



UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

**PENGARUH BEBAN KERJA BERLEBIH DAN KONFLIK
PEKERJAAN KELUARGA TERHADAP KINERJA MELALUI
KELELAHAN EMOSIONAL SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**

**(Studi Pada Perawat Wanita RSJD Dr. Amino Gondohutomo
Semarang)**

SKRIPSI

**Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
pada Universitas Negeri Semarang**

Oleh

Reni Septyaningsih

NIM 7311413226

UNNES

UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

2017

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi ini telah disetujui oleh pembimbing untuk diajukan ke Sidang Panitia

Ujian Skripsi pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 12 September 2017

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen



Rini Setyo Witiastuti, S.E., M.M.
NIP. 197610072006042002

Pembimbing

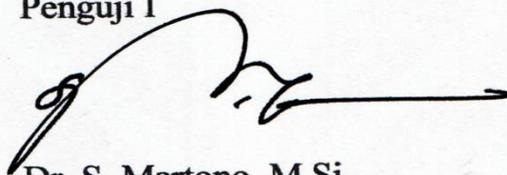
Dra. Palupiningdyah, M.Si
NIP. 195208041980032001

PENGESAHAN KELULUSAN

Skripsi ini telah dipertahankan di depan sidang Panitia Ujian Skripsi Fakultas
Ekonomi Universitas Negeri Semarang pada :

Hari : Jumat
Tanggal : 29 September 2017

Penguji I



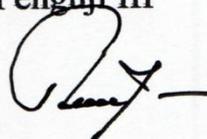
Dr. S. Martono, M.Si.
NIP.196603081989011001

Penguji II



Nury Ariani Wulansari, SE., M.Sc.
NIP.198501082009122004

Penguji III



Dra. Palupiningdyah, M.Si
NIP.195208041980032001



Dr. Wahyono, M.M.
NIP.195601031983121001

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Reni Septyaningsih
NIM : 7311413226
Tempat Tanggal Lahir : Semarang, 19 September 1994
Alamat : Podorejo RT 03 RW 08
Kel. Podorejo, Kec. Ngaliyan
Semarang

Menyatakan bahwa yang tertulis di dalam skripsi ini benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan jiplakan dari karya tulis orang lain, baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat atau temuan orang lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutip atau dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah. Apabila di kemudian hari terbukti skripsi ini adalah hasil jiplakan dari karya tulis orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Semarang, September 2017



Reni Septyaningsih
NIM 7311413226

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Sesungguhnya sesudah kesulitan ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan) maka tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap. (QS. Al-Insyirah,6-8).

PERSEMBAHAN

1. Kedua orang tua tercinta, terima kasih atas segala dukungan dan doa yang tidak pernah terputus.
2. Almamaterku UNNES.

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

PRAKATA

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Beban Kerja Berlebih dan Konflik Pekerjaan Keluarga Terhadap Kinerja Melalui Kelelahan Emosional Sebagai Variabel Mediasi (Studi pada Perawat Wanita RSJD Dr. Amino Gondohutomo Semarang)”**.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini penulis mendapatkan berbagai bantuan, motivasi, dan pengarahan dari pihak lain. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Fathur Rokhman M.Hum, selaku Rektor Universitas Negeri Semarang yang telah memberikan kesempatan untuk menuntut ilmu di Universitas Negeri Semarang.
2. Dr. Wahyono M.M., Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang yang telah memberikan dukungan bagi pengembangan potensi seluruh civitas akademik Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.
3. Rini Setyo Witiastuti, S.E., M.M. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang yang telah memberikan motivasi serta petunjuk dalam menyelesaikan studi di jurusan manajemen.
4. Dra. Palupiningdyah, M.Si selaku Dosen Pembimbing atas kesabaran dalam memberikan bimbingan dan dukungan serta kepercayaan untuk menyelesaikan skripsi ini.

5. Bapak Rudy Widiyanto selaku Kepala Bagian Keperawatan RSJD Dr Amino Gondohutomo Semarang.
6. Seluruh keluarga dan saudaraku yang selalu memberikan dukungan baik materil maupun non materil untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Teman- teman jurusan manajemen angkatan 2013, atas kebersamaannya dalam menjalankan masa perkuliahan.
8. Teman-teman KKN dan PKL, atas kebersamaannya dalam menjalankan tugas lapangan.
9. Pihak-pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Terima kasih atas segala dukungan, bimbingan, dan masukan selama ini, semoga amal dan bantuan saudara mendapat berkah yang melimpah dari Allah SWT dan semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Semarang, September 2017

UNNES
Penulis
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

SARI

Septyaningsih, Reni. 2017. “Pengaruh Beban Kerja Berlebih dan Konflik Pekerjaan Keluarga Terhadap Kinerja Melalui Kelelahan Emosional Sebagai Variabel Mediasi (Studi pada Perawat Wanita RSJD Dr. Amino Gondohutomo Semarang). Skripsi. Jurusan Manajemen. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Semarang. Pembimbing Dra. Palupiningdyah, M.Si.

Kata Kunci: Beban Kerja Berlebih, Konflik Pekerjaan Keluarga, Kinerja, Kelelahan Emosional.

Sumber daya manusia merupakan salah satu aset paling berharga yang dimiliki oleh suatu organisasi, karena manusialah yang merupakan satu-satunya sumber daya yang dapat menggerakkan sumber daya lainnya. Kinerja dapat dikatakan sebagai faktor utama yang penting berkenaan dengan kontribusi yang di berikan karyawan pada organisasi. Keberhasilan suatu organisasi ditentukan oleh kualitas dan kinerja karyawan yang ada pada organisasi tersebut untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat kinerja karyawan diantaranya Beban Kerja Berlebih dan Konflik Pekerjaan Keluarga yang dalam perkembangannya masih terdapat perbedaan pandangan atas hasil penelitian. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui adanya pengaruh mediasi variabel kelelahan emosional antara beban kerja berlebih dan konflik pekerjaan keluarga pada kinerja.

Populasi dalam penelitian ini adalah perawat wanita RSJD Dr Amino Gondohutomo Semarang dengan teknik pengambilan data *purposive sampling* sampel yang berjumlah 75 responden. Metode pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan kuesioner. Pengujian instrumen dilakukan dengan uji validitas dan uji reliabilitas, metode analisis dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dan *path analysis* dengan program *SPSS for Windows* versi 21.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Beban Kerja Berlebih dan Konflik Pekerjaan Keluarga memiliki pengaruh terhadap Kelelahan Emosional dan Kelelahan Emosional memiliki pengaruh terhadap Kinerja. Kelelahan Emosional berhasil memediasi hubungan antara beban kerja berlebih terhadap kinerja dengan nilai t statistik $(-2,771) > t$ tabel $(-1,993)$ dan juga berhasil memediasi hubungan antara konflik pekerjaan keluarga pada kinerja dengan nilai t statistik $(-2,611) > t$ tabel $(-1,993)$.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah beban kerja berlebih dan konflik pekerjaan keluarga mempunyai pengaruh terhadap kelelahan emosional yang pada akhirnya akan menurunkan kinerja. Saran pada penelitian ini sebaiknya organisasi memberikan tugas atau tuntutan pekerjaan sesuai dengan kemampuan perawat, sehingga perawat tidak merasakan beban kerja yang berlebih serta adanya konflik pekerjaan keluarga, sehingga kinerja perawat dapat maksimal.

ABSTRACT

Septyaningsih, Reni. 2017. The influence Work Overload And Work Family Conflict On Performance Through Emotional Exhaustion As Variable Mediation (Studies On Nurse RSJD Dr Amino Gondohutomo Semarang. Final Project. Management Departement. Faculty of Economics. Semarang State University. Advisor: Dra. Palupiningdyah, M.Si,

Keywords: Work Overload, Work Family Conflict, Performance, Emotional Exhaustion

Human resources are one of the most valuable assets possessed by an organization, because human is the only resource that can drive other resources. Performance can be said as an important key factor regarding the contribution that employees give to the organization. The success of an organization is determined by the quality and performance of existing employees in the organization to achieve organizational goals that have been established. Some of the factors that affect the level of employee performance are excessive work overload and work family conflict which in its development there are still different views on the results of research. The purpose of this study was to determine the effect of mediation variable emotional exhaustion between work overload and work family conflict on performance.

The population in this study was nurses of RSJD Dr Amino Gondohutomo Semarang and the sampling technique using purposive sampling which amounted to 75 respondents. Methods of data collection using observation, interviews and questionnaires. Instrument testing is done by validity test and reliability test, the method of analysis in this research using descriptive analysis and path analysis with SPSS for Windows version 21.

The results of this study indicate that work overload and work family conflicts have an influence on emotional exhaustion and emotional exhaustion have an influence on performance. Emotional exhaustion successfully mediates the relationship between excessive work overload on performance with t statistic $(-2,771) > t$ table $(-1,993)$ and also mediates the relationship between work family conflict on performance with t statistic $(-2,611) > t$ table $(-1,993)$.

The conclusion of this study is the excessive work overload and work family conflict has an influence on emotional exhaustion which will ultimately degrade performance. Suggestions in this study should the organization provide tasks or job demands in accordance with the ability of nurses, so that nurses do not feel the excessive work overload and the work family conflict, so that the performance of the nurse can be maximized.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	1
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN KELULUSAN	iii
PERNYATAAN.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
PRAKATA	vi
SARI	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	12
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Kegunaan Penelitian.....	13
1.4.1 Kegunaan Teoritis.....	13
1.4.2 Kegunaan Praktis	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	16
2.1 Beban Kerja Berlebih (<i>Work Overload</i>).....	16
2.1.1 Pengertian Beban Kerja Berlebih	16
2.1.2 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Beban Kerja.....	17
2.1.3. Dimensi Beban Kerja.....	18
2.1.4 Indikator Beban Kerja Berlebih.....	18
2.2 Konflik Pekerjaan Keluarga	19
2.2.2 Jenis-jenis Konflik Pekerjaan Keluarga	21
2.2.3. Indikator Konflik Pekerjaan Keluarga.....	22
2.3 Kelelahan Emosional.....	23
2.3.1 Pengertian Kelelahan Emosional	23
2.3.2 Aspek Kelelahan Emosional	24
2.3.3 Karakteristik Kelelahan Emosional	25

2.3.4	Indikator Kelelahan Emosional	26
2.4	Kinerja	27
2.4.1	Pengertian Kinerja	27
2.4.2	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan	28
2.4.3	Indikator Kinerja	29
2.5	Penelitian Terdahulu	29
2.6	Kerangka Pemikiran Teoritis	32
2.6.1	Hubungan beban kerja berlebih pada kelelahan emosional	32
2.6.2	Hubungan konflik pekerjaan-keluarga pada kelelahan emosional	32
2.6.3	Hubungan beban kerja berlebih pada kinerja	33
2.6.4	Hubungan konflik pekerjaan keluarga pada kinerja	34
2.6.5	Hubungan kelelahan emosional pada kinerja	34
2.6.6	Hubungan beban kerja berlebih pada kinerja melalui kelelahan emosional	35
2.6.7	Hubungan konflik pekerjaan-keluarga terhadap kinerja melalui kelelahan emosional	36
2.7	Hipotesis Penelitian	38
BAB III METODE PENELITIAN		39
3.1	Jenis dan Desain Penelitian	39
3.2	Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	39
3.2.1	Populasi	39
3.2.2	Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	40
3.3	Variabel Penelitian	40
3.3.1	Varibel Dependen	41
3.3.2	Variabel Independen	41
3.3.3	Varibel Mediasi atau <i>Intervening</i>	42
3.4	Metode Pengumpulan Data	43
3.4.1	Metode Wawancara	44
3.4.2	Metode Kuesioner atau Angket	44
3.4.3	Metode Literatur	45
3.5	Instrumen Penelitian	46
3.5.1.	Uji Validitas	46
3.5.2.	Uji Reliabilitas	51
3.6	Metode Analisis Data	52

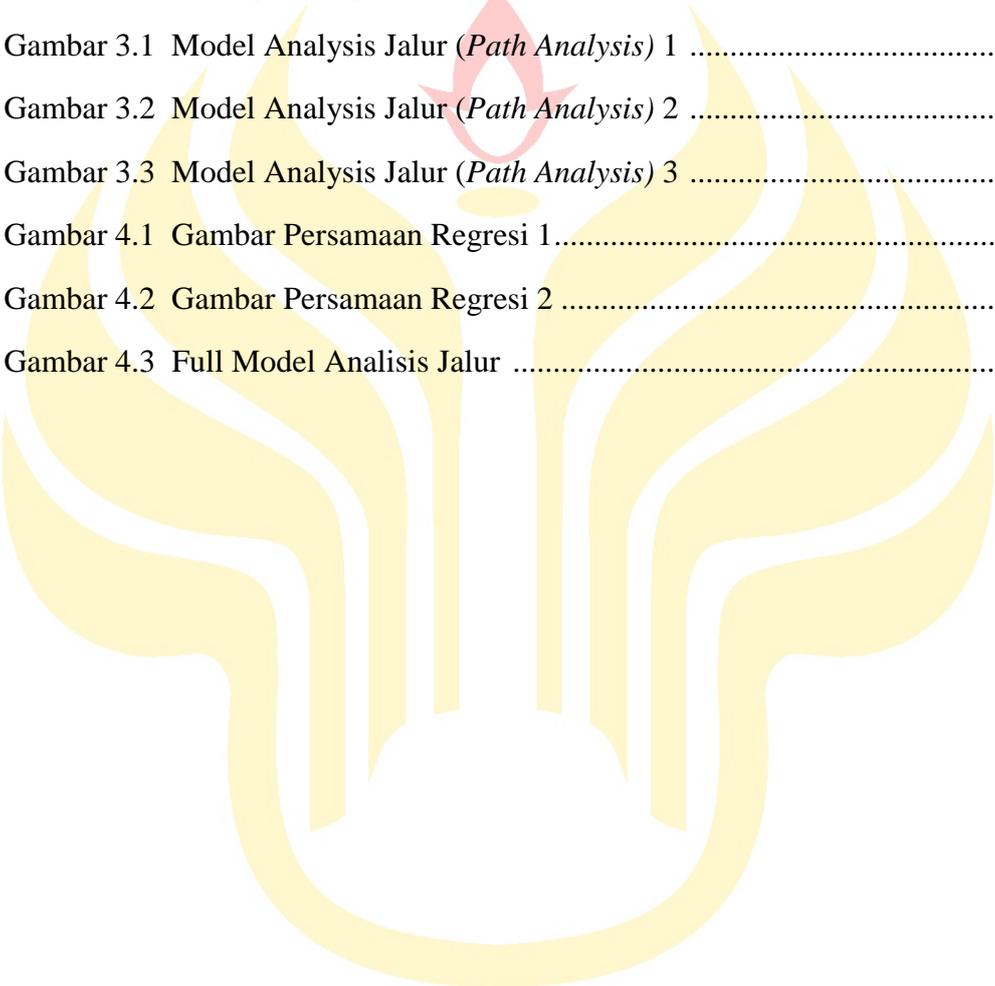
3.6.1	Analisis Deskriptif	52
3.6.2	Analisis Statistik Inferensial	53
3.6.3	Uji Asumsi Klasik.....	53
3.6.4	Uji Hipotesis	56
3.6.5	Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	56
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		60
4.1	Hasil Penelitian.....	60
4.1.1	Gambaran Umum RSJD Dr. Amino Gondohutomo Semarang	60
4.1.2	Karakteristik Responden Penelitian.....	60
4.1.3	Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	62
4.1.4	Uji Asumsi Klasik.....	73
4.1.5	Pengajuan Hipotesis.....	76
4.2	Pembahasan	86
4.2.1	Pengaruh Beban Kerja Berlebih pada Kelelahan Emosional...	86
4.2.2	Konflik Pekerjaan Keluarga pada Kelelahan Emosional.....	88
4.2.3	Beban Kerja Berlebih pada Kinerja	90
4.2.4	Pengaruh konflik pekerjaan keluarga pada kinerja.....	91
4.2.5	Pengaruh Kelelahan emosional pada Kinerja	92
4.2.6	Pengaruh Beban Kerja Berlebih pada Kinerja dengan Kelelahan Emosional sebagai Variabel Mediasi	93
4.2.7	Pengaruh Konflik Pekerjaan Keluarga pada Kinerja dengan Kelelahan Emosional sebagai Variabel Mediasi	95
BAB V PENUTUP.....		97
5.1	Simpulan.....	97
5.2	Saran.....	98

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	<i>Research Gap</i> Penelitian.....	7
Tabel 1.2	Prosentase Data Kinerja.....	10
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	30
Tabel 3.1	Variabel dan Indikator Pengukuran	43
Tabel 3.2	Pengukuran Skala Like Likert	45
Tabel 3.3	Hasil Uji Validitas Variabel Beban Kerja Berlebih	46
Tabel 3.4	Hasil Uji Validitas Variabel Konflik Pekerjaan Keluarga 1.....	47
Tabel 3.5	Hasil Uji Validitas Variabel Konflik Pekerjaan Keluarga 2.....	48
Tabel 3.6	Hasil Uji Validitas Variabel Kelelahan Emosional	48
Tabel 3.7	Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja 1	49
Tabel 3.8	Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja 2.....	50
Tabel 3.9	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian	51
Tabel 3.10	Kriteria Nilai Interval	53
Tabel 4.1	Komposisi Usia Responden	61
Tabel 4.2	Komposisi Masa Kerja Responden	62
Tabel 4.3	Distribusi Frekuensi Jawaban Beban Kerja Berlebih	63
Tabel 4.4	Distribusi Frekuensi Jawaban Konflik Pekerjaan Keluarga	66
Tabel 4.5	Distribusi Frekuensi Jawaban Kelelahan Emosional	68
Tabel 4.6	Distribusi Frekuensi Jawaban Kinerja	71
Tabel 4.7	Hasil Uji Normalitas <i>One Sample Kolmogorov-smirnov</i>	73
Tabel 4.8	Hasil Uji Multikolinearitas <i>Tolerance</i> dan VIF (Kelelahan Emosional)..	74
Tabel 4.9	Hasil Uji Multikolinearitas <i>Tolerance</i> dan VIF (Kinerja)	74
Tabel 4.10	Uji Glejser	75
Tabel 4.11	Regresi 1 Beban Kerja Berlebih dan Konflik Pekerjaan Keluarga pada Kelelahan Emosional.....	76
Tabel 4.12	Regresi 2 Pengaruh Beban Kerja Berlebih, Konflik Pekerjaan Keluarga, dan Kelelahan Emosional pada Kinerja	77
Tabel 4.13	Output SPSS R square 1	78
Tabel 4.14	Output SPSS R square 2	80

DAFTAR GAMBAR

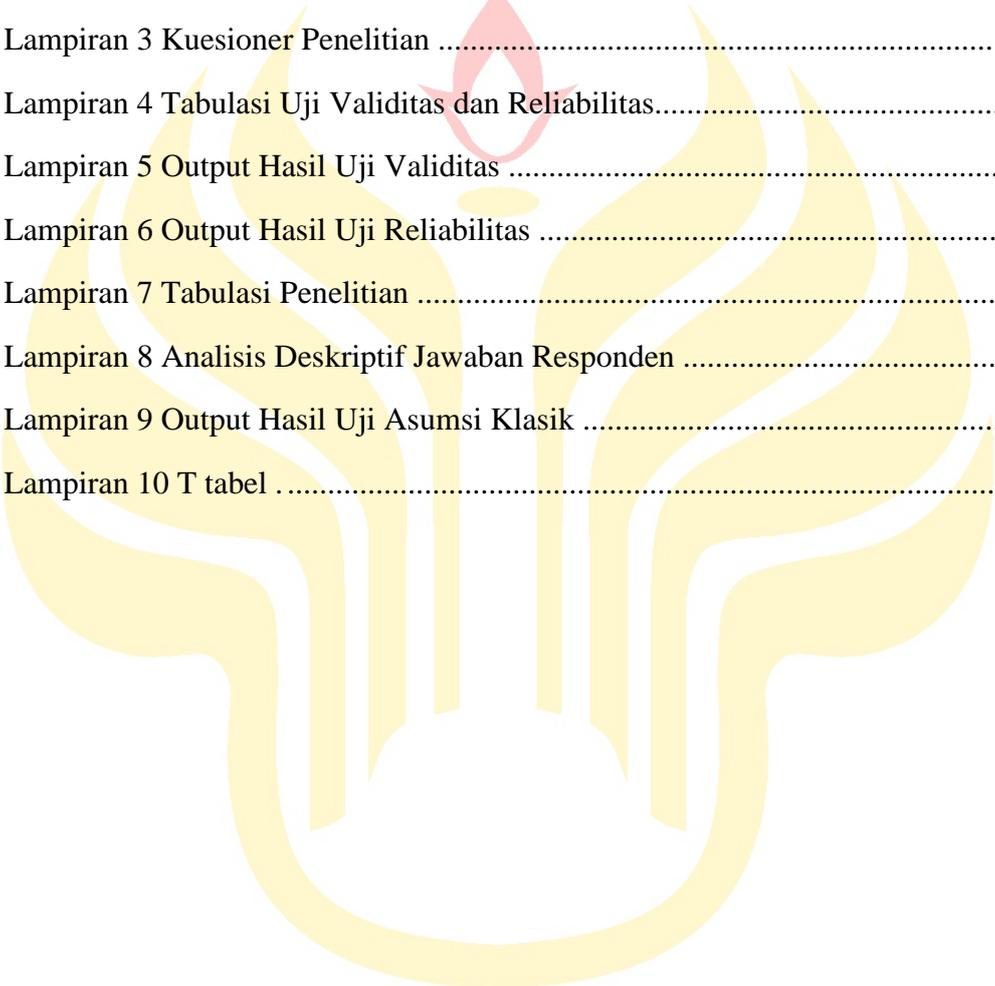
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	37
Gambar 3.1 Model Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>) 1	57
Gambar 3.2 Model Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>) 2	57
Gambar 3.3 Model Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>) 3	58
Gambar 4.1 Gambar Persamaan Regresi 1.....	79
Gambar 4.2 Gambar Persamaan Regresi 2	81
Gambar 4.3 Full Model Analisis Jalur	86



UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Ijin Penelitian	105
Lampiran 2 Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian	106
Lampiran 3 Kuesioner Penelitian	107
Lampiran 4 Tabulasi Uji Validitas dan Reliabilitas.....	112
Lampiran 5 Output Hasil Uji Validitas	115
Lampiran 6 Output Hasil Uji Reliabilitas	125
Lampiran 7 Tabulasi Penelitian	126
Lampiran 8 Analisis Deskriptif Jawaban Responden	133
Lampiran 9 Output Hasil Uji Asumsi Klasik	143
Lampiran 10 T tabel	148



UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan salah satu aset paling berharga yang dimiliki oleh suatu organisasi, karena manusialah yang merupakan satu-satunya sumber daya yang dapat menggerakkan sumber daya lainnya (Arianto, 2013:1). Karyawan memiliki peranan dalam menjalankan setiap kegiatan operasional perusahaan. Dalam dunia kerja, karyawan memegang peranan penting dalam suatu perusahaan, karena perusahaan tidak dapat tumbuh dan berkembang tanpa ditunjang oleh kemampuan karyawan sekalipun perusahaan tersebut mempunyai sarana dan prasarana yang lengkap dan canggih. Karyawan berperan aktif dalam menetapkan rencana, sistem, proses dan tujuan yang ingin dicapai perusahaan (Hasibuan, 2009:12).

Suatu perusahaan tidak hanya mampu memberikan pelayanan yang memuaskan tetapi juga berorientasi pada nilai, sehingga perusahaan tidak semata-mata mengejar pencapaian produktivitas kerja yang tinggi tetapi lebih pada kinerja dalam proses pencapaiannya (Hamdiyah et al. 2016:2). Kinerja dapat dikatakan sebagai faktor utama yang penting berkenaan dengan kontribusi yang di berikan karyawan pada organisasi. Keberhasilan suatu organisasi ditentukan oleh kualitas dan kinerja karyawan yang ada pada organisasi tersebut untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Beban kerja berlebih kemungkinan terjadi akibat ketidaksesuaian antara pekerja dengan pekerjaannya. Menurut Gozali (2016:44), beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Artinya semakin tinggi beban kerja semakin rendah kinerja yang dihasilkan, demikian juga sebaliknya semakin rendah beban kerja maka kinerja pegawai semakin tinggi. Menurut Yusuf (2011:177) mengungkapkan bahwa dengan semakin banyak beban pekerjaan yang ditanggung oleh seorang karyawan akan menurunkan kinerja karyawan tersebut. Beban kerja yang berlebihan mendeskripsikan tugas sehari-hari yang sangat menuntut dan untuk mengatasinya dapat dilakukan dengan usaha yang sangat tinggi.

Penelitian tersebut diperkuat oleh Friend (1982:630) yang menemukan adanya hubungan negatif antara beban kerja berlebih pada kinerja. Penelitian oleh Ali et al. (2013:75) yang menemukan bahwa beban kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan, hal tersebut dikarenakan semakin banyak beban pekerjaan yang ditanggung oleh seorang karyawan maka akan menurunkan kinerja karyawan tersebut. Tetapi terdapat beberapa penelitian yang tidak mendukung secara konsisten, seperti menurut Mudayana (2012:39) yang mengatakan bahwa besar kecilnya beban kerja yang diterima oleh karyawan tidak mempengaruhi kinerja karyawan. Karyawan akan tetap bekerja dengan baik meskipun beban kerja yang diterima tinggi atau selama mereka masih termotivasi untuk bekerja. Penelitian oleh Rukhviyanti (2011:9) mengatakan bahwa beban kerja berlebih terhadap kinerja tidak signifikan, hal ini menunjukkan bahwa kelebihan beban kerja tidak selalu menjadi prediktor dalam penurunan kinerja

karyawan, adanya beban kerja berlebih justru bisa menjadi tantangan bagi karyawan untuk menghasilkan kinerja yang lebih baik.

Karyawan yang terlalu banyak dibebani pada beban kerja yang tinggi maka akan berakibat pada kelelahan emosional (Maslach et al. 2001). Beban kerja yang berlebih seperti jam kerja, jumlah individu yang harus dilayani, tanggung jawab yang harus dikerjakan, pekerjaan rutin dan yang bukan rutin, dan pekerjaan administrasi, beban kerja yang berlebihan dapat mencakup segi kuantitatif yang berupa jumlah pekerjaan dan kualitatif yang berupa tingkat kesulitan pekerjaan yang harus ditangani. Shantz et al (2016:177) menemukan bahwa kelebihan beban kerja memiliki pengaruh positif terhadap kelelahan emosional, seseorang yang merasa kelebihan beban kerja akan berusaha yang terbaik untuk mengelola tuntutan dengan cara memberikan waktu tambahan dan tenaga. Penggunaan waktu tambahan dan tenaga dapat mengakibatkan perasaan kelelahan emosional ketika karyawan kehabisan persediaan waktu dan tenaga (Hobfoll, 1989:515).

Konflik pekerjaan keluarga terjadi ketika tuntutan pekerjaan mengganggu tanggung jawab keluarga, misalnya karena jam kerja yang panjang dan kelebihan beban kerja, (Warokka, 2014). Konflik pekerjaan keluarga dapat diartikan sebagai kondisi dimana seorang individu yang memiliki 2 peran yaitu sebagai karyawan dalam organisasi dan sebagai bagian dalam keluarga, dan memiliki keterbatasan dalam memenuhi tanggung jawab salah satu peran karena peran lainnya. Menjadi ibu yang bekerja tidak mudah karena ia harus melakukan dua peran sekaligus. Sehingga jika mereka sudah bekerja keras dan profesional sebagai ibu, istri, dan

dosen, mereka harus mendapat dukungan dari pihak manapun (Ranihusna & Wulansari, 2015).

Konflik pekerjaan keluarga berhubungan sangat kuat dengan depresi dan kecemasan yang diderita oleh seseorang (Frone, 2000). Sehingga dapat memicu ketidak puasan dan dikhawatirkan yang akan menimbulkan kelelahan emosional. Tingginya tuntutan pada pekerjaan dan tanggung jawab pada keluarga dalam menjalankan peran sebagai ayah dan suami atau ibu dan istri membuat seorang karyawan sering mengalami kondisi kelelahan emosional (Jensen & Rundmo, 2015:107). Pada dasarnya bahwa konflik pekerjaan keluarga ini dapat terjadi pada pria maupun wanita, namun beberapa penelitian menunjukkan bahwa wanita memiliki intensitas yang lebih besar terjadinya konflik pekerjaan keluarga (Apperson et al. 2002:10). Konflik pekerjaan keluarga ini akan lebih dirasakan lagi jika karyawan wanita sudah menikah karena peran tradisional yang sampai saat ini tidak dapat dihindari adalah mengurus rumah tangga dan anak-anaknya (Widyaningrum et al. 2013:2).

Konflik antara pekerjaan-keluarga yang berlebihan akan mengakibatkan kelelahan emosional pada karyawan (Poernomo & Wulansari, 2015:191). Penelitian yang dilakukan oleh Prajogo (2016:180), menunjukkan bahwa pada dasarnya seseorang yang memiliki kapasitas terbatas, ia akan memiliki keterbatasan dalam melakukan perannya baik di kantor atau di rumah, dan jika seseorang menerima banyak tekanan di tempat kerja, peran mereka di rumah mungkin terganggu. Jika hal ini terjadi, kepuasan hidup seseorang akan menurun dan kelelahan emosional akan meningkat. Tingginya tuntutan pekerjaan yang dirasakan

oleh karyawan, seperti banyaknya tugas yang harus dikerjakan sehingga karyawan dituntut untuk mengembangkan kompetensi untuk meningkatkan sumber daya manusia pada perusahaan. Selain itu, karyawan juga dituntut untuk menjalankan peran sebagai seorang ibu dan istri dalam sebuah keluarga. Kelelahan emosional sebagai variabel mediasi yang dapat menghubungkan antara konflik pekerjaan keluarga dan kinerja karyawan. Menurut Karatepe & Aga (2013:95) semakin tinggi karyawan mengalami konflik pekerjaan keluarga maka kinerja karyawan akan semakin menurun, hal tersebut dikarenakan ketika karyawan berusaha memenuhi dan menyeimbangkan peran pekerjaan dan keluarga, karyawan akan merasakan kelelahan emosional karena untuk menyeimbangkan peran tersebut karyawan harus menghabiskan tenaga, pikiran, dan emosional untuk menjaga hubungan baik antara karyawan dengan pekerjaannya dan karyawan dengan keluarganya. Sehingga hal tersebut akan membuat karyawan menjadi depresi dan tidak berdaya pada tuntutan pekerjaannya sehingga akan menurunkan kinerja.

Kelelahan emosional dianggap sebagai tahap akhir dari kejenuhan dan terjadi ketika karyawan merasa lelah, kewalahan, dan merasa terkuras secara emosional oleh pekerjaan mereka (Maslach & Jackson, 1981), (Griffin et al.2009). Efek tersebut sering diwujudkan dalam pengurangan efektivitas kerja dan produktivitas (Maslach et al. 2001:406). Kelelahan emosional terjadi karena adanya perasaan tertekan dan kelelahan yang disebabkan oleh pekerjaan. Individu yang tidak lagi mempunyai sumberdaya yang tepat maka akan menghadapi kelelahan emosional yang ditunjukkan dengan penurunan prestasi kerja. Kelelahan emosional adalah variabel mediasi yang dapat menghubungkan antara kelebihan beban kerja dan

konflik pekerjaan keluarga pada kinerja karyawan (Karatepe, 2013:617). Ketika karyawan berusaha untuk menyeimbangkan antara peran pekerjaan dan keluarga, maka karyawan akan merasakan kelelahan emosional (Karatepe, 2013:618). Hal tersebut dikarenakan untuk menyeimbangkan peran pekerjaan dan peran keluarga karyawan harus menggunakan tenaga, pikiran, dan emosi untuk menjaga hubungan yang baik antara karyawan dengan pekerjaan dan karyawan dengan keluarga.

Penelitian oleh Sholikhah (2009:250) mengatakan bahwa kelelahan emosional mempunyai pengaruh langsung dan signifikan terhadap kinerja guru. Semakin rendah guru mengalami kelelahan emosional maka kinerja mereka akan semakin meningkat, begitu pula sebaliknya. Ashill et al. (2015:64) menemukan bahwa kelelahan emosional berpengaruh negatif pada kinerja, ketika individu menjadi lelah secara emosional akibat tuntutan pekerjaan yang mengancam, mereka tidak akan mampu melakukan dengan baik karena energi emosional berkurang. Ketika karyawan mengalami kelelahan emosional, mereka akan kekurangan energi dan karena itu menjadi enggan untuk mengeluarkan sumber daya bagi organisasi yang mereka anggap bertanggung jawab atas kelelahan mereka. Dengan demikian, mereka lebih cenderung untuk menahan upaya mereka terhadap kinerja mereka (Maslach et al., 2001).

Berikut ini adalah research gap dari beberapa penelitian terdahulu yang penulis rangkum, antara lain :

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

Tabel 1.1
Research Gap
Pengaruh Beban Kerja Berlebih dan Konflik Pekerjaan Keluarga
pada Kinerja melalui Kelelahan Emosional sebagai Variabel Mediasi

No	Peneliti	Judul	Hasil
1.	Qaiser et al. (2015)	<i>Influence of Work Overload, Work-Family Conflicts and Negative Affectivity on Job Embeddedness and Emotional Exhaustion: The Moderating Role of Coworker Support (Case of Health Management)</i>	Beban kerja berlebih, memiliki hubungan positif pada kelelahan emosional
2.	Shantz et al. (2016)	<i>The effect of HRM attributions on emotional exhaustion and the mediating roles of job involvement and work overload</i>	Kelebihan beban kerja berkorelasi positif terkait dengan kelelahan emosional
3.	Jensen (2014)	<i>Exploring business travel with work-family conflict and the emotional exhaustion component of burnout as outcome variables: the job demands-resources perspective</i>	Konflik pekerjaan keluarga berpengaruh pada kelelahan emosional
4.	Richter et al (2015)	<i>Work family conflict, emotional exhaustion, and performance based self-esteem: reciprocal relationships</i>	Konflik pekerjaan keluarga tidak berpengaruh pada kelelahan emosional
5.	Choi et al. (2014)	<i>Testing The Stresso-Strain-Outcome Model of Customer-Related Social stressors in predicting emotional exhaustion, customer orientation and service recovery performance</i>	Kelelahan emosional tidak berpengaruh pada kinerja pelayanan
6.	Ashill et al., (2015)	<i>Coping with stres : a study of retail Banking Service workers in Russia</i>	Kelelahan emosional berpengaruh positif pada kinerja karyawan
7.	Gozali (2016)	<i>The Influence of Workload and Individual Characteristic on Job Satisfaction and Its</i>	Beban kerja memiliki efek negatif

		<i>Impact on Employee Performance (A Case Study at Indonesian Regional Statistics Office (BPS) of Deli Serdang and Serdang Bedagai Regencies)</i>	pada kinerja karyawan
8.	Munisamy (2013)	<i>Identifying factors that influence job performance amongst employees in oil palm plantation</i>	Beban kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan
9.	Christine et al. (2010)	Pengaruh konflik pekerjaan dan konflik keluarga terhadap kinerja dengan konflik pekerjaan keluarga sebagai intervening variabel (studi pada <i>dual career couple di Jabodetabek</i>)	Konflik pekerjaan keluarga berpengaruh positif pada kinerja karyawan
10.	Sutanto et al. (2016)	Analisa pengaruh WFC terhadap stres kerja dan kinerja karyawan di restoran <i>The Duck King Imperial Chef Galay Mall Surabaya</i>	Konflik pekerjaan keluarga berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Restoran The Duck King Imperial Chef Galaxy Mall
11.	Wahyuningsih & Wulansari, (2016)	<i>The Impact Of Psychological Capital On Nurses' Performance: The Mediating Role Of Psychological Well- Being And Work-Family Conflict</i>	Konflik pekerjaan-keluarga tidak berpengaruh pada kinerja.
12.	Warokka & Febrilia (2015)	<i>Work Family Conflict and Job Performance : Lesson from a Southeast Asian Emerging Market</i>	Konflik pekerjaan keluarga tidak berpengaruh pada kinerja karyawan

Berdasarkan beberapa hasil penelitian pada tabel diatas dapat dilihat bahwa

hasil penelitian tidak konsisten terkait hubungan dan pengaruh antara variabel beban kerja berlebih, konflik pekerjaan keluarga, kelelahan emosional, dan kinerja.

Penelitian ini dilakukan di RSJD dr. Amino Godohutomo Semarang. RSJD dr. Amino Gondohutomo adalah rumah sakit khusus jiwa kelas A yang merupakan pusat rujukan pelayanan kesehatan jiwa bagi masyarakat Jawa Tengah. Keberadaan RSJD dr. Amino Godohutomo beserta 3 rumah sakit jiwa lainnya yang berada di Jawa Tengah di antaranya Rumah Sakit Jiwa Prof. Dr. Soeroyo Magelang, Rumah Sakit Jiwa Klaten dan Rumah Sakit Jiwa Surakarta mempunyai peranan yang sangat besar dalam upaya pemberian pelayanan kesehatan jiwa secara terpadu dan menyeluruh.

Berdasarkan observasi dan wawancara tidak terstruktur dengan Kepala Seksi Keperawatan, beban kerja pada RSJD sudah diatur sesuai dengan SOP Rumah Sakit Jiwa. Beban kerja yang berlebih pada RSJD dapat dilihat pada salah satu ruang perawatan yaitu pada ruang UPIP, hal tersebut dikarenakan pada ruang UPIP (*Unit Pelayanan Intensive Psikiatri*) merupakan ruang dimana pasien pertama kali dirawat. Pada ruang tersebut perawat akan menghadapi situasi-situasi seperti menghadapi pasien gangguan jiwa yang disertai dengan kondisi agresif, gaduh, gelisah, susah diarahkan, banyak permintaan, sulit diberi tahu, ingin melarikan diri, mengamuk, dan mengalami kejadian-kejadian tak terduga dari pasien. Sehingga perawat harus memberikan penanganan khusus kepada pasien.

Untuk mengatasi hal tersebut pihak RSJD Dr. Amino Godohutomo Semarang telah menerapkan waktu kerja dan waktu istirahat yang seimbang. Selain itu, RSJD Dr. Amino Gondohutomo Semarang juga menerapkan pembagian shift kerja di rumah sakit secara adil. Shift kerja dalam 24 jam terbagi ke dalam 3 shift, yaitu shift pagi, shift sore, dan shift malam. Sehingga beban kerja yang berlebih dirasakan

tidak terlalu berat. Dengan beban kerja yang tidak terlalu berat tersebut maka perawat dapat membagi waktu antara pekerjaan dan waktu untuk keluarga. Sehingga perawat khususnya perawat wanita dapat menjalankan dan menyeimbangkan perannya baik dalam lingkungan kerja maupun dalam lingkungan keluarga. Hal tersebut didukung dengan rendahnya tingkat absensi perawat yang disebabkan oleh masalah keluarga.

Namun pada kenyataannya penerapan waktu kerja dan waktu istirahat yang seimbang serta adanya pembagian shift kerja tidak berdampak pada kinerja perawat. Hal tersebut dapat dilihat dari tingkat SKP (Sasaran Kerja Pegawai), SKP merupakan penilaian kinerja perawat yang dilihat dari target yang dicapai selama 1 tahun. Penentuan target ditentukan oleh perawat pada akhir tahun untuk dinilai pada tahun berikutnya. Berdasarkan prosentase SKP pada perawat wanita RSJD Dr. Amino Gondohutomo Semarang pada kurun waktu 2013-2016, nilai capaian SKP perawat masih dalam kriteria cukup atau kurang baik. Berikut data SKP perawat pada RSJD Dr. Amino Gondohutomo Semarang tahun 2016 :

Tabel 1.2
Data Penilaian Kinerja Perawat

Tahun	Capaian Nilai SKP Perawat	
	Rentang	Jumlah
2013	65-68	8
	69-72	12
	73-76	22
	77-80	19
	81-84	8
	85-88	15
	89-92	15
		75
2014	65-68	10
	69-72	9
	73-76	20

	77-80	18
	81-84	10
	85-88	4
	89-92	4
		75
2015	65-68	8
	69-72	5
	73-76	11
	77-80	9
	81-84	16
	85-88	5
	89-92	21
		75
2016	65-68	9
	69-72	11
	73-76	21
	77-80	9
	81-84	12
	85-88	8
	89-92	5
		75

Sumber : Nilai Capaian SKP

Berdasarkan nilai capaian SKP perawat dari tahun 2013-2016, dapat dilihat bahwa pada tahun 2013 nilai capaian SKP perawat dalam kriteria Cukup yaitu pada rentang 73-76 dan 77-80 dengan jumlah 41 perawat dari total 75 perawat, sehingga dapat dikatakan kinerja perawat masih dalam kriteria cukup atau belum optimal. Pada tahun 2014 nilai capaian SKP perawat dalam kriteria cukup, yaitu pada rentang 73-76 dan 77-80 dengan jumlah 38 perawat dari total 75 perawat, sehingga kinerja perawat masih dalam kriteria cukup. Sedangkan pada tahun 2015 nilai capaian SKP perawat dalam kriteria Tinggi, yaitu pada rentang 81-84, 85-88, dan 89-92 dengan jumlah 42 perawat dari total 75 perawat, sehingga dapat dikatakan kinerja perawat sudah optimal. Pada tahun 2016 nilai capaian SKP perawat dalam kriteria cukup, yaitu pada rentang 73-76 dan 77-80 dengan jumlah 30 perawat dari

total 75 perawat. Sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai capaian SKP perawat pada kurun waktu 2013-2016 masih dalam kriteria cukup atau belum optimal.

Berdasarkan dari berbagai permasalahan, *research* dan fenomena gap tersebut, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Beban Kerja Berlebih dan Konflik Pekerjaan Keluarga terhadap Kinerja Melalui Kelelahan Emosional sebagai Variabel Mediasi (Studi pada Perawat Wanita RSJD Dr. Amino Gondohutomo Semarang)”**

1.2 Perumusan Masalah

Bedasarkan latar belakang diatas, maka dapat dikemukakan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Adakah pengaruh beban kerja berlebih terhadap kelelahan emosional ?
2. Adakah pengaruh konflik pekerjaan-keluarga terhadap kelelahan emosional?
3. Adakah pengaruh beban kerja berlebih terhadap kinerja perawat ?
4. Adakah pengaruh konflik pekerjaan-keluarga terhadap kinerja perawat ?
5. Adakah pengaruh kelelahan emosional terhadap kinerja perawat ?
6. Adakah pengaruh beban kerja berlebih terhadap kinerja perawat melalui kelelahan emosional ?
7. Adakah pengaruh konflik pekerjaan-keluarga terhadap kinerja perawat melalui kelelahan emosional ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menguji adanya pengaruh beban kerja berlebih terhadap kelelahan emosional.
2. Untuk menguji adanya pengaruh konflik pekerjaan-keluarga terhadap kelelahan emosional.
3. Untuk menguji adanya pengaruh beban kerja berlebih terhadap kinerja perawat.
4. Untuk menguji adanya pengaruh konflik pekerjaan-keluarga terhadap kinerja perawat.
5. Untuk menguji adanya pengaruh kelelahan emosional terhadap kinerja perawat.
6. Untuk menguji adanya pengaruh beban berlebih kerja terhadap kinerja perawat melalui kelelahan emosional.
7. Untuk menguji adanya pengaruh konflik pekerjaan-keluarga terhadap kinerja perawat melalui kelelahan emosional.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan berbagai manfaat atau kegunaan baik dari segi teoritis maupun praktis. Adapun manfaat dari penelitian yang diharapkan, yaitu:

1.4.1 Kegunaan Teoritis

A. Bagi Peneliti

1. Penelitian ini dapat menambah wawasan intelektual tentang bagaimana meningkatkan kinerja dengan memberikan beban kerja yang sesuai terhadap perawat seperti dengan menyeimbangkan antara waktu kerja dan waktu istirahat serta adanya pembagian shift

kerja, sehingga beban kerja yang tinggi dirasa tidak terlalu berat bagi perawat.

2. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan bahan wacana khususnya dibidang Manajemen SDM sehingga dapat bermanfaat bagi penelitian selanjutnya.
3. Penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi secara teori bagi penulis mengenai beban kerja berlebih, konflik pekerjaan keluarga, kelelahan emosional dan kinerja.

B. Bagi Penelitian Selanjutnya

1. Penelitian ini dapat memberikan kontribusi dan pengetahuan terkait beban kerja berlebih, konflik pekerjaan keluarga, kinerja, dan kelelahan emosional.
2. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai acuan penelitian lain dalam mengembangkan penelitian mengenai peningkatan kinerja pada perawat.
3. Penelitian ini menjelaskan bahwa kelebihan beban kerja dan konflik pekerjaan keluarga tidak hanya dapat berpengaruh langsung terhadap kinerja perawat, tetapi juga dapat berpengaruh tidak langsung atau melalui mediasi kelelahan emosional.

1.4.2 Kegunaan Praktis

A. Bagi Organisasi

1. Penelitian ini dapat digunakan oleh manajer sebagai bahan untuk menganalisis mengenai masalah yang dialami oleh perawat, terutama

yang berkaitan dengan kelebihan beban kerja, konflik pekerjaan keluarga (*work family conflict*) dan kelelahan emosional yang berakibat pada kinerja perawat.

2. Penelitian ini memberikan tambahan informasi kepada Rumah Sakit mengenai upaya yang tepat dalam meningkatkan kinerja perawat dengan mengelola beban kerja yang berlebih, konflik pekerjaan keluarga serta kelelahan emosional yang dihadapi perawat secara tepat dan berkesinambungan.

B. Bagi Pembaca

1. Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi pada pengembangan literatur mengenai beban kerja berlebih, konflik pekerjaan keluarga, kelelahan emosional, dan kinerja.
2. Penelitian ini menjelaskan bahwa kinerja dapat dipengaruhi oleh beban kerja berlebih, konflik pekerjaan keluarga, dan kelelahan emosional.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Beban Kerja Berlebih (*Work Overload*)

2.1.1 Pengertian Beban Kerja Berlebih

Beban kerja dilihat sebagai jumlah pekerjaan yang harus dikerjakan oleh karyawan dalam jangka waktu tertentu, dan telah dipersiapkan atau dirancang oleh pihak atasan atau manajemen untuk dilaksanakan (Yusuf, 2011). Menurut Anita et al. (2013:70) beban kerja merupakan suatu rangkaian kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu.

Beban kerja berlebih (*work-overload*) adalah suatu kondisi yang terjadi bila lingkungan atau organisasi memberi tuntutan melebihi kemampuan individu (Hartanti & Tjahjoanggoro, 1999:121). Kelebihan beban kerja merupakan kondisi dimana karyawan sering mengalami tuntutan pekerjaan yang terlalu banyak yang dianggap sebagai kelebihan beban kerja yang tinggi (Schulz et al, 1998). Pemberian beban kerja menjadi tugas dan kebijakan yang dilakukan oleh suatu lembaga yang akan diberikan pada setiap karyawan, sehingga pemberian beban kerja hendaknya sesuai dengan bidang dan kemampuan karyawan (Himawati, 2005). Beban kerja yang berlebihan menggambarkan tugas sehari-hari yang sangat menuntut dan untuk mengatasinya hanya dapat dilakukan dengan usaha yang sangat tinggi.

Dari definisi beban kerja berlebih diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa beban kerja berlebih (*work-overload*) adalah sejumlah tugas dan tugas-tugas

tersebut harus dikerjakan oleh karyawan dalam waktu tertentu, dalam pelaksanaan tugas tersebut karyawan dituntut untuk memiliki kemampuan yang lebih dari yang dimiliki individu tersebut. Tugas-tugas tersebut melebihi jumlah pada rutinitas dari yang biasa dilakukan oleh karyawan sehingga membutuhkan tenaga ekstra.

2.1.2 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Beban Kerja

Menurut Soleman (2011:85) Secara umum beban kerja dipengaruhi oleh berbagai faktor yang sangat kompleks, baik faktor internal maupun faktor eksternal.

1. Beban Kerja Karena Faktor Eksternal

Faktor eksternal beban kerja adalah beban kerja yang berasal dari luar tubuh pekerja, meliputi:

a. Tugas (*task*)

Meliputi tugas bersifat fisik seperti tata ruang tempat kerja, kondisi lingkungan kerja, sikap kerja. Sedangkan tugas yang bersifat mental meliputi, tanggung jawab, kompleksitas pekerjaan, emosi pekerja dan sebagainya.

b. Organisasi Kerja

Organisasi kerja meliputi lamanya waktu kerja, waktu istirahat, shift kerja, sistem kerja dan sebagainya.

c. Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja ini dapat memberikan beban tambahan yang meliputi, lingkungan kerja fisik, lingkungan kerja kimiawi, lingkungan kerja biologis dan lingkungan kerja psikologis.

2. Beban Kerja Karena Faktor Internal

Faktor internal beban kerja adalah faktor yang berasal dari dalam tubuh akibat adanya reaksi dari beban kerja eksternal yang berpotensi sebagai stressor, meliputi:

- a. Faktor somatis (jenis kelamin, umur, ukuran tubuh, status gizi, kondisi kesehatan, dan sebagainya).
- b. Faktor psikis (motivasi, persepsi, kepercayaan, keinginan, kepuasan, dan sebagainya).

2.1.3. Dimensi Beban Kerja

Menurut Munandar (2001:381-384), mengklasifikasikan beban kerja kedalam faktor-faktor intrinsik dalam pekerjaan sebagai berikut :

1. Tuntutan Fisik.

Kondisi kerja tertentu dapat menghasilkan prestasi kerja yang optimal disamping dampaknya terhadap kinerja pegawai, kondisi fisik berdampak pula terhadap kesehatan mental seorang karyawan. Dalam hal ini bahwa kondisi kesehatan pegawai harus tetap dalam keadaan sehat saat melakukan pekerjaan, selain istirahat yang cukup juga dengan dukungan sarana tempat kerja yang nyaman dan memadai.

2. Tuntutan tugas

Kerja *shift*, kerja malam sering kali menyebabkan kelelahan bagi para pegawai akibat dari beban kerja yang berlebihan.

2.1.4 Indikator Beban Kerja Berlebih

Indikator yang mempengaruhi beban kerja berlebih menurut (Macky & Boxall, 2008) adalah sebagai berikut :

- a. Pemberian waktu kerja, adalah jumlah waktu yang cukup waktu untuk melakukan pekerjaan.
- b. Jumlah variasi dalam pekerjaan, adalah banyaknya jenis pekerjaan yang diberikan.
- c. Standar kinerja, standar kinerja berkaitan dengan gambaran kegiatan yang dilakukan karyawan untuk menyelesaikan pekerjaannya sesuai tujuan perusahaan.
- d. Tuntutan pekerjaan, jumlah pekerjaan yang terlalu banyak dan membuat orang bekerja terlalu keras dan lembur, karena keharusan mengerjakannya
- e. Pemberian jam lembur, adalah pemberian waktu bekerja melebihi jam kerja.

2.2 Konflik Pekerjaan Keluarga

2.2.1 Pengertian Konflik Pekerjaan Keluarga

Menurut J. Greenhaus & Beutell (1985:77) konflik pekerjaan keluarga adalah bentuk konflik peran di mana tuntutan peran pekerjaan dan keluarga secara mutual tidak dapat disejajarkan dalam beberapa hal, konflik ini timbul akibat tekanan-tekanan yang berasal dari pekerjaan dan keluarga. Konflik pekerjaan keluarga akan muncul jika seorang karyawan tidak mampu untuk memisahkan peran dan tanggung jawabnya di kantor dan di rumah. Jika urusan kantor terbawa sampai ke rumah atau sebaliknya urusan rumah terbawa sampai di kantor maka rentan akan terjadi konflik peran (Suryani, 2014).

Frone et al (1992) mendefinisikan konflik pekerjaan keluarga (*work family conflict*) yang terjadi pada karyawan adalah dimana satu sisi karyawan harus melakukan pekerjaan di kantor dan di sisi lain harus memperhatikan keluarga secara

utuh, sehingga sulit membedakan antara pekerjaan mengganggu keluarga dan keluarga mengganggu pekerjaan. Netemeyer et al (1996:401) mendefinisikan konflik pekerjaan-keluarga sebagai jenis konflik antar peran, dimana beberapa tanggung jawab dari pekerjaan dan keluarga tidak kompatibel dan mempengaruhi tanggung jawab karyawan pada keluarga. Soeharto (2010:190) menyatakan bahwa konflik antara pekerjaan dan keluarga adalah sebagai bentuk *inter role conflict*, peran yang dituntut dalam pekerjaan dan keluarga akan saling mempengaruhi. Konflik terjadi ketika perilaku tertentu yang diperlukan dalam satu peran yang tidak sesuai dengan harapan perilaku di peran lain (Ryan et al. 2009).

Dari beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa konflik pekerjaan keluarga adalah suatu keadaan yang terjadi karena adanya konflik atau pertentangan peran didalam pekerjaan dan dalam keluarga. Soltani et al. (2013:192) menyatakan bahwa sebagian besar penelitian yang dilakukan telah menganggap konflik ini berasal dari dua perspektif, yaitu:

1. Konflik dari kerja untuk keluarga

Konflik dari tempat kerja untuk keluarga adalah kasus di mana sumber konflik adalah tempat kerja dan mempengaruhi kehidupan keluarga.

2. Konflik dari keluarga ke tempat kerja

Konflik dari keluarga ke tempat kerja dibuat ketika sumber konflik hubungan keluarga dan keluarga yang mempengaruhi aspek pekerjaan seorang individu.

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

2.2.2 Jenis-jenis Konflik Pekerjaan Keluarga

Greenhaus & Beutell, (1985:77) mengidentifikasi tiga jenis konflik pekerjaan-keluarga, yaitu:

1. Konflik berdasarkan waktu

Waktu yang dihabiskan untuk kegiatan dalam satu peran secara umum tidak dapat dikhususkan untuk kegiatan dalam peran lain. Konflik berbasis waktu konsisten dengan waktu kerja yang berlebihan, jadwal kerja dan kelebihan peran.

Sumber konflik berbasis waktu :

- a. Bersumber dari pekerjaan, (jumlah jam kerja, frekuensi lembur dan kehadiran, dan ketidakteraturan shift kerja. Jadi orientasi pribadi karyawan dapat mempengaruhi *work family conflict* berdasarkan pengaruh komitmen waktu untuk peran pekerjaan.
- b. Bersumber dari keluarga bahwa, karakteristik peran keluarga yang diperlukan seseorang untuk menghabiskan banyak waktu dalam kegiatan keluarga sehingga dapat menghasilkan *work family conflict*.

2. Konflik berdasarkan keregangan (ketegangan)

Konflik ini menyatakan bahwa peran individu dalam suatu hal dapat mengganggu dalam peran lain. Konflik ini dapat menyebabkan gejala ketegangan seperti stres, kecemasan, kelelahan, depresi, dan mudah tersinggung.

3. Konflik berdasarkan perilaku

Pola perilaku tertentu pada suatu peran terkadang tidak sesuai dengan harapan. Anggota keluarga, di sisi lain, mengharapkan seseorang untuk menjadi hangat, mengasuh, dan rentan interaksinya dengan mereka. Jika seseorang tidak mampu

untuk menyesuaikan perilaku untuk mematuhi dengan harapan peran yang berbeda, dia kemungkinan akan mengalami konflik antara peran.

2.2.3. Indikator Konflik Pekerjaan Keluarga

Indikator konflik pekerjaan keluarga menurut (Netemeyer et al., 1996:401) antara lain:

a. Tekanan kerja

Tekanan kerja berhubungan erat dengan peran-peran yang saling bertentangan karena harus dikerjakan pada saat bersamaan. Hal ini membuat karyawan kesulitan melakukan perannya yang lain.

b. Banyaknya tuntutan tugas

Tuntutan dalam bekerja yang harus dipenuhi oleh karyawan terkadang membuat karyawan mengkhuskan sejumlah waktunya hanya untuk pekerjaan. Hal ini menjadikan waktu untuk memenuhi perannya dalam keluarga menjadi berkurang.

c. Sibuk dengan pekerjaan

Terkadang banyaknya tugas yang harus diselesaikan membuat karyawan menghabiskan lebih banyak waktu untuk menyelesaikan pekerjaannya. Hal ini membuat karyawan kehabisan waktu untuk memenuhi perannya yang lain.

d. Kurangnya kebersamaan keluarga

Banyaknya waktu yang tersita untuk menyelesaikan pekerjaan membuat karyawan tidak bisa menyeimbangkan waktu antara pekerjaan dan keluarga. Hal ini membuat karyawan harus melewatkan waktunya untuk berkumpul dengan keluarganya.

e. Konflik komitmen dan tanggung jawab terhadap keluarga

Karyawan dengan dedikasi yang tinggi pada pekerjaannya akan meningkatkan komitmennya pada pekerjaan tersebut. Semakin tinggi komitmen karyawan dalam pekerjaan, maka semakin sulit karyawan tersebut untuk memenuhi tanggung jawabnya dalam keluarga.

2.2.4 Dimensi Konflik Pekerjaan Keluarga

Menurut Soeharto (2010:190) Konflik antara pekerjaan dan keluarga mempunyai dua dimensi,yaitu:

1. *Work interfering with family (Work-Family Conflict-WIF)*, yaitu pemenuhan peran dalam pekerjaan dapat menimbulkan kesulitan pemenuhan peran dalam keluarga
2. *Family interfering with work (Family Work Conflict-FIW)*, yaitu pemenuhan peran dalam keluarga dapat menimbulkan kesulitan pemenuhan peran dalam pekerjaan, sedangkan kepuasan kerja adalah sikap dan perasaan yang positif terhadap pekerjaannya.

2.3 Kelelahan Emosional

2.3.1 Pengertian Kelelahan Emosional

Kelelahan emosional merupakan suatu respon terhadap keadaan kerja yang menekan (Kowey, 2016). Menurut Rina & Zulkarnain, (2005:44) kelelahan emosional yaitu suatu kelelahan pada individu yang berhubungan dengan perasaan pribadi yang ditandai dengan rasa tidak berdaya dan depresi, kelelahan emosional ini dicirikan antara lain dengan rasa bosan, mudah tersinggung, sinisme, perasaan tidak menolong, mudah marah, gelisah, tidak peduli terhadap tujuan, tidak peduli

dengan orang lain, merasa tidak memiliki apa-apa untuk diberikan, sia-sia, putus asa, sedih, tertekan dan tidak berdaya.

Menurut Karatepe & Aga (2013) kelelahan emosional adalah kelelahan yang terjadi ketika karyawan dihadapkan pada tuntutan pekerjaan yang berlebihan dan tidak dapat mengelola antara peran dan konflik yang terjadi pada pekerjaan dan keluarga. Kelelahan emosional adalah kelelahan emosi yang terjadi ketika timbul perasaan tertekan dan kelelahan yang diakibatkan oleh suatu pekerjaan, yang ditandai dengan kehabisan sumberdaya emosional dan kekurangan energi (Maslach & Jackson, 1981).

Kelelahan emosional merupakan perasaan emosional yang berlebihan dan lelah dengan suatu pekerjaan, hal ini terwujud dalam bentuk kelelahan fisik dan perasaan psikologis dan emosional yang tekuras (Wright & Cropanzano, 1998). Kelelahan emosional adalah sebuah keadaan penurunan mental dan fisik pada individu secara terus-menerus, kelelahan emosional merupakan jenis ketegangan yang timbul karena berbagai jenis penyebab stres kerja (Rehman, 2012).

2.3.2 Aspek Kelelahan Emosional

Menurut (Maslach et al., 2001) terdapat tiga aspek dalam kelelahan emosional, yaitu:

1. Fisik

Fisik individu ditandai dengan meningkatnya detak jantung dan tekanan darah, gangguan lambung, gangguan pernapasan, lebih sering berkeringat, kepala pusing, ketegangan otot, dan susah tidur.

2. Emosi

Emosi terdapat di dalam komponen afektif manusia. Kelelahan dalam emosi yaitu: mudah lupa, sulit berkonsentrasi, mudah menangis, mengalami kebosanan, tidak percaya diri, mudah putus asa, mudah cemas, gelisah, sulit beradaptasi, mengurung diri, mudah marah, dan kesepian.

3. Mental

Mental merupakan kelelahan yang berupa kecemasan, ketegangan, bingung, sensitif, memendam perasaan, komunikasi tidak efektif, mengurung diri, kesepian, depresi, dan mengasingkan diri, ketidakpuasan kerja, lelah mental, menurunnya fungsi intelektual, kehilangan semangat hidup, serta menurunnya harga diri dan rasa percaya diri.

2.3.3 Karakteristik Kelelahan Emosional

Menurut (Maslach & Jackson, 1981) karakteristik yang mempengaruhi kelelahan emosional adalah sebagai berikut:

1. Terganggu secara fisik

Ditandai dengan gangguan secara fisik seperti: kepala terasa pusing, lemas, lesu, susah tidur, tidak nafsu makan, tekanan darah, gangguan lambung, dan ketegangan otot.

2. Terganggu secara psikologis

Ditandai dengan menurunnya kepercayaan diri, mudah frustrasi, mudah gugup, putus asa, dan penurunan pencapaian pribadi.

3. Terganggu secara sosial

Ditandai dengan komunikasi tidak efektif, mengurung diri, kesepian, tidak peduli dengan keadaan sekitar, dan mengasingkan diri.

2.3.4 Indikator Kelelahan Emosional

Menurut (Maslach & Jackson, 1981) indikator yang mempengaruhi kelelahan emosional ditandai dengan:

1. Terganggu secara emosional

Ditandai dengan habisnya sumber daya (waktu dan energi), tidak dapat berkonsentrasi, susah berpikir, cenderung untuk lupa, tidak tekun dalam pekerjaannya, kepercayaan diri berkurang, dan sulit mengontrol sikap.

2. Merasa lelah pada akhir hari kerja

Disebabkan karena terlalu berat bebat kerja dihari kerja sehingga karyawan kurang beristirahat dan merasakan dampaknya pada akhir hari kerja.

3. Merasa lelah ketika bangun dipagi hari

Ditandai dengan adanya rasa nyeri di punggung, nyeri pada anggota badan, kaku pada kelopak mata dikarenakan kurangnya waktu untuk istirahat.

4. Tertekan ketika menghadapi pekerjaan

Ditandai dengan perasaan tidak percaya diri, lebih mengurung diri, dan perasaan gugup.

5. Merasa lelah ketika menghadapi jadwal kerja

Ditandai dengan perasaan cemas saat memulai pekerjaan, lesu, kurang semangat, dan kurang bergairah.

6. Merasa frustasi ketika bekerja

Ditandai dengan emosi yang kurang stabil, tidak dapat menyelesaikan tugas dengan baik, dan ceroboh.

7. Merasa telah bekerja terlalu keras

Ditandai dengan sikap menunda pekerjaan, merasa enggan menyelesaikan tugas tepat waktu.

8. Merasa sudah pada batasnya

Ditandai dengan sikap yang cenderung untuk bermalas-malasan, kurang peduli dengan keadaan sekitar dan cenderung mengurung diri.

2.4 Kinerja

2.4.1 Pengertian Kinerja

Menurut (kamus besar bahasa indonesia, 2008) kinerja didefinisikan sebagai sesuatu yang dapat dicapai, menunjukkan prestasi, kemampuan untuk bekerja. Menurut (Warokka, 2014) bahwa prestasi kerja atau kinerja berkaitan dengan kemampuan karyawan untuk melaksanakan pekerjaan mereka. Menurut Mangkunegara (2005:67) kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Dessler (1997:2) memberikan pengertian yang lain tentang kinerja yaitu merupakan perbandingan antara hasil kerja yang secara nyata dengan standar kerja yang ditetapkan dan kinerja itu sendiri. Menurut Prawirosentono (1999) kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing

dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika.

Dari beberapa pengertian tersebut dapat disimpulkan, bahwa kinerja adalah hasil dari perbandingan antara hasil kerja dengan standar kerja yang dilakukan oleh seseorang dengan kemampuan dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab pekerjaan yang diberikan, dilihat dari kualitas maupun kuantitasnya.

2.4.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Menurut Cornick & Tiffin (2003:49) menyatakan ada dua macam faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang, yaitu:

1. Faktor individual.

Faktor individual yaitu faktor-faktor yang meliputi sikap, sifat kepribadian, sifat fisik, minat dan motivasi, pengalaman, umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan serta faktor individual lainnya.

2. Faktor situasional.

Faktor situasional dibagi menjadi dua antara lain:

- a. Faktor fisik pekerjaan, meliputi: metode kerja, kondisi dan desain kerja, perlengkapan kerja, penentuan ruang, dan lingkungan fisik (penyinaran, temperatur dan ventilasi).
- b. Faktor sosial dan organisasi, meliputi: peraturan organisasi, jenis latihan dan pengawasan, sistem upah dan lingkungan sosial.

2.4.3 Indikator Kinerja

Indikator kinerja karyawan menurut Mathis & Jackson (2006:378) adalah sebagai berikut:

1. Kuantitas hasil kerja, diukur dari persepsi karyawan terhadap jumlah aktivitas yang ditugaskan beserta hasilnya. Dapat dilihat dari jumlah pasien yang dirawat.
2. Kualitas hasil kerja, diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dalam kemampuan karyawan. Dapat dilihat pada jumlah komplain yang dilakukan oleh keluarga pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.
3. Ketepatan waktu dari hasil, diukur dari persepsi karyawan terhadap suatu aktivitas yang diselesaikan dari awal sampai menjadi output. Dapat menyelesaikan pada waktu yang telah ditetapkan serta memaksimalkan waktu yang terjadi.
4. Kehadiran, tingkat kehadiran karyawan dalam perusahaan dapat menentukan kinerja karyawan. Dapat dilihat dari tingkat absensi.
5. Kemampuan bekerjasama, diukur dari kemampuan karyawan dalam bekerjasama dengan rekan kerja dan lingkungan. Dapat dilihat dari hubungan baik dengan karyawan lain.

2.5 Penelitian Terdahulu

Terdapat berbagai penelitian terdahulu yang digunakan sebagai rujukan dan mendukung penelitian ini, berikut merupakan tabel beberapa penelitian terdahulu yang penulis rangkum:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu
Pengaruh Beban Kerja Berlebih dan Konflik Pekerjaan Keluarga
pada Kinerja melalui Kelelahan Emosional sebagai Variabel Mediasi

No	Peneliti	Judul	Sample	Hasil
1.	Qaiser et al. (2015)	<i>Influence of Work Overload, Work-Family Conflicts and Negative Affectivity on Job Embeddedness and Emotional Exhaustion: The Moderating Role of Coworker Support (Case of Health Management)</i>	<i>Specialists of Government and private hospitals in Pakistan.</i>	Beban kerja berlebih, memiliki hubungan positif pada kelelahan emosional
2.	Shantz et al. (2016)	<i>The effect of HRM attributions on emotional exhaustion and the mediating roles of job involvement and work overload</i>		Kelebihan beban kerja berkorelasi positif terkait dengan kelelahan emosional
3.	Jensen, (2014)	<i>Exploring business travel with work-family conflict and the emotional exhaustion component of burnout as outcome variables: the job demands-resources perspective</i>	Perusahaan minyak dan gas di Norwegia	Konflik pekerjaan keluarga berpengaruh pada kelelahan emosional
4.	Richter et al. (2015)	<i>Work family conflict, emotional exhaustion, and performance based self-esteem: reciprocal relationships</i>	<i>Swedish Longitudinal Occupational Survey of Health</i>	Konflik pekerjaan keluarga tidak berpengaruh pada kelelahan emosional
5.	Choi et al. (2014)	<i>Testing The Stressor-Strain-Outcome Model of Customer-Related Social stressors in predicting emotional exhaustion, customer</i>	<i>Frontline tourist agencies, hotel, restoran di Seoul, Korea</i>	Kelelahan emosional tidak berpengaruh pada kinerja pelayanan

		<i>orientation and service recovery performance</i>		
6.	Ashill et al. (2015)	<i>Coping with stres : a study of retail Banking Service workers in Russia</i>	Karyawan <i>fronline</i> Bank di Rusia	Kelelahan emosional berpengaruh positif pada kinerja karyawan
7.	Gozali (2016)	<i>The Influence of Workload and Individual Characteristic on Job Satisfaction and Its Impact on Employee Performance (A Case Study at Indonesian Regional Statistics Office (BPS) of Deli Serdang and Serdang Bedagai Regencies)</i>	Pegawai BPS Kabupaten Deli Serdang dan Kabupaten Serdang Bedagai)	Beban kerja memiliki efek negatif pada kinerja karyawan
8.	Munisamy (2013)	<i>Identifying factors that influence job performance amongst employees in oil palm plantation</i>	<i>Oil palm plantation</i>	Beban kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan
9.	Christine et al. (2010)	Pengaruh konflik pekerjaan dan konflik keluarga terhadap kinerja dengan konflik pekerjaan keluarga sebagai intervening variabel (studi pada dual career couple di Jabodetabek	<i>Dual Career couple</i> wilayah Jabodetabek	Konflik pekerjaan keluarga berpengaruh positif pada kinerja karyawan
10.	Sutanto & Mogi (2016)	Analisa pengaruh WFC terhadap stres kerja dan kinerja karyawan di restoran The Duck King Imperial Chef Galay Mall Surabaya	Karyawan di Restoran The Duck King Imperial Chef Galaxy Mall	Konflik pekerjaan keluarga berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

11.	Warokka & Febrilia,(2015)	<i>Work Family Conflict and Job Performance : Lesson from a Southeast Asian Emerging Market</i>	Karyawan Bank Mandiri, BNI, Citibank, dan BII	Konflik pekerjaan keluarga tidak berpengaruh pada kinerja karyawan
-----	---------------------------	---	---	--

2.6 Kerangka Pemikiran Teoritis

2.6.1 Hubungan beban kerja berlebih pada kelelahan emosional

Kelebihan beban kerja merupakan kondisi dimana karyawan sering mengalami terlalu banyak tuntutan yang dianggap sebagai kelebihan beban kerja yang tinggi (Schulz et al., 1998).

Shantz et al (2016:177) menemukan bahwa kelebihan beban kerja memiliki pengaruh positif terhadap kelelahan emosional, seseorang yang merasa kelebihan beban kerja akan berusaha yang terbaik untuk mengelola tuntutan dengan cara memberikan waktu tambahan dan tenaga. Penggunaan waktu tambahan dan tenaga dapat mengakibatkan perasaan kelelahan emosional ketika karyawan kehabisan persediaan waktu dan tenaga (Hobfoll, 1989:515).

Hal tersebut menunjukkan bahwa individu yang merasa memiliki beban kerja yang berlebih maka akan mengalami kelelahan emosional, karena individu tersebut harus menambah waktu dan tenaga untuk menyelesaikan tuntutan yang berlebihan. Sehingga ketika individu kehabisan waktu dan tenaga sebagai akibat dari adanya tuntutan tersebut, individu akan mengalami kelelahan emosional.

2.6.2 Hubungan konflik pekerjaan-keluarga pada kelelahan emosional

Kelelahan emosional pada dasarnya adalah kelelahan pada emosi seseorang. Seseorang yang mengalami kelelahan emosional biasanya akan merasa lelah secara

psikologis. Prajogo (2016) menguji konflik pekerjaan keluarga pada kelelahan emosional. Pengaruh konflik pekerjaan keluarga pada kelelahan emosional positif, artinya semakin tinggi individu mengalami konflik pekerjaan keluarga, maka semakin rentan pula individu tersebut mengalami kelelahan emosional.

Poernomo & Wulansari (2015) mengatakan bahwa Konflik antara Pekerjaan-Keluarga mempunyai pengaruh positif dan signifikan pada Kelelahan Emosional. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi konflik antara pekerjaan-keluarga yang dialami dosen, maka kelelahan emosional dosen menjadi tinggi. Sebaliknya, konflik antara pekerjaan keluarga yang dialami dosen rendah, maka kelelahan emosional yang akan dialami dosen akan menurun.

Pada dasarnya orang memiliki kapasitas yang terbatas, sehingga individu akan memiliki keterbatasan dalam melakukan perannya baik di kantor atau di rumah. Jika seseorang menerima banyak tekanan di tempat kerja, peran mereka di rumah akan terganggu. Jika hal ini terjadi, kepuasan hidup seseorang akan menurun dan kelelahan emosional akan meningkat.

2.6.3 Hubungan beban kerja berlebih pada kinerja

Kelebihan beban kerja merupakan kondisi dimana sering mengalami terlalu banyak tuntutan yang dianggap sebagai kelebihan beban kerja yang kronis (Schulz et al., 1998). Pemberian beban kerja menjadi tugas dan kebijakan yang dilakukan oleh suatu lembaga yang akan diberikan pada setiap karyawan hendaknya sesuai dengan bidang dan kemampuannya (Himawati, 2005).

Penelitian yang dilakukan oleh (Gozali, 2016) mengatakan bahwa Beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Artinya

semakin tinggi beban kerja semakin rendah kinerja yang dihasilkan, demikian juga sebaliknya semakin rendah beban kerja maka kinerja pegawai semakin tinggi.

2.6.4 Hubungan konflik pekerjaan keluarga pada kinerja

Konflik pekerjaan keluarga akan muncul jika seorang karyawan tidak mampu untuk memisahkan peran dan tanggung jawabnya dikantor dan dirumah. Jika urusan kantor terbawa sampai ke rumah atau sebaliknya urusan rumah terbawa sampai dikantor maka rentan akan terjadi konflik peran (Suryani, 2014).

Penelitian oleh Sutanto et al. (2016) menemukan bahwa konflik pekerjaan keluarga berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di restoran *The Duck King Imperial Chef Galaxy Mall*, semakin tinggi konflik pekerjaan keluarga yang terjadi di lingkungan pekerjaan maka kinerja karyawannya akan semakin menurun.

Sehingga konflik pekerjaan keluarga dianggap mempengaruhi tingkat kinerja karyawan sebab ketika seorang karyawan memiliki masalah dalam salah satu peran misal peran dalam keluarga maka kinerja dalam perannya sebagai karyawan akan terganggu.

2.6.5 Hubungan kelelahan emosional pada kinerja

Kelelahan emosional merupakan perasaan emosional yang berlebihan dan lelah dengan suatu pekerjaan, hal ini terwujud dalam bentuk kelelahan fisik dan perasaan psikologis dan emosional yang tekuras (Wright & Cropanzano, 1998).

Penelitian oleh Cropanzano et al. (2003) menemukan bahwa kelelahan emosional berpengaruh negatif terhadap kinerja, semakin karyawan mengalami kelelahan emosional maka akan menurunkan kinerja karyawan. Penelitian oleh

Sholikhan (2009:250) juga menemukan bahwa kelelahan emosional mempunyai pengaruh langsung dan signifikan terhadap kinerja guru. Semakin rendah guru mengalami kelelahan emosional maka kinerja mereka akan semakin meningkat, begitu pula sebaliknya.

Hal tersebut menunjukkan bahwa ketika karyawan mengalami kelelahan emosional, maka karyawan akan mengalami penurunan kinerja.

2.6.6 Hubungan beban kerja berlebih pada kinerja melalui kelelahan emosional

Secara khusus, karyawan yang seringkali dihadapkan pada kelebihan beban kerja maka akan merasakan lelah secara emosional. Karyawan tersebut pada akhirnya tidak tertanam dalam pekerjaan mereka dan tidak dapat memiliki kinerja berkualitas tinggi. Ketika karyawan merasa bahwa mereka tidak dapat mengatasi tuntutan pekerjaan yang berlebihan, mereka mengalami kelelahan emosional sebagai respon psikologis terhadap stress.

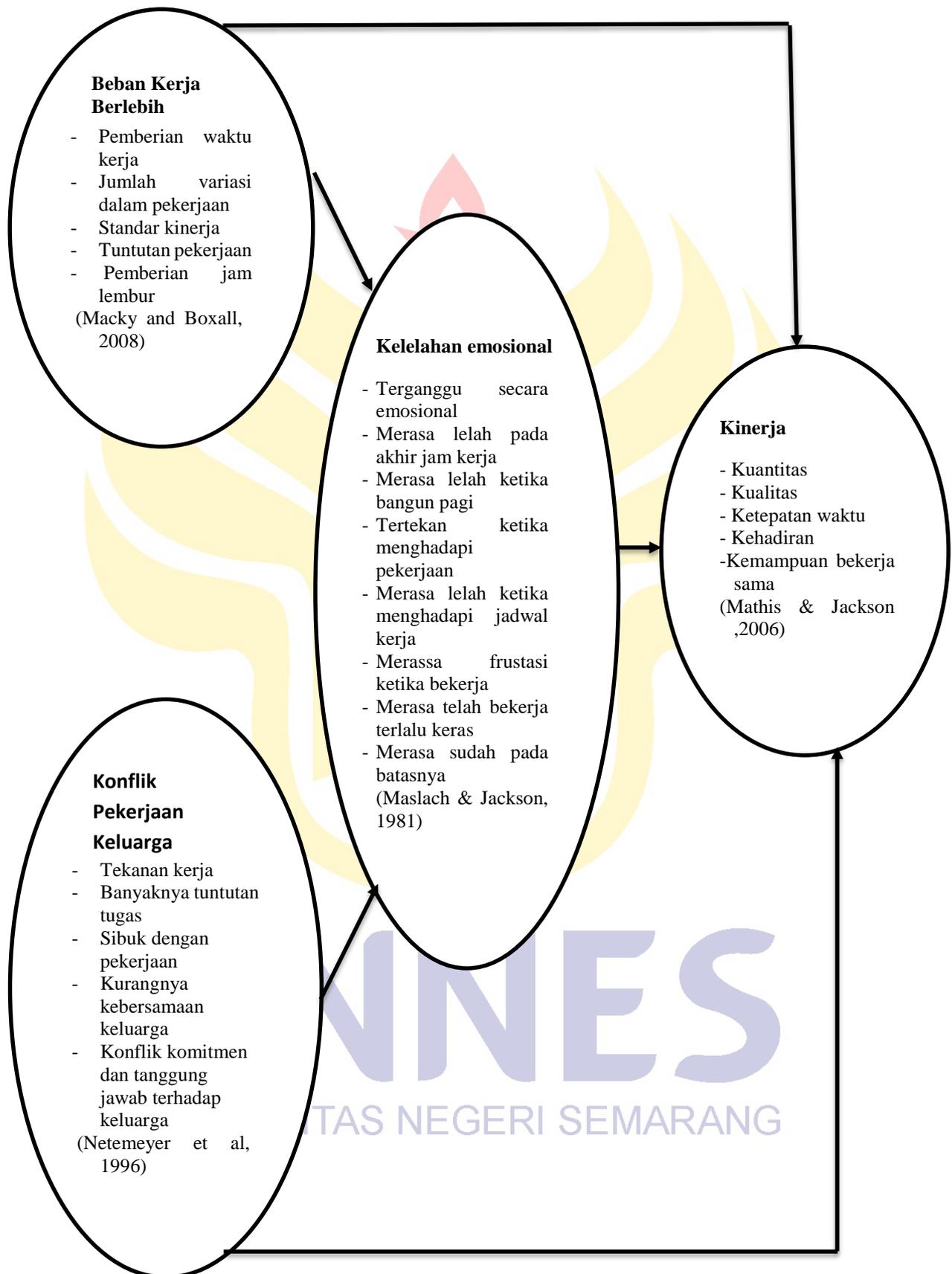
Penelitian yang dilakukan oleh (Karatepe, 2013) yang menyatakan bahwa kelelahan emosional berhasil memediasi antara beban kerja berlebih pada kinerja. Karyawan yang tidak dapat mengatasi atau menghindari kelelahan emosional, maka mereka tidak akan memiliki keterikatan pekerjaan. Sehingga karyawan tidak dapat menerapkan keterampilan untuk memenuhi tanggung jawab mereka, dan cenderung mengorbankan hal-hal bernilai untuk menarik diri dari pengalaman negatif. Akibatnya karyawan akan mengalami penurunan prestasi kerja.

2.6.7 Hubungan konflik pekerjaan-keluarga terhadap kinerja melalui

kelelahan emosional

Konflik pekerjaan keluarga memiliki hubungan dengan kelelahan emosional, yang pada akhirnya mempengaruhi kinerja karyawan. Karyawan yang tidak mampu mengalokasikan waktu dan energi yang cukup untuk peran pekerjaan karena tanggung jawab keluarga, maka akan mengalami kelelahan emosional. Jika karyawan tersebut tidak dapat mengatasi atau menghindari kelelahan emosional, maka akan berakibat pada penurunan prestasi kerja.

Penelitian yang dilakukan oleh (Poernomo & Wulansari, 2015) menyatakan bahwa Konflik antara pekerjaan-keluarga berpengaruh negatif pada kinerja. Konflik antara pekerjaan-keluarga yang terjadi secara terus menerus akan memicu kelelahan emosional, Konflik antara pekerjaan-keluarga yang terjadi secara terus menerus yang mengakibatkan kelelahan emosional dan pada gilirannya akan menurunkan kinerja.



Gambar 2.1 : Kerangka Berpikir

2.7 Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data (Sugiyono, 2014:96).

Berdasarkan penjelasan keterkaitan antar variabel dan permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya, maka hipotesis untuk penelitian ini adalah :

H1 : Beban kerja berlebih berpengaruh positif dan signifikan terhadap kelelahan emosional.

H2 : Konflik pekerjaan keluarga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kelelahan emosional.

H3 : Beban kerja berlebih berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja.

H4 : Konflik pekerjaan keluarga berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja.

H5 : Kelelahan emosional berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja.

H6 : Kelelahan emosional memediasi pengaruh beban kerja berlebih pada kinerja

H7 : Kelelahan emosional memediasi pengaruh konflik pekerjaan keluarga pada kinerja.

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Beban kerja berlebih mempunyai pengaruh positif dan signifikan pada kelelahan emosional yang ditunjukkan perawat RSJD Dr Amino Gondohutomo Semarang. Hal ini berarti ketika perawat meraskan beban kerja yang tinggi, maka kelelahan emosional perawat juga meningkat.
2. Konflik pekerjaan keluarga mempunyai pengaruh positif dan signifikan pada kelelahan emosional yang ditunjukkan perawat RSJD Dr Amino Gondohutomo Semarang. Hal ini berarti semakin tinggi konflik pekerjaan keluarga yang perawat rasakan, maka akan meningkatkan kelelahan emosional pada perawat tersebut.
3. Beban kerja berlebih mempunyai pengaruh negatif dan signifikan pada kinerja yang ditunjukkan perawat RSJD Dr. Amino Gondohutomo Semarang. Hal ini berarti semakin tinggi beban kerja maka semakin rendah kinerja yang dihasilkan.
4. Konflik pekerjaan keluarga mempunyai pengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja yang ditunjukkan perawat RSJD Dr Amino Gondohutomo Semarang. Hal ini berarti semakin tinggi konflik pekerjaan keluarga yang terjadi di lingkungan pekerjaan maka kinerja perawat akan semakin menurun.

5. Kelelahan emosional mempunyai pengaruh negatif dan signifikan pada kinerja yang ditunjukkan perawat RSJD Dr Amino Gondohutomo Semarang. Hal ini berarti, semakin karyawan mengalami kelelahan emosional maka akan kinerja perawat akan semakin menurun.
6. Kelelahan emosional memediasi pengaruh antara beban kerja berlebih pada kinerja pada perawat RSJD Dr Amino Gondohutomo Semarang. Hal ini berarti bahwa ketika perawat merasa beban kerja yang berlebih maka perawat akan merasakan kelelahan emosional. Hal tersebut pada akhirnya dapat menurunkan kinerja perawat pada RSJD Dr Amino Gondohutomo Semarang.
7. Beban kerja berlebih memediasi pengaruh antara konflik pekerjaan keluarga pada kinerja. Hal ini berarti ketika perawat mengalami konflik pekerjaan keluarga, maka dapat meningkatkan kelelahan emosional pada perawat. Hal tersebut pada akhirnya dapat menurunkan kinerja perawat.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka saran yang dapat diberikan oleh peneliti adalah sebagai berikut :

1. Saran Teoritis

Untuk penelitian selanjutnya dapat melakukan penelitian pada bidang perusahaan lain atau dengan multi sampel yaitu lebih dari satu perusahaan. Selain itu, untuk peneliti serupa dapat menganalisis variabel independent lain, sehingga faktor penyebab kinerja dapat diketahui sesuai dengan harapan peneliti.

2. Saran Praktis

- a. Mengacu pada tingkat kelelahan emosional, sebaiknya pihak RSJD Dr Amino Gondohutomo Semarang lebih memperhatikan hal yang menyangkut kelelahan secara emosional terutama pada masalah pekerjaan yang monoton yang menyebabkan rasa bosan terhadap pekerjaan. Mengadakan outbond bersama dengan perawat dan saling mendukung antar rekan kerja diharapkan dapat mengurangi tingkat kelelahan emosional pada perawat.
- b. Pihak RSJD Dr Amino Gondohutomo Semarang sebaiknya memperhatikan hal yang menyangkut dengan penggunaan waktu kerja karena masih ada perawat yang bekerja melebihi jam kerja yang ditentukan untuk menyelesaikan pekerjaannya. Hal ini bertujuan agar perawat mampu menggunakan waktu kerja sebaik-baiknya, karena dengan penggunaan waktu kerja yang baik dapat menyelesaikan tugas dan kewajibannya dengan tepat waktu.
- c. Pihak RSJD Dr Amino Gondohutomo Semarang sebaiknya melakukan upaya sistem rotasi bagi perawat sehingga tidak menimbulkan kejenuhan pada perawat.
- d. Pihak RSJD Dr Amino Gondohutomo Semarang sebaiknya memberikan dukungan dan dorongan terhadap perawat dalam mengatasi kesulitan pada pekerjaan dan tekanan dari keluarga. Serta memberikan kelonggaran dalam pengambilan jatah hari libur maupun pengambilan jadwal cuti bagi perawat wanita.

DAFTAR PUSTAKA :

- Aharon, T., & Gil, S. (2014). *Journal of Work and Organizational Psychology*, 30(1), 23–28.
- Ali, A. Y. S., Ali, A. A., & Adan, A. A. (2013). Working Conditions and Employees' Productivity In Manufacturing Companies In Sub-Sahara African Context: Case Of Somalia, 2(2), 67–78.
- Anita, J., Aziz, N., & Yunus, M. (2013). Pengaruh Penempatan dan Beban Kerja Terhadap Motivasi Kerja dan Dampaknya Pada Prestasi Kerja Pegawai Dinas Tenaga Kerja dan Mobilitas Penduduk Aceh, 2(1), 67–77.
- Apperson, M., Schmidt, H., Moore, S., & Grunberg, L. (2002). Women Managers and the Experience Of Work-Family Conflict, 1(3), 9–16.
- Arianto, D. A. N. (2013). Pengaruh Kedisiplinan, Lingkungan Kerja dan Budaya Kerja Terhadap Kinerja Tenaga Pengajar. *Jurnal Economia*, 9(2), 191–200.
- Ashill, N. J., Rod, M., & Gibbs, T. (2015). Coping with stress: A study of retail banking service workers in Russia. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 23, 58–69. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2014.12.006>
- Choi, C. H., Kim, T. T., Lee, G., & Lee, S. K. (2014). Testing the stressor-strain-outcome model of customer-related social stressors in predicting emotional exhaustion, customer orientation and service recovery performance. *International Journal of Hospitality Management*, 36, 272–285. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2012.09.009>
- Christine, W. S., Oktorina, M., & Mula, I. (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*, 12(2), 121–132.
- Cornick, & Tiffin. (2003). *Manajemen Kinerja*. Bandung: Badan Penerbit Alfabeta.
- Cropanzano, R., Rupp, D. E., & Byrne, Z. S. (2003). The relationship of emotional exhaustion to work attitudes, job performance, and organizational citizenship behaviors. *Journal of Applied Psychology*, 88(1), 160–169. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.88.1.160>
- Dessler, G. (1997). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Ferdinand, A. (2014). *Metode Penelitian Manajemen* (5th ed.). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Friend, K. E. (1982). Stress and Performance: Effects of Subjective Work Load and Time Urgency. *Personnel Psychology*, 35(3), 623–633. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.1982.tb02214.x>

- Frone, M. R. (2000). Work-Family Conflict and Employee Psychiatric Disorders : The National Comorbidity Survey, *85*(6), 888–895.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, N. (2016). Jurnal Bisnis dan Manajemen Eksekutif Vol. 1 No. 1, 2014, artikel 10, *1*(1), 39–46.
- Greenhaus, & Beutell. (1985). Sources of Conflict Between Work and Family Roles. *Academy of Management Review*, *10*(1), 76–88. <https://doi.org/10.5465/AMR.1985.4277352>
- Griffin, M. L., Hogan, N. L., Lambert, E. G., Tucker-Gail, K. A., & Baker, D. N. (2009). Job Involvement, Job Stress, Job Satisfaction, and Organizational Commitment and the Burnout of Correctional Staff. *Criminal Justice and Behavior*, *37*(2), 239–255. <https://doi.org/10.1177/0093854809351682>
- Hamdiyah, Haryono, A. T., & Fathoni, A. (2016). Mahasiswa Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Pandanaran Semarang Dosen Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Pandanaran Semarang 2),3), *02*(02).
- Hasibuan, M. S. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Himawati, N. R. (2005). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Stres Kerja, Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada Universitas Jember.
- Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of Resources A New Attempt at Conceptualizing Stress, *44*(3), 513–524.
- Jensen, M. T. (2014). Exploring business travel with work–family conflict and the emotional exhaustion component of burnout as outcome variables: The job demands–resources perspective. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, (August), 1–14. <https://doi.org/787183>
- Jensen, M. T., & Rundmo, T. (2015). Associations between work family conflict, emotional exhaustion, musculoskeletal pain, and gastrointestinal problems in a sample of business travelers. *Scandinavian Journal of Psychology*, *56*(1), 105–113. <https://doi.org/10.1111/sjop.12177>
- Karatepe, O. M. (2013). The effects of work overload and work-family conflict on job embeddedness and job performance: The mediation of emotional exhaustion. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, *25*(4), 614–634. <https://doi.org/10.1108/09596111311322952>
- Karatepe, O. M., & Aga, M. (2013). The effect of job resourcefulness on role stress , emotional exhaustion and overall performance : A study of frontline bank

- employees, *18*(2), 91–105. <https://doi.org/10.1057/fsm.2013.6>
- Kowey, W. O. (2016). Pengaruh Kelelahan Emosional Terhadap Motivasi Kerja Karyawan PT Pelindo IV (Persero) Cabang Ambon.
- Macky, K., & Boxall, P. (2008). *Asia Pacific Journal of Human*. <https://doi.org/10.1177/1038411107086542>.
- Mangkunegara. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT Remaja Rosda Karya.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout*, *2*, 99–113.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job Burnout, 397–422.
- Mathis, & Jackson. (2006). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi Pert)*. Yogyakarta: Erlangga.
- Mudayana, A. A. (2012). Hubungan beban kerja dengan kinerja karyawan di rumah sakit nur hidayah bantul. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, *6*, 35–40.
- Munisamy, S. (2013). Identifying Factors That Influences Job Performance Amongst Employees In Oil Palm Plantation.
- Netemeyer, R. G., Boles, J. S., & Mcmurrian, R. (1996). Development and Validation of Work-Family Conflict and Family-Work Conflict Scales. *Journal of Applied Psychology*, *81*(4), 400–410. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.81.4.400>
- Poernomo, U. D., & Wulansari, N. A. (2015). *Management Analysis Journal*, *4*(3), 265–272.
- Prajogo, W. (2016). the Influence of Work Family Conflict and Work Family Synergy To Emotional Exahustion and Life Satisfaction and Their Influence To Performance. *International Conference on Ethics of Business, Economics, and Social Science*, 174–187.
- Prawirosentono. (1999). *Kebijakan Kinerja Karyawan, Kiat Membangun Organisasi Kompetitif Menjelang Perdagangan Bebas Dunia*. Yogyakarta: BPFE.
- Qaiser, S., Gulzar, A., Hussain, W., & Shabbir, H. (2015). Influence of Work Overload, Work-Family Conflicts and Negative Affectivity on Job Embeddedness and Emotional Exhaustion: The Moderating Role of Coworker Support (Case of Health Management). *Journal of Scientific Research and Reports*, *7*(1), 75–85. <https://doi.org/10.9734/JSRR/2015/16654>
- Ranihusna, D., & Wulansari, N. A. (2015). *Jurnal Dinamika Manajemen Reducing The Role Conflict Of Working Woman : Between*, *6*(2), 214–225.

- Rehman, O. (2012). The mediating role of organizational commitment between emotional exhaustion and turnover intention among customer service representatives in Pakistan. *African Journal of Business Management*, 6(34), 9607–9616. <https://doi.org/10.5897/AJBM11.2411>
- Richter, A., Schraml, K., & Leineweber, C. (2015). Work-family conflict, emotional exhaustion and performance-based self-esteem: reciprocal relationships. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 88(1), 103–112. <https://doi.org/10.1007/s00420-014-0941-x>
- Rina, A., & Zulkarnain. (2005). konsep diri dan burnout.
- Rukhviyanti, N. (2011). Pengaruh Role Conflict, Role Ambiguity dan Work Overload Terhadap Kinerja. *Jurnal Sains, Manajemen & Akuntansi*, III(1).
- Ryan, B., Ku, M. C., & Emily Ma, J. (2009). Role Conflict , Role Ambiguity and Work-Family Conflict Among University Foodservice Managers. *International CHRIE Conference-Referred Track*, 1–8. Retrieved from <http://scholarworks.umass.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1158&context=refereed>
- Sarwono, Jonathan.2007. *Analisis Jalur Untuk Riset Bisnis Dengan Spss*. Andi. Yogyakarta.
- Schulz, P., Kirschbaum, C., Prübner, J., & Hellhammer, D. (1998). Increased free cortisol secretion after awakening in chronically stressed individuals due to work overload. *Stress Medicine*, 14(2), 91–97. [https://doi.org/10.1002/\(SICI\)1099-1700\(199804\)14:2<91::AID-SMI765>3.0.CO;2-S](https://doi.org/10.1002/(SICI)1099-1700(199804)14:2<91::AID-SMI765>3.0.CO;2-S)
- Shantz, A., Arevshatian, L., Alfes, K., & Bailey, C. (2016). The effect of HRM attributions on emotional exhaustion and the mediating roles of job involvement and work overload. *Human Resource Management Journal*, 26(2), 172–191. <https://doi.org/10.1111/1748-8583.12096>
- Sholikhah. (2009). Pengaruh Kelelahan Emosional Terhadap Kepuasan Kerja Dan Dampaknya Terhadap Kinerja Guru, 238–253.
- Soeharto, T. N. E. D. (2010). Konflik Pekerjaan - Keluarga dengan Kepuasan Kerja : Metaanalisis. *Jurnal Psikologi*, 37(1), 189–194.
- Soleman, A. (2011). Analisis Beban Kerja Ditinjau dari Faktor Usia dengan Pendekatan Recommended Weight Limit (Studi Kasus Mahasiswa Unpatti Poka). *Arika*, 5(2), 83–98.
- Soltani, I., Hajatpour, S., Khorram, J., & Nejati, M. H. (2013). Investigating the effect of role conflict and role ambiguity on employees' job stress :Articulating the role of work-family conflict. *Management Science Letters*, 3(7), 1927–1936. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2013.06.036>

- Sugiyono.(2007). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung.
- Sugiyono. (2009). *Statistika Penelitian*. Bandung.
- Sugiyono. (2011). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Suryani, N. K. (2014). Work Family Conflict , Jobstress and Job Performance (Case Study Spa Employee In Bali), *6*(32), 189–196.
- Sutanto, V., & Mogi, J. A. (2016). Analisa Pengaruh Work Family Conflict Terhadap Stres Kerja Dan Kinerja Karyawan Di Restoran the Duck King Imperial Chef Galaxy Mall Surabaya, 377–391.
- Sutanto, V., Mogi, J. A., Perhotelan, P. M., Ekonomi, F., & Petra, U. K. (2016). Analisa Pengaruh Work Family Conflict Terhadap Stres Kerja Dan Kinerja Karyawan Di Restoran the Duck King Imperial Chef Galaxy Mall Surabaya, 377–391.
- Wahyuningsih, D., & Wulansari, N. A. (2016). The Impact Of Psychological Capital On Nurses ' Performance : The Mediating Role Of Psychological Well- Being And Work-Family Conflict, *5*(4), 325–338.
- Warokka, A. (2014). Work-Family Conflict and Job Performance : Lesson from a Southeast Asian Emerging Market, 1–15.
- Warokka, A., & Febrilia, I. (2015). Work-family conflict and job performance: Lesson from a Southeast Asian emerging market. *Proceedings of the 24th International Business Information Management Association Conference - Crafting Global Competitive Economies: 2020 Vision Strategic Planning and Smart Implementation*, (JUNE 2015), 1919–1934. <https://doi.org/10.5171/2015.420802>
- Widyaningrum, I. A., Pongtuluran, Y., & Tricahyadinata, I. (2013). Pengaruh Konflik Peran Ganda Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Wanita Pada Swalayan Era Mart 5000 Di Samarinda Ida Ayu Widyaningrum Fakultas Ekonomi Universitas Mulawarman Dr . Yonathan Pongtuluran , SE , M . Agr Fakultas Ekonomi Universitas Mulaw.
- Wright, T. a, & Cropanzano, R. (1998). Emotional exhaustion as a predictor of job performance and voluntary turnover. *The Journal of Applied Psychology*, *83*(3), 486–493. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.83.3.486>
- Yusuf, H. (2011). Pengaruh kondisi organisasi terhadap kejenuhan kerja pekerja sosial yang bekerja di panti sosial penyandang cacat di indonesia (, *16*(03), 177–187.