

**ANALISIS PENGARUH *WORK FAMILY CONFLICT* DAN *FAMILY WORK CONFLICT* TERHADAP *EMPLOYEE PERFORMANCE* DENGAN *EMOTIONAL EXHAUSTION* SEBAGAI VARIABEL INTERVENING  
(Studi pada Karyawan Berstatus Menikah pada PT. PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Yogyakarta)**

**Devita Septi Nur Azliah, Eisha Lataruva<sup>1</sup>**

Departemen Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Jl.  
Prof. Soedharto SH Tembalang, Semarang 50239, Phone: +622476486851

**ABSTRACT**

*This study aims to analyze and determine the effect of work family conflict and family work conflict on employee performance through emotional exhaustion as an intervening variable at PT. PLN (Persero) on Distribution Main Unit of Central Java and Yogyakarta Special Region. The population in this study is all of employees. The number of samples used in this study were 65 respondents, with characteristic employees who are married.*

*Data was collected through the distribution of questionnaires on samples selected through non-probability sampling techniques with purposive sampling method. Measurements in the questionnaires using a Likert Scale. Five hypotheses on study were tested using quantitative methods and data analyze techniques with path analysis and multiple linear regression analysis method with SPSS 25.0 software.*

*The results of the statistical test analysis indicate that work family conflict variable has a significant positive effect on emotional exhaustion, and has a significant negative effect on employee performance. Family work conflict variable has a significant positive effect on emotional exhaustion and and has a significant negative effect on employee performance. In addition, it is also proven that emotional exhaustion variable can mediate the relation between work family conflict and family work conflict on employee performance.*

*Keywords : Work Family Conflict, Family Work Conflict, Emotional Exhaustion, Employee Performance*

**PENDAHULUAN**

*Employee performance* telah diteliti secara akademis sebagai komponen dari manajemen dan sumber daya manusia (Na-Nan *et al.*, 2018). Bishop (dalam Soomro & Breitenecker, 2017) menyebutkan bahwa *employee performance* merupakan produktivitas kerja yang telah dilakukan oleh setiap karyawan, produktivitas kerja ini merupakan hasil akhir yang diberikan oleh karyawan setelah menyelesaikan pekerjaannya. Hasil *performance* yang tinggi tidak dapat diharapkan untuk semua karyawan. Hal ini karena masing-masing karyawan memiliki karakteristik yang berbeda, baik dari segi karakteristik bawaan inidividu atau pengaruh lingkungan. Terlebih sejak adanya pandemi COVID-19 yang tiba-tiba datang berdampak pada perubahan dalam segala bidang kehidupan, termasuk dalam bidang ekonomi, perekonomian dunia menjadi lesu sehingga mengubah kehidupan pekerjaan secara keseluruhan.

Meluasnya pandemi dan diberlakukannya kebijakan *social distancing* berdampak pada banyaknya pekerja yang kehilangan pekerjaan karena PHK, menghadapi *job insecurity*, kehilangan batasan antara pekerjaan dan rumah, serta khawatir mengenai kesehatan diri

sendiri dan keluarga (Vaziri et al., 2020). Adanya kebijakan pembatasan yang dilakukan pemerintah membuat seluruh anggota keluarga berkumpul di tempat yang sama. Hal ini menjadi suatu kesempatan yang bagus untuk melakukan *family time*, namun disisi lain menjadi tantangan untuk mengelola tanggung jawab keluarga (Bhumika, 2020). Misalnya saat bekerja di rumah sering terganggu dengan urusan keluarga secara langsung karena harus mengurus anak yang juga melakukan *school from home*. Masalah yang terjadi antara dua tuntutan peran di keadaan yang tidak pasti selama pandemi COVID 19 mengakibatkan transisi negatif dimana *performance* menjadi turun dan tingkat konflik serta stres menjadi tinggi (Vaziri et al., 2020).

Ketidakseimbangan peran yang dimiliki oleh individu di pekerjaan dan keluarga dapat menimbulkan masalah dan menciptakan konflik antara pekerjaan dan keluarga (*work family conflict* dan *family work conflict*) (Rasheed et al., 2018). Studi masa lalu tentang konflik yang terjadi dalam pekerjaan dan keluarga kebanyakan cenderung searah, hanya menyelidiki bagaimana pengaruh pekerjaan terhadap keluarga atau *work family conflict*. Sementara saat ini, konflik ini lebih banyak bersifat dua arah (Soomro et al., 2017), yang berarti tidak hanya pekerjaan mempengaruhi masalah keluarga, tetapi urusan keluarga juga dapat meluas mempengaruhi ke urusan kerja. Seiring berjalannya waktu, upaya yang diperlukan untuk memenuhi tuntutan peran bersaing menghabiskan sumber daya pribadi, menciptakan *emotional exhaustion*. Cohen et al (dalam Mahavianpoor & Ahmad Mirjafari, 2018) menyatakan bahwa baik *work family conflict* atau *family work conflict* dapat menyebabkan *emotional exhaustion*, penurunan produktivitas dan komitmen organisasi yang pada akhirnya dapat meningkatkan ketidakhadiran dan *resign* dari pekerjaan.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh An et al., (2020) ditemukan hasil bahwa *work family conflict* memiliki pengaruh yang negatif dan signifikan terhadap *employee performance*. Hal karena individu akan kehilangan sumber daya primer dalam menghadapi konflik. Individu juga akan kehilangan sumber daya sekunder apabila sumber daya primer tidak diperhatikan yang berakibat pada penurunan *employee performance*. Penelitian diatas diperkuat oleh penelitian yang dilakukan (Zainal et al., 2020) yang menyebutkan bahwa terdapat hubungan negatif antara *work family conflict* dan *employee performance*. Karyawan yang mengalami *work family conflict* merasa lelah dengan waktu dan energi yang terbatas yang mereka miliki sehingga tidak dapat berkonsentrasi pada pekerjaan mereka.

Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Soomro & Breiteneker (2017) menunjukkan hasil penelitian dimana *work family conflict* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *employee performance*. Positif disini dijelaskan dalam penelitian terjadi karena terdapat karyawan muda yang menantikan karier mereka dan mungkin memiliki persepsi bahwa menghabiskan lebih banyak waktu di tempat kerja akan membantu mereka mencapai tujuan hidup mereka lebih cepat. Itu menunjukkan dedikasi karyawan muda dan antusiasme untuk pekerjaan mereka, karena karyawan muda mungkin mengarahkan pandangan mereka untuk mencapai banyak tonggak dalam kehidupan mereka (misal. menikah, membangun rumah, memperoleh keamanan finansial melalui investasi, dll.) sehingga memberikan pengaruh positif pada performance mereka.

Pada variabel *family work conflict* dimana penelitian oleh Ngek (2018) yang memberikan hasil bahwa terdapat pengaruh negatif antara *family work conflict* dengan *performance* pada wanita yang memiliki bisnis. Pada penelitian yang telah dilakukan dijelaskan bahwa menurunkan tingkat *family work conflict* menjadi rendah pada wanita yang memiliki bisnis itu sulit karena adanya peran tumpang tindih yang terjadi antara pekerjaan dan keluarga. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Ajala (2017) yang menunjukkan bahwa adanya hubungan yang positif dan signifikan yang terjadi antara *family work conflict* dan *employee performance* pada ibu yang bekerja karena berdasarkan budaya,

keluarga adalah prioritas nomor satu sehingga tidak mengalami konflik yang terjadi antara keluarga dengan pekerjaan. Didukung oleh penelitian yang dilakukan Wang et al., (2019) yang menyebutkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara *family work conflict* dan *employee performance*. Penjelasan untuk hasil tersebut karena pengaruh antara *family work conflict* dan *employee performance* tergantung pada perbedaan masing-masing individu, seperti *big five personality traits*, *negative affectivity* dan *perceived organizational support*.

Pada tabel diatas dapat diketahui bahwa terdapat perbedaan hasil penelitian-penelitian terdahulu pada variabel *work family conflict* dan *family work conflict* terhadap *employee performance*. Inkonsistensi hasil penelitian menunjukkan hasil yang berbeda-beda seperti positif, negatif, signifikan dan tidak signifikan. Hasil-hasil yang berbeda ini menjadi *gap* yang menggugah peneliti untuk melakukan penelitian lebih lanjut. *Gap* inilah yang menjadi masalah yang akan dibahas dan dicari keserasian hasilnya.

Penelitian-penelitian yang dilakukan sebelumnya, dilakukan diberbagai organisasi yang berada di luar negeri dan Indonesia. Penelitian saat ini mencoba mengambil sampel di Indonesia yaitu pada PT PLN (Persero) tepatnya di Kantor Unit Induk Distribusi Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Yogyakarta. Berdasarkan hasil wawancara kepada karyawan, diketahui bahwa sistem kerja yang berubah dari *work from office* (WFO) menjadi *work from home* (WFH) menjadi hal yang menguntungkan dan merepotkan. Menguntungkan karena karyawan bisa untuk tetap bekerja dan bertemu dimana pun berada melalui media *online*. Sedangkan merepotkannya, karyawan tidak hanya bekerja namun harus mengurus rumah tangga (pekerjaan rumah) dan anak. Berbeda ketika *work from office* (WFO), karyawan hanya bekerja dan tidak berhubungan langsung dengan pekerjaan rumah. Ketika *work from home* (WFH) terutama Ibu rumah tangga mau tidak mau menangani tidak hanya pekerjaan kantor tetapi juga pekerjaan rumah, yang biasanya tidak dikerjakan pada waktu itu sehingga sering mengganggu fokus saat bekerja.

Penelitian yang dilakukan bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh antara *work family conflict* dan *family work conflict* terhadap *employee performance* melalui *emotional exhaustion* sebagai variabel intervening.

## KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

***Employee Performance*** didefinisikan sebagai sebuah pencapaian hasil atas pekerjaan yang telah diselesaikan oleh karyawan sesuai dengan rencana kerja dan ketentuan yang diberlakukan oleh perusahaan (An et al., 2020).

***Work Family Conflict*** adalah tuntutan dan tanggung jawab terkait pekerjaan mengganggu aktivitas atau urusan terkait keluarga (Soomro & Breitenecker, 2017).

***Family Work Conflict*** adalah tuntutan peran dalam keluarga mengganggu tuntutan peran dalam pekerjaan (Ajala, 2017).

***Emotional Exhaustion*** merujuk pada perasaan dimana lelah fisik dan emosional secara terus-menerus (Park, 2018).

### Pengaruh *Work Family Conflict* Terhadap *Employee Performance*

*Work* and *family* merupakan domain penting bagi kehidupan manusia, namun peran keduanya tidak selalu kompatibel. Diberlakukannya *work from home* (WFH) membuat kaburnya batasan antara pekerjaan dan keluarga karena dilakukan di tempat yang sama. Penelitian yang dilakukan oleh Riana et al., (2019) menunjukkan hasil dimana *work family conflict* memiliki pengaruh yang negatif dan signifikan terhadap *employee performance*. Peran ganda ini dapat menyita banyak pikiran, waktu dan tenaga sehingga dapat membuat

kendala dalam perkembangan produktivitas kerja yang mereka jalankan. Penelitian ini didukung oleh Prajogo (2016) dan Yusuf & Hasnidar (2020) menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang negatif dan signifikan antara *work family conflict* dan *employee performance*. Karyawan dengan beban kerja yang sulit untuk menyeimbangkan peran antara pekerjaan dan keluarga, karena harus berfokus pada pekerjaan yang dilakukan.

**H1: *Work family conflict* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *employee performance*.**

### **Pengaruh *Family Work Conflict* Terhadap *Employee Performance***

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Karakas & Tezcan (2019) menyebutkan bahwa terdapat hubungan yang negatif dan signifikan antara *family work conflict* dan *employee performance*. Dimana apabila *family work conflict* meningkat maka akan berdampak pada penurunan yang terjadi pada *employee performance*, karena masalah yang terjadi pada keluarga mengganggu fokus saat bekerja. Penelitian tersebut didukung oleh penelitian yang dilakukan Zainal et al., (2020) hasil pengaruh *family work conflict* terhadap *employee performance* cukup tinggi, karena karyawan cenderung akan memiliki produktivitas yang menurun apabila sedang mengalami konflik. Didukung dengan penelitian oleh Zain & Setiawati (2019) dan Liao et al., (2019) dimana menyebutkan bahwa ada pengaruh yang negatif dan signifikan antara FWC pada *performance* karyawan.

**H2: *Family work conflict* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *employee performance*.**

### **Pengaruh *Work Family Conflict* Terhadap *Emotional Exhaustion***

Konsekuensi dari *work family conflict* salah satunya adalah *emotional exhaustion* (Prajogo, 2016). Wang et al., (2019) dalam penelitiannya menyebutkan bahwa adanya pengaruh yang positif antara *work family conflict* dan *emotional exhaustion*. Semakin tinggi tingkat WFC yang dialami oleh karyawan maka semakin banyak sumber daya yang harus diinvestasikan dalam menghadapi tekanan dari kedua sisi, karena mengeluarkan terlalu banyak sumber daya (energi, waktu, dan emosi) maka berakibat pada *emotional exhaustion*. Didukung lagi dengan penelitian Galletta et al (2019) dan Lee dan Huang (2019) apabila *work family conflict* meningkat maka akan terjadi peningkatan juga pada *emotional exhaustion* sehingga berhubungan positif.

**H3: *Work Family Conflict* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *emotional exhaustion*.**

### **Pengaruh *Work Family Conflict* Terhadap *Emotional Exhaustion***

*Family work conflict* dapat menjadi ancaman terhadap harga diri sehingga menyebabkan timbulnya *emotional exhaustion* pada karyawan (Cho & Ryu, 2016). Mahavianpoor & Ahmad Mirjafari (2018) menyatakan dalam penelitiannya bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara *family work conflict* dan *emotional exhaustion*. Didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Qaiser et al., (2015), Akgunduz et al., (2015) dan Geraldtes et al., (2018).

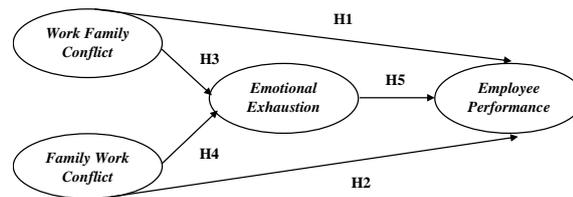
**H4: *Family work conflict* berpengaruh positif terhadap dan signifikan *emotional exhaustion*.**

**Pengaruh *Emotional Exhaustion* Terhadap *Employee Performance***

Pada penelitian yang dilakukan Hur & Kim (2017) menunjukkan hasil dimana terdapat hubungan yang negatif antara *emotional exhaustion* terhadap *employee performance*. Penelitian diatas diperkuat oleh Shin & Hur (2019) pada penelitian ini *emotional exhaustion* menjadi variabel mediasi yang mendukung dimana semakin tinggi *emotional exhaustion* yang dimiliki karyawan maka karyawan tersebut akan mengalami *insecure* pada pekerjaannya. Karyawan yang mengalami *emotional exhaustion* menjadi tidak bersemangat dalam bekerja sehingga berdampak pada turunnya *employee performance*.

**H5:** Person job fit berpengaruh positif dan signifikan terhadap work engagement.

**Gambar 1**  
**Kerangka Pemikiran Penelitian**



**Sumber:** (An et al., 2020); (Zainal et al., 2020); (Warokka & Febrilia, 2015); (Ngek, 2018); (Liao et al., 2019); (Wang et al., 2019); (Galletta et al., 2019); (Mahavianpoor & Mirjafari, 2018); (Geraldles et al., 2018); (Wu et al., 2019); (Shin & Hur, 2019).

**METODE PENELITIAN**

**Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel**

**Tabel 1**  
**Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel**

Variabel Penelitian	Definisi	Indikator Pengukuran
<i>Work Family Conflict</i> (X1)	<i>Work Family Conflict</i> merupakan merupakan sebuah bentuk konflik peran dimana tuntutan yang harus dilakukan, waktu yang dicurahkan serta ketegangan yang diciptakan oleh pekerjaan mengganggu tanggung jawab di keluarga. Netemeyer et al., (1996)	Indikator yang digunakan untuk mengukur variabel <i>work family conflict</i> pada penelitian ini adalah : X1.1 = Tuntutan pekerjaan mengganggu aktivitas keluarga. X1.2 = Kekurangan waktu dengan keluarga. X1.3 = Tidak dapat mengikuti acara keluarga. X1.4 = Banyak tekanan dan stres. X1.5 = Kurang maksimal dalam mengurus keluarga. Netemeyer <i>et al.</i> , (1996)
<i>Family Work Conflict</i> (X2)	<i>Family Work Conflict</i> (FWC) mengacu pada suatu bentuk konflik antar peran, di mana tuntutan keseluruhan waktu	<i>Family Work Conflict</i> diukur menggunakan indikator-indikator sebagai berikut :

	<p>yang ditujukan untuk dan ketegangan diciptakan oleh keluarga, mengganggu pelaksanaan tanggung jawab yang terkait dengan pekerjaan. Netemeyer et al., (1996)</p>	<p>X2.1 = Tuntutan dari keluarga mengganggu aktivitas pekerjaan.  X2.2 = Tidak maksimal dalam bekerja.  X2.3 = Tanggung jawab di keluarga mengganggu tanggung jawab pada pekerjaan.  X2.4 = Aktivitas pekerjaan terganggu karena tuntutan keluarga.  X2.5 = Urusan keluarga mengganggu fokus saat bekerja.  (Netemeyer et al., 1996)</p>
<p><i>Emotional Exhaustion</i> (Y1)</p>	<p><i>Emotional Exhaustion</i> adalah yaitu perasaan lelah secara emosional yang berkepanjangan dan melelahkan. Hal ini karena terdapat penurunan pada sumber daya emosional dan fisik individu.  Maslach &amp; Jackson (1981)</p>	<p>Indikator yang digunakan sebagai pedoman untuk mengukur <i>emotional exhaustion</i> adalah :</p> <p>Y1.1 = Pekerjaan yang dilakukan menguras emosi  Y1.2 = Mudah lelah secara fisik dan emosional  Y1.3 = Merasa lelah menghadapi beban pekerjaan.  Y1.4 = Mudah marah dan tersinggung  Y1.5 = Bosan dengan rutinitas pekerjaan  Y1.6 = Butuh istirahat yang panjang setelah bekerja  Y1.7 = Terlalu memaksakan diri dalam bekerja  Y1.8 = Bekerja dengan banyak orang membuat mudah lelah  Y1.9 = Merasa tidak bahagia dan tertekan  Maslach Burnout Inventory  Maslach &amp; Jackson, (1981)</p>
<p><i>Employee Performance</i> (Y2)</p>	<p><i>Employee performance</i> adalah serangkaian perilaku karyawan yang memberikan kontribusi untuk pencapaian tujuan suatu organisasi.  Zainal et al., (2020)</p>	<p>Dalam hal <i>employee performance</i>, indikator digunakan sebagai pedoman untuk mengukur adalah sebagai berikut :</p> <p>Y2.1 = Kuantitas kerja</p>

		Y2.2 = Kualitas kerja Y2.3 = Efisiensi kerja Y2.4 = Ketepatan waktu Y2.5 = Kemampuan karyawan. Y2.6 = Pengetahuan dalam pekerjaan Tsui et al., (1997)
--	--	--

Sumber : Penelitian terdahulu

**Populasi dan Sampel**

Dalam penelitian ini, populasinya adalah seluruh karyawan di PT PLN (Persero) UID Jateng dan DIY berjumlah 167 karyawan. Pengambilan sampel menggunakan metode *non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Pada penelitian ini, sampel yang digunakan adalah karyawan yang berstatus menikah pada PT PLN (Persero) UID Jateng dan DIY. Untuk mendapatkan ukuran sampel minimum maka digunakan rumus Slovin dengan tingkat toleransi sebesar 10% (Husein Umar, 2014) sehingga dihasilkan sampel sebanyak 65.

**Jenis dan Sumber Data**

Jenis datanya adalah data kuantitatif. Sumber data yang digunakan yaitu data primer berupa wawancara dan kuesioner mengenai persepsi responden sedangkan data sekunder berupa data internal perusahaan, buku, jurnal, artikel, dan sumber terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan.

**Metode Analisis**

Pada penelitian ini, analisis datanya menggunakan aplikasi SPSS versi 25, dengan metode analisis jalur dan analisis regresi linier berganda. Analisis data yang dilakukan diantaranya adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji t, uji F, uji koefisien determinasi, serta uji sobel untuk mengetahui efek dari mediasi.

**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

**Deskripsi Objek Penelitian.**

Penelitian dilakukan dengan penyebaran kuesioner secara *online* melalui *google form* kepada responden yang sesuai dengan kriteria sampel penelitian. Gambaran responden diketahui dengan analisis deskripsi berdasarkan jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, masa kerja, jumlah anak, dan pasangan bekerja. Dan terdapat kriteria mutlak berupa status menikah.

**Analisis Regresi Linier Berganda**

Hasil uji analisis regresi berganda menggunakan program SPSS versi 25 pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

**Tabel 2**  
**Analisis Regresi Model I**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.274	3.789		.336	.738
	Work Family Conflict	1.015	.209	.505	4.858	.000

Family Work Conflict	.649	.234	.288	2.772	.007
a. Dependent Variable: Emotional Exhaustion					

Sumber: Data primer yang diolah, 2021

Pada **tabel 2**, model regresi persamaan I pada penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut :

$$Y_1 = 0,505 X_1 + 0,288 X_2 + e$$

Dari model regresi persamaan I di atas, dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. *Work Family Conflict* berpengaruh positif terhadap variabel *Emotional Exhaustion* dilihat dari nilai koefisien yang positif sebesar 0,505. Hal ini menunjukkan bahwa apabila *work family conflict* yang dialami karyawan meningkat dengan maka akan semakin meningkatkan terjadinya *emotional exhaustion*.
2. *Family Work Conflict* berpengaruh positif terhadap variabel *Emotional Exhaustion* dilihat dari nilai koefisien positif sebesar 0,288. Hal ini menunjukkan bahwa apabila *family work conflict* yang dialami karyawan meningkat maka akan semakin meningkatkan terjadinya *emotional exhaustion*.

**Tabel 3**  
**Analisis Regresi Model II**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	39.701	1.772		22.408	.000
	Work Family Conflict	-.279	.115	-.246	-2.428	.018
	Family Work Conflict	-.250	.116	-.197	-2.151	.035
	Emotional Exhaustion	-.277	.059	-.492	-4.669	.000
a. Dependent Variable: Employee Performance						

Sumber: Data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan hasil perhitungan analisis regresi tabel **tabel 3**, maka model regresi persamaan II pada penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut :

$$Y_2 = - 0,246 X_1 - 0,197 X_2 - 0,492 Y_1 + e$$

Dari model regresi persamaan I di atas, dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. *Work Family Conflict* berpengaruh negatif terhadap variabel *Employee Performance* dilihat dari nilai koefisien yang negatif sebesar 0,246. Artinya, apabila *work family conflict* yang dialami karyawan meningkat maka akan semakin menurunkan *employee performance*.
2. *Family Work Conflict* berpengaruh negatif terhadap variabel *Employee Performance* dilihat dari nilai koefisien yang negatif sebesar 0,197. Artinya, semakin tinggi *family work conflict* yang dialami karyawan maka akan semakin menurunkan *employee performance*.
3. *Emotional Exhaustion* berpengaruh negatif terhadap variabel *Employee Performance* dilihat dari nilai koefisien yang negatif sebesar 0,492. Artinya, semakin tinggi *emotional exhaustion* yang dialami karyawan meningkat maka akan semakin menurunkan *employee performance*.

**Uji t (Parsial)**

**Tabel 4**  
**Hasil Uji t Model I**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		

1	(Constant)	1.274	3.789		.336	.738
	Work Family Conflict	1.015	.209	.505	4.858	.000
	Family Work Conflict	.649	.234	.288	2.772	.007

a. Dependent Variable: Emotional Exhaustion

Sumber: Data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4, hasil perhitungan di atas dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Hasil uji t menunjukkan nilai t hitung = 4,858 dimana nilai tersebut lebih besar dari t tabel = 1,999 dengan nilai signifikansinya sebesar 0,000 atau lebih kecil dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *work family conflict* berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel *emotional exhaustion*.
2. Hasil uji t menunjukkan nilai t hitung = 2,772 dimana nilai tersebut lebih besar dari t tabel = 1,999 dengan nilai signifikansinya sebesar 0,007 atau lebih kecil dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *family work conflict* berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel *emotional exhaustion*.

**Tabel 5**  
**Hasil Uji t Model II**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	39.701	1.772		22.408	.000
	Work Family Conflict	-.279	.115	-.246	-2.428	.018
	Family Work Conflict	-.250	.116	-.197	-2.151	.035
	Emotional Exhaustion	-.277	.059	-.492	-4.669	.000

a. Dependent Variable: Employee Performance

Sumber: Data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel 5, hasil perhitungan di atas dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Hasil uji t menunjukkan nilai t hitung = -2,428 (nilai mutlaknya 2,428) dimana nilai tersebut lebih besar dari t tabel = 2,000 dengan nilai signifikansinya sebesar 0,018 atau lebih kecil dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *work family conflict* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap variabel *employee performance*.
2. Hasil uji t menunjukkan nilai t hitung = -2,151 (nilai mutlaknya 2,151) dimana nilai tersebut lebih besar dari t tabel = 2,000 dengan nilai signifikansinya sebesar 0,035 atau lebih kecil dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *family work conflict* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap variabel *employee performance*.
3. Hasil uji t menunjukkan nilai t hitung = -4,669 (nilai mutlaknya 4,669) dimana nilai tersebut lebih besar dari t tabel = 2,000 dengan nilai signifikansinya sebesar 0,000 atau lebih kecil dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *emotional exhaustion* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap variabel *employee performance*.

### Uji F (Simultan)

**Tabel 6**  
**Hasil Uji F Model I**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2105.441	2	1052.721	27.792	.000 <sup>b</sup>
	Residual	2348.497	62	37.879		
	Total	4453.938	64			

a. Dependent Variable: Emotional Exhaustion

b. Predictors: (Constant), Family Work Conflict, Work Family Conflict

Sumber: Data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan **tabel 6**, dapat dilihat bahwa hasil F sebesar 27,792 dimana nilai ini lebih besar dari F tabel = 3,145 dan juga nilai signifikansinya sebesar 0,000 dimana jauh lebih kecil dari 0,05, maka dapat dikatakan bahwa variabel *work family conflict* dan *family work conflict* secara bersama-sama atau simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel *emotional exhaustion*.

**Tabel 7**  
**Hasil Uji F Model II**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	905.952	3	301.984	36.531	.000 <sup>b</sup>
	Residual	504.264	61	8.267		
	Total	1410.215	64			
a. Dependent Variable: Employee Performance						
b. Predictors: (Constant), Emotional Exhaustion, Family Work Conflict, Work Family Conflict						

**Sumber:** Data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan **tabel 7**, dapat diketahui bahwa nilai F sebesar 36,531 dimana nilai ini lebih besar dari F tabel = 2,755 dan juga nilai signifikansinya sebesar 0,000 dimana jauh lebih kecil dari 0,05, maka dapat dikatakan bahwa variabel *work family conflict*, *family work conflict* dan *emotional exhaustion* secara bersama-sama atau simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel *employee performance*.

**Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

**Tabel 8**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>) Model I**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.688 <sup>a</sup>	.473	.456	6.155
a. Predictors: (Constant), Family Work Conflict, Work Family Conflict				
b. Dependent Variable: Emotional Exhaustion				

**Sumber:** Data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan **tabel 8**, dapat diketahui bahwa pada model I hasil koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) yaitu 0,473. Nilai *R Square* sebesar 0,473 menunjukkan arti kemampuan variabel *work family conflict* dan *family work conflict* dalam menjelaskan *emotional exhaustion* sebesar 47,3% sementara sisanya dijelaskan oleh variabel lainnya yang tidak dalam penelitian ini.

**Tabel 9**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>) Model II**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.802 <sup>a</sup>	.642	.625	2.875
a. Predictors: (Constant), Emotional Exhaustion, Family Work Conflict, Work Family Conflict				
b. Dependent Variable: Employee Performance				

**Sumber:** Data primer yang diolah, 2021

Pada **tabel 9**, dapat diketahui bahwa pada model II hasil koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) yaitu 0,642. Nilai *R Square* sebesar 0,642, hal ini berarti kemampuan variabel *work family conflict*, *family work conflict* dan *emotional exhaustion* dalam menjelaskan *employee*

*performance* adalah 64,2% sementara sisanya dijelaskan oleh variabel lainnya yang tidak dalam penelitian ini.

### Uji Sobel

1. Pengaruh *work family conflict* terhadap *employee performance* melalui *emotional exhaustion*.

$$Sab = \sqrt{b^2 Sa^2 + a^2 Sb^2 + Sa^2 Sb^2}$$

$$Sab = \sqrt{((-0,277)^2 \times 0,209^2) + ((1,015)^2 \times 0,059^2) + (0,209^2 \times 0,059^2)}$$

$$Sab = 0,084$$

$$t = \frac{ab}{Sab}$$

$$t = \frac{1,015 \times (-0,277)}{0,084}$$

$$t = -3,339$$

Pengaruh mediasi atau intervening dapat dibuktikan apabila nilai  $t$  hitung  $> t$  tabel. Berdasarkan hasil perhitungan di atas dapat diketahui bahwa nilai  $t$  hitung sebesar -3,339 (nilai mutlaknya 3,339 lebih besar dari  $t$  tabelnya 2,000). Sehingga dapat disimpulkan bahwa *work family conflict* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *employee performance* melalui *emotional exhaustion*.

2. Pengaruh *family work conflict* terhadap *employee performance* melalui *emotional exhaustion*.

$$Sab = \sqrt{b^2 Sa^2 + a^2 Sb^2 + Sa^2 Sb^2}$$

$$Sab = \sqrt{((-0,277)^2 \times 0,234^2) + ((0,649)^2 \times 0,059^2) + (0,234^2 \times 0,059^2)}$$

$$Sab = 0,077$$

$$t = \frac{ab}{Sab}$$

$$t = \frac{0,649 \times (-0,277)}{0,077}$$

$$t = -2,349$$

Pengaruh mediasi atau intervening dapat dibuktikan apabila nilai  $t$  hitung  $> t$  tabel. Berdasarkan hasil perhitungan di atas dapat diketahui bahwa nilai  $t$  hitung sebesar -2,349 (nilai mutlaknya 2,349 dan lebih besar dari  $t$  tabel = 2,000). Sehingga dapat disimpulkan bahwa *family work conflict* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *employee performance* melalui *emotional exhaustion*.

### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang dilakukan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil penelitian membuktikan bahwa *work family conflict* (X1) berpengaruh negatif dan signifikan terhadap variabel *employee performance* (Y2). Hal ini ditunjukkan dari hasil uji  $t$  menunjukkan nilai  $t$  hitung -2,428 (nilai mutlaknya 2,428)  $> t$  tabel = 2,000 dengan nilai signifikansinya sebesar  $0,018 < 0,05$ . Konflik yang dialami karyawan dimana tuntutan pekerjaan mengganggu urusan keluarga akan membuat karyawan merasa kelelahan dan sulit untuk memiliki waktu dengan keluarga. Perasaan bersalah pada keluarga akan mengganggu fokus karyawan dalam bekerja sehingga sulit untuk fokus dan bekerja secara maksimal. Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama (H1) dalam penelitian ini dapat di terima.
2. Hasil penelitian membuktikan bahwa *family work conflict* (X2) berpengaruh negatif dan signifikan terhadap variabel *employee performance* (Y2). Hal ini ditunjukkan

dari hasil uji t menunjukkan nilai t hitung  $-2,151$  (nilai mutlaknya  $2,151$ )  $>$  t tabel  $2,000$  dengan nilai signifikansinya sebesar  $0,035 < 0,05$ . Bekerja di rumah (WFH) selama pandemi sulit membuat batasan antara urusan keluarga dan pekerjaan, urusan rumah sering kali mengganggu pekerjaan ketika bekerja di rumah berlangsung. Sulitnya membuat batasan ini membuat karyawan tidak bisa secara totalitas menyelesaikan pekerjaan karena ada urusan keluarga yang harus diselesaikan juga termasuk urusan anak. Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa hipotesis kedua (H2) dalam penelitian ini dapat di terima

3. Hasil penelitian membuktikan bahwa variabel *work family conflict* (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel *emotional exhaustion* (Y1). Hal ini ditunjukkan dari hasil uji t yang menunjukkan nilai t hitung  $4,858 >$  t tabel  $1,999$  dengan nilai signifikansinya sebesar  $0,000 < 0,05$ . *Work family conflict* yang dialami oleh karyawan PT PLN (Persero) UID Jateng dan DIY apabila meningkat akan berujung pada meningkatnya *emotional exhaustion*, sehingga dibutuhkan upaya dari organisasi untuk menyadari dan berusaha mencegah hal tersebut. Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa hipotesis ketiga (H3) dalam penelitian ini dapat di terima.
4. Hasil penelitian membuktikan bahwa *family work conflict* (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel *emotional exhaustion* (Y1). Hal ini ditunjukkan dari hasil uji t menunjukkan nilai t hitung  $2,772 >$  t tabel  $= 1,999$  dengan nilai signifikansinya sebesar  $0,007 < 0,05$ . Tuntutan keluarga yang besar dengan tuntutan pekerjaan yang berat sulit untuk membagi waktu dan tenaga akan berakhir *emotional exhaustion*. Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa hipotesis keempat (H4) dalam penelitian ini dapat di terima.
5. Hasil penelitian membuktikan bahwa *emotional exhaustion* (Y1) berpengaruh negatif dan signifikan terhadap variabel *employee performance* (Y2). Hal ini ditunjukkan dari bahwa uji t menunjukkan nilai t hitung  $-4,669$  (nilai mutlaknya  $4,669$ )  $>$  t tabel  $2,000$  dengan nilai signifikansinya sebesar  $0,000 < 0,05$ . *Emotional exhaustion* yang dialami karyawan membuat karyawan tidak bersemangat dalam melakukan pekerjaan sehingga performa yang dihasilkan karyawan tidak maksimal dan cenderung turun. Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa hipotesis kelima (H5) dalam penelitian ini dapat di terima.

Selain itu, terdapat kesimpulan dari hasil uji sobel mengenai pengaruh langsung dan tidak langsung variabel *work family conflict* dan *family work conflict* terhadap *employee performance* dengan *emotional exhaustion* sebagai variabel intervening :

1. Dari hasil uji sobel menunjukkan bahwa nilai t hitung sebesar  $-3,339$  (nilai mutlaknya  $3,339 >$  t tabel  $2,000$ ). Sehingga dapat disimpulkan bahwa *emotional exhaustion* dapat memediasi pengaruh *work family conflict* terhadap *employee performance*. Hal ini berarti dalam pengaruh *emotional exhaustion* dapat dipengaruhi oleh *work family conflict* yang kemudian akan berdampak pada turunya *employee performance*.
2. Berdasarkan hasil uji sobel yang telah dilakukan menunjukkan bahwa nilai t hitung sebesar  $-2,349$  (nilai mutlaknya  $2,349 >$  dari t tabel  $= 2,000$ ). Sehingga dapat disimpulkan bahwa *emotional exhaustion* dapat memediasi pengaruh *family work conflict* terhadap *employee performance*. Hal ini berarti dalam pengaruh *emotional exhaustion* dapat dipengaruhi oleh *family work conflict* yang kemudian akan berdampak pada turunya *employee performance*.

**REFERENSI**

- Ajala, E. (2017). *Work-family-conflict and family-work-conflict as correlates of job performance among working mothers: implications for industrial social workers*. 7(1), 52–62.
- Akgunduz, Y., Bardakoglu, O., & Alkan, C. (2015). The moderating role of job resourcefulness in the impact of work-family and family-work life conflict on the burnout levels of travel agency employees. *Turizam*, 19(3), 111–126. <https://doi.org/10.5937/turizam1503111a>
- An, J., Liu, Y., Sun, Y., & Liu, C. (2020). Impact of work–family conflict, job stress and job satisfaction on seafarer performance. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(7). <https://doi.org/10.3390/ijerph17072191>
- Bhumika. (2020). Challenges for work–life balance during COVID-19 induced nationwide lockdown: exploring gender difference in emotional exhaustion in the Indian setting. *Gender in Management*, 35(7), 705–718. <https://doi.org/10.1108/GM-06-2020-0163>
- Galletta, M., Portoghese, I., Melis, P., Gonzalez, C. I. A., Finco, G., D’Aloja, E., Contu, P., & Campagna, M. (2019). The role of collective affective commitment in the relationship between work-family conflict and emotional exhaustion among nurses: A multilevel modeling approach. *BMC Nursing*, 18(1), 1–9. <https://doi.org/10.1186/s12912-019-0329-z>
- Geraldes, D., Madeira, E., Carvalho, V. S., & Chambel, M. J. (2018). *Work-personal life conflict and burnout in contact centers The moderating role of affective commitment*. <https://doi.org/10.1108/PR-11-2017-0352>
- Hur, S. R. W., & Kim, M. (2017). The Relationship of Coworker Incivility to Job Performance and the Moderating Role of Self-Efficacy and Compassion at Work : The Job Demands-Resources ( JD-R ) Approach. *Journal of Business and Psychology*, 32(6), 711–726. <https://doi.org/10.1007/s10869-016-9469-2>
- Husein, Umar. 2014. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta : PT.Raja Grafindo Persada
- I, R. G. (2019). Managing Work Family Conflict and Work Stress through Job Satisfaction and Its Impact on Employee Performance. *Jurnal Teknik Industri*, 20(2), 127. <https://doi.org/10.9744/jti.20.2.127-134>
- Karakas, A., & Tezcan, N. S. (2019). The relation between work stress, work-family life conflict and worker performance: A research study on hospitality employees. *European Journal of Tourism Research*, 21, 102–118.
- Kengatharan, N. (2017). The effect of work family conflict on employee performance: does income matter of influence? *Journal of Business Studies*, 4(2), 31. <https://doi.org/10.4038/jbs.v4i2.18>
- Kremer, I. (2016). *The relationship between subjective stress , and burnout*. 31(4), 805–819. <https://doi.org/10.1108/JMP-01-2015-0014>
- Mahavianpoor, A., & Ahmad Mirjafari, S. (2018). The prediction of job burnout based on work addiction and work-family conflict and family conflict-work among nurses. *Indian Journal of Health & Wellbeing*, 9(6), 874–877. <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=133584114&site=ehost-live>
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2(2), 99–113. <https://doi.org/10.1002/job.4030020205>
- Na-Nan, K., Chaiprasit, K., & Pukkeeree, P. (2018). Factor analysis-validated comprehensive employee job performance scale. *International Journal of Quality and*

- Reliability Management*, 35(10), 2436–2449. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-06-2017-0117>
- Netemeyer, R. G., Boles, J. S., & McMurrian, R. (1996). Development and validation of work-family conflict and family-work conflict scales. *Journal of Applied Psychology*, 81(4), 400–410. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.81.4.400>
- Ngek, N. B. (2018). Family-work conflict and performance of women-owned enterprises: The role of social capital in developing countries--implications for South Africa and beyond. *Journal of International Women's Studies*, 19(6), 326–343.
- Park, R. (2015). *Responses to emotional exhaustion : do worker cooperatives matter ? 1982*. <https://doi.org/10.1108/PR-08-2017-0253>
- Prajogo, W. (2016). Testing the Mediating Effect of Emotional Exahustion and Life Satisfaction in the Influence of Work Family Conflict to Performance. *Advances in Management and Applied Economics*, 6(6), 1–4. [https://ideas.repec.org/a/spt/admaec/v6y2016i6f6\\_6\\_4.html](https://ideas.repec.org/a/spt/admaec/v6y2016i6f6_6_4.html)
- Kaiser, S., Gulzar, A., Hussain, W., & Shabbir, H. (2015). Influence of Work Overload, Work-Family Conflicts and Negative Affectivity on Job Embeddedness and Emotional Exhaustion: The Moderating Role of Coworker Support (Case of Health Management). *Journal of Scientific Research and Reports*, 7(1), 75–85. <https://doi.org/10.9734/jsrr/2015/16654>
- Rasheed, M., Iqbal, S., & Mustafa, F. (2018). Work-family conflict and female employees' turnover intentions. *Gender in Management*, 33(8), 636–653. <https://doi.org/10.1108/GM-09-2017-0112>
- Shin, Y., & Hur, W. M. (2019). When do service employees suffer more from job insecurity? The moderating role of coworker and customer incivility. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(7). <https://doi.org/10.3390/ijerph16071298>
- Soomro, A. A., & Breitenecker, R. J. (2017). *Relation of work-life balance , work-family conflict , and family-work conflict with the employee role of job satisfaction*. 7(1), 129–146. <https://doi.org/10.1108/SAJBS-02-2017-0018>
- Tsui, A. S., Pearce, J. L., Porter, L. W., & Tripoli, A. M. (1997). *Academy of Management Alternative Approaches to the Employee-Organization Relationship : Does Investment in EMPLOYEE-ORGANIZATION RELATIONSHIP : DOES INVESTMENT IN EMPLOYEES PAY OFF ? Hong Kong University of Science and Technology*. 40(5), 1089–1121.
- Vaziri, H., Casper, W. J., Wayne, J. H., & Matthews, R. A. (2020). Supplemental Material for Changes to the Work–Family Interface During the COVID-19 Pandemic: Examining Predictors and Implications Using Latent Transition Analysis. *Journal of Applied Psychology*, 105(10), 1073–1087. <https://doi.org/10.1037/apl0000819.supp>
- Wang, I., Tsai, H., Lee, M., & Ko, R. (2019). The effect of work – family conflict on emotional exhaustion and job performance among service workers : the cross-level moderating effects of organizational reward and caring. *The International Journal of Human Resource Management*, 0(0), 1–22. <https://doi.org/10.1080/09585192.2019.1651373>
- Warokka, A., & Febrilia, I. (2014). Work-family conflict and job performance: Lesson from a Southeast Asian emerging market. *Proceedings of the 24th International Business Information Management Association Conference - Crafting Global Competitive Economies: 2020 Vision Strategic Planning and Smart Implementation, 2015*, 1919–1934. <https://doi.org/10.5171/2015.420802>

- Yusuf, R. M., & Hasnidar, H. (2020). Work-family conflict and career development on performance of married women employees. *International Journal of Research in Business and Social Science* (2147- 4478), 9(1), 151–162. <https://doi.org/10.20525/ijrbs.v9i1.601>
- Zain, A. N. D., & Setiawati, T. (2019). Influence of Work Family Conflict and Job Satisfaction on Medical Employee Performance through Organizational Commitment. *Review of Integrative Business and Economics Research*, 8(1), 1–19. <https://search.proquest.com/docview/2088048618?accountid=17242>
- Zainal, N., Zawawi, D., Aziz, Y. A., & Ali, M. H. (2020). Work-Family Conflict and Job Performance : Moderating Effect of Social Support Among Employees in Malaysian Service Sector. *International Journal of Business and Society*, 21(1), 79–95.