



## PENGARUH BEBAN KERJA BERLEBIH DAN KONFLIK PEKERJAAN KELUARGA TERHADAP KINERJA MELALUI KELELAHAN EMOSIONAL

Reni Septyaningsih ✉, Palupiningdyah

Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Semarang, Indonesia

### Info Artikel

*Sejarah Artikel:*  
Diterima Oktober 2017  
Disetujui Oktober 2017  
Dipublikasikan Desember 2017

*Keywords:*  
Beban kerja berlebih, Konflik pekerjaan keluarga, Kelelahan Emosional, Kinerja

### Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui adanya pengaruh mediasi variabel kelelahan emosional antara beban kerja berlebih dan konflik pekerjaan keluarga pada kinerja. Populasi dalam penelitian ini adalah perawat wanita RSJD Dr Amino Gondohutomo Semarang dengan teknik pengambilan data *purposive sampling* yang berjumlah 75 responden. Metode pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan kuesioner. Pengujian instrumen dilakukan dengan uji validitas dan uji reliabilitas, metode analisis dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dan *path analysis*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Beban Kerja Berlebih dan Konflik Pekerjaan Keluarga memiliki pengaruh terhadap Kelelahan Emosional dan Kelelahan Emosional memiliki pengaruh terhadap Kinerja. Kelelahan Emosional berhasil memediasi hubungan antara beban kerja berlebih terhadap kinerja dan juga berhasil memediasi hubungan antara konflik pekerjaan keluarga pada kinerja.

### Abstract

*The purpose of this study was to determine the effect of mediation variable emotional exhaustion between work overload and work family conflict on performance. The population in this study was nurses of RSJD Dr Amino Gondohutomo Semarang and the sampling technique using purposive sampling which amounted to 75 respondents. Methods of data collection using observation, interviews and questionnaires. Instrument testing is done by validity test and reliability test, the method of analysis in this research using descriptive analysis and path analysis. The results of this study indicate that work overload and work family conflicts have an influence on emotional exhaustion and emotional exhaustion have an influence on performance. Emotional exhaustion successfully mediates the relationship between excessive work overload on performance and also mediates the relationship between work family conflict on performance.*

## PENDAHULUAN

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

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

Beban kerja berlebih terjadi akibat ketidaksesuaian antara pekerja dengan pekerjaannya. Pekerja terlalu banyak tetapi melakukan pekerjaan dengan waktu yang sedikit. Menurut Gozali (2016), beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Artinya semakin tinggi beban kerja semakin rendah kinerja yang dihasilkan, demikian juga sebaliknya semakin rendah beban kerja maka kinerja pegawai semakin tinggi. Menurut Yusuf (2011) mengungkapkan bahwa dengan semakin banyak beban pekerjaan yang ditanggung oleh seorang karyawan akan menurunkan kinerja karyawan tersebut. Beban kerja yang berlebihan mendeskripsikan tugas sehari-hari yang sangat menuntut dan mengatasinya hanya dapat dilakukan dengan usaha yang sangat tinggi. Karyawan yang terlalu banyak dibebani pada pengalaman kerja tinggi akan berakibat pada kelelahan emosional (Maslach dkk., 2001).

Beban kerja yang berlebih seperti jam kerja, jumlah individu yang harus dilayani, tanggung jawab yang harus dikerjakan, pekerjaan rutin dan yang bukan rutin, dan pekerjaan administrasi beban kerja yang berlebihan

dapat mencakup segi kuantitatif yang berupa jumlah pekerjaan dan kualitatif yang berupa tingkat kesulitan pekerjaan yang harus ditangani. Shantz dkk. (2016) menemukan bahwa kelebihan beban kerja memiliki pengaruh positif terhadap kelelahan emosional, seseorang yang merasa kelebihan beban kerja akan berusaha yang terbaik untuk mengelola tuntutan dengan cara memberikan waktu tambahan dan tenaga. Penggunaan waktu tambahan dan tenaga dapat mengakibatkan perasaan kelelahan emosional ketika karyawan kehabisan persediaan waktu dan tenaga (Hobfoll, 1989).

Konflik peran ganda dapat diartikan sebagai kondisi dimana seorang individu yang memiliki 2 peran yaitu sebagai karyawan dalam organisasi dan sebagai bagian dalam keluarga, dan memiliki keterbatasan dalam memenuhi tanggung jawab salah satu peran karena peran lainnya. Pada dasarnya bahwa konflik pekerjaan keluarga ini dapat terjadi pada pria maupun wanita, namun beberapa penelitian menunjukkan bahwa wanita memiliki intensitas yang lebih besar terjadinya konflik pekerjaan keluarga (Apperson dkk., 2002). Konflik antara pekerjaan-keluarga yang berlebihan akan mengakibatkan kelelahan emosional pada karyawan (Poernomo & Wulansari, 2015). Hal tersebut berarti bahwa semakin tinggi konflik antara pekerjaan-keluarga yang dialami dosen, maka kelelahan emosional dosen menjadi tinggi. Sebaliknya, konflik antara pekerjaan-keluarga yang dialami dosen rendah, maka kelelahan emosional yang akan dialami dosen akan menurun.

Kelelahan emosional adalah suatu kelelahan pada individu yang berhubungan dengan perasaan pribadi yang ditandai dengan rasa tidak berdaya dan depresi (Rina & Zulkarnain, 2015). Ketika karyawan mengalami kelelahan emosional, mereka akan kekurangan energi dan karena itu menjadi enggan untuk mengeluarkan sumber daya bagi organisasi yang mereka anggap bertanggung jawab atas kelelahan mereka. Dengan demikian, mereka lebih cenderung untuk menahan upaya mereka terhadap kinerja mereka (Maslach dkk., 2001).

Penelitian ini dilakukan di RSJD dr. Amiono Godohutomo Semarang. Rumah Sakit Jiwa Daerah dr. Amiono Gondohutomo Semarang. Berdasarkan observasi dan wawancara tidak terstruktur dengan Kepala Seksi Keperawatan, beban kerja pada RSJD memang lebih berat jika dibandingkan pada RS Umum. Terutama pada ruang UPIP, hal tersebut dikarenakan pada ruang UPIP (Unit Pelayanan Intensive Psikiatri) merupakan ruang dimana pasien pertama kali

dirawat. Pada ruang tersebut perawat akan menghadapi situasi-situasi seperti menghadapi pasien gangguan jiwa yang disertai dengan kondisi agresif, gaduh, gelisah, susah diarahkan, banyak permintaan, sulit diberi tahu, kondisi total care, ingin melarikan diri, mengamuk, dan mengalami kejadian-kejadian tak terduga dari pasien. Sehingga perawat harus memberikan penanganan khusus kepada pasien.

Untuk mengatasi hal tersebut pihak RSJD Dr. Amino Godohutomo Semarang telah menerapkan waktu kerja dan waktu istirahat yang seimbang. Selain itu, RSJD Dr. Amino Gondohutomo Semarang juga menerapkan pembagian shift kerja di rumah sakit secara adil. Shift kerja dalam 24 jam terbagi ke dalam 3 shift, yaitu shift pagi, shift sore, dan shift malam. Sehingga beban kerja yang berlebih dirasakan tidak terlalu berat. Dengan beban kerja yang tidak terlalu berat tersebut maka perawat dapat membagi waktu antara pekerjaan dan waktu untuk keluarga. Sehingga perawat khususnya perawat wanita dapat menjalankan dan menyeimbangkan perannya baik dalam lingkungan kerja maupun dalam lingkungan keluarga. Hal tersebut didukung dengan rendahnya tingkat absensi perawat yang disebabkan oleh masalah keluarga.

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

**Tabel 1.** Data Penilaian Kinerja Perawat

Tahun	Capaian Nilai SKP Perawat	
	Nilai Capaian SKP	Kriteria
2013	78.25	Cukup
2014	76.85	Cukup
2015	82.15	Baik
2016	77.35	Cukup

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

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui adanya pengaruh langsung beban kerja berlebih dan konflik pekerjaan keluarga pada kelelahan emosional dan kinerja serta untuk mengetahui adanya pengaruh mediasi dari variabel kelelahan emosional pada pengaruh beban kerja berlebih dan konflik pekerjaan keluarga pada kinerja.

### Pengembangan Hipotesis

Kelebihan beban kerja merupakan kondisi dimana sering mengalami terlalu banyak tuntutan yang dianggap sebagai kelebihan beban kerja yang kronis (Schulz dkk., 1998).

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

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

H1: Beban kerja berlebih berpengaruh positif terhadap kelelahan emosional.

Kelelahan emosional pada dasarnya adalah kelelahan pada emosi seseorang. Seseorang yang mengalami kelelahan emosional biasanya akan merasa lelah secara psikologis. Prajogo (2016) menguji konflik pekerjaan keluarga pada kelelahan emosional. Pengaruh konflik pekerjaan keluarga pada kelelahan emosional positif, artinya semakin tinggi individu mengalami konflik pekerjaan keluarga, maka semakin rentan pula individu tersebut mengalami kelelahan emosional. Poernomo dan Wulansari (2015)

mengatakan bahwa Konflik antara Pekerjaan-Keluarga mempunyai pengaruh positif dan signifikan pada Kelelahan Emosional. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi konflik antara pekerjaan-keluarga yang dialami dosen, maka kelelahan emosional dosen menjadi tinggi. Sebaliknya, konflik antara pekerjaan keluarga yang dialami dosen rendah, maka kelelahan emosional yang akan dialami dosen akan menurun. Pada dasarnya orang memiliki kapasitas yang terbatas, sehingga individu akan memiliki keterbatasan dalam melakukan perannya baik di kantor atau di rumah. Jika seseorang menerima banyak tekanan di tempat kerja, peran mereka di rumah akan terganggu. Jika hal ini terjadi, kepuasan hidup seseorang akan menurun dan kelelahan emosional akan meningkat.

H2: konflik pekerjaan keluarga berpengaruh positif terhadap kelelahan emosional.

Kelebihan beban kerja merupakan kondisi dimana sering mengalami terlalu banyak tuntutan yang dianggap sebagai kelebihan beban kerja yang kronis (Schulz dkk., 1998). Pemberian beban kerja menjadi tugas dan kebijakan yang dilakukan oleh suatu lembaga yang akan diberikan pada setiap karyawan hendaknya sesuai dengan bidang dan kemampuannya (Himawati, 2016). Penelitian yang dilakukan oleh (Gozali, 2016) mengatakan bahwa Beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Artinya semakin tinggi beban kerja semakin rendah kinerja yang dihasilkan, demikian juga sebaliknya semakin rendah beban kerja maka kinerja pegawai semakin tinggi.

H3 : Beban kerja berlebih berpengaruh negatif terhadap kinerja.

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

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

Sehingga konflik pekerjaan keluarga dianggap mempengaruhi tingkat kinerja kary-

awan sebab ketika seorang karyawan memiliki masalah dalam salah satu peran misal peran dalam keluarga maka kinerja dalam perannya sebagai karyawan akan terganggu.

H4: Konflik pekerjaan keluarga berpengaruh negatif terhadap kinerja.

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

Penelitian oleh Cropanzano dkk. (2003) menemukan bahwa kelelahan emosional berpengaruh negatif terhadap kinerja, semakin karyawan mengalami kelelahan emosional maka akan menurunkan kinerja karyawan. Penelitian oleh Sholikhah (2009) juga menemukan bahwa kelelahan emosional mempunyai pengaruh langsung dan signifikan terhadap kinerja guru. Semakin rendah guru mengalami kelelahan emosional maka kinerja mereka akan semakin meningkat, begitu pula sebaliknya.

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

H5: Kelelahan emosional berpengaruh negatif terhadap kinerja.

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

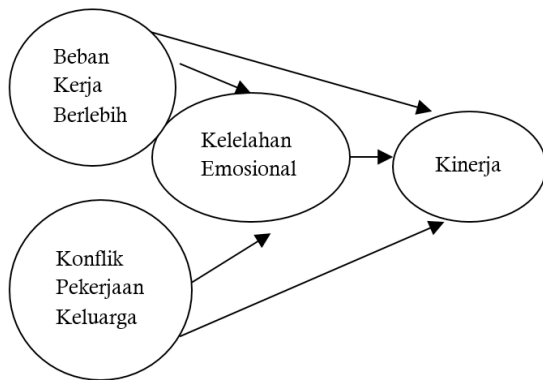
Penelitian yang dilakukan oleh (Karatepe, 2013) yang menyatakan bahwa kelelahan emosional berhasil memediasi antara beban kerja berlebih pada kinerja. Karyawan yang tidak dapat mengatasi atau menghindari kelelahan emosional, maka mereka tidak akan memiliki keterikatan pekerjaan. Sehingga karyawan tidak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

H6: Kelelahan emosional memediasi pengaruh beban kerja berlebih pada kinerja.

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

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

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



Gambar 1. Model Penelitian

**METODE**

Populasi dalam penelitian ini adalah Perawat pada RSJD Dr. Amino Gondohutomo Semarang sebanyak 219 responden. Penelitian ini menggunakan teknik sampling purposive sampling yaitu teknik penentuan sampel, berdasarkan kriteria yang ditentukan oleh peneliti dimana sampel yang dipilih dengan menggunakan pertimbangan tertentu sesuai dengan tujuan dan masalah penelitian yang dikembangkan (Ferdinand, 2014). Kriteria sampel dalam penelitian ini adalah perawat wanita dan sudah menikah. Adapun jumlah sampel yang digunakan adalah sebanyak 75 responden. Metode pengumpulan data menggunakan wawancara dan kuesioner. Analisis data menggunakan analisis deskriptif dan *path analysis* dengan program *IBM SPSS for Windows* versi 21.

Teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner yang diberikan kepada responden dengan harapan responden akan memberikan respon atas pertanyaan tersebut. Pengukuran item pertanyaan dalam kuesioner dilakukan dengan skala *Likert* dari poin 1 (Sangat Tidak Setuju) sampai 5 (Sangat Setuju). Angka 1 menunjukkan bahwa responden tidak mendukung terhadap pertanyaan yang diberikan. Sedangkan angka 5 menunjukkan bahwa responden mendukung terhadap pertanyaan yang diberikan.

Uji instrumen penelitian menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat serta variabel mediasi maka dilakukan pengujian terhadap Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini. Metode pengujian Hipotesis dilakukan dengan menggunakan analisis jalur (*path analysis*) dan menggunakan *sobel test*. Metode analisis jalur (*path analysis*) yang merupakan perluasan dari analisis regresi linier berganda digunakan untuk menaksir hubungan kausalitas antar variabel yang telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan teori. *Path Analysis* merupakan analisis yang digunakan untuk mengetahui efek langsung dan tidak langsung variabel independen dengan variabel dependen. Sedangkan *sobel* digunakan untuk melihat pengaruh tidak langsung (mediasi) dari analisis jalur.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Hasil Uji Validitas**

Hasil uji validitas 50 item penelitian dengan program *IBM SPSS 21* adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Variabel Penelitian

Variabel	Item	R hitung	R Tabel	Kriteria
Beban Kerja Berlebih	1	.893	.361	valid
	2	.592	.361	valid
	3	.450	.361	valid
	4	.715	.361	valid
	5	.691	.361	valid
	6	.650	.361	valid
	7	.548	.361	valid
	8	.698	.361	valid
	9	.457	.361	valid
	10	.506	.361	valid

Konflik	1	.573	.361	valid
pekerjaan	2	.711	.361	valid
keluarga	3	.640	.361	valid
	4	.807	.361	valid
	5	.181	.361	tida-
	6	.746	.361	kvalid
	7	.562	.361	valid
	8	.765	.361	valid
	9	.442	.361	valid
	10	.434	.361	valid
	11	.696	.361	valid
				valid
Kelelahan	1	.604	.361	valid
Emosional	2	.551	.361	valid
	3	.530	.361	valid
	4	.549	.361	valid
	5	.526	.361	valid
	6	.448	.361	valid
	7	.660	.361	valid
	8	.739	.361	valid
	9	.736	.361	valid
	10	.571	.361	valid
	11	.596	.361	valid
	12	.475	.361	valid
	13	.741	.361	valid
	14	.556	.361	valid
	15	.694	.361	valid
	16	.645	.361	valid
Kinerja	1	.766	.361	valid
	2	.588	.361	valid
	3	.833	.361	valid
	4	.727	.361	valid
	5	.596	.361	valid
	6	.380	.361	valid
	7	.188	.361	tidak
	8	.384	.361	valid
	9	.612	.361	valid
	10	.752	.361	valid
	11	.698	.361	valid
	12	.711	.361	valid
	13	.561	.361	valid
				valid

Berdasarkan Tabel 2 diketahui bahwa pada variabel beban kerja berlebih dan kelelahan emosional memiliki pernyataan yang valid semua. Sedangkan pada variabel konflik pekerjaan keluarga dan kinerja terdapat item yang tidak valid yang ditunjukkan dengan nilai R hitung <0,361. Sehingga pernyataan yang tidak valid akan dibuang karena pernyataan lain sudah mewakili untuk mengukur indikator dari variabel konflik pekerjaan keluarga dan kinerja yang digunakan sebagai alat ukur penelitian.

#### Hasil Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.** Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian

No	Variabel	Cronbach's	>	Kriteria
1	Beban kerja berlebih	.824	.70	reliabel
2	Konflik pekerjaan keluarga	.795	.70	reliabel
3	Kelelahan emosional	.882	.70	reliabel
4	Kinerja	.844	.70	reliabel

Berdasarkan Tabel 3 di atas nilai *cronbach's alpha* masing-masing variabel > 0.70 maka seluruh instrumen penelitian dinyatakan reliabel.

#### Hasil Uji Normalitas

Hasil uji normalitas menggunakan *kolmogorov-smirnov test* sebagai berikut :

**Tabel 4.** Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		75
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4.77283432
Most Extreme Differences	Absolute	.102
	Positive	.102
	Negative	-.063
Kolmogorov-Smirnov Z		.882
Asymp. Sig. (2-tailed)		.418

Dari Tabel 4 tersebut diperoleh nilai asymp sig (2-tailed) 0.418 > 0.05, sehingga data berdistribusi normal.

#### Hasil Uji Multikolonieritas

Hasil uji multikolonieritas adalah sebagai berikut:

**Tabel 5.** Hasil Uji Multikolonieritas

		Coefficients <sup>a</sup>	
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
	(Constant)		
1	X1	.498	2.006
	X2	.498	2.006

a. Dependent Variable: Y1

Coefficients <sup>a</sup>		
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
X1	.381	2.623
X2	.395	2.530
Y1	.340	2.944

a. Dependent Variable: Y2

Pada Tabel 5 diketahui bahwa seluruh variabel memiliki nilai *tolerance* > 0.1 dan nilai VIF < 10. Sehingga dapat dikatakan tidak terjadi multikolinearitas.

#### Hasil Uji Heteroskedastisitas

Hasil uji heteroskedastisitas dengan menggunakan glejser adalah sebagai berikut:

**Tabel 6.** Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients <sup>a</sup>		
Model	t	Sig.
1 (Constant)	-1.617	.110
X1	.980	.330
X2	1.291	.201

a. Dependent Variable: Abs\_Res1

Coefficients <sup>a</sup>		
Model	t	Sig.
1 (Constant)	-.972	.335
X1	.945	.348
X2	1.886	.063
Y1	-1.130	.262

a. Dependent Variable: Abs\_Res2

Pada hasil output SPSS menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai nilai sig  $\geq 0,05$  maka model regresi tidak mengandung adanya heteroskedastisitas.

#### Uji Hipotesis

**Tabel 7.** Regresi 1

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.	
1 (Constant)	1.502	4.020	.374	.710	
X1	.683	.145	.458	4.703	.000
X2	.660	.152	.422	4.333	.000

a. Dependent Variable: Y1

**Tabel 8.** Regresi 2

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	T	Sig.	
1 (Constant)	72.116	2.403	30.008	.000	
X1	-.227	.099	-.198	-2.284	.025
X2	-.256	.102	-.213	-2.507	.014
Y1	-.427	.070	-.557	-6.070	.000

a. Dependent Variable: Y2

#### Analisis Jalur (*Path Analysis*)

Analisis Jalur (*Path Analysis*) merupakan perluasan dari analisis regresi berganda, yang digunakan untuk mengukur hubungan kausalitas antar variabel yang telah ditetapkan sebelumnya. Analisis jalur dapat digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh tidak langsung (mediasi).

Untuk melihat pengaruh mediasi (tidak langsung) dari analisis jalur dapat dilihat dengan rumus *sobel test* (Gozali,2013). sehingga untuk mengetahui pengaruh langsung dan total pengaruh tidak langsung, serta untuk mengetahui adanya peran mediasi maka dapat dilihat dengan menggunakan uji *sobel* sebagai berikut :

Menghitung standar error koefisien pengaruh tidak langsung :

Diketahui :

b1 = 0,458 (dari Tabel 7)

b5 = -0,557(dari Tabel 8)

sb1 = 0,145(dari Tabel 7)

sb5: 0,07(dari Tabel 8)

Sehingga, dapat dilakukan perhitungan sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 sb1b5 &= \sqrt{(b5^2sb1^2) + (b1^2sb5^2) + (sb1^2sb5^2)} \\
 sb1b5 &= \sqrt{(-0.557)^2 (0.145)^2 + (0.458)^2 + (0.007)^2 + (0.145)^2(0.007)^2} \\
 sb1b5 &= \sqrt{(0.31)(0.02) + (0.21)(0.01) + (0.02)(0.01)} \\
 sb1b5 &= \sqrt{0.0062 + 0.0021 + 0.0002} \\
 &= \sqrt{0.0085} \\
 &= 0.092
 \end{aligned}$$

Menghitung nilai t statistik pengaruh tidak langsung (mediasi), dengan rumus :

$$\text{Rumus : } t = (-0.255)/0.092 = -2.771$$

Dapat dilihat bahwa nilai t hitung mempunyai nilai negatif (-) sehingga t Tabel juga turut menyesuaikan menjadi negatif (-) atau dengan kata lain pengujian Hipotesis dilakukan pada sisi kiri. Hasil positif atau negatif hanya menunjukkan arah pengujian Hipotesis dan linearitas bukan menunjukkan jumlah (Sarwono, 2007).

Berdasarkan perhitungan t statistik tersebut, dapat diketahui bahwa t statistik (-2.771) > t Tabel (-1.993). Sehingga dapat disimpulkan bahwa kelelahan emosional pada penelitian ini mempunyai pengaruh mediasi.

Untuk melihat pengaruh mediasi (tidak langsung) dari analisis jalur signifikan atau tidak dapat dilihat dengan rumus *sobel test* (Gozali, 2013), sebagai berikut :

Menghitung standar error koefisien pengaruh tidak langsung :

Diketahui :

b2 = 0.422 (dari Tabel 7)

b5 = -0.557 (dari Tabel 8)

sb4 = 0.152 (dari Tabel 7)

sb5 = 0.07 (dari Tabel 8)

Sehingga, dapat dilakukan perhitungan sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 sb4b5 &= \sqrt{(b5^2sb4^2) + (b4^2sb5^2) + (sb4^2sb5^2)} \\
 sb4b5 &= \sqrt{(-0.557)^2 (0.152)^2 + (0.422)^2 + (0.007)^2 + (0.152)^2(0.007)^2} \\
 sb4b5 &= \sqrt{(0.310)(0.023) + (0.18) + (0.005) + (0.023)(0.005)} \\
 sb4b5 &= \sqrt{0.0072 + 0.0009 + 0.0001} \\
 &= \sqrt{0.0082} \\
 &= 0.090
 \end{aligned}$$

Menghitung nilai t statistik pengaruh tidak langsung (mediasi), dengan rumus :

$$\text{Rumus : } t = \frac{-0.235}{0.090} = -2.611$$

Dapat dilihat bahwa nilai t hitung mempunyai nilai negatif (-) sehingga t Tabel juga turut menyesuaikan menjadi negatif (-) atau dengan kata lain pengujian Hipotesis dilakukan pada sisi kiri. Hasil positif atau negatif hanya menunjukkan arah pengujian Hipotesis dan linearitas bukan menunjukkan jumlah (Sarwono, 2007).

Berdasarkan perhitungan t statistik tersebut, dapat diketahui bahwa t statistik (-2.611) > t Tabel (-1.993). Sehingga dapat disimpulkan bahwa kelelahan emosional pada penelitian ini mempunyai pengaruh mediasi. Pada pengaruh konflik pekerjaan keluarga terhadap kinerja melalui kelelahan emosional sebagai variabel mediasi.

### Pengaruh beban kerja berlebih pada kelelahan emosional

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa beban kerja berlebih berpengaruh positif dan signifikan pada kelelahan emosional. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai coefficient t-hitung sebesar 4.703 dengan taraf signifikan sebesar nilai sig 0.000 < 0.05 dari uji parsial. Hal ini menunjukkan bahwa beban kerja berlebih dapat menyebabkan perawat mengalami kelelahan emosional pada perawat RSJD Dr Amino Gondohutomo Semarang. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh, Shantz dkk. (2016) yang menunjukkan bahwa kelebihan beban kerja memiliki pengaruh positif terhadap kelelahan emosional. Hal tersebut dikarenakan ketika seseorang merasa kelebihan beban kerja maka akan berusaha yang terbaik untuk mengelola tuntutan dengan cara memberikan waktu tambahan dan tenaga. Penggunaan waktu tambahan dan tenaga dapat mengakibatkan perasaan kelelahan emosional ketika perawat kehabisan persediaan waktu dan tenaga.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di RSJD Dr Amino Gondohutomo Semarang menerapkan waktu kerja dan waktu istirahat yang seimbang, serta adanya pembagian shift kerja dalam 24 jam yang terbagi dalam 3 shift yaitu shift pagi, shift sore dan shift malam. Sehingga beban kerja yang berlebih dirasakan tidak terlalu berat. Namun pada kenyataannya perawat wanita di RSJD Dr Amino Gondohutomo Semarang tetap merasakan adanya kelelahan emosional, hal tersebut karena perawat



mendapatkan tuntutan dan target yang harus dicapai setiap tahunnya, perawat juga harus bekerja menghabiskan waktunya dengan pasien penderita kelainan psikis serta perawat selalu mengerjakan pekerjaan yang sama setiap harinya. Dimana hal tersebut sangat menguras emosional perawat.

#### **Pengaruh Konflik Pekerjaan Keluarga Pada Kelelahan Emosional**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa konflik pekerjaan keluarga berpengaruh positif dan signifikan pada kelelahan emosional. hal tersebut dibuktikan dengan nilai coefficient t-hitung sebesar 4.333 dengan taraf signifikan sebesar nilai sig 0.000 < 0.05 dari uji parsial. hal ini menunjukkan bahwa konflik pekerjaan keluarga mempunyai peran untuk mempengaruhi munculnya kelelahan emosional pada perawat rsjd dr amino gondohutomo semarang. hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Poernomo dan Wulansari (2015) mengatakan bahwa konflik antara pekerjaan-keluarga mempunyai pengaruh positif dan signifikan pada kelelahan emosional. semakin tinggi konflik antara pekerjaan-keluarga yang dialami individu, maka kelelahan emosional menjadi tinggi. sebaliknya, konflik antara pekerjaan-keluarga yang dialami individu rendah, maka kelelahan emosional yang akan dialami juga akan menurun. berdasarkan hal tersebut, perawat pada rsjd dr amino gondohutomo semarang merasakan adanya konflik pekerjaan keluarga sehingga tidak dapat menyeimbangkan perannya baik ditempat kerja maupun dirumah. sehingga kelelahan yang dialami oleh perawat akan meningkat.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di rsjd dr amino gondohutomo semarang yang telah menerapkan waktu kerja dan waktu istirahat yang seimbang, serta adanya pembagian shift kerja dalam 24 jam yang terbagi dalam 3 shift yaitu shift pagi, shift sore dan shift malam. sehingga perawat wanita dapat membagi waktu antara pekerjaan dan waktu untuk keluarga, serta dapat menjalankan dan menyeimbangkan perannya baik dalam lingkungan kerja maupun lingkungan keluarga. namun pada kenyataannya perawat wanita rsjd dr amino gondohutomo semarang masih merasakan konflik pekerjaan keluarga, hal tersebut karena setelah selesai bekerja perawat sudah tidak mampu untuk melakukan aktivitas lain seperti mengurus rumah tangga. selain itu pihak rsjd dr amino gondohutomo kurang memperhatikan masalah yang sedang dihadapi oleh perawat.

#### **Pengaruh beban kerja berlebih pada kinerja**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa beban kerja berlebih mempunyai pengaruh negatif dan signifikan pada kinerja. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai coefficient t-hitung sebesar -2.284 dengan taraf signifikan sebesar nilai sig 0.025 < 0.05 dari uji parsial. Hal ini menunjukkan bahwa beban kerja berlebih mempunyai peran pada menurunnya kinerja pada perawat RSJD Dr Amino Gondohutomo Semarang. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh (Gozali, 2016) mengatakan bahwa Beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Artinya semakin tinggi beban kerja semakin rendah kinerja yang dihasilkan, demikian juga sebaliknya semakin rendah beban kerja maka kinerja pegawai semakin tinggi.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di RSJD Dr Amino Gondohutomo Semarang telah menerapkan waktu kerja dan waktu istirahat yang seimbang, serta adanya pembagian shift kerja dalam 24 jam yang terbagi dalam 3 shift yaitu shift pagi, shift sore dan shift malam. Sehingga beban kerja yang berlebih dirasakan tidak terlalu berat. Namun pada kenyataannya perawat wanita di RSJD Dr Amino Gondohutomo Semarang tetap merasakan adanya beban kerja yang berlebih, hal tersebut karena terkadang pada jam istirahat perawat masih harus menangani pasien gangguan jiwa.

#### **Pengaruh konflik pekerjaan keluarga pada kinerja**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa konflik pekerjaan keluarga berpengaruh negatif dan signifikan pada kinerja. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai coefficient t-hitung sebesar -2.507 dengan taraf signifikan sebesar nilai sig 0.014 < 0.05 dari uji parsial. Hal ini menunjukkan bahwa konflik pekerjaan keluarga mempunyai pengaruh pada kinerja perawat RSJD Dr Amino Gondohutomo Semarang.

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Sutanto dkk. (2016) menemukan bahwa konflik pekerjaan keluarga berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di restoran The Duck King Imperial Chef Galaxy Mall, semakin tinggi konflik pekerjaan keluarga yang terjadi di lingkungan pekerjaan maka kinerja karyawannya akan semakin menurun.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di RSJD Dr Amino Gondohutomo Semarang yang telah menerapkan waktu kerja dan waktu isti-

rahat yang seimbang, serta adanya pembagian shift kerja dalam 24 jam yang terbagi dalam 3 shift yaitu shift pagi, shift sore dan shift malam. Sehingga perawat wanita dapat membagi waktu antara pekerjaan dan waktu untuk keluarga, serta dapat menjalankan dan menyeimbangkan perannya baik dalam lingkungan kerja maupun lingkungan keluarga. Namun pada kenyataannya perawat wanita di RSJD Dr Amino Gondohutomo Semarang tetap merasakan konflik pekerjaan keluarga, hal tersebut karena terkadang perawat harus pulang melebihi jam kerja karena harus membantu perawat lain dalam menangani pasien gangguan jiwa.

#### **Pengaruh kelelahan emosional pada kinerja**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kelelahan emosional berpengaruh negatif dan signifikan pada kinerja. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai coefficient t-hitung sebesar -6.070 dengan taraf signifikan sebesar nilai sig 0.000 < 0.05 dari uji parsial. Hal ini menunjukkan bahwa kelelahan emosional mempunyai peran untuk mempengaruhi kinerja perawat RSJD Dr Amino Gondohutomo Semarang. Penelitian oleh Cropanzano dkk. (2003) menemukan bahwa kelelahan emosional berpengaruh negatif terhadap kinerja, semakin karyawan mengalami kelelahan emosional maka akan menurunkan kinerja karyawan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di RSJD Dr Amino Gondohutomo Semarang bahwa pada setiap hari jumat diadakan olahraga serta senam bersama, hal tersebut bertujuan agar perawat tidak merasa lelah serta jenuh terhadap pekerjaan yang mereka lakukan. Namun pada kenyataannya kinerja perawat tetap belum maksimal, hal tersebut karena perawat harus bekerja menghabiskan waktunya dengan pasien penderita kelainan psikis. Dimana hal tersebut sangat menguras emosional perawat.

#### **Pengaruh beban kerja berlebih pada kinerja dengan kelelahan emosional sebagai variabel mediasi**

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kelelahan emosional mampu memediasi beban kerja berlebih pada kinerja. Hasil tersebut diperoleh dengan cara rumus *sobel tes*, yaitu dengan berdasarkan perhitungan t statistik dapat diketahui bahwa t statistik (-2.771) > t Tabel (-1.993). Sehingga dapat disimpulkan bahwa kelelahan emosional pada penelitian ini mempunyai pengaruh mediasi.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Karatepe, 2013) yang

menyatakan bahwa kelelahan emosional berhasil memediasi antara beban kerja berlebih pada kinerja. Dalam penelitian ini terbukti bahwa kinerja perawat yang belum baik dipengaruhi oleh kelelahan emosional yang dirasakan oleh perawat ketika sedang bekerja. Sedangkan kelelahan emosional tersebut terbukti dipengaruhi oleh beban kerja perawat yang berlebih. Berdasarkan hal tersebut, maka variabel kelelahan emosional dapat menjadi variabel yang memediasi pengaruh beban kerja berlebih pada kinerja.

Dalam penelitian ini terbukti bahwa kinerja perawat yang belum baik dipengaruhi oleh kelelahan emosional yang dirasakan oleh perawat ketika sedang bekerja. Sedangkan kelelahan emosional tersebut terbukti dipengaruhi oleh beban kerja perawat yang berlebih. Berdasarkan hal tersebut, maka variabel kelelahan emosional dapat menjadi variabel yang memediasi pengaruh beban kerja berlebih pada kinerja.

#### **Pengaruh konflik pekerjaan keluarga pada kinerja dengan kelelahan emosional sebagai variabel mediasi**

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kelelahan emosional mampu memediasi konflik pekerjaan keluarga pada kinerja. Hasil tersebut diperoleh dengan cara rumus *sobel tes*, yaitu dengan berdasarkan perhitungan t statistik dapat diketahui bahwa t statistik (-2.611) > t Tabel (-1.993). Sehingga dapat disimpulkan bahwa kelelahan emosional pada penelitian ini mempunyai pengaruh mediasi.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Poernomo & Wulansari, 2015) menyatakan bahwa Konflik antara pekerjaan-keluarga berpengaruh negatif pada kinerja, dengan dimediasi kelelahan emosional. Artinya bahwa konflik antara pekerjaan-keluarga pada kinerja dapat dipengaruhi secara tidak langsung dengan kelelahan emosional sebagai mediasi.

Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa ketika perawat khususnya perawat wanita mengalami konflik pekerjaan keluarga, maka perawat akan mengalami kelelahan emosional yang ditunjukkan dengan terganggunya emosional perawat, perawat merasakan lelah setelah bekerja, merasakan kelelahan ketika bangun di pagi hari, dan tertekan ketika menghadapi pekerjaan. Sehingga ketika bekerja perawat akan merasa lelah secara emosional.

Ketika perawat merasa lelah secara emosional ketika bekerja, maka perawat akan menunjukkan kinerja yang kurang baik. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kinerja perawat yang kurang baik dipengaruhi oleh kelelahan emosional

yang dirasakan perawat ketika bekerja. Sedangkan kelelahan emosional yang dialami perawat terbukti dipengaruhi oleh adanya konflik pekerjaan keluarga.

## SIMPULAN DAN SARAN

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

Beban kerja berlebih mempunyai pengaruh positif dan signifikan pada kelelahan emosional yang ditunjukkan perawat RSJD Dr Amino Gondohutomo Semarang. Hal ini berarti ketika perawat meraskan beban kerja yang tinggi, maka kelelahan emosional perawat juga meningkat. Konflik pekerjaan keluarga mempunyai pengaruh positif dan signifikan pada kelelahan emosional yang ditunjukkan perawat RSJD Dr Amino Gondohutomo Semarang. Hal ini berarti semakin tinggi konflik pekerjaan keluarga yang perawat rasakan, maka akan meningkatkan kelelahan emosional pada perawat tersebut.

Beban kerja berlebih mempunyai pengaruh negatif dan signifikan pada kinerja yang ditunjukkan perawat RSJD Dr. Amino Gondohutomo Semarang. Hal ini berarti semakin tinggi beban kerja maka semakin rendah kinerja yang dihasilkan. Konflik pekerjaan keluarga mempunyai pengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja yang ditunjukkan perawat RSJD Dr Amino Gondohutomo Semarang. Hal ini berarti semakin tinggi konflik pekerjaan keluarga yang terjadi di lingkungan pekerjaan maka kinerja perawat akan semakin menurun.

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

Beban kerja berlebih memediasi pengaruh antara konflik pekerjaan keluarga pada kinerja. Hal ini berarti ketika perawat mengalami konflik pekerjaan keluarga, maka dapat meningkatkan kelelahan emosional pada perawat. Hal tersebut pada akhirnya dapat menurunkan kinerja perawat. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka saran yang dapat

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

Mengacu pada tingkat kelelahan emosional, sebaiknya pihak RSJD Dr Amino Gondohutomo Semarang lebih memerhatikan hal yang menyangkut kelelahan secara emosional terutama pada masalah pekerjaan yang monoton yang menyebabkan rasa bosan terhadap pekerjaan. Mengadakan outbond bersama dengan perawat dan saling mendukung antar rekan kerja diharapkan dapat mengurangi tingkat kelelahan emosional pada perawat. Pihak RSJD Dr Amino Gondohutomo Semarang sebaiknya memerhatikan hal yang menyangkut dengan penggunaan waktu kerja karena masih ada perawat yang bekerja melebihi jam kerja yang ditentukan untuk menyelesaikan pekerjaannya. Hal ini bertujuan agar perawat mampu menggunakan waktu kerja sebaik-baiknya, karena dengan penggunaan waktu kerja yang baik dapat menyelesaikan tugas dan kewajibannya dengan tepat waktu.

Pihak RSJD Dr Amino Gondohutomo Semarang sebaiknya melakukan upaya sistem rotasi bagi perawat sehingga tidak menimbulkan kejenuhan pada perawat. Pihak RSJD Dr Amino Gondohutomo Semarang sebaiknya memberikan dukungan dan dorongan terhadap perawat dalam mengatasi kesulitan pada pekerjaan dan tekanan dari keluarga. Serta memberikan kelonggaran dalam pengambilan jatah hari libur maupun pengambilan jadwal cuti bagi perawat wanita.

## DAFTAR PUSTAKA

- Apperson, M., Schmidt, H., Moore, S., Grunberg, L & Greenberg, E. 2002. Women Managers and the Experience of Work-Family Conflict. *American Journal of Undergraduate Research*. 1 (3): 9-15.
- Arianto, D. A. N. 2013. Pengaruh Kedisiplinan, Lingkungan Kerja dan Budaya Kerja terhadap Kinerja Tenaga Pengajar. *Jurnal Economia*. 9 (2): 191-200.
- Cropanzano, R., Rupp, D. E & Byrne, Z. S. 2003. The Relationship of Emotional Exhaustion to Work Attitudes, Job Performance, and Organizational Citizenship Behaviors. *Journal of Applied Psychology*. 88 (1): 160-169.
- Gozali, N. 2016. Jurnal Bisnis dan Manajemen Eksekutif Vol. 1 No. 1, 2014, artikel 10, 1(1), 39-46.
- Gozali, N. 2016. Pengaruh Beban Kerja dan Karakteristik Individu terhadap Kepuasan Kerja serta Dampaknya terhadap Kinerja Pegawai Badan

- Pusat Statistik (Studi Kasus pada BPS Kabupaten Deli Serdang dan Kabupaten Serdang Bedagai). *Jurnal Bisnis dan Manajemen Eksekutif*. 1 (1).
- Hamdiyah, H., Haryono, A. T & Fathoni, A. 2016. Peningkatan Kinerja Karyawan melalui Kompensasi, Lingkungan Kerja dan Gaya Kepemimpinan di ADA Swalayan Banyumanik Semarang. *Journal of Management*. 2 (2).
- Himawati, N. R. 2016. Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Stres Kerja, Beban Kerja terhadap Kepuasan Kerja dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan pada Universitas Jember. *Jurnal Relasi Stie Mandala Jember* 12 (1).
- Hobfoll, S. E. 1989. Conservation of Resources: A New Attempt at Conceptualizing Stress. *American Psychologist*. 44 (3): 513.
- Karatepe, O. M. 2013. The Effects of Work Overload and Work-Family Conflict on Job Embeddedness and Job Performance: The Mediation of Emotional Exhaustion. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. 25 (4): 614–634.
- Maslach, C. S & Schaufeli, W. 2001. WB. Leiter MP. Job burnout. *Annu Rev Psychol*. 52: 397-422.
- Poernomo, U. D & Wulansari, N. A. 2015. Pengaruh Konflik antara Pekerjaan-Keluarga pada Kinerja Karyawan dengan Kelelahan Emosional sebagai Variabel Pemeditasi. *Management Analysis Journal*. 4 (3): 265–272.
- Amelia, R & Zulkarnain, Z. 2005. Konsep Diri dan Tingkat Burnout pada Karyawan yang Bekerja di Instansi Pelayanan Masyarakat. *Psikologika: Jurnal Pemikiran dan Penelitian Psikologi*. 10 (19).
- Sarwono, J. 2007. *Analisis Jalur untuk Riset Bisnis dengan SPSS*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Schulz, P., Kirschbaum, C., Prübner, J & Hellhammer, D. 1998. Increased Free Cortisol Secretion After Awakening in Chronically Stressed Individuals Due to Work Overload. *Stress Medicine*. 14 (2): 91–97.
- Shantz, A., Arevshatian, L., Alfes, K & Bailey, C. 2016. The Effect of HRM Attributions on Emotional Exhaustion and the Mediating Roles of Job Involvement and Work Overload. *Human Resource Management Journal*. 26 (2): 172–191.
- Sholikhan, S. 2009. Pengaruh Kelelahan Emosional terhadap Kepuasan Kerja dan Dampaknya terhadap Kinerja Guru. *Jurnal Ekonomi Modernisasi*. 5 (3): 238-253.
- Suryani, N. K., Sarmawa, I. W. G & Wardana, M. 2014. Work Family Conflict, Job Stress and Job Performance (Case Study Spa Employee in Bali). *European Journal of Business and Management*. 6 (32).
- Sutanto, V & Mogi, J. A. 2016. Analisa Pengaruh Work Family Conflict terhadap Stres Kerja dan Kinerja Karyawan di Restoran The Duck King Imperial Chef Galaxy Mall Surabaya. *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa*. 4 (1): 377-391.
- Yusuf, H. 2011. Pengaruh Kondisi Organisasi terhadap Kejenuhan Kerja Pekerja Sosial yang Bekerja di Panti Sosial Penyandang Cacat di Indonesia. *Sosio Informa*. 16 (3): 177–187.