

**DAMPAK BEBAN KERJA BERLEBIHAN, *WORK-FAMILY CONFLICT*, DAN  
*FAMILY-WORK CONFLICT* TERHADAP KETERIKATAN KERJA  
DAN HASIL KINERJA YANG DIMEDIASI OLEH  
KELELAHAN EMOSIONAL  
STUDI KASUS DI HOTEL SAHID JAYA SOLO, HOTEL LOJI SOLO, DAN HOTEL AZIZA DI  
SURAKARTA 2015**



**SKRIPSI**  
**Disusun untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi**  
**Persyaratan Guna Meraih Gelar Sarjana Ekonomi**  
**Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis**  
**Universitas Sebelas Maret Surakarta**

**Disusun oleh:**

**NIKEN HAPSARI**

**F0211074**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
**UNIVERSITAS SEBELAS MARET**  
**SURAKARTA**  
**2016**

*commit to user*

**ABSTRAK****DAMPAK BEBAN KERJA BERLEBIHAN, KONFLIK TEMPAT KERJA-KELUARGA, DAN KONFLIK KELUARGA-TERHADAP KERJA TERHADAP KETERIKATAN KERJA DAN HASIL KINERJA YANG DIMEDIASI OLEH KELELAHAN EMOSIONAL****(STUDI KASUS DI HOTEL SAHID JAYA SOLO, HOTEL LOJI SOLO, DAN HOTEL AZIZA DI SURAKARTA 2015)****Oleh:****Niken Hapsari****F0211074**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh beban kerja, *family work conflict*, dan *work family conflict* pada keterikatan kerja dan hasil kinerja dimediasi oleh kelelahan emosional pada karyawan hotel. Penelitian ini dilakukan pada 102 responden yang berasal dari Hotel Sahid Jaya, Hotel Loji Solo dan Hotel Aziza. Pengambilan responden berdasar pada tehnik *convenience sampling*. Teknik pengujian data penelitian menggunakan *SEM analysis* dan pengolahan data menggunakan program AMOS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja, *family work conflict*, dan *work family conflict* berpengaruh secara signifikan pada kelelahan emosional dan kelelahan emosional berpengaruh secara signifikan pada keterikatan kerja dan hasil kinerja

Keterbatasan penelitian ini adalah adanya faktor-faktor yang tidak mampu dikendalikan oleh peneliti (*uncontrolable factors*). Salah satu contohnya adalah sulitnya menemui responden yang sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan peneliti dan juga sulitnya menemukan hotel yang akan berpartisipasi dalam penelitian ini.

Dikarenakan ruang lingkup responden pada penelitian ini hanya pada beberapa hotel di surakarta, maka diperlukan studi-studi lanjutan untuk menggeneralisasi hasil-hasil yang diperoleh pada konteks yang berbeda dan lebih luas, sehingga penelitian selanjutnya akan lebih baik lagi.

**Kata kunci:** *beban kerja, family work conflict, work family conflict, kelelahan emosional, hasil kinerja, keterikatan kerja*

**ABSTRACT****THE IMPACT OF WORK OVERLOAD, WORK FAMILY CONFLICT, AND FAMILY WORK CONFLICT ON JOB EMBEDDEDNESS AND JOB PERFORMANCE OF FRONTLINE EMPLOYEES MEDIATED BY EMOTIONAL EXHAUSTION****By:****Niken Hapsari****F0211074**

*This study is aimed to understand the impact of work overload, work family conflict, and family work conflict on job embeddedness and job performance mediated by emotional exhaustion. 102 frontline employees of Hotel Sahid Jaya, Hotel Loji Solo and Hotel Aziza taken as samples using convenience sampling method. Data was analyzed using SEM analysis on AMOS.*

*This study shows that work overload, work family conflict, and family work conflict significantly affects emotional exhaustion, emotional exhaustion significantly affects job embeddedness and job performance*

*There are some uncontrollable factors that limit this study's scope. One of which is the challenge to meet respondent with the exact criteria stated and hard to find hotel that willing to participated in this study*

*Further study with bigger scope and on more than hotel in Surakarta is needed to generalize the result on different contexts so that richer study is established.*

**Keywords :** *overload, work family conflict, family work conflict, job embeddedness, job performance, and emotional exhaustion*

*commit to user*

## HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul:

**DAMPAK BEBAN KERJA BERLEBIHAN, *WORK-FAMILY CONFLICT*, DAN  
*FAMILY-WORK CONFLICT* TERHADAP KETERIKATAN KERJA DAN  
HASIL KINERJA YANG DIMEDIASI OLEH  
KELELAHAN EMOSIONAL  
(STUDY KASUS DI HOTEL SAHID JAYA SOLO, HOTEL LOJI SOLO, DAN HOTEL AZIZA DI  
SURAKARTA 2015)**

Ditulis oleh mahasiswa : Niken Hapsari (NIM F0211074)

Telah disetujui dan diterima dengan baik oleh:

Surakarta, 4 Agustus 2016



Prof. Dr. Salamah Wahyuni SU

NIP. 195001181978032001

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

**DAMPAK BEBAN KERJA BERLEBIHAN, WORK FAMILY CONFLICT, DAN  
FAMILY WORK CONFLICT TERHADAP KETERIKATAN KERJA DAN HASIL  
KINERJA YANG DIMEDIASI OLEH KELELAHAN EMOSIONAL**

(STUDI KASUS DI HOTEL SAHID JAYA SOLO, HOTEL LOJI SOLO, DAN HOTEL AZIZA DI  
SURAKARTA 2015)

Atas nama mahasiswa : Niken Hapsari (NIM F0211074)

Telah disetujui dan diterima dengan baik oleh tim penguji skripsi Fakultas  
Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta untuk melengkapi  
tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk memperoleh gelar Sarjana  
Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Surakarta, Agustus 2016

Tim Penguji Skripsi

1. Dr. Hunik Sri Runing S., M.Si. sebagai Ketua ( ..... )  
NIP. 195904031986012001
2. Prof. Dr. Salamah Wahyuni SU sebagai Pembimbing ( ..... )  
NIP. 195001181978032001
3. Intan Novela Qurrotul Aini, S.E., M.Si. sebagai Anggota ( ..... )  
NIP. 196911261994022001

Disahkan oleh  
Ketua Jurusan Manajemen  
Reza Rahardian, S.E., M.Si  
NIP. 19740609 200012 1 001

## PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Nama : Niken Hapsari

NIM : F0211074

Program Studi: Manajemen

Judul Skripsi : **DAMPAK BEBAN KERJA BERLEBIHAN, WORK FAMILY  
CONFLICT,DAN FAMILY WORK CONFLICT TERHADAP  
KETERIKATAN KERJA DAN HASIL KINERJA YANG  
DIMEDIASI OLEH KELELAHAN EMOSIONAL  
(STUDI KASUS DI HOTEL SAHID JAYA SOLO, HOTEL LOJI SOLO, DAN  
HOTEL AZIZA DI SURAKARTA 2015)**

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa skripsi yang saya buat ini adalah benar-  
benar merupakan hasil karya sendiri dan bukan merupakan hasil jiplakan /  
salinan / saduran dari karya orang lain.

Apabila ternyata dikemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar, maka saya  
bersedia menerima sanksi akademik berupa penarikan ijazah dan pencabutan  
gelar sarjana.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surakarta, 4 Agustus 2016

Mahasiswa



Niken Hapsari

## HALAMAN MOTTO

بِاللهِ إِلَّا قُوَّةٌ وَلَا لَاحَوْلَ

If you believe, when you believe, make you believe



*commit to user*

## HALAMAN PERSEMBAHAN

kupersembahkan karyaku ini untuk:

Allah SWT

Nabi Muhammad SAW

Kedua orang tua yang selalu melindungiku

Keluarga yang selalu mendukung dan menyemangatiku

Teman-teman ku dikala suka dan duka

Prof. Dr. Salamah Wahyuni SU, selaku dosen pembimbing

Almamater tercinta

*commit to user*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT dan Nabi Muhammad SAW, atas segala rahmat dan karunia yang diterima penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“DAMPAK BEBAN KERJA BERLEBIHAN, WORK FAMILY CONFLICT, DAN FAMILY WORK CONFLICT TERHADAP KETERIKATAN KERJA DAN HASIL KINERJA YANG DIMEDIASI OLEH KELELAHAN EMOSIONAL (STUDI KASUS DI HOTEL SAHID JAYA SOLO, HOTEL LOJI SOLO, DAN HOTEL AZIZA DI SURAKARTA 2015)”** yang merupakan sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat penulis menghaturkan terima kasih bagi semua pihak yang telah memberikan bantuan moril maupun materiil secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai. Secara khusus rasa terima kasih penulis haturkan kepada yang terhormat:

1. Dr. Hunik Sri Runing Sawitri, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta.
2. Reza Rahardian, S.E, M.Si. selaku Ketua Jurusan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta.
3. Keluarga yang telah banyak memberi kasih sayang, dukungan baik moril maupun materiil, nasehat, dan doa sehingga perkuliahan dan penyusunan skripsi ini dapat terlaksana dengan baik.
4. Sahabat-sahabatku Sylviana, Pipit, Ida, Tri, Rizka, Pamulia, Masayu, Ratri, Rodhiyah, Mutya, Atul, Prili, Libna, dll.
5. Keluarga besar MEPA-UNS yang tidak dapat disebutkan satu-persatu khusus nya Darwati dan Fauzi M. Ikhsan.

*commit to user*

6. Ibu Prof. Dr. Salamah Wahyuni SU, selaku dosen pembimbing skripsi yang selalu mengarahkan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Bapak Mugi Harsono , Dr., SE., M.Si. selaku dosen pembimbing akademik.
8. Bapak Lukman Hakim, SE., M.Si., Ph.D, Reza Rahardian, SE., M.Si serta Ibu Intan Novela Qurrotul Aini, S.E., M.Si yang banyak membantu.
9. Keluarga FEB UNS
10. *At last but not least* Ageng Tri, Natalia, Alif dan Alfian yang sangat membantu dalam penyusunan skripsi ini

Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu

Surakarta, 4 Agustus 2016

Penulis,

Niken Hapsari

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
ABSTRAK .....	ii
<i>ABSTRACT</i> .....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iv
HALAMAN PENGESAHAN .....	v
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....	vi
HALAMAN MOTTO .....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Kajian Pustaka dan Pengembangan Hipotesis.....	7
B. Kerangka Konseptual.....	16

*commit to user*

**BAB III METODE PENELITIAN**

A. Desain Penelitian .....	18
B. Metode Analisis Data .....	25

**BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	29
B. Analisis Deskriptif .....	33
C. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	46
D. Metode Analisis Data .....	48

**BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	59
B. Implikasi .....	60
C. Keterbatasan .....	60
D. Saran .....	61

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>63</b>
-----------------------------	-----------

<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>59</b>
-----------------------	-----------

## DAFTAR TABEL

Tabel III.1 Analisis Kesesuaian Model <i>Goodness-of-fit</i> .....	27
Tabel IV.1 Kuisisioner yang Digunakan .....	33
Tabel IV.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	34
Tabel IV.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Status Perkawinan .....	34
Tabel IV.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	35
Tabel IV.5 Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	36
Tabel IV.6 Deskripsi Responden Berdasarkan Posisi Pekerjaan .....	37
Tabel IV.7 Deskripsi Responden Berdasarkan Masa Kerja .....	38
Tabel IV.8 Deskripsi Responden Berdasarkan Jumlah Anak .....	39
Tabel IV.9 Deskripsi Tanggapan Responden (Beban kerja berlebihan) .....	40
Tabel IV.10 Deskripsi Tanggapan Responden ( <i>Work-Family Conflict</i> ) .....	41
Tabel IV.11 Distribusi Tanggapan Responden ( <i>Family-Work Conflict</i> ).....	42
Tabel IV.12 Distribusi Tanggapan Responden (Kelemahan Emosional) .....	43
Tabel IV.13 Distribusi Tanggapan Responden (Keterikatan Kerja) .....	44
Tabel IV.14 Distribusi Tanggapan responden (Hasil Kinerja).....	45
Tabel IV.15 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Menggunakan Teknik <i>Confirmatory Factor Analysis (CFA)</i> .....	47
Tabel IV.16 Uji Normalitas.....	49
Tabel IV.17 Hasil <i>Goodness-if-fit Model</i> .....	50
Tabel IV.18 Hasil Uji Regresi Menggunakan Analisis SEM.....	52
Tabel IV.19 <i>Standartized Direct Effects</i> .....	54
Tabel IV.20 <i>Standartized Indirect Effects</i> .....	54

## DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Gambar Kerangka Konseptual .....	16
Gambar IV.1 Gambar <i>Output</i> SEM .....	56



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Kuesioner

Lampiran II Uji Validitas dan reliabilitas

Lampiran IV Uji Regresi



