

ANALISA PENGARUH *WORK FAMILY CONFLICT* TERHADAP STRES KERJA DAN KINERJA KARYAWAN DI RESTORAN *THE DUCK KING IMPERIAL CHEF GALAXY* MALL SURABAYA

Veliana Sutanto, Jesslyn Angelia Mogi

Program Manajemen Perhotelan, Fakultas Ekonomi, Universitas Kristen Petra

E-mail : veliana93@gmail.com , jesslynangeliamogi@gmail.com

Abstrak : Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah *work family conflict* berpengaruh terhadap stres kerja dan kinerja karyawan di restoran *The Duck King Imperial Chef Galaxy Mall* Surabaya. Restoran *The Duck King Imperial Chef Galaxy Mall* berada di daerah Timur kota Surabaya, merupakan *family restaurant* dengan membawa tema *Chinese, Taiwan, dan Hongkong style*. Penelitian ini merupakan penelitian konklusif. Teknik Analisa yang digunakan dalam penelitian ini adalah *partial least square (PLS)*. Hasil menunjukkan bahwa *work family conflict* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dan berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja. Sedangkan stres kerja berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan, sehingga stres kerja terbukti tidak memberikan pengaruh yang buruk dan signifikan terhadap kinerja karyawan di restoran *The Duck King Imperial Chef Galaxy Mall* Surabaya.

Kata Kunci : *Work Family Conflict*, Stres Kerja, Kinerja Karyawan

Abstract : The aim of this research is to analyze the influence of work family conflict on work stress and job performance at The Duck King Imperial Chef Restaurant Galaxy Mall Surabaya. The Duck King Imperial Chef Restaurant Galaxy Mall Surabaya which is located in the east of Surabaya, is a family restaurant combining Chinese, Taiwanese and Hongkong styles. This thesis is a conclusive research. The statistical analysis technique used is Partial Least Square (PLS). The result shows that the influence of work family conflict on Job performance is negative and significant. Moreover, the influence of work family conflict on work stress is positive and significant. However, work stress has a positive influence but insignificant effect on Affective Commitment. Therefore, work stress is proved not give negative and significant effect on job performance at The Duck King Imperial Chef Restaurant Galaxy Mall Surabaya.

Keyword : *Work Family Conflict, Work Stress, Job Performance*

PENDAHULUAN

Pekerjaan dan keluarga adalah dua area dimana manusia menghabiskan sebagian besar waktunya. Pembagian peran pekerjaan dan tugas keluarga di masa lalu sangatlah jelas, dimana suami adalah pencari nafkah melalui pekerjaannya sedangkan istri merawat keluarga dan anak-anak. Namun kecenderungan pasangan suami istri saat ini adalah keduanya bekerja. Pola keluarga seperti ini

mengakibatkan sulitnya pembagian waktu antara tuntutan pekerjaan dan keluarga (Christine, Oktorina & Mula, 2010).

Work family conflict dianggap telah menjadi masalah yang penting dalam dunia bisnis saat ini (Roboth, 2015). *Work family conflict* adalah salah satu dari bentuk *interrole conflict* tekanan atau ketidakseimbangan peran antara peran di pekerjaan dengan peran di dalam keluarga. *Work family conflict* dapat didefinisikan sebagai bentuk konflik peran dimana tuntutan peran dari pekerjaan dan keluarga secara mutual tidak dapat disejajarkan dalam beberapa hal (Buhali dan Margaretha, 2013).

(Minarsih, 2011; Hotma, 2011) *work family conflict* dan stres kerja merupakan dua variabel yang saling berkaitan *work family conflict* akan menyebabkan seseorang mengalami stres kerja apabila tidak dapat mengelola konflik yang terjadi di lingkungan kerjanya, stres kerja terjadi karena seseorang dikejar untuk mencapai target tertentu. Stres adalah “tekanan yang timbul dan berlangsung terus menerus berpotensi menimbulkan kecemasan dan mempunyai dampak yang sangat merugikan dari adanya gangguan kecemasan yang sering dialami oleh masyarakat dan angkatan kerja pada khususnya”.

(Putri, 2013; Roboth, 2015; Nur, 2013; Iresa, Utami dan Prasetya, 2015) Stres disebabkan karena seseorang mengalami ketegangan dikarenakan adanya kondisi yang mempengaruhinya, baik dari luar maupun dari dalam. Biasanya stres terjadi karena seseorang dikejar untuk mencapai target tertentu. Terdapat dua dampak stres yaitu positif dan negatif. Pada tingkatan positif, stres berperan sebagai pendorong peningkatan kinerja. Contohnya, ketika seorang karyawan maupun manajer mampu mengelola stresnya dengan baik, maka konsekuensinya adalah positif. Sedangkan pada tingkat negatif, stres memberikan penurunan pada kinerja secara drastis.

(Putri, 2013; Iresa, Utami dan Prasetya, 2015; Agusta dan Sutanto, 2013) Kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan itu, tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya. Mengelola kinerja sebaiknya dilakukan secara kolaboratif dan kooperatif antara pegawai, pemimpin dan organisasi, melalui pemahaman dan penjelasan kinerja dalam suatu kerangka kerja atas tujuan-tujuan terencana, standar dan kompetensi yang disetujui bersama. Dalam meningkatkan kinerja karyawan perusahaan harus dapat mengetahui faktor faktor yang dapat mempengaruhi kinerja. Faktor-faktor tersebut diantaranya adalah pelatihan dan motivasi terhadap karyawan.

Penelitian ini menggunakan restoran *The Duck King Imperial Chef Galaxy Mall* sebagai objek penelitian. Hasil wawancara singkat mengenai *work family conflict* dan stres kerja restoran *The Duck King Imperial Chef Galaxy Mall* menunjukkan bahwa ada beberapa karyawan mengalami *work family conflict* dan stres kerja. Ada beberapa faktor yang menyebabkan karyawan kurang maksimal dalam bekerja dikarenakan adanya masalah keluarga yang terjadi di dalam keluarga karyawan tersebut sehingga mengganggu aktivitas pekerjaan, adanya perbedaan karakter dengan karyawan lainnya, kurangnya kerjasama yang baik antara satu departemen dengan departemen lainnya, adanya perasaan tidak nyaman dan tidak dihormati oleh sesama karyawan.

Sedangkan hasil wawancara singkat mengenai kinerja karyawan menunjukkan bahwa karyawan restoran *The Duck King Imperial Chef Galaxy Mall* memiliki kinerja yang baik. Karyawan dapat bekerja sama dengan baik antara departemen

satu dengan departemen lainnya. Komunikasi karyawan satu dengan yang lainnya maupun dengan *Restaurant Manager* berjalan dengan baik, selama para karyawan dapat menyampaikan pendapat dan saran mereka masing-masing apabila di dalam pekerjaannya mengalami hambatan atau masalah yang mengganggu di pekerjaan.

Di dalam mengatasi masalah tersebut restoran *The Duck King Imperial Chef Galaxy Mall* memiliki cara agar karyawan dapat kembali bekerja dengan baik. Pihak manajemen secara rutin memberikan motivasi kepada seluruh karyawan baik *service* maupun *kitchen*, seperti mengadakan pertemuan antar karyawan dan manajer restoran, kemudian saling mengeluarkan pendapat dan adanya sikap saling menghormati, pihak manajemen juga mendengarkan dan menghargai pendapat setiap karyawan, serta bersama-sama mencari solusi agar tiap karyawan mendapatkan kenyamanan dalam bekerja dan bekerjasama dengan karyawan lainnya sehingga tidak terjadi masalah lagi. Akan tetapi setelah pihak manajemen restoran memberikan pelatihan tersebut, masih ada karyawan yang menyatakan bahwa selama ini dapat bekerja dengan baik karena adanya pelatihan tersebut, namun tidak dapat dipungkiri terkadang masih membawa permasalahan ke dalam pekerjaan dan dapat mengganggu di pekerjaan.

Rumusan Masalah

1. Apakah *Work Family Conflict* memiliki pengaruh secara negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di restoran “*The Duck King Imperial Chef Galaxy Mall*” Surabaya?
2. Apakah *Work Family Conflict* memiliki pengaruh secara positif dan signifikan terhadap stres kerja di restoran “*The Duck King Imperial Chef Galaxy Mall*” Surabaya?
3. Apakah stres kerja memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di restoran “*The Duck King Imperial Chef Galaxy Mall*” Surabaya?

Tujuan Penelitian

1. Mengetahui pengaruh *Work Family Conflict* secara negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di restoran “*The Duck King Imperial Chef Galaxy Mall*” Surabaya.
2. Mengetahui pengaruh *Work Family Conflict* secara positif dan signifikan terhadap stres kerja di restoran “*The Duck King Imperial Chef Galaxy Mall*” Surabaya.
3. Mengetahui pengaruh stres kerja secara negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di restoran “*The Duck King Imperial Chef Galaxy Mall*” Surabaya.

Work Family Conflict

(Greenhaus & Beutell, 1985; Razak, Omar dan Yunus, 2010; Susanti dan Ekayati, 2013). *work family conflict* dapat didefinisikan sebagai suatu konflik dimana terjadi ketidak seimbangan antara pekerjaan dan keluarga. Sedangkan individu itu sendiri harus memenuhi tuntutan salah satu peran yang nantinya akan menekan peran yang lain sehingga akan menyebabkan individu sulit membagi waktu dan sulit melaksanakan suatu peran karena ada tuntutan peran lainnya.

(Greenhaus & Beutell, 1985) *Work family conflict* dilihat dari beberapa indikator, yaitu sebagai berikut :

1. *Time Based Conflict*

Indikatornya adalah sebagai berikut:

- a) Karyawan merasa waktu yang digunakan pada saat bekerja menghalangi waktu yang dibutuhkan untuk memenuhi kewajiban keluarga (WFC 1)
- b) Karyawan merasa sulit membagi waktu antara pekerjaan dan keluarga (WFC 2)

2. *Strain Based Conflict*

Indikatornya adalah sebagai berikut:

- a) Ketegangan yang dialami karyawan sering kali mempengaruhi atau mengganggu keharmonisan keluarga (WFC 3)
- b) Ketegangan atau ketidakharmonisan dalam keluarga sering kali mengganggu kinerja karyawan (WFC 4)

3. *Behavior Based Conflict*

Indikatornya adalah sebagai berikut:

- a) Permasalahan keluarga yang dihadapi karyawan menyebabkan karyawan berperilaku emosional (mudah marah dan cepat tersinggung) (WFC 5)
- b) Permasalahan di pekerjaan yang dihadapi karyawan sering kali menyebabkan karyawan berperilaku emosional di rumah (mudah marah dan cepat tersinggung) (WFC 6)

Stres Kerja

(Kusumajati, 2010; Raharjo, 2009; Sari, Astuti dan Nurtjahjono, 2015; Nurmalasari, 2015) Setiap individu pasti memiliki tekanan dalam menghadapi baik tuntutan pekerjaan maupun tuntutan keluarga yang akan mengakibatkan stres pada individu tersebut. Stres adalah suatu keadaan yang bersifat internal, yang bisa disebabkan oleh tuntutan fisik (badan), atau lingkungan, dan situasi sosial, yang berpotensi merusak dan tidak terkontrol. Lebih lanjut dijelaskan bahwa stres dengan sendirinya tidak buruk. Walaupun lazimnya stres dibahas dalam konteks negatif, stres juga mempunyai konteks positif. Stres merupakan suatu peluang bila stres itu menawarkan perolehan yang potensial. Stres merupakan kondisi ketegangan yang berpengaruh terhadap emosi, jalan pikiran dan kondisi fisik seseorang. Stres karyawan timbul akibat kepuasan kerja tidak terwujud dari pekerjaannya. Stres karyawan perlu sedini mungkin diatasi oleh pemimpin agar hal-hal merugikan perusahaan dapat diatasi.

Indrawan (2009) menyatakan bahwa stres kerja disebabkan adanya ketidakseimbangan antara karakteristik kepribadian karyawan dengan karakteristik aspek-aspek pekerjaannya dan dapat terjadi pada semua kondisi pekerjaan.

Berikut merupakan indikator dari stres kerja karyawan (Sinaga dan Sunardi, 2008), yaitu :

1. Karyawan merasa beban kerja yang diberikan berlebihan (S1)
2. Karyawan merasa tertekan dengan sikap pemimpin yang kurang adil dan wajar (S2)
3. Karyawan merasa waktu dan peralatan kerja di tempat bekerja kurang memadai (S3)
4. Karyawan mengalami konflik dengan rekan kerja dan pimpinan (S4)
5. Karyawan merasa imbalan yang diperoleh terlalu rendah (S5)
6. Karyawan mengalami berbagai permasalahan keluarga seperti anak, istri atau suami, mertua, dan lain-lain (S6)

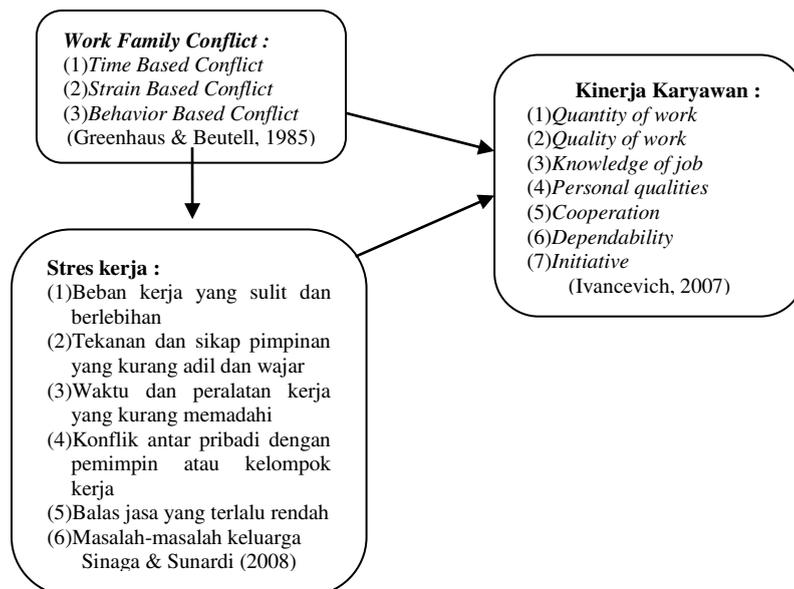
Kinerja Karyawan

(Iresa, Utama dan Prasetya 2015) Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Standar kinerja merupakan aspek-aspek yang dapat dilakukan dalam mengukur atau menilai kinerja, dikelompokkan menjadi 3 aspek yaitu kemampuan teknis adalah kemampuan menggunakan pengetahuan, metode, teknik, dan peralatan. Kemampuan konseptual adalah kemampuan karyawan dalam memahami tugas, fungsi serta tanggung jawab sebagai karyawan. Kemampuan hubungan interpersonal adalah kemampuan untuk bekerjasama dengan orang lain, memotivasi karyawan, melakukan negoisasi, dan lain-lain.

Menurut Ivancevich (2007, p.260) terdapat 7 indikator dari kinerja karyawan :

1. *Quantity of work* (JP1) : karyawan mampu memberikan layanan atau menghasilkan produk sesuai dengan standar waktu yang ditetapkan.
2. *Quality of work* (JP2) : karyawan mampu menyelesaikan tugas sesuai dengan standart kualitas produk dan layanan yang ditetapkan.
3. *Knowledge of job* (JP3) : karyawan memahami setiap tugas dan tanggung jawab pekerjaannya berdasarkan SOP.
4. *Personal qualities* (JP4) : karyawan menunjukkan standar keramahan kualitas layanan dan produk yang berlaku.
5. *Cooperation* (JP5) : karyawan dapat bekerja sama dengan rekan kerja lain dalam *team*.
6. *Dependability* (JP6) : karyawan menunjukkan disiplin dalam bekerja khususnya dalam hal tingkat kehadiran.
7. *Initiative* (JP7) : karyawan memiliki kemauan untuk mengerjakan tugas-tugas lain diluar tanggung jawabnya.

Kerangka Berpikir



Gambar 1. Kerangka Berpikir

Teknik Analisa Data

Partial Least Square

Teknik analisa data yang digunakan adalah *Structural Equation Modelling* (SEM) berbasis *Partial Least Square* (PLS) untuk menjawab rumusan masalah. *Partial Least Square* (PLS) pertama kali dikembangkan oleh Herman Wold, sebagai metode umum untuk mengestimasi *path model* yang menggunakan konstruk laten dan *multiple* indikator di dalamnya. Pada dasarnya Wold membangun *Partial Least Square* (PLS) untuk dibuat menguji suatu teori yang lemah dan masalah pada asumsi normalitas distribusi data (Jogiyanto, 2009).

HASIL PENELITIAN

Profil Responden

Dalam penelitian ini, jumlah responden pria adalah 15 orang dan jumlah responden wanita 15 orang dan semua responden merupakan karyawan yang sudah menikah baik yang sudah memiliki anak maupun belum. Mayoritas responden berusia 31 – 40 tahun, memiliki 1 anak, berpendidikan terakhir SMA, pendapatan per bulan Rp 2.500.000 – Rp 3.499.999, dan 17 orang memiliki pasangan yang juga bekerja.

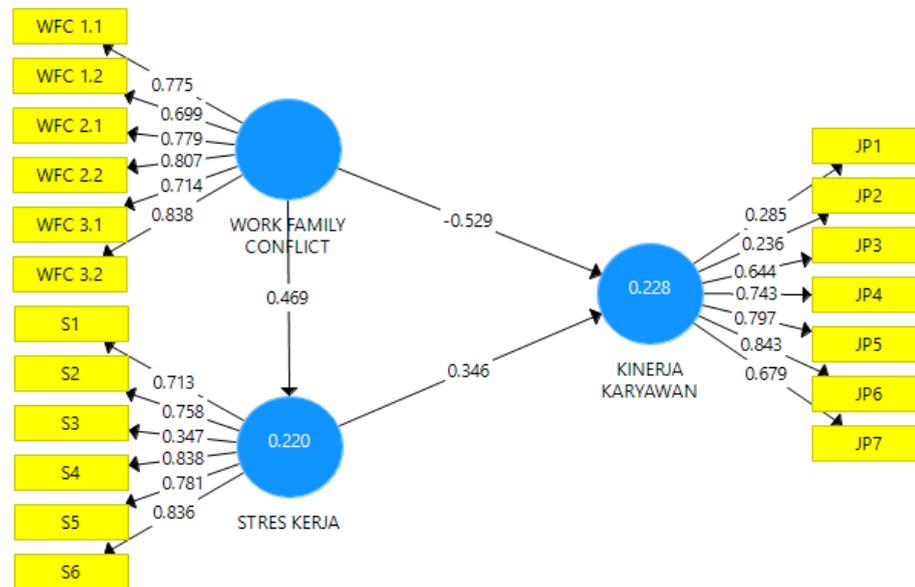
Analisis Deskriptif

Dari hasil analisis deskriptif mengenai *Work Family Conflict* dapat diketahui bahwa nilai rata-rata indikator tertinggi adalah pada indikator membawa masalah di keluarga ke dalam pekerjaan sehingga tidak dapat berkonsentrasi dalam bekerja dengan nilai rata-rata 3.067 dan masuk kategori sedang. Sedangkan rata-rata indikator terendah terdapat pada indikator mendapatkan lembur dengan nilai rata-rata 2.733 dan masuk kategori sedang.

Dari hasil analisis deskriptif mengenai Stres Kerja dapat diketahui bahwa indikator yang mempunyai nilai rata-rata tertinggi adalah indikator kurang tidur dan sulit tidur dengan nilai rata-rata 3.7 dan masuk pada kategori tinggi. Sedangkan indikator dengan nilai rata-rata terendah adalah indikator lebih banyak diam dan menutup diri dari orang lain dengan nilai rata-rata 2.9 dan masuk pada kategori sedang.

Dari hasil analisis deskriptif mengenai Kinerja Karyawan dapat diketahui bahwa indikator yang memiliki nilai rata-rata tertinggi adalah indikator mempertanggung jawabkan tugas yang diberikan dan menyelesaikan pekerjaan dengan baik dan tepat waktu dengan nilai rata-rata 4.4 dan masuk ke dalam kategori sangat tinggi, sedangkan nilai rata-rata indikator terendah adalah indikator mengerjakan pekerjaan dengan baik walaupun tidak ada atasan dengan nilai rata-rata 3.766 dan masuk dalam kategori tinggi.

Analisis Partial Least Square



Gambar 1. Model Struktural PLS

Evaluasi Outer Model

Convergent Validity (Validitas Konvergen)

Evaluasi pertama pada *outer model* adalah *convergent validity*. Suatu indikator dikatakan memenuhi *convergent validity* jika memiliki nilai *cross loading* $\geq 0,500$. Berikut adalah nilai *cross loading* masing-masing indikator pada variabel penelitian:

Tabel 1. Nilai Cross Loading

	Kinerja Karyawan	Stres Kerja	Work Family Conflict
JP3	0.667	0.305	-0.194
JP4	0.731	-0.070	-0.301
JP5	0.793	-0.030	-0.318
JP6	0.828	0.016	-0.326
JP7	0.688	0.206	-0.069
S1	-0.015	0.711	0.330
S2	0.136	0.759	0.303
S4	0.075	0.840	0.429
S5	0.062	0.782	0.287
S6	0.221	0.836	0.443
WFC1	-0.236	0.537	0.776
WFC2	-0.189	0.311	0.700
WFC3	-0.313	0.304	0.777
WFC4	-0.290	0.399	0.806
WFC5	-0.195	0.179	0.713
WFC6	-0.298	0.296	0.839

Dari hasil tabel 1 di atas, dapat dilihat bahwa nilai *cross loading* masing-masing indikator pada variabel penelitian semuanya memiliki nilai lebih dari 0,500 sehingga indikator-indikator pada penelitian ini telah memenuhi *convergent validity*. Semakin besar nilai *cross loading* menunjukkan bahwa kontribusi yang diberikan oleh indikator tersebut juga semakin tinggi.

Discriminant Validity (Validitas Diskriminan)

Setelah melihat *Convergent Validity* dapat diketahui bahwa tiap indikator memiliki nilai yang baik, selanjutnya dapat dilakukan pengujian *discriminant validity* yang bertujuan untuk memastikan setiap indikator yang digunakan disetiap variabel memang cocok untuk mengukur variabel yang bersangkutan. Pengujian *discriminant validity* dilakukan dengan cara melihat hasil dari akar AVE hasil tersebut harus lebih besar dari 0.5 baru bisa dinyatakan bahwa indikator yang digunakan cocok untuk mengukur variabel yang bersangkutan. Berikut adalah hasil pengujian *discriminant validity*

Tabel 2. Hasil *average variance extracted* pada *Output PLS*

	Akar AVE
Kinerja Karyawan	0.744
St5.res Kerja	0.787
<i>Work Family Conflict</i>	0.770

Berdasarkan tabel 2 diatas dapat diketahui bahwa nilai AVE diatas 0,5 sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel memiliki *discriminant validity* yang baik.

Composite Reliability

Langkah selanjutnya dari *convergent validity* adalah melihat reliabilitas konstruk dengan melihat *cronbach's alpha*. Untuk dapat dinyatakan valid, maka nilai *cronbach's alpha* lebih dari 0,6. Berikut ini adalah nilai *output* dari konstruk:

Tabel 3. Hasil dari *Composite Reliability* dan *Cornbach's Alpha*

	<i>Composite Reliability</i>	<i>Cronbach's Alpha</i>
Kinerja Karyawan	0.860	0.800
Stres Kerja	0.890	0.847
<i>Work Family Conflict</i>	0.897	0.865

Composite reliability adalah baik jika nilainya diatas 0.70. Berdasarkan tabel 3 di atas terlihat nilai *composite reliability* untuk variabel kinerja karyawan, stres kerja, dan *work family conflict* sudah memiliki nilai yang lebih besar dari 0.70. Dengan demikian di dalam model struktural variabel tersebut telah memenuhi *composite reliability*.

Evaluasi *Inner Model*

Nilai *R-Square*

Evaluasi pertama pada *inner model* dilihat dari nilai *R-Square* atau koefisien determinasi. Berdasarkan pengolahan data dengan PLS, dihasilkan nilai *R-Square* sebagai berikut

Tabel 4. R-Square

	<i>R Square</i>
<i>Work Family Conflict</i>	
Kinerja Karyawan	0.162
Stres Kerja	0.191

Dari data di atas didapatkan nilai *R-Square* bahwa variabel kinerja karyawan dipengaruhi oleh variabel *work family conflict* dan stres kerja sebesar 16,2% dan variabel stres kerja dipengaruhi oleh variabel *work family conflict* sebesar 19,1%.

Pada model *PLS*, penilaian *goodness of fit* diketahui dari nilai Q^2 . Dari Tabel 7. dapat dihitung nilai Q^2 sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 Q^2 &= 1 - (1 - R^2 \text{ kinerja karyawan}) \times (1 - R^2 \text{ stres kerja}) \\
 &= 1 - (1 - 0.162) \times (1 - 0.191) \\
 &= 0.322
 \end{aligned}$$

Nilai *Q-Square* pada penelitian ini adalah sebesar 0.322 yang menunjukkan bahwa model struktural yang disusun untuk menjelaskan variabel *work family conflict*, stres kerja dan kinerja karyawan pada restoran *The Duck King Imperial Chef Galaxy Mall* kurang baik karena model struktural tersebut hanya dapat menjelaskan hubungan antara ketiga variabel yang diteliti sebesar 32,2%. Sedangkan sebesar 67,8% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis penelitian dengan menggunakan analisis *PLS* dilakukan dengan menggunakan tabel *inner weight*. Hipotesis penelitian dapat diterima jika nilai t hitung (*t-statistic*) $\geq t$ tabel pada tingkat kesalahan (α) 5% yaitu 1,96. Berikut adalah nilai koefisien *path* (*original sample estimate*) dan nilai hitung (*t-statistic*) pada *inner model*:

Tabel 5. Hasil Inner Weight

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)
Work Family Conflict -> Kinerja Karyawan	-0.508	-0.544	0.231	2.345
Work Family Conflict -> Stres Kerja	0.468	0.516	0.166	2.390
Stres Kerja -> Kinerja Karyawan	0.372	0.388	0.314	1.348

Dilihat dari tabel 5, dapat diketahui bahwa:

1. Pengaruh *Work Family Conflict* terhadap Kinerja Karyawan

Hasil perhitungan *inner weight* pada pengaruh *work family conflict* terhadap kinerja karyawan menunjukkan nilai T hitung sebesar 2.200 yang lebih besar daripada 1,96. Hal tersebut menunjukkan bahwa *work family conflict*

mempunyai pengaruh yang negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, dengan begitu berarti hipotesis 1 diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *work family conflict* memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

2. Pengaruh *Work Family Conflict* terhadap Stres Kerja

Hasil perhitungan *inner weight* pada pengaruh *work family conflict* terhadap stres kerja menunjukkan nilai T hitung sebesar 2.810 yang lebih besar daripada 1,96. Hal tersebut menunjukkan bahwa *work family conflict* mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, dengan begitu berarti hipotesis 2 diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *work family conflict* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja.

3. Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Hasil perhitungan *inner weight* pada pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan menunjukkan nilai T hitung sebesar 1.185 yang lebih kecil daripada 1,96. Hal tersebut menunjukkan bahwa stres kerja mempunyai pengaruh yang positif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan, dengan begitu berarti hipotesis 3 tidak diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa stres kerja memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan.

Pembahasan

Berdasarkan hasil kuisioner yang disebar di restoran *The Duck King Imperial Chef Galaxy Mall* terdapat 60 orang karyawan yang bekerja di restoran tersebut khususnya di departemen *servive* dan *kitchen*. Tetapi peneliti hanya meneliti sebanyak 30 karyawan sebagai responden karena peneliti hanya meneliti karyawan yang sudah menikah dan berkeluarga saja. Berdasarkan hasil kuisioner yang telah disebar kepada para responden, terdapat beberapa responden yang memiliki permasalahan dalam hal *work family conflict*, stres kerja dan kinerja mereka di restoran *The Duck King Imperial Chef Galaxy Mall*. Sebelum membagikan kuisioner kepada responden, peneliti juga telah melakukan wawancara singkat terhadap beberapa orang responden. Responden menyatakan memiliki permasalahan yang terjadi di keluarga yang terkadang dibawa ke pekerjaan dan beberapa dari responden mengaku bahwa itu cukup mengganggu di pekerjaan. Responden merasa kurang bisa mengendalikan emosional mereka karena responden masih memikirkan permasalahan yang terjadi di keluarganya atau di rumah yang menyebabkan responden kurang bisa memberikan kinerja yang baik di pekerjaannya.

Berdasarkan hasil nilai *t-statistic*, dapat dilihat bahwa *work family conflict* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini ditunjukkan dengan nilai *t-statistic* $2.345 > 1,96$ yang menunjukkan hubungan signifikan dan nilai *original sample* $-0,508$ yang menunjukkan pengaruh negatif. Dari hasil *loading factor work family conflict* terdapat indikator karyawan membawa masalah di keluarga ke dalam pekerjaan sehingga karyawan tidak bisa konsentrasi dalam bekerja yang menunjukkan bobot nilai sebesar 0.839. Sedangkan hasil *loading factor* dari kinerja karyawan dengan indikator yang memberikan kontribusi tertinggi yaitu karyawan selalu menyelesaikan pekerjaan

dengan baik dan tepat waktu dengan bobot nilai 0.828. Dengan hasil pengujian ini membuktikan bahwa apabila *work family conflict* mengalami peningkatan, akan membuat kinerja karyawan *The Duck King Imperial Chef* di Surabaya semakin menurun. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Nart dan Batur (2013) tentang hubungan antara *work family conflict*, stres kerja, kinerja karyawan dan organisasi komitmen. Di dalam hasil penelitian tersebut dinyatakan bahwa terdapat hubungan yang negatif antara *work family conflict* dan kinerja karyawan.

Sementara hubungan *work family conflict* terhadap stres kerja menunjukkan hubungan yang positif dan signifikan. Hal ini ditunjukkan melalui nilai *t-statistic*nya memiliki nilai $2,390 > 1,96$. Selain itu apabila dilihat dari nilai *original sample* yaitu sebesar 0,468 yang berarti menunjukkan hubungan positif. Artinya semakin meningkatnya *work family conflict* yang dirasakan karyawan di *The Duck King Imperial Chef* Surabaya, maka stres kerja karyawan yang dirasakan juga semakin meningkat. Hal ini sesuai dengan hasil *loading factor* dari indikator *work family conflict* yaitu karyawan membawa masalah di keluarga ke dalam pekerjaan sehingga karyawan tidak bisa konsentrasi dalam bekerja yang menunjukkan kontribusi tertinggi dengan nilai sebesar 0.839. Sementara hasil *loading factor* dari stres kerja menunjukkan indikator yang memberikan kontribusi tertinggi adalah karyawan menjadi orang yang mudah tersinggung dan pemarah di keluarga dan pekerjaan dengan bobot nilai sebesar 0.840. Dari hasil tersebut dapat dilihat bahwa apabila karyawan di restoran *The Duck King Imperial Chef Galaxy Mall* membawa masalah keluarganya ke dalam lingkungan kerja sehingga menyebabkan tidak fokus dan berkonsentrasi dalam bekerja maka akan meningkatkan stres kerja karyawan tersebut, salah satunya adalah karyawan akan merasa mudah tersinggung dan mudah marah di pekerjaan dan di keluarga. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya, yaitu penelitian dari Suryani, Sarmawa dan Wardana (2014) tentang *Work Family Conflict, Job Stress dan Job Performance*. Penelitian tersebut menyatakan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara *work family conflict* dengan stres kerja.

Yang terakhir adalah nilai *t-statistic* dari stres kerja memiliki nilai $1,348 < 1,96$ yang menunjukkan bahwa hubungan stres kerja terhadap kinerja karyawan adalah tidak signifikan. Sedangkan *original sample*nya memiliki nilai 0,372 yang menunjukkan positif. Yang artinya stres kerja memiliki hubungan positif dan tidak signifikan dengan kinerja karyawan. Dari hasil *loading factor* dari stres kerja yang memberikan kontribusi tertinggi, yaitu indikator karyawan menjadi orang yang mudah tersinggung dan pemarah di keluarga dan pekerjaan dengan bobot nilai sebesar 0.840 dan hasil *loading factor* dan kinerja karyawan berkontribusi tertinggi, yaitu indikator karyawan selalu menyelesaikan pekerjaan dengan baik dan tepat waktu dengan bobot nilai 0.828 dapat diartikan bahwa, karyawan *The Duck King Imperial Chef Galaxy Mall* memiliki stres kerja dalam hal menjadi orang yang mudah tersinggung dan mudah marah di keluarga dan di pekerjaan tetapi karyawan dapat mengatasi stres tersebut sehingga karyawan dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik dan tepat waktu. Berdasarkan hasil wawancara singkat dengan karyawan *The Duck King Imperial Chef Galaxy Mall*, para karyawan diberikan tanggung jawab terhadap pekerjaannya masing-masing, salah satunya adalah lembur kerja. Dengan adanya beban kerja tersebut karyawan tidak merasa terbebani, karyawan menganggap hal tersebut sudah biasa dan sudah

sering terjadi, karyawan juga mendapatkan uang kompensasi dengan adanya lembur kerja sehingga karyawan merasa tidak terbebani. Hal tersebut membuktikan bahwa adanya stres kerja yang dialami oleh para karyawan tidak memberikan pengaruh terhadap kinerja karyawan tersebut.

Berdasarkan penelitian dari Pranoto (2013) tentang pengaruh kecerdasan emosional dan stres kerja terhadap kinerja karyawan di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata provinsi Jawa Tengah, menyatakan bahwa stres maupun tidak stres karyawan tetap dapat bekerja dengan baik dan tidak ada penurunan kinerja. Stres tidak signifikan dikarenakan para karyawan bekerja ataupun tidak bekerja mereka tetap mendapatkan gaji, mereka juga bebas menentukan jam pulang kantor walaupun sembunyi-sembunyi. Para karyawan juga mudah mendapatkan izin ketika mereka tidak masuk kerja sehingga karyawan sudah terbiasa dan berpengalaman dalam mengatasi masalah stres agar tidak mengganggu pekerjaan mereka.

Sejalan dengan penelitian Pranoto (2013) tersebut, dalam penelitian ini ditemukan bahwa stres kerja memberikan pengaruh yang positif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan hasil wawancara singkat dengan karyawan *The Duck King Imperial Chef Galaxy Mall* menunjukkan bahwa walaupun adanya stres kerja yang dirasakan oleh karyawan tidak memberikan pengaruh terhadap kinerja karyawan. Salah satu contohnya adalah karyawan merasa pekerjaannya sudah menjadi suatu kebiasaan yang dilakukan sehari-hari. Sehingga karyawan *The Duck King Imperial Chef Galaxy Mall* sudah terbiasa dan dapat mengatasi permasalahan stres kerja agar tidak mengganggu pekerjaan mereka.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis penelitian yang telah dilakukan dengan variabel *Work Family Conflict*, Stres Kerja dan Kinerja Karyawan:

1. *Work Family Conflict* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan di restoran *The Duck King Imperial Chef Galaxy Mall*, hasil uji hipotesa 1 membuktikan bahwa hipotesa tersebut terbukti. Semakin tinggi *work family conflict* yang terjadi di lingkungan pekerjaan maka kinerja karyawannya akan semakin menurun.
2. *Work Family Conflict* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Stres Kerja di restoran *The Duck King Imperial Chef Galaxy Mall*, hasil uji hipotesa 2 membuktikan bahwa hipotesa tersebut terbukti. Hal ini membuktikan bahwa semakin tingginya *work family conflict* yang terjadi pada seseorang maka akan semakin meningkatkan stres kerja dari karyawan tersebut.
3. Stres Kerja berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap Kinerja Karyawan di restoran *The Duck King Imperial Chef Galaxy Mall*, hasil uji hipotesa 3 membuktikan bahwa hipotesa tersebut tidak terbukti. Hal tersebut membuktikan bahwa kinerja karyawan restoran *The Duck King Imperial Chef Galaxy Mall* tidak terpengaruh dengan adanya stres kerja yang dialami oleh karyawan.

Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, dapat dikemukakan beberapa saran yang nantinya dapat berguna bagi pihak-pihak yang berkepentingan untuk penelitian selanjutnya, yaitu:

1. Bagi Restoran *The Duck King Imperial Chef Galaxy Mall* Surabaya
 - a. Berdasarkan hasil *loading factor* dari *work family conflict*, dapat dilihat bahwa indikator karyawan membawa masalah di keluarga ke dalam pekerjaan sehingga karyawan tidak bisa konsentrasi dalam bekerja merupakan indikator dengan kontribusi tertinggi. Artinya, sebagian besar karyawan masih membawa permasalahan keluarga ke dalam pekerjaan sehingga membuat karyawan kurang bisa berkonsentrasi dalam bekerja, maka sebaiknya pihak manajemen restoran memberikan *professionalism training* agar karyawan dapat mengendalikan emosinya dalam mengatasi permasalahannya dan bekerja secara profesional. Disarankan juga kepada pihak manajemen agar memberikan fleksibilitas kepada karyawan seperti memberikan waktu atau kesempatan untuk karyawan mendapatkan cuti atau ijin dilihat dari tingkat keseriusan permasalahan, agar karyawan dapat menyelesaikan permasalahannya dan tidak membawa permasalahan tersebut ke dalam lingkungan pekerjaan dan dapat menurunkan kinerjanya.
 - b. Sedangkan berdasarkan hasil *loading factor* dari stres kerja, terdapat indikator yang memberikan kontribusi tertinggi yaitu karyawan menjadi orang yang mudah tersinggung dan pmarah di keluarga dan pekerjaan. Sebaiknya pihak manajemen restoran *The Duck King Imperial Chef Galaxy Mall* memberikan tambahan waktu lebih untuk karyawan dapat beristirahat agar dapat menurunkan stres kerja yang dialami oleh karyawan. Seperti contoh memberikan ijin istirahat bagi karyawan yang memang benar-benar kondisi tubuhnya dan psikisnya sedang tidak sehat.
2. Bagi penelitian selanjutnya agar dapat meneliti variabel lain diluar variabel *work family conflict* dan stres kerja yang mempengaruhi kinerja karyawan, seperti: kepuasan kerja, kualitas layanan dan variabel lainnya.

DAFTAR REFERENSI

- Agusta, L., Sutanto, E.M. (2013). Pengaruh Pelatihan dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan CV Haragon Surabaya. *Jurnal AGORA*, 1(3).
- Buhali, G. A., Margaretha, M. (2013, November). Pengaruh *Work Family Conflict* terhadap Komitmen Organisasi Kepuasan Kerja sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Manajemen*, 13(1).
- Christine, W.S., Oktorina, M., Mula, I. (2010). Pengaruh Konflik Pekerjaan dan Konflik Keluarga Terhadap Kinerja dengan Konflik Pekerjaan Keluarga Sebagai Intervening Variabel. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 121-132.
- Greenhaus, J.H., Beutell, N.J. (1985). Sources of Conflict Between Work and Family Roles. *Academy of Management Review*, 10(1), 76-88.
- Hotma, E.S. (2011). *Pengaruh stres kerja terhadap komitmen organisasi*. (TA No. 0612010135/FE/EM/2011). Unpublished undergraduate thesis, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Surabaya.
- Indrawan, R. (2009). *Pengaruh konflik peran terhadap stres kerja dengan ketidakpastian dan kepuasan kerja sebagai variable mediasi*. (TA No.

- F0204123/ARS/2009). Unpublished undergraduate thesis, Universitas Sebelas Maret, Surakarta.
- Iresa, A.R., Utami, H.N., Prasetya. A. (2015, June). Pengaruh Konflik Kerja dan Stres Kerja terhadap Komitmen Organisasional dan Kinerja Karyawan. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 23(1).
- Ivancevich, J.M. (2007). *Human Resources Management, Eight Edition*. New York USA : Mc. Graw Hill Company.
- Jogiyanto, Abdillah., W. (2009). *Konsep dan Aplikasi PLS untuk Penelitian Empiris*. Yogyakarta : Fakultas Bisnis UGM.
- Kusumajati, D.A. (2010, October). Stres Kerja Karyawan. *HUMANIORA*, 1(2), 792-800.
- Mauli, M., Mujiono, Rosmida. (2012, December). Pengaruh Stres terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 1(1), 10-18.
- Minarsih, M.M. (2011). *Konflik Kerja, Stres Kerja dan Cara Mengatasinya*.
- Nur, S. (2013, September). Konflik, Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Pengaruhnya terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal EMBA*, 1(3), 739-749.
- Semarang: Universitas Pandanaran Semarang.
- Nurmalasari, A. (2015). Pengaruh Stres Kerja terhadap Prestasi Kerja Pegawai di Kecamatan Malinau Kota Kabupaten Malinau. *Jurnal Pemerintahan Integratif*, 1(3), 102-114.
- Putri, R. H. (2013). *Analisis pengaruh stres kerja dan konflik pekerjaan-keluarga (Work Family Conflict) terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening*. (TA No. C2A009036/ARS/2013). Unpublished undergraduate thesis, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Pranoto, W.Y. (2013). Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Tengah). Retrieved November 19, 2014. <http://eprints.dinus.ac.id/id/eprint/8589>.
- Raharjo, S. (2009). *Konflik pekerjaan-keluarga (Work Family Conflict), stres kerja dan pengaruh kinerja karyawan pelayanan konsumen*. (TA No. S.4105070/ARS/2009). Unpublished undergraduate thesis, Universitas Sebelas Maret, Surakarta.
- Razak, A.Z.A., Omar, C.M.Z., Yunus, J.N. (2010, October). Family Issues and Work Family Conflict among Medical officers in Malaysian Public Hospitals. *International Journal of Business and Social Science*, 1(1).
- Roboth, J.Y. (2015). Analisis *Work Family Conflict*, Stres Kerja Dan Kinerja Wanita Berperan Ganda pada Yayasan Compassion East Indonesia. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, 3(1), 33-46.
- Sari, P.M., Astuti, E.S., Nurtjahjono, G.E. (2015, October). Pengaruh Konflik dan Stres Kerja terhadap Motivasi dan Kinerja Karyawan (Studi pada karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Tuban). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 27(2).
- Sinaga, M.T., Sunardi, H.P. (2013, November). Analisis Pengaruh Stres Kerja terhadap Prestasi Kerja Karyawan pada PT. Bardie Puritama. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis*, 13(2), 77-90.
- Susanti, S., Ekayati, I.N. (2013, May). Peran Pekerjaan, Peran Keluarga Dan Konflik Pekerjaan Pada Perawat Wanita. *Jurnal Psikologi Indonesia*, 2(2), 183-190.

