



**HUBUNGAN *WORK-FAMILY CONFLICT*, STRES KERJA, DAN  
BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN SWASTA  
GENERASI Z DI KOTA TANGERANG DENGAN DUKUNGAN  
SOSIAL SEBAGAI VARIABEL MODERASI**

**TESIS**

**Oleh :**

**SHEIREN SETIADI**

**20222102010**

**PROGRAM STUDI: MAGISTER MANAJEMEN  
KONSENTRASI: MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA**

**UBD**

**PASCASARJANA  
UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA  
TANGERANG**

**DESEMBER 2024**



**HUBUNGAN *WORK-FAMILY CONFLICT*, STRES KERJA, DAN  
BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN SWASTA  
GENERASI Z DI KOTA TANGERANG DENGAN DUKUNGAN  
SOSIAL SEBAGAI VARIABEL MODERASI**

**TESIS**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar  
Magister Manajemen Pada Program Pascasarjana  
Universitas Buddhi Dharma**

**Oleh :  
SHEIREN SETIADI  
20222102010**

**PASCASARJANA  
UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA  
TANGERANG**

**DESEMBER 2024**

**UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA**  
**TANGERANG**  
**LEMBAR PERSETUJUAN USULAN TESIS**

Nama Mahasiswa : Sheiren Setiadi  
NIM : 20222102010  
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia  
Program Studi : Magister Manajemen  
Fakultas : Bisnis  
Judul Tesis : Hubungan *Work-Family Conflict*, Stres Kerja, dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Swasta Generasi Z di Kota Tangerang Dengan Dukungan Sosial sebagai Variabel Moderasi

Usulan tesis ini telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dalam pembuatan tesis.

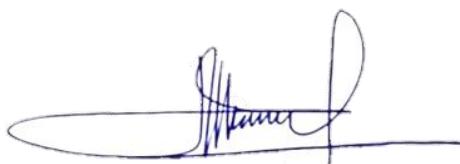
Tangerang, 2 Januari 2025

Menyetujui,

Pembimbing,

Mengetahui,

Ketua Program Studi,



**Dr. Agustinus Priowidodo, S. Pd., M.M.**  
NUPTK: 3063747649200013



**Dr. Nana Sutisna, S.E., M.M.**  
NUPTK: 1433744645130352

**UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA**  
**TANGERANG**  
**LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING**

Judul Tesis : Hubungan *Work-Family Conflict*, Stres Kerja, dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Swasta Generasi Z di Kota Tangerang Dengan Dukungan Sosial sebagai Variabel

Moderasi

Disusun oleh,

Nama Mahasiswa : Sheiren Setiadi

NIM : 20222102010

Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Program Studi : Magister Manajemen

Fakultas : Bisnis

Tesis ini kami setujui untuk dipertahankan di depan Tim Pengaji pascasarjana Universitas Buddhi Dharma sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar **Magister Manajemen (M.M.)**.

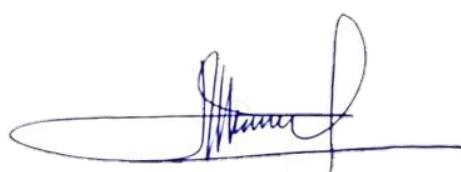
Tangerang, 3 Januari 2025

Menyetujui,

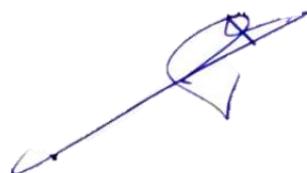
Pembimbing,

Mengetahui,

Ketua Program Studi,



**Dr. Agustinus Priyowidodo, S. Pd., M.M.**  
NUPTK: 3063747649200013



**Dr. Nana Sutisna, S.E., M.M.**  
NUPTK: 1433744645130352

**UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA**  
**TANGERANG**

**REKOMENDASI KELAYAKAN MENGIKUTI SIDANG TESIS**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dr. Agustinus Priyowidodo, S. Pd., M.M.  
Kedudukan : Pembimbing

Menyatakan bahwa,

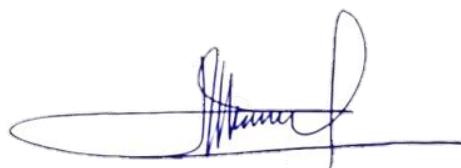
Nama Mahasiswa : Sheiren Setiadi  
NIM : 20222102010  
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia  
Program Studi : Magister Manajemen  
Fakultas : Bisnis  
Judul Tesis : Hubungan *Work-Family Conflict*, Stres Kerja, dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Swasta Generasi Z di Kota Tangerang Dengan Dukungan Sosial sebagai Variabel Moderasi

Telah layak untuk mengikuti sidang tesis

Tangerang, 3 Januari 2025

Mengetahui,  
Ketua Program Studi,

Menyetujui,  
Pembimbing,



**Dr. Agustinus Priyowidodo, S. Pd., M.M.**  
NUPTK: 3063747649200013



**Dr. Nana Sutisna, S.E., M.M.**  
NUPTK: 1433744645130352

# UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA

## TANGERANG

### LEMBAR PENGESAHAN SIDANG TESIS

Nama Mahasiswa : Sheiren Setiadi  
NIM : 20222102010  
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia  
Program Studi : Magister Manajemen  
Fakultas : Bisnis  
Judul Tesis : Hubungan *Work-Family Conflict*, Stres Kerja, dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Swasta Generasi Z di Kota Tangerang Dengan Dukungan Sosial sebagai Variabel Moderasi

Telah dipertahankan dan dinyatakan **LULUS** di depan Tim Pengaji Tesis Program pascasarjana Universitas Buddhi Dharma pada Yudisium Predikat "**DENGAN PUJIAN**" pada hari Sabtu tanggal 11 Januari 2025.

#### Nama Pengaji

Ketua Pengaji : **Dr. Agustinus Priyowidodo, S. Pd., M.M.**  
: NUPTK: 3063747649200013

#### Tanda Tangan



#### Pengaji I

: **Dr. Sihar Tambun, S.E., M.Si., Ak.**  
NUPTK: 8746754655130142



#### Pengaji II

: **Dr. Henry Gunawan, S.E., M.M., M.Ak., CA., CPA.**  
NUPTK: 8959742643130052



Dekan Fakultas Bisnis,

  
**Rr. Dian Anggraeni, S.E., M.Si.**  
NUPTK: 9759751652230070

## SURAT PERNYATAAN

Dengan ini menyatakan

1. Karya tulis saya, Tesis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik magister, baik di Universitas Buddhi Dharma ataupun di Universitas lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan orisinal. Penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dosen pembimbing.
3. Dalam karya tulis tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis dengan jelas dan dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka
4. Karya tulis, tesis ini tidak terdapat (kebohongan) pemalsuan, seperti: buku, artikel, jurnal, data sekunder, data responden, data kuesioner, pengolahan data, dan pemalsuan tanda tangan dosen atau ketua program studi atau pembantu ketua bidang akademik atau ketua di Universitas Buddhi Dharma yang dibuktikan dengan keasliannya.
5. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah saya peroleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas.

Tangerang, 11 Januari 2025

Penulis



Sheiren Setiadi

20222102010

# UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA

TANGERANG

## LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

**Dibuat oleh,**

Nama	:	Sheiren Setiadi
NIM	:	20222102010
Jenjang Studi	:	Strata Dua (S2)
Program Studi	:	Magister Manajemen
Konsentrasi	:	Manajemen Sumber Daya Manusia

Dengan ini menyetujui untuk memberikan izin kepada pihak Universitas Buddhi Dharma, hak bebas royalti non-eksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah kami yang berjudul “Hubungan *Work-Family Conflict*, Stres Kerja, dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Swasta Generasi Z di Kota Tangerang Dengan Dukungan Sosial sebagai Variabel Moderasi” beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada).

Dengan hak bebas royalti non-eksklusif ini pihak Universitas Buddhi Dharma berhak menyimpan, mengalih media atau formatkan, mengelola dalam pengkalan data (*database*), mendistribusikan dan menampilkan atau mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta karya ilmiah tersebut.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan Universitas Buddhi Dharma, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya ilmiah saya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Tangerang, 11 April 2025

Penulis



Sheiren Setiadi

20222102010

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas Rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul **“HUBUNGAN WORK-FAMILY CONFLICT, STRES KERJA, DAN BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN SWASTA GENERASI Z DI KOTA TANGERANG DENGAN DUKUNGAN SOSIAL SEBAGAI VARIABEL MODERASI”**.

Dalam penyusunan tesis ini, penulis mendapat dukungan dari berbagai pihak baik doa, bantuan, dukungan, dan bimbingan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Limajatini, S.E., M.M., B.K.P. selaku Rektor Universitas Buddhi Dharma.
2. Ibu Rr. Dian Anggraeni, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Buddhi Dharma.
3. Bapak Dr. Nana Sutisna, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Buddhi Dharma.
4. Bapak Dr. Agustinus Priyowidodo, S.Pd., M.M., sebagai Dosen Pembimbing Utama yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan, masukan, pengetahuan, motivasi, saran, dan dukungan yang membangun selama proses penyusunan tesis.
5. Bapak Assoc. Prof. Agus Kusnawan, S.E., M.M., sebagai Dosen Pembimbing Teknis yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan, masukan, pengetahuan, motivasi, saran, dan dukungan yang membangun selama proses penyusunan tesis.
6. Seluruh dosen, staf dan seluruh karyawan Universitas Buddhi Dharma yang telah memberikan pengetahuan, bimbingan dan bantuan kepada penulis selama kegiatan perkuliahan.
7. Kedua orang tua, kakak dan adik laki-laki terkasih yang telah memberikan doa serta dukungan selama proses penyusunan tesis ini.

8. Untuk sahabat-sahabat terkasih penulis, yaitu Anestasya Desilie, Jenesia, Jessica Madeline Vivian dan Lolita Candra yang senantiasa memberikan dukungan kepada penulis.
9. Untuk teman-teman seperjuangan di Universitas Buddhi Dharma yang telah memberikan dukungan untuk dapat menyelesaikan tesis dengan tepat waktu.
10. Untuk semua pihak yang penulis tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan tesis sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis dengan baik.

Penulis menyadari bahwa tesis ini memiliki banyak kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis mengucapkan mohon maaf yang sebesar-besarnya. Penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar di masa mendatang tesis ini dapat lebih baik dan berguna untuk penelitian selanjutnya. Semoga tesis ini dapat berguna juga bagi pembaca.

Tangerang, 4 Januari 2025



Sheiren Setiadi  
NIM : 20222102010

# **HUBUNGAN WORK-FAMILY CONFLICT, STRES KERJA, DAN BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN SWASTA GENERASI Z DI KOTA TANGERANG DENGAN DUKUNGAN SOSIAL SEBAGAI VARIABEL MODERASI**

## **ABSTRAK**

Perbedaan generasi di tempat kerja mempengaruhi produktivitas perusahaan. Penelitian ini berfokus pada Generasi Z, yang diproyeksikan menjadi tenaga kerja dominan di masa depan. Tujuan penelitian adalah menganalisis pengaruh *work-family conflict*, stres kerja, dan beban kerja terhadap kinerja karyawan, dengan dukungan sosial sebagai variabel moderasi.

Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner *online*. Populasi penelitian adalah karyawan swasta Generasi Z di Kota Tangerang. Analisis dilakukan menggunakan *Structural Equation Model* (SEM) melalui SmartPLS 3.

Hasil menunjukkan bahwa *work-family conflict* dan dukungan sosial memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Sebaliknya, stres kerja dan beban kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja karyawan. Hubungan moderasi yang ditemukan yaitu dukungan sosial yang memperlemah hubungan positif dari *work-family conflict* terhadap kinerja karyawan, dukungan sosial yang memperkuat hubungan negatif dari stres kerja terhadap kinerja karyawan, dan dukungan sosial memperlemah beban kerja terhadap kinerja karyawan.

Kata Kunci : *Work-Family Conflict*, Stres Kerja, Beban Kerja, Dukungan Sosial, Kinerja Karyawan, Generasi Z

# THE RELATIONSHIP BETWEEN WORK-FAMILY CONFLICT, WORK STRESS, AND WORKLOAD TOWARDS THE PERFORMANCE OF PRIVATE EMPLOYEES OF GENERATION Z IN TANGERANG CITY WITH SOCIAL SUPPORT AS A MODERATING VARIABLE

## ABSTRACT

*Generational differences in the workplace affect company productivity. This study focuses on Generation Z, which is projected to be the dominant workforce in the future. The purpose of the study was to analyze the effect of work-family conflict, work stress, and workload on employee performance, with social support as a moderating variable.*

*The study used a quantitative method with data collection through an online questionnaire. The study population was Generation Z private employees in Tangerang City. The analysis was conducted using the Structural Equation Model (SEM) through SmartPLS 3.*

*The results showed that work-family conflict and social support had a significant positive effect on employee performance. Conversely, work stress and workload had a significant negative effect on employee performance. The moderation relationship found was that social support weakened the positive relationship between work-family conflict and employee performance, social support strengthened the negative relationship between work stress and employee performance, and social support weakened workload on employee performance.*

*Keywords : Work-Family Conflict, Job Stress, Workload, Social Support, Employee Performance, Generation Z*

## DAFTAR ISI

Halaman

**HALAMAN JUDUL LUAR**

**HALAMAN JUDUL DALAM**

**LEMBAR PERSETUJUAN USULAN TESIS**

**LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING**

**REKOMENDASI KELAYAKAN MENGIKUTI SIDANG TESIS**

**SURAT PERNYATAAN**

**LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

**KATA PENGANTAR**

**ABSTRAK .....** xi

**ABSTRACT .....** xii

**DAFTAR ISI.....** xiii

**DAFTAR GAMBAR .....** xvi

**DAFTAR TABEL .....** xvii

**DAFTAR LAMPIRAN .....** xviii

**BAB I PENDAHULUAN.....** 1

    1.1    Latar Belakang Penelitian .....

1

    1.2    Identifikasi Masalah .....

11

    1.3    Pembatasan Masalah .....

12

    1.4    Perumusan Masalah .....

13

    1.5    Tujuan Penelitian.....

13

    1.6    Manfaat Penelitian .....

14

        1.6.1    Manfaat Keilmuan.....

15

        1.6.2    Manfaat Praktik .....

15

    1.7    Sistematika Penulisan .....

15

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....** 17

    2.1    Landasan Teori .....

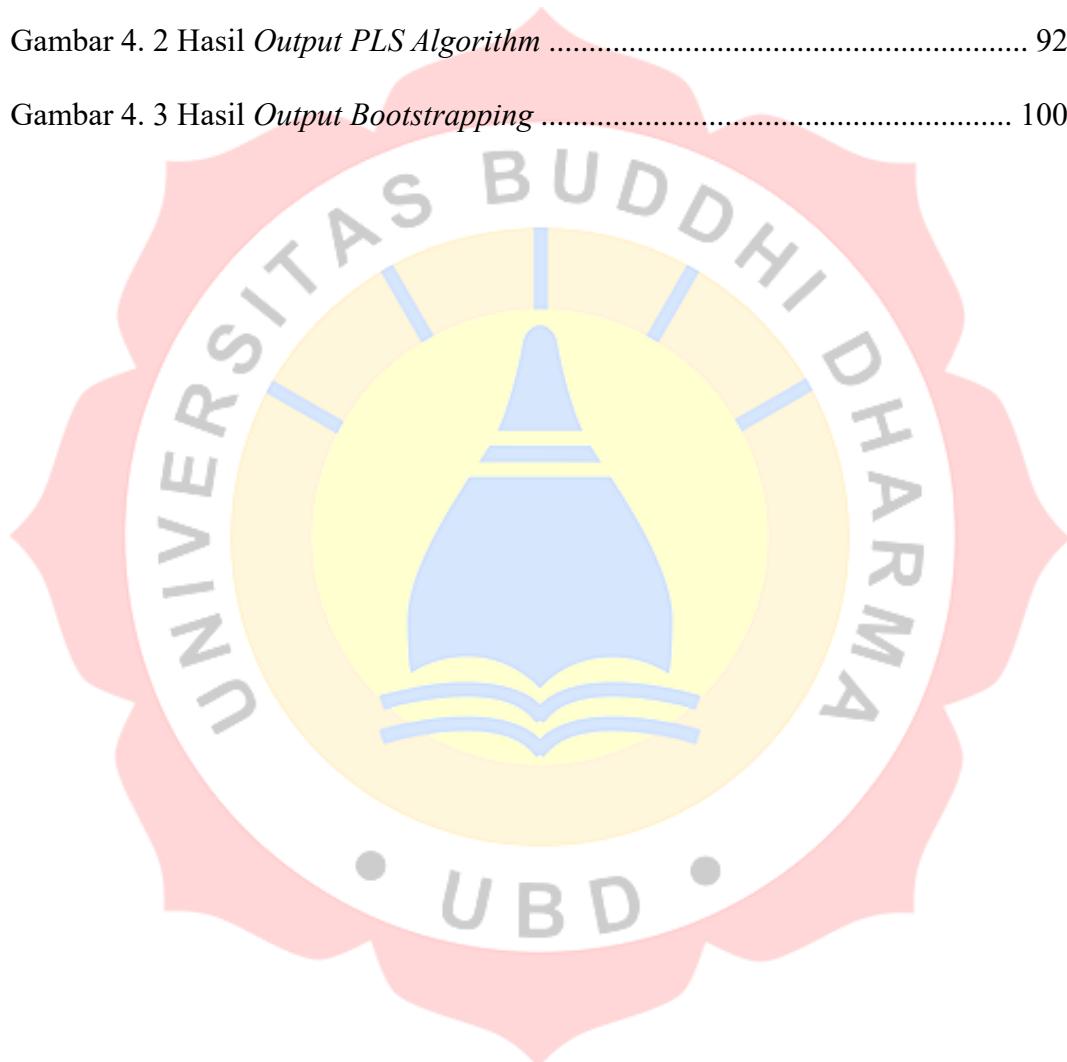
17

2.1.1	Teori Job-Demand Resources .....	17
2.1.2	Kinerja Karyawan .....	19
2.1.3	Dukungan Sosial .....	25
2.1.4	Work-Family Conflict .....	31
2.1.5	Stres Kerja .....	36
2.1.6	Beban Kerja .....	41
2.2	Hasil Penelitian Sebelumnya .....	51
2.3	Kerangka Pemikiran .....	57
2.4	Pengembangan Hipotesis Penelitian .....	58
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>		<b>68</b>
3.1	Metode Penelitian .....	68
3.1.1	Tipe Penelitian .....	68
3.1.2	Teknik Pengumpulan Data .....	68
3.2	Populasi dan Sampel Penelitian .....	69
3.3	Model Penelitian .....	71
3.4	Operasional Variabel .....	72
3.5	Teknik Pengujian Data .....	74
3.5.1	Uji Instrumen Penelitian .....	74
3.5.2	Alat Analisis Data .....	77
3.5.3	Uji Hipotesis .....	78
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN .....</b>		<b>79</b>
4.1	Deskripsi Data .....	79
4.1.1	Deskripsi karakteristik responden .....	79
4.1.2	Deskripsi Tanggapan Responden .....	82
4.2	Hasil Uji Persyaratan Instrumen .....	88
4.2.1	Uji Validitas .....	88

4.2.2	Uji Reliabilitas .....	99
4.3	Hasil Uji Analisis Data.....	100
4.3.1	Model Struktural (Inner Model).....	100
4.4	Hasil Uji Hipotesis .....	104
4.4.1	Uji T .....	104
4.5	Interpretasi Hasil Penelitian dan Pembahasan .....	105
4.5.1	Work-Family Conflict terhadap Kinerja Karyawan .....	105
4.5.2	Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan.....	106
4.5.3	Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan .....	107
4.5.4	Dukungan Sosial terhadap Kinerja Karyawan .....	108
4.5.5	Work-Family Conflict terhadap Kinerja Karyawan dengan Dukungan Sosial Sebagai Pemoderasi .....	109
4.5.6	Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan dengan Dukungan Sosial Sebagai Pemoderasi .....	111
4.5.7	Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan dengan Dukungan Sosial Sebagai Pemoderasi .....	113
<b>BAB V PENUTUP</b>	.....	<b>115</b>
5.1	Kesimpulan .....	115
5.2	Keterbatasan Penelitian .....	118
5.3	Saran.....	119
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	<b>121</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	.....	<b>128</b>
<b>LAMPIRAN</b>	.....	<b>129</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Komposisi Penduduk Menurut Generasi pada tahun 2020 .....	5
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran .....	57
Gambar 4. 1 Hasil <i>Output PLS Algorithm</i> Pertama .....	89
Gambar 4. 2 Hasil <i>Output PLS Algorithm</i> .....	92
Gambar 4. 3 Hasil <i>Output Bootstrapping</i> .....	100



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin di Kota Tangerang pada Tahun 2021-2023 .....	7
Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel .....	72
Tabel 4. 1 Hasil Uji Frekuensi Responden (Jenis Kelamin) .....	80
Tabel 4. 2 Hasil Uji Frekuensi Responden (Usia).....	80
Tabel 4. 3 Hasil Uji Jumlah Responden (Pendidikan) .....	81
Tabel 4. 4 Hasil Uji Jumlah Responden (Masa Kerja).....	81
Tabel 4. 5 Hasil Uji Frekuensi Responden Variabel Kinerja Karyawan .....	82
Tabel 4. 6 Hasil Uji Frekuensi Responden Variabel Dukungan Sosial .....	83
Tabel 4. 7 Hasil Uji Frekuensi Responden Variabel <i>Work-Family Conflict</i> .....	84
Tabel 4. 8 Hasil Uji Frekuensi Responden Variabel Stres Kerja.....	86
Tabel 4. 9 Hasil Uji Frekuensi Responden Variabel Beban Kerja .....	87
Tabel 4. 10 Hasil Uji <i>Outer Loadings</i> Pertama.....	89
Tabel 4. 11 Hasil Uji <i>Outer Loadings</i> .....	92
Tabel 4. 12 Hasil Pengujian <i>Construct Validity and Reliability</i> .....	95
Tabel 4. 13 Hasil Pengujian <i>Construct Reliability and Validity</i> .....	96
Tabel 4. 14 Hasil Pengujian Construct Reliability and Validity.....	97
Tabel 4. 15 Hasil Pengujian Construct Reliability and Validity.....	99
Tabel 4. 16 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	101
Tabel 4. 17 Hasil Uji Koefisien Korelasi .....	102
Tabel 4. 18 Hasil Uji <i>Predictive Relevance (Q2)</i> .....	103
Tabel 4. 19 Hasil Uji Path Coefficients.....	104

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	129
Lampiran 2 Data Responden Penelitian.....	145
Lampiran 3 Output Uji Validitas Konvergen Pertama .....	189
Lampiran 4 Output Uji Validitas Konvergen .....	193
Lampiran 5 Output Uji Reliabilitas Pertama.....	196
Lampiran 6 Output Uji Discriminant Validity .....	197
Lampiran 7 Output Uji Reliabilitas.....	200
Lampiran 8 Output Uji Koefisien Determinasi.....	200
Lampiran 9 Output Uji Koefisien Korelasi .....	200
Lampiran 10 Output Uji Predictive Relevance .....	201
Lampiran 11 Output Uji T.....	201
Lampiran 12 Tabel Nilai Distribusi T .....	203
Lampiran 13 Komposisi Penduduk menurut Generasi pada tahun 2020 .....	204

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Sumber daya manusia memiliki peran penting dalam mencapai misi setiap perusahaan. Menurut Dessler (2018), manajemen sumber daya manusia (MSDM) berfungsi untuk mendapatkan, melatih, menilai, dan memberikan penghargaan kepada karyawan, serta mengelola hubungan kerja, kesehatan dan keselamatan, dan masalah keadilan bagi karyawan. Dengan adanya MSDM yang optimal maka perusahaan dapat memastikan bahwa dapat fokus dalam menyusun strategi untuk meningkatkan performa. Salah satu masalah dalam mengelola sumber daya manusia yang dapat ditemui di setiap perusahaan adalah menurunnya kinerja karyawan.

Kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor. Perusahaan harus menyadari pentingnya mengelola faktor tersebut untuk menjaga karyawan tetap produktif dan termotivasi. Dukungan sosial merupakan salah satu cara efektif untuk mengurangi dampak negatif dari faktor-faktor tersebut guna meningkatkan kesejahteraan karyawan (Zainal et al., 2020). Dengan mengadopsi pendekatan yang mendukung kesejahteraan karyawan perusahaan dapat menciptakan lingkungan kerja yang sehat dan produktif. Hal ini tidak hanya akan meningkatkan kinerja karyawan, tetapi juga membantu perusahaan mencapai keberhasilan jangka panjang.

Di era ekonomi modern ini, perusahaan sangat bergantung pada karyawan yang merupakan aset berharga di mana keberhasilan atau tidaknya sebuah operasi perusahaan bergantung pada pengelolaan sumber dayanya (Soelton et

al., 2021). Tenaga kerja yang ahli dan kompeten memastikan daya saing perusahaan yang tinggi (Brata, 2023). Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk memastikan karyawan mereka bekerja secara optimal dan menghasilkan kinerja yang baik. Namun untuk mencapai kinerja yang optimal perusahaan juga harus memperhatikan berbagai faktor dari sisi positif maupun negatif yang dapat mempengaruhi kesejahteraan karyawan. Mengidentifikasi dan menangani hal yang dapat memicu faktor ini krusial bagi keberhasilan jangka panjang perusahaan.

Dukungan sosial dapat memainkan peran penting dalam mengurangi dampak tidak diinginkan dari berbagai faktor munculnya penurun produktivitas perusahaan. Dukungan dari keluarga, teman, dan rekan kerja dapat membantu karyawan mengatasi tekanan dan menjaga kesejahteraan mental mereka. Ketika karyawan merasa didukung secara sosial, mereka cenderung lebih mampu menghadapi tantangan dan menjaga motivasi kerja. Selain itu, dukungan sosial dapat membantu memperkuat hubungan interpersonal di tempat kerja, yang dapat meningkatkan produktivitas karyawan. Contohnya dengan memiliki pemimpin yang komunikatif dan inovatif. Kepemimpinan mendukung tercapainya visi dan misi perusahaan. Pemimpin berkomunikasi untuk berbagi visi dengan bawahan guna menginspirasi dan memotivasi mereka untuk berusaha mencapai visi, dan untuk membangun nilai dan kepercayaan yang memungkinkan hubungan kerja dan pencapaian tujuan (Siahaan et al., 2021). Dengan demikian, perusahaan harus mendorong budaya dukungan sosial untuk meningkatkan kesejahteraan dan kinerja karyawan.

Agar karyawan menghasilkan kinerja yang baik, penting juga untuk mempertimbangkan faktor-faktor negatif yang mungkin menghambat mereka. Faktor eksternal seperti *work-family conflict* dapat mempengaruhi kinerja karyawan. *work-family conflict* terjadi ketika tuntutan pekerjaan mengganggu peran dan tanggung jawab karyawan sebagai anggota keluarga (Huda & Rahardja, 2021). Misalnya, karyawan mungkin merasa kesulitan untuk memenuhi kewajiban keluarga karena jumlah tanggung jawab dan pekerjaan yang melebihi batas. Konflik semacam ini dapat menyebabkan tekanan tambahan dan menurunkan kesejahteraan emosional karyawan. Menurut Halbesleben dalam Chummar et al. (2019) individu dapat memiliki keterlibatan tinggi dalam peran pekerjaannya hingga mereka memiliki lebih sedikit waktu, energi atau fokus untuk dicurahkan pada peran lain diluar kerja seperti komunitas atau keluarga. Konflik terkait kehidupan pribadi dan pekerjaan menghabiskan sumber daya di atas, sehingga menimbulkan dampak negatif bagi individu, dan dapat berdampak negatif terhadap tingkat produktivitas selama kerja. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk mempertimbangkan keseimbangan antara pekerjaan dan kesejahteraan karyawan dari sisi kehidupan pribadi karyawan. Kesejahteraan karyawan sendiri merupakan prinsip yang memerlukan perhatian khusus dari perusahaan karena fungsinya untuk menjaga hubungan yang bertujuan agar menciptakan tenaga kerja yang puas dan termotivasi, yang akan berdampak positif terhadap kinerja.

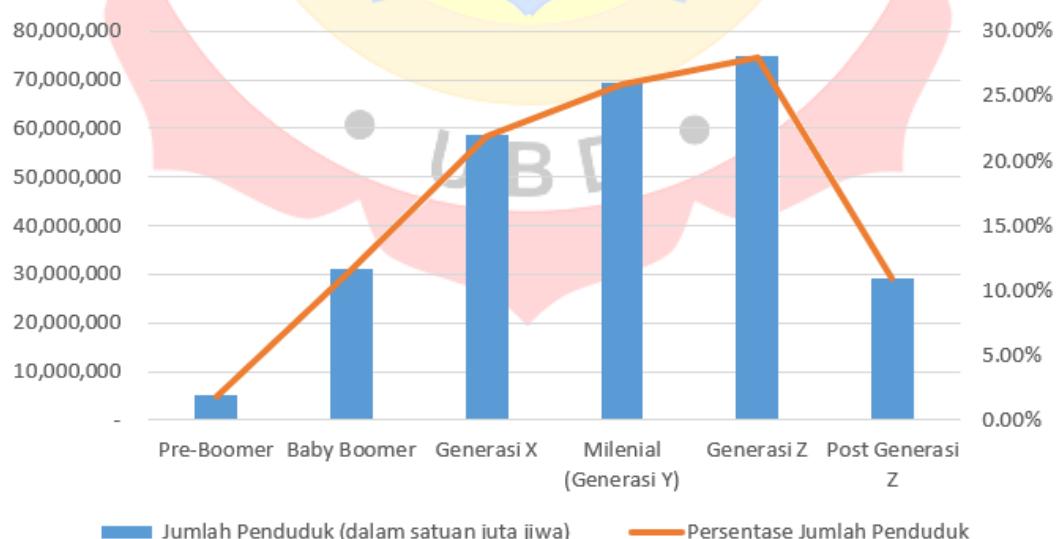
Selain itu, stres kerja juga merupakan masalah yang signifikan, di mana tekanan pekerjaan yang besar dapat menyebabkan gangguan kesehatan fisik

dan mental. Ketika karyawan mengalami stres kerja berkepanjangan, karyawan tersebut berpeluang mengalami kelelahan emosional dan fisik yang berdampak buruk pada kemampuan mereka untuk bekerja dengan efektif (Kabdiyono et al., 2024). Karyawan yang mengalami stres kerja juga lebih rentan terhadap masalah kesehatan, seperti gangguan tidur, tekanan darah tinggi, dan depresi. Akibatnya, perusahaan dapat mengalami penurunan produktivitas dan peningkatan absensi karyawan. Faktor lain yang turut menimbulkan stres kerja adalah banyaknya jam kerja yang panjang dengan waktu istirahat yang singkat dan tuntutan pekerjaan yang banyak (Sari et al., 2021).

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah beban kerja yang dapat menyebabkan *burnout* (Kabdiyono et al., 2024) dan tekanan kerja terus-menerus (Soelton et al., 2021). *Burnout* dapat menyebabkan karyawan menjadi kurang produktif dan kehilangan motivasi. *Burnout* memiliki dampak yang negatif terhadap kinerja karyawan (Soelton et al., 2021; Wu et al., 2019; Zaid, 2019). Ketika karyawan mengalami *burnout*, karyawan cenderung akan menarik diri dari pekerjaannya sehingga pekerjaan yang dikerjakan memberi hasil yang tidak maksimal dan akan berimbas kepada kinerja karyawan tersebut (Soelton et al., 2021). Ketika karyawan menampilkan kecenderungan untuk menarik diri dari pekerjaannya maka dapat dikatakan bahwa karyawan memiliki niat keluar dari pekerjaan (Mustafa et al., 2020). Niat keluar karyawan dapat memiliki implikasi yang signifikan bagi perusahaan karena hal ini menyebabkan karyawan terlibat

dalam perilaku penarikan diri yang negatif dan dapat mempengaruhi produktivitas perusahaan dengan konotasi negatif.

Selain itu, beban kerja yang berlebihan dapat mempengaruhi produktivitas karyawan. Perusahaan diharapkan dapat menyesuaikan kemampuan karyawan dengan kondisi karyawan mereka dalam proses susunan tugas yang akan ditanggung oleh pekerjanya (Koesomowidjojo, 2017). Ketika beban kerja yang diberikan tidak optimal maka kinerja karyawan akan terpengaruhi (Hakman et al., 2021). Jumlah tugas yang harus dituntaskan oleh karyawan dapat mempengaruhi upaya yang harus dikeluarkan, dari segi waktu, tenaga dan sumber daya lain yang terkait dalam penyelesaian tugas (Kurniawan & Rizki, 2022). Maka dari itu, perusahaan disarankan untuk memperhatikan antara kemampuan dan beban pekerjaan karyawan (Hermawan, 2022) agar kinerja mereka tidak menurun dan berdampak kepada produktivitas perusahaan.



**Gambar 1. 1 Komposisi Penduduk Menurut Generasi pada tahun 2020**

Berdasarkan data dari BPS (2021) mengenai sensus penduduk, diketahui pada tahun 2020 Generasi Z mendominasi jumlah penduduk dengan jumlah 75,49 juta jiwa atau 27,94% total populasi. Generasi dengan jumlah penduduk terbesar kedua adalah Generasi Y dengan jumlah 69,38 juta jiwa atau 25,87% total populasi. Selanjutnya adalah Generasi X dengan jumlah penduduk sebanyak 58,69 juta jiwa atau 21,88% total populasi. Selanjutnya *Baby Boomer* berada di urutan berikut dengan jumlah 31,01 juta jiwa atau 11,56% total populasi, diikuti oleh *Post-Generasi Z* sebanyak 29,17 juta jiwa 10,88% total populasi. Kelompok dengan populasi terkecil adalah *Pre-Boomer*, hanya 5,03 juta jiwa atau 1,87% dari total penduduk. Berdasarkan data tersebut dapat diketahui bahwa penduduk di Indonesia secara besar terdiri oleh Generasi Z dan Milenial.

Pada jaman ini, Indonesia sedang di masa mempersiapkan diri menuju Indonesia Emas 2045, di mana pada tahun 2045 Negara Kesatuan Republik Indonesia mencapai 100 tahun kemerdekaan (CNN Indonesia, 2024). Indonesia Emas 2045 diartikan sebagai sebuah wacana dan gagasan dalam rangka menyiapkan generasi muda Indonesia yang berkualitas, kompeten, dan berdaya saing tinggi untuk menginspirasi generasi muda agar lebih bersemangat dan berkarya pada segala bidang. Melihat pada tahun 2020 Generasi Z mendominasi jumlah penduduk dengan jumlah 75,49 juta jiwa atau 27,94% total populasi, hal ini dapat menjadi salah satu faktor utama yang mendukung pencapaian tersebut. Saat ini, sekitar 70 persen populasi Indonesia berada pada usia produktif (15-64 tahun), sementara 30 persen lainnya berusia di bawah 14 tahun dan di atas 65 tahun (CNN Indonesia,

2024). Momentum ini memberikan peluang besar untuk meningkatkan produktivitas ekonomi. Namun, tanpa strategi yang tepat, bonus demografi ini dapat menjadi beban ekonomi ketika angka pengangguran meningkat dan kualitas SDM tidak memadai. Pengelolaan generasi muda, khususnya Generasi Z, menjadi krusial mengingat mereka adalah tenaga kerja utama dalam dua dekade ke depan.

**Tabel 1. 1 Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin di Kota Tangerang pada Tahun 2021-2023**

Kelompok Usia	Tahun		
	2021	2022	2023
15-19	144,876	143,398	138,042
20-24	147,691	145,991	150,731
25-29	159,550	159,346	151,215
30-34	162,680	162,528	158,180
35-39	168,977	170,536	156,026
40-44	158,936	160,565	167,063
45-49	137,348	140,364	144,391
50-54	112,107	115,551	121,711
55-59	91,919	95,282	92,068
60-64	67,332	71,070	67,674
Total	1,351,416	1,364,631	1,347,101

Menurut data Badan Pusat Statistik (2024a) jumlah penduduk di Kota Tangerang mengalami fluktuasi seiring waktu berjalan. Data dari Badan Pusat Statistik (2023) yang memaparkan jumlah penduduk yang memasuki usia kerja di Kota Tangerang mengalami perubahan. Di mana yang dimaksud usia kerja adalah mereka yang telah berusia 15 tahun dan ke atas. Pada tahun 2021 ada sebanyak 1,351,416 penduduk yang masuk usia kerja, pada tahun 2022 ada sebanyak 1,364,631 penduduk yang memasuki usia kerja, dan pada tahun

2023 ada sebanyak 1,347,101 penduduk yang memasuki usia kerja. Melihat lebih lanjut, jumlah Generasi Z yang sudah memasuki usia kerja juga bertambah. Pada tahun 2021 penduduk Generasi Z berusia 9 hingga 24 tahun, dan jumlah Generasi Z yang telah memasuki usia kerja ada sebanyak 292,567 penduduk atau sebesar 21,6 persen usia kerja di Kota Tangerang. Pada tahun 2022 penduduk Generasi Z telah berusia 10 hingga 25 tahun, dan jumlah Generasi Z yang telah memasuki usia kerja telah memasuki 448,735 penduduk atau sebesar 32,8 persen usia kerja di Kota Tangerang. Pada tahun 2023 penduduk Generasi Z telah berusia 11 hingga 26 tahun, dan jumlah Generasi Z yang telah memasuki usia kerja telah memasuki 439.988 penduduk atau sebesar 32,6 persen usia kerja di Kota Tangerang. Meskipun total penduduk yang usia kerja mengalami penurunan dari tahun 2022 ke 2023, jumlah Generasi Z yang masuk usia kerja hanya mengalami penurunan sebesar 8,747 atau 0.02 persen dari kategori penduduk yang memasuki usia kerja.

Penduduk Generasi Z juga memiliki nilai unik dari generasi sebelumnya. Generasi Z terlahir dan tumbuh di era digital, berbeda dengan Generasi X yang menghadapi revolusi komputer dan Generasi Y tumbuh ke dalam era ledakan internet. Paparan dan akses teknologi maupun internet yang berkembang pesat pada masa tumbuhnya generasi ini mendukung perolehan informasi yang lebih mudah dan cepat sehingga Generasi Z memiliki tingkat kefasihan teknologi dan kesadaran isu yang lebih tinggi. Mereka merupakan generasi yang fleksibel dan memiliki kemampuan untuk adaptasi dengan baik, terlebihnya dengan teknologi yang lebih baik daripada generasi

sebelumnya, sehingga mereka menavigasi keseharian dengan teknologi secara intuitif. Adaptabilitas ini juga dibentuk akibat pandemi global yang terjadi ketika Generasi Z mulai memasuki dunia kerja, sehingga memberikan tantangan yang berbeda dari generasi lainnya (Murtagh, 2024; Richmond, 2024).

Noor (2024) mengatakan bahwa pada tahun 2025 Generasi Z akan mencakup 27 persen tenaga kerja aktif global. Generasi Z sendiri merupakan penduduk dengan tahun kelahiran dari 1997 hingga 2012 (BPS, 2024b; Dimock, 2019; Rosariana, 2021). Melihat bahwa ada penduduk Generasi Z yang belum sepenuhnya dapat kerja sesuai dengan UU Ketenagakerjaan no. 13 tahun 2003, dan bagaimana pada tahun yang mendatang tenaga Generasi Z meningkat dan akan menggantikan tenaga kerja yang lebih dahulu, maka ada baiknya perusahaan untuk memiliki rencana untuk menjaga loyalitas dan kinerja karyawan Generasi Z. Misalnya dengan memastikan mereka memiliki keseimbangan kehidupan kerja yang sehat. Generasi Z dikenal dengan keinginan mereka untuk menyeimbangkan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi (Putri, 2023). Di Indonesia, di mana tradisi dan nilai-nilai keluarga sangat dihargai, faktor yang mengganggu hubungan ini memiliki dampak yang signifikan terhadap kesejahteraan emosional dan kinerja karyawan. Jika pemberi pekerjaan dapat menyusun dan implementasi strategi yang dapat membantu karyawan Generasi Z untuk mencapai keseimbangan yang sehat antara pekerjaan dan kehidupan keluarga, maka perusahaan dapat meningkatkan kinerja mereka.

Dalam penjelasan di atas Generasi Z dikatakan akan segera mendominasi angkatan kerja global. Mereka yang lahir antara tahun 1997 dan 2012 memiliki karakteristik unik dan nilai-nilai yang berbeda dibandingkan dengan generasi sebelumnya. Generasi Z mengutamakan keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi, sejalan dengan nilai kekeluargaan yang kuat di Indonesia. Penelitian ini menarik untuk dijalankan untuk memahami kebutuhan dan kecenderungan generasi ini sehingga perusahaan dapat merancang strategi yang efektif dalam mempertahankan loyalitas dan meningkatkan kinerja karyawan. Dengan peningkatan angkatan kerja dari mereka yang masih ada dalam golongan usia 15-29 tahun, maka penelitian ini akan memberikan wawasan kritis bagi pemberi kerja untuk mengembangkan kebijakan yang mendukung kesejahteraan emosional dan profesional karyawan Generasi Z, sehingga menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan harmonis.

Berdasarkan riset yang telah dijalankan oleh peneliti terdahulu yang telah membuktikan bahwa terdapat pengaruh dari *work-family conflict* terhadap kinerja karyawan (Moreira et al., 2023; Morrison et al., 2020; Wicaksono, 2021; Zainal et al., 2020), stres kerja, dukungan sosial dan kinerja karyawan (Astuty et al., 2020; Hamzah et al., 2023; Rahmawati & Irwana, 2020), dan beban kerja terhadap kinerja karyawan (Hakman et al., 2021; Hermawan, 2022; Kurniawan & Rizki, 2022). Dengan itu maka penelitian ini memiliki tujuan untuk mencari tahu pengaruh dari variabel-variabel tersebut terhadap kinerja karyawan dengan dukungan sosial sebagai variabel moderasi.

Perbedaan penelitian ini dari penelitian terdahulu adalah subjek penelitian, dimana pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Moreira et al. (2023), Rahmawati & Irwana (2020) maupun Zainal et al. (2020) dilakukan menggunakan kelompok pekerja tertentu dalam sebagai populasi. Penelitian ini menggunakan karyawan swasta yang masuk ke golongan usia Generasi Z di Kota Tangerang sebagai subyek. Berdasarkan pembahasan masalah yang telah diurai, maka peneliti tertarik untuk memfokuskan penelitian terhadap variabel *work-family conflict*, stres kerja beban kerja, dukungan sosial dan kinerja karyawan. Oleh karena itu, judul penelitian ini adalah **“HUBUNGAN WORK-FAMILY CONFLICT, STRES KERJA, DAN BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN SWASTA GENERASI Z DI KOTA TANGERANG DENGAN DUKUNGAN SOSIAL SEBAGAI VARIABEL MODERASI.”**

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan fenomena yang dihadapi memiliki keterkaitan di mana kinerja karyawan dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti dukungan sosial, kepemimpinan, *work-family conflict*, stres kerja, beban kerja, *burnout*, niat keluar dari pekerjaan, dan kesejahteraan karyawan. Hal-hal tersebut dapat menjadi faktor yang mempengaruhi keberlangsungan maupun pengembangan perusahaan.

Berdasarkan uraian fenomena pada latar belakang, terindikasi masalah yang memiliki implikasi atau hubungan dengan kinerja karyawan Generasi Z di Kota Tangerang. Generasi Z yang memiliki kemampuan untuk beradaptasi

telah memasuki dan diprediksi akan mendominasi dunia kerja pada tahun yang akan mendatang. Regenerasi tenaga kerja perlakan akan berlaku sehingga peran tenaga kerja dari generasi yang lebih dahulu kerja dapat digeser oleh Generasi Z. Terlepas dari generasi tenaga kerja, hal-hal yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan yaitu dukungan sosial, kepemimpinan, *work-family conflict*, stres kerja, *burnout*, beban kerja, niat keluar dari pekerjaan, dan kesejahteraan karyawan. Hal-hal tersebut dapat menjadi faktor yang mempengaruhi keberlangsungan maupun pengembangan perusahaan.

### 1.3 Pembatasan Masalah

Mengingat luasnya permasalahan yang disebutkan pada latar belakang penelitian ini dijalankan, penelitian ini dibatasi pada pengkajian dan analisis mengenai hubungan *work-family conflict*, stres kerja, dan beban kerja terhadap kinerja karyawan swasta Generasi Z di Kota Tangerang dengan dukungan sosial sebagai variabel moderasi. Dalam penelitian ini *work-family conflict*, stres kerja, beban kerja dan dukungan sosial digunakan sebagai variabel bebas, sementara kinerja karyawan digunakan sebagai variabel terikat. Generasi Z yang dimaksud pada penelitian ini adalah mereka yang lahir di tahun 1997 hingga 2012, dan waktu penelitian ini dilaksanakan pada bulan November hingga Desember 2024.

## 1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Apakah *Work-Family Conflict* berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada karyawan swasta Generasi Z di Kota Tangerang?
2. Apakah Stres Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada karyawan swasta Generasi Z di Kota Tangerang?
3. Apakah Beban Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada karyawan swasta Generasi Z di Kota Tangerang?
4. Apakah Dukungan Sosial berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada karyawan swasta Generasi Z di Kota Tangerang?
5. Apakah Dukungan Sosial memoderasi pengaruh *Work-Family Conflict* terhadap Kinerja Karyawan swasta Generasi Z di Kota Tangerang?
6. Apakah Dukungan Sosial memoderasi pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan swasta Generasi Z di Kota Tangerang?
7. Apakah Dukungan Sosial memoderasi pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan swasta Generasi Z di Kota Tangerang?

## 1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan penelitian ini dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji pengaruh *Work-Family Conflict* terhadap Kinerja Karyawan pada karyawan swasta Generasi Z di Kota Tangerang.

2. Untuk menguji pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada karyawan swasta Generasi Z di Kota Tangerang.
3. Untuk menguji pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada karyawan swasta Generasi Z di Kota Tangerang.
4. Untuk menguji pengaruh Dukungan Sosial terhadap Kinerja Karyawan pada karyawan swasta Generasi Z di Kota Tangerang.
5. Untuk menguji pengaruh Dukungan Sosial yang memoderasi hubungan *Work-Family Conflict* terhadap Kinerja Karyawan pada karyawan swasta Generasi Z di Kota Tangerang.
6. Untuk menguji pengaruh Dukungan Sosial yang memoderasi terhadap hubungan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada karyawan swasta Generasi Z di Kota Tangerang.
7. Untuk menguji pengaruh Dukungan Sosial yang memoderasi hubungan Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada karyawan swasta Generasi Z di Kota Tangerang.

## 1.6 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak dicapai, penelitian ini hendak memberikan manfaat baik dari segi pendidikan, bisnis maupun hubungan sosial. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1.6.1 Manfaat Keilmuan

Memberikan wawasan dan pembuktian akan pengaruh *work-family conflict*, stres kerja, beban kerja dan dukungan sosial terhadap kinerja karyawan pada karyawan swasta Generasi Z di Kota Tangerang.

### 1.6.2 Manfaat Praktik

Sebagai referensi untuk peneliti selanjutnya yang akan mengamati lebih lanjut tentang *work-family conflict*, stres kerja, beban kerja dan dukungan sosial terhadap kinerja karyawan pada karyawan Generasi Z di Kota Tangerang dan faktor-faktor yang mempengaruhinya.

Membantu perusahaan dalam pengambilan keputusan yang lebih tepat ketika menghadapi masalah terkait kinerja karyawan pada karyawan Generasi Z.

## 1.7 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

### BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi mengenai latar belakang penelitian dilakukan, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan dari penelitian ini.

### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang landasan teori, hasil penelitian sebelumnya, kerangka pemikiran, serta pengembangan hipotesis penelitian.

### BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang metode penelitian, populasi dan sampel penelitian, objek penelitian, model penelitian, operasional variabel, dan teknik pengujian data.

### BAB IV HASIL PENELITIAN

Bab ini berisi tentang deskripsi data, pengujian hipotesis dan pembahasan serta interpretasi mengenai hasil penelitian.

### BAB V PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dari penelitian yang dilakukan, keterbatasan yang dimiliki oleh peneliti saat melakukan penelitian serta saran maupun usul untuk penelitian selanjutnya.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 Teori *Job-Demand Resources***

Teori *Job-Demand Resources* (JD-R) oleh Bakker & Demerouti (2007) menjelaskan model mengenai bagaimana keseimbangan antara tuntutan kerja dan sumber daya dapat mempengaruhi kesejahteraan dan kinerja karyawan. Teori JDR berkaitan dengan objek penelitian (*work-family conflict*, stres kerja, dan beban kerja) dalam bentuk tuntutan pekerjaan yang dapat membentuk ketegangan dari sisi emosional dan fisik bagi karyawan. Ketika karyawan menghadapi konflik antara perannya dalam pekerjaan dan kehidupan pribadinya, atau menerima beban kerja yang berlebihan, maka karyawan tersebut dapat mengalami sebuah kelelahan psikologis yang pada akhirnya dapat mempengaruhi kinerja mereka. Dalam penelitian ini, konflik antara peran kerja dan kehidupan pribadi, beban kerja yang berlebihan, atau stres kerja menjadi faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan.

Teori ini juga menyatakan bahwa beban kerja yang tinggi dapat menghasilkan ketidakseimbangan antara tuntutan peran karyawan dalam pekerjaan dan sumber daya. Ketika tuntutan dalam bentuk seperti konflik peran, stres kerja, dan beban kerja tidak diseimbangi dengan dukungan yang cukup, karyawan lebih rentan mengalami penurunan

performa. Pada teori *Job-Demand Resources*, dukungan sosial dijelaskan sebagai penyangga dari dampak negatif berbagai tuntutan pekerjaan. Dukungan sosial dari keluarga, rekan kerja, atau atasan dalam bentuk dukungan materi maupun non-materi dapat membantu mengurangi tekanan yang timbul akibat tuntutan dari pekerjaan, sehingga membantu menyangga dampak negatif beban kerja berlebihan dan menstabilkan kinerja mereka. Bakker & Demerouti (2007) menyatakan bahwa beban kerja yang berlebihan, tuntutan emosional, tuntutan fisik, dan campur tangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi tidak mengakibatkan tingkat kelelahan yang tinggi jika karyawan diberikan sebuah tingkat kebebasan, menerima umpan balik, memiliki dukungan oleh rekan kerja atau keluarga, atau memiliki hubungan baik dengan atasan mereka.

Perusahaan harus memastikan bahwa tuntutan peran pekerjaan dan kehidupan pribadi dan beban kerja ada pada tingkat yang optimal. Maka dari itu sumber daya pendukung karyawan dalam beraktivitas terkait pekerjaan yang mencukupi dapat meningkatkan kinerja karyawan meskipun menghadapi kondisi kerja dengan tuntutan tinggi. Maka itu, teori *Job-Demand Resources* memberikan landasan teoritis yang kuat untuk memahami bagaimana konflik kerja-keluarga, stres kerja, dan beban kerja mempengaruhi kinerja, dengan dukungan sosial sebagai penyeimbang yang dapat meningkatkan kesejahteraan dan produktivitas karyawan.

### 2.1.2 Kinerja Karyawan

Dalam arti sederhana, kinerja merupakan hasil akhir suatu kegiatan (Robbins & Coutler, 2016). Pada konteks kerja maka dapat dikatakan sebagai hasil atau pencapaian dari upaya karyawan dalam melaksanakan dan menyelesaikan pekerjaannya. Kinerja merujuk pada tingkat kesuksesan seseorang bersama dengan penuntasan tugas yang disampaikan kepadanya (Pujiarti, 2019). Kinerja merupakan komponen menentukan kesuksesan perseroan atau organisasi bersama meraih tujuannya dan kunci dalam meningkatkan produktivitas pada setiap kegiatan dan orang.

Kinerja dapat dikatakan sebagai kinerja yang dihasilkan oleh individu atau kelompok dalam sebuah organisasi, baik secara kualitatif maupun kuantitatif sesuai dengan wewenang, tugas, dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya mencapai tujuan organisasi tersebut secara legal, tidak melanggar hukum, dan sesuai dengan norma moral serta etika (Soelton et al., 2021). Dapat dikatakan kinerja merupakan hasil akhir dari kerja sama sebuah kumpulan dan sumber daya suatu organisasi untuk memberi hasil yang sesuai dengan standar dan tingkat kualitas yang telah ditetapkan (Yoyo & Sutisna, 2024).

Kinerja karyawan mencerminkan perilaku pegawai di tempat kerja sebagai penerapan keterampilan, kemampuan dan pengetahuan yang memberikan kontribusi atau nilai terhadap tujuan organisasi (Kaswan, 2019). Menurut (Silaswara et al., 2021) kinerja adalah kualitas dan kuantitas pekerjaan yang dihasilkan seorang pegawai ketika melakukan

pekerjaan dengan mempertanggungjawabkan suatu organisasi atau perusahaan.

Berdasarkan definisi yang peneliti dapat dari berbagai sumber maka peneliti mensintesis kinerja karyawan sebagai perilaku dan hasil kerja individu atau kelompok dalam sebuah organisasi yang mendukung pencapaian tujuan organisasi yang mencakup tingkat kesuksesan dalam menyelesaikan tugas sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab, baik secara kualitatif maupun kuantitatif.

Karyawan dengan kinerja yang baik diperlukan agar perusahaan dapat berjalan dengan lancar. Untuk mengetahui tingkat prestasi karyawan maka dibutuhkan suatu cara pengukuran kinerja. Menurut Silaswara et al. (2021) evaluasi kinerja dilakukan untuk memperbaiki atau meningkatkan kinerja organisasi melalui peningkatan kinerja dari sumber daya manusia organisasi. Evaluasi kinerja juga dibutuhkan untuk mengukur nilai dan manfaat dari objek evaluasi berdasarkan unit ukur dan kriteria tertentu. Pada konteks kinerja karyawan, maka karyawan dapat menjadi objek yang dinilai. Dalam Silaen et al. (2021) evaluasi kinerja memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Meningkatkan saling pengertian sesama karyawan terkait persyaratan kinerja.
2. Mencatat dan mengakui hasil kinerja karyawan, sehingga dapat memotivasi mereka agar bekerja dengan lebih baik, atau setidaknya mempunyai prestasi yang sama dengan prestasi sebelumnya.

3. Memberikan peluang bagi karyawan untuk berdiskusi terkait keinginan dan aspirasinya serta meningkatkan kepedulian atas karier atau tugas yang dijalankannya saat ini.
4. Mendefinisikan atau merumuskan kembali sasaran yang akan datang, sehingga karyawan termotivasi untuk berprestasi sesuai dengan potensinya.
5. Memeriksa rencana pelaksanaan dan pengembangan sesuai dengan kebutuhan pelatihan, khusus rencana diklat, dan kemudian menyetujui rencana itu bila tidak ada hal-hal yang perlu diubah.

Kegiatan evaluasi ini merupakan kegiatan yang dilaksanakan secara rutin untuk mengetahui karyawan yang berprestasi dan dapat diberi penghargaan. Menurut Silaen et al. (2021) individu dengan kinerja kerja tinggi memiliki karakteristik sebagai berikut:

1. Mempunyai komitmen yang tinggi.
2. Risiko yang dihadapi berani diambil dan ditanggung.
3. Memiliki tujuan yang realistik.
4. Memperjuangkan tujuan untuk direalisasikan dan memiliki rencana kerja yang menyeluruh.
5. Dapat merealisasikan rencana yang telah diprogramkan.

Kinerja karyawan memiliki dampak yang luar biasa terhadap suatu organisasi atau perusahaan, dan menurut Kaswan (2019) ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhinya:

- a. Kemampuan dan keahlian

Faktor kunci untuk kinerja yang lebih baik. Kemampuan adalah keterampilan yang dimiliki karyawan dalam melakukan pekerjaannya. semakin terampil seorang karyawan lama semakin mudah bagi mereka untuk mencapai kinerja yang terbaik. Keahlian adalah pengetahuan yang dimiliki karyawan tentang pekerjaan mereka. Semakin kompetensi pegawai semakin besar kemungkinan mereka untuk menghasilkan hal yang berkualitas oleh karena itu kompetensi dan profesionalisme merupakan faktor yang berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Kemampuan terbagi ada dua macam yaitu kemampuan segi potensi (IQ) dan kemampuan nyata (pengetahuan dan keterampilan). Dengan kata lain pegawai dengan IQ di atas (110-120) memiliki pendidikan, jabatan yang baik, serta terampil dalam mengerjakan tugasnya. Maka akan lebih mudah untuk mencapai kinerja yang sesuai dengan keterampilannya maupun keahliannya.

b. Kepribadian

Kepribadian dan karakter pegawai mempengaruhi kinerja. Pegawai yang memiliki kepribadian yang baik bisa melakukan pekerjaan mereka dengan baik, misalnya pegawai dengan sabar dan tanggung jawab dalam melaksanakan tugasnya dengan sungguh-sungguh maka hasil kerjanya akan jauh lebih baik dibandingkan karyawan yang tidak memiliki kepribadian yang baik.

c. Motivasi Kerja

Motivasi adalah dorongan atau keinginan pegawai untuk melakukan kegiatan atau aktivitas dalam menghadapi situasi atau kondisi tertentu. Motivasi yang tinggi akan membuat segala sesuatunya berjalan dengan baik, jadi kinerja yang dihasilkan oleh para pegawai ini juga akan baik.

d. Budaya Organisasi

Budaya organisasi merupakan norma-norma atau kebiasaan yang ada dalam organisasi atau perusahaan. Norma ini mengatur hal yang ada dan bisa diterima serta dipatuhi oleh anggota atau organisasi

e. Kepuasan Kerja

Setelah melakukan pekerjaannya biasanya pegawai terlihat suka dan senang maka disebut juga kepuasan kerja. Faktor penghasil kinerja yang baik salah satunya adalah karyawan yang senang dengan pekerjaannya dan bisa menghasilkan potensi dan hasil yang luar biasa.

f. Lingkungan Kerja

Ruang atau tempat pegawai bekerja disebut juga lingkungan kerja. Kinerja karyawan dipengaruhi oleh faktor lingkungan. Apabila lingkungan sekitar kerja nyaman maka akan lebih mudah dan maksimal dalam mengerjakan pekerjaannya. Jika lingkungan kerja nyaman bisa membuat karyawan lebih fokus dan mudah dalam mencapai kinerja maksimal. Lingkungan kerja juga bisa diartikan sebagai suasana kerja. Suasana yang mendukung akan

membuat produktivitas karyawan lebih tinggi dibandingkan suasana kerja yang tidak mendukung.

g. Komitmen

Komitmen karyawan dalam bekerja dipengaruhi oleh banyak komponen. Perjanjian Kerja Bersama (PKB) yang dibuat antara pegawai dan perusahaan sebagai bentuk komitmen untuk menghasilkan kinerja yang potensial.

h. Loyalitas

Kesetiaan seorang pegawai terhadap perusahaan bisa disebut dengan loyalitas. Hal tersebut merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Dengan loyalitas pegawai yang bekerja akan produktif.

Pengukuran indikator kinerja karyawan akan menggunakan lima indikator dari Welbourne et al. (1998) meliputi:

1. Peran Pekerjaan. Fokus kepada melakukan hal yang secara spesifik berhubungan dengan deskripsi pekerjaan individu.
2. Peran Karier. Fokus kepada memperoleh keterampilan yang diperlukan untuk maju melalui organisasi seseorang.
3. Peran Inovator. Fokus kepada kreativitas dan inovasi dalam pekerjaan seseorang dan organisasi secara keseluruhan.
4. Peran Tim. Fokus kepada bekerja dengan rekan kerja dan anggota tim, menuju keberhasilan perusahaan.
5. Peran Organisasi. Fokus kepada melampaui panggilan tugas dalam kepedulian seseorang terhadap perusahaan.

### 2.1.3 Dukungan Sosial

Salah satu sumber daya penting bagi karyawan adalah dukungan sosial.

Dukungan ini dapat berasal dari berbagai sumber, seperti rekan kerja, atasan, atau mentor. Dukungan sosial dapat membantu karyawan beradaptasi secara positif terhadap lingkungan kerja yang penuh dengan perubahan dan ketidakpastian, dan pada akhirnya meningkatkan kinerja mereka (Hamzah et al., 2023).

Dukungan sosial dapat diartikan sebagai suatu hubungan interpersonal yang di dalamnya ada satu atau lebih bantuan dalam bentuk fisik atau instrumental, informasi dan pujian (Silaen et al., 2021). Dukungan sosial dapat mengembangkan aspek kecerdasan emosional seseorang sehingga dapat memunculkan perasaan berharga dalam mengembangkan kepribadian maupun kontak sosial seseorang. Hal ini sejalan dengan Wicaksono (2021) yang mengatakan dukungan sosial merupakan ketersediaan hubungan dan informasi atau umpan balik dari orang lain yang menunjukkan cinta, perhatian, nilai, rasa hormat, dan keterlibatan dalam jaringan komunikasi dan kewajiban timbal balik.

Menurut Sarafino & Smith (2014) dukungan sosial berperan penting dalam mengurangi dampak kecemasan sosial. Dukungan sosial memberikan kenyamanan, perhatian, penghargaan, dan bantuan kepada individu. Menurut Sarafino & Smith (2014) dukungan sosial dapat memberikan berbagai dampak positif bagi individu, seperti memulihkan kondisi fisik dan psikis seseorang saat merasa lelah.

Seorang karyawan yang memiliki hubungan baik dengan rekan kerja, atasan, bawahan, atau bahkan klien dari luar perusahaan akan memiliki kemampuan yang lebih baik dalam mengelola berbagai masalah yang dihadapinya sehari-hari. Dukungan sosial merupakan dukungan yang muncul dari rekan yang di mana keberadaan rekan tersebut membuat individu merasa bernilai dan berharga sehingga mampu menguntungkan individu yang menerima dukungan. Hal serupa juga diutarakan oleh Rahmawati & Irwana (2020) di mana dukungan sosial merupakan dukungan emosional, mendorong adanya ungkapan perasaan, memberi nasihat atau informasi, serta memberikan bantuan berupa material.

Berdasarkan definisi yang peneliti dapat dari berbagai sumber maka peneliti menyintesis dukungan sosial sebagai bantuan fisik, informasi, dan pujiannya dari rekan kerja, atasan maupun mentor yang membantu individu beradaptasi, mengurangi kecemasan dan meningkatkan kinerja dalam lingkungan kerja yang dinamis dengan meningkatkan kesejahteraan emosional dan psikologis individu.

Sarafino & Smith (2014) menyatakan bahwa terdapat empat aspek dalam dukungan sosial, yaitu:

- a. Dukungan emosional, yaitu dukungan yang berupa kepedulian, perhatian, motivasi, empati dan dorongan kepada individu.
- b. Dukungan instrumental, yaitu dukungan nyata yang diberikan secara langsung untuk membantu individu.

- c. Dukungan informatif, yaitu dukungan berupa nasehat, arahan, informasi dan saran mengenai apa yang sebaiknya dilakukan oleh individu.
- d. Dukungan persahabatan atau kebersamaan, yaitu dukungan berupa waktu yang dihabiskan untuk memberikan nuansa kebersamaan.

Namun pada buku Kaswan (2019) ada perbedaan di mana dukungan sosial dapat diklasifikasikan menjadi lima macam sebagai berikut:

- a. Dukungan emosi, yaitu dukungan yang meliputi ungkapan empati, perhatian dan keprihatinan terhadap seseorang dengan harapan memberi rasa nyaman, tenang, dan rasa dicintai pada saat stres.
- b. Dukungan penghargaan, yaitu dukungan yang pada awalnya dipicu oleh pandangan positif terhadap individu, atau sebuah persetujuan atas ide atau perasaan seseorang. Dukungan ini secara khusus memberi manfaat saat seseorang menilai apakah tuntutannya melebihi sumber daya pribadinya.
- c. Dukungan real atau dukungan nyata, yaitu dukungan yang mencakup bantuan langsung seperti memberi hal materi ketika individu mengalami stres.
- d. Dukungan informasi, yaitu dukungan yang mencakup pemberian umpan balik, nasihat, arahan maupun saran mengenai hasil kerja seseorang.

- e. Dukungan jaringan, yaitu memberikan rasa keanggotaan atau keberadaan pada suatu kelompok yang memiliki minat dan aktivitas sosial yang sama.

Menurut Myers (2012) ada empat faktor yang dapat menyebabkan terbentuknya dukungan sosial, yaitu:

- a. Empati

Kemampuan dan kecenderungan untuk berempati terhadap orang lain adalah motif utama dalam perilaku yang mendorong individu. Empati membuat seseorang turut merasakan emosi yang dialami orang lain. Dengan berempati, seseorang dapat memberikan motivasi kepada orang lain untuk mengurangi masalah yang sedang dihadapinya.

- b. Norma

Norma yang diterima seseorang selama proses pertumbuhan dan perkembangan melalui pengalaman bersosialisasi, mengarahkan individu untuk berperilaku sesuai dan memenuhi kewajiban-kewajiban sosial. Hal ini membentuk kepedulian untuk memberikan bantuan kepada orang lain.

- c. Sosiologi

Teori ini merupakan aplikasi dari prinsip evolusi, di mana perilaku menolong dianggap lebih bermanfaat jika dilakukan kepada individu yang memiliki hubungan darah agar keturunannya tetap bertahan. Menolong individu lain yang tidak memiliki hubungan darah dianggap bisa menghabiskan waktu

dan tenaga. Namun, jika individu memutuskan untuk menolong orang lain, itu karena mereka mengharapkan bantuan timbal balik dari orang yang ditolong.

d. Pertukaran Sosial

Dalam teori pertukaran sosial dijelaskan bahwa interaksi manusia didasarkan pada prinsip ekonomi sosial, yaitu adanya sistem penghargaan dan ganti rugi melalui memberi dan menerima. Teori ini menyatakan bahwa individu berusaha untuk melakukan interaksi dengan memaksimalkan penghargaan dan meminimalkan beban atau biaya, sehingga perilaku individu lain dapat diprediksi.

Pengukuran indikator dukungan sosial akan menggunakan tujuh indikator, dimana tiga indikator dari Armstrong et al. (2015) (dukungan pengawas, dukungan rekan, dan dukungan keluarga) dan empat indikator dari Sarafino & Smith (2014) (dukungan emosional, dukungan instrumental, dukungan informasional, dan dukungan kebersamaan). Indikator tersebut meliputi:

a. Dukungan Pengawas

Membahas persepsi individu bahwa atasan mereka mendorong mereka, menyalahkan orang lain, atau bersikap profesional.

b. Dukungan Rekan

Membahas persepsi individu bahwa rekan petugas mereka saling memuji pekerjaan yang dilakukan dengan baik, saling menyemangati, atau saling menyalahkan ketika terjadi kesalahan.

c. Dukungan Keluarga

Membahas persepsi individu apakah individu merasa bahwa keluarganya merupakan sumber dukungan sosial terkait pekerjaannya.

d. Dukungan Emosional

Dukungan emosional merupakan dukungan yang diberikan dalam bentuk rasa empati, kepedulian, perhatian, penghargaan positif, dan dorongan sehingga dapat memberikan rasa nyaman dan kepastian serta merasa dicintai.

e. Dukungan Instrumental

Dukungan instrumental merupakan bantuan secara langsung. Bantuan tersebut dapat berupa memberi atau meminjamkan barang, finansial, serta batuan tindakan jasa.

f. Dukungan Informasional

Dukungan informasional merupakan dukungan dalam bentuk memberikan saran, arahan, maupun umpan balik untuk seseorang.

g. Dukungan Kebersamaan

Dukungan kebersamaan merupakan dukungan dalam bentuk kesediaan orang lain untuk menghabiskan waktu bersama orang tersebut sehingga dapat memberikan rasa diterima bagi orang tersebut.

#### 2.1.4 *Work-Family Conflict*

Menurut Greenhaus & Beutell (1985) *Work-Family Conflict* didefinisikan sebagai suatu bentuk konflik antar peran di mana tuntutan dari salah satu peran (pekerjaan atau keluarga) tidak sesuai dengan tuntutan peran yang berasal dari ranah lain (keluarga atau pekerjaan).

Sama dengan Boamah et al. (2022) yang mengatakan konflik antar peran muncul di mana ada kekurangan keseimbangan, adanya konflik antar peran di mana tuntutan pekerjaan membuat seseorang tidak dapat secara bersamaan memenuhi tuntutan terkait keluarga atau sebaliknya.

Konflik kerja keluarga juga dapat didefinisikan sebagai bentuk konflik peran di mana tuntutan peran dari pekerjaan dan keluarga secara mutual tidak dapat disejajarkan dalam beberapa hal (Huda & Rahardja, 2021), di mana masalah seperti ini merupakan akibat dari tekanan atau ketidakseimbangan peran antara peran di tempat kerja dan peran dalam keluarga (Novitasari et al., 2020).

Soetjipto (2019) mengatakan bahwa konflik kerja-keluarga merupakan tekanan antar peran atau adanya tekanan yang menimbulkan kondisi yang tidak stabil atau mengganggu keseimbangan peran, yakni antara peran sebagai seorang pekerja dan peran sebagai anggota keluarga.

Berdasarkan definisi yang peneliti dapat dari berbagai sumber maka peneliti mensintesis konflik kerja-keluarga sebagai bentuk konflik antar peran di mana tuntutan pekerjaan dan keluarga tidak dapat dipenuhi secara bersamaan, menyebabkan ketidakseimbangan dan tekanan

peran. Konflik ini muncul akibat ketidakcocokan antara tuntutan pekerjaan dan tuntutan keluarga

Konflik sendiri dapat dikatakan sebagai keadaan bertengkar, bersaing, kondisi ketidaksepakatan atau pertentangan yang terjadi akibat apa yang diharapkan individu terhadap diri sendiri maupun pihak lain (Sinambela, 2022). Konflik dapat diklasifikasi menurut pihak yang terlibat dan berdasarkan fungsi.

Konflik berdasarkan fungsi dapat dikategorikan menjadi dua yaitu konflik fungsional dan konflik disfungsional (Sinambela, 2022).

Konflik fungsional merupakan konflik yang membantu mencapai tujuan kelompok dan meningkatkan kinerja kelompok. Sebaliknya, konflik disfungsional merupakan konflik yang menghambat pencapaian tujuan kelompok. Konflik berdasarkan fungsi sulit untuk dikategorikan karena fungsi konflik berbeda tergantung pihak yang menilainya. Sebuah konflik dapat dikatakan fungsional oleh sebuah pihak namun tidak oleh pihak lainnya. Kriteria utama yang membedakan konflik berdasarkan fungsi adalah dampaknya terhadap kinerja kelompok, bukan kinerja individu.

Menurut Sinambela (2022) konflik berdasarkan pihak yang terlibat dapat dikategorikan menjadi lima yaitu:

- a. Konflik intrapersonal

Merupakan konflik yang terjadi dalam diri sendiri dan dapat berupa emosi maupun nilai-nilai dalam kehidupan seperti rasa bimbang untuk mengatakan kejujuran atau kebohongan. Konflik

ini muncul ketika individu memiliki keinginan untuk melakukan dua hal yang tidak dapat dipenuhi sekaligus. Konflik intrapersonal ini dapat dibagi menjadi tiga yaitu:

i. Konflik pendekatan-pendekatan dengan contoh ketika individu menghadapi dua pilihan yang menarik dan diminati.

ii. Konflik pendekatan-penghindaran dengan contoh ketika individu menghadapi dua pilihan yang memiliki tingkat kesulitan sama.

iii. Konflik penghindaran-penghindaran dengan contoh ketika orang menghadapi dua pilihan yang memiliki nilai positif dan negatif.

b. Konflik interpersonal

Merupakan konflik yang terjadi dengan orang lain. Konflik ini dapat diakibatkan oleh kepentingan atau keinginan berbeda oleh pihak yang terlibat. Hal ini terjadi di antara dua orang dengan perbedaan status, jabatan, bidang kerja, dan sejenisnya. Konflik ini dikatakan penting dalam organisasi karena melibatkan berbagai peran dari anggota organisasi yang mempengaruhi proses pencapaian tujuan perusahaan.

c. Konflik antar individu-individu dan kelompok-kelompok

Konflik ini berkaitan dengan cara anggota tim menangani tekanan untuk mencapai standar yang ditekankan oleh kelompok mereka.

Misalnya, seorang individu dapat diberikan sanksi oleh kelompok

kerjanya karena gagal mencapai norma produktivitas kelompok tersebut.

- d. Konflik antar kelompok dalam organisasi yang sama. Konflik ini merupakan tipe konflik yang banyak terjadi di dalam organisasi. Konflik antar lini dan staf, pekerja, serta pekerja dan manajemen merupakan dua macam bidang konflik antar kelompok.
- e. Konflik antar organisasi. Konflik antar organisasi biasa juga disebut dengan persaingan. Konflik ini dapat menyebabkan timbulnya pengembangan produk-produk, teknologi, tipe pelayanan baru, harga lebih rendah dan pemanfaatan sumber daya secara lebih efisien.

Konflik dapat muncul ketika tugas dalam keluarga mengganggu pekerjaan, atau sebaliknya, masalah pekerjaan mempengaruhi peran dalam keluarga. Menurut Soetjipto (2019) ada beberapa faktor pemicu peran ganda, terutama yang dialami pekerja wanita:

- a. Tekanan waktu

Jika waktu yang diperlukan oleh wanita pekerja untuk menyelesaikan tugas-tugas pekerjaannya lebih banyak, maka waktu yang seharusnya dihabiskan bersama keluarga akan berkurang.

- b. Ukuran dan dukungan keluarga

Jumlah anggota keluarga yang besar meningkatkan kemungkinan munculnya tuntutan dari anggota keluarga, sehingga tekanan juga semakin besar. Seseorang dengan jumlah anggota keluarga yang

lebih sedikit cenderung lebih mudah mengatasi masalah dan tuntutan keluarga, serta lebih banyak menerima dukungan, sehingga konflik jarang terjadi.

c. Kepuasan kerja

Ketidakcocokan yang tinggi antara harapan keluarga dan kenyataan yang dialami oleh karyawan dapat menyebabkan ketidakpuasan kerja.

d. Kepuasan pernikahan dan kehidupan

Seorang wanita pekerja yang berada dalam kondisi pernikahan yang kurang baik memiliki potensi dan konsekuensi negatif dalam hubungannya.

e. Ukuran perusahaan

Konflik multi peran dapat muncul sebagai akibat dari banyaknya tenaga kerja wanita di lingkungan perusahaan tersebut.

Pengukuran indikator *work-family conflict* akan menggunakan tiga dimensi dari Carlson et al. (2000) meliputi:

a. Konflik pekerjaan terhadap keluarga berbasis waktu

Konflik pekerjaan terhadap keluarga berbasis stres yang dapat terjadi ketika waktu yang dihabiskan untuk peran di pekerjaan menyulitkan partisipasi dalam peran di keluarga.

b. Konflik keluarga terhadap pekerjaan berbasis waktu

Konflik keluarga terhadap pekerjaan berbasis stres yang dapat terjadi ketika waktu yang dihabiskan untuk peran di keluarga menyulitkan partisipasi dalam peran di pekerjaan.

- c. Konflik pekerjaan terhadap keluarga berbasis ketegangan  
Konflik pekerjaan terhadap keluarga berbasis tekanan yang menunjukkan bahwa tekanan yang dialami dalam peran di pekerjaan mengganggu dan menghalangi partisipasi dalam peran di keluarga.
- d. Konflik keluarga terhadap pekerjaan berbasis ketegangan  
Konflik keluarga terhadap pekerjaan berbasis tekanan yang menunjukkan bahwa tekanan yang dialami dalam peran di keluarga mengganggu dan menghalangi partisipasi dalam peran di pekerjaan.
- e. Konflik pekerjaan terhadap keluarga berbasis perilaku  
Konflik pekerjaan terhadap keluarga berbasis perilaku yang terjadi ketika perilaku tertentu yang dibutuhkan dalam peran di pekerjaan tidak sesuai dengan harapan perilaku dalam peran di keluarga.
- f. Konflik keluarga terhadap pekerjaan berbasis perilaku  
Konflik keluarga terhadap pekerjaan berbasis perilaku yang terjadi ketika perilaku tertentu yang dibutuhkan dalam peran keluarga tidak sesuai dengan harapan perilaku dalam peran di pekerjaan.

### 2.1.5 Stres Kerja

Menurut Fahmi (2016) stres kerja merupakan suatu kondisi yang memberikan tekanan pada diri dan jiwa seseorang melebihi batas

kemampuannya. Bila kondisi ini dibiarkan terus menerus tanpa ada solusi maka akan berdampak pada kesehatan individu. Stres yang timbul umumnya diikuti dengan kejadian-kejadian yang mempengaruhi keadaan mental seseorang, dan kejadian tersebut terjadi di luar kemampuannya sehingga kondisi tersebut memberikan tekanan pada jiwa orang tersebut. Stres kerja juga dapat timbul sebagai akibat interaksi antara individu dengan pekerjaan dan ditandai dengan adanya perubahan individu yang memaksanya menyimpang dari fungsi atau rutinitas sehari-hari (Sari et al., 2021).

Stres kerja menurut Soelton et al. (2021) adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi karyawan. Menurut Silaswara et al. (2021) stres dapat dipengaruhi oleh faktor pekerjaan dan lingkungan yang ada. Stres kerja yang berlebihan dapat mengancam kemampuan karyawan dalam menghadapi lingkungan kerja, yang pada akhirnya dapat menimbulkan berbagai gejala stres yang dapat mengganggu kinerja kerjanya. Hal tersebut sesuai dengan Sinambela (2022) yang mengatakan stres kerja sebagai kondisi tekanan dan ketegangan yang mempengaruhi emosi, jalan pikiran dan kondisi fisik seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya. Berdasarkan definisi yang peneliti dapat dari berbagai sumber maka peneliti menyintesis stres kerja sebagai kondisi ketegangan yang melebihi batas kemampuan individu, mempengaruhi emosi, pikiran, dan kondisi fisik. Ini disebabkan oleh interaksi dengan pekerjaan, faktor

lingkungan, dan karakteristik pribadi, yang dapat mengganggu kinerja jika tidak ditangani

Menurut (Greenberg, 2002) stres kerja dapat bersumber dari beberapa faktor, baik pada pekerjaan sendiri, karakteristik masing-masing pekerja, dan luar organisasi:

- a. Faktor stres kerja yang bersumber pada pekerjaan:
  - i. Sumber intrinsik pada pekerjaan yang meliputi kondisi kerja yang sangat sedikit menggunakan aktivitas fisik, beban kerja yang berlebihan, waktu kerja yang menekan, risiko/bahaya secara fisik.
  - ii. Peran di dalam organisasi antara lain peran yang ambigu, konflik peran, tanggung jawab kepada orang lain, konflik batasan-batasan reorganisasi (*conflicts organizational boundaries*) baik secara internal maupun eksternal .
  - iii. Perkembangan karier yang terdiri dari promosi ke jenjang yang lebih tinggi atau penurunan tingkat, tingkat keamanan kerja yang kurang, ambisi perkembangan karier yang mengalami hambatan
  - iv. Hubungan relasi di tempat kerja meliputi antara lain kurangnya hubungan relasi dengan pimpinan, rekan sekerja atau dengan bawahan, serta kesulitan dalam mendeklasikan tanggung jawab.
  - v. Struktur organisasi dan iklim kerja antara lain karena terlalu sedikit atau bahkan tidak ada partisipasi dalam pembuatan keputusan/kebijakan, hambatan dalam perilaku (misalnya karena anggaran), politik di tempat kerja, kurang efektifnya konsultasi yang terjadi.

- b. Faktor stres kerja yang bersumber pada karakteristik individu:
- i. Tingkat kecemasan
  - ii. Tingkat neurotisme individu
  - iii. Toleransi terhadap hal yang tidak pasti atau ambigu.
  - iv. Pola tingkah laku yang memiliki derajat dan intensitas tinggi untuk ambisi, dorongan untuk pencapaian (*achievement*) dan pengakuan (*recognition*), kebersaingan (*competitiveness*) dan keagresifan.
- c. Faktor stres kerja yang bersumber dari luar organisasi:
- i. Masalah-masalah dalam keluarga,
  - ii. Peristiwa krisis dalam kehidupan.
  - iii. Kesulitan secara finansial.
  - iv. Mengeluarkan cairan tubuh seperti darah, muntahan, urin, juga feses yang mengotori tubuh dan ranjang pasien

Sinambela (2022) mengatakan bahwa empat pendekatan yang sering melibatkan pegawai dan kerja sama manajemen untuk manajemen stres adalah dukungan sosial, meditasi, *biofeedback*, dan program kesehatan pribadi. Terdapat empat pendekatan terhadap stres kerja seperti berikut ini:

- a. Pendekatan dukungan sosial  
Pendekatan ini dilakukan melalui aktivitas yang bertujuan memberikan kepuasan sosial kepada pegawai. Misalnya, bermain dan bergurau.
- b. Pendekatan melalui meditasi  
Pendekatan ini dilakukan karyawan dengan cara berkonsentrasi kepada alam pikiran, mengendurkan kerja otot, dan menenangkan emosi.

c. Pendekatan *biofeedback*

Pendekatan ini dilakukan melalui bimbingan medis. Melalui bimbingan dokter, psikiater, dan psikolog yang diharapkan dapat menghilangkan stres yang dialami pegawai.

d. Pendekatan program kesehatan pribadi

Pendekatan ini merupakan pendekatan preventif sebelum terjadinya stres. Dalam hal ini, pegawai dalam periode waktu tertentu memeriksa kesehatan, melakukan relaksasi otot, pengaturan gizi, dan olahraga secara teratur.

Menurut Robbins & Judge (2011) stres kerja dapat dijelaskan dengan lima indikator berikut:

- a. Tuntutan tugas, merupakan faktor yang dikaitkan pada pekerjaan seseorang seperti kondisi kerja, tata kerja, dan letak fisik.
- b. Tuntutan peran, berhubungan dengan tekanan yang diberikan pada seseorang sebagai suatu fungsi dari peran tertentu yang dimainkan dalam suatu organisasi
- c. Tuntutan antar pribadi, merupakan tekanan yang diciptakan oleh rekan kerja.
- d. Struktur organisasi, gambaran instansi yang diwarnai dengan struktur organisasi yang tidak jelas, kurangnya kejelasan mengenai jabatan, peran, wewenang, dan tanggung jawab.
- e. Kepemimpinan organisasi memberikan gaya manajemen pada organisasi di mana beberapa pihak di dalamnya dapat membuat iklim organisasi yang melibatkan ketegangan, ketakutan dan kecemasan.

### 2.1.6 Beban Kerja

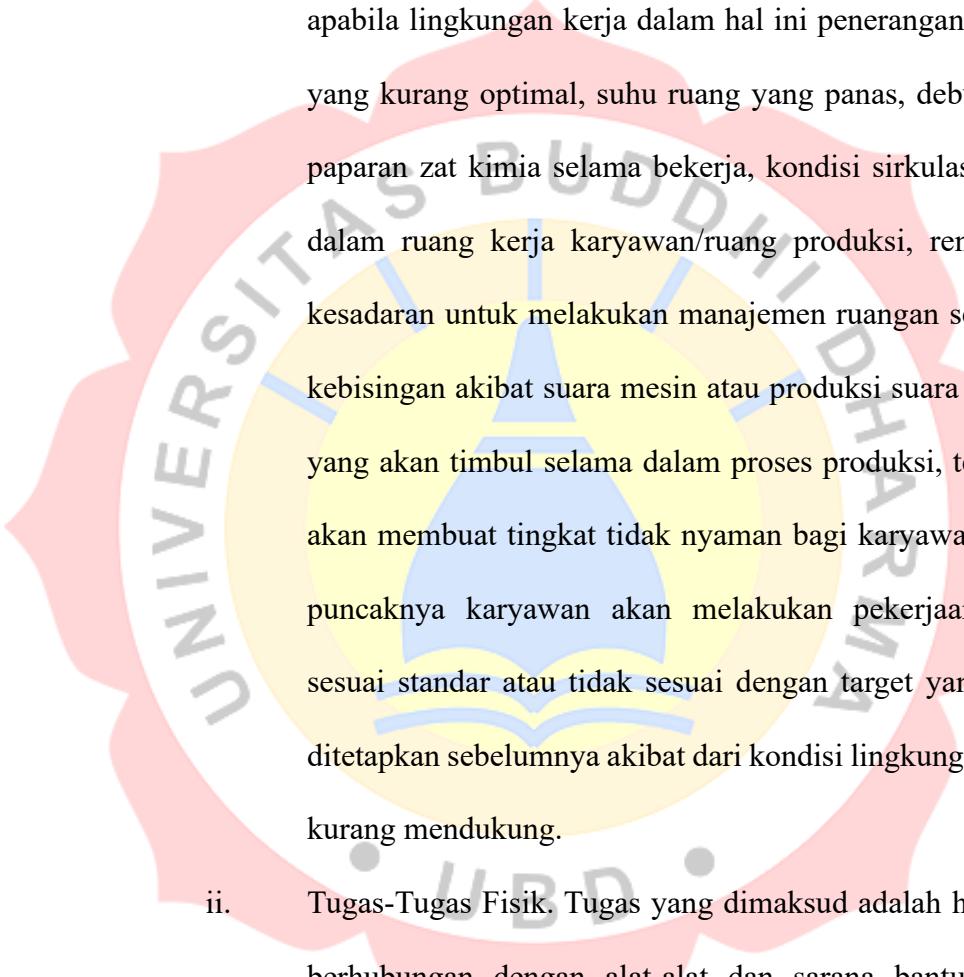
Menurut Sulistiyan (2018) manajer bertanggung jawab atas penentuan prosedur dan metode untuk mencapai sasaran yang ditentukan perusahaan dengan cara membagi tugas kepada karyawan di bawah tanggung jawabnya. Dengan adanya pembagian tugas ini maka optimalisasi sumber daya manusia dapat diperhitungkan. Menurut Kasmir (2019) beban kerja dapat diartikan sebagai rasio antara total waktu mentah untuk menyelesaikan tugas dan pekerjaan dengan total waktu standar. Namun menurut Sulistiarini & Ruwana (2020) beban kerja adalah frekuensi kegiatan rata-rata dari masing-masing pekerjaan dalam jangka waktu tertentu. Beban kerja yang dimaksud meliputi beban kerja fisik maupun mental yang ditanggung oleh pekerja. Ketika beban kerja terlalu berat maka karyawan dapat menghadapi penderitaan atau penyakit yang tidak diduga. Hal serupa disampaikan lebih detail oleh Koesomowidjojo (2017) yang menyatakan bahwa beban kerja dapat dikategorikan menjadi dua yaitu:

- a. Beban kerja kuantitatif. Menunjukkan jumlah pekerjaan yang harus dilaksanakan, seperti jam kerja yang cukup tinggi, tekanan kerja yang cukup besar, atau berupa besarnya tanggung jawab atas pekerjaan yang diampunya.
- b. Beban kerja kualitatif. Berhubungan dengan mampu dan tidaknya pekerja untuk melaksanakan pekerjaan yang diampunya dengan hasil kualitas yang dijanjikan.

Berdasarkan definisi yang peneliti dapat dari berbagai sumber maka peneliti menyintesis beban kerja sebagai tingkatan aktivitas secara fisik maupun mental yang mencakup jumlah tugas, tekanan, tanggung jawab serta kemampuan karyawan untuk memenuhi standar kualitas dalam waktu tertentu.

Untuk mendalami beban kerja lebih lanjut, perusahaan harus memiliki harapan bahwa beban kerja yang disanggupi oleh pekerjanya tidak memberatkan dan sesuai dengan kemampuan atau kompetensi mereka. Menurut Koesomowidjojo (2017) perusahaan harus memperhatikan faktor yang mempengaruhi beban kerja, yaitu:

- a. Faktor Internal. Faktor ini berasal dari dalam tubuh karyawan , akibat dari beban kerja eksternal. Contohnya adalah jenis kelamin, usia, postur tubuh, tingkat kesehatan, motivasi, kepuasan, keinginan, atau persepsi. Hal ini ditinjau agar karyawan pada posisinya nyaman ketika menuntaskan tugasnya. Sebagai contoh, jika karyawan terlalu pendek dari kualifikasi pekerjaan maka ia akan merasa tidak nyaman dalam menuntaskan kerja secara berulang yang membutuhkan upaya fisik orang dengan tubuh yang lebih tinggi. Ia dapat merasa tertekan karena pekerjaan memberikan ketegangan fisik, dan mempengaruhi kesehatannya.
- b. Faktor Eksternal. Faktor ini meliputi lingkungan kerja, tugas fisik, dan organisasi kerja.

- 
- i. Lingkungan Kerja. Lingkungan kerja yang berhubungan dengan sisi kimiawi, psikologis, biologis, dan lingkungan kerja secara secara fisik. Lingkungan kerja yang nyaman tentunya akan berpengaruh terhadap kenyamanan karyawan menyelesaikan pekerjaannya. Akan tetapi, apabila lingkungan kerja dalam hal ini penerangan cahaya yang kurang optimal, suhu ruang yang panas, debu, asap, paparan zat kimia selama bekerja, kondisi sirkulasi udara dalam ruang kerja karyawan/ruang produksi, rendahnya kesadaran untuk melakukan manajemen ruangan sehingga kebisingan akibat suara mesin atau produksi suara lainnya yang akan timbul selama dalam proses produksi, tentunya akan membuat tingkat tidak nyaman bagi karyawan. Pada puncaknya karyawan akan melakukan pekerjaan tidak sesuai standar atau tidak sesuai dengan target yang telah ditetapkan sebelumnya akibat dari kondisi lingkungan yang kurang mendukung.
  - ii. Tugas-Tugas Fisik. Tugas yang dimaksud adalah hal yang berhubungan dengan alat-alat dan sarana bantu dalam menyelesaikan pekerjaan, tanggung jawab pekerjaan, bahkan hingga tingkat kesulitan yang dihadapi ketika menyelesaikan pekerjaan. Contoh kasus yang dapat dijadikan cermin bagi perusahaan adalah apabila pekerja yang sudah lama bekerja di suatu perusahaan, tetapi pada

saat yang bersamaan perusahaan mendatangkan mesin-mesin alat bantu produksi yang baru dan berbeda pengoperasiannya dengan mesin yang lama. Perusahaan yang melakukan hal ini tentunya harus siap ketika kinerja karyawannya akan menurun apabila pada saat itu karyawan tidak dipersiapkan untuk menghadapi ketidakmampuan dalam mengoperasikan mesin produksi yang baru. Ketidakmampuan karyawan dalam menghadapi mesin produksi yang baru tanpa adanya pelatihan dalam pengoperasian mesin yang baru, membuat beban kerja yang diterima oleh karyawan tentunya akan berlipat ganda. Selain harus menyelesaikan target produksi, ia pun harus benar-benar memahami pengoperasiannya. Kurangnya pemahaman akan pengoperasian mesin produksi yang baru akan dapat menghambat dan menurunkan angka produksi. Selain itu, dapat pula menyebabkan kecelakaan kerja yang tentunya akan merugikan karyawan dan perusahaan. Hal ini tentunya juga berlaku apabila perusahaan/lembaga/instansi merekrut karyawan baru. Calon karyawan yang akan diterima hendaknya telah diketahui dapat melaksanakan tugasnya sesuai dengan persyaratan keahlian yang dimiliki dan dipersyaratkan perusahaan sesuai dengan kondisi tempat bekerja. Apabila perusahaan/lembaga/instansi tidak melakukannya atau tidak memberikan fasilitas pelatihan

terlebih dahulu, bukan hal mustahil karyawan yang baru diterima mengalami tekanan yang cukup berat akibat tidak siap dan ketidakmampuan menghadapi lingkungan kerja, dalam hal ini peralatan fisik produksi perusahaan/lembaga/instansi.

- iii. Organisasi Kerja. Seorang karyawan tentunya membutuhkan jadwal kerja yang teratur dalam menyelesaikan pekerjaannya sehingga lamanya waktu bekerja, shift kerja, istirahat, perencanaan karier hingga pengajian/pengupahan akan turut memberikan kontribusi terhadap beban kerja yang dirasakan oleh masing-masing karyawan. Jadwal kerja karyawan dalam shift kerja bukanlah hal yang menyenangkan untuk dilakukan. Aturan organisasi untuk mengatur shift kerja sesuai periode tertentu, akan sangat melelahkan bagi karyawan yang menjalannya. Organisasi hendaknya ikut berempati dan bertanggung jawab atas beban kerja yang harus diemban oleh setiap karyawan karena beban kerja yang berlebihan, baik yang berhubungan dengan fisik maupun psikis dari setiap karyawan tentunya akan meningkatkan dampak stres/tekanan saat bekerja. Stres/tekanan kerja yang dialami dapat berupa tekanan fisik maupun psikis. Tekanan fisik yang dialami dapat berupa kelelahan yang berlebihan ketika harus menghadapi pekerjaan, sakit kepala, sakit perut,

berkeringat dingin, jantung berdebar-debar, atau merasakan ketegangan otot dan sendi yang berlebihan, baik saat bekerja, akan bekerja, maupun setelah pekerjaan terselesaikan. Sementara itu, tekanan psikis yang dialami oleh karyawan yang mengalami beban kerja cukup tinggi dapat berupa kecemasan, kebingungan, dan kemarahan pada teman sekerja, atasan, bahkan perusahaan. Hal ini bisa saja menimbulkan rasa ingin melakukan sabotase pada pekerjaan yang dilakukannya, merasa tidak nyaman berada di lingkungan kerja, melakukan hal-hal yang membuat rekan kerja lainnya merasa tidak nyaman bekerja, atau melakukan demo (baik dalam skala besar maupun kecil). Kondisi ini tentunya akan sangat mempengaruhi produktivitas karyawan, baik individu maupun kelompok yang pada akhirnya akan berimbas pada produktivitas perusahaan. Adapun beban kerja yang terlalu sedikit akan mengakibatkan karyawan bosan dalam bekerja. Atau, karena minimnya tanggung jawab yang diemban oleh karyawan, dapat mengakibatkan kurangnya perhatian karyawan pada pekerjaan yang otomatis akan menurunkan tingkat konsentrasi. Rendahnya tingkat konsentrasi inilah yang nantinya dapat menyebabkan seorang karyawan dapat mengalami kecelakaan kerja karena mengantuk ataupun lengah saat bekerja.

Seperti halnya sebuah mesin, ketika tubuh manusia menerima beban yang melebihi kapasitas, hal tersebut dapat menyebabkan usia pakai mesin menjadi jauh lebih pendek atau bahkan tiba-tiba tidak dapat digunakan sama sekali. Hal seperti ini tentunya juga akan menimbulkan dampak yang tidak jauh berbeda apabila beban kerja yang tinggi atau beban kerja terlalu rendah diberikan kepada manusia sebagai seorang karyawan. Selain akan menimbulkan stres kerja, meningkatkan tingkat absensi, menurunkan angka konsentrasi, menurunkan kualitas hasil kerja, dan akhirnya dapat mempengaruhi kesehatan dan keselamatan kerja (Koesomowidjojo, 2017).

Pengukuran indikator beban kerja akan menggunakan tujuh indikator, di mana tiga indikator dari Koesomowidjojo (2017) yaitu kondisi pekerjaan, penggunaan waktu kerja, dan target yang harus dicapai, dan delapan indikator dari Robbins et al. (2015) yang meliputi:

1. Kondisi Pekerjaan.

Kondisi pekerjaan yang dimaksud adalah bagaimana seorang karyawan memahami pekerjaan tersebut dengan baik. Perusahaan hendaknya memiliki dan mensosialisasikan SOP (*Standard Operating Procedure*) kepada semua pihak terkait di dalam lembaga sehingga karyawan yang bekerja di dalamnya dapat mudah menjalankan pekerjaan yang telah didelegasikan, meminimalisir kesalahan dalam melaksanakan tahapan pekerjaan, meminimalisir kecelakaan kerja, mengurangi beban

kerja karyawan dan meningkatkan *comparability*, *credibility*, dan *defensibility*.

## 2. Penggunaan Waktu Kerja

Waktu kerja yang sesuai dengan SOP tentunya akan meminimalisir beban kerja karyawan. Namun, ada kalanya suatu organisasi tidak memiliki SOP atau tidak konsisten dalam melaksanakan SOP, penggunaan waktu kerja yang diberlakukan kepada karyawan cenderung berlebihan atau sangat sempit.

## 3. Target yang Harus Dicapai

Target kerja yang ditetapkan oleh perusahaan tentunya secara langsung akan mempengaruhi beban kerja yang diterima oleh karyawan. Semakin sempit waktu yang disediakan untuk melaksanakan pekerjaan tertentu atau tidak seimbangnya antara waktu penyelesaian target pelaksanaan dan volume kerja yang diberikan, akan semakin besar beban kerja yang diterima dan dirasakan oleh karyawan.

## 4. Perubahan Pekerjaan

Perubahan pekerjaan mencakup penyesuaian tugas, tanggung jawab, maupun prosedur kerja yang dapat menyebabkan tekanan karena memerlukan adaptasi dengan cepat. Ketidakpastian dan kurangnya pemahaman akan perubahan ini dapat meningkatkan beban kerja karyawan, baik secara mental maupun fisik.

## 5. Konflik Antar Pegawai

Konflik antar pegawai terjadi karena perbedaan pendapat, kepentingan, atau nilai yang menimbulkan ketegangan dalam lingkungan kerja yang dapat menghambat produktivitas karyawan.

6. Banyaknya Pesanan

Banyaknya pesanan atau permintaan kerja yang berlebihan menyebabkan peningkatan volume tugas yang harus diselesaikan, yang pada akhirnya dapat memberikan tekanan karyawan.

7. Keterbatasan Waktu

Keterbatasan waktu adalah kondisi di mana karyawan harus menyelesaikan tugas dalam durasi yang terbatas, di mana ketika waktu penuntasan pekerjaan terbatas namun keahlian karyawan terbatas, seperti tidak dapat menuntaskan pekerjaan lebih cepat, akan mempengaruhi kinerja karyawan.

8. Tuntutan Perusahaan

Tuntutan perusahaan mengacu pada ekspektasi tinggi dari organisasi terhadap kinerja karyawan, seperti target yang terlalu tinggi atau tidak realistik.

9. Kurangnya Pegawai

Ketika tenaga kerja tidak cukup dan pekerjaan dialokasi pada karyawan yang ada hal tersebut dapat membuat beban kerja terbagi tidak merata.

10. Pekerjaan Berlebihan

Pekerjaan berlebihan terjadi ketika volume tugas yang diberikan melampaui kapasitas atau kemampuan karyawan.

11. Kurangnya Kemampuan Pegawai

Kurangnya kemampuan pegawai terjadi ketika karyawan tidak memiliki keterampilan, pengetahuan, atau pengalaman yang memadai untuk menyelesaikan pekerjaannya.



## 2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya

Hasil penelitian sebelumnya penulis referensi dalam penelitian ini antara lain:

Penulis	Variabel Penelitian	Metode Penelitian	Sampel Penelitian	Hasil Penelitian
Morrison et al. (2020)	Konflik Pekerjaan dan Keluarga, Kinerja Karyawan, Sektor Perbankan, Ghana	Kuesioner (kuantitatif)	100 karyawan dari sektor perbankan di Ghana	<i>Work-Family Conflict</i> dengan tingkat tinggi menghasilkan kinerja yang lebih rendah
Moreira et al. (2023)	Konflik Pekerjaan-Keluarga, Konflik Keluarga-Pekerjaan, Kinerja, Kesejahteraan	Kuesioner (kuantitatif)	596 pekerja yang berasal dari Portugis	Konflik pekerjaan-keluarga membentuk hubungan negatif dan signifikan dengan kesejahteraan. Kesejahteraan dikaitkan secara positif dan signifikan dengan kinerja dan memoderasi hubungan antara konflik (pekerjaan-keluarga dan keluarga-pekerjaan) dan kinerja tugas
Wicaksono (2021)	Konflik Keluarga, Motivasi Kerja, Dukungan Sosial	Kuesioner (kuantitatif)	110 orang ASN Wanita di lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur	Semakin tinggi konflik pekerjaan-keluarga, semakin rendah kinerja karyawan

Novitasari et al. (2020)	Kinerja karyawan, kepuasan kerja, dukungan sosial, dan konflik kerjkeluarga	Pengedaran angket (kuantitatif)	134 karyawan wanita pada sebuah perusahaan kemasan di Tangerang	Konflik kerjkeluarga tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan
Huda Rahardja (2021)	Stres Kerja, Konflik Keluarga dan Pekerjaan, Kepuasan Kerja, Kinerja Karyawan	Kuesioner (kuantitatif)	30 karyawan di BPJS Ketenagakerjaan yang sudah menikah dan memiliki anak	Stres kerja berhubungan negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
Rahmawati & Irwana (2020)	Stres Kerja, Kepuasan kerja, Dukungan Sosial, Kinerja	Kuesioner (kuantitatif)	36 perawat puskesmas Aji Kuning dan Puskesmas Sungai Nyamuk	Stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kinerja perawat
Soelton et al. (2021)	Beban Kerja, Stres Kerja, Burnout, Kinerja Karyawan	Model Persamaan Struktural Berbasis Komponen	80 karyawan PT. Ratu Magenta	Stres kerja mempunyai pengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan
Sentosa & Pujiarti (2022)	Lingkungan Kerja, Beban Kerja, Stres Kerja, Kinerja Karyawan	Kuesioner dan metode deskriptif	Karyawan PT. Hippo Prima Plast	Terdapat hubungan positif atau berpengaruh antara variabel stres kerja terhadap variabel kinerja karyawan
Hermawan, E. (2022)	Kinerja Pegawai, Lingkungan Kerja, Beban Kerja, Stres Kerja	Kuesioner (kuantitatif)	237 pegawai PT. Sakti Mobile Jakarta	Beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai

Hakman, H., Suhadi, S., & Yuniar, N. (2021).	Beban Kerja, Stres Kerja, Motivasi Kerja, Perawat	Kuesioner (kuantitatif)	77 tenaga medis di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Kendari	beban kerja memengaruhi kinerja
Kurniawan, I. S., & Al Rizki, F. (2022).	Beban kerja, Kinerja Karyawan, Motivasi Kerja, Stres Kerja	Kuesioner (kuantitatif)	125 pegawai PT Perkebunan Mitra Ogan pada Kantor Pin 2 Mitra Ogan	Beban kerja ditemukan berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja karyawan.
Kabdiyono (2024)	Beban Kerja, Burnout, Kinerja Karyawan, Kepemimpinan	Kuesioner (kuantitatif)	74 karyawan perusahaan garmen di Kabupaten Tangerang	Beban kerja tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan
Siahaan et al. (2021)	Kepemimpinan, Kecerdasan Emosional, Dukungan Sosial, Kinerja Karyawan, Kepuasan Kerja	Survei dengan penelitian deskriptif kuantitatif	57 karyawan di PT. Bank XYZ Regional Credit Card Medan	Dukungan sosial memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
Vuong et al. (2023)	Dukungan sosial, Komitmen organisasi, Perilaku kerja inovatif, Iklim inovatif, Kinerja kerja, UKM	Kuesioner (kuantitatif)	694 karyawan di perusahaan kecil dan menengah (UKM) Vietnam	Dukungan sosial yang tinggi di tempat kerja dapat meningkatkan kinerja karyawan
Muiz et al. (2022)	Dukungan Sosial, Kemampuan Karyawan, Kinerja Karyawan	Observasi, wawancara, dan kuesioner (kuantitatif)	58 karyawan dari PT.BRIS POEY TRANS	Ada pengaruh positif dan signifikan antara dukungan sosial dan kinerja karyawan

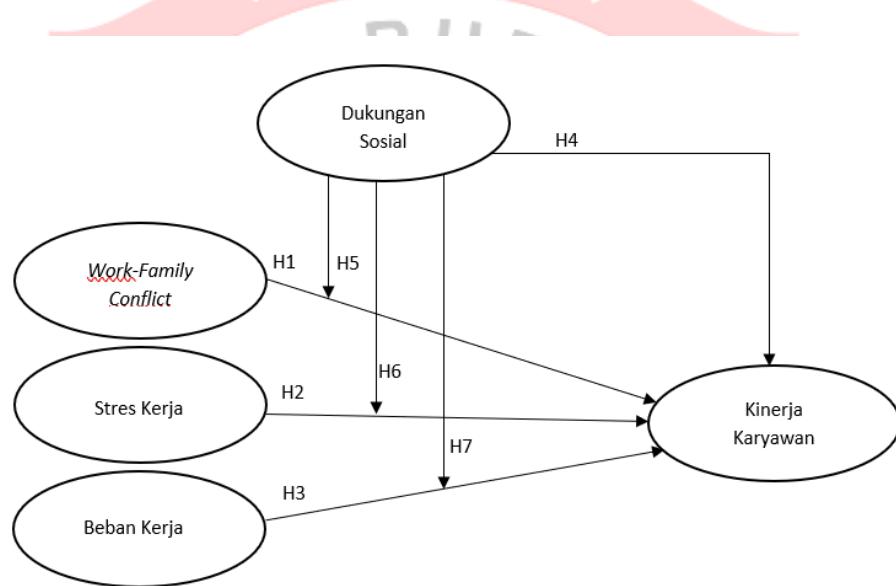
Ramadhami (2019)	Kinerja karyawan, gaya kepemimpinan partisipatif, dukungan sosial	Kuesioner (kuantitatif)	35 karyawan divisi pemasaran PDAM Surya Sembada Surabaya	Tidak ada pengaruh antara variabel dukungan sosial terhadap kinerja karyawan
Zainal et al. (2020)	Konflik kerja-keluarga, Kinerja Karyawan, Dukungan Sosial	Kuesioner (kuantitatif)	250 karyawan bekerja di sektor jasa Malaysia	Dukungan sosial yang diterima dari atasan dan anggota keluarga secara signifikan memoderasi hubungan konflik kerja-keluarga terhadap pekerjaan dengan kinerja pekerjaan karyawan
Mubarok (2023)	Dedikasi, Work Family Conflict, Kontrak Psikologis, Dukungan Sosial, Kinerja Karyawan	Kuesioner (kuantitatif)	88 karyawan PT. Bila Corp Indonesia	Dukungan sosial berperan memoderasi (memperlemah) pengaruh konflik kerja-keluarga terhadap kinerja karyawan
Rasminingsih et al. (2021)	Beban Kerja, Work Family Conflict, Dukungan Sosial, Kinerja Karyawan	Kuesioner (kuantitatif)	125 karyawan The Radiant Hotel and Spa Tuban	Dukungan sosial secara statistik mampu memoderasi pengaruh konflik kerja-keluarga terhadap kinerja karyawan di The Radiant Hotel and Spa Tuban, dimana dukungan sosial dapat

				memperlemah pengaruh konflik kerja-keluarga terhadap kinerja karyawan
Kumalaretna, D., & Yulianti, P. (2019)	Beban Kerja, Konflik Peran, Ambiguitas Peran, Kinerja Pekerjaan, Dukungan Sosial	Kuesioner (kuantitatif)	50 pekerja produksi di sebuah perusahaan manufaktur PT Y di Surabaya	Dukungan sosial secara tidak dapat memoderasi hubungan antara konflik peran dan kinerja
Yunitasari (2022)	Bekerja Dari Rumah, Stres Kerja, Kinerja Karyawan, Dukungan Sosial	Kuesioner (kuantitatif)	92 pekerja dari hotel UTC Semarang, Hotel Patra Jasa Semarang, Hotel Noorman Semarang, Hotel Pandanaran Semarang, Neo Hotel Semarang, and The Wujil Resort and Convention	Dukungan sosial memperlemah (memoderasi) pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan
Hamzah et al. (2023)	Dukungan Sosial, Kinerja dan Stress Kerja	Kuesioner (kuantitatif)	58 karyawan dari Bank BJB Cabang Labuan	Dukungan sosial dapat memoderasi positif hubungan stres kerja terhadap kinerja karyawan
Cahyani & Frianto (2019)	Kinerja Karyawan; Dukungan Sosial; Stres Kerja	Observasi, wawancara dan kuesioner	44 karyawan bidang distribusi dan niaga PT. PLN (Persero) UID Jatim	Dukungan sosial memoderasi stres kerja terhadap kinerja karyawan

Lumbantoruan et al. (2024)	Konflik Peran Ganda, Stres Kerja, Kinerja Perawat, Dukungan Sosial	Kuesioner (kuantitatif)	98 perawat wanita di RSUD Rokan Hulu	Dukungan sosial tidak dapat memoderasi hubungan antara stres kerja dan kinerja
Rasminingsih et al. (2021)	Beban Kerja, Work Family Conflict, Dukungan Sosial, Kinerja Karyawan	Kuesioner (kuantitatif)	125 karyawan The Radiant Hotel and Spa Tuban	Dukungan sosial secara statistik mampu memoderasi pengaruh beban kerja pada kinerja karyawan di The Radiant Hotel and Spa Tuban
Kumalaretna, D., & Yulianti, P. (2019)	Beban Kerja, Konflik Peran, Ambiguitas Peran, Kinerja Pekerjaan, Dukungan Sosial	Kuesioner (kuantitatif)	50 pekerja produksi di sebuah perusahaan manufaktur PT Y di Surabaya	Dukungan sosial secara signifikan memoderasi hubungan negatif antara beban kerja dan kinerja.
Zhang, N., Xu, D., Li, J., & Xu, Z. (2022)	Kinerja Karyawan, Dukungan Organisasi yang Dirasakan, Beban Kerja, Keterlibatan Kerja	Kuesioner (kuantitatif)	595 perawat dari Tiongkok	Dukungan organisasi yang dirasakan memoderasi hubungan antara beban kerja dan kinerja perawat.
Hidhayati et al. (2023)	Kinerja Account Representative, Beban Kerja, Work-Life Balance, Kompetensi, Kepuasan Kerja Dukungan Sosial	Kuesioner (kuantitatif)	67 account representative yang bekerja di KPP Pratama Banjarmasin, KPP Pratama Tanjung, dan KPP Madya Banjarmasin	Dukungan sosial tidak dapat memoderasi hubungan antara beban kerja dan kinerja

### 2.3 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan referensi penelitian terdahulu dan penjelasan mengenai rumusan masalah, tujuan penelitian dan pembahasan teori, maka penelitian ini variabel *Work-Family Conflict*, Stres Kerja dan Beban Kerja ditetapkan sebagai variabel bebas, Kinerja Karyawan sebagai variabel terikat, dan Dukungan Sosial sebagai variabel *intervening*. Berikut adalah kerangka pemikiran dari penelitian.



**Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran**

1. Terdapat pengaruh *Work-Family Conflict* terhadap Kinerja Karyawan pada karyawan swasta Generasi Z di Kota Tangerang.
2. Terdapat pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada karyawan swasta Generasi Z di Kota Tangerang.
3. Terdapat pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada karyawan swasta Generasi Z di Kota Tangerang.
4. Terdapat pengaruh Dukungan Sosial terhadap Kinerja Karyawan pada karyawan swasta Generasi Z di Kota Tangerang.

5. Terdapat pengaruh *Work-Family Conflict* terhadap Kinerja Karyawan pada karyawan swasta Generasi Z di Kota Tangerang melalui Dukungan Sosial.
6. Terdapat pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada karyawan swasta Generasi Z di Kota Tangerang melalui Dukungan Sosial.
7. Terdapat pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada karyawan swasta Generasi Z di Kota Tangerang melalui Dukungan Sosial.

#### 2.4 Pengembangan Hipotesis Penelitian

Menurut Yam & Taufik (2021) hipotesis mencakup beberapa komponen penting seperti dugaan yang dibuat atau disusun sementara untuk mengetahui hubungan antar variabel dan uji kebenaran tujuan penelitian. Substansi hipotesis menguji pernyataan sementara berbasis norma-norma terkait pada suatu fenomena atau kasus penelitian dengan metode atau statistika yang tepat.

Penelitian yang dibawakan oleh Morrison et al. (2020) dengan 100 karyawan dari sektor perbankan di Ghana sebagai sampel menemukan adanya hubungan *work-family conflict* dengan kinerja karyawan di mana *work-family conflict* dengan tingkat tinggi menghasilkan kinerja yang lebih rendah. Hal ini mungkin mengindikasi karyawan sektor ini harus bekerja lebih keras yang dapat mempengaruhi kehidupan keluarga mereka dan menciptakan konflik kehidupan kerja yang dapat berdampak negatif pada kinerja pekerjaan

mereka. Penelitian yang dibawakan oleh Moreira et al. (2023) dengan 596 pekerja sebagai sampel yang berasal dari Portugis menemukan bahwa *work-family conflict* dampak negatif yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan penelitian oleh Wicaksono (2021) dengan 110 orang ASN Wanita di lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur sebagai sampel ditemukan bahwa *work-family conflict* dampak negatif yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan *Job Demands-Resources (JD-R) Theory*, *work-family conflict* dapat bertindak sebagai permintaan pekerjaan. *Work-family conflict* dapat mengganggu fokus kerja individu, meningkatkan kelelahan dan menurunkan motivasi dan produktivitas karyawan. Faktor-faktor tersebut jika ada dalam tingkat yang berlebihan dapat menyebabkan kinerja karyawan menurun. Namun penelitian oleh Novitasari et al. (2020) dengan 134 karyawan wanita pada sebuah perusahaan kemasan di Tangerang sebagai sampel menemukan bahwa *work-family conflict* tidak memiliki dampak yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Terdapat sebuah kesenjangan hasil penelitian terdahulu. Maka hipotesis yang dapat dibentuk dari penjelasan tersebut adalah:

H1: Terdapat pengaruh negatif dan signifikan dari *work-family conflict* terhadap kinerja karyawan pada karyawan swasta Generasi Z di Kota Tangerang.

Penelitian oleh Huda & Rahardja (2021) dengan 30 sampel karyawan di BPJS Ketenagakerjaan yang sudah menikah dan memiliki anak menemukan adanya hubungan stres kerja yang negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Penemuan serupa juga ditemukan pada hasil penelitian yang dijalankan oleh Rahmawati & Irwana (2020) dengan 36 perawat puskesmas Aji Kuning dan Puskesmas Sungai Nyamuk sebagai sampel, dan pada penelitian oleh Soelton et al. (2021) dengan 80 karyawan PT. Ratu Magenta yang menyatakan bahwa stres kerja mempunyai pengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Stres kerja ini mempengaruhi individu dan berdampak negatif kepada individu sendiri berupa memiliki tingkat kehadiran yang berkurang, menggunakan alkohol hingga mengalami penurunan kesehatan (Sinambela, 2022). Hal ini tentunya berdampak tidak baik terhadap hasil kerjanya yang berdampak pada kinerja hingga produktivitas perusahaan. Berdasarkan *Job Demands-Resources (JD-R) Theory*, stres kerja merupakan bentuk permintaan kerja yang berlebihan, dapat menguras energi, dan memicu kelelahan. Tanpa sumber daya pekerjaan yang memadai seperti dukungan sosial atau fleksibilitas kerja, stres berlebih dapat menurunkan motivasi, fokus, dan kesehatan mental, sehingga berdampak negatif terhadap kinerja karyawan. Namun penelitian yang dilakukan oleh Sentosa & Pujiarti (2022) dengan karyawan PT. Hippo Prima Plast sebagai sampel menemukan bahwa terdapat hubungan positif antara variabel stres kerja terhadap kinerja karyawan. Terdapat sebuah kesenjangan hasil penelitian terdahulu. Maka hipotesis yang dapat dibentuk dari penjelasan tersebut adalah:

H2: Terdapat pengaruh negatif dan signifikan dari stres kerja terhadap kinerja karyawan pada karyawan swasta Generasi Z di Kota Tangerang.

Penelitian yang dilakukan oleh Hermawan (2022) dengan 237 pegawai PT. Sakti Mobile Jakarta sebagai sampel menemukan bahwa beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Hal serupa ditemukan oleh Hakman et al. (2021) di mana penelitian dengan 77 tenaga medis di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Kendari sebagai sampel menemukan bahwa beban kerja mempengaruhi kinerja tenaga medis. (Kurniawan & Rizki, 2022) juga menemukan hal serupa di mana penelitian dengan 125 pegawai PT Perkebunan Mitra Ogan pada Kantor Pin 2 Mitra Ogan sebagai sampel menyatakan bahwa beban kerja ditemukan berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja karyawan. Beban kerja karyawan harus diperhatikan agar tidak menimbulkan beban kerja dan tekanan kerja berlebih yang berdampak tidak baik terhadap kinerja. Menurut *Job Demands-Resources (JD-R) Theory*, beban kerja yang tinggi merupakan permintaan pekerjaan yang dapat menyebabkan kelelahan secara fisik maupun mental. Jika tidak diimbangi dengan sumber daya pekerjaan yang memadai seperti dukungan sosial atau kontrol kerja, karyawan dapat mengalami penurunan konsentrasi, motivasi, dan kinerja mereka. Namun penelitian yang dilakukan oleh Kabdiyono et al. (2024) dengan 74 karyawan perusahaan garmen di Kabupaten Tangerang sebagai sampel menemukan bahwa tidak ada pengaruh antara variabel beban kerja terhadap kinerja karyawan. Terdapat sebuah kesenjangan hasil penelitian terdahulu. Maka hipotesis yang dapat dibentuk dari penjelasan tersebut adalah:

H3: Terdapat pengaruh negatif dan signifikan dari beban kerja terhadap kinerja karyawan pada karyawan swasta Generasi Z di Kota Tangerang.

Penelitian yang dilakukan oleh Siahaan et al. (2021) dengan sampel 57 karyawan di PT. Bank XYZ Regional Credit Card Medan mengatakan bahwa dukungan sosial memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian yang dijalankan oleh Vuong et al. (2023) dengan 694 karyawan di perusahaan kecil dan menengah (UKM) Vietnam sebagai sampel juga menemukan bahwa dukungan sosial yang tinggi di tempat kerja dapat meningkatkan kinerja karyawan, dan dikatakan bahwa dukungan sosial secara positif dan signifikan mempengaruhi kinerja karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh Muiz et al. (2022) dengan 58 karyawan dari PT. Bris Poey Trans sebagai sampel menemukan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara dukungan sosial dan kinerja karyawan. Dukungan sosial meningkatkan kinerja karyawan dengan menyediakan bantuan secara emosional dan materi, mengurangi stres dan memperkuat hubungan interpersonal di tempat kerja, sehingga karyawan merasa lebih dihargai dan termotivasi untuk bekerja lebih baik yang akan berdampak pada kinerja individu tersebut. Berdasarkan *Job Demands-Resources (JD-R) Theory*, dukungan sosial merupakan sumber daya pekerjaan yang dapat membantu karyawan mengatasi tuntutan kerja yang tinggi. Dengan adanya dukungan dari rekan kerja, atasan, atau keluarga, stres dan kelelahan dapat berkurang, meningkatkan motivasi, kesejahteraan, serta produktivitas, sehingga berdampak positif terhadap kinerja karyawan. Namun penelitian yang dilakukan oleh Ramadhani (2019) menemukan bahwa tidak ada pengaruh antara variabel dukungan sosial terhadap kinerja karyawan. Terdapat sebuah

kesenjangan hasil penelitian terdahulu. Maka hipotesis yang dapat dibentuk dari penjelasan tersebut adalah:

H4: Terdapat pengaruh positif dan signifikan dari dukungan sosial terhadap kinerja karyawan pada karyawan swasta Generasi Z di Kota Tangerang.

Seorang karyawan dapat menerima dukungan sosial dari pihak manapun di dalam hidupnya (Astuty et al., 2020). Ketika individu menerima dukungan sosial maka dirinya akan merasa bernilai dan lebih bersemangat bekerja. Penelitian yang dibawakan oleh Zainal et al. (2020) dengan responden 250 karyawan bekerja di sektor jasa Malaysia mengatakan dengan adanya dukungan sosial tuntutan pekerjaan tertentu seperti jadwal kerja yang sulit atau menuntut dapat berkurang. Dukungan sosial yang diterima dari atasan dan anggota keluarga secara signifikan memperlemah hubungan konflik kerja-keluarga terhadap pekerjaan dengan kinerja pekerjaan karyawan. Hal yang sama juga ditemukan pada penelitian Mubarok (2023) dengan 88 karyawan PT. Bila Corp Indonesia sebagai sampel, di mana dukungan sosial dapat memperlemah pengaruh *work-family conflict* terhadap kinerja karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh Rasminingsih et al. (2021) dengan 125 karyawan The Radiant Hotel and Spa Tuban sebagai sampel menemukan bahwa dukungan sosial secara statistik mampu memperlemah pengaruh *work-family conflict* pada kinerja karyawan di The Radiant Hotel and Spa Tuban. Menurut *Job Demands-Resources (JD-R) Theory*, dukungan sosial berperan sebagai sumber daya pekerjaan yang dapat melemahkan dampak negatif permintaan pekerjaan, seperti *work-family conflict*. Dengan adanya

dukungan dari atasan, rekan kerja, atau keluarga, karyawan diharapkan lebih mampu mengelola konflik peran, mengurangi stres, dan mempertahankan kinerja, sehingga dampak negatif *work-family conflict* terhadap kinerja menjadi lebih lemah. Namun penelitian yang dilakukan oleh Kumalaretna & Yulianti (2019) dengan data 50 pekerja produksi di sebuah perusahaan manufaktur PT Y di Surabaya sebagai sampel menemukan bahwa dukungan sosial secara tidak dapat memoderasi hubungan antara konflik peran dan kinerja. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara penelitian yang telah ada. Maka hipotesis yang dapat dibentuk dari penjelasan tersebut adalah:

H5: Terdapat pengaruh dukungan sosial yang melemahkan pengaruh *work-family conflict* terhadap kinerja karyawan pada karyawan swasta Generasi Z di Kota Tangerang.

Penelitian yang dilakukan oleh Yunitasari (2022) dengan sampel 92 pekerja dari hotel UTC Semarang, Hotel Patra Jasa Semarang, Hotel Noorman Semarang, Hotel Pandanaran Semarang, Neo Hotel Semarang, and The Wujil Resort and Convention menemukan bahwa dukungan sosial dapat memperlemah pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh Hamzah et al. (2023) dengan sampel 58 karyawan dari Bank BJB Cabang Labuan juga menemukan bahwa dukungan sosial dapat melemahkan hubungan stres kerja terhadap kinerja karyawan. Dimana dengan adanya dukungan sosial pekerja Bank BDB Cabang Labuan dapat berkinerja lebih baik meski mengalami tingkat stres yang tinggi. Penelitian yang dilakukan oleh Cahyani & Frianto (2019) dengan 44 karyawan bidang

distribusi dan niaga PT. PLN (Persero) UID Jatim sebagai sampel menemukan bahwa dukungan sosial bersifat positif atau memperlemah stres kerja terhadap kinerja karyawan. Dampak negatif dari stres yang berhubungan dengan pekerjaan dapat dilemahkan dengan adanya dukungan sosial. Ketika seseorang menerima bantuan berwujud maupun tidak berwujud maka ia akan ter dorong untuk melakukan pekerjaannya lebih baik. Dengan adanya dukungan ini maka tingkat produktivitas individu tersebut dapat meningkat, yang akan berdampak kepada kinerjanya. Berdasarkan *Job Demands-Resources (JD-R) Theory*, dukungan sosial bertindak sebagai sumber daya pekerjaan yang dapat melemahkan dampak negatif permintaan pekerjaan, seperti stres kerja. Dengan adanya dukungan dari atasan atau rekan kerja, karyawan lebih mampu mengatasi tekanan kerja, mengurangi kelelahan, serta menjaga kesejahteraan, sehingga dampak negatif stres terhadap kinerja menjadi lebih lemah. Namun penelitian yang dilakukan oleh Lumbantoruan et al. (2024) dengan data 98 perawat wanita di RSUD Rokan Hulu sebagai sampel menemukan bahwa dukungan sosial tidak dapat memoderasi hubungan antara stres kerja dan kinerja. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara penelitian yang telah ada. Maka hipotesis yang dapat dibentuk dari penjelasan tersebut adalah:

H6: Terdapat pengaruh dukungan sosial yang melemahkan pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan pada karyawan swasta Generasi Z di Kota Tangerang.

Penelitian yang dilakukan oleh Rasminingsih et al. (2021) dengan 125 karyawan The Radiant Hotel and Spa Tuban sebagai sampel menemukan bahwa dukungan sosial secara statistik mampu memperlemah pengaruh beban kerja pada kinerja karyawan di The Radiant Hotel and Spa Tuban. Penelitian yang dilakukan oleh Kumalaretna & Yulianti (2019) juga menemukan hal serupa di mana data 50 pekerja produksi di sebuah perusahaan manufaktur PT Y di Surabaya sebagai sampel menyatakan bahwa dukungan sosial secara signifikan memperlemah hubungan negatif antara beban kerja dan kinerja. Hal serupa ditemukan pada penelitian yang dilakukan oleh Zhang et al. (2022) dimana data dari 595 perawat dari Tiongkok menyatakan bahwa dukungan organisasi yang dirasakan dapat memperlemah hubungan antara beban kerja dan kinerja perawat. Dukungan sosial merupakan sumber daya pekerjaan yang penting di tempat kerja yang mengurangi potensi ancaman kelebihan peran, yang merugikan kinerja pekerjaan. Menurut *Job Demands-Resources (JD-R) Theory*, dukungan sosial berfungsi sebagai sumber daya pekerjaan yang dapat melemahkan dampak negatif tuntutan pekerjaan, seperti beban kerja yang tinggi. Dengan adanya dukungan dari atasan atau rekan kerja, karyawan lebih mampu mengelola beban kerja, mengurangi stres, serta mempertahankan motivasi, sehingga dampak negatif beban kerja terhadap kinerja menjadi lebih lemah. Namun penelitian yang dilakukan oleh Hidhayati et al. (2023) dengan data 67 *account representative* yang bekerja di KPP Pratama Banjarmasin, KPP Pratama Tanjung, dan KPP Madya Banjarmasin sebagai sampel menemukan bahwa dukungan sosial tidak dapat memoderasi hubungan antara beban kerja dan

kinerja. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara penelitian yang telah ada. Maka hipotesis yang dapat dibentuk dari penjelasan tersebut adalah:

H7: Terdapat pengaruh dukungan sosial yang memperlemah pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan pada karyawan swasta Generasi Z di Kota Tangerang.



## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Metode Penelitian**

##### **3.1.1 Tipe Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif di mana data yang diperoleh adalah data numerik dan akan diolah dengan metode statistika. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan deskriptif. Pendekatan ini digunakan karena selaras dengan tujuan penelitian untuk menjelaskan variabel yang diteliti secara objektif menggunakan angka.

##### **3.1.2 Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penyusunan penelitian ini dibutuhkan data relevan yang dapat digunakan sebagai dasar dalam proses analisis. Data yang digunakan adalah data primer dan sekunder.

Data primer merupakan data yang dikumpulkan secara langsung untuk analisis selanjutnya dan menemukan solusi atas permasalahan yang diteliti (Sekaran & Bougie, 2016). Data primer yang akan digunakan adalah data responden kuesioner. Menurut Sekaran & Bougie (2016) kuesioner merupakan metode pengumpulan data yang mempermudah analisis informasi secara efisien, khususnya untuk memahami pola pikir subjek dalam konteks budaya yang diteliti. Penggunaan kuesioner dapat mempermudah perolehan data mengenai responden dan pernyataan

terkait dengan variabel *work-family conflict* stres kerja, beban kerja, dukungan sosial dan kinerja karyawan. Kuesioner ini akan dibuat dalam platform *Google Forms* dan disebar secara *online* pada media sosial peneliti yang termasuk pada Generasi Z.

Data sekunder yang sudah ada dan tidak perlu dikumpulkan secara langsung oleh peneliti (Sekaran & Bougie, 2016). Data sekunder yang akan digunakan adalah referensi dari literatur berupa laporan penelitian, artikel ilmiah, jurnal, dan buku terkait variabel yang diteliti. Peneliti menggunakan penemuan dan teori yang relevan dari sumber yang memiliki hubungan dengan variabel penelitian ini sehingga referensi yang akan digunakan memiliki dasar penelitian yang konkret.

### 3.2 Populasi dan Sampel Penelitian

Menurut Sekaran & Bougie (2016) populasi adalah jumlah total suatu kelompok orang atau kelompok yang mengalami hal penting yang datanya dapat digunakan oleh peneliti. Populasi responden penelitian ini adalah individu yang masuk kelompok usia Generasi Z dan berada di Kota Tangerang. Individu yang lahir dari tahun 1997 hingga 2012 dapat dikatakan sebagai Generasi Z (BPS, 2024b; Dimock, 2019; Rosariana, 2021).

Menurut Sekaran & Bougie (2016), sampel adalah bagian dari populasi yang dipilih dan ditentukan sebagai objek penelitian. Pengambilan sampel populasi penelitian ini diharapkan dapat menggambarkan populasi pekerja Generasi Z dan menggunakan teknik *non-probability sampling* yaitu *purposive sampling*. Teknik penentuan sampel *purposive sampling* memiliki kriteria tertentu yang

harus dimiliki oleh responden. Menurut Hair et al. (2010) ukuran sampel yang dapat digunakan agar penelitian layak untuk dijalankan paling sedikitnya adalah 100 data, atau dengan perbandingan lima data sampel untuk setiap indikator yang digunakan pada penelitian.

Kriteria responden yang dimaksud adalah karyawan swasta dari Generasi Z yang sedang dan pernah bekerja di Kota Tangerang. Generasi Z merupakan penduduk dengan tahun kelahiran dari 1997 hingga 2012 (BPS, 2024b; Dimock, 2019; Rosariana, 2021). Menurut Proyeksi Penduduk Menurut Kelompok Umur tahun 2026, penduduk dari golongan usia 15-29 tahun dan merupakan Generasi Z adalah 95.960.000 atau sebanyak kurang lebih 25,3 persen dari total populasi di Indonesia (BPS, 2024b). Melihat bahwa penduduk Generasi Z belum sepenuhnya dapat kerja sesuai dengan UU Ketenagakerjaan no. 13 tahun 2003, dan bagaimana pada tahun yang mendatang tenaga kerja dari Generasi Z akan meningkat, maka ada baiknya perusahaan untuk memiliki rencana untuk menjaga loyalitas dan kinerja karyawan Generasi Z.

Penduduk Generasi Z memiliki perbedaan dengan generasi sebelumnya. Di mana Generasi X menghadapi revolusi komputer dan Generasi Y tumbuh ke dalam era ledakan internet, Generasi Z lahir dan tumbuh di era digital. Paparan dan akses teknologi maupun internet yang berkembang pesat pada masa tumbuhnya generasi ini mendukung perolehan informasi yang lebih mudah dan cepat sehingga Generasi Z memiliki tingkat kefasihan teknologi dan kesadaran isu yang lebih tinggi. Berikut adalah beberapa karakteristik

yang membedakan Generasi Z dengan generasi lainnya menurut Tambusai et al. (2021):

- a. Aspek komitmen yang tidak kuat. Generasi Z cenderung kurang berkomitmen dan fokus pada kebahagiaan saat ini atau dalam momentum. Berbeda dengan *Baby Boomers* yang berpikir komunal dan terpadu, Generasi X yang memiliki cara pikir jangka menengah dan individualis, dan Generasi Y yang berpikir jangka pendek dan lebih mementingkan diri sendiri.
- b. Aspek penggunaan teknologi yang intuitif karena lahir pada era perkembangan teknologi dan internet, berbeda dengan *Baby Boomers* yang tergantung pada instruksi dan kesulitan mengoperasikan teknologi, Generasi X yang cukup percaya diri dengan IT, dan Generasi Y yang terbiasa menggunakan teknologi dalam kehidupan sehari-hari.

### 3.3 Model Penelitian

Penelitian ini akan menggunakan kuesioner daring sebagai alat pengumpulan data dengan skala *Likert* dari satu hingga enam di mana 1 menggambarkan sangat tidak setuju, 2 menggambarkan tidak setuju, 3 menggambarkan cukup tidak setuju, 4 menggambarkan cukup setuju, 5 menggambarkan setuju, dan 6 menggambarkan sangat setuju. Skala tersebut digunakan untuk menilai tingkat persetujuan responden atas pernyataan terkait variabel penelitian.

Model penelitian yang digunakan untuk menganalisis pengaruh *work-family conflict*, stres kerja, dan beban kerja terhadap kinerja karyawan dengan dukungan sosial sebagai variabel moderasi adalah model penelitian

*Structural Equation Modelling* (SEM). Uji hipotesis akan dilakukan dengan cara analisis kuantitatif data responden menggunakan perangkat lunak SmartPLS 3.

### 3.4 Operasional Variabel

Tabel operasional variabel penelitian ini memaparkan definisi, indikator dan skala yang digunakan dalam penelitian sebagai berikut:

**Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel**

Variabel	Definisi	Indikator Empiris	Skala
Kinerja Karyawan (Y) menurut Welbourne et al. (1998)	Kinerja karyawan adalah perilaku dan hasil kerja individu atau kelompok dalam sebuah organisasi yang mendukung pencapaian tujuan organisasi yang mencakup tingkat kesuksesan dalam menyelesaikan tugas sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab, baik secara kualitatif maupun kuantitatif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peran pekerjaan</li> <li>2. Peran karier</li> <li>3. Peran inovator</li> <li>4. Peran tim</li> <li>5. Peran organisasi</li> </ol>	<i>Likert</i>
Dukungan Sosial (Z) menurut Armstrong et al. (2015) dan Sarafino & Smith (2014)	Dukungan sosial adalah bantuan fisik, informasi, dan pujiannya dari rekan kerja, atasan maupun mentor yang membantu individu beradaptasi, mengurangi kecemasan dan meningkatkan kinerja dalam lingkungan kerja yang dinamis dengan meningkatkan kesejahteraan emosional dan psikologis individu	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dukungan pengawas</li> <li>2. Dukungan rekan</li> <li>3. Dukungan keluarga</li> <li>4. Dukungan emosional</li> <li>5. Dukungan instrumental</li> <li>6. Dukungan informasional</li> <li>7. Dukungan kebersamaan</li> </ol>	<i>Likert</i>
<i>Work-Family Conflict</i>	Konflik kerja-keluarga adalah bentuk konflik antar peran di	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Konflik kerja terhadap keluarga berbasis waktu</li> </ol>	<i>Likert</i>

(X1) menurut Carlson et al. (2000)	mana tuntutan pekerjaan dan keluarga tidak dapat dipenuhi secara bersamaan, menyebabkan ketidakseimbangan dan tekanan peran di mana konflik muncul akibat ketidakcocokan antara tuntutan pekerjaan dan tuntutan keluarga	2. Konflik keluarga terhadap kerja berbasis waktu 3. Konflik kerja terhadap keluarga berbasis ketegangan 4. Konflik keluarga terhadap kerja berbasis ketegangan 5. Konflik kerja terhadap keluarga berbasis berbasis perilaku 6. Konflik keluarga terhadap kerja berbasis perilaku	
Stres Kerja (X2) menurut Robbins & Judge (2011)	Stres kerja sebagai kondisi ketegangan yang melebihi batas kemampuan individu, mempengaruhi emosi, pikiran, dan kondisi fisik yang disebabkan oleh interaksi dengan pekerjaan, faktor lingkungan, dan karakteristik pribadi, yang dapat mengganggu kinerja jika tidak ditangani	1. Tuntutan tugas 2. Tuntutan peran 3. Tuntutan antar pribadi 4. Struktur organisasi 5. Kepemimpinan organisasi	<i>Likert</i>
Beban Kerja (X3) menurut Robbins et al. (2015) dan Koesomowi djojo (2017)	Beban kerja adalah tingkatan aktivitas secara fisik maupun mental yang mencakup jumlah tugas, tekanan, tanggung jawab serta kemampuan karyawan untuk memenuhi standar kualitas dalam waktu tertentu.	1. Kondisi pekerjaan 2. Penggunaan waktu kerja 3. Target yang harus dicapai 4. Perubahan Pekerjaan 5. Konflik Antar Pegawai 6. Banyaknya Pesanan 7. Keterbatasan Waktu 8. Tuntutan Perusahaan 9. Kurangnya Pegawai 10. Pekerjaan Berlebihan 11. Kurangnya Kemampuan Pegawai	<i>Likert</i>

### 3.5 Teknik Pengujian Data

Teknik pengujian data pada penelitian ini adalah *Structural Equation Model* (SEM), dan dilakukan dengan dua tahap utama, yaitu model pengukuran (*outer model*) dan model struktural (*inner model*) (Abdillah & Hartono, 2015).

a. **Uji Outer Model**

Uji model pengukuran (*outer model*) merupakan model pengukuran untuk memberi hasil yang spesifik. Model pengukuran menggambarkan hubungan antara blok indikator dengan variabel latennya (Abdillah & Hartono, 2015). Uji yang termasuk ke dalam model pengukuran adalah validitas konvergen, validitas diskriminan, *composite reliability*, dan *Cronbach Alpha*.

b. **Uji Inner Model**

Uji model struktural (*inner model*) menggambarkan hubungan kausal antar variabel laten (Abdillah & Hartono, 2015). Uji yang termasuk ke dalam model struktural adalah dengan menggunakan nilai koefisien jalur yang ditunjukan oleh nilai *T-statistic*.

#### 3.5.1 Uji Instrumen Penelitian

Uji instrumen penelitian dilakukan untuk menguji validitas dan reliabilitas konstruk penelitian. Uji validitas bertujuan untuk menilai kemampuan instrumen yang digunakan dalam mengukur aspek yang seharusnya diukur dari konsep yang diteliti. Sementara uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi data sebuah instrumen yang

diperoleh ketika digunakan untuk mengukur sebuah konsep. Penelitian ini akan melakukan uji sebagai berikut:

a. Uji Validitas

i. Validitas Konvergen

Validitas konvergen memiliki hubungan dengan prinsip dimana pengukur-pengukur dari suatu konstruk idealnya memiliki korelasi yang tinggi. Validitas konvergen ini terjadi ketika nilai yang diperoleh dari dua instrumen yang berbeda untuk mengukur konsep yang sama memiliki korelasi yang tinggi. Ketentuan umum yang digunakan untuk menilai validitas konvergen adalah *outer loading* yang lebih besar dari 0.7, *communality* yang lebih besar dari 0.5, dan *Average Variance Extracted* (AVE) yang lebih besar dari 0.5 (Abdillah & Hartono, 2015).

ii. Validitas Diskriminan

Validitas diskriminan memiliki hubungan dengan prinsip bahwa pengukur konsep yang berbeda seharusnya tidak berkorelasi tinggi. Validitas diskriminan akan terjadi jika dua instrumen yang berbeda untuk mengukur dua konsep yang diprediksi tidak berkorelasi menghasilkan nilai yang tidak berkorelasi. Uji validitas diskriminan dinilai berdasarkan *cross loading* pengukuran dengan konstruknya, atau dengan membandingkan akar *average variance extracted* (AVE) untuk setiap konstruk dengan

korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya dalam model. Model mempunyai validitas diskriminan yang cukup jika nilai akar AVE untuk setiap konstruk lebih besar daripada korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya dalam model. *Rule of thumb* untuk menilai validitas diskriminan adalah dengan menggunakan nilai *cross loading* dimana nilainya harus lebih dari 0,7 (Abdillah & Hartono, 2015).

b. Uji Reliabilitas

i. *Composite Reliability*

Uji ini digunakan untuk mengukur nilai reliabilitas sesungguhnya dari suatu variabel. Uji reliabilitas dapat dilihat dari nilai *Composite Reliability*. Jika nilai *Composite Reliability* lebih besar dari 0.7 maka data yang digunakan dapat dikatakan konsisten (Abdillah & Hartono, 2015)..

ii. *Cronbach Alpha*

Uji ini digunakan untuk mengukur konsistensi internal dalam uji reliabilitas instrumen. Jika nilai *Cronbach Alpha* yang didapat lebih besar dari 0.7 maka data yang diolah dapat dikatakan reliabel. Jika nilai *Cronbach Alpha* semakin mendekati 1 maka tingkat reliabilitas atau konsistensinya semakin tinggi (Abdillah & Hartono, 2015).

### 3.5.2 Alat Analisis Data

Setelah memperoleh data, peneliti dapat melakukan langkah selanjutnya. Model struktural pada PLS dinilai menggunakan R-square untuk konstruk dependen, jalur koefisien atau *t-values* tiap jalur untuk uji signifikansi antar konstruk dalam model struktural. Uji *inner model* akan dilakukan melalui uji nilai koefisien determinasi, koefisien korelasi, dan *predictive relevance*.

#### 3.5.2.1 Uji Koefisien Determinasi (*R-Square* atau $R^2$ )

Uji *R-Square* atau  $R^2$  bertujuan untuk mengetahui apakah nilai  $R^2$  yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana variabel bebas dapat dijelaskan oleh variabel terikat. Semakin tinggi nilai  $R^2$  maka semakin baik kemampuan model penelitian dalam memprediksi variabel terikat (Abdillah & Hartono, 2015).

#### 3.5.2.2 Uji Koefisien Korelasi

Uji ini bertujuan untuk menentukan arah hubungan antara variabel-variabel yang dianalisis dalam penelitian. *Original Sample* dengan nilai dalam rentang -0,1 hingga 0,1 diinterpretasikan sebagai hubungan negatif atau berbanding terbalik. Sebaliknya, nilai yang menunjukkan hubungan positif dan berbanding lurus harus lebih besar dari 0,1 (Hair et al., 2019).

### 3.5.2.3 *Predictive Relevance (Q<sup>2</sup>)*

Uji ini bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana model penelitian mampu memprediksi variabel dependen secara akurat. Dengan kata lain, nilai hasil pengujian  $Q^2$  mencerminkan kualitas prediksi terhadap nilai observasi yang dihasilkan. Semakin tinggi nilai  $Q^2$ , semakin baik kemampuan model penelitian dalam memprediksi variabel dependen (Hair et al., 2019).

## 3.5.3 Uji Hipotesis

### 3.5.3.1 Uji T

Uji koefisien jalur (*coefficient path*) digunakan untuk menguji hipotesis. *Coefficient path* digunakan untuk mengevaluasi apakah hipotesis yang diajukan dapat diterima atau ditolak, dengan memanfaatkan bukti dari sampel dan teori probabilitas (Sekaran & Bougie, 2016). Analisis ini dilakukan untuk mengetahui signifikansi variabel, di mana jika signifikan maka *T-statistic* nilainya di atas 1.64 untuk hipotesis satu ekor, di mana *P-value* lebih kecil 0.025 (Abdillah & Hartono, 2015).