

**JOB BURNOUT MEMEDIASI WORK FAMILY CONFLICT DAN JOB SATISFACTION KARYAWAN BANK BRI**

Anita<sup>1</sup>, Dita Oki Berliani<sup>2</sup>, Wiwik Robiatul Adawiyah<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Universitas Trisakti, DKI Jakarta

<sup>1</sup>E-mail: anitaa7216@gmail.com

Received: 12 Desember 2022; Accepted: 05 Januari 2023; Published: 01 April 2023

**Abstrak**

Penelitian ini menggunakan 3 variabel yang terdiri dari: 1 variabel Independen yaitu Job Satisfaction, 1 variabel Mediasi yaitu Job Burnout dan 1 variabel Dependen yaitu Work Family Conflict, yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh Work Family Conflict terhadap Job Satisfaction yang dimediasi oleh Job Satisfaction. Sampel yang digunakan dalam penelitian adalah Karyawan Bank Rakyat Indonesia (BRI) di Jakarta Barat. Melalui survei menggunakan kuesioner dengan jumlah responden sebanyak 120 orang dan metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan Structural Equation Model (SEM) dengan software AMOS versi 23. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Work Family Conflict berpengaruh positif terhadap Job Burnout. Namun tidak berpengaruh signifikan terhadap Job Satisfaction. Jika melihat peran Job Burnout sebagai variabel Mediasi, cukup memberikan pengaruh Work Family Conflict terhadap Prestasi Kerja bagi Karyawan Bank Rakyat Indonesia (BRI) di Jakarta barat. Namun, hasil kami menambahkan dukungan dan memperluas pemuan ini. Temuan kami menunjukkan bahwa kelelahan kerja sepenuhnya memediasi hubungan antara tuntutan pekerjaan dan konflik rumah pekerjaan dan kepuasan kerja, meskipun kami menemukan efek tidak Secara khusus, temuan penelitian ini menyoroti fakta bahwa kehadiran karyawan bank garis depan yang kelelahan secara emosional sepenuhnya memediasi hubungan antara tuntutan pekerjaan (Job Burnout dan WFC) dan kepuasan kerja, yang sejalan dengan model yang diterapkan dalam penelitian sebelumnya.

**Abstrak**

*This study uses 3 variables consisting of: 1 Independent variable, namely Job Satisfaction, 1 Mediation variable, namely Job Burnout and 1 Dependent variable, namely Work Family Conflict, which aims to analyze the effect of Work Family Conflict on Job Satisfaction mediated by Job Satisfaction. The sample used in the study were employees of Bank Rakyat Indonesia (BRI) in West Jakarta. Through a survey using a questionnaire with a total of 120 respondents and the data analysis method in this study using the Structural Equation Model (SEM) with AMOS software version 23. The results of this study indicate that Work Family Conflict has a positive effect on Job Burnout. However, it has no significant effect on Job Satisfaction. If you look at the role of Job Burnout as a mediating variable, it is enough to give the effect of Work Family Conflict on Work Performance for Bank Rakyat Indonesia (BRI) employees in West Jakarta. However, our results add support and extend this discovery. Our findings suggest that job burnout fully mediates the relationship between job demands and job satisfaction, and job satisfaction, although we find no effect. Specifically, the findings of this study highlight the fact that the presence of emotionally exhausted frontline bank employees fully mediates the relationship between demands (Job Burnout and WFC) and job satisfaction, which are in line with the model applied in previous studies.*

**Kata kunci:** Work family conflict, Job burnout, Job satisfaction Karyawan Bank Rakyat Indonesia

## 1. PENDAHULUAN

Pada saat ini sebagian karyawan dimasa pandemic COVID-19 semakin menurun perusahaan yang terimbas dari dampak COVID-19 mengambil berbagai keputusan untuk meminimalkan kerugian sehingga karyawan terkena imbasnya seperti adanya PHK, pemotongan gaji karyawan, beban kerja bertambah dan lainnya. Ditambah lagi kebijakan pemerintah berdampak negatif bagi karyawan yang membuat semakin jenuh dan merasa tertekan akan situasi yang mendadak dan belum beradaptasi. Sumber daya manusia sangat penting untuk kelangsungan hidup dan pembangunan berkelanjutan organisasi modern dalam *Job Satisfaction*. Komitmen organisasi menjadi faktor penting yang mendorong *Job Satisfaction* untuk melayani organisasi mereka untuk jangka Panjang. dalam *Job Satisfaction* kepuasan karyawan tentang pekerjaan dapat memediasi efek keamanan psikologis pada komitmen efektif. Suasana kerja yang aman secara psikologis mengurangi kecemasan dan stress terkait pekerjaan, dan dapat memberikan peluang untuk mengembangkan keterampilan peningkatan kinerja yang menghasilkan kepuasan kerja lebih tinggi. *Job Satisfaction* disebut juga sebagai “keadaan emosional yang menyenangkan atau positif yang dihasilkan dari penilaian pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang” (Locke, 1976). Lingkungan tempat kerja yang tinggi dapat secara efektif mempengaruhi kesejahteraan profesional (Bakker, Demerouti, de Boer, et al. 2003; Hakanen et al, 2006).

Sumber daya manusia merupakan peranan terbesar dalam pekerjaan, maka dibutuhkan penilaian job satisfaction teradap karyawan. Dengan adanya Job Satisfaction terhadap karyawan maka karyawan diharapkan mengerjakan pekerjaan secara baik. Job burnout telah menunjukkan implikasi negatif yang signifikan termasuk kepuasan kerja yang lebih rendah, kinerja, dan kesejahteraan karyawan, dan niat berpindah yang lebih tinggi (Cannon & Herda, 2016; Lee & Ok, 2012). WFC merupakan bentuk konflik antar peran dimana tekanan peran dari domain pekerjaan dan keluarga saling bertentangan dalam beberapa hal-hal. Penelitian ini menggunakan dua komponen WFC, yaitu konflik keluarga ke pekerjaan, tanggung jawab terkait keluarga yang mengintervensi peran pekerjaan dan konflik pekerjaan ke keluarga, tanggung jawab terkait keluarga yang mengintervensi peran keluarga. WFC mempengaruhi hasil terkait pekerjaan yaitu, Job satisfaction membutuhkan lebih banyak penyelidikan, dan bukti empiris masih langka (Liao et al., 2019; Rahman et al., 2020; Zeng et al., 2019). Pengaruh WFC terhadap Job satisfaction adalah menunjukan bahwa WFC memiliki efek negatif terhadap Job Satisfaction.

Penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Razan Ibrahim Awwad, Hasan Yousef Aljumani, dan Sameer Hamdan. Dimana judul penelitian yang mereka buat adalah “Examining the Relationship Between Frontline Bank Employees’ Job Demands and Job Satisfaction: A Mediated Moderation Model” pada tahun 2022 dengan mendapatkan

responden dari karyawan bank garis depan di Palestina. Pada penelitian ini variabel X1, Y, dan variabel intervening diambil dari penelitian sebelumnya yaitu Work Family Conflict, Job Satisfaction dan Job Burnout. Berdasarkan latar belakang ini maka penelitian ini adalah Pengaruh *Work Family Conflict* terhadap *Job Satisfaction* yang dimediasi oleh *Job Burnout*.

## 2. METODE PENELITIAN

Sumber Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data Primer dengan menyebarkan kuesioner kepada para karyawan Bank Rakyat Indonesia (BRI) di Jakarta Barat

yang berjumlah 120 responden dari Populasi karyawan Bank Rakyat Indonesia (BRI) 150 karyawan. pemilihan Wilayah Jakarta Barat ini karena masalah kinerja Karyawan Bank Rakyat Indonesia (BRI). Pemilihan masalah kinerja karyawan BRI di Jakarta Barat. Metode pengambilan sample secara convenience random sampling. Didalam Kuesioner seluruh item pernyataan diukur menggunakan skala pengukuran yaitu skala *likert* yang isinya dari 1 sampai dengan 5 (Sangat Tidak setuju sampai dengan Sangat Setuju). Pertanyaan untuk Variabel *Work Family Conflict* diukur dengan 5 pernyataan yang dikembangkan dari penelitian Netemever et al. (1996), Variabel *Job Burnout* diukur dengan 4 item pernyataan dari Demerouti et al. (2001), dan untuk Variabel *Job Satisfaction* diukur dengan 4 pernyataan yang dikembangkan dari Boshoff dan Allen (2000). Pengujian Validitas dan Uji Realibilitas

menunjukkan seluruh item pernyataan dalam penelitian ini memiliki  $p$  value  $< 0,05$  sehingga seluruh item pernyataan *valid* dan memiliki *Cronbach's Alpha*  $\geq 0,60$  maka item pernyataan yang digunakan pada penelitian ini untuk mengukur variabel-variabel dinyatakan *reliable*.

### Tabel 1 Pengujian Hipotesis

Sumber: Data di uji menggunakan Amos 25

Seluruh item pernyataan valid dan memiliki Cronbach's Alpha 0,60 maka item pernyataan yang

Hipotesa	Estimate	P-Value	Keputusan
Work Family Conflict Memiliki pengaruh positif terhadap Job Burnout	0,437	0,000	Didukung
Job Burnout memiliki pengaruh positif terhadap Job Satisfaction	0,935	0,000	Didukung
Job Burnout memediasi pengaruh Work Family Conflict memiliki pengaruh positif terhadap Job Satisfaction	0,408	0,000	Didukung

digunakan pada penelitian ini untuk mengukur variabel dinyatakan reliabel

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN HASIL

Ditinjau dari usia mayoritas responden karyawan Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah perempuan, usia karyawan mayoritas 25. s.d 30 tahun, berlatar belakang pendidikan



secara signifikan mengurangi kepuasan kerja karyawan.

Para peneliti menyarankan bahwa kelelahan kerja dikaitkan dengan hasil yang merugikan bagi individu; misalnya, kelelahan dikaitkan dengan penurunan harga diri, kecemasan, masalah kesehatan, penyalahgunaan zat, dan depresi (Maslach et al., 2001). Studi juga mengkonfirmasi bahwa kelelahan kerja menimbulkan risiko pekerjaan (Lu & Gursoy, 2016). Telah ditunjukkan bahwa hasil yang berhubungan dengan pekerjaan (yaitu, kinerja, kepuasan, dan keterlibatan) secara negatif dipengaruhi oleh perasaan kelelahan emosional, sinisme, dan kurangnya efisiensi di tempat kerja (Cropanzano et al., 2003; Lizano & Mor Barak., 2015).

#### 4. KESIMPULAN

Peran penting *Job Burnout* karyawan memediasi pengaruh *Work Family Conflict* terhadap *Job Satisfaction* para karyawan. Meningkatnya *WorkFamily Conflict* menurunkan *Job Satisfaction* karyawan seiring dengan lemahnya tingkat *Job Burnout* dalam melaksanakan pekerjaannya. Keberhasilan untuk mengoptimalkan fungsi *Work Family Conflict* terhadap *Job Satisfaction* terletak pada kemampuan Pengelola Bank BRI yang menekankan pada *Job Burnout* para karyawan dilihat dari pemenuhan faktor-faktor yang mempengaruhi *Job Satisfaction* dengan memberikan terutama gaji, insentif dan penghargaan berupa moril maupun materiil yang sesuai dengan pengalaman bekerja para karyawan. Saran untuk penelitian selanjutnya menambahkan variabel

*Personality*, *Attitude* dan *Job Engagement* yang dapat memperkuat pengaruh *WFC* terhadap *Job Burnout*.

#### 5. REFERENSI

Locke, E.A. (1976), "The nature and causes of job satisfaction", in Dunnette, M.D. (Ed.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, Rand McNally, Chicago, IL, pp. 1297-1349.

Ilies, R., Fulmer, IS., Spitzmuller, M. and Johnson, M.D. (2009), "Personality and citizenship behavior: the mediating role of job satisfaction", *Journal of Applied Psychology*, Vol. 94 No. 4, pp. 945-959.

Grissom, J.A., Nicholson-Crotty, J. and Keiser, L. (2012), "Does my boss's gender matter? Explaining job satisfaction and employee turnover in the public sector", *Journal of Public Administration Research and Theory*, Vol. 22 No. 4, pp. 649-673.

Bakker, A.B., van Emmerik, H. and Euwema, M.C. (2006), "Crossover of burnout and engagement in work teams", *Work & Occupations*, Vol. 33 No. 4, Pp. 464-489.

Locke, EA (1976). Sifat dan penyebab kepuasan kerja. Dalam M. D. Dunnette (Ed.), *Buku Pegangan Psikologi Industri dan Organisasi* (hal. 1297-1349). Rand McNally.

Bakker, AB, Demerouti, E., de Boer, E., & Schaufeli, WB (2003). Tuntutan pekerjaan dan sumber daya pekerjaan sebagai

- prediktor durasi dan frekuensi ketidakhadiran. *Jurnal Perilaku Kejuruan*, 62 (2), 341–356.
- Liao, EY, Lau, VP, Hui, RTY, & Kong, KH (2019). Perspektif berbasis sumber daya pada konflik pekerjaan-keluarga: Temuan anal
- Allen, TD, Prancis, KA, Dumani, S., & Shockley, KM (2020). Pemeriksaan meta-analitik lintas negara dari prediktor dan hasil yang terkait dengan konflik pekerjaan-keluarga. *Jurnal Psikologi Terapan*, 105(6), 539–576.
- Greenhaus, JH, & Beutell, NJ (1985). Sumber konflik antara peran pekerjaan dan keluarga. *Review Akademi Manajemen*, 10(1), 76–88.
- Eddleston, KA, Sieger, P., & Bernhard, F. (2019). Dari perusahaan yang menderita menjadi keluarga yang menderita? Bagaimana persepsi kinerja perusahaan
- Liao, EY, Lau, VP, Hui, RTY, & Kong, KH (2019). Perspektif berbasis sumber daya pada konflik pekerjaan-keluarga: Temuan analisis meta. *Pengembangan Karir Internasional*, 24(1), 37–73.
- Demerouti, E., Bakker, AB, Nachreiner, F., & Schaufeli, WB (2001). Pekerjaan menuntut-sumber daya model burnout. *Jurnal Psikologi Terapan*, 86(3), 499–512.
- Maslach, C., Schaufeli, WB, & Leiter, MP (2001). Kelelahan pekerjaan. *Tinjauan Tahunan Psikologi*, 52(1), 397–422.
- Locke, EA (1976). Sifat dan penyebab kepuasan kerja.
- Dalam M. D. Dunnette (Ed.), *Buku Pegangan Psikologi Industri dan Organisasi* (hal. 1297-1349). Rand McNally.
- Spector, PE, Allen, TD, Poelmans, SA, Lapierre, LM, Cooper, CL, O'Driscoll, MP, Sanchez, JI, Abarca, N., Alexandrova, M., Beham, B., Brough, P., Ferreira, P., Rapuh, G., Lu, C., Lu, L., Moreno- Velazquez, I., Pagon, M., Pitariu, H., Salamatov, V., . . . Widerszal-Bazyl, M. (2007). Perbedaan lintas nasional dalam hubungan tuntutan pekerjaan, kepuasan pekerjaan, dan niat berpindah dengan konflik pekerjaan-keluarga. *Psikologi Personalita*, 60(4), 805–835.
- Netemeyer, RG, Boles, JS, & McMurrian, R. (1996). Pengembangan dan validasi skala konflik pekerjaan-keluarga dan konflik keluarga-pekerjaan. *Jurnal Psikologi Terapan*, 81(4), 400–410.