

# PENGARUH WORK FAMILY CONFLICT DAN AMBIGUITAS PERAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN STRES KERJA SEBAGAI VARIABLE INTERVENING

(Studi pada Perawat Wanita Rumah Sakit PKU  
Muhammadiyah Temanggung)

UNIK FARADINA

[unikfaradina@gmail.com](mailto:unikfaradina@gmail.com)

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (UMY)

## ABSTRACT

*This study aims to analyze the influence of work family conflict, the role of ambiguity, job stress and employee performance at PKU Muhammadiyah Temanggung hospital. The data used in this study was compiled by questionnaires and implemented in 70 female nurses at PKU Muhammadiyah Temanggung hospital, who are married and have family. Analysis techniques in this study include, validity test, classical assumption test, and path analysis.*

*The results of this study indicate the existence of work family conflict has positive and significant on job stress, role ambiguity has positive and significant on job stress, negative and significant job stress on the performance of employees, work family conflict negative and significant on the performance of employees, the role of ambiguity have a negative and significant effect on the performance of employees. In addition, job stress has a negative effect in the relationship between work family conflict and performance of employees in the relationship between role ambiguity and employee performance.*

*Keywords: Work Family Conflict, Role Ambiguity, Job Stress and Employees Performance*

## PENDAHULUAN

Pengelolaan SDM dalam sebuah perusahaan bila didukung dengan kinerja yang baik, tentunya akan menghasilkan *income* yang lebih besar bagi perusahaan itu sendiri. Kondisi ini memungkinkan sebuah perusahaan akan terus mengalami peningkatan dalam perkembangan manajemennya. Ada beberapa kendala kriteria pengelolaan SDM, seperti

*work family conflict*, ambiguitas peran dan stres kerja. Sering kali fenomena ini menjadi suatu aspek dalam organisasi yang demikian bagus dapat menurun akibat tidak adanya solusi untuk menangani masalah yang terjadi pada karyawan suatu perusahaan atau organisasi yang mengakibatkan kinerja organisasi tersebut menjadi turun. Kinerja perawat pada RS PKU Muhammadiyah Temanggung sudah cukup baik. Akan tetapi, terkadang masih ada beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas kinerja pada perawat. Pemberian tugas tambahan dari atasan kepada karyawan sebuah rumah sakit sangatlah wajar, akan tetapi penambahan tugas tersebut akan mengakibatkan karyawan memiliki beban tanggung jawab lebih dari satu diluar tanggung jawab dari tugas pokok yang mereka miliki. Tanggung jawab yang lebih dari satu tersebut akan mengakibatkan karyawan merasakan ambiguitas posisi yang saat ini didapatkan sebab penambahan tugas di luar *job desk* terkadang membuat karyawan merasa bingung dan terbebani. Selain itu menjadi perawat bagi seorang wanita yang sudah berkeluarga tidaklah mudah, karena dengan adanya dua peran menjadi seorang perawat dan menjadi seorang ibu rumah tangga akan tidak mudah untuk membagi waktu dengan jam kerja perawat yang sangat menyita. Belum lagi adanya tekanan pada satu peran yang akan mempengaruhi peran lainnya.

## TINJAUAN TEORETIS DAN HIPOTESIS

### A. Kinerja Karyawan

Kinerja merupakan tugas pokok dan fungsi yang berpedoman pada norma, standar operasional prosedur kriteria dan ukuran yang telah ditetapkan atau berlaku dalam perusahaan dengan melihat kualitas dan kuantitas yang dihasilkan dari pekerjaan seorang individu atau kelompok dalam sebuah perusahaan (Torang, 2012). Sedangkan menurut Robbins (2015) kinerja merupakan ketercapaian yang optimal berdasar pada potensi atau kemampuan yang dimiliki oleh seorang karyawan yang selalu diawasi dan diperhatikan oleh para pemimpin perusahaan tempat karyawan tersebut bekerja.

Robbins (2015) tentang beberapa indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja karyawan, seperti berikut:

#### 1) Hasil tugas individu

Pengukuran ini lebih pada seperti apa hasilnya dari pada proses untuk mencapainya. Indikatornya adalah:

- a) Kualitas
- b) Ketepatan

#### 2) Perilaku

Pengukuran ini lebih berpusat atau lebih berkonsentrasi pada perilaku dari seorang karyawan dalam tempatnya bekerja. Indikatornya adalah

- a) Kesungguhan dalam sikap
  - b) Kemampuan untuk merampungkan pekerjaannya secara baik
- 3) Ciri kepribadian  
Ukuran yang satu ini berfokus kepada ciri kepribadian seorang karyawan. Indikatornya adalah berpengalaman banyak.

#### B. Stres Kerja

Stres kerja oleh orang awam sering dirasakan seperti perasaan tidak karuan atau tidak tenang yang terjadi karena pekerjaan. Karyawan yang berada pada suatu tekan secara terus menerus akan mengakibatkan stres kerja yang berdampak pada hasil yang diterima perusahaan. Stres juga bisa didefinisikan sebagai timbal balik yang didapatkan oleh seorang individu (Ivancevich, 2007). Luthans (2011) menyatakan bahwa stres merupakan suatu respon yang mudah menyesuaikan pada keadaan eksternal yang mengakibatkan stresor. Menurut Robbins (2015) stres merupakan suatu kondisi dimana seseorang dihadapkan pada keadaan yang menurutnya sangat penting yang membuat seorang individu secara alami menuntut dirinya sendiri untuk mendapatkan hal yang di inginkan dan dianggap penting.

Pendapat yang dikemukakan oleh Igor (1997 dalam Saputra, 2014) dengan indikator pengukuran stres kerja seperti berikut:

- 1) Intimidasi dan tekanan.
- 2) Perbedaan antara tuntutan dan sumber daya yang ada.
- 3) Ketidakcocokan dengan pekerjaan.
- 4) Pekerjaan yang berbahaya.
- 5) Beban kerja lebih.
- 6) Target dan harapan yang tidak realistis.

#### C. Ambiguitas Peran

Menurut Robbins (2015) ambiguitas peran terjadi pada saat ekspektasi dari sebuah peran tidak dimengerti dengan jelas serta muncul ketidakyakinan pada peran yang dilaksanakan. Gibson (2002) menyatakan bahwa ambiguitas peran merupakan kondisi dimana karyawan tidak mengerti akan hak dan kewajiban yang dimiliki untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan. Ambiguitas peran merupakan suatu situasi pada seseorang yang tidak mempunyai harapan yang jelas karena mengetahui informasi yang cukup jelas untuk melaksanakan tugasnya dan tidak mengetahui arah yang jelas mengenai perannya di suatu organisasi Rizzo *et al.*,(1970). Rizzo *et al*

(1970) mengungkapkan ada beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur variable ambiguitas peran, yaitu :

- 1) Wewenang. Mempunyai keyakinan tentang besarnya wewenang yang dimiliki untuk menyelesaikan tanggung jawab.
- 2) Tanggung Jawab. Perlunya mengetahui tentang tujuan dan pembagian waktu yang jelas dalam pekerjaan.
- 3) Kejelasan Tujuan. Mengetahui tanggung jawab sertainformasi yang jelas mengenai pekerjaannya.
- 4) Cakupan Pekerjaan. Cakupan pekerjaan dan evaluasi kerja yang jelas diketahui karyawan.

#### D. *Work Family Conflict*

Karyawan yang dituntut untuk menyelesaikan pekerjaannya dapat terpengaruh oleh peran dalam keluarga yang terkadang harus dapat dilakukan secara bersamaan. Greenhaus dan Beutell (1985) mendefinisikan bahwa *work family conflict* adalah suatu konflik yang timbul akibat peran dalam keluarga dan peran dalam pekerjaan tidak dapat berjalan secara seimbang karena peran dalam pekerjaan tidak sesuai dengan peran yang ada dalam keluarga. Pekerjaan dan keluarga akan saling mempengaruhi satu dengan yang lainnya. Jam kerja yang sangat padat dapat mengakibatkan terjadinya *work family conflict* karena waktu bersama keluarga menjadi berkurang dan dapat menimbulkan masalah tertentu. Natemeyer *et al*, dalam Janeet *al.*, (2008) menjelaskan konflik *work family conflict* dapat diartikan sebagai bentuk konflik dimana tuntutan umum, waktu serta ketegangan yang berasal dari perannya sebagai pekerja mengganggu tanggungjawab karyawan dalam perannya pada keluarga.

(Greenhaus & Beutell, 1985) *work family conflict* dilihat dari beberapa dimensi, 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)

#### E. Hipotesis

H1 : *Work family conflict* memiliki pengaruh positif signifikan terhadap stres kerja.

H2 : Ambiguitas peran berpengaruh positif signifikan terhadap stress kerja.

H3 : *Work family conflict* berpengaruh negatif terhadap kinerja.

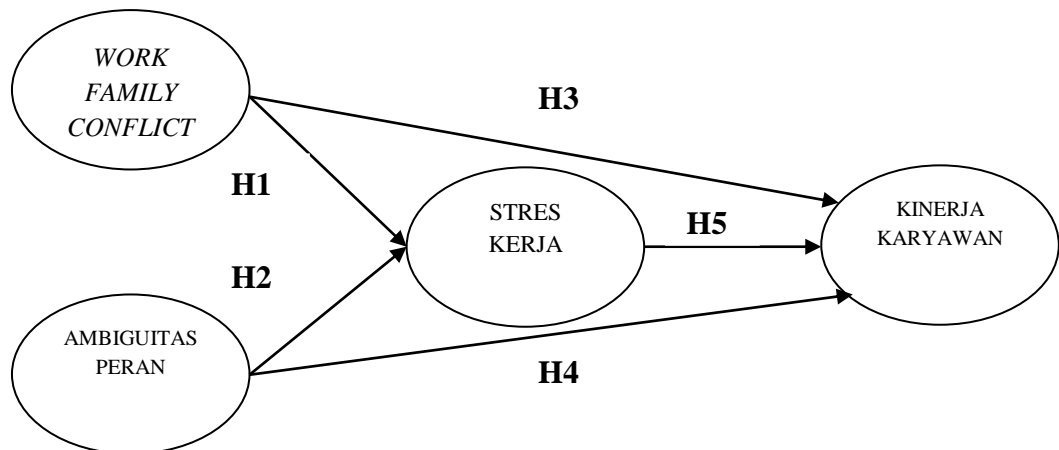
H4 : Ambiguitas peran berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan.

H5 : Stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan.

H6 : Stres kerja dapat memediasi pengaruh *work family conflict* terhadap kinerja karyawan.

H7 : Stres kerja dapat memediasi pengaruh ambiguitas peran terhadap kinerja karyawan.

#### F. Model Penelitian



## METODE PENELITIAN

### A. Objek dan Subjek Penelitian

Dalam penelitian ini, objek penelitian yang digunakan adalah salah satu rumah sakit swasta yang ada di Temanggung, yaitu: RS PKU Muhammadiyah Temanggung. Sedangkan yang menjadi subjek dari penelitian ini adalah seluruh karyawan RS PKU Muhammadiyah Temanggung.

### B. Jenis Data

Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, karena peneliti berusaha memperoleh data langsung dari responden yang menjadi sampel penelitian ini. Data primer dalam penelitian ini berupa jawaban-jawaban responden atas pertanyaan mengenai *work family conflict*, ambiguitas peran, stres kerja dan juga tentang kinerja karyawan.

### C. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh perawat RS PKU Muhammadiyah Temanggung. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh perawat wanita Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Temanggung yang berjumlah 85 perawat wanita.

### D. Teknik Pengambilan Sampel

Dalam penelitian ini, populasi yang digunakan mencakup seluruh perawat wanita yang bekerja di PKU Muhammadiyah Temanggung. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dengan menggunakan teknik *non probability sampling* dengan jenis *purposive sampling*. Dimana pengambilan sampel ditunjukkan kepada responden yang memenuhi kriteria yang sudah ditentukan. Sampel yang diambil pada penelitian ini sejumlah 70 orang perawat wanita RS PKU Muhammadiyah Temanggung dengan kriteria responden yang sudah menikah atau berkeluarga.

### E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode survei dengan menggunakan alat kuesioner. Kuesioner yang digunakan dibagi menjadi dua bagian, diantaranya: bagian pertama berkaitan dengan identitas responden dan bagian kedua merupakan pertanyaan tentang *work family conflict*, ambiguitas peran, stres kerja dan kinerja karyawan. Kuesioner bagian kedua merupakan pertanyaan tertutup, artinya jawaban dari pertanyaan yang diberikan kepada responden ditentukan sesuai dengan skala likert. Skala likert yang digunakan dalam penelitian ini memiliki interval dari 1 sampai 5 (sangat tidak setuju sampai dengan sangat setuju).

### F. Definisi Operasional

#### 1. Variable Independent

a. *Work Family Conflict*

*Work family conflict* adalah suatu kondisi dimana terjadi pertentangan atau konflik yang diakibatkan dari tidak dapat disetarakannya tuntutan pekerjaan dan tuntutan keluarga. Penelitian ini mengacu pada indikator yang digunakan pada penelitian Yang, *et al* (2000 dalam Wirakristama, 2011) yang didalamnya menyebutkan tiga jenis *work family conflict*, yaitu:

1) *Time-based conflict*.

- a) Kurang bahkan tidak adanya waktu untuk keluarga.
- b) Tidak ada waktu untuk kehidupan bermasyarakat.
- c) Penggunaan hari libur untuk bekerja.

2) *Strain-based conflict*.

- a) Waktu bekerja dipengaruhi oleh permasalahan keluarga.
- b) Ada masalah dalam keluarga
- c) Produktivitas kerja terpengaruhi
- d) Kehidupan keluarga yang dipengaruhi tuntutan dalam pekerjaan.

3) *Behavior-based conflict*.

- a) Kurangnya peran menjadi ibu dari anak-anak dirumah serta sebahai seorang istri.
- b) Kelelahan yang terjadi setelah pulang kerja.

b. Ambiguitas Peran

Ambiguitas peran merupakan suatu situasi pada seseorang yang tidak mempunyai harapan yang jelas karena mengetahui informasi yang cukup jelas untuk melaksanakan tugasnya dan tidak mengetahui arah yang jelas mengenai perannya di suatu organisasi Rizzo *et al.*,(1970).

1) Wewenang. Mempunyai keyakinan tentang besarnya wewenang yang dimiliki untuk menyelesaikan tanggung jawab.

2) Tanggung Jawab. Perlunya mengetahui tentang tujuan dan pembagian waktu yang jelas dalam pekerjaan.

3) Kejelasan Tujuan. Mengetahui tanggung jawab sertainformasi yang jelas mengenai pekerjaannya.

4) Cakupan Pekerjaan. Cakupan pekerjaan dan evaluasi kerja yang jelas diketahui karyawan.

c. Stres Kerja

Menurut Igor (1997 dalam Saputra, 2014) stres kerja terjadi apabila sorang karyawan mendapatkan tekanan dari atasan maupun lingkungannya bekerja. Tuntutan-tutntutan dalam pekerjaannya yang terjadi secara berulang-ulang juga menjadi sebuah stimulasi terjadinya stres kerja.

1) Intimidasi dan tekanan.

- 2) Perbedaan antara tuntutan dan sumber daya yang ada.
- 3) Ketidakcocokan dengan pekerjaan.
- 4) Pekerjaan yang berbahaya.
- 5) Beban kerja lebih.
- 6) Target dan harapan yang tidak realistis.

## 2. Variable Dependent

### a. Kinerja Karyawan

Kinerja adalah pencapaian hasil oleh seorang karyawan dari suatu pekerjaan dengan kriteria tertentu yang berlaku dalam suatu perusahaan atau organisasi (Robbins 2015). Penelitian ini menggunakan indikator yang diturunkan dari pengukuran kinerja menurut Robbins (2015) adalah :

- 1) Hasil tugas individu
  - a) Kualitas
  - b) Ketepatan
- 2) Perilaku
  - a) Kesungguhan dalam sikap
  - b) Kemampuan untuk merampungkan pekerjaannya secara baik
- 3) Ciri kepribadian
  - a) Pengalaman banyak

## G. Uji Kualitas Instrumen

### 1. Uji validitas

Ghozali (2012) mendefinisikan uji validitas sebagai uji untuk menentukan ukuran sebuah kuesioner sah atau valid untuk digunakan. Kuesioner dinyatakan valid apabila memiliki nilai signifikansi  $< 0,05$  (5%).

### 2. Uji reliabilitas

Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Sekaran, 2011). Indikator pertanyaan dikatakan reliabel jika nilai *cronbach's alpha*  $> 0,6$ .

## H. Uji Asumsi Klasik

### 1. Uji multikolonieritas

Untuk penelitian ini, multikolonieritas bisa dilihat dari nilai *tolerance* dan *variance inflation factor (VIF)* yang ada. Dari nilai *cut off* yang sering dipakai, nilai *tolerance*  $< 0,10$  dan nilai VIF  $> 10$  hasil seperti ini sering dinyatakan ada multikolonieritas dan seperti itu juga sebaliknya.

### 2. Uji heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2007) suatu bentuk model regresi dinyatakan baik apabila terjadi homokedastisitas didalamnya atau yang tidak ada heteroskedastisitasnya.



### 3. Uji normalitas

Untuk mengambil keputusan didalam penelitian ini digunakan grafik histogram dan normal *probability plot* (Ghozali, 2007) seperti berikut:

- a. Model regresi dikatakan memenuhi asumsi apabila data menyebar pada sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya.
- b. Model regresi dikatakan tidak memenuhi asumsi normalitas apabila data menyebar jauh dari diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram.

### I. Analisis Jalur

Adapun tahapan-tahapan yang digunakan dalam dalam analisis jalur (path analysis) adalah sebagai berikut (Ridwan, 2012):

1. Menentukan rumusan hipotesis dan persamaan struktur.
  - a. Persamaan 1.  
Terdapat pengaruh *work family conflict* dan ambiguitas peran terhadap stres kerja.  
 $Z = \rho ZX1 + \rho ZX2 + \varepsilon 1$
  - b. Persamaan 2.  
Terdapat pengaruh *work family conflict*, ambiguitas peran dan stres kerja terhadap kinerja karyawan.  
 $Y = \rho YX1 + \rho YZ + \rho YX2 + \varepsilon 2$

*Work family conflict* (X1)  
Ambiguitas peran (X2)  
Stres kerja (Z )  
Kinerja karyawan (Y)
2. Menghitung koefisien jalur.
  - a. Menggambar diagram jalur dengan lengkap.
  - b. Menentukan sub struktur dan rumusan sesuai dengan hipotesis.
  - c. Menghitung koefisien regresi dari rumusan yang telah ditentukan.
3. Menghitung koefisien jalur secara keseluruhan sesuai dengan ketentuan pengujian pada program SPSS.
4. Menghitung koefisien masing-masing variable.
5. Membuat ringkasan dan kesimpulan.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### A. Gambaran Umum Objek/Subjek Penelitian

RS PKU Muhammadiyah Temanggung adalah amal usaha milik Pimpinan Daerah Muhammadiyah Temanggung di bidang kesehatan, dan kedudukan Majelis Pembina Kesehatan Umum (MPKU) adalah kepanjangan tangan

Pimpinan Daerah Muhammadiyah sebagai pemilik RS PKU Muhammadiyah Temanggung, dalam melaksanakan tugas-tugas penyelenggaraan RS PKU Muhammadiyah Temanggung. Responden yang dipilih dalam penelitian ini adalah perawat wanita RS PKU Muhammadiyah Temanggung yang telah menikah, dalam pelaksanaan teknis lapangan yang telah dilakukan survei kuesioner yang kemudian didistribusikan kepada responden secara langsung di RS PKU Muhammadiyah Temanggung, penyebaran kuesioner dilakukan selama satu minggu pada hari senin sampai dengan senin tanggal 4 – 11 Desember 2017 yang dilakukan di shift pagi, shift sore dan shift malam yang berjumlah 70 responden.

## B. Uji Asumsi Klasik

### 1. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel bebas. Untuk mengetahui ada atau tidaknya multikolinieritas maka dapat dilihat dari nilai *Varians Inflation Factor* (VIF) dan *tolerance* ( $\alpha$ ).

**Tabel 4. 1**

#### Uji Multikolineartias

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
<i>Work Family Conflict</i>	0.778	1.285	Tidak terjadi multikolinieritas
Ambiguitas Peran	0.778	1.285	Tidak terjadi multikolinieritas

Sumber : Data Primer, 2017

Berdasarkan tabel 4.7 dapat diketahui bahwa nilai *tolerance value* > 0,10 atau nilai VIF < 10 maka tidak terjadi multikolinieritas.

### 2. Uji Heteroskedastisitas

Suatu asumsi penting dari model regresi linier klasik adalah bahwa gangguan (*disturbance*) yang muncul dalam regresi adalah homoskedastisitas, yaitu semua gangguan tadi mempunyai varian yang sama. Hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 4. 2**

#### Uji Heteroskedastisitas

Variabel	sig	Batas	Keterangan
<i>Work Family Conflict</i>	0.114	>0,05	Tidak terjadi heterokedasitas
Ambiguitas peran	0.686	>0,05	Tidak terjadi heterokedasitas

Sumber : Data Primer, 2017

Berdasarkan tabel 4.8 dapat diketahui bahwa nilai probabilitas lebih besar dari 5%, dengan demikian variabel yang diajukan dalam penelitian tidak terjadi heterokedasitas.

### 3. Uji Normalitas

Uji ini adalah untuk menguji apakah pengamatan berdistribusi secara normal atau tidak. Hasil uji normalitas dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4. 3**

Uji Normalitas

Variabel	Asymp.Sig. (2-tailed)	Batas	Keterangan
Residual	0.054	> 0.05	Data berdistribusi normal

Sumber : Data Primer, 2017

Berdasarkan Tabel 4.9 dapat diketahui nilai *asymp.sig* sebesar  $0,557 > 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

## C. Uji Hipotesis

### 1. Analisis Tahap 1

Untuk menguji pengaruh *work family conflict* dan ambiguitas peran terhadap stres kerja digunakan analisis regresi linier berganda. Dalam model analisis regresi linier berganda akan diuji secara simultan (uji F) maupun secara parsial (uji t). Ketentuan uji signifikansi uji F dan uji t adalah sebagai berikut:

Menerima  $H_a$ : jika probabilitas ( $p$ )  $\leq 0,05$  artinya *work family conflict* dan ambiguitas peran secara simultan maupun parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap stres kerja.

Ringkasan hasil analisis regresi linier berganda yang telah dilakukan adalah sebagai berikut:

**Tabel 4. 4**

Hasil Uji Hipotesis Tahap 1

Variabel	Beta	t hitung	Sig t	Keterangan
<i>Work Family Conflict</i>	0.583	5.890	0.000	Signifikan
Ambiguitas Peran	0.199	2.011	0.048	Signifikan

F hitung	32.070			
Sig F	0.000			
Adjusted R Square	0.474			

Sumber : Data primer 2017

a. Uji Regresi Simultan (uji F)

Berdasarkan regresi simultan, diperoleh nilai F-hitung sebesar 32,070 dengan probabilitas ( $p$ ) = 0,000. Berdasarkan ketentuan uji F dimana nilai probabilitas ( $p$ )  $\leq$  0,05, *work family conflict* dan ambiguitas peran secara simultan mampu memprediksi perubahan stres kerja.

b. Uji Regresi Parsial (uji t)

1) *Work Family Conflict*

Berdasarkan uji regresi parsial, diperoleh nilai t-hitung sebesar 5.890 koefisien regresi (beta) 0.583 dengan probabilitas ( $p$ ) = 0,000. Berdasarkan hasil olah data dimana nilai probabilitas ( $p$ )  $\leq$  0,05 dapat disimpulkan bahwa *work family conflict* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Stres Kerja. Ini menunjukkan semakin tinggi *work family conflict* yang terjadi padaperawat wanita RS PKU Muhammadiyah Temanggung maka akan tinggi pula tingkat stres kerja yang terjadi.

2) Ambiguitas Peran

Berdasarkan uji regresi parsial, diperoleh nilai t-hitung sebesar 2,011 koefisien regresi (beta) 0,199 dengan probabilitas ( $p$ ) = 0,048. Berdasarkan hasil olah data dimana nilai probabilitas ( $p$ )  $\leq$  0,05 dapat disimpulkan bahwa ambiguitas peran berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja. Ini menunjukkan semakin tinggi ambiguitas peranyang terjadi padaperawat wanita RS PKU Muhammadiyah Temanggung maka akan tinggi pula tingkat stres kerja.

c. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Besar pengaruh *work family conflict* dan ambiguitas peran secara simultan terhadap stres kerjaditunjukkan oleh nilai Adjusted R Square sebesar 0,474. Artinya, 47,4% Stres Kerja dipengaruhi oleh *work family conflict* dan ambiguitas peran.

2. Analisis Tahap 2

Untuk menguji pengaruh *work family conflict*, Ambiguitas Peran dan Stres Kerjaterhadap Kinerja Karyawan digunakan analisis regresi linier berganda. Dalam model analisis regresi linier

berganda akan diuji secara simultan (uji F) maupun secara parsial (uji t). Ketentuan uji signifikansi uji F dan uji t adalah sebagai berikut:

Menerima  $H_a$ : jika probabilitas ( $p$ )  $\leq 0,05$  artinya *work family conflict*, ambiguitas peran dan stres kerjasecara simultan maupun parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja Karyawan.

Ringkasan hasil analisis regresi linier berganda yang telah dilakukan adalah sebagai berikut:

**Tabel 4. 5**

Hasil Uji Hipotesis Tahap 2

Variabel	Beta	t hitung	Sig t	Keterangan
<i>Work Family Conflict</i>	-0.279	-2.154	0.035	Signifikan
Ambiguitas Peran	-0.231	-2.132	0.037	Signifikan
Stres Kerja	-0.274	-2.111	0.039	Signifikan
F hitung	16.679			
Sig F	0.000			
Adjusted R Square	0.405			

Sumber : Data primer 2017

a. Uji Regresi Simultan (uji F)

Berdasarkan Regresi Simultan, diperoleh nilai F-hitung sebesar 16,679 dengan probabilitas ( $p$ ) = 0,000. Berdasarkan ketentuan uji F dimana nilai probabilitas ( $p$ )  $\leq 0,05$ , *work family conflict*, ambiguitas peran dan stres kerjasecara simultan mampu memprediksi perubahan Kinerja Karyawan.

b. Uji Regresi Parsial (uji t)

1) *Work Family Conflict*

Berdasarkan uji regresi parsial, diperoleh nilai t-hitung sebesar -2.154 koefisien regresi (beta) -0.279 dengan probabilitas ( $p$ ) = 0,035. Berdasarkan hasil olah data dimana nilai probabilitas ( $p$ )  $\leq 0,05$  dapat disimpulkan bahwa *work family conflict* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Ini menunjukkan semakin tinggi *work family conflict* yang terjadi pada perawat wanita RS PKU

Muhammadiyah Temanggung maka akan berpengaruh pada penurunan kinerja karyawan.

2) Ambiguitas Peran

Berdasarkan uji regresi parsial, diperoleh nilai t-hitung sebesar -2.132 koefisien regresi (beta) -0.231 dengan probabilitas (p) = 0,037. Berdasarkan hasil olah data dimana nilai probabilitas (p)  $\leq$  0,05 dapat disimpulkan bahwa ambiguitas peran berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Ini menunjukkan semakin tinggi ambiguitas peran pada perawat wanita RS PKU Muhammadiyah Temanggung akan mengakibatkan turunnya kinerja karyawan.

3) Stres Kerja

Berdasarkan uji regresi parsial, diperoleh nilai t-hitung sebesar -2.111 koefisien regresi (beta) -0.274 dengan probabilitas (p) = 0,039. Berdasarkan hasil olah data dimana nilai probabilitas (p)  $\leq$  0,05 dapat disimpulkan bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. ini menunjukkan semakin tinggi stres kerja pada perawat wanita RS PKU Muhammadiyah Temanggung akan mengakibatkan turunnya kinerja karyawan.

c. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Besar pengaruh *work family conflict*, ambiguitas peran dan stres kerja secara simultan terhadap kinerja karyawan ditunjukkan oleh nilai Adjusted R Square sebesar 0,405. Artinya, 40,5% kinerja karyawan dipengaruhi oleh *work family conflict*, ambiguitas peran dan stres kerja.

D. Analisis Jalur

1. Pengaruh Tidak Langsung *Work Family Conflict* terhadap Kinerja Karyawan melalui Stres Kerja sebagai Variabel Intervening dengan Membandingkan Nilai Koefisien Regresi.

Berikut ini adalah nilai koefisien regresi untuk mengetahui apakah stres kerja mampu memediasi *work family conflict* terhadap kinerja karyawan dengan cara mengkalikan nilai koefisien antara stres kerja terhadap kinerja karyawan dengan nilai koefisien stres kerja terhadap kinerja karyawan dan hasil dari perkalian koefisien tersebut dibandingkan dengan nilai koefisien dari *work family conflict* terhadap kinerja karyawan, hasilnya sebagai berikut :

- a. Koefisien regresi *work family conflict* terhadap kinerja karyawan sebesar -0.279
- b. Koefisien regresi *work family conflict* terhadap stres kerja sebesar 0,583

- c. Koefisien regresi stres kerja terhadap kinerja karyawan sebesar -0,274
- d. Hasil perkalian pengaruh tidak langsung:  $0,583 \times -0,274 = -0,1597$

Dari hasil interpretasi di atas dapat dijelaskan bahwa nilai pengaruh langsung dari *work family conflict* terhadap kinerja karyawan sebesar -0,279 sedangkan nilai koefisien pengaruh tidak langsung *work family conflict* terhadap kinerja karyawan melalui stres kerja sebagai variabel *intervening* sebesar -0,1597, dapat diartikan bahwa stres kerja mampu memediasi antara *work family conflict* terhadap kinerja karyawan karena nilai koefisien pengaruh tidak langsung lebih besar dari nilai koefisien pengaruh langsung.

## 2. Pengaruh Tidak Langsung Ambiguitas Peran terhadap Kinerja Karyawan melalui Stres Kerja sebagai Variabel Intervening dengan Membandingkan Nilai Koefisien Regresi.

Berikut ini adalah nilai koefisien regresi untuk mengetahui apakah stres kerja mampu memediasi ambiguitas peran terhadap kinerja karyawan dengan cara mengkalikan nilai koefisien antara stres kerja terhadap kinerja karyawan dengan nilai koefisien stres kerja terhadap kinerja karyawan dan hasil dari perkalian koefisien tersebut dibandingkan dengan nilai koefisien dari ambiguitas peran terhadap kinerja karyawan, hasilnya sebagai berikut :

- a. Koefisien regresi ambiguitas peran terhadap kinerja karyawan sebesar -0,231
- b. Koefisien regresi ambiguitas peran terhadap stres kerja sebesar 0,199
- c. Koefisien regresi stres kerja terhadap kinerja karyawan sebesar -0,274
- d. Hasil perkalian pengaruh tidak langsung:  $0,199 \times -0,274 = -0,0545$

Dari hasil interpretasi di atas dapat dijelaskan bahwa nilai pengaruh langsung dari ambiguitas peran terhadap kinerja karyawan sebesar -0,231 sedangkan nilai koefisien pengaruh tidak langsung ambiguitas peran terhadap kinerja karyawan melalui stres kerja sebagai variabel *intervening* sebesar -0,0545 dapat diartikan bahwa stres kerja mampu memediasi antara ambiguitas peran terhadap kinerja karyawan karena nilai koefisien pengaruh tidak langsung lebih besar dari nilai koefisien pengaruh langsung.

## E. Pembahasan

### 1. Pengaruh *Work Family Conflict* terhadap Stres Kerja

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *work family conflict* berpengaruh positif terhadap stres kerja. Hal tersebut terbukti dengan nilai t hitung sebesar 5.890 dengan probabilitas 0,000 dimana angka tersebut signifikan karena ( $p \leq 0,05$ ). Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis 1 diterima.

*Work family conflict* (konflik pekerjaan keluarga) adalah variable yang mempengaruhi munculnya stres kerja. Beberapa hal yang dapat mempengaruhi munculnya konflik adalah tekanan kerja, banyaknya tuntutan tugas dan kurangnya kebersamaan keluarga. Ketidakseimbangan pemenuhan ketiga hal tersebut dalam memicu konflik dan akhirnya memacu stres kerja pada karyawan (Yavas, 2008). Hasil ini sejalan dengan penelitian oleh Bazana dan Dodd (2013), penelitian ini menghasilkan pernyataan bahwa *work family conflict* berpengaruh positif terhadap stres kerja. Hal ini dikarenakan semakin tinggi *work family conflict* yang dialami karyawan maka sangat berpotensi akan timbulnya stres kerja yang tinggi pula pada karyawan. Hasil penelitian Sutanto dan Mogi (2016) juga menunjukkan pengaruh positif signifikan dari *work family conflict* terhadap stres kerja.

## 2. Pengaruh Ambiguitas Peran terhadap Stres Kerja

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ambiguitas peran berpengaruh positif terhadap stres kerja. Hal tersebut terbukti dengan nilai t hitung sebesar 2,011 dengan probabilitas 0,048 dimana angka tersebut signifikan karena ( $p \leq 0,05$ ). Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis 2 diterima.

Kurangnya pengarahan yang cukup atau kejelasan tujuan-tujuan serta tugastugas bagi orang-orang dalam peranan kerja mereka dapat menyebabkan timbulnya situasi penuh stres dan yang cenderung menimbulkan konflik. Menurut Schermerhorn et al. (2011), stres kerja dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti tinggi rendahnya tuntutan tugas, konflik peran atau ambiguitas peran, hubungan antar pribadi yang buruk, atau cepat lambatnya kemajuan karir. Hasil ini sejalan dengan penelitian oleh Ram et al., (2011) dan Satrini dkk (2017) ambiguitas peran mempengaruhi stres kerja secara positif dan signifikan.

## 3. Pengaruh *Work Family Conflict* terhadap Kinerja Karyawan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *work family conflict* berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Hal tersebut terbukti dengan nilai t hitung sebesar -2.154 dengan



probabilitas 0,035 dimana angka tersebut signifikan karena ( $p \leq 0,05$ ). Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis 3 diterima.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Natalia dan Suharnomo (2015) disebutkan adanya pengaruh negatif signifikan antara *work family conflict* terhadap kinerja karyawan dalam penelitian ini kinerja karyawan sangat mempengaruhi keberhasilan organisasi. Pada penelitian lain yang dilakukan Retnaningrum dan Musadieg (2016) juga mengatakan bahwa *work family conflict* berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja. *Work family conflict* yang terjadi akan berpengaruh pada kinerja karyawan yang diakibatkan dari tekanan-tekanan yang ada dan hanya akan berakibat pada penurunan kinerja karyawan tersebut.

#### 4. Pengaruh Ambiguitas Peran terhadap Kinerja Karyawan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ambiguitas peran berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Hal tersebut terbukti dengan nilai t hitung sebesar -2.132 dengan probabilitas 0,037 dimana angka tersebut signifikan karena ( $p \leq 0,05$ ). Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis 4 diterima.

Hasil ini sejalan dengan penelitian oleh Celik (2013) dan Chatarina (2001) menyatakan bahwa hasilnya menunjukkan adanya pengaruh negatif ambiguitas peran terhadap kinerja karyawan, kurangnya informasi tentang tujuan, harapan, arahan dan kejelasan tugas kepada karyawan akan menurunkan kinerja dari karyawan. Penelitian yang dilakukan Hutasuhut dan Reskino (2016) juga menyatakan pengaruh negatif dan signifikan antara ambiguitas peran terhadap kinerja karyawan.

#### 5. Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Hal tersebut terbukti dengan nilai t hitung sebesar -2.111 dengan probabilitas 0,039 dimana angka tersebut signifikan karena ( $p \leq 0,05$ ). Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis 5 diterima.

Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Putri (2013) membuktikan adanya pengaruh negatif signifikan antara stres kerja terhadap kinerja karyawan yang akan mengakibatkan rasa tidak nyaman yang pada akhirnya menjadikan stres. Pada penelitian Dewi dan Wibawa (2016) hasil analisis yang

diperoleh juga menunjukkan adanya pengaruh negatif signifikan stres kerja terhadap kinerja karyawan.

6. Pengaruh *Work Family Conflict* terhadap Kinerja Karyawan melalui Stres Kerja sebagai Mediasi.

Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nilai pengaruh langsung dari *work family conflict* terhadap kinerja karyawan sebesar -0,279 sedangkan nilai koefisien pengaruh tidak langsung *work family conflict* terhadap kinerja karyawan melalui stres kerja sebagai variabel *intervening* sebesar -0,1597, dapat diartikan bahwa stres kerja mampu memediasi antara *work family conflict* terhadap kinerja karyawan karena nilai koefisien pengaruh tidak langsung lebih besar dari nilai koefisien pengaruh langsung. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis 6 diterima.

Pada penelitian Ahmad Dan Skitmore (2003) tingkat *work family conflict* akan berpengaruh terhadap stres kerja dan kinerja karyawan secara garis lurus. Penelitian lain yang dilakukan oleh Nurqamar (2014) menyatakan hasil yang menunjukkan bahwa stres kerja dapat memediasi pengaruh *work family conflict* terhadap kinerja karyawan.

7. Pengaruh Ambiguitas Peran terhadap Kinerja Karyawan melalui Stres Kerja sebagai Mediasi.

Dari hasil interpretasi di atas dapat dijelaskan bahwa nilai pengaruh langsung dari ambiguitas peran terhadap kinerja karyawan sebesar -0,231 sedangkan nilai koefisien pengaruh tidak langsung ambiguitas peran terhadap kinerja karyawan melalui stres kerja sebagai variabel *intervening* sebesar -0,0545 dapat diartikan bahwa stres kerja mampu memediasi antara ambiguitas peran terhadap kinerja karyawan karena nilai koefisien pengaruh tidak langsung lebih besar dari nilai koefisien pengaruh langsung. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis 7 diterima.

Seorang karyawan yang mengalami keaburan peran atau ambiguitas peran yang diakibatkan oleh kurangnya informasi tentang pekerjaannya akan mengalami stres kerja karena tuntutan dari dirinya sendiri yang harus menyelesaikan pekerjaannya. Tuntutan yang tidak disertai dengan informasi yang jelas dari pekerjaannya akan mengakibatkan hasil kerja atau kinerjanya tidak akan efektif dan dapat dikatakan terjadi penurunan kinerja. Penelitian ini mempunyai hasil yang tidak sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan Yasa (2017) dan Nurqamar dkk (2014). Penelitian terdahulu yang dilakukan Yasa (2017) dan Nurqamar dkk (2014)

menyatakan bahwa stres kerja tidak dapat memediasi pengaruh ambiguitas peran terhadap kinerja karyawan.

## PENUTUP

### A. Simpulan

1. Berdasarkan hasil analisis pengujian hipotesis 1 diperoleh hasil bahwa *work family conflict* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
2. Berdasarkan hasil analisis pengujian hipotesis 2 diperoleh hasil bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
3. Berdasarkan hasil analisis pengujian hipotesis 3 diperoleh hasil bahwa ambiguitas peran berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
4. Berdasarkan hasil analisis pengujian hipotesis 4 diperoleh hasil bahwa ambiguitas peran berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja.
5. Berdasarkan hasil analisis pengujian hipotesis 5 diperoleh hasil bahwa *work family conflict* berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja.
6. Berdasarkan hasil analisis pengujian hipotesis 6 diperoleh hasil bahwa stres kerja dapat memediasi pengaruh *work family conflict* terhadap kinerja karyawan.
7. Berdasarkan hasil analisis pengujian hipotesis 7 diperoleh hasil bahwa stres kerja dapat memediasi pengaruh ambiguitas peran terhadap kinerja karyawan.

### B. Saran

#### 1. Bagi Perusahaan

Bagi rumah sakit PKU Muhammadiyah Temanggung, diharapkan penelitian ini bermakna dalam pertimbangan memberikan masukan maupun kontribusi. Berkaitan dengan ambiguitas peran rumah sakit disarankan untuk tidak memberikan tugas yang terlalu banyak secara bersamaan kepada karyawan supaya karyawan lebih bisa membagi waktu dan mengetahui tugas mana yang harus diselesaikan terlebih dahulu. Kemudian untuk mengurangi tingkat stres kerja pada karyawan, rumah sakit diharapkan untuk memberikan gaji atau upah sesuai dengan kinerja yang dilakukan oleh karyawan tersebut. Tingkat kinerja karyawan pada rumah sakit sudah sangat baik, untuk lebih meningkatkan kinerja pada karyawan, rumah sakit diharapkan dapat

memberikan motivasi atau dorongan untuk karyawan supaya dapat selalu menyelesaikan pekerjaannya dengan tepat waktu.

2. Bagi Karyawan

Berkaitan dengan *work family conflict*, karyawan disarankan untuk dapat menyesuaikan diri dengan pekerjaan yang menyita banyak tenaga supaya dapat menjalankan peran dalam keluarga dengan baik karena tidak merasa terlalu lelah saat sesudah bekerja. Karyawan juga diharapkan dapat lebih meningkatkan kinerja dengan dapat menyelesaikan pekerjaan tepat waktu supaya kinerja karyawan rumah sakit lebih meningkat.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan acuan bagi peneliti selanjutnya. Peneliti selanjutnya disarankan untuk menambahkan variable lain supaya dapat mengetahui variable lain yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan.

C. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki keterbatasan, baik yang telah diketahui sebelumnya maupun yang tidak diduga, sehingga hasil penelitian yang dicapai belum memberikan hasil yang memuaskan. Salah satu yang menjadi batasan permasalahan penelitian ini adalah teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yang hanya menggunakan kuesioner. Pengukuran kinerja karyawan diperoleh dari hasil jawaban responden yang bersangkutan. Hal tersebut ada kemungkinan terjadinya bias karena responden melaporkan kinerja sendiri. Untuk memperkecil terjadinya bias ukuran kinerja, maka variabel kinerja karyawan dapat diukur dengan melihat catatan pada pihak perusahaan atau pernyataan kuesioner variabel kinerja karyawan diisi oleh manajer.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anoraga, Panji. 2009. *Manajemen Bisnis*. PT. Rineka Cipta: Semarang.
- As'ad, 2001. *Psikologi Industri*, edisi ke-4. cetakan ke-6. Yogyakarta: Liberty.
- Bangun, Wilson. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Erlangga, Bandung.
- Bazana, S. and N, Dodd. 2013. Conscientiousness, Work Family Conflict and Stress Amongst Police Officers in Alice, South Africa. *Journal of Psychology*, 4(1), pp: 1-8.
- Bernardin, John. 1993. *Human Resource Management: An Experimental Approach*. New York: Prentice-Hall.
- Catharina, Florence, 2001, Pengaruh Konflik dan Ambiguitas Peran terhadap Kinerja Karyawan Studi kasus pada Departemen Call Center PT. Excellcomindo Pratama Jakarta. *Tesis Tidak Dipublikasikan, Universitas Diponegoro*.
- Celik, Kazim, 2013, The Effect Of The Role Ambiguity And Role Conflict On Vice Principals The Mediating Role Of Burnout. *Eurasian Journal of Education Research (EJER)*.ISSUE : 51 ISSN 1302-597X, Spring 2013, 195- 214 Education, Vol.7, No.2: 113-118
- Christine,dkk. 2010. Pengaruh Konflik Pekerjaan Dan Konflik Keluarga Terhadap Kinerja Dengan Konflik Pekerjaan Keluarga Sebagai Intevening Variabel ( Studi Padadual Career Coupled di Jabodetabek). *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*.
- Davis, Keith dan Newstrom, 2000, *Perilaku Dalam Organisasi*, Edisi ketujuh, Penerbit Erlangga, Jakarta
- Febrianti. 2012. Pengaruh Role Conflict, Role Ambiguity, dan Work Family Conflict terhadap Komitmen Organisasional (Studi KAP di bagian Sumatra Selatan). *Jurnal Ekonomi dan Informasi Akutansi (jenius)*. Vol. 2 No.3 Sept 2012.
- Ghozali, Imam, 2007, *Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Cetakan Emat. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.
- Ghozali, Imam, 2012, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 20*. Semarang: Badan Penerbit - Universitas Diponegoro.

- Gibson, dkk., 1987, *Organisasi : Perilaku, Struktur, Proses*, Edisi Kelima, Jilid 1, Alih Bahasa Djarkasih, Erlangga, Jakarta.
- Greenhaus, J. H., & Beutell, N. J. 1985. Sources of conflict between work and family roles. *Academy of management Review*, 10, 76-88. Family-Work Conflict: Does Gender Matter?“, *International Journal of Service Industry Management*. Vol 19, No.1.
- Handoko, T., H., 2014, *Manajemen Personalia Dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Hariandja, Marihot T.E, 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Grasindo.
- Hutasuhut, Pratiwi dan Reskino, 2016, Pengaruh Budaya Organisasi, Pelaksanaan Tanggung Jawab, Otonomi Kerja, Dan Ambiguitas Peran Terhadap Kinerja Auditor. *Jurnal Ilmu Akuntansi*. P-ISSN: 1979-858X; E-ISSN: 2461-1190. Volume 9 (1), April 2016.
- Igor,S., 1997, *Pekerjaan Anda Bagaimana Mendapatkannya Bagaimana Mempertahankannya*. Alih Bahasa Monica. Solo: Dabara.
- Ivancevich, J., M., et al, 2007, *Perilaku & Manajemen Organisasi*. Erlangga: Jakarta.
- Kreitner, Robert dan Angelo Kinicki. 2014. *Organizational behavioral-Ed. 5*. Boston: McGraw-Hill.
- Laudon, Kenneth C. dan Laudon, Jane P. 2008. *Sistem Informasi Manajemen*. Terjemahan Chriswan Sungkono dan Machmudin Eka P. Edisi 10. Jakarta : Salemba Empat.
- Lia Nirawati. (2009). Pengaruh work family conflict pekerja wanita terhadap turnover dengan absen sebagai variabel antara. *Jurnal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi Ventura*, 3 (12), 157-166.
- Lilly, J.D & Duffy, J.A. 2006. “A gender-sensitive study of McClelland’s needs, stress , and turnover intent with work-family conflict“, *Women in Management Review*, 21 (8), 662- 680.
- Luthans, F., 2011, *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Andi.
- Mangkunegara, Anwar Prabu., 2015, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Remaja Rosdakarya: Bandung.

- Mathis, R.L., & J.H., Jackson, 2006, *Human Resource Management: Manajemen Sumber Daya Manusia*. Terjemahan Dian Angelia. Jakarta: Salemba Empat.
- Melinda, T., 2007, *Konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia (Perencanaan Sumber Daya Manusia, Evaluasi Kinerja, Budaya Organisasi)*. Cetakan Pertama. STIE Mahardhika. Surabaya.
- Muchlas, Makmuri, 2005, *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Munandar, A. S. (2014). Psikologi Industri Dan Organisasi. *Jakarta: Jurnal Universitas Indonesia*.
- Nardiana, S., & Yuniawan, A. (2014). Analisis Pengaruh *Work family conflict* Dan Ambiguitas Peran Terhadap Intention To Quit: Stres Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Karyawan PT Pos Indonesia Kantor Area VI Semarang). *Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomika dan Bisnis*.
- Nasruddin, A.M. & Hsia, K.L. (2008). "The Influence of Supportat Work and Home on Work-Family Conflict: Does Gender Make a Difference?". *Research and Practice in Human Resources Management*, 16(1).
- Natalia, P., & Suharnomo, S. (2015). Analisis Pengaruh *Work family conflict* Dan Ambiguitas Peran Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Stres Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Karyawan Wanita Bagian Produksi PT. Nyonya Meneer Semarang). *Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomika dan Bisnis*.
- Nur, I R., Hidayati T., & Maria S. (2016). Pengaruh Konflik Peran, Ambiguitas Peran Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Samarinda: Jurnal Universitas Mulawarman*.
- Nurqamar, Fitri, Haerani, & Riamardiana (2014). Konflik Peran dan Ambiguitas Peran Implikasinya Terhadap Stres Kerja dan Kinerja Pejabat Struktural Progd. *Jurnal Analisis, ISSN 2303- 100X, Vol 3. No 1 : 24-31*.
- Onyemah, Vincent. 2008. Role Ambiguity, Role Conflict, and Performance: Empirical Evidence of an Inverted-U Relationship. *Journal of Personal Selling & Sales Management*, Vol. 28, No. 3, 299–313.
- Prasetyo, Anggun Resdasari E. R. 2014. Bertahan dengan lupus: gambaran resiliensi pada odapus. *Jurnal Psikologi Undip*, 13 (2), 4-5.

- Putri, Putu Eka Vidya Jayani. 2013. Lingkungan Kerja, Stres, Konflik: Pengaruhnya Terhadap Motivasi Dan Kinerja Karyawan Kantor Pusat Pt. Bank Sinar Harapan Bali. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, Volume.02.No.07.Tahun 2013.
- Putri, Rizky Herwinda.2013). Analisis Pengaruh Stres Kerja Dan Konflik Pekerjaan-Keluarga (*Work family conflict*) Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening. *Semarang: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Diponegoro*.
- Raharjo, Slamet.,2009. Konflik Pekerjaan-Keluarga (Work Family Conflict) ,Stres Kerja Dan Pengaruh Kinerja Pelayanan Konsumen ( Studi Kasus Pada Pt. Bank Mandiri (Persero) Tbk Wilayah Surakarta). *Tesis Magister Manajemen Univ Sebelas Maret, Surakarta*.
- Ram, Nanik., Dr. Immamuddin Khoso, dan Asif Ali Shah. 2011. Role Conflict and Role Ambiguity as Factors in Work Stress among Managers: A Case Study of Manufacturing Sector in Pakistan. *Asian Social Science Vol. 7, No. 2*.
- Retnaningrum, Anandiyas Khoirunnisa., & Musadieq, Mochammad Al. 2016. Pengaruh Work-Family Conflict Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja. *Malang: Jurnal Administrasi Bisnis*.
- Rivai, Veitzal, 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Rivai, Veitzhal dan Mulyadi, Deddy. 2012. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Robbins, S.P. 2015. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Roboth, Jane Y. 2015. Analisis *Work family conflict*, Stres Kerja Dan Kinerja Wanita Berperan Ganda Pada Yayasan Compassion East Indonesia. *Manado: Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*.
- Satrini, I Dewa Ayu Kadek., I Gede Riana dan I Made Subudi. 2017. Pengaruh Work Overload, Ambiguitas Peran Dan Budaya Organisasi Terhadap Stres Kerja. *E-Jurnal, ISSN : 2337-3067 Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana 6.3 (2017): 1177-1204*.
- Siagian, S.P. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Satu. Cetakan Ketujuhbelas. Bumi Aksara. Jakarta.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (mixed method)*. Bandung: Alfabeta.



- Sutanto, Veliana dan Jesslyn Angelia Mogi. 2016. Analisa Pengaruh Work Family Conflict Terhadap Stres Kerja Dan Kinerja Karyawan Di Restoran The Duck King Imperial Chef Galaxy Mall Surabaya. *Jurnal Manajemen Perhotelan, Fakultas Ekonomi, Universitas Kristen Petra*.
- Torang, Syamsir. 2012. *Metode Riset Struktur dan Perilaku Organisasi*. Bandung :Alfabeta
- Wirakristama, Richardus Chandra. 2011, Analisis Pengaruh Konflik Peran ganda terhadap kinerja Karyawan Wanita Pada PT. Nyonya Meneer Semarang Dengan Stres Kerja Sebagai Variabel Intervening. *Semarang*.
- Yavas, U & Babakus, E. 2008. "Attitudinal And Behavioral Consequences of Work- Family Conflict And Family-Work Conflict: Does Gender Matter?", *International Journal of Service Industry Management*. Vol 19, No.1.