

## KARAKTERISTIK *WORK FAMILY CONFLICT* DAN PENGARUHNYA TERHADAP KINERJA KARYAWAN (KASUS RUMAH SAKIT BERBASIS ISLAM DI SURAKARTA)

Lukman Hakim<sup>1)</sup>, Eko Sugiyanto<sup>2)</sup>, dan Zulfa Irawati<sup>3)</sup>

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta

<sup>1</sup>email: Lukman.Hakim@ums.ac.id

<sup>2</sup>email: Eko.Sugiyanto@ums.ac.id

<sup>3</sup>email: Zulfa.Irawati@ums.ac.id

### *Abstract*

*This study aimed to identify: (1) the characteristic of work-family conflict (WFC) in Islamic based Hospital at Surakarta. (2) impact the characteristic of work-family conflict (WFC) toward job performance in Islamic based Hospital at Surakarta. The location of research in Islamic based Hospital at Surakarta. The Data collected with purposive sampling techniques include interviews, open questionnaire, and documentation. Data were analyzed repeatedly through the regression analysis. Results obtained that are seven character of work-family conflict (WFC). That are : (1) working-responsibility, (2) Obsession-family, (3) Career-family, (4) Household-working, (5) Family living –working, (6) family thinking-working, and (7) Household-working. Result also obtained several variable of character of work-family conflict that impact toward job performance. That are working obsession, constraint of family-working, and family thinking-working. The variable have no impact significant toward job performance are the working-responsibility, career-time of togetherness, household-working and family living–working.*

**Keywords:** *Work-family conflict, responsibility, and household*

### 1. PENDAHULUAN

Sejarah umat manusia nampak diwarnai berbagai macam konflik, baik antar individu, kelompok maupun individu didalam kelompok. Seringnya didalam suasana konflik tidak ada penanganan atau pengelolaan sehingga yang terjadi konflik biasanya tidak selesai-selesai atau selesainya masih terdapat konflik semu yang sewaktu-waktu dapat muncul kembali.

Edgar H.Schein (dalam Kinicky, 2001) berdasarkan penelitiannya melaporkan bahwa muncul konflik berasal dari sejumlah masalah-masalah yang saling menarik didalam masing-masing kelompok yang bersaing. Sewaktu persaingan berlangsung, masing-masing kelompok menjadi semakin kohesif, perbedaan-perbedaan yang muncul sementara waktu dilupakan dan loyalitas yang semakin tinggi meningkat.

Salah satu konflik di sebuah organisasi atau perusahaan adalah *konflik pekerja dan keluarga*. Konflik tersebut akan menimpa

terhadap seorang pekerja wanita, terutama jika kedua pasangan tersebut bekerja. Pasangan suami istri yang keduanya bekerja telah meningkatkan hubungan ketergantungan antara pekerjaan dan keluarga. Kondisi ini akan menciptakan terjadinya konflik antara tuntutan pekerjaan dan keluarga atau yang disebut *work-family conflict (WFC)*. WFC yaitu suatu kondisi dimana terjadi konflik karena tekanan peran dari pekerjaan dan keluarga yang satu sama lain tidak selaras (Abbot et al., 1998).

Konflik ini ditandai dengan kurangnya keselarasan antara pekerja dan tanggungjawab keluarga mereka dengan sasaran-sasaran organisasi. Keadaan seperti ini menjadi isu yang semakin penting untuk diperhatikan oleh perusahaan baik di negara maju maupun berkembang (Yang et al., 2000). Greenhaus dan Beutell (1985) mendefinisikan konflik pekerjaan-keluarga sebagai suatu bentuk konflik antar peran dimana tekanan-tekanan peran pekerjaan dan

keluarga saling tidak selaras satu sama lain dalam beberapa hal, dimana partisipasi dalam salah satu peranan tersebut menjadi lebih sulit dikarenakan tuntutan untuk berpartisipasi dalam peranan yang lain. Misalnya, semakin banyak pria yang mengalami tuntutan dalam peran pekerjaan mereka bertentangan dengan tanggung jawab yang seharusnya mereka lakukan di rumah.

Pekerjaan-pekerjaan yang menantang, sering melakukan perjalanan jauh dan jam kerja yang lama, dapat dengan mudah menimbulkan konflik dengan tekanan-tekanan dan keinginan-keinginan untuk ikut serta dalam aktivitas keluarga. Sekaran (1983) menemukan bahwa pasangan suami istri yang sama-sama berkarir akan lebih banyak mengalami konflik peran. Menjadi suatu keluhan umum bahwa wanita seringkali merasakan kesukaran untuk dapat mengkombinasikan peran dalam pekerjaan dan keluarga. Greenhaus et al. (1999) mengidentifikasi 3 (tiga) tipe utama mengenai konflik pekerjaan-keluarga, yaitu konflik berdasarkan waktu (*time-based conflict*), konflik berdasarkan ketegangan (*strained-based conflict*), dan konflik berdasarkan perilaku (*behavior-based conflict*).

Konflik berdasar waktu terjadi karena waktu yang digunakan dalam satu peran tidak dapat digunakan untuk peran yang lain. Misalnya, rapat bisnis di luar kota atau rapat senja hari dapat menimbulkan konflik dengan jadwal makan malam keluarga atau pertemuan orangtua murid dan guru sangat tidak mungkin berada dalam dua tempat dalam waktu yang sama. Konflik berdasarkan ketegangan dimana seringkali berkaitan dengan “beban yang terlalu berat/berlebih (*overload*)”. Beban lebih adalah sebuah komponen utama dari konflik pekerjaan-keluarga, yang muncul ketika tuntutan total terhadap waktu dan tenaga yang berhubungan dengan peran pekerjaan dan keluarga yang ditentukan terlalu besar untuk melakukan perannya secara memadai (Greenhaus dan Beutell, 1985). Teori tentang kelebihan beban (*overload*) dan gangguan (*interference*) dapat digunakan untuk memprediksikan bahwa semakin tinggi

konflik pekerjaan akan mempertinggi konflik pekerjaan-keluarga (Greenhouse & Beutell 1985; Kopelman *et al.*, 1983). Karasek (dalam Duxbury & Higgins 1992) mengemukakan model dua dimensi dari ketegangan kerja yang mengetengahkan struktur untuk memahami bahwa ketidakmampuan untuk merelokasikan waktu dan energi akan mempengaruhi hubungan konflik pekerjaan dengan konflik pekerjaan-keluarga.

Tipe konflik yang ketiga adalah konflik berdasarkan perilaku (*behavior-based conflict*). Konflik ini berkaitan dengan “keterlibatan keluarga”. Keterlibatan keluarga (*Family Involvement*) didefinisikan dengan seberapa besar seseorang akan memihak secara psikologis dalam perannya sebagai pasangan suami atau istri ataupun sebagai orang tua (Greenhaus & Beutell, 1985). Keterlibatan keluarga ini dapat diketahui dari persepsi seseorang bahwa dirinya merasa mengalami peristiwa penting ketika dilibatkan dalam keluarganya.

Keterlibatan seseorang yang berperan sebagai orang tua dapat diketahui dari persepsi bahwa dirinya mengalami peristiwa penting ketika melibatkan anak-anaknya, sehingga membuat sebagian perhatiannya tercurah pada kehidupan anak-anak dan keluarga. Keterlibatan seseorang yang berperan sebagai suami atau istri diketahui dari persepsi mereka bahwa dirinya mengalami peristiwa penting ketika melibatkan pasangan perkawinannya, sehingga membuat sebagian perhatiannya berpusat pada kehidupan sebagai pasangan suami atau istri dalam keluarga (Frone et al., 1994).

Keterlibatan keluarga secara teoritis akan mampu mengurangi munculnya konflik pekerjaan-keluarga, namun dalam beberapa studi (Aini, 2002) ditemukan berpengaruh positif. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin terlibat dalam keluarga bahkan akan semakin meningkatkan konflik. Dalam beberapa konsep yang peneliti temukan bahwa, konflik pekerjaan-keluarga dapat dipengaruhi oleh dukungan keluarga dan tekanan/tuntutan keluarga. Berdasarkan hal ini, maka peneliti mengemukakan gagasan

bahwa secara logika antara dukungan keluarga dan tekanan/tuntutan keluarga terjadi secara simultan, sehingga akan dapat berpengaruh positif maupun negatif terhadap konflik pekerjaan-keluarga. Hal ini berarti bahwa saat dukungan keluarga tinggi, maka akan berpengaruh negatif terhadap konflik pekerjaan-keluarga, dengan kata lain adanya dukungan keluarga akan mengurangi konflik pekerjaan-keluarga. Sebaliknya, ketika tekanan/tuntutan keluarga lebih tinggi maka akan berpengaruh positif terhadap konflik pekerjaan-keluarga, dengan kata lain bahwa tekanan/tuntutan keluarga akan meningkatkan konflik pekerjaan-keluarga.

Sektor jasa pelayanan kesehatan khususnya rumah sakit semakin tumbuh dengan tuntutan persaingan yang sangat tinggi menuntut para karyawannya untuk bekerja lebih keras dan lebih cerdas, agar dapat eksis. Pegawai rumah sakit saat ini sangat berbeda dengan pegawai rumah sakit 10 tahun yang lalu, dimana tuntutan terhadap pekerjaan belum begitu terasa. Ditambah lagi dengan tuntutan teknologi saat ini, dimana bagi mereka yang tidak siap akan menimbulkan kecemasan tersendiri. Untuk para pegawai yang berada di kelompok officer akan menjadi beban tersendiri, mengingat mereka memiliki tanggung jawab yang lebih besar, karena dihadapkan pada pengambilan keputusan dalam pelaksanaan kerjanya, sehingga memiliki risiko yang lebih besar juga.

Terbatasnya penelitian yang mengambil obyek pada para pegawai di sektor rumah sakit mendorong penelitian ini untuk mencermati lebih dalam, mengingat konflik ini kemungkinan akan sangat terasa bagi mereka yang di tempat kerjanya membutuhkan waktu kerja yang relatif lama, karena akan semakin sulit membagi tugas antara *tanggung jawab pekerjaan* dan *tanggung jawab keluarganya*, atau dengan kata lain sulit mencapai keseimbangan.

Munculnya konflik pekerjaan-keluarga menghasilkan efek negatif terhadap motivasi yang rendah, kesulitan berkonsentrasi pada pekerjaan, penarikan pada pekerjaan, penderitaan, lekas marah, kurang tidur, perasaan bersalah, dan mengalami panik dan

kesedihan. Maka berkaitan dengan pentingnya pemecahan konflik pekerja-keluarga dalam hubungannya dengan peningkatan kinerja karyawan, khususnya di rumah sakit berbasis Islam maka peneliti berupaya menelusurinya serta menganalisisnya dalam sebuah penelitian. Dalam penelitian ini bertujuan mengidentifikasi karakteristik serta latarbelakang konflik pekerjaan-keluarga di Rumah sakit berbasis Islam di Surakarta.

Penelitian ini berlokasi di Rumah sakit berbasis Islam di Surakarta. Rumah sakit tersebut antara lain Rumah Sakit YARSIS Surakarta dan RS. PKU Muhammadiyah Surakarta. Alasan menggunakan lokasi penelitian di organisasi tersebut, oleh karena di rumah sakit tersebut terdapat konflik Pekerja-Keluarga. Konflik tersebut dikarenakan terjadi dualisme pemahaman, satu sisi pemahaman para pekerja wanita (*muslimah*) yang harus menjadi abdi (*khadimah*) rumah tangga dengan sepenuh hati terutama membina dan mendidik anak secara syariah (*murabiyah*).

Di satu sisi yang lain pemahaman peran karir wanita muslimah di organisasi serta ikut bertanggung jawab menambah nafkah keluarga. Di rumah Sakit Islam kondisi ini benar-benar terjadi karena rata-rata pekerja muslimah sebagai paramedis dituntut bekerja profesional, disiplin waktu bahkan terkadang bekerja ditengah malam demi produktivitas. Sementara mereka juga memahami dengan benar peran wanita muslimah dalam membina dan mendidik keluarga.

Tujuan penelitian ini: (1) Mengidentifikasi karakteristik konflik pekerjaan-keluarga di Rumah Sakit berbasis Islam Surakarta. (2) Menganalisis pengaruh konflik pekerjaan-keluarga terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit berbasis Islam Surakarta. (3) Menganalisis penyebab pengaruh dimensi konflik pekerjaan-keluarga terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit berbasis Islam Surakarta.

## 2. KAJIAN LITERATUR

Pada hakekatnya konflik merupakan suatu pertentangan kepentingan atau perbedaan pandangan mengenai sesuatu hal

antara kelompok dan antar perorangan dalam suatu organisasi. Atau dengan perkataan lain merupakan suatu pertentangan menang-balik antar kelompok atau perorangan yang berbeda kepentingannya satu sama lain dalam organisasi. Sedangkan berkaitan dengan perubahan, konflik merupakan rentetan atau dampaknya, namun terkadang konflik juga yang menyebabkan perubahan.

Penyebab konflik bisa terjadi dari dalam perusahaan atau juga dari luar perusahaan. Dari luar organisasi seringnya terjadi karena terjadi masalah dalam keluarga, misalnya bagi pekerja wanita yang mempunyai peran ganda dimana peran dalam keluarga dan peran di pekerjaan. Sebab dari luar organisasi lain adalah karena adanya perubahan masyarakat atau lingkungan. Penyebab dari dalam organisasi karena sistem komunikasi yang tidak menemui sasaran (*miscommunication*), yang menimbulkan salah paham atau saling tidak memahami satu sama lain. Pertentangan kepentingan dalam organisasi-organisasi saling berbeda jenis dan intensitasnya, hal ini antara lain tergantung pada sarana yang dipakai. Masing-masing pihak cenderung ingin membela sistem nilai dan pandangan yang sama-sama saling dianggap benar serta dengan memaksa pihak lain untuk mengakui sistem nilai dan pandangannya itu baik secara halus maupun secara keras.

Kemungkinan timbulnya konflik dalam banyak hal memang bisa dilihat dari kemampuan membela dan memonitor sikap dan perilaku personil organisasi didalam menjalankan tugas. Hal ini antara lain bisa dilihat apabila personil memperlambat proses kerjanya, bekerja dengan melakukan banyak kesalahan, berkembang isu-isu tertentu tidak baik dalam aspek-aspek tertentu dari organisasi, aksi pemogokan maupun pertentangan terbuka antar personil dalam semua tingkatan organisasi. Timbulnya konflik dalam organisasi memang lebih banyak merupakan suatu gangguan terhadap keseimbangan situasi dalam organisasi yang akan mengganggu proses pelaksanaan aktivitas organisasi ke arah tujuan akhir, meskipun dalam batas-batas tertentu timbulnya konflik, dimungkinkan

diperolehnya dampak-dampak positif tertentu.

Konflik kerja dapat memberikan pengaruh terhadap kinerja perusahaan. Pengaruh tersebut bisa negative namun juga positif. Menurut Greenberg dan Baron (2000) melihat dampak positif konflik yaitu untuk membuka penyelesaian permasalahan masa lalu, memotivasi karyawan untuk mengerti posisi mereka dalam perusahaan, memberka ide dan invasi baru, dan membuka perubahan organisasi. Disamping itu juga konflik dapat memberikan keputusan yang lebih baik dan menambah komitmen organisasi. Namun demikian konflik dapat menimbulkan dampak negative bagi karyawan yaitu memunculkan emosi negative, stress kerja, komunikasi yang kurang, *negative stereotype* dan tekanan loyalitas pada kelompok tertentu.

Hasil penelitian Hakim (2008) yang meneliti di salah satu perguruan tinggi di Jawa Tengah menyimpulkan ada pengaruh yang negatif antara dimensi konflik hubungan kerja (*relation conflict*) yang berkaitan kesalahan komunikasi (*miscommunication*), campurtangan (*intervence*), kegagalan atribusi (*faulty attributin*) dan ketidaksetujuan (*disagreement*) terhadap motivasi kerja karyawan. Artinya konflik kerja karena *miscommunication*, *intervence*, *faulty attributin* dan *disagreement* menurunkan motivasi kerja karyawan. Demikian juga hasil penelitian Hakim (2011) menemukan pengaruh yang negatif antara dimensi konflik ketenagakerjaan karena kesalahan komunikasi (*miscommunication*) dan perbedaan harapan dengan kenyataan yang terjadi (*naive realisme*) terhadap motivasi kerja karyawan. Artinya konflik kerja karena *miscommunication* dan perbedaan harapan dengan kenyataan yang terjadi (*naive realisme*) dapat menurunkan motivasi kerja karyawan.

Greenhaus dan Beutell (1999) mendefinisikan konflik pekerjaan-keluarga sebagai suatu bentuk konflik antar peran dimana tekanan-tekanan peran pekerjaan dan keluarga saling tidak selaras satu sama lain dalam beberapa hal, dimana partisipasi dalam

salah satu peranan tersebut menjadi lebih sulit dikarenakan tuntutan untuk berpartisipasi dalam peranan yang lain. Misalnya, semakin banyak pria yang mengalami tuntutan dalam peran pekerjaan mereka bertentangan dengan tanggung jawab yang seharusnya mereka lakukan di rumah.

Pekerjaan-pekerjaan yang menantang, sering melakukan perjalanan jauh dan jam kerja yang lama, dapat dengan mudah menimbulkan konflik dengan tekanan-tekanan dan keinginan-keinginan untuk ikut serta dalam aktivitas keluarga. Sekaran (1983) menemukan bahwa pasangan suami istri yang sama-sama berkarir akan lebih banyak mengalami konflik peran. Menjadi suatu keluhan umum bahwa wanita seringkali merasakan kesukaran untuk dapat mengkombinasikan peran dalam pekerjaan dan keluarga. Greenhaus et al. (1999) mengidentifikasi 3 (tiga) tipe utama mengenai konflik pekerjaan-keluarga, yaitu konflik berdasarkan waktu (*time-based conflict*), konflik berdasarkan ketegangan (*strained-based conflict*), dan konflik berdasarkan perilaku (*behavior-based conflict*).

Konflik berdasar waktu terjadi karena waktu yang digunakan dalam satu peran tidak dapat digunakan untuk peran yang lain. Misalnya, rapat bisnis di luar kota atau rapat senja hari dapat menimbulkan konflik dengan jadwal makan malam keluarga atau pertemuan orangtua murid dan guru sangat tidak mungkin berada dalam dua tempat dalam waktu yang sama. Konflik berdasarkan ketegangan dimana seringkali berkaitan dengan “beban yang terlalu berat/berlebih (*overload*)”. Beban lebih adalah sebuah komponen utama dari konflik pekerjaan-keluarga, yang muncul ketika tuntutan total terhadap waktu dan tenaga yang berhubungan dengan peran pekerjaan dan keluarga yang ditentukan terlalu besar untuk melakukan perannya secara memadai (Greenhaus dan Beutell, 1985). Teori tentang kelebihan beban (*overload*) dan gangguan (*interference*) dapat digunakan untuk memprediksikan bahwa semakin tinggi konflik pekerjaan akan mempertinggi konflik pekerjaan-keluarga (Greenhouse & Beutell

1985; Kopelman *et al.*, 1983). Karasek (dalam Duxbury & Higgins 1992) mengemukakan model dua dimensi dari ketegangan kerja yang mengetengahkan struktur untuk memahami bahwa ketidakmampuan untuk merelokasikan waktu dan energi akan mempengaruhi hubungan konflik pekerjaan dengan konflik pekerjaan-keluarga.

Tipe konflik yang ketiga adalah konflik berdasarkan perilaku (*behavior-based conflict*). Konflik ini berkaitan dengan “keterlibatan keluarga”. Keterlibatan keluarga (*Family Involvement*) didefinisikan dengan seberapa besar seseorang akan memihak secara psikologis dalam perannya sebagai pasangan suami atau istri ataupun sebagai orang tua (Greenhaus & Beutell, 1985). Keterlibatan keluarga ini dapat diketahui dari persepsi seseorang bahwa dirinya merasa mengalami peristiwa penting ketika dilibatkan dalam keluarganya. Keterlibatan seseorang yang berperan sebagai orang tua dapat diketahui dari persepsi bahwa dirinya mengalami peristiwa penting ketika melibatkan anak-anaknya, sehingga membuat sebagian perhatiannya tercurah pada kehidupan anak-anak dan keluarga. Keterlibatan seseorang yang berperan sebagai suami atau istri diketahui dari persepsi mereka bahwa dirinya mengalami peristiwa penting ketika melibatkan pasangan perkawinannya, sehingga membuat sebagian perhatiannya berpusat pada kehidupan sebagai pasangan suami atau istri dalam keluarga (Frone et al., 1994).

Keterlibatan keluarga secara teoritis akan mampu mengurangi munculnya konflik pekerjaan-keluarga, namun dalam beberapa studi (Aini, 2002) ditemukan berpengaruh positif. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin terlibat dalam keluarga bahkan akan semakin meningkatkan konflik. Dalam beberapa konsep yang peneliti temukan bahwa, konflik pekerjaan-keluarga dapat dipengaruhi oleh dukungan keluarga dan tekanan/tuntutan keluarga. Berdasarkan hal ini, maka peneliti mengemukakan gagasan bahwa secara logika antara dukungan keluarga dan tekanan/tuntutan keluarga

terjadi secara simultan, sehingga akan dapat berpengaruh positif maupun negatif terhadap konflik pekerjaan-keluarga. Hal ini berarti bahwa saat dukungan keluarga tinggi, maka akan berpengaruh negatif terhadap konflik pekerjaan-keluarga, dengan kata lain adanya dukungan keluarga akan mengurangi konflik pekerjaan-keluarga. Sebaliknya, ketika tekanan/tuntutan keluarga lebih tinggi maka akan berpengaruh positif terhadap konflik pekerjaan-keluarga, dengan kata lain bahwa tekanan/tuntutan keluarga akan meningkatkan konflik pekerjaan-keluarga.

Untuk menelusuri karakteristik konflik pada responden dalam penelitian ini maka peneliti menggunakan instrumen kuisioner terbuka dari Greenhaus et al. (1999) berdasarkan identifikasi 3 (tiga) tipe utama mengenai konflik pekerjaan-keluarga, yaitu : (1) Konflik berdasarkan waktu (*time-based conflict*), (2) Konflik berdasarkan ketegangan (*strained-based conflict*), dan (3) Konflik berdasarkan perilaku (*behavior-based conflict*).

Konflik berdasar waktu terjadi karena waktu yang digunakan dalam satu peran tidak dapat digunakan untuk peran yang lain. Konflik berdasarkan ketegangan dimana seringkali berkaitan dengan “beban yang terlalu berat/berlebih (*overload*)”. Beban lebih adalah sebuah komponen utama dari konflik pekerjaan-keluarga, yang muncul ketika tuntutan total terhadap waktu dan tenaga yang berhubungan dengan peran pekerjaan dan keluarga yang ditentukan terlalu besar untuk melakukan perannya secara memadai (Greenhaus dan Beutell, 1985). Tipe konflik yang ketiga adalah konflik berdasarkan perilaku (*behavior-based conflict*). Konflik ini berkaitan dengan “keterlibatan keluarga”. Keterlibatan keluarga (*Family Involvement*) didefinisikan dengan seberapa besar seseorang akan memihak secara psikologis dalam perannya sebagai pasangan suami atau istri ataupun sebagai orang tua (Greenhaus & Beutell, 1985).

### 3. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian pada tahap pertama ini menggunakan jenis penelitian deskriptif-

kualitatif, yaitu berupaya menggali data seteliti mungkin melalui wawancara dan kuisioner dan dokumentasi. Studi Pustaka dan dokumentasi dilaksanakan untuk mengumpulkan data-data sekunder yang berhubungan dengan obyek penelitian antara lain dari berbagai perpustakaan, dan Humas di Rumah Sakit berbasis Islam di Surakarta. Observasi dilakukan dengan jalan mengadakan pengamatan secara langsung terhadap obyek penelitian yaitu di Rumah Sakit berbasis Islam Surakarta.

Pada tahap kedua menggunakan metode kuantitatif yang berkarakter probablistik. Penelitian probabilistik berupaya menguji sebuah atau beberapa teori ke dalam lapangan atau obyek penelitian yang berbeda, sehingga hasilnya memungkinkan berbeda atau menguatkan teori-teori tersebut. Metode yang digunakan untuk menganalisis data adalah Regresi linier berganda dengan serangkaian uji instrumen dan uji asumsi klasik. Metode survey digunakan untuk memperoleh data primer melalui kuesioner yang diberikan secara langsung dengan meminta ijin melalui bagian personalia pada Rumah Sakit Islam Surakarta untuk diteruskan kepada para pegawai sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan yaitu suami istri yang bekerja dan telah mempunyai anak.

Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purpose sampling* yaitu pengambilan sampel didasarkan pada pilihan penelitian tentang aspek apa dan siapa yang dijadikan fokus pada saat situasi tertentu dan saat ini terus menerus sepanjang penelitian, sampling bersifat *purposive* yaitu sesuai dengan tujuan penelitian dengan kriteria tertentu. Dalam penelitian ini yang menjadi sampel yaitu manajer dan karyawan wanita yang telah bekerja lebih dari 10 tahun. Alasan masa kerja lebih dari 10 tahun dikarenakan merekalah yang mengalami konflik pekerjaan-keluarga yang cukup tinggi.

Hal ini juga didukung dari penelitian sebelumnya oleh banyaknya jam kerja mereka dari masa kerja lebih dari 10 tahun, dimana survey menunjukkan bahwa para karyawan bekerja 11-12 jam sehari atau 60

jam seminggu yang sudah lebih dari 40 jam seminggu sebagai standar jam kerja normal. Ketika mereka (karyawan wanita) bekerja melebihi jam kerja normal maka dampaknya akan menjadi konflik terhadap keluarga. Padahal disisi lain mereka harus banyak mengabdikan pada keluarga dengan sepenuh hati terutama membina dan mendidik anak secara syariah agama.

#### 4. HASIL PENELITIAN

##### Uji instrumen penelitian

Uji instrumen penelitian dilaksanakan pada tahun kedua, yaitu uji validitas, dan reliabilitas. Metode yang digunakan dalam uji validitas salah satunya korelasi *product moment pearson*. Dari hasil perhitungan alat bantu SPSS versi 12 maka semua butir pertanyaan memiliki factor loading > 0,4 seperti yang diisyaratkan (lihat lampiran). Sehingga dapat diambil kesimpulan semua butir pertanyaan dianggap valid.

Metode yang dipakai untuk mengukur reliabilitas adalah ditunjukkan oleh besarnya nilai alpha ( $\alpha$ ), semakin besar nilai alpha (mendekati nilai satu) maka instrumen penelitian tersebut semakin reliabel. Dari hasil alat bantu SPSS versi 12 dihasilkan r alpha 0,757; 0,764; 0,754; 0,769; 0,759;

0,770; 0,753 dan 0,770; sehingga dihasilkan kesimpulan semua butir pertanyaan reliabel.

##### Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik antara lain uji normalitas, heterokedasitas, multikolinieritas dan autokorelas. Hasil Uji normalitas dengan grafik menunjukkan penyebaran titik-titik disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal mengindikasikan model regresi memenuhi asumsi normalitas. Hasil uji heterokedasitas dapat ditunjukkan bahwa sebaran titik-titik yang acak baik diatas maupun dibawah angka 0 dari sumbu Y dapat disimpulkan tidak terjadi dalam model regresi ini.

Uji multikolinieritas yaitu dengan pendeteksian apabila nilai VIF dibawah 10 berarti bebas multikolineartas Imam Ghozali, 2000). Berdasarkan hasil uji SPSS versi 12.00 terbukti model ini bebas multikolinearitas karena dibawah 10. Hasil uji autokorelasi menunjukkan  $d_{hitung}$  sebesar 1,865, sehingga nilai tersebut memenuhi syarat Durbin-Watson  $d_u < d_{hitung} < (4 - d_u)$  sehingga tidak terjadi autokorelasi..

##### Analisis Deskriptif

Karakteristik konflik pada responden yang ditemukan dalam penelitian ini dapat dilihat dalam table berikut.

Tabel 1 Identifikasi Karakteristik Konflik Pekerjaan-Keluarga Di Rumah Sakit Berbasis Islam Surakarta

	W-R	O-W	W-TF	LH-W	LF-W	TF-W	LHH-W
SS	0%	3%	3%	0%	0%	0%	0%
S	22%	22%	22%	6%	0%	6%	0%
N	24%	41%	41%	18%	6%	41%	8%
TS	43%	34%	34%	70%	70%	45%	78%
STS	11%	0%	0%	6%	24%	8%	14%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Sumber : Data Primer diolah

Dari tabel 1 dapat diambil kesimpulan, ternyata semua karakteristik konflik pekerjaan-keluarga bagi para responden dominan *tidak setuju merupakan konflik*. Kesimpulan secara umum sebenarnya tidak membuktikan adanya konflik di Rumah Sakit berbasis Islam Surakarta. Temuan penelitian ini juga mendukung hasil penelitian sebelumnya dimana hampir semua penelitian tentang

konflik pekerjaan-keluarga di Indonesia (Wanda Fitri; 2000, Gusti Rosvia W.; 2002, Intan Novela Q.A.; 2002, Sri Rahayuningsih; 2004, Andhiek Y.; 2008, dan Berta A.K.; 2007) tidak menemukan adanya konflik pekerjaan-keluarga itu sendiri, atau dengan kata lain bahwa konflik ini sebenarnya tidak terjadi.

Tetapi kita lihat menurut rata-rata setuju hasilnya 12%, angka diatas 10%,

menurut Greenhaus et al. (1999) membuktikan tingkat konflik sedang atau ada potensi konflik cukup tinggi. Sehingga dari data deskriptif ini maka akan diuji pengaruhnya terhadap kinerja karyawan.

#### Analisis Regresi Berganda

Hasil hitungan analisis regresi berganda dengan bantuan komputer program SPSS versi 12.00 didapatkan :

##### a. Koefisien Determinasi (R)

Berdasarkan hasil perhitungan regresi didapatkan koefisien determinasinya  $R = 0,623$  dapat dikatakan bahwa 62% variabel Pekerjaan-Tanggung jawab keluarga, Obsesi pekerjaan, Pekerjaan-Keluangan Waktu, Kehidupan Rumah-Pekerjaan, Kehidupan keluarga-pekerjaan, Pikiran Keluarga-Kerja dan Kehidupan RT-Pekerjaan mempengaruhi terhadap kinerja karyawan di RumahSakit

berbasis Islam Surakarta, sedangkan yang sisanya 38% disebabkan pengaruh variabel lain yang tidak tercakup dalam penelitian ini.

##### b. Uji F

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh nilai F hitung sebesar 2,630 sedangkan F tabel pada taraf signifikansi 5% adalah 2,37 ternyata F hitung lebih besar dari F tabel maka  $H_0$  atau hipotesis nol ditolak sehingga diambil kesimpulan dimensi WFC mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit berbasis Islam Surakarta.

##### d. Uji t

Untuk mengetahui bagaimana pengaruh dimensi karakteristik konflik pekerjaan-keluarga, maka akan dibahas sebagai berikut:

Tabel 4. Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	
(Constant)	17.004	6.439	.013
X1	.129	.299	.668
X2	-.656	.251	.014
X3	.135	.249	.592
X4	-.164	.245	.508
X5	.601	.287	.045
X6	.630	.253	.019
X7	.336	.210	.119

Sumber : Data primer diolah

Hasil analisis secara keseluruhan menunjukkan bahwa terdapat tiga karakteristik konflik yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit berbasis Islam Surakarta (angka koefisien dengan signifikansi kurang dari 0,05). Variabel tersebut antara lain Obsesi pekerjaan-keluarga (X2), Benturan keluarga-pekerjaan (X5), dan Pikiran keluarga-pekerjaan karyawan (X6). Sedangkan variabel lainnya tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan (angka koefisien signifikansi lebih dari 0,05). Variabel tersebut antara lain Pekerjaan-tanggung jawab keluarga (X1), karir pekerjaan (X3), benturan kehidupan rumah-pekerjaan (X4) dan benturan rumah tangga-pekerjaan kantor (X7).

## 5. PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis data dari tabel diatas diperoleh bahwa karakter Obsesi pekerjaan-keluarga (X2), Benturan keluarga-pekerjaan (X5), dan Pikiran keluarga-pekerjaan karyawan (X6) berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit berbasis Islam Surakarta (angka koefisien dengan signifikansi kurang dari 0,05). Sedangkan variabel Pekerjaan-tanggung jawab keluarga (X1), karir pekerjaan (X3), benturan kehidupan rumah-pekerjaan (X4) dan benturan rumah tangga-pekerjaan kantor (X7) tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan (angka koefisien signifikansi lebih dari 0,05).



Hasil analisis penelitian secara keseluruhan ini konsisten dengan penelitian Greenhaus et al. (1999); Butler dan Skattebo (2004); yang menemukan bahwa konflik pekerjaan-keluarga berpengaruh terhadap penurunan kinerja karyawan. Namun penelitian ini tidak mendukung penelitian Netemeyer, et al. (2005); Bhuian et al. (2005) yang menemukan bahwa konflik pekerjaan-keluarga berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai, artinya adanya konflik pekerjaan keluarga menjadikan kinerja meningkat, dengan bahasa lain adanya konflik pekerjaan keluarga di Rumah Sakit berbasis Islam Surakarta menjadikan kinerja tidak menurun. Temuan ini juga mendukung penelitian Yuhono (2012) di karyawan perbankan Surakarta yang menunjukkan bahwa konflik pekerjaan-keluarga tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan analisis hasil penelitian secara terpisah yaitu didapatkan bahwa variabel Pekerjaan-Tanggung jawab keluarga (X1) di Rumah Sakit berbasis Islam Surakarta tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Artinya adanya konflik pada karakter Pekerjaan-Tanggung jawab keluarga tidak meningkatkan kinerja karyawan. Penemuan hasil penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian pendahulu (Karatepe dan Sokmen, 2006) yang menunjukkan karyawan yang mengalami konflik karena Pekerjaan-Tanggung jawab keluarga menghasilkan kinerja yang lebih rendah dibanding karyawan yang tidak mengalami konflik ini. Kondisi ini didukung data lapangan bahwa mereka bekerja fokus supaya target dan tujuan kerja tercapai, tetapi karena obsesi kerja menjadikan mereka bersaing dengan para karyawan yang lain sehingga menurunkan kinerja.

Hasil analisis variabel karakter obsesi pekerjaan (X2) mempunyai pengaruh yang bermakna terhadap kinerja bawahan. Penemuan hasil penelitian ini tidak sesuai dengan peneliti pendahulu yaitu Greenhaus & Beutell (1999) yang menemukan bahwa konflik pada karakter obsesi pekerjaan terhadap keluarga tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Temuan ini justru

mendukung Butler dan Skattebo (2004) yang menghasilkan pengaruh adanya konflik karakter obsesi pekerjaan terhadap kinerja karyawan. Hal ini disebabkan para karyawan dalam bekerja bisa membagi atau mengelola waktu. Mereka bekerja bisa mendudukan bagaimana mengurus pekerjaan dan bagaimana mengurus keluarga.

Hasil analisis variabel karir pekerjaan (X3) tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Artinya adanya konflik karena karir pekerjaan terhadap keluarga tidak meningkatkan kinerja karyawan di Rumah Sakit berbasis Islam Surakarta. Temuan hasil penelitian ini tidak konsisten dengan penelitian Sekaran (1983) menemukan bahwa pasangan suami istri yang sama-sama berkarir akan lebih banyak mengalami konflik peran dan akan menurunkan kinerja. Menjadi suatu keluhan umum bahwa wanita seringkali merasakan kesukaran untuk dapat mengkombinasikan peran dalam pekerjaan dan keluarga. Demikian juga temuan hasil penelitian ini tidak konsisten dengan penelitian Greenhaus & Beutell (1999) menemukan adanya konflik pekerjaan-keluarga pada karakter pencapaian karir sebagai suatu bentuk konflik antar peran dimana menjadikan kinerja karyawan akan menurun. Kinerja menurun karena tekanan-tekanan peran pekerjaan dan keluarga saling tidak selaras satu sama lain dalam beberapa hal, dimana partisipasi dalam salah satu peranan tersebut menjadi lebih sulit dikarenakan tuntutan untuk berpartisipasi dalam peranan yang lain.

Hasil analisis dimensi benturan rumah terhadap pekerjaan kantor (X4) tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Artinya adanya konflik pada karakter benturan rumah terhadap pekerjaan kantor tidak meningkatkan kinerja karyawan di Rumah Sakit berbasis Islam Surakarta. Penemuan hasil penelitian ini konsisten dengan peneliti pendahulu (Greenhaus & Beutell 1985; Kopelman *et al.*, 1983). Karasek (dalam Duxbury & Higgins 1992) menemukan bahwa dimensi karakter benturan rumah terhadap pekerjaan kantor akan menurunkan kinerja karyawan.

Ketegangan kerja yang menyetengahkan struktur untuk memahami bahwa ketidakmampuan untuk merelokasikan waktu dan energi akan mempengaruhi hubungan konflik pekerjaan dengan konflik pekerjaan-keluarga.

Hasil analisis variabel karakter benturan keluarga-Pekerjaan (X5) mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Artinya adanya konflik pada karakter benturan keluarga terhadap pekerjaan kantor akan meningkatkan kinerja karyawan di Rumah Sakit berbasis Islam Surakarta. Penemuan hasil penelitian ini konsisten dengan peneliti pendahulu (Frone et al., 1994) yang menemukan adanya karakter konflik benturan keluarga terhadap pekerjaan kantor tetap akan meningkatkan kinerja karyawan karena nilai positif dukungan keluarga. Keterlibatan keluarga ini dapat diketahui dari persepsi seseorang bahwa dirinya merasa mengalami peristiwa penting ketika dilibatkan dalam keluarganya. Di Rumah Sakit berbasis Islam mereka memahami ketika seorang isteri bekerja maka peluang waktu untuk bersama keluarga akan berkurang, bahkan sedikit. Kondisi ini perlu dipahami pasangannya yaitu suami. Dengan suami harus memahami kondisi ini, dengan bahasa lain suami harus mendukungnya. Dukungan suami akan memperkecil timbulnya konflik pekerjaan-keluarga.

Temuan ini juga sesuai hasil penelitian Nasrudin & Hsia (2008) yang menemukan bahwa dukungan sosial dari atasan dan pasangan berpengaruh negatif terhadap konflik pekerjaan-keluarga untuk para akuntan di Malaysia bagian utara. Kondisi dilapangan diketahui bahwa keterlibatan seseorang yang berperan sebagai orang tua dapat diketahui dari persepsi bahwa dirinya mengalami peristiwa penting ketika melibatkan anak-anaknya, sehingga meskipun karyawan wanita di Rumah Sakit berbasis Islam Surakarta sebagian perhatiannya tercurah pada kehidupan anak-anak dan keluarga, namun karena dukungan atau keterlibatan keluarga menjadikan tetap semangat bekerja.

Hasil analisis dimensi pikiran keluarga-pekerjaan karyawan (X6) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Artinya adanya konflik pada karakter pikiran keluarga-pekerjaan karyawan akan meningkatkan kinerja karyawan di Rumah Sakit berbasis Islam Surakarta. Penemuan hasil penelitian ini tidak konsisten dengan peneliti pendahulu (Mayasari, 2011) yang menunjukkan bahwa konflik pekerjaan keluarga berpengaruh secara signifikan terhadap stress kerja, sehingga akan menurunkan kinerja karyawan. Hal ini disebabkan sikap profesionalitas di Rumah Sakit Islam Surakarta harus ditegakan, dalam arti pandai menempatkan diri ketika bekerja dan ketika dirumah. Penemuan hasil penelitian ini tidak konsisten dengan peneliti pendahulu (Aini, 2002) yang menemukan pengaruh positif bahwa dengan adanya pikiran keluarga dalam bekerja mengindikasikan bahwa semakin banyak keterlibatan urusan keluarga dalam bekerja yang akan semakin meningkatkan konflik dan menurunkan kinerja karyawan. Dalam beberapa konsep yang peneliti temukan bahwa, konflik pekerjaan-keluarga dapat dipengaruhi oleh tekanan keluarga atau tuntutan keluarga.

Hasil analisis dimensi rumah tangga-pekerjaan/stabilitas karyawan (X7) tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Penemuan hasil penelitian ini tidak konsisten dengan peneliti pendahulu (Frone et al., 1994) yang menemukan adanya karakter konflik benturan rumah tangga terhadap pekerjaan kantor tetap akan meningkatkan kinerja karyawan karena nilai positif dukungan keluarga. Kondisi di lapangan meskipun banyak urusan rumah tangga tetapi karena para karyawan dalam bekerja memiliki kebanggaan, merasa memiliki serta mempunyai harapan kedepan sehingga kinerja merupakan keniscayaan. Mereka juga sangat memperhatikan peraturan dan ketertiban kerja dasar sehingga stabilitas kerja dapat dijaga.

Temuan penelitian ini juga belum mendukung teori Kast dan Rosenzweig (dalam Robbins, 2005) yang mengemukakan

bahwa kekuatan budaya perusahaan mempunyai fungsi antara lain meningkatkan stabilitas baik individu maupun sosial. Sebagaimana pendapat Geert Hofstede (1980) yang menekankan pentingnya nilai dasar (*core values*) sebagai pintu masuk perubahan budaya sebuah perusahaan. Di Rumah Sakit berbasis Islam Surakarta peraturan dan ketertiban merupakan norma dasar yang harus dipatuhi dalam meningkatkan kinerja. Kondisi ini sesuai dengan teorinya Schein (1992) yang menekankan norma dasar sebagai aturan main untuk mempertemukan perilaku individu dengan perilaku organisasi yang dikehendaki oleh manajemen perusahaan. Demikian juga Di Rumah Sakit berbasis Islam Surakarta sikap profesionalitas harus ditegakkan, dalam arti pandai menempatkan diri ketika bekerja dan ketika dirumah mengurus kerumahtanggaan seperti menerima tamu, membantu anggota keluarga, mendampingi suami silaturahmi kepada tetangga dan lainnya.

## 6. KESIMPULAN

Hasil analisis secara keseluruhan menunjukkan bahwa ada tiga karakteristik konflik yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit berbasis Islam Surakarta, yaitu karakter Obsesi pekerjaan-keluarga (X2), Benturan keluarga-pekerjaan (X5), dan Pikiran keluarga-pekerjaan karyawan (X6) berpengaruh (angka koefisien dengan signifikansi kurang dari 0,05). Sedangkan empat variabel yang tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit berbasis Islam Surakarta, yaitu Pekerjaan-tanggung jawab keluarga (X1), karir pekerjaan (X3), benturan kehidupan rumah-pekerjaan (X4) dan benturan rumah tangga-pekerjaan kantor (X7) tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Penelitian ini menyarankan: (1) Bahwa obyek penelitian bisa diperluas dengan menggunakan rumah sakit umum atau rumah sakit swasta lainnya di Surakarta. Hal ini dikarenakan karakteristik konflik pekerjaan-keluarga lebih bervariasi dan lebih kompleks dan akan menghasilkan temuan penelitian yang lebih fenomena dan berguna untuk

meningkatkan kinerja karyawan perusahaan. (2) Menurut rata-rata setuju dan sangat setuju hasilnya 12%, angka diatas 10% membuktikan tetap adanya konflik atau ada potensi konflik cukup tinggi. Sebaiknya bagi pengelola rumah sakit berbasis Islam memberikan penyuluhan tentang hakekat konflik pekerjaan-keluarga dan dampak keburukan serta penyelesaian (solusi) terhadap konflik pekerjaan-keluarga.

Penyuluhan atau sosialisasi kiat mengelola konflik ini penting mengingat pencegahan secara dini dampak buruknya konflik, sehingga kinerja karyawan tetap meningkat. (3) Para pelaku usaha di Rumah Sakit berbasis Islam Surakarta bahwa analisis data menunjukkan karakter Pekerjaan-tanggung jawab keluarga (X1), karir pekerjaan (X3), benturan kehidupan rumah-pekerjaan (X4) dan benturan rumah tangga-pekerjaan kantor (X7) tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan tidak mempunyai pengaruh, artinya dari dimensi ini akan menurunkan kinerja. (4) Perusahaan harus memperhatikan kondisi individual karyawan disesuaikan sistem karir kerja dan dukungan keluarga yang tinggi terhadap karyawan wanita sehingga akan dapat menurunkan tingkat konflik yang dialaminya.

## 7. REFERENSI

- Abbot J. De Cieri H., & Iverson R. D. (1998). *Costing Turnover: Implication of Work/Family Conflict at Management Level*. Asia Pasific Journal of Human Resource, 36(1)
- Ahmad, Aminah. (2010). *Work-Family Conflict among Junior Physicians: Its Mediating Role in the Relationship between Role Overload and Emotional Exhaustion*. Journal of Social Sciences, 6(2):265-271.
- Aini Qurrotul, Novela Intan. (2002). *Konflik Pekerjaan – Keluarga: Anteseden dan Pengaruhnya Terhadap Kemangkiran* Tesis (tidak diterbitkan) Yogyakarta Program Pascasarjana UGM.

- Ammasson AC, 1996, *Distinguishing The Effect of Functional and Dysfunctional Conflict on Strategic Decision Making : Resolving a Paradox for Top Management Groups*, Academy of Management Journal, 33 : 123- 148
- Arikunto, Suharsiwi, 1996, *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*, Binarupa Aksara, Jakarta
- Astuti, Sih Darmi & Rijanti, Tristiana, 2012, *Anteseden Konflik Pekerjaan-Keluarga dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Pegawai (Studi pada Bank Pemerintah di Wilayah Jateng dan DIY)*, Proseding CBAM Unissula Semarang
- Barki H. Hartwick J. 2003. *Rethinking Interpersonal Conflict*, Cabier du Gresi, 03-10
- Buckley, F. & Kirrane, M. (2004). *The Influence of Support Relationships on Work-Family Conflict: Differentiating Emotional from Instrumental Support*. Equal Opportunities International, vol. 23. No. ½, 78-96.
- Bhuian, S.N., Menguc, B., and Borsboom, R. (2005). *Stressors and Job Outcomes in Sales: A Triphasic Model Versus ALinear-Quadratic-Interactive Model*. Journal of Business Research, 58, 141-150.
- Burke, R.J. (1998). *Work and Non-Work Stressors and Well-Being Among Police Officers: The Role of Coping*. Anxiety, Stress, and Coping. Vol. 11, 345-362.
- Burke, R.J. (1994). *Stressful Events, Work-Family Conflict, Coping, Psychological Burnout and Well-Being among Police Officers*. Psychological Reports, vol. 75, 787-800.
- Burke, R.J. & Greenglass, E.R. (2001). *Hospital restructuring, Work-Family Conflict and Burnout among Nursing Staff*. Psychology and Health, vol. 16, 583-594.
- Butler, Adam. B. and Amie Skattebo. (2004). *What is Acceptable for Women May Not Be for Men: The Effect of Family Conflicts with Work on Job-Performance Ratings*. Journal of Occupational and Organizational Psychology. Vol. 77, 553-564.
- Ducharme, L.J., & Martin, J.K. (2000). *Unrewarding work, Coworker Support and Job Satisfaction: A Test of The Buffering Hypothesis*. Work and Occupations, 27, 223-243.
- Duxburry, L.E. & Higgins, C. A. (1991). *Gender Differences in Work-Family Conflict*. Journal of Applied Psychology, 76(1):60-74.
- Edelman, Robert J, 1999, *Interpersonal Conflict at Work*, Kanisius, Yogyakarta
- Erdwins, C.J., et al. (2001). *The Relationship of Women's Role Strain to Social Support, Role Satisfaction, and Self Efficacy*. Family Relations, 50(3), 230-238.
- Frone M. R, Russel, M, & Cooper, M. L. (1994). *Relationship Between Job and Family Satisfaction: Causal or Non Causal Covariation?*. Journal of Management, 20(3): 565-579
- Frone M. R, Russel, M, & Cooper, M. L. (1997). *Relation of Work-Family Conflict to Health outcomes: A Four-year Causal or Non Causal Longitudinal Study of Employed Parents*. Journal of Occupational and Organizational Psychology, 70, 325-335.

- Frone M. R. (2000). *Work-Family Conflict and Employee Psychiatric disorders: The national comorbidity survey*. Journal of Applied Psychology, 85,888-895.
- Gibson. L & Ivancevich JM, 2004, *Organizations*. Richard D. Irwin, Inc. terjemah PT. Binarupa aksara, Jakarta
- Greenberg J and Baron, 2000, *Behavior in Organizations*, Prentice Hall Inc, Seventh edition
- Greenhaus, S. J., & Beutell, N.(1985). *Sources of Conflict between Work and Family Roles*. Academy of Management Review, 10. 76-88
- Greenhouse, J.H. Callanan. G.A. & Godshale, V.M.(1999). *Career Management* Third Ed Philadelphia: The Dryden Press P; 297
- Hakim, Lukman, 2008, *Analisis Pengaruh Releation Conflict Terhadap Motivasi Kerja Karyawan Di Universitas Muhammadiyah Surakarta*, Hasil Penelitian reguler LPPM UMS
- Hakim, Lukman, 2011, *Model Penanganan Konflik Ketenagakerjaan Sebagai Upaya Peningkatan Kinerja di Industri Kerajinan Berbasis Ekspor di Kabupaten Sukoharjo*”, Hasil Penelitian Hibah Bersaing Dikti
- Horalds, MD., Jay and Wood, P., Beverly, 2006, *Conflict Management and Resolution*, American College of Radiology
- Hartati, 2005, *Analisis pengaruh pendidikan, kompensasi, promosi, dan konflik dalam organisasi terhadap motivasi kerja di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Karanganyar*, Universitas Muhammadiyah Surakarta;
- Heidjrachman, Suad Husnan, 1999, *Manajemen Personalialia*, BPFEE, Yogyakarta;
- Hersey, P & Blanchard, K. H, ( 1981), *The Management of Organizational Behavior*, 4 th ed. Englewood Cliffs, NJ : Prentice Hall
- Holahan PJ, Money, 2003, *Understanding Conflict in Project Teams; an Investagtion of Organizational, task and team- Level determinant*, Unpublished, PICMET Conference
- Ihromi Tapi, Omas.(1990). *Para Ibu yang Berperan Tunggal dan Berperan Ganda: Laporan Penelitian Kelompok Studi Wanita FISIP-UI*. Jakarta. Lembaga penerbit FEUI
- Karatepe, M. Osman, and Uludag, Orhan., 2006, *Conflict, exhaustion, and motivation: A study of frontline employees in Northern Cyprus hotels*. School of Tourism and Hospitality Management, Eastern Mediterranean University, Gazimagusa, Turkish Republic od Northern Cyprus, via Mersin 10, Turkey, International Journal of Hospitality Management;
- Kreitner R & Kinicki A, 2001, *Organizational Behavior*, Mc Graw Hill companies, Inc. New York
- Kreitner R & Kinicki A, 2001, *Organizational Behavior*, Mc Graw Hill Companies, Inc. New York
- Lindholm, N.(2000). *National Culture and Performance Management in MNC Subsidiaries*. International Studies of Management & Organizational, 29 (4): 45-66.
- Menaghan, E.G.& Parcel, T.L(1990). *Parental Employment and Family Life: Research in the 1980s*. Journal Marriage and the Family, 52:1078-1098.

- Muhonen, T. & Torkelson, E.(2006). *Exploring Stress and Coping at Work: Critical Incidents among Women and Men in Equivalent Positions. Call for Paper, School of International Migration and Ethnic Relations (IMER), Malmo University, Sweden.*
- Nasruddin, A.M. & Hsia, K.L.(2008). *The Influence of Support at Work and Home on Work-Family Conflict: Does Gender Make a Difference?.* Research and Practice in Human Resources Management, 16(1), 18-38.
- Neal, M.B. & Hammer, L.B.(2006). *Working Couples Caring for Children and Aging Parents: Effects on Work and Well-Being,* Lawrence Erlbaum, Mahwah, NJ.
- Netemeyer, R.G., Boles, J.S., & Mc Murrian, R.(1996). *Development and Validation of Work-Family Conflict and Family-Work Conflict Scales.* Journal of Applied Psychology, 81, 400-410.
- Netemeyer, R.G., Maxham, J.G., & Pullig, C.(2005). *Conflicts in The Work-Family Interface: Links to Job Stress , Customer Service Employee Performance , and Customer Purchase Intent.* Journal of Marketing, 69, 130-143.
- Noor, N.M.(2002). *Wor-Family Conflict, Locus of Control, and Women's Well-Being: Tests of Alternative Pathways.* The Journal of SocialPsychology, 142(5), 645-662.
- Noor, N.M.(2004). *Work-Family Conflict , Work and Family Role Salience, and Women's Well-Being.* The Journal of Social Psychology, 144(4), 389-405
- Organ, Dennis. W.(1990). *The Subtle Significance of Job Satisfaction.* Clinical Laboratory Management Review, 4(1), 94-98.
- Noor, N.M.(2006). *Locus of Control, Supportive Workplace Policies and Work-Family Conflict.* Psychologia, 49, 48-60.
- Parasuraman, S, Greenhaus, J.H. and Granrose, C.K.(1992). *Role Stressors, Social Support, and Well-Being Among Two-Career Couples.* Journal of Organizational Behavior. No 13, 339-356.
- Parasuraman, S. & Simmers, C.A.(2001). *Type of Employment, Work-Family Conflict and Well-Being: a Comparative Study.* John Wiley & Sons, Ltd.
- Sekaran, U.(1983). *Factors Influencing the Quality of Life in Dual-Career Families.* Journal of Occupational Psychology, 56, 2, 161-174.
- Sekaran, U.(2006). *Research Methods for Business.* John Wiley and Sons, Inc. Canada
- Stoner, James, AF., R Edward Freeman, 1989, *Management,* 4-th edition, Englewood Cliffts, NJ, ; Prentice Hall Incorporation
- Waskito, Jati & Irmawati, 2007, *Perbedaan Gender dan Sikap Terhadap Peran Pekerjaan-Keluarga : Implikasinya Pada Perkembangan Karir Wanita,* Benefit Volume 11, No.1, hal 87-100 Juni 2007
- Wibisono, Kunto, 2004, *Manajemen Konflik Sebagai Variabel Pemoderasi Hubungan Antara Relationship Conflict Dengan Kreativitas dan Kepuasan Anggota Tim,* Jurnal Manajemen dan Bisnis "Benefit", Fakultas Ekonomi UMS, Vol.9 Juni 2005
- Williams, L.J. and Anderson, S.E.(1991). *Job Satisfaction and Organizational Commitment as Predictors of Organizational Citizenship and In-*

- Role Behaviors.* Journal of Management, 17(3):601-617.
- Wiyadi, 2003, *Pengelolaan Konflik Dalam Organisasi*, Jurnal Benefit Volume 7 no.1 Juni 2003
- Yang Nini, et al. (2000). Sources of Work-Family Conflict: A Sino-U.S Comparison of The Effects Of Work and Family Demands. *Academy of Management Journal*, Vol. 43, No. 1, 113-123.