

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

Andri Eko Widayanti

Program Studi Magister Manajemen Universitas Jember
andriew@unej.ac.id

R. Andi Sularso

Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember
manajemen1234@yahoo.com

Ika Barokah Suryaningsih

Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember
barokah.fe@unej.ac.id

Abstract: *The purpose of this study is to determine the effect of work-family conflict on service performance and organizational commitment through fatigue on the staff of Teaching Staff in the Academic Department of Jember University. This research was conducted at the University of Jember with a population of 167 employees of Education Personnel in the Academic section and a number of students from each faculty. The sampling techniques used are purposive sampling for the employee and accidental sampling for the student respondents. So the sample collected were 82 employees and 82 students. Analytical techniques using Generalized Structured Component Analysis (GSCA). Result of this research: (1) there is no influence between work-family conflict on service performance and organizational commitment directly; (2) but there is an influence between work-family conflict on performance and organizational commitment indirectly through fatigue. So it can be concluded that fatigue is a perfect mediation variable.*

Keywords: *Work-family Conflict, Fatigue, Service Performance, and Organizational Commitment*

Abstrak: Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh konflik pekerjaan-keluarga (*work - family conflict*) terhadap kinerja pelayanan dan komitmen organisasi melalui kelelahan pada karyawan Tenaga Kependidikan di bagian Akademik Universitas Jember. Populasi penelitian sebanyak 167 karyawan Tenaga Kependidikan di bagian Akademik dan sejumlah mahasiswa dari masing-masing fakultas. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling bagi responden karyawan* dan sampel kebetulan (*Accidental Sampling*) bagi responden mahasiswa. Sehingga sampel terkumpul adalah 82 karyawan dan 82 mahasiswa. Teknik analisis menggunakan *Generalized Structured Component Analysis* (GSCA). Hasil penelitian: (1) tidak ada pengaruh antara konflik pekerjaan-keluarga terhadap kinerja pelayanan dan komitmen organisasi secara langsung; (2) namun terdapat pengaruh antara konflik pekerjaan-keluarga terhadap kinerja dan komitmen organisasi secara tidak langsung yaitu melalui kelelahan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kelelahan (*fatigue*) merupakan variabel mediasi sempurna.

Kata kunci: konflik pekerjaan-keluarga, kelelahan, kinerja pelayanan dan komitmen organisasi

Pendahuluan

Perguruan Tinggi merupakan salah satu organisasi penyelenggara pendidikan tinggi yang dituntut untuk berperan dalam pengembangan pendidikan yang salah satunya diwujudkan dalam peningkatan kualitas baik mutu pendidikan maupun kualitas layanan. Aspek kualitas layanan tidak lepas dari sumber daya manusia di dalamnya yang menjalankan sistem baik secara online maupun manual. Hal ini harus didukung oleh sumber daya manusia yang siap dan mampu secara maksimal menghasilkan *output* dalam bentuk kinerja pelayanan serta memiliki komitmen organisasi yang tinggi. Akhir-akhir ini terdapat tuntutan yang meningkat terhadap pemimpin organisasi untuk memahami bahwa kehidupan berkeluarga dan pekerjaan telah berubah dan tidak merupakan dua hal yang terpisah (Lia Nirawati, 2009). Menurut Robbins (2006) bukti menunjukkan bahwa tempat terbaik untuk memulai adalah pengakuan bahwa terdapat perbedaan penting antara pria dan wanita yang akan memengaruhi kinerja mereka. Ini menunjukkan bahwa bekerja tidak hanya menjadi peran penting bagi para pria tetapi juga berlaku bagi wanita terutama ketika wanita menjadi orang tua tunggal bagi anak-anaknya. Konflik pekerjaan-keluarga merupakan suatu bentuk konflik antar peran di mana tekanan peran dari area pekerjaan dan keluarga satu sama lain yang bertentangan. Artinya, partisipasi dalam peran pekerjaan akan menjadi lebih sulit oleh keikutsertaan dalam keluarga begitupula sebaliknya (Harsiwi, 2004). Sebuah studi lain yang dilakukan oleh *Financial Times* yang menyebutkan bahwa masalah rumah tangga bagi para karyawan di bagian pelayanan akan menurunkan kinerja mereka dalam memberikan pelayanan kepada konsumen (Furnham, 2002). Hal senada juga diungkapkan oleh Perrewe et al., Namasisvayam dan Zhao dalam Buhali (2013) bahwa individual yang mengalami konflik antara pekerjaannya dan keluarganya akan mengalami “kekaburan” dan menyebabkan terjadinya penurunan komitmen organisasional pada individual tersebut. Semua tuntutan keseimbangan tersebut merupakan bagian dari perubahan kehidupan. Seperti ditulis Moorhead (2014:184) dalam bukunya bahwa perubahan hidup (*life change*) adalah semua perubahan berarti dalam situasi pribadi atau kerja seseorang, terlalu banyak perubahan kehidupan dapat menimbulkan masalah kesehatan. Salah satu konsekuensi organisasi yang nyata dari terlalu banyak stress atau kelelahan adalah penurunan kinerja. Orang tersebut secara harfiah akan kehabisan aspirasi dan motivasinya sehingga kehilangan kepercayaan diri dan penarikan diri secara psikologis akan mengikuti (Moorhead, 2014:186).

Apabila tingkat produktivitas seorang tenaga kerja terganggu yang disebabkan oleh faktor kelelahan fisik maupun psikis maka akibat yang ditimbulkannya akan dirasakan oleh organisasi berupa penurunan produktivitas organisasi (Silastuti, 2006:6). Komitmen organisasi juga didefinisikan sebagai suatu orientasi individu terhadap organisasi yang mencakup loyalitas, identifikasi dan keterlibatan. Jadi, komitmen organisasi merupakan orientasi hubungan aktif antara individu dan organisasinya (Robins, 2006). Penelitian juga dilakukan oleh Robowo (2010) dimana hasil penelitian memperlihatkan bahwa dukungan keluarga berada pada posisi atas dan pengaruh dukungan sosial terhadap komitmen sebesar 48,7 %. Sedangkan kelelahan kerja yang dirasakan oleh karyawan lebih banyak dari segi fisik dan pengaruh kelelahan kerja terhadap komitmen sebesar 24,5 %.

Greenhaus dan Beutell (1985) mendefinisikan konflik pekerjaan-keluarga (*work family conflict*) sebagai bentuk konflik peran di mana tuntutan peran pekerjaan dan keluarga secara mutual tidak dapat disejajarkan dalam beberapa hal. Konflik ini terjadi ketika seseorang berusaha memenuhi tuntutan peran dalam pekerjaan dan usaha tersebut dipengaruhi oleh kemampuan individu yang bersangkutan untuk memenuhi tuntutan keluarganya. Frone *et al.* (1992) mendefinisikan konflik pekerjaan keluarga sebagai konflik peran yang terjadi pada karyawan, satu sisi karyawan harus melakukan pekerjaan di kantor dan di sisi lain harus memperhatikan keluarga secara utuh, sehingga sulit membedakan antara pekerjaan mengganggu keluarga dan keluarga mengganggu pekerjaan. Sedangkan Gutek *et al.* (1991) menyebutkan bahwa konflik pekerjaan-keluarga (*work family conflict*) mempunyai dua komponen, yaitu urusan keluarga mencampuri pekerjaan (*family interference with work*) dan urusan pekerjaan mencampuri keluarga (*work interference with family*). Greenhaus dan Beutell (1985) dalam Yang *et al.* (2000) mengidentifikasi tiga aspek konflik pekerjaan keluarga, yaitu:

1. *Time-based conflict*, adalah waktu yang dibutuhkan untuk menjalankan salah satu tuntutan (keluarga atau pekerjaan) yang dapat mengurangi waktu untuk menjalankan tuntutan yang lainnya (pekerjaan atau keluarga).
2. *Strain-based conflict*, terjadi pada saat tekanan salah satu peran memengaruhi kinerja peran yang lainnya. Hal ini dapat menyebabkan pekerja mengalami ketidakpuasan, ketegangan, kecemasan, *fatigue* (Greenhaus & Beutell, 1985).
3. *Behavior-based conflict*, berhubungan dengan ketidaksesuaian antara pola perilaku dengan yang diinginkan oleh kedua bagian (pekerjaan atau keluarga).

Beberapa gejala kelelahan juga dapat menurunkan efisiensi dan efektifitas kerja fisik dan mental. Sejumlah gejala tersebut memanifestasinya timbul berupa keluhan oleh tenaga kerja dan menyebabkan seringnya tenaga kerja tidak masuk. Sutjipto (2002) menyimak kelelahan yang secara psikologis bisa terjadi karena mereka suka bekerja keras, merasa bersalah, merasa tidak berdaya, merasa tidak ada harapan, merasa terjebak, kesedihan mendalam, merasa malu dan secara terus menerus membentuk lingkaran dan menghasilkan perasaan lelah dan tidak nyaman, yang pada gilirannya meningkatkan rasa kesal dan lingkaran terus menerus berlanjut sehingga dapat menimbulkan kelelahan fisik, kelelahan mental dan kelelahan emosional.

Dijabarkan oleh Effendi (2013) bahwa kelelahan mental, yang dalam bahasa Inggris disebut *fatigue* adalah keadaan dimana tubuh dan jiwa terasa letih bukan hanya sekedar lelah, tetapi lesu dan tidak bergairah, menggambarkan keadaan fisik dan / atau mental menjadi lelah dan lemah. Meskipun kelelahan fisik dan mental yang berbeda, keduanya sering ada bersama-sama. Jika seseorang secara fisik kelelahan cukup lama, mereka juga akan lelah mental. Saat itu mereka tidak dapat berfungsi pada tingkat normal bahkan kemampuan fisik menurun.

Menurut Sedarmayanti (1996) kelelahan kerja merupakan suatu pola yang timbul pada suatu keadaan, yang secara umum terjadi pada setiap orang yang telah tidak sanggup lagi untuk melakukan kegiatan. Pendapat berbeda dari Moorhead *et al.* (2014) mengenai kelelahan yang berarti perasaan umum dari keletihan yang berkembang ketika seorang individu pada saat yang sama mengalami terlalu banyak tekanan dan terlalu sedikit sumber kepuasan. Kelelahan juga merupakan perpaduan dari wujud penurunan fungsi mental dan fisik yang menghasilkan berkurangnya semangat kerja sehingga mengakibatkan efektifitas dan efisiensi kerja menurun.

Snell SA juga (2013) menyatakan bahwa kinerja merupakan kulminasi dari tiga elemen yang saling berkaitan, yakni keterampilan, upaya, bersifat eksternal. Menurut Simamora (2004) penilaian kinerja adalah proses yang dipakai oleh organisasi untuk mengevaluasi pelaksanaan kerja individu karyawan. Menurut Bangun (2012) kinerja (*performance*) adalah hasil pekerjaan yang dicapai seseorang berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan (*job requirement*). Suatu pekerjaan mempunyai persyaratan tertentu untuk dapat dilakukan dalam mencapai tujuan yang disebut juga sebagai standar pekerjaan (*job standar*).

Sementara Parasuraman *et al.* (1994) berpendapat bahwa beberapa tolak ukur kinerja dalam dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari lima komponen yang sebelumnya menurut Parasuraman dalam Kotler dan Keller (2007) dari sepuluh dimensi *service quality* yang dihasilkan dari penelitian sebelumnya ditemukan intisari dari kualitas layanan yang dilebur menjadi lima dimensi dari *service quality* yang dikenal sebagai *SERVQUAL* yaitu: *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati), *Tangibles* (benda berwujud), penampilan fisik, perlengkapan, karyawan dan bahan komunikasi.

Mathus dan Jackson (2001) merumuskan bahwa komitmen organisasi merupakan tingkat kepercayaan dan penerimaan pekerja terhadap tujuan organisasi dan mempunyai keinginan untuk tetap ada dalam organisasi tersebut yang pada akhirnya tergambar dalam statistik kehadiran dan masuk keluarnya pekerja dari organisasi (*turnover*). Meyer & Allen (1997) merumuskan suatu definisi mengenai komitmen dalam berorganisasi sebagai suatu konstruk psikologis yang merupakan karakteristik hubungan anggota organisasi dengan organisasinya, dan memiliki implikasi terhadap keputusan individu untuk melanjutkan keanggotaannya dalam berorganisasi. Menurut Robins (2006) mendefinisikan komitmen organisasi sebagai keadaan dimana seorang karyawan memihak pada satu organisasi dan tujuan-tujuannya, serta berniat untuk memelihara keanggotaannya dalam organisasi tersebut. Dessler (1997) mendefinisikan komitmen sebagai berikut; (a) perasaan identifikasi dengan misi organisasi; (b) rasa terlibat dengan tugas-tugas organisasi; (c) rasa loyalitas dan kecintaan pada organisasi sebagai tempat untuk hidup dan bekerja.

Konflik pekerjaan-keluarga merupakan faktor penting yang berpengaruh terhadap kinerja pelayanan maupun komitmen organisasi melalui kelelahan sebagai mediasi pada karyawan Tenaga Kependidikan di bagian Akademik Universitas Jember. Untuk mengkajinya penelitian ini dilakukan dengan rumusan masalah sebagai berikut: (1) pengaruh pekerjaan-keluarga berpengaruh terhadap kelelahan pada karyawan Tenaga Kependidikan di bagian Akademik UNEJ; (2) pengaruh konflik pekerjaan-keluarga terhadap kinerja pelayanan pada karyawan Tenaga Kependidikan di bagian Akademik UNEJ; (3) pengaruh konflik pekerjaan-keluarga terhadap komitmen organisasi pada karyawan Tenaga Kependidikan di bagian Akademik UNEJ; (4) pengaruh kelelahan terhadap kinerja pelayanan pada karyawan Tenaga Kependidikan di bagian Akademik UNEJ; (5) pengaruh kelelahan terhadap komitmen organisasi pada karyawan Tenaga Kependidikan di bagian Akademik UNEJ.

Metodologi

Penelitian ini merupakan penelitian penjelasan (*explanatory research*) yaitu untuk menjelaskan pengaruh antar variabel melalui pengujian hipotesis yang telah dirumuskan dan merupakan *confirmatory research* yaitu untuk menguji sebuah teori yang sudah ada. Berdasarkan cara pendekatan waktu penelitian ini menggunakan penelitian *cross sectional/transversal* yang dilakukan sekali terhadap obyek tertentu. Penelitian ini dilaksanakan di Universitas Jember dengan populasi 167 karyawan tenaga Kependidikan di bagian Akademik dan sejumlah mahasiswa dari masing-masing fakultas. Sampel penelitian ini menggunakan *purposive sampling bagi responden karyawan* dan sampel kebetulan (*Accidental Sampling*) bagi responden mahasiswa. Sehingga sampel terkumpul adalah 82 karyawan dan 82 mahasiswa. Tujuan penelitian ini lebih menitik beratkan pada prediksi hubungan antar variabel dalam model struktural, maka dalam penelitian ini digunakan teknik analisis *Generalized Structured Component Analysis* (GSCA).

Hasil dan Pembahasan

Pengaruh Konflik Pekerjaan-Keluarga Terhadap Kelelahan

Hasil pengujian pengaruh konflik pekerjaan-keluarga terhadap kelelahan dapat dibuktikan dengan nilai *estimate* koefisien jalur sebesar 0,639 dengan arah positif. Koefisien jalur bertanda positif memiliki arti hubungan antara konflik kerja keluarga dengan kelelahan adalah searah. Hasil ini dapat pula dibuktikan dengan nilai titik kritis (CR) sebesar 9,12* (≥ 1.96) pada *level signifikan* 0,05. Hasil pengujian membuktikan semakin tinggi tingkat konflik pekerjaan dan keluarga maka tingkat kelelahan juga akan semakin tinggi. Artinya, peningkatan konflik searah dan berpengaruh nyata terhadap kelelahan. Sehingga terdapat cukup bukti secara empiris pada obyek penelitian ini untuk menerima (**H₁**) yang menyatakan bahwa konflik kerja keluarga berpengaruh terhadap kelelahan.

Seperti dikatakan Sedarmayanti (1996) dalam teorinya tentang salah satu penyebab kelelahan diantaranya kelelahan akibat faktor psikologis yaitu kelelahan yang dapat dikatakan kelelahan palsu, yang timbul dalam perasaan orang yang bersangkutan dan terlihat dalam tingkah lakunya atau pendapat-pendapatnya yang tidak konsekuen lagi, serta jiwanya yang labil dengan adanya perubahan walaupun dalam kondisi lingkungan atau kondisi tubuhnya sendiri. Sebab kelelahan ini dapat diakibatkan oleh beberapa hal di antaranya kurang minat dalam bekerja, berbagai

penyakit, keadaan lingkungan, merasa tidak sesuai dan sebab-sebab mental seperti tanggung jawab, kekhawatiran dan konflik. Teori tersebut diperkuat oleh hasil penelitian yang dilakukan Mete, Mehmet *et al.* (2014) dengan meneliti kinerja para akuntan di Turki. Hasil menunjukkan bahwa terdapat korelasi yang signifikan secara statistik dan positif antara konflik pekerjaan-keluarga dan faktor kelelahan. Hubungan antara konflik kerja-keluarga dan faktor kelelahan memiliki tingkat tertinggi yaitu sebesar 67%. Kelelahan bisa ditunjukkan karyawan dari beberapa indikator di antaranya kelelahan fisik dapat dilihat ketika sebagian karyawan sering merasakan tidak energik, sering merasa bosan dan sering kehilangan konsentrasi. Kelelahan emosi dapat dilihat ketika karyawan merasa mudah tersinggung, merasa sedih dan gagal. Sedangkan kelelahan mental dapat ditunjukkan dari sikap karyawan yang merasa tertekan, cemas tidak dapat menyelesaikan tanggung jawabnya dan selalu khawatir dalam menjaga citranya.

Pengaruh Konflik Pekerjaan-Keluarga Terhadap Kinerja Pelayanan

Berdasarkan hasil analisis data diperoleh bahwa nilai estimasi koefisien jalur, pengaruh langsung konflik pekerjaan-keluarga terhadap kinerja pelayanan sebesar 0,022 dengan nilai titik kritis (CR) sebesar 0,15* (≤ 1.96) pada level 0.05 tidak signifikan. Hasil pengujian menunjukkan tidak terdapat bukti secara empiris bahwa konflik pekerjaan-keluarga berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan. Sehingga tidak terdapat cukup bukti secara empiris untuk menerima (**H₂**) yang menyatakan bahwa konflik kerja keluarga berpengaruh terhadap kinerja pelayanan.

Pengaruh Konflik Kerja Keluarga Terhadap Komitmen Organisasi

Berdasarkan hasil analisis data diperoleh bahwa nilai estimasi koefisien jalur, pengaruh langsung konflik pekerjaan-keluarga terhadap komitmen organisasi sebesar -0,046 dengan nilai titik kritis (CR) sebesar 0,32 (≤ 1.96) pada level 0.05 tidak signifikan. Hasil pengujian menunjukkan tidak terdapat pengaruh secara langsung antara konflik pekerjaan-keluarga terhadap komitmen organisasi. Sehingga tidak terdapat cukup bukti secara empiris untuk menerima (**H₃**) yang menyatakan bahwa konflik pekerjaan-keluarga berpengaruh terhadap komitmen organisasi.

Pengaruh Kelelahan Terhadap Kinerja Pelayanan

Penelitian yang dilakukan, menunjukkan bahwa nilai koefisien variabel kelelahan terhadap kinerja pelayanan sebesar 0,530 atau 53% dengan CR sebesar 4,46* (≥ 1.96) yang artinya kriteria *critical ratio* lebih dari 1,96 pada taraf signifikansi sebesar 5% dan diperoleh signifikansi kurang dari 0,05. Ini berarti bahwa kelelahan berpengaruh secara

signifikan terhadap kinerja pelayanan. Pertanyaan pada kuesioner terhadap variabel kelelahan adalah bernilai negatif sedangkan pada variabel kinerja pelayanan adalah bernilai positif sehingga hasil *output* GSCA nilai koefisien pada hubungan variabel kelelahan dan kinerja pelayanan dapat diartikan memiliki hubungan yang tidak searah.

Pengujian pengaruh konflik pekerjaan-keluarga terhadap kinerja pelayanan pada model melibatkan variabel mediasi kelelahan, secara langsung konflik kerja keluarga tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja, akan tetapi secara tidak langsung konflik pekerjaan-keluarga signifikan memengaruhi kinerja pelayanan. Kemudian, kelelahan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan. Hasil pemeriksaan untuk mengetahui sifat/jenis variabel mediasi kelelahan pada model penelitian ini, bahwa nilai koefisien pada variabel konflik pekerjaan-keluarga terhadap kinerja pelayanan tidak signifikan, kemudian variabel konflik kerja keluarga terhadap kelelahan signifikan dan kelelahan terhadap kinerja pelayanan signifikan. Hasil identifikasi ini menunjukkan bahwa variabel kelelahan dalam model penelitian dapat dikatakan sebagai variabel mediasi sempurna (*complete mediation*).

Hasil pemeriksaan tersebut terdapat cukup bukti secara empiris bahwa hubungan antara konflik pekerjaan-keluarga secara langsung tidak berpengaruh nyata terhadap kinerja pelayanan, namun melalui mediasi kelelahan secara nyata mampu memengaruhi kinerja pelayanan. Artinya kelelahan secara nyata dipengaruhi oleh konflik kerja keluarga dan kelelahan secara signifikan memengaruhi kinerja pelayanan. Kesimpulan yang dapat diambil adalah peningkatan konflik pekerjaan-keluarga berpengaruh nyata dalam meningkatkan kelelahan dan kelelahan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan, namun secara langsung konflik pekerjaan-keluarga tidak berpengaruh nyata terhadap kinerja pelayanan. Hasil ini menunjukkan terdapat cukup bukti secara empiris untuk menerima (**H₄**) yang menyatakan bahwa kelelahan berpengaruh terhadap kinerja pelayanan dimana kelelahan berperan sebagai mediasi sempurna dalam memperkuat pengaruh antara konflik kerja keluarga terhadap kinerja pelayanan.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi tingkat kelelahan maka kinerja pelayanan akan menurun atau semakin rendah tingkat kelelahan yang dialami oleh karyawan tenaga kependidikan di bagian akademik Unej maka kinerja pelayanan akan semakin meningkat. Seperti diungkapkan oleh Silastuti (2006:6) apabila tingkat produktivitas seorang tenaga kerja terganggu yang disebabkan oleh faktor kelelahan fisik maupun psikis maka akibat yang ditimbulkannya akan dirasakan oleh organisasi

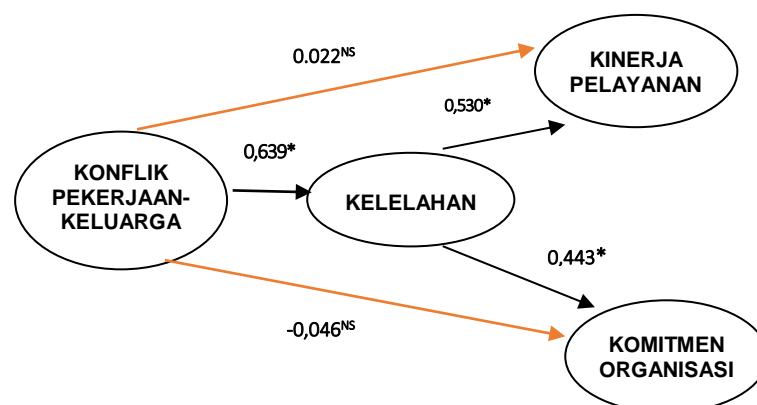
berupa penurunan produktivitas organisasi. Teori tersebut didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Poernomo, Umi., dkk. (2015) dengan sampel dosen di Universitas Negeri Semarang. Hasil menunjukkan bahwa konflik pekerjaan-keluarga tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja dosen secara langsung, namun terdapat pengaruh yang signifikan dan negatif antara kelelahan dan kinerja dosen. Sehingga diperoleh kesimpulan bahwa konflik pekerjaan - keluarga berpengaruh signifikan dan negatif terhadap kinerja dosen melalui mediasi kelelahan.

Pengaruh Kelelahan Terhadap Komitmen Organisasi

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, menunjukkan bahwa nilai koefisien variabel kelelahan terhadap komitmen organisasi sebesar 0,443 atau 44% dengan CR sebesar 4,04 (≥ 1.96) yang artinya kriteria *critical ratio* lebih dari 1,96 pada taraf signifikansi sebesar 5% serta hasil yang diperoleh signifikansi kurang dari 0,05. Ini berarti bahwa kelelahan berpengaruh secara signifikan terhadap komitmen organisasi. Pertanyaan pada kuesioner terhadap variabel kelelahan adalah bernilai negatif sedangkan pada variabel komitmen organisasi adalah bernilai positif sehingga hasil *output* GSCA nilai koefisien pada hubungan variabel kelelahan dan kinerja pelayanan dapat diartikan memiliki hubungan yang tidak searah. Sedangkan pengujian pengaruh konflik kerja keluarga terhadap komitmen organisasi pada model melibatkan variabel mediasi kelelahan, secara langsung konflik kerja keluarga tidak berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasi, akan tetapi secara tidak langsung konflik pekerjaan-keluarga signifikan memengaruhi komitmen organisasi. Kemudian, kelelahan berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasi. Hasil pemeriksaan untuk mengetahui sifat/jenis variabel mediasi kelelahan pada model penelitian ini, bahwa nilai koefisien pada variabel konflik kerja keluarga terhadap komitmen organisasi tidak signifikan, kemudian variabel konflik pekerjaan-keluarga terhadap kelelahan signifikan dan kelelahan terhadap komitmen organisasi signifikan. Hasil identifikasi ini menunjukkan bahwa variabel kelelahan dalam model penelitian dapat dikatakan sebagai variabel mediasi sempurna (*complete mediation*). Hasil pemeriksaan tersebut terdapat cukup bukti secara empiris bahwa hubungan antara konflik pekerjaan-keluarga secara langsung tidak berpengaruh nyata terhadap komitmen organisasi, namun melalui mediasi kelelahan secara nyata mampu memengaruhi komitmen organisasi. Artinya kelelahan secara nyata dipengaruhi oleh konflik pekerjaan-keluarga dan kelelahan secara signifikan memengaruhi komitmen organisasi. Kesimpulan yang

dapat diambil adalah peningkatan konflik pekerjaan-keluarga berpengaruh nyata dalam meningkatkan kelelahan dan kelelahan berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasi, namun secara langsung konflik pekerjaan-keluarga tidak berpengaruh nyata terhadap komitmen organisasi. Hasil ini menunjukkan terdapat cukup bukti secara empiris untuk menerima (**H₅**) yang menyatakan bahwa kelelahan berpengaruh terhadap komitmen organisasi dimana kelelahan berperan sebagai mediasi sempurna dalam memperkuat pengaruh antara konflik pekerjaan-keluarga terhadap komitmen organisasi. Hasil menunjukkan bahwa variabel independen konflik pekerjaan-keluarga tidak berpengaruh terhadap komitmen afektif. Penelitian lain dengan hasil yang sama dilakukan oleh Madziatul, Churiyah (2011) dengan sampel guru MAN 3 Malang sebanyak 64 orang menyebutkan bahwa konflik peran berpengaruh secara langsung dan signifikan terhadap komitmen organisasi. Hasil penelitian ini juga tidak sejalan dengan penelitian Akintayo (2010) terhadap responden yang dipilih dari organisasi publik dan swasta di Nigeria, hasil mengungkapkan bahwa ada kontribusi yang signifikan dari konflik peran kerja-keluarga untuk komitmen organisasi.

Kesimpulan dari hasil pengujian hipotesis dan koefisien jalur pengaruh langsung antara variabel konflik pekerjaan-keluarga, kelelahan, kinerja pelayanan dan komitmen organisasi dapat dilihat melalui Gambar berikut.



(CR*) = signifikan pada $\alpha = 0,05$; ns = tidak signifikan

Sumber: Hasil olahan GSCA, Tahun 2016 (Lampiran 5)

Kesimpulan

Berdasarkan pengujian hipotesis, hasil pembahasan dan temuan penelitian, dapat dikemukakan beberapa kesimpulan sebagai berikut: (1) Konflik pekerjaan-

keluarga berpengaruh terhadap kelelahan pada karyawan Tenaga Kependidikan di bagian Akademik Unej; (2) Konflik pekerjaan-keluarga berpengaruh terhadap kinerja pelayanan pada karyawan Tenaga Kependidikan di bagian Akademik Unej; (3) Konflik pekerjaan-keluarga berpengaruh terhadap komitmen organisasi pada karyawan Tenaga Kependidikan di bagian Akademik Unej; (4) Kelelahan berpengaruh terhadap kinerja pelayanan pada karyawan Tenaga Kependidikan di bagian Akademik Unej; dan (5) Kelelahan berpengaruh terhadap komitmen organisasi pada karyawan Tenaga Kependidikan di bagian Akademik Unej.

Saran

Berdasarkan pada hasil dan kesimpulan penelitian, dapat dikemukakan saran-saran yang menjadi rekomendasi penelitian ini, yaitu: (1) Kelelahan (*fatigue*) merupakan variabel mediasi sempurna dalam hubungan antara konflik pekerjaan-keluarga terhadap kinerja pelayanan dan komitmen organisasi, sehingga kajian tentang sumber daya manusia sebagai tenaga kerja bagi suatu organisasi hakekatnya mempertimbangkan juga faktor kelelahan para karyawan. Kelelahan mental memberikan dampak yang tinggi terhadap kondisi kelelahan yang dialami seseorang terutama bagi karyawan yang memiliki peran ganda baik di pekerjaan maupun keluarga, sehingga dapat diartikan bahwa kelelahan mental merupakan salah satu unsur dari kelelahan (*fatigue*). Temuan ini merupakan peluang bagi peneliti selanjutnya dalam kajian yang akan datang bahwa indikator kelelahan mental dapat juga dimasukkan sebagai indikator yang dapat mengukur variabel kelelahan (*fatigue*); dan (2) Pihak institusi sebagai organisasi harus lebih memfokuskan perhatian pada indikator konflik pekerjaan-keluarga yang dialami oleh para karyawan sebagai SDM. Dalam hal ini dukungan atasan serta penambahan fasilitas atau sarana di tempat kerja perlu di tingkatkan. Sehingga diharapkan konflik dapat ditekan sehingga secara otomatis juga akan menekan tingkat kelelahan dan akan berpengaruh positif terhadap kinerja pelayanan serta komitmen organisasi.

Daftar Referensi

- Akintayo, D.I. 2010. Work-family Role Conflict and Organizational Commitment Among Industrial Workers in Nigeria. *Journal of Psychology and Counseling* Vol. 2(1), pp.1-8, June.
- Bangun, Wilson. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta :Penerbit Erlangga.

- Buhali, G.A., Margaretha, M. 2013. Pengaruh Work- Family Conflict Terhadap Komitmen Organisasi : Kepuasan Kerja sebagai Variabel Mediasi. Universitas Kristen Maranatha Jurnal Manajemen, Vol.13, No.1.
- Dessler Gary. 1997. Manajemen Sumber Daya Manusia. PT. Prehalindo. Jakarta.
- Effendi, Bob. 2013. "Kelelahan Mental (Fatigue) dan Cara Mengatasinya". http://www.kompasiana.com/bob911/kelelahan-mental-fatigue-dan-cara-mengatasinya_552fab136ea834c6128b459e.
- Furnham, Adrian .2002. Happy Staff is not the Full Answer : Management Style can be Reflected in Customer Service – But the Relationship is Complex, The Financial Times, (February 5).
- Greenhaus, J.H., and Beutell, N.J. 1985. Sources of Conflict between Work and Family Roles, The Academy of Management Review Vol. 10, No. 1 (Jan., 1985), pp. 76-88.
- Gutek, B.A., Searle, S. and Klepa, L. 1991. Rational versus gender role explanations for work-family conflict. Journal of Applied Psychology, Vol. 76, pp. 560-8.
- Harsiwi, Th.Agung.M. 2004. Konflik kerja-keluarga dan kepuasan kerja akademisi wanita. Jurnal Ekobis, 2(5), 217-229.
- Kotler dan Keller, 2007. Manajemen Pemasaran, Edisi 12, Jilid 1, PT. Indeks,. Jakarta.
- Lia Nirawati. (2009). Pengaruh work family conflict pekerja wanita terhadap turnover dengan absen sebagai variabel antara. Jurnal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi Ventura, 3 (12), 157-166.
- Madziatul, Churiyah. 2011. Pengaruh Konflik Peran, Kelelahan Emosional terhadap Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi. <http://fe.um.ac.id/wp-content/uploads/2009/10/8-Madziatul-Churiyah.pdf>.
- Mathus, L.R. and Jackson, J.H. 2001. Manajemen Sumber Daya Manusia. Salemba Empat. Jakarta.
- Mehmet, Metea., Ömer, Faruk Ünalb., Abdukadir, Bilenc. (2014). Impact of Work-Family Conflict and Burnout on Performance of Accounting Professionals. Procedia - Social and Behavioral Sciences 131, 264 – 270. Published by Elsevier Ltd.
- Meyer J. P dan Allen N. J. 1997. Commitmen in The Workplace Theory Research and Application. Sage Publication. California.
- Moorhead, G., dan Griffin, R. W. 2014. Perilaku Organisasi, Jaksel: Salemba Empat.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., Berry, L. 1994. Alternative Scales for Measuring Service Quality—A Comparative-Assessment Based on Psychometric and

- Diagnostic Criteria. University of Miami, USA [Journal of Retailing](#) (Impact Factor: 2.75). 09/1994; 70(3):201-230.
- Poernomo, Umi Dwi. 2015. Pengaruh Konflik Antara Pekerjaan-Keluarga Pada Kinerja Karyawan Dengan Kelelahan Emosional Sebagai variabel Pemediasi (Studi Kasus Pada Dosen UNNES). Tidak dipublikasikan. *Management Analysis Journal* 4 (3). Under Graduates Thesis. Universitas Negeri Semarang.
- Robbins, Stephen P. 2006. *Perilaku Organisasi*, PT Indeks, Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Robowo, Lempi. B. 2010. Pengaruh Dukungan Sosial Dan Faktor Kelelahan Terhadap Komitmen Organisasi Pada Karyawan Bagian Produksi PT. Halim Samudra Intertama. Tesis tidak dipublikasikan Magister Psikologi, Universitas Gunadarma, Jakarta.
- Sedarmayanti, 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. PT. Refika Aditama, Bandung.
- Silastuti, Ambar. 2006. Hubungan Antara Kelelahan dengan Produktivitas Tenaga Kerja di bagian Penjahitan PT Bengawan Solo Garment Indonesia.: Universitas Negeri Semarang.
- Simamora, Henry. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: YKPN
- Snell, SA. 1992. *Diagnosis Kinerja: Mengenal Penyebab Kinerja Buruh*. Dalam A. Dale Tample (ED). *Seri Ilmu dan Manajemen Bisnis Kinerja*. Alih bahasa Cikmat, Elex MK., Jakarta.
- Sutjipto. 2002. "Apakah anda mengalami burn out?" http://www.depdiknas.go.id/Jurnal/32/apakah_anda_mengalami_burnout.htm. Diakses 25 Juni 2005.
- Yang, N., Chen, C C., Zou Y. 2000. Sources of Work-Family Conflict : A Sino-US Comparison of The Effects of Work and Family Demands. *Academy Management Journal*, Vol. 43, No.1, p:113-123.