganalisisnya, yaitu : (1) Model Pengukuran/Outer Model, (2) Model Struktural/ Inner Model, (3) Pengujian Hipotesis, (4) Uji Efek Mediasi

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaruh konflik pekerjaan ke keluarga terhadap kepuasan keluarga

Hasil penelitian menunjukkan bahwa konflik pekerjaan ke keluarga berpengaruh negatif terhadap kepuasan keluarga ($p < 0.05$). Temuan ini mendukung penelitian terdahulu bahwa konflik pekerjaan ke keluarga berpengaruh negatif terhadap kepuasan keluarga (Aryee, Fields, & Luk, 1999; Frone, Russell, & Cooper, 1992). Penelitian yang dilakukan oleh Wayne, Musisca, dan Fleeson (2004) juga menemukan bahwa konflik pekerjaan ke keluarga menurunkan kepuasan keluarga karyawan.

Selama masa awal covid-19 pada tahun 2020 jam operasional Depo Pelta Sokaraja dibatasi dari jam 09.00-20.00. Jam operasional yang berkurang tidak terlalu mempengaruhi beban kerja karyawan karena pelayanan karyawan sekarang lebih banyak dilakukan secara tidak langsung (online) dengan konsumen. Pengemasan dilakukan dengan teliti agar barang dapat sampai ke alamat konsumen dengan benar tanpa ada kerusakan. Pada akhir pekan atau hari besar (seperti idul fitri dan natal) karyawan lebih banyak melayani pelanggan secara langsung karena banyaknya orang yang mengunjungi Depo Pelita Sokaraja baik untuk membeli produk atau hanya sekedar jalan-jalan menikmati kuliner yang tersedia didalam cafe. Karyawan yang melakukan pelayanan baik secara online maupun offline (langsung) menjadikan karyawan mengalami kelelahan dalam bekerja. Karyawan yang mengalami kelelahan ditempat kerja menjadikan kebersamaan dengan keluarga menjadi berkurang sehingga komunikasi didalam keluarga pun menjadi kurang baik. Adanya kualitas komunikasi yang kurang baik didalam keluarga merupakan indikasi dari berkurangnya kepuasan keluarga.

Pengaruh kepuasan keluarga terhadap kualitas kehidupan kerja

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan keluarga berpengaruh positif terhadap kualitas kehidupan kerja ($p < 0.05$). Temuan ini mendukung penelitian terdahulu bahwa kepuasan keluarga berkontribusi pada pengalaman kualitas kehidupan kerja karyawan (Sinha, 2012). Kehidupan individu dan keluarga yang stabil akan menghasilkan pengalaman kualitas kehidupan kerja yang tinggi pada karyawan. Nagesh (2018) menemukan bahwa pekerja yang mengalami masalah di dalam kehidupan keluarga dapat mengurangi kualitas kehidupan kerja.

Sikap positif pada seluruh anggota keluarga merupakan cerminan dari kepuasan keluarga yang tinggi, anggota keluarga yang fleksibel menjadikan karyawan merasa dihargai akan statusnya. Anggota keluarga mengerti akan tanggung jawabnya diluar rumah sehingga membantu para karyawan untuk fokus pada tanggung jawabnya di tempat kerja. Kepuasan keluarga mempengaruhi kualitas kehidupan kerja yang dapat dilihat dari adanya keterbukaan karyawan dengan rekan kerja dalam berkomunikasi sehingga dapat bekerja sama dalam kelompok kerja mereka. Rekan kerja yang saling terbuka dan mendukung satu sama lain dalam kelompok kerja merupakan indikator kualitas kehidupan kerja yang baik.

Pengaruh konflik keluarga ke pekerjaan terhadap kepuasan kerja

Hasil penelitian menunjukkan bahwa konflik keluarga ke pekerjaan berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja ($p < 0.05$). Karyawan merasa sering disibukkan dengan masalah keluarga di tempat kerja karena stres dari kehidupan keluarga, seperti merawat anggota keluarga yang sakit. Ketika ada anggota keluarga yang sakit fokus karyawan dalam bekerja menjadi terganggu yang menjadikan karyawan sering menunda pekerjaan sehingga banyak pekerjaan yang menumpuk. Pekerjaan kantor yang dilakukan dengan tidak baik menjadikan karyawan mengalami kesulitan dalam mendapatkan penghargaan. Kesulitan dalam mendapatkan penghargaan mengindikasikan kepuasan kerja yang menurun.

Perilaku karyawan didalam keluarga tidak efektif di ditempat kerja. Konsekuensi logisnya karena situasi di keluarga dengan ditempat kerja tentu berbeda. Perilaku karyawan didalam rumah ketika berintraksi dengan anggota keluarga dapat dilakukan dengan bebas sesuai dengan suasana hati karyawan, seperti misalnya ketika ada anggota keluarga yang melakukan kesalahan maka ia bisa mengeluarkan emosi kekesalannya, sedangkan ketika ditempat kerja karyawan tidak bisa melakukan hal tersebut, karyawan harus bersifat profesional ditempat kerja ketika melayani konsumen, meskipun suasana hati karyawan sedang tidak baik. Oleh karena itu, perilaku karyawan didalam keluarga tidak bisa sepenuhnya dilakukan ditempat kerja karena akan menimbulkan ketidaknyamanan dilingkungan kerja .

Adanya pengaruh negatif konflik keluarga ke pekerjaan terhadap kepuasan kerja sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hassan et al., (2010) pada karyawan di Malaysia dari beragam industri yang menemukan bahwa konflik keluarga ke pekerjaan menurunkan kepuasan kerja. Penelitian semacam itu menunjukkan bahwa karyawan yang mengalami konflik keluarga ke pekerjaan yang tinggi memiliki tingkat kepuasan kerja yang lebih rendah. Carlson et al., (2010) juga menyatakan bahwa konflik keluarga ke pekerjaan memiliki pengaruh negatif terhadap kepuasan kerja.

Pengaruh kepuasan kerja terhadap kualitas kehidupan kerja

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kualitas kehidupan kerja ($p < 0.05$). Kepuasan kerja adalah tingkat kesenangan yang dirasakan seseorang atas peranan atau pekerjaannya dalam perusahaan. Kepuasan kerja karyawan dapat dilihat dari sikap rekan kerja dan adanya dukungan dari atasan kepada pegawainya. Sikap rekan kerja karyawan yang saling membantu sangat meringankan dalam menyelesaikan pekerjaan, serta adanya dukungan dari atasan kepada karyawannya mampu menciptakan kepuasan kerja. Terciptanya kepuasan kerja mempengaruhi kualitas kehidupan kerja yang mencakup lingkungan kerja yang aman dan sehat. Lingkungan kerja tersebut ditunjukkan dengan adanya protokol kesehatan yang disediakan baik untuk karyawan maupun konsumen serta adanya jaminan keselamatan kerja.

Kepuasan kerja karyawan juga ditandai dengan suasana yang nyaman ditempat kerja dan penghasilan yang baik. Penghasilan yang baik tersebut mampu mensejahterahkan kehidupan sehari-hari karyawan. Hasil penelitian sesuai dengan Lee (2015) yang mengungkapkan bahwa kepuasan kerja merupakan instrumen penting dari kualitas kehidupan kerja. Karyawan yang merasa puas di tempat kerja, ia akan merasa nyaman ditempat kerja sehingga mempengaruhi kualitas kehidupan kerja dengan memiliki komitmen kuat terhadap tujuan perusahaan.

Pengaruh kualitas kehidupan kerja terhadap kinerja

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas kehidupan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja ($p < 0.05$). Kondisi kualitas kehidupan kerja yang baik ditandai dengan adanya keterbukaan dan komunikasi yang baik sesama rekan kerja sehingga karyawan mampu menerima kritik atau saran atas hasil kerja yang diiperoleh. Perusahaan juga memberikan kesempatan bagi karyawan untuk bekerja sesuai dengan kemampuan yang dimiliki seperti misalnya karyawan yang teliti dan cekatan serta mampu menguasai alat hitung ditempatkan sebagai kasir untuk mencatat transaksi jual beli sehingga kesalahan dalam melakukan pekerjaan dapat diminimalisir. Karyawan yang mampu meminimalisir tingkat kesalahan dalam bekerja dan mampu menerima kritik atau saran atas hasil kerja yang diiperoleh mengidentifikasi kinerja yang baik.

Depo pelita memiliki lingkungan kerja yang aman seperti adanya jaminan keselamatan kerja dan protokol kesehatan untuk mencegah penyebaran virus covid-19. Lingkungan kerja tersebut mampu memberikan energi yang positif serta semangat dalam bekerja. Karyawan yang memiliki semangat kerja akan mempengaruhi ia dalam memberikan pengalaman pelayanan yang baik kepada konsumen dan menghasilkan kinerja yang baik bagi perusahaan. Temuan ini mendukung penelian terdahulu yang mengungkapkan bahwa keadaan kualitas kerja yang baik, meskipun dalam standar perorangan, akan mengakibatkan kinerja yang baik pula yang ditandai dengan semangat kerja dan menciptakan respon positif terhadap perusahaan di tempatnya bekerja (Wyatt, 2007).

Pengaruh konflik pekerjaan ke keluarga dan konflik keluarga ke pekerjaan terhadap kinerja

Hasil penelitian menunjukkan bahwa konflik pekerjaan ke keluarga dan konflik keluarga ke pekerjaan berpengaruh negatif terhadap kinerja ($p < 0.05$). Karyawan secara fisik energinya telah terkuras ditempat kerja sehingga ketika dirumah ia lalai untuk mengerjakan pekerjaan rumah seperti bermain dengan anak, memasak, maupun membersihkan rumah. Kelelahan yang disebabkan ditempat kerja menjadikan karyawan tidak mampu menjalankan perannya dengan baik sehingga menyebabkan terjadinya konflik pekerjaan ke keluarga.

Karyawan yang akan memulai pekerjaan dikantor atau bekerja dari rumah dalam keadaan lelah yang disebabkan aktifitas dirumah dalam menjalankan perannya sebagai ibu atau istri, seperti misalnya harus menyiapkan sarapan untuk anggota keluarga dan persiapan daring sekolah untuk anak akan mempengaruhi konsentrasi dalam melaksanakan pekerjaannya dikantor. Hal tersebut yang menyebabkan terjadinya konflik keluarga ke pekerjaan.

Konflik pekerjaan ke keluarga dan konflik keluarga ke pekerjaan mempengaruhi kinerja. Meningkatnya konflik yang terjadi baik di tempat kerja atau di keluarga, secara logis, akan mengurangi konsentrasi pikiran, memicu stres, depresi, ketidakpuasan, dan bahkan menurunkan kinerja karyawan. Konflik pekerjaan ke keluarga dan konflik keluarga ke pekerjaan menjadikan karyawan tidak mampu melaksanakan pekerjaan dengan maksimal. Hal ini ditunjukkan dengan kinerja karyawan yang tidak mampu melebihi target yang diberikan sehingga kehilangan upah tambahan.

Temuan ini sesuai dengan Karatepe dan Sokmen (2006) yang melakukan penelitian di Turki pada karyawan hotel di Ankara, hasil penelitiannya menunjukkan bahwa terdapat hubungan negatif antara konflik pekerjaan ke keluarga dan konflik keluarga ke pekerjaan dengan kinerja kerja. Karatepe dan Kilic (2007) juga melaporkan hasil yang serupa bahwa baik konflik pekerjaan ke keluarga dan konflik keluarga ke pekerjaan memengaruhi kinerja secara negatif.

Pengaruh konflik pekerjaan ke keluarga dan konflik keluarga ke pekerjaan terhadap kualitas kehidupan kerja

Hasil penelitian menunjukkan bahwa konflik pekerjaan ke keluarga dan konflik keluarga ke pekerjaan tidak mempengaruhi kualitas kehidupan kerja ($p > 0.05$). Konflik pekerjaan ke keluarga dan konflik keluarga ke pekerjaan tidak mempengaruhi kualitas kehidupan kerja. Responden pada penelitian ini lebih mengutamakan untuk membantu kebutuhan akan keluarga daripada untuk memenuhi jenjang karir mereka. Karyawan menilai bahwa penghasilan atau gaji yang mereka terima mampu membantu mereka dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari. Penghasilan yang sesuai dapat mengurangi stres peran, mengingat pada masa pandemi ini untuk mendapatkan pekerjaan tidak mudah. Secara logis, karyawan menerima konsekuensi bahwa mereka bekerja untuk menambah pendapatan keluarga.

Rekan kerja yang saling mendukung khususnya mereka yang memiliki peran ganda sangat membantu dalam menghadapi kesulitan-kesulitan yang dihadapi dalam melaksanakan pekerjaan sehingga dapat menciptakan kualitas kehidupan kerja yang baik. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Che Rose, Beh, Uli, dan Idris, (2006) yang mengungkapkan bahwa konflik peran ganda tidak berpengaruh terhadap kualitas kehidupan kerja.

Kepuasan keluarga memediasi pengaruh konflik pekerjaan ke keluarga terhadap kualitas kehidupan kerja

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan keluarga memediasi pengaruh konflik pekerjaan ke keluarga terhadap kualitas kehidupan kerja ($p < 0.05$). Artinya, konflik pekerjaan ke keluarga akan menurunkan kepuasan keluarga, sehingga apabila kepuasan keluarga turun atau tidak memadai, maka tingkat kualitas kehidupan kerja akan berubah.

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sinha, (2012) yang mengemukakan bahwa kepuasan keluarga berkontribusi pada pengalaman kualitas kehidupan kerja karyawan. Mazerolle et al. (2008) menyimpulkan bahwa kehidupan individu dan keluarga yang stabil akan menghasilkan pengalaman kualitas kehidupan kerja yang lebih

tinggi di antara karyawan. Jadi kehidupan keluarga yang tidak stabil akan menurunkan kualitas kehidupan kerja. Hasil penelitian juga didukung oleh Aryee (1999) yang meneliti hubungan konflik pekerjaan ke keluarga pada kepuasan hidup yang dimediasi oleh kepuasan keluarga. Hasil penelitian tersebut menemukan bahwa konflik pekerjaan ke keluarga memiliki hubungan negatif pada kepuasan hidup melalui pengurangan tingkat kepuasan keluarga.

Kepuasan kerja memediasi pengaruh konflik keluarga ke pekerjaan terhadap kualitas kehidupan kerja

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja memediasi pengaruh konflik keluarga ke pekerjaan terhadap kualitas kehidupan kerja ($p < 0.05$). Artinya, konflik keluarga ke pekerjaan akan menurunkan kepuasan kerja, sehingga apabila kepuasan kerja turun atau tidak memadai, maka tingkat kualitas kehidupan kerja akan berubah.

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Lee (2015) yang mengungkapkan bahwa kualitas kehidupan kerja dipengaruhi kesejahteraan karyawan dalam hal kepuasan kerja dan komitmen organisasi. Hasil penelitian juga didukung oleh Aryee (1999) yang meneliti hubungan konflik keluarga ke pekerjaan pada kepuasan hidup yang dimediasi oleh kepuasan kerja. Hasil penelitian tersebut menemukan bahwa konflik keluarga ke pekerjaan memiliki hubungan negatif pada kepuasan hidup melalui pengurangan tingkat kepuasan kerja.

KESIMPULAN

Terdapat pengaruh negatif konflik pekerjaan ke keluarga terhadap kepuasan keluarga karyawan ($p < 0.05$). Hal ini menunjukkan bahwa karyawan yang mengalami kelelahan ditempat kerja mengganggu kebersamaan keluarga karena berkurangnya waktu untuk anggota keluarga.

Terdapat pengaruh positif kepuasan keluarga terhadap kualitas kehidupan kerja ($p < 0.05$). Hal ini menunjukkan bahwa kehidupan keluarga karyawan yang stabil akan menghasilkan pengalaman kualitas kehidupan kerja yang baik bagi perusahaan.

Terdapat pengaruh negatif konflik keluarga ke pekerjaan terhadap kepuasan kerja karyawan ($p < 0.05$). Hal ini menunjukkan bahwa permasalahan didalam keluarga menyebabkan ketidakpuasan ditempat kerja.

Terdapat pengaruh positif kepuasan kerja terhadap kualitas kehidupan kerja ($p < 0.05$). Hal ini menunjukkan bahwa karyawan yang puas ditempat kerja memberikan pengaruh yang baik pada perusahaan.

Terdapat pengaruh positif kualitas kehidupan kerja terhadap kinerja ($p < 0.05$). Hal ini menunjukkan bahwa Lingkungan kerja yang baik mempengaruhi karyawan dalam memberikan pengalaman pelayanan yang baik kepada konsumen sehingga dapat memberikan keuntungan bagi perusahaan dari kinerja karyawan yang bersangkutan.

Terdapat pengaruh negatif konflik pekerjaan ke keluarga dan konflik keluarga ke pekerjaan terhadap kinerja ($p < 0.05$). Hal ini menunjukkan bahwa adanya konflik peran ganda menjadikan karyawan tidak mampu melaksanakan pekerjaan dengan maksimal baik ditempat kerja atau didalam keluarga.

Tidak terdapat pengaruh negatif konflik pekerjaan ke keluarga dan konflik keluarga ke pekerjaan terhadap kualitas kehidupan kerja ($p > 0.05$). Hal ini menunjukkan bahwa karyawan menerima konsekuensi bahwa mereka bekerja untuk menambah pendapatan keluarga. Penghasilan yang layak mampu mengurangi stres peran.

Kepuasan keluarga memediasi pengaruh konflik pekerjaan ke keluarga terhadap kualitas kehidupan kerja ($p < 0.05$). Hal ini menunjukkan bahwa konflik pekerjaan ke keluarga akan menurunkan kepuasan keluarga, sehingga apabila kepuasan keluarga turun atau tidak memadai, maka tingkat kualitas kehidupan kerja akan berubah.

Kepuasan kerja memediasi pengaruh konflik keluarga ke pekerjaan terhadap kualitas kehidupan kerja ($p < 0.05$). Hal ini menunjukkan bahwa konflik keluarga ke pekerjaan akan menurunkan kepuasan kerja, sehingga apabila kepuasan kerja turun atau tidak memadai, maka tingkat kualitas kehidupan kerja akan berubah.

Implikasi

Konflik peran ganda yang dialami karyawan terjadi karena tidak adanya waktu yang berkualitas bersama keluarga. Stres kerja yang dialami karyawan terbawa ke dalam rumah. Kelelahan dalam menghadapi tuntutan pekerjaan dan keluarga menjadikan konflik peran ganda tidak dapat dihindari.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa karyawan sering menunda pekerjaan. Pekerjaan yang ditunda-tunda akhirnya menjadi menumpuk yang apabila tidak dapat diselesaikan tepat waktu akan merugikan perusahaan, oleh karena itu perusahaan perlu untuk memotivasi, menerapkan disiplin pada setiap karyawan atau pemberian sanksi yang tegas pada setiap karyawan agar menunda pekerjaan tidak menjadi suatu kebiasaan. Teguran sebagai batas toleransi dapat dilakukan sebanyak 3 kali kepada karyawan yang tidak tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja karyawan tidak mampu melebihi target yang diberikan sehingga kehilangan upah tambahan, oleh karena itu perusahaan perlu mengadakan *In house training*. *In house training* adalah kegiatan pelatihan karyawan dimana materi, waktu, hingga tempat pelatihan dapat disesuaikan dengan permintaan peserta atau perusahaan. Tujuan dari kegiatan *in house training* tersebut tentunya untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia di perusahaan sehingga dapat mempercepat pencapaian target yang telah ditentukan.

Fasilitas kerja di depo pelita cukup memadai, namun peneliti menyarankan untuk adanya penambahan fasilitas dalam pengadaan bimbingan konseling dari psikolog untuk mereduksi stres yang dialami oleh karyawan. Fasilitas bimbingan konseling yang dilakukan oleh ahli diperlukan mengingat kesehatan akan mental karyawan karena stres dari pekerjaan maupun keluarga akan mempengaruhi konsentrasi dalam bekerja. Karyawan yang memiliki kesehatan mental yang baik diharapkan mampu memberikan kinerja yang baik bagi perusahaan.

Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan dalam penelitian ini yaitu responden yang diteliti hanya pada satu obyek penelitian, sehingga kesimpulan tidak bisa diambil secara obyektif. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat dilakukan di beberapa objek.

Pada penelitian ini peneliti hanya menggunakan responden perempuan, penelitian selanjutnya yang akan meneliti topik yang sama diharapkan meneliti perbedaan pengaruh konflik peran ganda pada laki-laki dan perempuan untuk mengetahui apakah laki-laki memiliki konflik peran ganda atau tidak sehingga bisa memperluas pengetahuan mengenai konflik peran ganda.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, A. 2008. Work-family conflict among married professional women in Malaysia. *The Journal of Social Psychology*, 136(5), 663-665.
- Akinbobola O. I., & Adetayo B. O. 2016. Appraisal of Role Conflict on Quality of Work Life and Turnover Intention among Corporate Women Workforce. *European Journal of Humanities and Social Sciences*. Vol. 35, No.1.
- Amstad, Fabienne T., Meier, Laurenz L., Fasel, Ursula, Elfering, Achim, Semmer, Norbert K. 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* 16(2):151-69
- Aryee, S., Fields, D., & Luk, V. 1999. A cross-cultural test of a model of the work-family interface. *Journal of Management*, 25, 491-511.
- As'ad, Moh. 2004. Seri Ilmu Sumber Daya Manusia Psikologi Industri. Yogyakarta: Penerbit Liberty.
- Ashfaq, S., Mahmood, Z. and Ahmad, M. 2013. Impact of Work-Life Conflict and Work Overload on Employee Performance in Banking Sector of Pakistan. *Middle-East Journal of Scientific Research*, 14 (5), 688-695.

- Azril, H., Jegak, U. Asiah, M. Noor, A. A., Bahaman, A. S. Jamilah, O, & Thomas, K. 2010. Can QWL Affect Work Performance among Government Agriculture Extension Officers. *Journal of Social Sciences* 6(1) 64 – 73.
- Badan Pusat Statistik. 2019. Statistik Indonesia Tahun 2019. Jakarta Pusat : Badan Pusat Statistik
- Barnett & Hyde. 2001. Women, Men, Work, and Family: An Expansionist Theory. *American Psychologist*, 56(10):781-96.
- Bhuian, Menguc & borsboom. 2005. Stressors and job outcomes in sales: a triphasic model versus a linear-quadratic-interactive model. *Journal of Business Research*, 58 (2005) 141 – 150.
- Carlson, D. S., Kacmar, K. M., & Williams, L. J. 2000. Construction and initial validation of a multidimensional measure of work-family conflict. *Journal of Vocational Behavior*, 56, 249–276.
- Carlson, DS., Grzywacz, JG. And Kacmar, KM. 2010. The Relationship of Schedule Flexibility and Outcomes via The Work-Family Interface. *Journal of Managerial Psychology*, 25 (4), 330-355.
- Carly, BS., Allen, TD. and Spector, PE. 2002. The Relation between Work- Family Conflict and Job Satisfaction: A Finer Grained Analysis. *Journal of Vocational Behaviour*, 60 (3), 336-353.
- Che Rose, R., Beh, L. S., Uli, J. & Idris, K. 2006. An analysis of quality of work life and career related variables. *American Journal of Applied Sciences*, 3(12): 2151- 2159.
- Chowwen, C.O. 2007. Implications for career development and retention of women in selected male occupations in Nigeria. *Women in Management Review*, 22(1), 68–78.
- Chowwen, C. & Invensor, E. 2009. Job insecurity and motivation among women in Nigerian consolidated banks. *Gender in Management*, 24(5): 316-326.
- Crouter, A.C. 1984. Spillover from family to work: the neglected side of the work-family interface. *Human Relations*, Vol. 37 No. 6, pp. 425-42.
- Erkmen & Esen. 2014. Work-Family, Family Work Conflict and Turnover Intentions Among The Representatives of Insurance Agencies. *Journal of Business, Economics & Finance*, ISSN: 2146 - 7943.
- Frone, M. R., Russell, M., & Cooper, M. L. 1992. Antecedents and outcomes of work–family conflict: Testing a model of the work–family interface. *Journal of Applied Psychology*, 77, 65–78.
- Frone, M. R. 2003. Work-family balance. In J. C. Quick & L. E. Tetrick (Eds.), *Handbook of occupational health psychology* (pp. 143–162). Washington, DC: American Psychological Society.
- Grandey, A. A., & Cropanzano, R. 1999. The Conservation Of Resources model applied to work–family conflict and strain. *Journal of Vocational Behavior*, 54(2), 350–370.
- Greenhaus, J. H., & Beutell, N. J. 1985. Sources of conflict between work and family roles. *Academy of Management Review*, 10, 76–88.
- Hassan,Zaiton. 2010. Work-family conflict in East vs Western countries. *Cross Cultural Management: An International Journal Vol. 17 No. 1, 2010 pp. 30-49.*
- Hofstede,G., &Hofstede, G.J. 2005. *Cultures and organizations: Software of the mind*. New York: McGraw-Hill.
- Karatepe O. M., & Sokmen A. 2006. The effects of work role and family role variables on psychological and behavioral outcomes of frontline employees. *Tourism Management* , 27(2), 255-268.
- Karatepe & Kilic. 2007. Relationships with supervisor support and conflicts in the work-family interface with selected job outcomes of frontline employees. *Tourism Management*, 28(1):238-252
- Karatepe, O. M. 2010. The effect of positive and negative work-family interaction on exhaustion. *International Journal of Hospitality Management*, 22, (6), 836-856.
- Koonmee, kalayanee., Virakul busaya., & Singhapakdi anusorn. 2010. Ethics institutionalization, quality of work life, and employee job-related outcomes: A survey of human resource managers in Thailand. *Journal of Business Research* 63(1):20-26
- Lapierre, L.M., Hackett, R. D., & Taggar, S. 2006. A test of the links between family interference with work, job enrichment and leader–member exchange. *Applied Psychology: An International Review*, 55, 489–511.

- Lee, Jin-Soo. 2015. Quality of work life and job satisfaction among frontline hotel employees. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 27(5):768-789.
- Luk, D.M., & Schaffer, M.A. 2005. Work and family domain stressors and support: Within and cross-domain influences on work-family conflict. *Journal of Occupational and Organisational Psychology*, 78, 489-508.
- Luthans. 2006, Perilaku Organisasi. Edisi Sepuluh, PT. Andi: Yogyakarta
- Mauno, Saija & Ruokolainen, Mervi. 2017. Does Organizational Work-Family Support Benefit Temporary and Permanent Employees Equally in a Work-Family Conflict Situation in Relation to Job Satisfaction and Emotional Energy at Work and at Home. *Journal of Family Issues*.
- Mazerolle S. M., Bruening J. E.& Casa D. J. 2008. Antecedents of work-family conflict in National Collegiate Athletic Association. *J AthlTrain*.43 (5):50.
- McElwain, A. K., Korabik, K., & Rosin, H. M. 2005. An examination of gender differences in work-family conflict. *Canadian Journal of Behavioural Science/Revue canadienne des sciences du comportement*, 37(4), 296-284. doi: 10.1037/h0087263.
- Md-Sidin, S., Sambasivan, M. & Ismail, I. 2010. Relationship between work-family conflict and quality of life: An investigation into the role of social support. *Journal of Managerial Psychology*, 25, 1, 58 - 81.
- Nagesh. 2018. Influence of Quality of Work Life on Work Performance of Employees. *International Journal of Engineering Technology Science and Research*.
- Namasivayam, K. and Zhao, X. 2007. An Investigation of The Moderating Effects of Organizational Commitment on The Relationships between Work-Family Conflict and Job Satisfaction among Hospitality Employees in India. *Tourism Management*, 28 (5), 1212-1223.
- Netemeyer, RG., Boles, JS. And McMurrian, R. 1996. Development and Validation of Work-Family Conflict and Family-Work Conflict Scales. *Journal of Applied Psychology*, 81 (4), 400-410.
- Netemeyer, James G. Maxham III, & Chris Pullig. 2005. Conflicts in the Work-Family Interface: Links to Job Stress, Customer Service Employee Performance, and Customer Purchase Intent. *Journal of Marketing* Vol. 69, 130-143.
- Raymond, L. & Fitz, S.M. 2004. The effects of work demands and resources on work-family conflict and facilitation. *Journal of Marriage and Family*, 66, 398-412.
- Shamir B. & Ilan Solomon. 1985. Work et Home and the Quality of Working Life. *Academy of Management Review*, Vol. 10 No. 3, 455-464.
- Sinha, C. 2012. Factors affecting quality of work life: empirical evidence from Indian organisations. *Australian Journal of Business and Management Research*. Vol. 1 No. 11, pp. 31-40.
- Sirgy, M.J., Efraty, D., Siegel, P. and Lee, D. 2001. A new measure of quality of work life (QWL) based on need satisfaction and spillover theories. *Social Indicators Research*. Vol. 55, pp. 241-302.
- Soeprapto, H. R., Ribawanto, H., & Hanafi, I. 2000. Pengembangan sumber daya aparatur daerah di era reformasi. *Jurnal Administrasi Negara*, 1 (1), 46 - 57.
- Staines, G.L. 1980. Spillover versus compensation: A review of the literature on the relationship between work and non work. *Human Relations*, 33, pp.111-129.
- Wayne, J. H., Musisca, N., & Fleeson, W. 2004. Considering the role of personality in the work-family experience: relationships of the big five to work-family conflict and facilitation. *Journal of Vocational Behavior*, 64(1), 108-130.
- Widodo. 2010. model pengembangan kepuasan kerja dengan kepuasan keluarga. *Jurnal Bismis dan Ekonomi (JBE)*. Vol. 17. No. 1
- Wyatt. 2007. Quality of Work Life: A Study of Employees in Shanghai, China. *Asia Pacific Business Review*, 13(4):501-517.