

## Work-Family Conflict dan Komitmen Organisasi; Dimediasi Kepuasan Kerja

Conchita V Latupapua<sup>1</sup>, Rachma Attamimi<sup>2</sup>, Aliva Medy Cahaya Putri<sup>3</sup>

<sup>1,2</sup>Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pattimura  
e-mail : connycvl.mgtup@gmail.com

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan mengetahui bagaimana pengaruh *work-family conflict* terhadap komitmen organisasi dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi pada karyawan industri perhotelan di Kota Ambon. Teknik Pengumpulan data yang digunakan adalah teknik studi kepustakaan dan studi lapangan yaitu observasi, wawancara dan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah SEM (*Structural Equation Modeling*), dengan menggunakan *software* WarpPLS 7.0. Penyebaran kuesioner dilakukan pada 20 hotel di Kota Ambon dengan sampel penelitian sebanyak 100 responden yang merupakan karyawan dalam industri perhotelan. Hasil Penelitian menunjukkan adanya pengaruh *work-family conflict* yang negatif dan signifikan terhadap komitmen organisasi, dan ditemukan adanya efek mediasi kepuasan kerja dalam hubungan *work-family conflict* terhadap komitmen organisasi pada karyawan industri perhotelan di Kota Ambon

**Kata Kunci :** *Work-Family Conflict*, Komitmen Organisasi, Kepuasan Kerja

### Abstract

This study aims to determine how work-family conflict affects organizational commitment through job satisfaction as a mediating variable for hotel industry employees in Ambon. The data collection techniques used were literature study techniques and field studies, such as observation, interviews and questionnaires. The data analysis technique used is SEM (Structural Equation Modeling), using the WarpPLS 7.0 software. The questionnaires were distributed to 20 hotels in Ambon City with a sample of 100 respondents who were employees in the hotel industry. The results showed that there was a negative and significant effect of work-family conflict on organizational commitment, and it was found that there was a mediating effect of job satisfaction in the work-family conflict relationship on organizational commitment to employees of the hotel industry in Ambon.

**Keywords:** Work-Family Conflict, Organizational Commitment, Job Satisfaction

### PENDAHULUAN

Peran sektor pariwisata semakin penting dan menguntungkan, ditinjau dari sudut perekonomian yang banyak menghasilkan devisa bagi Negara. Di Indonesia, sektor kepariwisataan termasuk dalam Garis-Garis Besar Haluan Negara (GBHN) sebagai bagian integral dari pembangunan nasional. Oleh karena itu, pemerintah melakukan upaya untuk melakukan pengembangan dalam sektor kepariwisataan dalam rangka meningkatkan perekonomian nasional juga dalam hal ini termasuk perekonomian suatu daerah, demikian halnya di Provinsi Maluku upaya pengembangan industri pariwisata terus dilakukan (BPS, 2019). Upaya dalam mengembangkan industri pariwisata diikuti dengan tersedianya akomodasi seperti hotel, baik hotel bintang maupun non bintang.

Hubungan industri perhotelan dan kepariwisataan memiliki kaitan yang erat. Hotel termasuk sarana pokok kepariwisataan (*main tourism superstructures*) yang berarti hidup dan kehidupannya banyak bergantung pada jumlah wisatawan yang datang. Dalam sektor kepariwisataan, hotel bukan satu-satunya bentuk akomodasi bagi wisatawan. Ada berbagai jenis akomodasi lain yang dikenal dengan sebutan akomodasi tambahan (*supplementary accomodation*) seperti biro perjalanan wisata, restoran, dll. Menurut Widanaputra (2009)

definisi hotel adalah suatu jenis akomodasi yang dikelola secara komersial dengan menggunakan sebagian atau seluruh bangunan yang ada untuk menyediakan fasilitas pelayanan jasa penginapan, makanan, dan minuman serta jasa yang lainnya dimana fasilitas dan pelayanan tersebut disediakan untuk para tamu dan masyarakat umum yang ingin menginap.

Di Provinsi Maluku, perkembangan hotel masih terus dilakukan. Hal ini diketahui dari hasil observasi bahwa beberapa hotel masih dalam tahap pembangunan sehingga ada beberapa hotel yang tergolong baru namun masih belum terdata di Badan Pusat Statistik Provinsi Maluku.

**Tabel 1**  
**Akomodasi, Kamar dan Tempat Tidur yang Tersedia Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi Maluku 2018**

Kabupaten/Kota Regency/Municipality	Akomodasi/ Accommodation		Kamar/ Rooms		Tempat Tidur/ Beds	
	Bintang Star	Non Bintang Non-Star	Bintang Star	Non Bintang Non-Star	Bintang Star	Non Bintang Non-Star
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Kepulauan Tanimbar	-	11	-	235	-	330
Maluku Tenggara	2	24	109	242	155	309
Maluku Tengah	3	75	145	887	200	1 185
Buru	1	26	27	282	40	349
Kepulauan Aru	-	9	-	149	-	144
Seram Bagian Barat	-	27	-	359	-	410
Seram Bagian Timur	-	20	-	259	-	323
Maluku Barat Daya	-	14	-	138	-	143
Buru Selatan	-	15	-	175	-	187
Ambon	16	92	944	2 161	1 371	2 486
Tual	-	7	-	110	-	119
<b>MALUKU</b>	<b>22</b>	<b>320</b>	<b>1 225</b>	<b>4 997</b>	<b>1 766</b>	<b>5 985</b>

Sumber : BPS Provinsi Maluku

Dapat dilihat dalam data terakhir yang dipublikasikan melalui situs web BPS Provinsi Maluku pada tahun 2019 dalam buku yang berjudul "Maluku dalam Angka 2019" pada **Tabel 1** yang merupakan kumpulan data yang telah dihimpun pada tahun 2018. Sedangkan untuk tahun 2019 dan tahun 2020 masih belum didapati publikasi data terbaru mengenai informasi yang berkaitan dengan jumlah hotel di Provinsi Maluku. **Tabel 1** menunjukkan pada tahun 2018 hotel bintang di Provinsi Maluku berjumlah 22 hotel dengan 1.225 kamar dan 1.766 tempat tidur, dimana hotel-hotel tersebut tersebar di beberapa Kabupaten/Kota antara lain Kota Ambon ada 16 hotel bintang, Kabupaten Maluku Tengah 3 hotel bintang, dan Kabupaten Maluku Tenggara ada 2 hotel serta Kabupaten Buru terdapat 1 hotel bintang. Berbeda dengan hotel bintang, jumlah hotel non bintang berjumlah 320 hotel yang tersebar di seluruh Kabupaten/Kota dengan jumlah kamar yang tersedia sebanyak 4.997 kamar dan 5.985 tempat tidur. Dapat disimpulkan pada **Tabel 1** mayoritas sebaran hotel berada di Kota Ambon yaitu sebanyak 108 hotel. Hal ini tidak dikarenakan Ambon merupakan Ibu Kota Provinsi Maluku yang biasa digunakan sebagai transit oleh pendatang domestik maupun mancanegara.

Seiring dengan perkembangan industri perhotelan di Kota Ambon, menuntut setiap perusahaan untuk memiliki daya saing tinggi dan juga produktivitas tinggi (Buhali & Margaretha, 2013). Dengan adanya tuntutan persaingan dan produktivitas yang tinggi, perusahaan membutuhkan karyawan yang memiliki komitmen terhadap suatu organisasi atau perusahaan tempat mereka bekerja, disampaikan oleh Luthans (2006) dalam bukunya yang berjudul "Perilaku Organisasi" menyatakan bahwa karyawan yang memiliki komitmen tinggi terhadap organisasinya akan menunjukkan perhatian yang tinggi pada perusahaan sambil terus meningkatkan kinerja mereka. Dalam kaitannya dengan komitmen organisasi, Mayer dan Allen (1991) mengidentifikasinya ke dalam tiga dimensi yaitu *affective commitment* yaitu komitmen sebagai keterikatan afektif pada organisasi berdasarkan perasaan baik terhadap organisasinya, *continuance commitment* yang merupakan suatu keterikatan anggota secara psikologis pada organisasi dikarenakan biaya yang mereka tanggung sebagai konsekuensi keluar dari organisasi, dan *normative commitment* yaitu

komitmen yang mewajibkan individu untuk tetap dalam organisasi, serta merupakan suatu keterikatan anggota secara psikologis terhadap organisasi.

Dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Greenhaus dan Beutell (1985) menunjukkan, bahwa durasi kerja yang cenderung lama dan beban kerja yang berat menjadi penyebab terjadinya konflik pekerjaan-keluarga/ *work-family conflict* (WFC), karena waktu dan energi yang dipakai untuk bekerja terlalu berlebihan mengakibatkan kurangnya waktu dan energi yang bisa digunakan untuk melakukan aktivitas-aktivitas keluarga. Terjadinya *work-family conflict* akan berdampak pada komitmen organisasi, hal ini diketahui dari studi yang dilakukan oleh He dan Fang (2016) menunjukkan bagaimana peran kerja-keluarga (*work-family role*) secara signifikan berpengaruh pada komitmen karyawan atau kinerja organisasi. *Work-family conflict* mengurangi kinerja karyawan dan komitmen dalam sebuah organisasi yang akan mengganggu keseluruhan produksi dan efisiensi dari sebuah organisasi. Karyawan yang mengalami konflik keluarga-pekerjaan akan sulit dalam menyelaraskan perannya di keluarga maupun di pekerjaan dan akan menimbulkan rasa kurang berkomitmen terhadap perusahaannya (Divara & Rahyuda, 2016). Greenhaus dan Beutell (1985) menyatakan pembagian dimensi dalam *work-family conflict* yaitu *time-based conflict* (konflik berdasarkan waktu) merupakan konflik yang terjadi karena waktu yang digunakan untuk memenuhi satu peran tidak dapat digunakan untuk memenuhi peran yang lainnya, meliputi pembagian waktu, energi dan kesempatan antara peran pekerjaan dan rumah tangga, kemudian *strain-based conflict* (konflik berdasarkan tekanan) mengacu pada munculnya ketegangan atau keadaan emosional yang dihasilkan oleh salah satu peran membuat seorang sulit untuk memenuhi tuntutan perannya yang lain, dan *behavior-based conflict* (konflik berdasarkan perilaku) yaitu konflik yang muncul ketika pengharapan dari suatu perilaku yang berbeda dengan pengharapan dari perilaku peran lainnya.

Buhali dan Margaretha (2013) menyatakan bahwa WFC berpengaruh negatif terhadap komitmen organisasi, namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Zain dan Setiawati (2017) menyatakan bahwa WFC tidak memiliki pengaruh terhadap komitmen organisasi karena organisasi memberikan kepuasan kerja terhadap karyawan sehingga masalah dalam keluarga dapat diturunkan dan karyawan akan tetap berkomitmen terhadap organisasi. Menurut Vroom (1994) kepuasan kerja merupakan orientasi positif individu yang mengarahkan karyawan untuk berperan lebih terhadap pekerjaannya sehingga karyawan menemukan dan mengulang cara-cara yang dianggapnya lebih bervariasi dan bernilai demi mencapai hasil yang maksimal. Kepuasan kerja tercapai ketika karyawan meraih keinginan, kebutuhan, hasrat, dan pengalamannya di masa lalu. Kepuasan kerja dinilai sangat penting bagi sebuah perusahaan maupun karyawan, karena kepuasan kerja berperan dalam menciptakan lingkungan kerja yang positif untuk mendukung tumbuhnya perusahaan (Isnaini, 2018). Menurut Luthan (2006), kepuasan kerja dibagi menjadi 5 dimensi, yaitu pekerjaan itu sendiri yang dalam hal ini atasan memberikan tugas menarik, kesempatan untuk belajar, dan kesempatan untuk menerima tanggungjawab. Selanjutnya adalah gaji, sejumlah upah atau gaji yang diterima dan tingkat dimana hal ini bisa dipandang sebagai hal yang dianggap pantas dibandingkan dengan orang lain dalam organisasi.

Identifikasi fenomena komitmen, *work-family conflict* dan kepuasan kerja pada karyawan industri perhotelan di Kota Ambon dilakukan saat pra-penelitian yang melalui wawancara langsung. Dari 30 orang yang bekerja di industri perhotelan, diajukan beberapa pertanyaan terkait dengan komitmen organisasi yang terbagi 3 menurut dimensi *affective commitment*, *continuance commitment*, dan *normative commitment*. Dari pertanyaan mengenai *affective commitment* hasilnya 40% responden merasa tidak ingin menghabiskan sisa karir mereka di perusahaan dan tidak menginginkan apabila masalah yang terjadi di perusahaan menjadi permasalahan mereka juga, serta responden tidak merasa bangga menjadi bagian keluarga dari perusahaan. Pada pertanyaan yang berkaitan dengan *continuance commitment*, sebanyak 65,55% responden merasa sulit untuk meninggalkan perusahaan karena takut tidak mendapatkan kesempatan kerja ditempat lain dan merasa rugi apabila meninggalkan perusahaan, serta akan sulit mendapatkan pekerjaan dengan penghasilan yang bagus seperti pekerjaan sekarang. Sedangkan untuk pertanyaan yang berkaitan dengan *normative*

*commitment*, 55,55% responden merasa perusahaan telah berjasa bagi hidup mereka dan merasa bahwa perusahaan pantas mendapatkan kesetiaan dari mereka, tetapi hanya 13% responden yang merasa belum memberikan kontribusi bagi perusahaan. Dari hasil yang telah diperoleh menunjukkan bahwa dalam 3 dimensi komitmen organisasi, angka terendah diperoleh pada dimensi *affective commitment* yang hasilnya 40%, dan angka tertinggi pada dimensi *continuance commitment* yaitu sebanyak 65,55%.

Selanjutnya diajukan beberapa pertanyaan terkait dengan *work-family conflict* yang terbagi 3 menurut dimensi *time-based conflict*, *strain-based conflict*, dan *behaviour-based conflict*. Pada pertanyaan yang berkaitan dengan *time-based conflict*, sebanyak 41,66% responden mempunyai waktu yang kurang untuk bersama keluarga dan waktu liburan digunakan untuk menyelesaikan pekerjaan, sedangkan pada pertanyaan yang berkaitan dengan *strain-based conflict* sebanyak 45% responden merasa bahwa masalah keluarga menyebabkan produktivitas terganggu dan menyita waktu pekerjaan, sedangkan untuk pertanyaan yang berkaitan dengan *Behaviour-Based Conflict*, sebanyak 53,34% responden merasa tuntutan pekerjaan semakin banyak dan keluarga kurang memberi dukungan terhadap pekerjaan responden. Hasil yang telah diperoleh dari ketiga dimensi dalam *work-family conflict* menunjukkan bahwa angka terendah terletak pada dimensi *time-based conflict* sebanyak 41,66% dan angka tertinggi ditunjukkan pada dimensi *behaviour-based conflict* sebesar 53,34%.

Kemudian 30 responden diajukan beberapa pertanyaan yang berkaitan dengan kepuasan kerja. Hasilnya sebanyak 63,33% responden diberikan kesempatan untuk menyelesaikan tugas dengan menggunakan gagasan sendiri, 73,33% responden menerima gaji yang dapat memenuhi kebutuhan mereka, 56,67% responden memiliki peluang yang sama untuk promosi jabatan, 83,33% responden merasa bahwa Manajer membuka diri untuk menerima semua pertanyaan yang berkaitan dengan pekerjaan responden, dan 80% responden merasa bahwa kerjasama yang menyenangkan sesama rekan kerja dapat menyebabkan responden semakin produktif. Dari hasil yang telah diperoleh, menunjukkan bahwa angka terendah diperoleh 56,67%, artinya dalam tingkat kepuasan kerja, responden memiliki peluang yang sama untuk promosi jabatan terbilang sangat rendah dibandingkan dengan 83,33% angka tertinggi pada kepuasan kerja yang menunjukkan bahwa responden merasa manajer membuka diri untuk menerima semua pertanyaan yang berkaitan dengan pekerjaan responden.

Dari hasil identifikasi fenomena yang telah dilakukan pada saat pra-penelitian, menunjukkan fakta yang terjadi di lapangan akan adanya fenomena yang berkaitan dengan variabel penelitian, dalam hal ini *work-family conflict*, komitmen organisasi dan kepuasan kerja. Hal lain yang tidak dapat lepas dari fakta yang terjadi di lapangan pada saat penelitian adalah terjadi bencana tak terduga *Corona Virus Disease 2019 (COVID-19)* yang terjadi sejak awal tahun 2020 di Indonesia, tentu berpengaruh terhadap turunnya perekonomian terutama dalam hal ini yang ikut terdampak adalah industri perhotelan (BPS, 2020). Hal ini dapat dilihat dari Tingkat Penghunian Kamar (TPK). Berdasarkan penghitungan malam kamar terjual hotel bintang di Maluku, Tingkat Penghunian Kamar (TPK) selama tahun 2020 mengalami penurunan yang drastis dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Hal tersebut dapat dilihat dari data terbaru yang telah di *publish* oleh Badan Pusat Statistik Provinsi Maluku yaitu TPK pada bulan November 2020 mencapai 45,18%. Nilai tersebut menurun 1,72 poin jika dibandingkan dengan TPK hotel bintang di Maluku bulan Oktober 2020 yang tercatat sebesar 46,90%.

**Tabel 2. Tingkat Penghunian Kamar (TPK) Hotel di Provinsi Maluku Menurut Kelas, Beserta Perubahannya**

Kelas Hotel	Tingkat Penghunian Kamar (%)			Perubahan Nov 2020 thd Okt 2020 (poin)	Perubahan Nov 2020 thd Nov 2019 (poin)
	November 2019	Oktober 2020	November 2020		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Bintang 1	19,14	9,22	13,29	4,07	-5,85
Bintang 2	46,23	37,41	25,12	-12,29	-21,11
Bintang 3	47,05	31,80	40,12	8,32	-6,93
Bintang 4	52,71	79,94	86,46	6,52	33,75
<b>Total Bintang</b>	<b>46,74</b>	<b>46,90</b>	<b>45,18</b>	<b>-1,72</b>	<b>-1,56</b>
Akomodasi lainnya	23,87	12,98	12,39	-0,59	-11,48
<b>Gabungan</b>	<b>28,42</b>	<b>25,14</b>	<b>24,70</b>	<b>-0,44</b>	<b>-3,72</b>

Sumber: Berita Resmi Statistik, BPS Provinsi Maluku (2020)

Pada **Tabel 2** menunjukkan bahwa TPK hotel berbintang tertinggi pada November 2020 terjadi di hotel bintang 4 dengan nilai 86,46% sedangkan TPK terendah terjadi di hotel bintang 1 sebesar 13,29%. Jika dibandingkan dengan Oktober 2020, terjadi peningkatan TPK pada kelas hotel bintang 1, bintang 3 dan bintang 4 masing-masing sebesar 4,07 poin; 8,32 poin; dan 6,52 poin. Kenaikan TPK pada beberapa hotel disebabkan hotel-hotel tersebut masih digunakan oleh perusahaan swasta sebagai tempat sterilisasi bagi karyawannya sebelum ditempatkan di wilayah tugasnya. Pada akomodasi lainnya terjadi penurunan TPK pada November 2020 sebesar 0,59 poin dengan nilai TPK sebesar 12,39% dibandingkan Oktober 2020 sebesar 12,98%. Jika dilakukan penghitungan TPK gabungan seluruh hotel bintang dan akomodasi lainnya, maka TPK jasa akomodasi di Maluku sebesar 24,70% pada November 2020 atau turun 0,44 poin dibanding Oktober 2020. Jika dilihat secara *year on year*, pada November 2020 terjadi peningkatan TPK pada kelas hotel bintang 4 yakni sebesar 33,75 poin sedangkan penurunan TPK pada kelas hotel bintang 1, bintang 2 dan bintang 3 yakni masing-masing sebesar 5,85 poin; 21,11 poin dan 6,93 poin. Pada kelas akomodasi lainnya terjadi penurunan TPK pada November 2020 yakni sebesar 11,48 poin jika dibandingkan November 2019. Secara gabungan hotel bintang dan akomodasi lainnya, pada November 2020, TPK hotel di Maluku mengalami penurunan sebesar 3,72 poin jika dilakukan perbandingan *year on year*.

Akibat dari penurunan TPK yang terjadi akibat bencana tak terduga COVID-19, perusahaan terpaksa harus memangkas karyawan untuk mengurangi beban gaji agar operasional hotel tetap berjalan walau dalam keadaan terdampak pandemi. Seperti yang terjadi pada Hotel Santika *Premiere* Ambon, salahsatu hotel yang ikut terdampak. Dari hasil wawancara pra-penelitian yang dilakukan bersama dengan *Public Relation* Hotel Santika *Premiere* Ambon pada bulan Mei, 2020. Karyawan Hotel Santika *Premiere* Ambon yang awalnya terdapat lebih dari 190 karyawan, kini menjadi 52 karyawan yang aktif dan sisanya dirumahkan tanpa dibayar. Hal tersebut menunjukkan pengaruh cukup besar, tentunya dalam hal ini perusahaan akan mencari karyawan yang memiliki komitmen tinggi untuk dipertahankan.

Fenomena dan permasalahan yang telah diuraikan pada paragraf sebelumnya menunjukkan bahwa komitmen organisasi pada karyawan industri perhotelan sangat dibutuhkan, apabila tidak ditangani dengan baik oleh pihak manajemen maka akan berpengaruh pada jalannya operasional hotel, karena hotel menjual jasa tentu saja dalam hal ini SDM yaitu karyawan Hotel dituntut untuk tetap profesional serta dapat menjalankan peran ganda pekerjaan-rumah tangga dengan baik, sehingga dapat memberikan pelayanan yang baik terhadap para pengunjung meskipun dalam keadaan terdampak pandemi COVID-19.

### **Pengaruh *Work-Family Conflict* terhadap Komitmen Organisasi**

Beberapa penelitian sebelumnya (Jutikarini, 2018; Hidayati.dkk, 2019; Divara & Rahyuda) menunjukkan bahwa *work-family conflict* (WFC) berpengaruh negatif signifikan terhadap komitmen organisasional. Hubungan negatif antara *work-family conflict* dan

komitmen organisasi pada individu yang mengalami kesulitan dalam menyelaraskan peranannya di keluarga maupun di pekerjaan akan merasa kurang berkomitmen kepada organisasinya. Hal yang serupa diungkapkan oleh Perrewé dkk. dalam Namasivayam dan Zhao (2006) menyatakan bahwa individual yang mengalami konflik antara pekerjaan dan keluarganya akan mengalami “kekaburan” dan menyebabkan terjadinya penurunan komitmen organisasional pada individual tersebut.

H1: Diduga *work-family conflict* berpengaruh negatif signifikan terhadap komitmen organisasi.

### **Hubungan antara *Work-Family Conflict* dan Komitmen Organisasi melalui Kepuasan Kerja sebagai Variabel Mediasi**

Hubungan antara WFC dan Kepuasan Kerja

Beberapa penelitian sebelumnya (Mustofa, 2019; Jutikarini, 2018; Isnaini, 2018) menunjukkan bahwa *work-family conflict* (WFC) berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan kerja. Hal ini menunjukkan bahwa WFC mengurangi bentuk kepuasan hidup maupun kepuasan kerja. Hal tersebut dibuktikan dengan penelitian yang dilakukan oleh Abbott dkk.(1998) bahwa konflik antara tanggung jawab pekerjaan dan keluarga mengakibatkan rendahnya kepuasan kerja, meningkatnya absensi, menurunkan motivasi karyawan serta dalam jangka waktu tertentu dapat mengakibatkan *turnover* karyawan yang meningkat.

Hubungan antara Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi

Beberapa penelitian sebelumnya (Mustofa, 2019; Jutikarini, 2018; Zain & Setiawati, 2018; Isnaini, 2018) menunjukkan bahwa *work-family conflict* (WFC) berpengaruh positif signifikan terhadap komitmen organisasi. Hal tersebut dibuktikan oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Vandenberg dan Lance (1992) mengemukakan bahwa ada hubungan timbal balik antara kepuasan kerja dan komitmen organisasi, dimana kepuasan kerja mempengaruhi komitmen organisasional, begitu pula sebaliknya komitmen organisasional mempengaruhi kepuasan kerja.

Hubungan *Work-Family Conflict* dan Komitmen Organisasi melalui Kepuasan Kerja sebagai Variabel Mediasi

Apabila tingkat WFC pada karyawan tinggi, maka komitmen organisasi pada karyawan rendah. Tingginya tingkat WFC sendiri juga memiliki keterkaitan dengan menurunnya komitmen organisasi karyawan. Hal ini didasari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Jutikarini (2018). Isnaini (2018) dalam tulisannya menyatakan bahwa ada pengaruh secara tidak langsung WFC terhadap komitmen organisasi lebih besar daripada pengaruh langsung WFC terhadap komitmen organisasi melalui kepuasan kerja. Menurut Zain dan Setiawati (2017) menyatakan bahwa WFC tidak memiliki pengaruh terhadap komitmen organisasi karena organisasi memberikan kepuasan kerja terhadap karyawan, sehingga masalah dalam keluarga dapat diturunkan dan karyawan akan tetap berkomitmen terhadap organisasi

H2: Diduga kepuasan kerja dapat memediasi *work-family conflict* terhadap komitmen organisasi.

## **METODE PENELITIAN**

### **Populasi dan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh responden yang merupakan karyawan dari hotel yang ada di Kota Ambon. Teknik sampling yang digunakan adalah nonprobability sampling. Sampel menurut Sugiyono (2013:215), adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu studi kepustakaan, studi lapangan dengan cara melakukan pengamatan langsung pada Instansi atau organisasi yang bersangkutan melalui observasi, wawancara, dan penyebaran kuesioner yaitu memberikan pertanyaan kepada responden untuk dijawab, yang mana dalam hal ini skala pengukurannya adalah dengan menggunakan skala Likert atau skala bertingkat yang penilaian jawaban mulai dari 1 sampai 5.

### **Metode Analisis Data**

Metode analisis data adalah suatu metode yang digunakan untuk mengolah hasil penelitian guna memperoleh suatu kesimpulan. Dengan melihat kerangka pemikiran teoritis, maka teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis *path* (jalur) dengan menggunakan model SEM (*Structural Equation Modeling*) atau Model Persamaan Struktural dengan program WARP PLS 7.0.

### **Model Pengukuran (*Measurement Model*)**

Model Pengukuran (*Measurement Model*) atau *outer model* merupakan model pengukuran yang bersifat reflektif dan menunjukkan bagaimana variabel *manifest* atau *observed* variabel merepresentasi konstruk laten. Pengujiannya dilakukan dengan melakukan uji validitas dan reliabilitas dari indikator-indikator pembentuk konstruk laten tersebut melalui analisis faktor konfirmatori (Ghozali & Latan, 2014). Uji validitas yang dilakukan dalam evaluasi model pengukuran PLS-SEM adalah uji validitas internal, validitas internal (*internal validity*) menunjukkan kemampuan dari instrumen penelitian untuk mengukur apa yang seharusnya diukur dari suatu konsep. Pengukuran model melalui analisis faktor konfirmatori adalah dengan menggunakan pendekatan *Multi Trait-Multi Method* dengan menguji Validitas *Convergent* dan *Discriminant* (Ghozali & Latan, 2014).

### **Uji Hipotesis**

Setelah melakukan berbagai evaluasi, baik *outer model* maupun *inner model* maka selanjutnya melakukan pengujian hipotesis. Uji hipotesis digunakan untuk menjelaskan arah hubungan antara variabel independen dan variabel dependennya. Pengujian ini dilakukan dengan cara analisis jalur (*path analysis*) atas model yang telah dibuat. Teknik SEM dapat secara simultan menguji model struktural yang kompleks, sehingga dapat diketahui hasil analisis jalur dalam satu kali analisis regresi. Hasil korelasi antar konstruk diukur dengan melihat *path coefficients* dan tingkat signifikannya yang kemudian dibandingkan dengan hipotesis penelitian.

Suatu hipotesis dapat diterima atau ditolak secara statistik dapat dihitung tingkat signifikansinya. Tingkat signifikansi yang dipakai dalam penelitian ini adalah sebesar 5%. Apabila tingkat signifikan yang dipilih sebesar 5% maka tingkat signifikansi atau tingkat kepercayaan 0,05 untuk menolak suatu hipotesis. Dalam penelitian ini ada kemungkinan mengambil keputusan yang salah sebesar 5% dan kemungkinan mengambil keputusan yang benar sebesar 95%.

Berikut yang digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan:

$p\text{-value} \geq 0,05$ , maka  $H_0$  diterima.

$p\text{-value} < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Pengujian Model Pengukuran (*Outer Model*)**

Suatu konsep dan model penelitian tidak dapat diuji dalam suatu model prediksi hubungan relasional dan kausal jika belum melewati tahap purifikasi dalam model pengukuran. Model pengukuran (*outer model*) digunakan untuk menguji validitas konstruk dan reliabilitas instrumen.

**Tabel 3. Pengujian Validitas Konvergen berdasarkan LoadingFactor**

Variabel	Item Pernyataan	Nilai Loading Factor	Status
Work- Family Conflict	X.1	0,884	Valid
	X.2	0,815	Valid
	X.3	0,865	Valid
	X.4	0,894	Valid
	X.5	0,888	Valid
	X.6	0,854	Valid
Kepuasan Kerja	M.1	0,909	Valid
	M.2	0,908	Valid
	M.3	0,921	Valid
	M.4	0,938	Valid
	M.5	0,897	Valid
Komitmen Organisasi	Y.1	0,814	Valid
	Y.2	0,829	Valid
	Y.3	0,810	Valid
	Y.4	0,836	Valid
	Y.5	0,874	Valid
	Y.6	0,841	Valid
	Y.7	0,830	Valid
	Y.8	0,872	Valid
	Y.9	0,815	Valid

Sumber: Data primer diolah dengan WarpPLS 7.0

Berdasarkan pengujian validitas konvergen dengan pendekatan *loading factor* pada **Tabel 3** diperoleh hasil:

1. Terdapat 6 indikator pada variabel laten WFC, yakni X.1; X.2; X.3; X.4; X.5; dan X.6. Diketahui seluruh nilai *loading* >0,7.
2. Terdapat 5 indikator pada variabel laten kepuasan kerja, yakni M.1; M.2; M.3; M.4; dan M.5. Diketahui seluruh nilai *loading* >0,7.
3. Terdapat 9 indikator pada variabel laten komitmen organisasi, yakni Y.1; Y.3; Y.4; Y.5; Y.6; Y.7; Y.8; dan Y.9. Diketahui seluruh nilai *loading* >0,7.

Selanjutnya dilakukan pengujian validitas konvergen berdasarkan nilai *average variance extracted* (AVE). Berdasarkan hasil pengujian validitas konvergen berdasarkan nilai AVE, pada **Tabel 8** diketahui nilai AVE dari WFC adalah 0,752, kepuasan kerja 0,837 dan komitmen organisasi 0,786. Nilai AVE yang disarankan adalah diatas 0,5 (Mahfud dan Ratmono, 2013). Diketahui seluruh nilai AVE > 0,5 yang berarti telah memenuhi syarat validitas konvergen berdasarkan AVE.

**Tabel 4. Nilai Average Variance Extracted (AVE)**

No	Variabel Laten	AVE	Status
1	WFC	0,752	Valid
2	Kepuasan Kerja	0,837	Valid
3	Komitmen Organisasi	0,786	Valid

Sumber: Data primer diolah dengan WarpPLS 7.0

#### 1. Uji Validitas Diskriminan

Untuk pengujian validitas diskriminan (*discriminant validity*) terlihat bahwa nilai *loading* untuk setiap variabel indikator lebih besar terhadap variabel latennya dibandingkan terhadap variabel laten yang lain. Chin, Gopal, dan Salinsbury dalam Abdillah dan Jogiyanto (2015) menyatakan bahwa suatu model mempunyai validitas

diskriminan yang cukup besar jika akar AVE untuk setiap konstruk lebih besar daripada korelasi antara konstruk lainnya dalam model.

**Tabel 5. Nilai Akar AVE dan Korelasi Variabel Laten**

	WFC	Kepuasan Kerja	Komitmen Organisasi
WFC	0,867	-0,266	-0,397
Kepuasan Kerja	-	0,915	0,499
Komitmen Organisasi	0,266	-	0,886
	0,397	0,499	

Sumber: Data primer diolah dengan WarpPLS 7.0

Berdasarkan **Tabel 5** nilai akar AVE dan korelasi variabel laten di atas, semua variabel dinyatakan valid karena nilai akar AVE > korelasi variabel laten.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi dan stabilitas dalam penelitian. Suatu konstruk dikatakan reliabel jika memenuhi syarat *rule of thumb* nilai *cronchbach's alpha* dan *composite reliability* harus lebih besar dari 0,7 meskipun nilai 0,6 masih dapat diterima (Adillah dan Jogiyanto, 2015).

**Tabel 6. Cronchbach's Alpha dan Composite Reliability**

Variabel Laten	Cronchbach's Alpha	Composite Reliability	Status
WFC	0,934	0,948	Reliabel
Kepuasan Kerja	0,951	0,962	Reliabel
Komitmen Organisasi	0,966	0,971	Reliabel

Sumber: Data primer diolah dengan WarpPLS 7.0

Pada **Tabel 6** menunjukkan bahwa seluruh nilai *Cronchbach's Alpha* > 0,7 dilihat dari variabel laten WFC, kepuasan kerja dan komitmen organisasi masing-masing memiliki nilai *cronchbach's alpha* yaitu 0,934, 0,951 dan 0,966. Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas berdasarkan nilai CR, diketahui nilai CR dari WFC adalah 0,948, nilai dari kepuasan kerja adalah 0,962, dan nilai komitmen organisasi adalah 0,971. Nilai CR yang disarankan adalah diatas 0,7 (Mahfud dan Ratmono, 2013). Diketahui seluruh nilai CR > 0,7 yang berarti telah memenuhi syarat reliabilitas berdasarkan CR.

## Pengujian Model Struktural (Inner Model)

Setelah melakukan evaluasi model pengukuran dimana *convergent validity*, *discriminant validity*, dan *composite realibility* telah memenuhi syarat, tahap selanjutnya adalah melakukan evaluasi struktural. Menurut Wijoyo (2011), pengujian model struktural atau *inner model* menguji hipotesis antara variabel laten yang satu dengan yang lain.

### 1. Nilai R<sup>2</sup>

Nilai R<sup>2</sup> digunakan untuk mengukur tingkat variansi perubahan variabel independen terhadap variabel dependen. Berikut ini adalah hasil nilai R<sup>2</sup> yang digunakan untuk mengukur tingkat variansi perubahan. Dalam Penelitian ini R<sup>2</sup> dari variabel kepuasan kerja sebesar 0,07 yang artinya variabel kepuasan kerja dapat dijelaskan oleh variabel WFC (*Work Family Conflict*) sebesar 7%, sedangkan sisanya 93% dijelaskan oleh variabel lain di organisasi adalah 0,34 artinya variabel komitmen organisasi dapat dijelaskan oleh variabel WFC (*Work Family Conflict*) dan variabel kepuasan kerja sebesar 34% sedangkan sisanya sebesar 66% dijelaskan oleh variabel lain di luar model penelitian luar model penelitian, sedangkan R<sup>2</sup> variabel komitmen ini.

**Tabel 7**  
**R<sup>2</sup>**

WFC	Kepuasan Kerja	Komitmen Organisasi
R-squared	0,07	0,34

Sumber: Data primer diolah dengan WarpPLS 7.0

## 2. Pengujian Model Fit

Uji kecocokan model (model fit) digunakan untuk mengetahui apakah suatu model memiliki kecocokan dengan data atau tidak. Berikut adalah model fit dari penelitian ini yang ada pada **Tabel 12**

**Tabel 8. Model Fit dan Quality Indices**

Index	Nilai	Keterangan
Average path coefficient (APC)	0,325 , P<0,001	Terima
Average R-squared (ARS)	0,205 , P=0,008	Terima
Average adjusted R-squared (AARS)	0,194 , P=0,011	Terima
Average block VIF (AVIF)	1,608	Terima
Average full collinearity VIF (AFVIF)	1,339	Terima
Tenenhaus GoF (GoF)	0,403	Terima
Sympson's paradox ratio (SPR)	1	Terima
R-squared contribution ratio (RSCR)	1	Terima
Statistical suppression ratio (SSR)	1	Terima
Nonlinear bivariate causality direction ratio (NLBCDR)	0,833	Terima

Sumber: Data primer diolah dengan WarpPLS 7.0

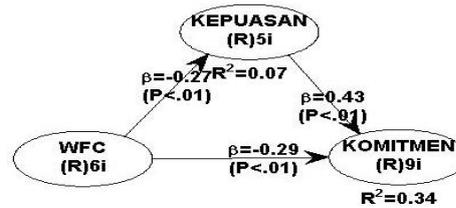
Dari hasil *output general result* pada **Tabel 8**, diketahui bahwa:

- Model mempunyai fit yang baik, dimana nilai *P-value* untuk APC, ARS, dan AARS lebih kecil dari atau sama dengan 0,05.
- Begitu juga dengan AVIF (1,068) dan AFVIF (1,339), yang dihasilkan yaitu  $\leq 5$ , ideally 3,3 yang berarti bahwa tidak ada masalah multikolonieritas antar indikator dan antar variabel eksogen.
- GoF yang dihasilkan yaitu 0,403 *large* yang berarti fit model sangat baik.
- Untuk index SPR (1), RSCR (1), SSR (1), NLBCDR (0,833), yang berarti tidak ada *problem* kausalitas di dalam model.

Kesimpulannya adalah model yang diajukan telah fit dan sesuai dengan *rule of thumb* pengujian model fit, sehingga dapat melanjutkan pengujian berikutnya.

### Pengujian Hipotesis

Hubungan antara variabel laten dalam model penelitian ini dapat dilihat dari hasil estimasi koefisien jalur (*path coefisients*) dan tingkat signifikansinya (*p value*). Berikut adalah gambar hasil pengujian dengan menggunakan WarpPLS 7.0:



**Gambar 1. Pengujian Model Penelitian dengan WarpPLS 7.0**

Untuk menguji hipotesis penelitian yang diajukan, dapat dilihat dari besarnya *p value*. Apabila besarnya *p value* lebih kecil dari 0,05 maka  $H_0$  ditolak atau terdapat pengaruh yang signifikan. Hasil estimasi *path coefficients* untuk menguji kekuatan pengaruh antar variabel dan menjelaskan ketegasan hubungan antar arah variabel dapat dilihat pada gambar dibawah ini.

**Tabel 9. Hasil Estimasi Path Coefficients**

Variabel	Path Coefficients	Standart Errors	P-value	Status
WFC → Komitmen	-0,291	0,092	0,001	Sigifikan
WFC → Kepuasan	-0,274	0,093	0,002	Sigifikan
Kep. → Komitmen	0,434	0,089	<0,001	Sigifikan

Sumber: Data primer diolah dengan WarpPLS 7.0

Berdasarkan *p value* yang telah ditunjukkan pada **Tabel 13**, maka hasil uji hipotesis 1 adalah sebagai berikut:

1. Uji Hipotesis 1

a) Hipotesis:

$H_0$  : *Work-family conflict* tidak mempengaruhi komitmen organisasi secara negatif dan signifikan.

$H_a$  : *Work-family conflict* berpengaruh negatif signifikan terhadap komitmen organisasi

b) Dasar Pengambilan Keputusan:

$P\text{-value} \leq 0,05$  ( $\alpha = 5\%$ ),  $H_0$  ditolak,  $H_a$  diterima

$P\text{-value} > 0,05$  ( $\alpha = 5\%$ ),  $H_0$  diterima,  $H_a$  ditolak

c) Keputusan:

$P\text{ value} = 0,001 < 0,05$  maka  $H_a$  diterima, dan  $H_0$  ditolak

d) Penjelasan:

WFC (*Work Family Conflict*) berpengaruh negatif signifikan terhadap komitmen organisasi, terlihat pada nilai *p value*. Artinya adalah semakin tinggi *Work Family Conflict* maka komitmen organisasi akan semakin turun dan sebaliknya dengan tingkat 95% (kesalahan 5%).

2. Pengujian Hipotesis dengan Efek Mediasi

Menurut Baron dan Kenny (1996); Hair, dkk (2011); dan Kock (2013). Pengujian hipotesis dengan efek mediasi dilakukan dengan dua langkah, yaitu *direct effect* dan *indirect effect*. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan estimasi *indirect effect* yaitu dengan menambahkan variabel mediasi diantara variabel independen dan variabel dependen. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan estimasi *indirect effect* yaitu pengaruh *Work Family Conflict* terhadap komitmen organisasi dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi, gambar dapat dilihat pada Gambar 4.2 dan Tabel 4.20 sebagai berikut:

**Tabel 10. Hasil Estimasi *Indirect Effect***

Variabel	Path Coefficients	Standart Errors	P-value	Status
<b>WFC → Komitmen</b>	0,119	0,093	0,043	Sigifikan

Berdasarkan p *value* yang telah ditunjukkan pada **Tabel 10**, maka hasil uji hipotesis 2 adalah sebagai berikut:

3. Uji Hipotesis 2

a. Hipotesis:

$H_0$  : Kepuasan kerja tidak dapat memediasi *work-family conflict* terhadap komitmen organisasi.

$H_a$  : Kepuasan kerja dapat memediasi *work-family conflict* terhadap komitmen organisasi.

b. Dasar Pengambilan Keputusan:

$P\text{-value} \leq 0,05$  ( $\alpha = 5\%$ ),  $H_0$  ditolak,  $H_a$  diterima

$P\text{-value} > 0,05$  ( $\alpha = 5\%$ ),  $H_0$  diterima,  $H_a$  ditolak

c. Keputusan:

$P\text{ value} = 0,043 < 0,05$  maka  $H_a$  diterima, dan  $H_0$  ditolak

d. Penjelasan:

Kepuasan kerja secara signifikan dapat memediasi *work-family conflict* terhadap komitmen organisasi. Artinya adalah semakin tinggi kepuasan kerja maka WFC tidak memiliki pengaruh terhadap komitmen organisasi, karena organisasi memberikan kepuasan kerja dengan tingkat keyakinan 95% (kesalahan 5%).

## PEMBAHASAN

Penelitian ini berfokus pada pengujian bagaimana pengaruh *work family conflict* (X) terhadap komitmen organisasi (Y) melalui kepuasan kerja (M) sebagai variabel mediasi.

### Pengaruh *Work Family Conflict* terhadap Komitmen Organisasi

Berdasarkan hasil analisis data pada penelitian ini, dapat diketahui bahwa *work family conflict* memengaruhi komitmen organisasi secara negatif, yang artinya apabila *work family conflict* semakin tinggi maka komitmen organisasi yang dimiliki karyawan akan semakin rendah. Karena dalam estimasi *path coefficient* WFC terhadap komitmen bernilai -0,383 dan memperoleh signifikan lebih kecil dari 0,05, yaitu <0,001 sehingga  $H_a$  yang berbunyi "*Work-family conflict* berpengaruh negatif signifikan terhadap komitmen organisasi" diterima. Hal ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh Isnaini (2018). Perbedaan dengan penelitian ini adalah pada penelitian yang dilakukan oleh Isnaini responden adalah karyawan Bank Syariah di Yogyakarta sedangkan penelitian ini responden adalah karyawan industri perhotelan di Kota Ambon. Selain itu pada penelitian tersebut menggunakan software SPSS 23 sedangkan penelitian ini menggunakan WarpPLS 7, dan penelitian tersebut menggunakan variabel religiusitas dan kinerja karyawan, sedangkan penelitian ini tidak menggunakan dua variabel tersebut.

### Hubungan antara *Work-Family Conflict* dan Komitmen Organisasi melalui Kepuasan Kerja sebagai Variabel Mediasi

Hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa kepuasan kerja memediasi hubungan antara *work family conflict* terhadap komitmen organisasi. Hal ini dapat dilihat dari hasil estimasi *indirect effect* yang menunjukkan nilai p-*value* sebesar 0,043 yaitu lebih kecil dari 0,05, sehingga  $H_a$  yang berbunyi "kepuasan kerja dapat memediasi *work-family conflict* terhadap komitmen organisasi" diterima. Hal ini menunjukkan apabila organisasi memberikan kepuasan kerja terhadap karyawan, masalah dalam keluarga dapat diturunkan dan karyawan akan tetap berkomitmen terhadap organisasi.

Penelitian ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh Jutikarini (2018) dalam tulisannya menyatakan bahwa ada pengaruh secara tidak langsung WFC

terhadap komitmen organisasi lebih besar daripada pengaruh langsung WFC terhadap komitmen organisasi melalui kepuasan kerja. Perbedaan dengan penelitian ini adalah, pada penelitian tersebut responden merupakan perawat wanita Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tidar Kota Magelang, sedangkan penelitian ini responden merupakan karyawan industri perhotelan di Kota Ambon dan penelitian tersebut menggunakan software AMOS ver. 22 sedangkan penelitian ini menggunakan WarpPLS 7.0. Persamaan dengan penelitian ini yaitu meneliti variabel yang sama, variabel *work family conflict*, komitmen organisasi, dan kepuasan kerja. Menggunakan metode *non-probability sampling* dan menggunakan teknik analisis yang sama yaitu SEM (*Structural Equation Modeling*).

## SIMPULAN

Berdasarkan uraian-uraian teori, hasil penelitian, dan pengujian hipotesis yang dilaksanakan mengenai pengaruh *work-family conflict* terhadap komitmen organisasi dengan kepuasan kerja sebagai variabel pemediasi (studi pada karyawan industri perhotelan di Kota Ambon) dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. *Work-family conflict* berpengaruh negatif signifikan terhadap komitmen organisasi pada karyawan industri perhotelan di Kota Ambon. Pengaruh yang negatif menunjukkan bahwa setiap terjadi kenaikan pada *work-family conflict*, maka akan terjadi penurunan komitmen organisasi karyawan industri perhotelan di Kota Ambon
2. Kepuasan kerja dapat memediasi *work-family conflict* terhadap komitmen organisasi pada karyawan industri perhotelan di Kota Ambon. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan mampu memberikan kepuasan kerja terhadap karyawan, sehingga masalah dalam keluarga dapat diturunkan dan karyawan akan tetap berkomitmen terhadap perusahaan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abbott, J., H.D., C., & R.D., I. (1998). Costing Turnover : Implication of Work-Family Conflict at Management Level. *Asia Pasific Journal of Human Resources*, 25-43.
- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance, and normative commitment to organization. *Journal of occupational Pshycology*, 1-18.
- Badan Pusat Statistik Provinsi Maluku. (2020, Juli 1). Berita Resmi Statistik. *Perkembangan Tingkat Penghunian Kamar Hotel di Provinsi Maluku Mei 2020*.
- boehman. (2006). Affective, Continuance, and Normative Commitment Among Student Affairs Professionals. *Dissertation of Graduate Faculty of North Carolina State University*.
- Boles, J. S., Johnston, & J., F. H. (1997). Role stress, work-family conflict and emotional exhaustion: Inter-relationship and effects on some workrelated consequences. *The Journal of Personal Selling & Sales Management*, 17-28.
- Buhali, G. A., & Margaretha, M. (2013). Pengaruh Work Family Conflict terhadap Komitmen Organisasi: Kepuasan Kerja sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Manajemen*, 15-33.
- Canipe. (2006). The literature of self-directed learning:dissertations. *International Journal of Self Directed Learning*, 34-44.
- Dessler, G., & Huat, T. C. (2006). *Human Resource Management- An Asian Perspective*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Divara, & Rahyuda, A. G. (2016). Pengaruh Work Family Conflict terhadap Stres Kerja dan Komitmen Organisasional Pegawai Kontrak Dinas Kebudayaan Provinsi Bali. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 6994-7021.
- Frone, M. R., Russel, M., & Cooper, M. L. (1992). Antecedents and Outcomes of Work-Family Conflict: Testing a Model of the Work Family Interface. *Journal of Applied Psychology*, 65-78.
- Ghazali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivarite dengan program IBM SPSS 19*. Semarang: UNDIP.
- Greenberg, & Baron. (2005). *Behaviour in Organizations, Understanding and Managing the Human Side of Work*. Massachusets: Allin and Bacon.

- Greenhaus, J. H., & Beutell, N. J. (1985). Sources of Conflict Between Work and Family Roles. *Academy of Management Review*, 76-88.
- Hackman, & Oldham. (1975). Development of the job diagnostic survey. *Journal of Applied Psychology*, 159-170.
- Hadari, & Nawawi, H. (1995). *Instrumen Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gajahmada University.
- Hadari, N. d. (1995). *Adminsitrasi Pendidikan*. Jakarta: PT. Toko Gunung Agung.
- Hartline, M. D., & O., C. F. (1996). The Management of Customer-Contact Service Employees: An Empirical Investigation. *Journal of Marketing*, 52-70.
- He, L., & Fang , L. (2016). CEO Overpayment and Dismissal: The Role of Attribution and Attention. *Corporate Governance: An International Review*, 24-41.
- Hidayati, N., Zarlis, M., & Absah, Y. (2019). Effect of Work-Family Conflict on Commitment Organization Through Work Stress with Religiosityas A Moderating Variable in Health Workers of Latersia Binjai Hospital. *International Journal of Research and Review*, 167-186.
- Isnaini, H. N. (2018). Analisis Pengaruh Work Family Conflict, Religiusitas terhadap Komitmen Organisasi dan Kinerja Karyawan dengan Variabel Intervening Kepuasan Kerja pada Bank Syariah di Yogyakarta.
- Istijanto. (2005). *Riset Sumber Daya Manusia Edisi pertama*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utam.
- Jutikarini, P. I. (2018). Pengaruh Work-Family Conflict dan Family-Work Conflict terhadap Komitmen Organisasi: dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Mediasi (Studi pada Perawat Wanita RSUD Tidar Kota Magelang). 1-23.
- Kahn, R. L., Wolfe, D. M., Quinn, R. P., Snoek, J. D., & Rosenthal, R. A. (1964). *Organizational Stress: Studies in Role Conflict and Ambiguity*. New York: Wiley.
- Karrasch. (2003). Antecedents and consequences of organizational commitment. *Military Psychology*, 225-236.
- Kaswan. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Keunggulan Bersaing Organisasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Lin, W. R., Chen, M. H., & Sun, K. C. (2015). A Study on the Relationship Between Work-Family Conflicts and the Job Satisfaction of Tour Leaders. *Journal of Tourism and Recreation* , 41-52.
- Luthans, F. (2006). *Perilaku Organisasi Edisi Sepuluh*. Yogyakarta: PT. Andi.
- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Meyer, P. J., & Allen, J. N. (1991). A Three-Component Conceptualization of Organizational Commitment. *Human Resource Management Review*, 61-89.
- Mowday, R., Steers, R., & Porter, L. W. (1979). The Measurement of Organizational Commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 224-247.
- Mustofa, W., & Frianto, A. (2019). Peningkatan Komitmen Organisasi Dipengaruhi Work Family Conflict Melalui Kepuasan Kerja. *Jurnal Ilmu Manajemen Volume 7 Nomor 4*, 931-941.
- Oladejo, M., & Awolusi, O. (2018). Effect of Work-Family Role Conflicts on Employees Commitment and Organizational Performance: a Study of AKLAD Interlink Concept, Nigeria. *Global Journal of Commerce & Management Perspective*, 81-96.
- Rehman, R. R., & Waheed, A. (2012). Work-Family Conflict and Organizational Commitment: Study of Faculty Members in Pakistani Universities. *Pakistan Journal of Social and Clinical Psychology*, 23-26.
- Rivai, V. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Robbins, S. P. (2007). *Organizational Behavior (Twelfth Edition)*. New Jersey: Pearson Education Inc.

- Silvyana, N. M., & Wibawa, I. A. (2019). Peran Mediasi Kepuasan Kerja pada Pengaruh Work-Family Conflict terhadap Turnover Intention Kutabex Beach Front. *E-Jurnal Manajemen*, 6322-6345.
- Sopiah. (2008). *Prilaku Organisasional*. Yogyakarta: ANDI.
- Spector, P. E. (2000). *Industrial and Organizational Psychology Research and Practice, Second Edition*. New York: Jhon Wily & Sons, Inc.
- Stephen, P. R., & Timothy, A. J. (2008). *Perilaku Organisasi Edisi 12 Buku 1*. Jakarta: Salemba Empat.
- Stoner, J. A., & Charles, W. (1986). *Management Third Edition*. New Jersey: Prentice-Hall International, Inc.
- Sugiyono. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D Edisi Ketujuh*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2007). *Statistika untuk penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Suliyanto. (2006). *Metode Riset Bisnis*. Yogyakarta: Andi.
- Tanzeh, A. (2011). *Metodologi Penelitian Praktis*. Yogyakarta: Teras.
- Vandenberg, R., & Lance, C. (1992). Examining the causal order of job satisfaction and organizational commitmen. *Jurnal of Management Vol. 18*, 153-167.
- Vardiansyah, D. (2008). *Filsafat Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Indeks.
- Waluyo, M. (2011). *Panduan dan Aplikasi Structural Equation Modelling untuk Aplikasi Model dalam Penelitian Teknik Industri, Psikologi, Sosial dan Manajemen*. Jakarta: PT. Indeks.
- Weiss, D. J. (1967). *Minnesota Studies in Vocational Rehabilitation : Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire*. Minnesota: University of Minnesota.
- Widayanti, A. E., Sularso, R. A., & Suryaningsih, I. B. (2017). Pengaruh Konflik Pekerjaan-Keluarga (Work-Family Conflict) terhadap Kinerja Pelayanan dan Komitmen Organisasi melalui Kelelahan (Fatigue) pada Karyawan Tenaga Kependidikan di Bagian Akademik Universitas Jember. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 28-40.
- Zain, A., & Setiawati, T. (2017). Influence of Work Family Conflict and Job Satisfaction on Medical Employee Performance through Organizational Commitment. *Review of Integrative Business and Economics Research*, 1-19.