

**PENGARUH *WORK-FAMILY CONFLICT* TERHADAP
KINERJA KARYAWAN KANTOR BPJS KESEHATAN
CABANG MEDAN**

SKRIPSI

OLEH:

NABILAH YASCHA SIREGAR

218600179



**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI
FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2026**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 31/7/26

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)31/7/26

PENGARUH *WORK-FAMILY CONFLICT* TERHADAP KINERJA KARYAWAN KANTOR BPJS KESEHATAN CABANG MEDAN

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh

Gelar Sarjana di Fakultas Psikologi

Universitas Medan Area

OLEH:

NABILAH YASCHA SIREGAR

218600179

**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI
FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2026**

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh *Work Family Conflict* Terhadap Kinerja Karyawan

Kantor BPJS Kesehatan Cabang Medan

Nama : Nabillah Yascha Siregar

NPM : 218600179

Fakultas : Psikologi

Disetujui Oleh,
Komisi Pembimbing

Eryanti Novita S.Psi, M.Psi

Pembimbing



Dr. Siti Aisyah, S.Psi., M.Psi., Psikolog

Dekan

Faadhil, S.Psi., M.Psi., Psikolog

Ketua Program Studi Psikologi

Tanggal Lulus: 05 Maret 2026

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, 05 Maret 2026



Nabillah Yascha Siregar

NPM. 218600179

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nabila Yascha Siregar
NPM : 218600179
Program Studi : Psikologi
Fakultas : Psikologi
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul “Pengaruh *Work Family Conflict* Terhadap Kinerja Karyawan Kantor BPJS Kesehatan Cabang Medan”. Dengan hak bebas royalti noneksklusif ini, Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengolah dalam bentuk pangakalan data (*database*), merawat dan mempublikasi skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Medan
Pada tanggal: 05 Maret 2026
Yang menyatakan



Nabila Yascha Siregar
NPM. 218600179

ABSTRAK

PENGARUH *WORK-FAMILY CONFLICT* TERHADAP KINERJA KARYAWAN KANTOR BPJS KESEHATAN CABANG MEDAN

OLEH:

NABILAH YASCHA SIREGAR

218600179

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Work-Family Conflict* terhadap kinerja karyawan pada BPJS Kesehatan Cabang Medan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai BPJS Kesehatan Cabang Medan yang berjumlah 111 orang, dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Adapun jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 67 pegawai. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dengan menyebarkan kuesioner secara langsung sedangkan data sekunder diperoleh melalui studi kepustakaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa diperoleh nilai koefisien korelasi (r) sebesar $-0,662$, yang menunjukkan adanya hubungan negatif dan cukup kuat antara variabel X dan variabel Y. Nilai signifikansi (p) sebesar $0,000 < 0,05$ menunjukkan bahwa hubungan tersebut signifikan, sehingga dapat dinyatakan bahwa variabel X memang memiliki pengaruh terhadap variabel Y. Selanjutnya, nilai koefisien determinasi (r^2) sebesar $0,438$ atau $43,8\%$ menunjukkan bahwa variabel X mampu menjelaskan perubahan pada variabel Y sebesar $43,8\%$, sedangkan $56,2\%$ sisanya dipengaruhi oleh variabel-variabel lain di luar penelitian ini. Besaran pengaruh tersebut menegaskan bahwa kontribusi variabel X terhadap variabel Y tergolong cukup kuat dan signifikan.

Kata Kunci: *Work Family Conflict*, Kinerja Karyawan, BPJS Kesehatan
Cabang
Medan

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF WORK-FAMILY CONFLICT ON THE PERFORMANCE OF EMPLOYEES AT THE MEDAN BRANCH OF BPJS KESEHATAN

BY:

NABILAH YASCHA SIREGAR

218600179

This study aims to analyze the effect of work-family conflict on employee performance at the Medan Branch of BPJS Kesehatan. This study uses a quantitative method with an associative approach. The population in this study is all employees of the Medan Branch of BPJS Kesehatan, with a purposive sampling technique used to collect samples. The sample size in this study was 67 employees. The primary data used in this study were obtained by distributing questionnaires directly, while the secondary data were obtained through a literature study. The data analysis methods used were validity test, reliability test, normality test, heteroscedasticity test, simple linear regression analysis, and hypothesis testing. The results of the study show that a correlation coefficient (r) value of -0.662 was obtained, indicating a negative and fairly strong relationship between variable X and variable Y. The significance value (p) of $0.000 < 0.05$ indicates that the relationship is significant, so it can be stated that variable X does have an effect on variable Y. Furthermore, the coefficient of determination (r^2) value of 0.438 or 43.8% indicates that variable X is able to explain 43.8% of the change in variable Y, while the remaining 56.2% is influenced by other variables outside this study. This magnitude of influence confirms that the contribution of variable X to variable Y is quite strong and significant.

Keywords: *Work-Family Conflict, Employee Performance, BPJS Kesehatan Branch Medan*

RIWAYAT HIDUP

Peneliti bernama Nabilah Yascha Siregar, dilahirkan di Medan, Sumatera Utara pada tanggal 21 Desember 1998 dari pasangan suami istri yaitu Ayah, Alm. H. Syaiful Chalid Siregar S.H., M.M. dan Ibu, Dr. HJ. Yasmine Ramadhana Harahap, MM., AAK. Peneliti merupakan anak satu-satunya. Peneliti menjalani Sekolah Dasar hingga kelas 3 SD di daerah Riau lalu melanjutkan sisanya di Medan. Peneliti menjalani sisa Sekolah Dasar dan SMP di sekolah yang sama, yakni SD Ikal, dan SMP Ikal. Pada tahun 2016, peneliti lulus SMA Negeri 4 Medan, dan pada tahun 2021 hingga penulisan skripsi ini, peneliti terdaftar sebagai mahasiswa Fakultas Psikologi Universitas Medan Area. Sebelum menjadi mahasiswa Fakultas Psikologi Universitas Medan Area, peneliti sempat bekerja sebagai pengajar di tempat kursus bernama Dhuro Creative sebagai instruktur di bidang desain grafis.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya beserta salam kepada junjungan Nabi Muhammad SAW sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh *Work Family Conflict* Terhadap Kinerja Karyawan Kantor BPJS Kesehatan Cabang Medan”**.

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada Bapak Khairil Fauzan K, M.Psi sebagai ketua seminar, Ibu Anggi Tri Lestari Purba, S.Psi., M.Psi sebagai sekretaris seminar, Ibu Findy Suri, S.Psi., M.Si sebagai pembanding seminar, dan Ibu Eryanti Novita S.Psi, M.Psi sebagai pembimbing yang telah banyak memberikan saran dalam penulisan skripsi, serta orang tua dan keluarga yang telah membantu dan mendorong peneliti selama melaksanakan penelitian dan penyusunan skripsi.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat peneliti harapkan demi kesempurnaan tugas skripsi ini. Peneliti berharap skripsi ini dapat bermanfaat baik untuk kalangan pendidikan maupun masyarakat. Akhir kata peneliti ucapkan terima kasih.

Peneliti



Nabillah Yascha Siregar

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
ABSTRAK v	
<i>ABSTRACT</i>	vi
RIWAYAT HIDUP.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	7
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Hipotesis Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Kinerja Karyawan.....	9
2.1.1. Definisi Kinerja Karyawan.....	9
2.1.2. Ciri – Ciri Kinerja Karyawan.....	10
2.1.3. Penilaian Kinerja Karyawan.....	11
2.1.4. Faktor – Faktor Kinerja Karyawan.....	12
2.1.5. Indikator Kinerja Karyawan.....	15
2.2 <i>Work-Family Conflict</i>	18
2.2.1. Definisi <i>Work-Family Conflict</i>	18
2.2.2. Ciri – Ciri <i>Work-Family Conflict</i>	19
2.2.3. Dimensi <i>Work-Family Conflict</i>	21
2.2.4. Faktor – Faktor Penyebab <i>Work-Family Conflict</i>	23
2.2.5. Dampak <i>Work-Family Conflict</i>	25
2.3 Pengaruh <i>Work-Family Conflict</i> Terhadap Kinerja Karyawan.....	26

2.4 Kerangka Konseptual.....	28
BAB III METODE PENELITIAN.....	29
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian.....	29
3.2 Bahan dan Alat Penelitian.....	29
3.3 Metodologi Penelitian.....	29
3.4 Populasi dan Sampel.....	30
3.4.1 Populasi Penelitian.....	30
3.4.2 Sampel Penelitian.....	30
3.5 Prosedur Kerja.....	31
3.5.1 Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.5.2 Prosedur Pengumpulan Data.....	31
3.6 Validitas dan Reabilitas.....	32
3.7 Teknik Analisis Data.....	33
3.8. Analisis Regresi Linear Sederhana.....	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	35
4.1 Uji Validitas.....	35
4.2 Uji Reliabilitas.....	37
4.3 Analisis Data dan Hasil Penelitian.....	37
4.3.1 Uji Normalitas.....	37
4.3.2 Uji Linearitas.....	38
4.3.3 Uji Regresi Linear Sederhana.....	39
4.2 Kriteria.....	41
4.3 Pembahasan.....	43
BAB V PENUTUP.....	47
5.1 Kesimpulan.....	47
5.2 Saran.....	48
DAFTAR PUSTAKA.....	50
LAMPIRAN.....	56

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Hasil Uji Validitas <i>Work Family Conflict</i> (X).....	35
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas Kinerja Karyawan (Y).....	36
Tabel 4.3	Hasil Uji Reliabilitas <i>Work Family Conflict</i> (X).....	37
Tabel 4.4	Hasil Uji Normalitsa Sebaran.....	38
Tabel 4.5	Hasil Uji Linearitas.....	39
Tabel 4.6	Persamaan Garis Regresi Linear Sederhana.....	39
Tabel 4.7	Perhitungan Uji Regresi.....	40
Tabel 4.8	Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi.....	41
Tabel 4.10	Hasil Nilai Mean Empirik dan Mean Hipotetik.....	41



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	28
--------------------------------------	----



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Era globalisasi yang semakin kompetitif menuntut setiap organisasi untuk senantiasa meningkatkan efektivitas dan produktivitas karyawan. Persaingan bisnis yang semakin ketat mendorong organisasi untuk menghadirkan kinerja dan layanan publik yang memiliki daya saing tinggi serta berorientasi pada efisiensi. Dalam konteks tersebut, pengelolaan sumber daya manusia yang efektif menjadi faktor kunci dalam menentukan keberhasilan organisasi mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Melalui pengelolaan yang tepat, karyawan dapat terdorong untuk menghasilkan kreativitas dan inovasi yang berkontribusi pada pengembangan serta pencapaian tujuan organisasi. Untuk mewujudkan hal tersebut, terdapat berbagai faktor yang perlu dipertimbangkan, antara lain motivasi, komitmen, kesempatan, kesesuaian antara latar belakang pendidikan dengan bidang kerja, serta faktor lain yang dapat memengaruhi pencapaian kinerja optimal.

Kinerja karyawan berada di jantung keberhasilan organisasi karena ia merefleksikan integrasi antara kompetensi teknis, kondisi psikologis, dan kesesuaian konteks kerja. Literatur mutakhir menegaskan bahwa motivasi—baik intrinsik maupun ekstrinsik—secara konsisten berkorelasi positif dengan kinerja; dimensi intrinsik (autonomi, makna kerja) mendorong keterlibatan mendalam, sementara dimensi ekstrinsik (kompensasi, keamanan kerja) memperkuat kepatuhan dan ketekunan perilaku (AlKhalifa, Nawaz, & Sawaya, 2024).

Kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang berdasarkan standar yang telah ditetapkan organisasi, baik secara kualitas maupun

kuantitas. Menurut Robbins dan Judge (2020), kinerja karyawan dipengaruhi oleh kemampuan, motivasi, serta kesempatan kerja yang dimiliki individu. Selain faktor organisasi, faktor psikologis juga menjadi determinan penting dalam menentukan tinggi rendahnya kinerja seseorang.

Salah satu faktor psikologis yang saat ini banyak mendapat perhatian dalam kajian perilaku organisasi adalah keseimbangan antara kehidupan kerja dan kehidupan keluarga. Ketidakseimbangan antara kedua peran tersebut dapat menimbulkan konflik peran yang dikenal sebagai *work-family conflict*. Greenhaus dan Allen (2011) menjelaskan bahwa *work-family conflict* merupakan bentuk konflik antar peran dimana tekanan dari pekerjaan dan keluarga saling tidak kompatibel sehingga partisipasi pada salah satu peran menjadi lebih sulit.

Work-family conflict dapat terjadi ketika tuntutan pekerjaan mengganggu kehidupan keluarga maupun ketika tuntutan keluarga mengganggu pekerjaan. Kondisi ini berpotensi menimbulkan stres kerja, kelelahan emosional, serta penurunan fokus kerja yang pada akhirnya berdampak pada kinerja karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh Amstad et al. (2011) menunjukkan bahwa *work-family conflict* memiliki hubungan negatif terhadap kinerja dan kepuasan kerja.

Dalam organisasi pelayanan publik, risiko terjadinya *work-family conflict* cenderung lebih tinggi karena pekerjaan menuntut ketepatan waktu, tanggung jawab pelayanan, serta target kinerja yang konsisten. Tekanan kerja yang tinggi dapat memengaruhi kondisi psikologis karyawan sehingga berdampak pada penurunan kualitas kerja. Ketika karyawan tidak mampu menyeimbangkan tuntutan pekerjaan dan keluarga, maka produktivitas kerja dapat mengalami penurunan.

BPJS Kesehatan, atau Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan, adalah lembaga negara berbadan hukum publik yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 dan mulai beroperasi pada 1 Januari 2014 sebagai transformasi dari PT Askes (Persero), yang bertujuan utama untuk menyelenggarakan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang menjamin akses layanan kesehatan bagi seluruh penduduk Indonesia secara adil, merata, dan berkelanjutan, yang mana setiap warga negara Indonesia dan warga asing yang telah bekerja di Indonesia selama minimal enam bulan diwajibkan menjadi peserta, dan peserta tersebut terdiri dari berbagai kategori seperti pekerja penerima upah, pekerja bukan penerima upah, bukan pekerja, serta Penerima Bantuan Iuran (PBI) yang iurannya ditanggung oleh pemerintah, sementara manfaat yang diberikan mencakup pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif di fasilitas kesehatan tingkat pertama hingga rumah sakit rujukan.

Dalam menjalankan tugasnya, BPJS Kesehatan memiliki visi untuk menjadi badan penyelenggara yang dinamis, akuntabel, dan tepercaya dalam mewujudkan jaminan kesehatan yang berkualitas, berkelanjutan, berkeadilan, dan inklusif, serta misi yang mencakup peningkatan kualitas layanan melalui sistem terintegrasi berbasis teknologi informasi, menjaga keberlanjutan program dengan pengelolaan dana yang efisien dan akuntabel, memperkuat sinergi dengan pemegang kepentingan, serta mendorong transformasi digital dan inovasi berkelanjutan dalam penyelenggaraan program JKN-KIS, yang semuanya dijalankan dengan prinsip tata kelola yang baik dan sumber daya manusia yang produktif.

BPJS Kesehatan Cabang Medan merupakan salah satu kantor cabang utama yang memberikan pelayanan kepada lebih dari 3,5 juta peserta di wilayah Sumatera

Utara. BPJS Kesehatan Cabang Medan merupakan salah satu kantor cabang utama dari Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan yang berlokasi di Jl. Karya No. 135, Kelurahan Sei Agul, Kecamatan Medan Barat, Kota Medan, Sumatera Utara, dengan kode pos 20117 yang mana kantor ini berfungsi sebagai pusat layanan administrasi dan informasi bagi peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di wilayah Medan dan sekitarnya, serta menjadi bagian dari struktur organisasi BPJS Kesehatan yang mendukung pelaksanaan program jaminan kesehatan secara nasional, termasuk layanan registrasi peserta baru, perubahan data kepesertaan, pembayaran iuran, klaim manfaat, hingga penyuluhan dan edukasi terkait hak dan kewajiban peserta JKN.

Kinerja karyawan pada BPJS Kesehatan merupakan salah satu aspek penting dalam mendukung keberhasilan penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), yang mana kualitas pelayanan publik yang diberikan sangat bergantung pada profesionalisme, motivasi, dan kompetensi para pegawai yang dikenal sebagai Duta BPJS Kesehatan, dan kenyataannya, BPJS Kesehatan telah menerapkan berbagai pendekatan strategis untuk meningkatkan kinerja SDM, termasuk melalui gaya kepemimpinan transformasional yang terbukti mampu memberikan dampak positif terhadap produktivitas, keterlibatan kerja, dan loyalitas karyawan, karena pemimpin dengan karakteristik seperti motivasi inspiratif, pengaruh ideal, stimulasi intelektual, dan perhatian individual mampu menciptakan lingkungan kerja yang mendukung pertumbuhan dan pencapaian target organisasi secara optimal.

BPJS Kesehatan juga menanamkan budaya kerja yang kuat melalui tata nilai INISIATIF yang terdiri dari Integritas, Kolaborasi, Pelayanan Prima, dan Inovatif,

yang tidak hanya menjadi pedoman perilaku kerja tetapi juga menjadi fondasi dalam membangun keterlibatan karyawan (*employee engagement*), kepuasan kerja, dan loyalitas terhadap organisasi, sebagaimana dibuktikan dengan diraihnya berbagai penghargaan bergengsi seperti *Stellar Workplace Award* dalam kategori komitmen dan kepuasan karyawan, serta inovasi program kesejahteraan pegawai.

Lebih jauh lagi, BPJS Kesehatan juga mengembangkan sistem pembelajaran digital melalui *platform Smart Corpu* (Sistem Pembelajaran Terintegrasi Corporate University) yang memungkinkan pegawai untuk meningkatkan kompetensi secara mandiri, termasuk dalam bidang keamanan data dan teknologi informasi, yang menjadi bagian penting dari transformasi digital organisasi, dan semua ini membuktikan bahwa BPJS Kesehatan tidak hanya fokus pada pelayanan eksternal kepada peserta JKN, tetapi juga sangat memperhatikan kualitas internal melalui pengelolaan SDM yang strategis, berkelanjutan, dan berbasis nilai.

BPJS Kesehatan sebagai lembaga penyelenggara Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan organisasi pelayanan publik yang sangat bergantung pada kualitas kinerja pegawai. Kinerja pegawai berperan penting dalam pelayanan administrasi kepesertaan, pengelolaan klaim, serta penanganan pengaduan masyarakat. Berdasarkan Laporan Tahunan BPJS Kesehatan (2024), cakupan kepesertaan JKN telah mencapai lebih dari 96% penduduk Indonesia, sehingga menuntut kualitas pelayanan yang semakin optimal.

Peningkatan jumlah peserta dan kompleksitas pelayanan kesehatan menyebabkan beban kerja pegawai semakin tinggi. Kondisi tersebut berpotensi memengaruhi keseimbangan kehidupan kerja dan keluarga pegawai. Ketika

tuntutan pekerjaan meningkat sementara tanggung jawab keluarga tetap harus dijalankan, maka risiko *work-family conflict* menjadi semakin besar.

BPJS Kesehatan Cabang Medan merupakan salah satu kantor cabang yang melayani jumlah peserta yang besar di wilayah Sumatera Utara. Tingginya tuntutan pelayanan menyebabkan pegawai harus mampu mempertahankan kinerja secara konsisten. Berdasarkan data internal kepegawaian BPJS Kesehatan Cabang Medan tahun 2025, sebagian besar pegawai telah berkeluarga sehingga memiliki peran ganda antara pekerjaan dan keluarga.

Peran ganda tersebut berpotensi menimbulkan *work-family conflict* apabila tidak dikelola dengan baik. *Work-family conflict* yang tinggi dapat menyebabkan menurunnya konsentrasi kerja, meningkatnya kelelahan, serta berkurangnya efektivitas kerja. Penelitian terbaru oleh Karatepe dan Kilic (2021) menunjukkan bahwa *work-family conflict* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada sektor pelayanan.

Dalam organisasi pelayanan publik, penurunan kinerja karyawan akan berdampak langsung pada kualitas layanan masyarakat. Oleh karena itu, penting bagi organisasi untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi kinerja karyawan, termasuk faktor psikologis seperti *work-family conflict*.

Berdasarkan uraian tersebut, *work-family conflict* merupakan salah satu faktor yang berpotensi memengaruhi kinerja karyawan, khususnya pada organisasi pelayanan publik yang memiliki tuntutan kerja tinggi. Penelitian mengenai pengaruh *work-family conflict* terhadap kinerja karyawan pada BPJS Kesehatan Cabang Medan menjadi penting dilakukan untuk mengetahui sejauh mana konflik antara pekerjaan dan keluarga memengaruhi kinerja pegawai. Berdasarkan latar

belakang tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh *Work-Family Conflict* terhadap Kinerja Karyawan BPJS Kesehatan Cabang Medan.”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan pada latar belakang di atas, maka peneliti menyusun rumusan masalah yaitu bagaimana pengaruh *work-family conflict* terhadap kinerja karyawan Kantor BPJS Kesehatan Cabang Medan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan, maka yang menjadi tujuan penelitian yaitu untuk menganalisis pengaruh *work-family conflict* terhadap kinerja karyawan Kantor BPJS Kesehatan Cabang Medan.

1.4 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis pada penelitian ini adalah terdapat pengaruh antara *work-family conflict* terhadap kinerja karyawan. Dengan asumsi, semakin tinggi *work-family conflict* maka semakin rendah kinerja karyawan dan sebaliknya, semakin rendah tingkat *work-family conflict*, maka semakin tinggi kinerja karyawan.

1.5 Manfaat Penelitian

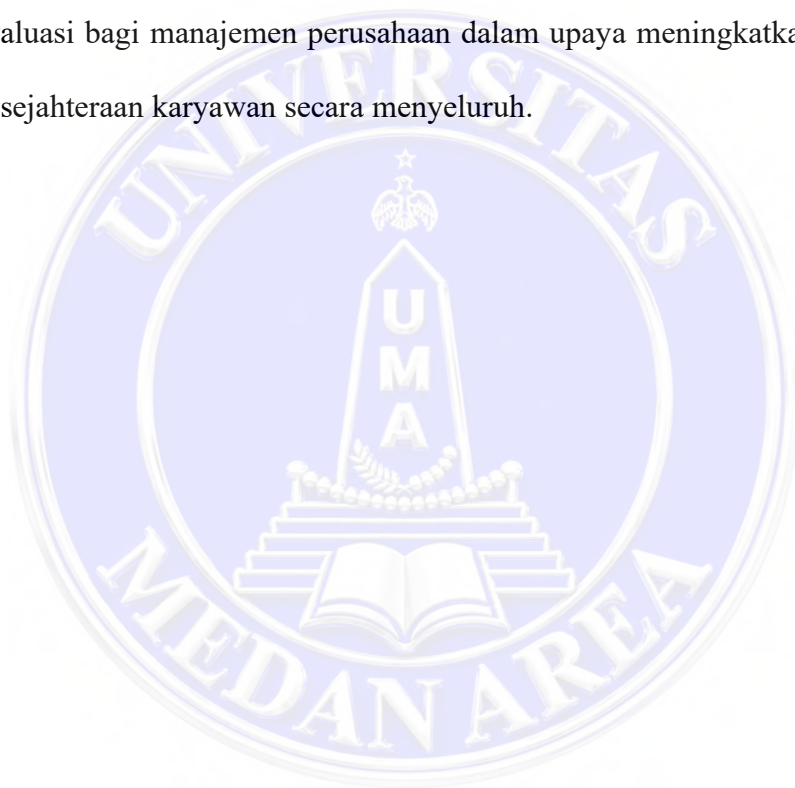
Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang signifikan bagi perkembangan ilmu pengetahuan, pengembangan strategi pembelajaran, dan pengembangan program pembinaan. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan di bidang Psikologi, khususnya dalam aspek pemberdayaan karyawan, serta mendukung pengembangan teori mengenai *work-family conflict*, dalam kaitannya terhadap kinerja karyawan.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi penelitian selanjutnya, memperkuat temuan penelitian sebelumnya, serta menjadi bahan evaluasi bagi manajemen perusahaan dalam upaya meningkatkan kinerja dan kesejahteraan karyawan secara menyeluruh.



BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kinerja Karyawan

2.1.1. Definisi Kinerja Karyawan

Istilah *kinerja* berasal dari kata *job performance* atau *actual performance*, yang berarti prestasi kerja atau hasil kerja sesungguhnya yang dicapai oleh individu. Menurut Soetjipto (2019), kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja, baik secara kualitas maupun kuantitas, yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Hasibuan (2013) menambahkan bahwa kinerja pegawai merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya, yang didasarkan pada kecakapan, pengalaman, kesungguhan, serta pemanfaatan waktu.

Hermawan *et al.* (2020) menyatakan bahwa kinerja merupakan fungsi dari motivasi dan kemampuan individu dalam menyelesaikan tugas atau pekerjaan. Kinerja mencerminkan perilaku nyata yang ditampilkan setiap individu sebagai bentuk prestasi kerja sesuai perannya dalam organisasi. Kinerja karyawan menjadi aspek penting dalam upaya organisasi mencapai tujuan. Dessler (2013) mendefinisikan kinerja sebagai prestasi, yaitu selisih antara hasil kerja yang dicapai dalam suatu kegiatan dengan standar atau harapan yang telah ditetapkan.

Suhariadi (2013) menekankan bahwa kinerja individu memiliki arti penting bagi organisasi. Kontribusi yang diberikan pegawai untuk mencapai tujuan organisasi, yang merupakan hasil (output) dari sumber daya manusia, disebut sebagai kinerja individu. Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas seorang pegawai

dalam menyelesaikan tanggung jawab kerjanya memiliki hubungan signifikan dengan pencapaian tujuan organisasi. Pegawai dengan kinerja tinggi mampu menyelesaikan tanggung jawabnya dan memberikan kontribusi terhadap target organisasi, termasuk efisiensi dan peningkatan produktivitas.

Berdasarkan pengertian kinerja karyawan menurut para ahli di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan adalah hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan organisasi sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

2.1.2. Ciri – Ciri Kinerja Karyawan

Menurut Mangkunegara (2015), kinerja karyawan dapat dikenali dari perilaku dan hasil kerja yang dihasilkan dalam pelaksanaan tugasnya. Karyawan yang berkinerja baik biasanya menunjukkan tanggung jawab tinggi, mampu mencapai target kerja, serta menjaga kualitas dan kuantitas hasil pekerjaannya. Robbins dan Judge (2020) menjelaskan bahwa kinerja yang baik tercermin dari kemampuan individu untuk menyelesaikan pekerjaan secara efektif dan efisien, tepat waktu, serta menunjukkan loyalitas dan komitmen terhadap organisasi.

Davis dan Newstrom (2002) menyebutkan beberapa ciri karyawan berkinerja tinggi, yaitu memiliki tingkat kedisiplinan yang tinggi, tanggap terhadap instruksi kerja, memiliki inisiatif, serta mampu beradaptasi terhadap perubahan. Sedangkan Wibowo (2017) menambahkan bahwa karyawan dengan kinerja baik akan memperlihatkan semangat kerja tinggi, keandalan, kerja sama tim yang baik, serta orientasi terhadap hasil yang jelas.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa ciri-ciri kinerja karyawan yang baik meliputi:

1. Kemampuan mencapai target kerja yang ditetapkan.
2. Ketepatan waktu dalam menyelesaikan tugas.
3. Kedisiplinan dan tanggung jawab terhadap pekerjaan.
4. Kualitas hasil kerja yang tinggi dan konsisten.
5. Loyalitas serta komitmen terhadap tujuan organisasi.

Dengan demikian, kinerja karyawan mencerminkan sejauh mana individu mampu melaksanakan tanggung jawabnya secara efisien dan efektif, baik dari segi hasil kerja maupun perilaku kerja yang ditunjukkan dalam lingkungan organisasi.

2.1.3. Penilaian Kinerja Karyawan

Menurut Mangkunegara (2015), penilaian kinerja adalah proses sistematis untuk mengetahui hasil pekerjaan karyawan dan kinerja organisasi. Sedangkan Wibowo (2017) mendefinisikan penilaian kinerja sebagai proses evaluasi terhadap sejauh mana karyawan melaksanakan tugasnya selama periode tertentu.

Rivai dan Sagala (2010) menyatakan bahwa penilaian kinerja mengacu pada sistem formal dan terstruktur yang digunakan untuk mengukur, menilai, dan memengaruhi karakteristik yang berkaitan dengan pekerjaan, perilaku, dan hasil. Simamora (dalam Kristanti, 2017) menambahkan bahwa penilaian kinerja merupakan metode yang digunakan perusahaan untuk mengevaluasi pekerjaan karyawan.

Dengan demikian, kinerja individu dapat diukur dan diketahui apabila memenuhi kriteria keberhasilan yang telah ditetapkan organisasi. Penilaian kinerja berfungsi tidak hanya untuk mengevaluasi hasil kerja karyawan, tetapi juga untuk mengembangkan dan memotivasi mereka.

2.1.4. Faktor – Faktor Kinerja Karyawan

Menurut Robbins dan Judge (2020), terdapat beberapa faktor yang dapat memengaruhi tingkat kinerja seorang karyawan dalam suatu organisasi. Adapun faktor-faktor yang dimaksud adalah sebagai berikut:

1. Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan merupakan kapabilitas individu dalam melaksanakan pekerjaan sesuai tuntutan jabatan yang diembannya. Robbins dan Judge (2020) menjelaskan bahwa kinerja optimal terjadi ketika kemampuan karyawan sesuai dengan tuntutan pekerjaannya. Kemampuan ini meliputi kemampuan intelektual, seperti kemampuan analisis dan pemecahan masalah, serta kemampuan fisik dan keterampilan teknis yang mendukung penyelesaian pekerjaan.

2. Motivasi (*Motivation*)

Motivasi adalah dorongan internal yang mengarahkan perilaku individu untuk mencapai tujuan tertentu. Motivasi yang tinggi akan menumbuhkan komitmen dan semangat dalam bekerja, sehingga karyawan lebih fokus pada pencapaian target organisasi.

3. Lingkungan Kerja (*Work Environment*)

Lingkungan kerja meliputi kondisi fisik, sosial, dan psikologis di tempat kerja. Lingkungan kerja yang kondusif meningkatkan kenyamanan, mengurangi stres, dan mendorong produktivitas. Sebaliknya, lingkungan kerja yang penuh tekanan, beban kerja tinggi, atau kurang dukungan sosial dapat memperbesar risiko timbulnya *work-family conflict*. Menurut Robbins dan Judge (2020),

faktor sosial seperti dukungan atasan dan rekan kerja menjadi elemen penting yang dapat menekan konflik peran dan meningkatkan kinerja.

4. Kepemimpinan (*Leadership*)

Gaya kepemimpinan yang efektif berperan besar dalam memengaruhi kinerja karyawan. Kepemimpinan yang partisipatif dan empatik dapat memberikan rasa aman dan dukungan emosional bagi karyawan, terutama dalam menghadapi tekanan kerja. Pemimpin yang memahami keseimbangan antara tuntutan kerja dan kehidupan pribadi bawahannya dapat membantu menurunkan *work-family conflict* dan menjaga performa karyawan tetap stabil.

5. Sistem dan Kebijakan Organisasi (*Organizational Systems and Policies*)

Sistem kerja, kebijakan jam kerja, serta peraturan internal organisasi juga berpengaruh terhadap kinerja. Perlu adanya kesesuaian antara struktur organisasi dengan kebutuhan karyawan agar mereka dapat bekerja secara efisien. Sistem dan kebijakan organisasi yang tidak tepat, seperti tuntutan yang tinggi dapat menyebabkan ketegangan terhadap keseimbangan peran individu, di mana, ketegangan tersebut memunculkan terjadinya *work-family conflict* (Greenhaus dan Beutell, 1995). Lebih lanjut, menurut Greenhaus dan Beutell (1995) ketegangan-ketegangan yang terjadi akibat konflik peran ganda atau *work-family conflict* menciptakan ketidakseimbangan antar peran yang memicu munculnya tekanan psikologis, stres, serta perasaan tidak mampu memenuhi tuntutan dari kedua peran secara bersamaan, sehingga mempengaruhi *performance* atau kinerja karyawan.

Menurut Widayati *et al.* (2021) dalam penelitiannya, terdapat beberapa hal yang mempengaruhi kinerja karyawan, yaitu:

1. Work-Family Conflict

Ketidakseimbangan atau konflik yang terjadi akibat peran ganda dapat menurunkan kinerja karyawan, akibat dari konflik yang menciptakan ketegangan yang hingga akhirnya menurunkan produktivitas karyawan.

Dalam hal ini, terkadang ada persepsi bahwa keluarga mengganggu pekerjaan, artinya sebagian besar waktu dan perhatian digunakan untuk menyelesaikan urusan keluarga sehingga mengganggu pekerjaan. Hal ini akan menjadi beban pikiran dan menyebabkan ketidakmampuan untuk bekerja secara optimal. Bahkan ada kemungkinan orang tersebut melakukan kesalahan fatal yang dapat menurunkan kinerja karyawan.

Masalah yang dapat muncul dari sisi keluarga adalah anak yang masih kecil, umur yang muda, pasangan yang juga bekerja, dan pekerjaan atau tugas-tugas rumah. Sedangkan masalah yang muncul dari sisi pekerjaan adalah perubahan *schedule*, tanggung jawab kerja, dan beban kerja.

2. Stress Kerja

Stress berlebihan menurunkan kinerja karena ketegangan fisik/ psikologis. Jika beban kerja yang diberikan terlalu banyak, tugas yang diberikan bersifat mendadak dan harus diselesaikan dalam waktu singkat, dan kurangnya waktu yang diberikan untuk menyelesaikan pekerjaan akan meningkatkan stres kerja pada karyawan sehingga kinerja karyawan akan menurun.

3. Kepuasan Kerja

Jika lingkungan kerja yang diciptakan oleh perusahaan sangat nyaman dan aman, maka karyawan akan merasa puas. Jika suasana kerja harmonis antara rekan kerja dan atasan, kinerja karyawan akan meningkat. Insentif perusahaan

juga mempengaruhi kepuasan karyawan, dengan insentif dan sistem penghargaan yang tepat, dapat meningkatkan kinerja karyawan. Sebaliknya, sistem insentif dan penghargaan yang tidak baik dapat menurunkan kepuasan dan kinerja karyawan.

Lebih lanjut, menurut Safrizal (2020) faktor lain yang dapat berpengaruh terhadap kinerja karyawan adalah *work-family conflict*, dimana tekanan peran dalam pekerjaan dan tekanan peran dalam keluarga tidak dapat diselaraskan. Apabila suatu individu bekerja dan memegang peranan penting dalam keluarga itu dapat memunculkan konflik, karena tanggung jawab pekerjaan yang melebihi kapasitas pribadi dapat mengganggu waktu bersama keluarga (Rahmawati *et al*, 2021). Menurut Suhartini dan Nahwi (2019) kinerja atau *work performance* dapat dipengaruhi oleh *work-family conflict*, dimana dinyatakan bahwa konflik peran ganda atau *work-family conflict* membuat wanita sulit untuk meraih sukses di bidang pekerjaan, keluarga, dan hubungan interpersonal sekaligus.

Berdasarkan teori-teori di atas, dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan dipengaruhi oleh individu dan organisasi. Faktor dari Individu dapat berupa kemampuan karyawan, motivasi, dan psikologisnya, serta ketidakseimbangan akibat *work-family conflict*, *kepuasan* dan *stress* dapat memicu ketidak-optimalan dalam karyawan mencapai kinerja yang ideal.

2.1.5. Indikator Kinerja Karyawan

Menurut Robbins dan Judge (2020), terdapat 6 indikator dalam mengukur kinerja karyawan, yakni:

1. Kualitas

Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.

2. Kuantitas

Merupakan jumlah yang dihasilkan dan dinyatakan dalam istilah jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang dapat diselesaikan oleh karyawan.

3. Ketepatan Waktu

Merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.

4. Efektivitas

Merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya

5. Kemandirian

Merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya sesuai dengan tugasnya masing-masing tanpa perlu arahan atau supervisi.

6. Komitmen

Merupakan suatu tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor atau perusahaan dimana karyawan tersebut bekerja.

Selain itu, indikator kinerja karyawan menurut Wibowo (2017) adalah sebagai berikut:

1. Produktivitas

Produktivitas tidak hanya mengukur jumlah output yang dihasilkan, tetapi juga mempertimbangkan efisiensi penggunaan sumber daya. Dalam konteks manajemen kinerja, produktivitas menjadi indikator utama karena berkaitan langsung dengan daya saing organisasi. Semakin tinggi produktivitas, semakin optimal kontribusi karyawan terhadap pencapaian target perusahaan.

2. Kualitas

Kualitas hasil kerja mencerminkan tingkat kesesuaian dengan standar yang telah ditetapkan. Indikator ini menekankan pentingnya akurasi, ketelitian, dan konsistensi dalam proses kerja. Kualitas yang baik menunjukkan kompetensi teknis dan profesionalisme karyawan.

3. Ketepatan Waktu

Waktu merupakan sumber daya yang tidak dapat diperbarui, sehingga pengelolaan waktu menjadi krusial. Ketepatan waktu dalam menyelesaikan tugas menunjukkan kemampuan perencanaan, pengorganisasian, dan pengendalian diri. Karyawan yang mampu memenuhi tenggat waktu secara konsisten memberikan nilai tambah bagi organisasi.

4. *Cycle Time*

Cycle time mengukur durasi yang diperlukan untuk menyelesaikan satu siklus kerja. Indikator ini penting dalam proses yang bersifat berulang, seperti produksi atau layanan. Semakin pendek *cycle time*, semakin efisien proses kerja, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan pelanggan.

5. Pemanfaatan Sumber Daya

Efisiensi penggunaan sumber daya (material, finansial, dan manusia) menjadi indikator yang menentukan keberlanjutan organisasi. Pemanfaatan sumber daya yang optimal mencerminkan kemampuan manajerial dan integrasi antar fungsi dalam organisasi.

2.2 *Work-Family Conflict*

2.2.1. Definisi *Work-Family Conflict*

Menurut Greenhaus dan Beutell (1985), *work-family conflict* merupakan bentuk konflik peran yang terjadi ketika tekanan peran dari ranah pekerjaan dan keluarga tidak sejalan. *Work-family conflict* didefinisikan sebagai *interrole conflict of pressure*, yaitu kondisi ketika tekanan peran menimbulkan ketidakstabilan atau mengganggu keseimbangan antara peran sebagai pekerja dan peran sebagai anggota keluarga. Konflik ini juga dapat dipahami sebagai pertentangan akibat peran ganda, yang muncul ketika tuntutan peran dari pekerjaan dan keluarga tidak dapat disejajarkan dalam kondisi dan waktu yang sama.

Selanjutnya, menurut Anggarwati dan Thamrin (2019), *work-family conflict* merupakan salah satu bentuk *interrole conflict*, yaitu ketidakseimbangan peran antara pekerjaan dan keluarga. Kondisi ini biasanya terjadi ketika individu berusaha memenuhi tuntutan peran dalam pekerjaan, sementara kemampuannya untuk memenuhi tuntutan keluarga juga memengaruhi, atau sebaliknya.

Frone, Kelloway, dan Barling (2005) menjelaskan bahwa konflik kerja-keluarga adalah kondisi pertentangan yang dialami karyawan ketika, di satu sisi, mereka dituntut menyelesaikan tugas pekerjaan, sementara di sisi lain kewajiban sosial dalam keluarga juga memerlukan perhatian penuh. Dalam situasi ini,

karyawan sering kali mengalami kesulitan membagi peran berdasarkan tuntutan waktu yang bersamaan. Peran sebagai karyawan dapat mengganggu peran keluarga, misalnya ketika sebagian besar waktu dan perhatian dicurahkan untuk pekerjaan sehingga alokasi waktu untuk keluarga berkurang. Sebaliknya, peran keluarga juga dapat mengintervensi pekerjaan, yaitu ketika perhatian yang seharusnya diberikan untuk menyelesaikan tugas pekerjaan justru teralihkan oleh tanggung jawab keluarga. Konflik ini semakin nyata ketika tuntutan pekerjaan, seperti masuk kerja tepat waktu, menyelesaikan tugas harian, atau kerja lembur, bersinggungan dengan kewajiban rumah tangga.

Berdasarkan dari pengertian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa *work-family conflict* adalah suatu kondisi ketika peran di pekerjaan dan peran dalam keluarga saling bertentangan, sehingga kesulitan dalam memenuhi tuntutan salah satu peran dapat mengganggu peran lainnya.

2.2.2. Ciri – Ciri *Work-Family Conflict*

Dalam penelitian sosial, karakteristik suatu variabel dapat disusun berdasarkan penjabaran konseptual dari teori yang mendasarinya (Sekaran dan Bougie, 2016). Oleh karena itu, karakteristik *work-family conflict* yang dipaparkan dalam sub bab ini didasari dari teori dan hasil penelitian terdahulu yang menjelaskan tanda-tanda atau manifestasi dari terjadinya konflik antara pekerjaan dan keluarga.

Menurut Greenhaus dan Beutell (1985), individu yang mengalami *work-family conflict* umumnya menunjukkan ketegangan dan kesulitan dalam menyeimbangkan tuntutan pekerjaan dan keluarga. Konflik ini ditandai oleh

munculnya tekanan psikologis, stres, serta perasaan tidak mampu memenuhi tuntutan dari kedua peran secara bersamaan.

Frone, Russell, dan Cooper (1992) menjelaskan bahwa ciri-ciri *work-family conflict* dapat dikenali melalui adanya perasaan kelelahan emosional setelah bekerja, kesulitan memusatkan perhatian pada keluarga, serta munculnya rasa bersalah terhadap salah satu peran yang terbengkalai. Individu juga sering mengalami gangguan tidur, mudah marah, dan memiliki tingkat stres yang lebih tinggi dibandingkan individu yang tidak mengalami konflik peran ganda.

Carlson, Kacmar, dan Williams (2000) menambahkan bahwa *work-family conflict* tidak hanya tampak dalam aspek emosional, tetapi juga perilaku. Ciri-ciri perilaku yang umum muncul antara lain menurunnya partisipasi dalam kegiatan keluarga, meningkatnya absen kerja, dan menurunnya keterlibatan dalam pekerjaan.

Selanjutnya Allen *et al.* (2000), mengemukakan bahwa individu yang mengalami *work-family conflict* cenderung menunjukkan gejala seperti kelelahan psikologis, iritabilitas, penurunan produktivitas, serta berkurangnya kepuasan terhadap kehidupan kerja dan keluarga.

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, maka ciri-ciri individu yang mengalami *work-family conflict* dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Mengalami kesulitan membagi waktu antara pekerjaan dan keluarga.
2. Merasa kelelahan emosional atau stres akibat tekanan peran ganda atau *work-family conflict*.
3. Muncul rasa bersalah karena tidak mampu memenuhi peran keluarga atau pekerjaan dengan optimal.

4. Mengalami gangguan konsentrasi dan penurunan produktivitas.

Berdasarkan pemaparan di atas dapat disimpulkan bahwa, *work-family conflict* ditandai oleh ketidakseimbangan emosional, waktu, dan perilaku yang menyebabkan individu tidak dapat menjalankan peran kerja dan keluarga secara efisien.

2.2.3. Dimensi *Work-Family Conflict*

Menurut Greenhouse (1985), *work-family conflict* terbagi menjadi tiga dimensi yaitu sebagai berikut:

1. *Time-Based Conflict*

Konflik ini terjadi ketika waktu yang dialokasikan untuk menyelesaikan tugas pada salah satu peran tidak dapat digunakan secara bersamaan untuk menyelesaikan tugas pada peran lainnya. Dengan kata lain, individu yang tidak mampu membagi waktu secara proporsional antara berbagai peran cenderung berpotensi mengalami konflik multi-peran. Indikator untuk mengukur *time-based conflict* adalah sejauh mana optimalisasi pemanfaatan waktu dalam menjalankan satu peran tidak mengganggu pelaksanaan peran lainnya, baik peran kerja maupun peran keluarga.

2. *Strain-Based Conflict*

Kondisi ini merujuk pada kesulitan dan ketegangan yang dialami individu ketika penyelesaian tugas pada satu peran dipengaruhi oleh tuntutan peran lainnya. Tekanan yang berasal dari salah satu peran dapat menghambat pemenuhan tuntutan peran yang lain. Ketegangan tersebut dapat memunculkan gejala stres, peningkatan tekanan darah, kecemasan, ketidakstabilan emosi, serta sakit kepala. Indikator untuk mengukur *strain-based conflict* adalah

tingkat ketidaksesuaian yang menimbulkan ketegangan pada individu ketika menjalankan satu peran bersamaan dengan pelaksanaan peran lainnya.

3. *Behaviour Based Conflict*

Konflik ini muncul ketika perilaku yang efektif dalam satu peran tidak dapat diterapkan secara efektif pada peran lainnya. Ketidakefektifan perilaku tersebut dapat disebabkan oleh rendahnya kesadaran individu terhadap dampak tindakannya terhadap orang lain. Hal ini berkaitan dengan ketidaksesuaian antara pola perilaku tertentu dengan perilaku yang diharapkan dalam konteks pekerjaan maupun keluarga. Indikator untuk mengukur *behavior-based conflict* adalah adanya ketidaksesuaian antara perilaku yang ditampilkan individu dalam satu peran dengan perilaku yang diharapkan pada peran lainnya.

Ketiga dimensi ini menjadi dasar utama dalam mengukur tingkat *work-family conflict* dalam berbagai penelitian, termasuk yang menggunakan instrumen kuesioner seperti yang dikembangkan oleh Netemeyer, Boles, dan McMurrian (1996). Dengan demikian, dimensi *time-based*, *strain-based*, dan *behavior-based conflict* berfungsi sebagai indikator utama untuk menilai intensitas konflik antara pekerjaan dan keluarga yang dialami individu dalam penelitian ini.

Selain itu, Frone (1992) menambahkan bahwa *Work-Family Conflict* bersifat dua arah, yaitu *Work-to-Family Conflict* ($W \rightarrow F$), ketika tuntutan pekerjaan mengganggu peran keluarga, dan *Family-to-Work Conflict* ($F \rightarrow W$), ketika tuntutan keluarga mengganggu peran pekerjaan. Perspektif ini menekankan bahwa konflik tidak hanya berasal dari pekerjaan tetapi juga dari keluarga, sehingga keduanya saling memengaruhi. Netemeyer *et al.* (1996) mengembangkan pengukuran yang

lebih spesifik dengan memisahkan kedua arah konflik tersebut dan menekankan bahwa keduanya memiliki dampak berbeda terhadap stres dan kinerja.

Carlson *et al.* (2000) memperluas konsep ini dengan mengidentifikasi enam dimensi yang mencakup aspek waktu, tekanan, dan perilaku, baik dari arah pekerjaan ke keluarga maupun sebaliknya, sehingga memberikan pemahaman yang lebih komprehensif. Lebih jauh lagi, Allen *et al.* (2000) mengaitkan *Work-Family Conflict* dengan konsep *Work-Life Balance*, dimana konflik dianggap sebagai indikator ketidakseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan kehidupan pribadi; semakin tinggi konflik, semakin rendah tingkat keseimbangan hidup individu.

Dengan demikian, dimensi *Work-Family Conflict* tidak hanya mencakup aspek waktu, tekanan, dan perilaku, tetapi juga arah konflik, jenis tuntutan, serta implikasinya terhadap keseimbangan kehidupan, yang semuanya saling berhubungan dan memengaruhi kesejahteraan serta kinerja individu.

2.2.4. Faktor – Faktor Penyebab *Work-Family Conflict*

Ada beberapa faktor pemicu konflik multi peran yang biasa dialami karyawan, menurut Stonner *et al.* seperti dikutip dalam Pratiwi, Darmastuti, & Damarani (2024), penyebab konflik multi peran adalah:

1. *Time pressure*; yakni bila waktu yang dibutuhkan karyawan untuk menyelesaikan tugas kerjanya lebih banyak, maka waktu yang semestinya diberikan untuk keluarga akan berkurang.
2. *Family size and support*; yaitu ukuran atau jumlah keluarga yang besar yang memungkinkan peluang munculnya tuntutan dari anggota keluarga yang memunculkan tekanan juga semakin besar. Seseorang yang memiliki jumlah anggota keluarga tergolong kecil, lebih mudah mengatasi masalah dan tuntutan

keluarga, dan justru banyak memperoleh dukungan sehingga jarang terjadi konflik.

3. *Job satisfaction*; yakni apabila terjadi ketidak sesuaian yang tinggi antara harapan keluarga dengan fakta yang diperoleh karyawan.
4. *Marital and life satisfaction*; apabila seorang karyawan dengan kondisi kehidupan pernikahan yang kurang baik, maka memiliki potensi dan konsekuensi negatif dalam keseimbangan konflik multi perannya.
5. *Size of firm*; yaitu adanya konflik multi peran sebagai dampak banyaknya tenaga kerja di lingkungan perusahaan tersebut.

Menurut Amalia, seperti dikutip dalam Islami (2019), menjelaskan beberapa faktor yang menjadi penyebab *work-family conflict* yaitu:

1. Tekanan dalam Lingkungan Kerja

Contohnya seperti jam kerja yang tidak pasti, sering tugas ke luar kota, jam kerja yang tinggi, beban kerja yang tinggi, terjadinya konflik intrapersonal di lingkungan kerja, pimpinan yang kurang mendukung, dan hal lain yang bisa menyebabkan stress dalam pekerjaan.

2. Tekanan dalam Lingkungan Keluarga

Memiliki anak beserta tanggung jawab tambahan yang datang secara bersamaan, dapat memicu terjadinya tekanan dalam keluarga. Ditambah tanggung jawab terhadap orangtua, pasangan, adanya konflik intrapersonal antara anggota keluarga, serta kurangnya dukungan keluarga terhadap individu dalam perintisan karier individu adalah pemicu terhadap terjadinya *work-family conflict*.

Menurut Greenhaus & Beutell (1985), tuntutan tinggi dapat merusak keseimbangan peran individu hingga dapat menyebabkan konflik peran ganda dan menghasilkan ketegangan. Terdapat dua macam ketegangan, yaitu:

1. *Overload*, yakni ketegangan yang bersifat overload terjadi ketika jumlah tuntutan terhadap waktu dan energi terlalu besar untuk melakukan peran ganda.
2. *Inteference*, ketegangan yang bersifat interference terjadi ketika banyaknya aktifitas pekerjaan dan keluarga yang harus dilakukan pada waktu yang bersamaan di tempat yang berbeda.

Berdasarkan ketiga teori tersebut, dapat disimpulkan bahwa *work-family conflict* dipicu oleh kombinasi antara tuntutan pekerjaan, tuntutan keluarga, kurangnya dukungan sosial, keterbatasan fleksibilitas kerja, dan tekanan psikologis individu. Faktor-faktor ini berinteraksi secara kompleks dan saling memperkuat, sehingga semakin tinggi tekanan dari kedua sisi (kerja dan keluarga), semakin besar pula kemungkinan munculnya konflik peran.

2.2.5. Dampak *Work-Family Conflict*

Menurut Greenhaus dan Powell (2006), *work-family conflict* dapat menimbulkan dampak negatif pada dua aspek utama, yaitu aspek individu dan aspek organisasi. Dampak pada individu mencakup stres psikologis, kelelahan emosional, dan penurunan kepuasan hidup. Sedangkan dampak pada organisasi meliputi menurunnya komitmen kerja, meningkatnya absensi, dan penurunan produktivitas. Allen *et al.* (2019) juga menjelaskan bahwa *work-family conflict* berkontribusi terhadap peningkatan penurunan efisiensi kerja.

Work-family conflict memiliki dampak yang luas baik bagi individu maupun organisasi. Greenhaus dan Powell (2006) menjelaskan bahwa konflik ini

menurunkan work-family enrichment, yakni kemampuan seseorang memperoleh kepuasan dan sumber daya positif dari kedua domain kehidupan. Individu yang mengalami konflik tinggi akan kehilangan keseimbangan hidup, menurunkan motivasi, serta mengalami penurunan kesejahteraan psikologis.

Karyawan yang menghadapi tekanan peran ganda berisiko mengalami kelelahan kerja, penurunan fokus, dan kesalahan administratif dalam pelayanan peserta. Hal ini dapat menyebabkan keterlambatan proses klaim, ketidaktepatan verifikasi data, hingga menurunnya kepuasan peserta terhadap pelayanan. Oleh karena itu, memahami dan mengelola *work-family conflict* menjadi kebutuhan strategis, bukan hanya untuk kesejahteraan pegawai, tetapi juga untuk menjaga kualitas layanan publik dan *image* organisasi di mata masyarakat.

2.3 Pengaruh *Work Family Conflict* Terhadap Kinerja Karyawan

Menurut Greenhaus dan Beutell (1985), *work-family conflict* menyebabkan gangguan emosional yang berdampak pada penurunan kinerja. Konflik peran yang tidak dikelola dengan baik akan menimbulkan kelelahan, stres, dan rendahnya kepuasan kerja. Robbins dan Judge (2020) menjelaskan bahwa tekanan psikologis akibat konflik peran ganda dapat menghambat motivasi, mengganggu fokus, serta menurunkan efektivitas kerja individu. Allen *et al.* (2019) menyebutkan bahwa *work-family conflict* dapat mengurangi energi dan perhatian yang seharusnya dialokasikan untuk pekerjaan, sehingga berdampak langsung terhadap performa kinerja.

Menurut teori *Role Stress Model* yang dikembangkan oleh Kahn *et al.* (1964), konflik peran merupakan salah satu bentuk stres kerja yang timbul karena individu menghadapi tuntutan yang saling bertentangan dari dua peran berbeda.

Tekanan dari peran keluarga dapat menyebabkan individu kehilangan konsentrasi dalam bekerja, sedangkan tekanan pekerjaan dapat mengganggu keharmonisan keluarga. Kondisi ini menyebabkan stres berkepanjangan yang pada akhirnya menurunkan motivasi dan efektivitas kerja.

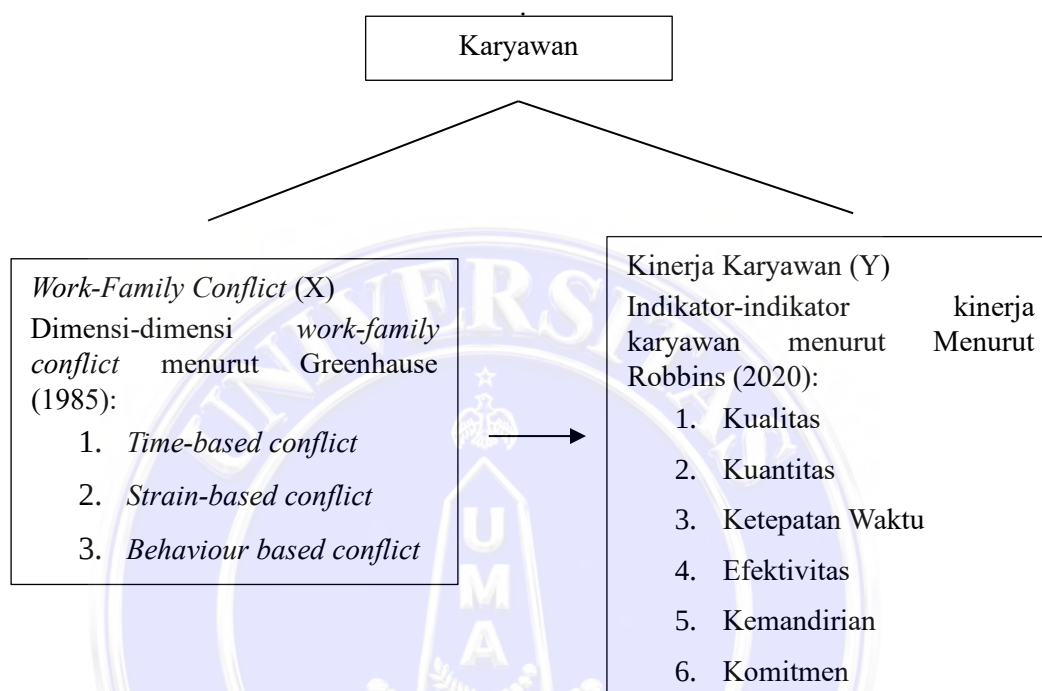
Secara teoritis, hubungan antara *work-family conflict* dan kinerja dapat dijelaskan melalui mekanisme berikut, konflik kerja–keluarga meningkatkan tingkat stres dan kelelahan → stres mengurangi motivasi dan kepuasan kerja → penurunan motivasi dan kepuasan, sehingga mengakibatkan penurunan performa dan produktivitas.

Penelitian Minarika, Widyastuti, dan Sulastri (2020) menemukan bahwa *work-family conflict* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil serupa ditunjukkan oleh Kurnia dan Sayekti (2022) yang menyatakan bahwa konflik peran ganda dapat menurunkan kinerja melalui penurunan komitmen dan kepuasan kerja. Hal yang sama juga dipaparkan oleh Ircham Dwi Kurnia dan Andita Sayekti (2022) dalam penelitiannya yang berjudul “*Analisis Pengaruh Work-family conflict terhadap Kinerja dan Komitmen Organisasi (Studi pada Perawat Perempuan di RSUD Soedirman Kebumen)*” mengkaji dampak konflik peran ganda terhadap kinerja dan komitmen organisasi perawat perempuan yang telah menikah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *work-family conflict* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja perawat perempuan, yang berarti semakin tinggi intensitas konflik antara peran pekerjaan dan keluarga, semakin menurun kinerja mereka dalam memberikan pelayanan kesehatan.

Berdasarkan teori dan korelasi penelitian-penelitian yang telah dipaparkan, menunjukkan bahwa ada korelasi terhadap kedua variabel. Dapat disimpulkan

bahwa ada hubungan negatif yang cukup signifikan antara *work-family conflict* dengan kinerja karyawan.

2.4 Kerangka Konseptual



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini direncanakan berlangsung pada periode bulan Oktober hingga Desember 2025. Tahapan penelitian diawali dengan pengumpulan data sekunder yang meliputi sumber kepustakaan dan data perusahaan, kemudian dilanjutkan dengan penyebaran kuesioner secara langsung kepada pegawai tetap BPJS Kesehatan Cabang Medan. Lokasi penelitian ditetapkan di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Medan yang beralamat di Jalan Karya No.135, Kelurahan Karang Berombak, Kecamatan Medan Barat, Kota Medan, Provinsi Sumatera Utara.

3.2 Bahan dan Alat Penelitian

Bahan penelitian yang digunakan dalam studi ini meliputi sumber-sumber kepustakaan yang relevan dengan topik penelitian, antara lain jurnal, buku, skripsi, serta data dari kantor BPJS Kesehatan Cabang Medan. Sementara itu, alat penelitian yang digunakan berupa skala Likert yang difungsikan untuk mengukur hasil kuesioner yang disebarkan kepada responden.

3.3 Metodologi Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2017), penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, dengan proses pengumpulan data melalui instrumen penelitian, serta analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan menggambarkan dan menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi Penelitian

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang tidak hanya mencakup manusia, tetapi juga objek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2017). Dalam penelitian ini, populasi yang digunakan adalah seluruh pegawai BPJS Kesehatan Cabang Medan dengan jumlah sebanyak 111 pegawai yang terbagi atas 67 pegawai tetap dan sisanya 44 merupakan pegawai tidak tetap (kontrak).

3.4.2 Sampel Penelitian

Berdasarkan Sugiyono (2017), sampel adalah sebagian dari elemen populasi yang memiliki karakteristik tertentu. Sampel yang diambil dari populasi harus benar-benar mewakili, karena hasil penelitian yang diperoleh dari sampel akan dijadikan dasar untuk menarik kesimpulan yang diberlakukan pada populasi. Dalam penelitian ini, metode pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling. Menurut Sugiyono (2017), purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel dengan cara memilih sampel berdasarkan kriteria-kriteria tertentu yang telah ditentukan oleh peneliti. Adapun kriteria yang sampel dalam penelitian ini adalah:

1. Berstatus pegawai tetap di BPJS Kesehatan Cabang Medan.
2. Sudah menikah, konflik antara peran kerja dan keluarga umumnya lebih nyata dialami oleh individu yang memiliki tanggung jawab keluarga, sehingga pegawai yang sudah menikah menjadi kelompok yang paling sesuai untuk mengkaji fenomena ini.

Berdasarkan hasil pengamatan di lapangan, diketahui jumlah pegawai tetap di BPJS Kesehatan Cabang Medan adalah sebanyak 67 pegawai dan sudah berstatus menikah secara keseluruhan, oleh karena itu jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 67 responden penelitian.

3.5 Prosedur Kerja

3.5.1 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah menggunakan skala atau kuisioner. Skala yang digunakan adalah skala likert. Skala Likert dalam penelitian ini bentuknya tertutup, tiap butir itemnya disediakan alternatif jawaban, yaitu untuk item favorable berdasarkan skala likert adalah nilai 1 untuk jawaban sangat tidak setuju (STS), nilai 2 untuk jawaban tidak setuju (TS), nilai 3 untuk jawaban netral (N), nilai 4 untuk jawaban setuju (S), nilai 5 untuk jawaban sangat setuju (SS). Sedangkan untuk item unfavourable nilai 1 untuk jawaban sangat setuju (SS), nilai 2 untuk jawaban setuju (S), nilai 3 untuk jawaban netral (N), nilai 4 untuk jawaban tidak setuju (TS), nilai 5 untuk jawaban sangat tidak setuju (STS).

3.5.2 Prosedur Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini adalah menggunakan skala psikologi yang berbentuk skala likert seperti yang sudah dijelaskan di sub-bab sebelumnya. Pengumpulan data lalu dilakukan dengan menyebarkan skala yang berisi daftar pernyataan yang telah disusun sedemikian rupa, sesuai dengan teori dalam penelitian (Sugiyono 2017). Sedangkan untuk variabel kinerja, menggunakan data internal dari instansi.

3.6 Validitas dan Reabilitas

a) Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk menilai ketepatan suatu kuesioner dalam mengukur variabel penelitian. Sebuah kuesioner dinyatakan valid apabila mampu mengukur sesuai dengan konstruk yang seharusnya diukur. Pengujian validitas dapat dilakukan dengan menggunakan korelasi Product Moment, yaitu dengan mengkorelasikan skor masing-masing butir pertanyaan dengan skor total. Skor total dimaknai sebagai jumlah skor dari seluruh butir instrumen. Kriteria penetapan validitas kuesioner adalah sebagai berikut:

1. Apabila $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$ maka pertanyaan tersebut valid.
2. Apabila $r\text{-hitung} < r\text{-tabel}$ maka pertanyaan tersebut tidak valid.

b) Uji Reabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk menilai tingkat keandalan kuesioner dalam mengukur variabel penelitian. Suatu instrumen dikatakan reliabel apabila hasil pengujian menunjukkan konsistensi yang relatif tetap. Dengan demikian, reliabilitas instrumen berkaitan erat dengan ketepatan hasil pengukuran. Uji reliabilitas ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kestabilan suatu alat ukur. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan pendekatan Internal Consistency Reliability menggunakan teknik *Cronbach's Alpha*, yang digunakan untuk mengidentifikasi sejauh mana konsistensi antarbutir dalam instrumen penelitian. Jika nilai *Cronbach's Alpha* $< 0,70$, maka instrumen yang diuji reliabel.

3.7 Teknik Analisis Data

Setelah seluruh data dari responden terkumpul, langkah selanjutnya adalah melakukan analisis data menggunakan program komputer SPSS. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini analisis linear sederhana. Sebelum melakukan analisis tersebut, dilakukanlah uji asumsi terhadap data penelitian meliputi:

a) Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan pengujian yang dilakukan untuk menganalisa suatu model regresi, apakah pada suatu variabel independen dan variabel dependen ataupun keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak normal dengan tujuan apakah jumlah sampel yang diambil tersebut sudah representative (mewakili) atau belum sehingga kesimpulan penelitian yang diambil dari sejumlah sampel bisa dipertanggung jawabkan (Iqbal, 2022). Jika suatu variabel tidak berdistribusi secara normal, maka hasil uji statistik akan mengalami penurunan. Adapun kriteria dalam melakukan uji normalitas, adalah sebagai berikut:

1. Bila nilai Signifikansi (Sig.) $> 0,05$ artinya distribusi sampel normal.
2. Bila nilai Signifikansi (Sig.) $< 0,05$ artinya distribusi sampel tidak normal

b) Uji Linearitas

Uji linearitas adalah prosedur statistik yang digunakan untuk mengetahui apakah dua variabel (variabel bebas/independen dan variabel terikat/dependen) mempunyai hubungan yang linear secara signifikan atau tidak. Uji ini merupakan bagian dari asumsi klasik yang wajib dipenuhi

sebelum melakukan analisis regresi linear. Uji linearitas berbeda dengan uji normalitas; uji normalitas memeriksa apakah residual berdistribusi normal, sedangkan uji linearitas memeriksa hubungan antarvariabel.

3.8. Analisis Regresi Linear Sederhana

Sugiyono (2017) menjelaskan bahwa regresi linear sederhana adalah analisis yang didasarkan pada hubungan fungsional atau kausal antara satu variabel independen (X) dan satu variabel dependen (Y). Analisis ini bertujuan untuk melihat bagaimana kenaikan atau penurunan satu variabel independen memengaruhi variabel dependen, yang dapat dirumuskan dalam bentuk persamaan regresi. Persamaan regresi linear berganda dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + \beta X + e$$

Keterangan:

Y = Variabel Kinerja Karyawan (Y)

X = Variabel *Work-family conflict* (X)

a = Konstanta

β = Koefisien regresi *Work-family conflict*

e = *Error*

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian terhadap hubungan variabel X terhadap Y, maka diperoleh beberapa kesimpulan penelitian sebagai berikut, diketahui bahwa proses pengujian telah melalui tahapan uji instrumen (uji validitas dan reliabilitas) serta uji asumsi klasik (uji normalitas dan linearitas). Seluruh uji tersebut menunjukkan bahwa data memenuhi syarat untuk dilanjutkan pada tahap analisis korelasi dan determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa diperoleh nilai koefisien korelasi (r) sebesar $-0,662$, yang menunjukkan adanya hubungan negatif dan cukup kuat antara variabel X dan variabel Y. Nilai signifikansi (p) sebesar $0,000 < 0,05$ menunjukkan bahwa hubungan tersebut signifikan, sehingga dapat dinyatakan bahwa variabel X memang memiliki pengaruh terhadap variabel Y.

Selanjutnya, nilai koefisien determinasi (r^2) sebesar $0,438$ atau $43,8\%$ menunjukkan bahwa variabel X mampu menjelaskan perubahan pada variabel Y sebesar $43,8\%$, sedangkan $56,2\%$ sisanya dipengaruhi oleh variabel-variabel lain di luar penelitian ini. Besaran pengaruh tersebut menegaskan bahwa kontribusi variabel X terhadap variabel Y tergolong cukup kuat dan signifikan.

Kemudian, berdasarkan hasil pengolahan data deskriptif dan perbandingan nilai rata-rata (mean hipotetik dan mean empirik), dapat diketahui bahwa variabel X dan variabel Y berada pada kategori tinggi. Hal ini terlihat dari nilai mean empirik yang lebih besar daripada mean hipotetik, menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut memiliki kecenderungan nilai yang kuat dalam populasi penelitian. Dengan

demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel X berpengaruh negatif dan signifikan terhadap variabel Y, dengan tingkat hubungan yang kuat serta kontribusi pengaruh sebesar 43,8%.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh dan dijabarkan, maka saran dari peneliti adalah sebagai berikut:

1. Saran Kepada Subjek Peneliti

Para karyawan BPJS Kesehatan Cabang Medan diharapkan dapat mengembangkan strategi pribadi dalam mengelola keseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan peran keluarga. Karyawan disarankan untuk meningkatkan kemampuan manajemen waktu, menetapkan prioritas kerja dan keluarga secara lebih jelas, serta belajar membagi energi dan perhatian secara proporsional agar konflik peran dapat diminimalkan. Selain itu, penting bagi karyawan untuk berkomunikasi secara terbuka dengan atasan ketika menghadapi kendala pribadi yang berpotensi menghambat kinerja, sehingga dapat ditemukan solusi yang saling menguntungkan.

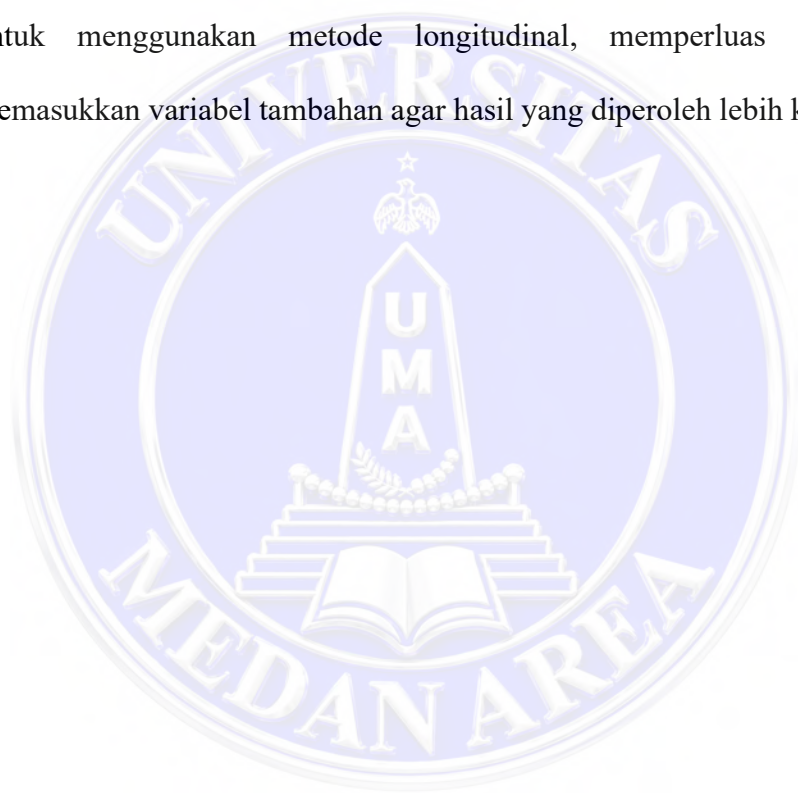
2. Saran kepada Pihak BPJS Kesehatan

Organisasi disarankan untuk memperkuat kebijakan yang mendukung keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan keluarga. Hal ini dapat dilakukan melalui penyesuaian beban kerja yang lebih proporsional, peningkatan fleksibilitas kerja dalam situasi tertentu, serta penguatan dukungan atasan dalam memahami kondisi personal karyawan. Selain itu, pemanfaatan secara optimal layanan konseling atau program pendampingan karyawan dapat membantu mengurangi tekanan psikologis akibat konflik peran. BPJS

Kesehatan juga perlu melakukan monitoring berkala terhadap tingkat konflik kerja–keluarga untuk memastikan kebijakan yang diterapkan efektif dalam menjaga kinerja serta kesejahteraan karyawan secara berkelanjutan.

3. Saran kepada Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini tidak mempertimbangkan faktor-faktor lain seperti budaya organisasi, dukungan sosial, atau kondisi ekonomi yang mungkin turut memengaruhi kinerja karyawan. Oleh karena itu, penelitian lanjutan disarankan untuk menggunakan metode longitudinal, memperluas sampel, dan memasukkan variabel tambahan agar hasil yang diperoleh lebih komprehensif.



DAFTAR PUSTAKA

- Aldhafeeri, N. A., Abou Hashish, E. A., & Shereda, H. M. A. (2025). *The effect of work-family conflict on staff nurses' job performance: the mediating role of emotional intelligence*. *BMC Nursing*, 24, 614.
- Ali, S. A., Alaghbari, M. A., & Al Astal, A. Y. M. (2024). *Burnout and its impact on employee performance: A comprehensive systematic review*. In *Innovative and Intelligent Digital Technologies; Towards an Increased Efficiency* (pp. 543–551). Springer.
- AlKhalifa, J., Nawaz, N., & Sawaya, R. (2024). *Motivational factors and employee performance: A comprehensive analysis*. In *Achieving Sustainable Business through AI, Technology Education and Computer Science* (pp. 619–630). Springer.
- Allen, T. D., Herst, D. E., Bruck, C. S., & Sutton, M. (2000). Consequences associated with work-to-family conflict: A review and agenda for future research. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(2), 278–308.
- Amstad, F. T., Meier, L. L., Fasel, U., Elfering, A., & Semmer, N. K. (2011). A Meta-Analysis of Work–Family Conflict and Various Outcomes. *Journal of Occupational Health Psychology*.
- Andriansyah. (2021). *Pengaruh Pariwisata Syariah dan Motivasi Berwisata Terhadap Kepuasan Wisatawan pada Objek Wisata Syariah di Kota Banda Aceh (Studi pada Museum Tsunami Aceh)*. Medan: FISIP Universitas Sumatera Utara.
- Anggarwati, P. I., & Thamrin, W. P. (2020). Work family-conflict dan psychological well-being pada ibu bekerja. *Jurnal Psikologi*, 12(2), 200–212.
- Asare, B. Y. A., Powell, D., Robinson, S., & Kwasnicka, D. (2025). Rotation work in the resources sector: a systematic review of the impact on workers' families. *Psychology & health*, 40(1), 17–46.
- Asari, A. F. (2022). Pengaruh Work-Life Balance terhadap Kinerja Karyawan melalui Kepuasan Kerja pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Surabaya Karimunjawa. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 843–852.
- BPJS Kesehatan. (2025). BPJS Kesehatan Data Portal & Strategic Purchasing. <https://data.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs-portal/action/landingPage.cbi>

- Byron, K. (2005) A Meta-Analytic Review of *Work-family conflict* and Its Antecedents. *Journal of Vocational Behavior*, 67, 169-198.
- Carlson, D. S., Kacmar, K. M., & Williams, L. J. (2000). Construction and validation of a multidimensional measure of work-family conflict. *Journal of Vocational Behavior*, 56(2), 249-276.
- Carlson, D. S., Kacmar, K. M., & Williams, L. J. (2000). Construction and initial validation of a multidimensional measure of work-family conflict. *Journal of Vocational Behavior*, 56(2), 249-276.
- Darmawati, Darmawati (2019) *Work Family Conflict (Konflik Peran Pekerjaan dan Keluarga)*. IAIN Parepare Nusantara Press, Parepare, Indonesia. ISBN 978-623-91946-5-9
- Davis, K., & Newstrom, J. W. (2002). *Organizational behavior: Human behavior at work* (11th ed.). McGraw-Hill.
- Dessler, G. (2013). *Human resource management* (13th ed.). London: Pearson Education.
- Dewanti, A. P., Winda Evyanto, S. S., Evyanto, M. M. W., & SS, M. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Disduk Capil di Kota Batam. *Scientia Journal: Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 5(3).
- Fransisca, A., Parulian, E., Rostina, Syarif, S. H., & Tarwiyah. (2023). Pengaruh *Work-family conflict*, Family-Work Conflict, dan Work-Life Balance terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen dan Akuntansi (JEBMA)*, 3(3), 1081-1088.
- Frone, M. R., Russell, M., & Cooper, M. L. (1992). Antecedents and outcomes of work-family conflict: Testing a model of the work-family interface. *Journal of Applied Psychology*, 77(1), 65-78.
- Frone, M. R., Russell, M., & Cooper, M. L. (1992). Antecedents and outcomes of work-family conflict: Testing a model of the work-family interface. *Journal of Applied Psychology*, 77(1), 65-78.
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., Donnelly, J. H., & Konopaske, R. (2012). *Organizations behavior, structure, processes*. New York: McGraw-Hill.
- Greenhaus, J. H., & Allen, T. D. (2011). Work-Family Balance: A Review and Extension of the Literature.
- Greenhaus, J. H., & Beutell, N. J. (1985). Sources of conflict between work and family roles. *Academy of management review*, 10(1), 76-88.

- Greenhaus, J. H., & Powell, G. N. (2006). When work and family are allies: A theory of work-family enrichment. *Academy of Management Review*, 31(1), 72–92.
- Greenhaus, J. H., & Powell, G. N. (2021). Work-Family Dynamics: Contemporary Research and Future Directions. *Journal of Organizational Behavior*, 42(3), 284-297.
- Halim, A., *et al.* (2021). The Impact of Job Rotation on Employee Performance: A Study in the Public Sector. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 31(2), 345-367.
- Hapsari, N., & Laura, N. (2022). Pengaruh Rotasi Kerja dan Motivasi terhadap Kinerja Pegawai yang Dimoderasi Perilaku Kerja. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(1), 1552–1569.
- Hasanah, S. F., & Ni'matuzahroh, N. M. (2017). Work family conflict pada single parent. *Jurnal Muara Ilmu Sosial, Humaniora, Dan Seni*, 1(2), 381-398.
- Hasibuan, M. S. P. (2016). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Huda, K., & Rahardja, E. (2021). Pengaruh Stres Kerja dan Konflik Kerja-Keluarga terhadap Kinerja Karyawan melalui Kepuasan Kerja sebagai Intervening (Studi pada Karyawan BPJS Ketenagakerjaan Banda Aceh). *Diponegoro Journal of Management*, 10(5), 1–14.
- Iddrisu, I., & Mohammed, B. (2025). Exploring the impact of leadership styles on organizational effectiveness: The mediating role of employee motivation and engagement. *Public Organization Review*, 25, 1111–1133.
- Ikut, C. I. (2023). Manajemen Sumber Daya Manusia Analisis Tentang Prestasi Kerja, Produktivitas Kerja Dan Kinerja Karyawan. *Badan Penerbit Stiepari Press*, 1-77.
- Imam Ghozali. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Iqbal, Said. (2022). *Pengaruh Customer Experience dan Price Terhadap Minat Beli Ulang (Studi pada Konsumen Coffee Shop Manor Studio)*. Medan: FISIP Universitas Sumatera Utara.
- ISLAMI, K. M. (2019). *Peran Work-Family Conflict dan Strategi Coping terhadap Kesejahteraan Subjektif pada Ibu Rumah Tangga yang Bekerja* (Doctoral dissertation, Universitas Gadjah Mada).
- Jasmine, A. R. K., Fadhillah, A. S., Habibillah, M. Z., Subiantoro, N. S. S., & Farisandy, E. D. (2023). Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan pada Pegawai Negeri Sipil (PNS). *Jurnal Penelitian Psikologi*, 14(2), 59–66.

- Juliandi, Azuar., Irfan., dan Manurung, Saprinal. (2014). *Metodologi Penelitian Bisnis: Konsep dan Aplikasi*. Medan: UMSU Press.
- Kahn, R. L., Wolfe, D. M., Quinn, R. P., Snoek, J. D., & Rosenthal, R. A. (1964). *Organizational stress: Studies in role conflict and ambiguity*. New York: Wiley.
- Karatepe, O. M., & Kilic, H. (2021). The effects of work-family conflict on job performance in service organizations. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*.
- Kawiana, I. G. P. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia "MSDM" Perusahaan*. Unhi Press: Bali.
- Krismonia, Rezeki, F., Pebrianti, W., & Auliya, F. R. (2024). Pengaruh Rotasi Kerja, Motivasi Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Asuransi Astra Buana. *Prosiding SEMANIS: Seminar Nasional Manajemen Bisnis*, 2(1).
- Kurnia, I. D., & Sayekti, A. (2022). *Analisis Pengaruh Work-family conflict terhadap Kinerja dan Komitmen Organisasi (Studi pada Perawat Perempuan di RSUD Soedirman Kebumen)*. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 10(3), 280–290.
- Laporan Tahunan BPJS Kesehatan Tahun 2024.
- Mangkunegara, A. P. (2015). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Minarika, A., Purwanti, R., & Muhidin, A. (2020). Pengaruh work family conflict dan work life balance terhadap kinerja karyawan (suatu studi pada PT. Pacific Eastern Coconut Utama Pangandaran). *Business Management and Entrepreneurship Journal*, 2(1).
- Netemeyer, R. G., Boles, J. S., & McMurrian, R. (1996). Development and validation of work–family conflict and family–work conflict scales. *Journal of Applied Psychology*, 81(4), 400–410.
- Netemeyer, R. G., Boles, J. S., & McMurrian, R. (1996). Development and validation of work–family conflict and family–work conflict scales. *Journal of Applied Psychology*, 81(4), 400–410.
- Obrenovic, B., Du, J., Khudaykulov, A., & Khan, M. A. S. (2020). Work-family conflict impact on psychological safety and psychological well-being: A job performance model. *Frontiers in Psychology*, 11, 475.
- Pratiwi, E. S., Darmastuti, I., & Damarani, Z. N. (2024). Konflik peran ganda pada perempuan yang bekerja (Studi fenomenologi pada keluarga buruh

- bangunan di Desa Siwarak). *Diponegoro Journal of Management*, 13(3), 1-8.
- Pratiwi, E. S., Darmastuti, I., & Damarani, Z. N. (2024). Konflik peran ganda pada perempuan yang bekerja (Studi fenomenologi pada keluarga buruh bangunan di Desa Siwarak). *Diponegoro Journal of Management*, 13(3), 1-8.
- Rahmawati, G., Oktaviani, D., Miftahuddin, M., Rohmawan, S., & Pratiwi, R. (2021). Peran Work Life Balance dan Motivasi Ekstrinsik Terhadap Kinerja Karyawan Perempuan. In *E-Prosiding Seminar Nasional Manajemen dan Akuntansi STIE Semarang (SENMAS)*, 2(1), 64-72
- Rizan, Mohammad., Handaru, Agung Wahyu., dan Ramadian, Afzil. (2022). *Metode Penelitian Bisnis*. Malang: Ahlimedia Press.
- Robbins, Judge, Edwards, Sandiford, Fitzgerald, & Hunt. (2020). *Organizational Behaviour* (9th edition). Melbourne: Pearson Australia.
- Rustyani, S., & Sofiawati, D. (2023). Efisiensi dan Produktivitas BPJS Kesehatan Tahun 2014–2021 (Metode Data Envelopment Analysis dan Malmquist Index). *Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional*, 3(2), 102-120.
- Safrizal, H. B. A., Eliyana, A., & Febriyanti, K. L. (2020). The Effect of Double Role Conflict (Work Family Conflict) on Female Worker's Performance with Work Stress as the Intervening Variable. *Systematic Reviews in Pharmacy*, 11(10).
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research methods for business: A skill-building approach* (7th ed.). John Wiley & Sons.
- Siregar, O. M., Marpaung, N., dan Abdillah, M. B. (2020). Customer-based brand equity for a tourist destination (A study on Nusantara tourists at Maimun Palace, Medan City). *IOP Conf. Series: Earth and Environmental Science*, Vol. 452, No. 012053, pp. 1-8.
- Soetjipto, HM. N., SP., SE., MM. (2019). *Job Performance dan Sisi Gelap Kehidupan para Pekerja Wanita*. Yogyakarta: K-Media.
- Soryatmodjo, D., Ratnasari, S. L., Zulkifli, Manan, A., Sutjahjo, G., Fadila, M., Putri, R. R. A., Pasaribu, R. M., Bon, A. T., & Salman, N. F. B. (2023). Pengaruh Budaya Work Life Balance, Program BPJS Kesehatan, Konflik Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Perawat. *Jurnal Manajemen, Organisasi, dan Bisnis*, 4(2), 104–120.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Bisnis: Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Suhariadi, F. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Pendekatan Teoritis Praktis*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Suhartini, E., & Nahwi, W. A. (2019). Pengaruh Konflik Peran Ganda Terhadap Kinerja Wanita Karir Dengan Stress Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. *AkMen Jurnal Ilmiah*, 16(2), 244–252
- Wandansari, A. P. (2024). *Pengaruh Work Family Conflict Terhadap Kinerja Karyawan Wanita* (Skripsi). Universitas Muhammadiyah Malang.
- Wibowo, A., M. Kom., M. Si., MM. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Semarang: Yayasan Prima Agus Teknik.
- Wibowo. (2017). *Manajemen kinerja*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Widayati, C. C., Arijanto, A., Magita, M., Anggraini, W., & Putri, A. (2021). The Effect of *Work-family conflict*, Job Stress, and Job Satisfaction on Employee Performance. *Dinasti International Journal of Digital Business Management*, 3(1), 1-12.
- Yuniarti, R., dkk. (2021). *Kinerja Karyawan (Tinjauan Teori dan Praktis)*. Bandung: Penerbit Widina Bhakti Persada.
- Zainal, N., Zawawi, D., Aziz, Y. A., & Ali, M. H. (2020). *Work-family conflict* and job performance: Moderating effect of social support among employees in malaysian service sector. *International Journal of Business and Society*, 21(1), 79-95.

LAMPIRAN

LAMPIRAN I:

KUESIONER PENELITIAN

KUESIONER PENELITIAN

Bapak/Ibu/Sdra/Sdri Yth:

Salam...

Perkenalkan saya Nabillah Yascha Siregar, Mahasiswa Program Studi Psikologi Fakultas Psikologi Universitas Medan Area. Saat ini saya sedang melakukan penelitian untuk memenuhi tugas akhir/skripsi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis **“PENGARUH WORK-FAMILY CONFLICT TERHADAP KINERJA KARYAWAN KANTOR BPJS KESEHATAN CABANG MEDAN”**. Untuk keperluan tersebut, saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk berpartisipasi menjadi responden dengan mengisi kuesioner berikut ini.

Ketepatan pengukuran variabel penelitian kami akan sangat tergantung pada kebenaran dan kejujuran Bapak/Ibu/Saudara/i dalam mengisi semua pernyataan. Tidak ada jawaban yang benar dan salah, untuk itu saya memohon kepada Bapak/Ibu/Saudara/i dapat memberikan jawaban pada setiap pernyataan. Mengingat kesibukan dan keterbatasan waktu Bapak/Ibu/Saudara/i, maka kuisisioner didesain untuk diselesaikan dalam waktu 2 menit.

Semua informasi yang terkumpul hanya digunakan untuk kepentingan akademis dan akan dijamin kerahasiaannya. Terima kasih atas bantuan dan kerjasamanya.

**Salam....
Peneliti**

Nabillah Yascha Siregar

A. Identitas Responden

Petunjuk:

Pilihlah jawaban dengan cara memberi tanda (√) checklist, pada salah satu jawaban yang sesuai dengan pilihan Saudara/i pada kolom yang tersedia.

Nama Lengkap :

Jenis Kelamin :

Usia :

Lama Bekerja :

Jabatan :

Pendidikan Terakhir :

B. Petunjuk Pengisian

Pilihlah jawaban dengan cara memberi tanda (√) checklist, pada salah satu jawaban yang sesuai pilihan Saudara/i pada kolom yang tersedia, dengan keterangan sebagai berikut:

SS = Sangat Setuju

N = Netral

STS = Sangat Tidak Setuju

S = Setuju

TS = Tidak Setuju

C. Indikator Setiap Variabel

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
VARIABEL WORK FAMILY CONFLICT (X)						
<i>Time-based conflict</i>						
1	Saya jarang memiliki cukup waktu untuk menyelesaikan pekerjaan karena tuntutan keluarga.					
2	Saya tidak dapat membagi waktu dengan baik antara pekerjaan dan kehidupan pribadi.					
3	Saya mampu mengatur waktu sehingga pekerjaan tidak mengganggu waktu bersama keluarga.					
4	Saya jarang mengalami benturan jadwal antara pekerjaan dan kegiatan keluarga.					
<i>Strain-based conflict</i>						
5	Saya sering merasa kelelahan sehingga sulit fokus pada pekerjaan.					
6	Saya tidak mampu mengelola stres dari pekerjaan yang memengaruhi kehidupan pribadi saya.					
7	Saya mampu menjaga kondisi emosional sehingga tekanan pekerjaan tidak memengaruhi hubungan saya dengan keluarga.					
8	Saya jarang merasa kelelahan mental akibat pekerjaan sehingga tetap dapat berinteraksi dengan keluarga secara positif.					
<i>Behaviour based conflict</i>						
9	Saya tidak dapat bersikap sesuai harapan keluarga karena tuntutan pekerjaan.					
10	Saya jarang menunjukkan perilaku yang diinginkan di tempat kerja karena tekanan dari kehidupan pribadi.					
11	Saya mampu menyesuaikan perilaku saya di tempat kerja dan di rumah sesuai dengan peran masing-masing.					
12	Saya jarang mengalami kesulitan dalam mengubah sikap dari peran pekerjaan ke peran keluarga.					

VARIABEL KINERJA KARYAWAN (Y)						
No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
Kualitas						
1	Saya selalu berusaha menghasilkan pekerjaan dengan standar kualitas yang tinggi.					
2	Saya memastikan setiap tugas yang saya kerjakan memenuhi kriteria yang ditetapkan.					
3	Saya sering menghasilkan pekerjaan yang tidak sesuai dengan standar kualitas yang ditetapkan.					
4	Hasil pekerjaan saya sering memerlukan perbaikan karena kurang memenuhi harapan.					
Kuantitas						
5	Saya mampu menyelesaikan jumlah pekerjaan sesuai target yang diberikan.					
6	Saya berusaha menyelesaikan lebih banyak tugas tanpa mengurangi kualitas.					
7	Saya sering tidak mampu menyelesaikan jumlah pekerjaan sesuai target yang ditetapkan.					
8	Dalam satu periode kerja, saya biasanya menghasilkan lebih sedikit pekerjaan dibandingkan yang diharapkan.					
Ketepatan Waktu						
9	Saya selalu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan batas waktu yang telah ditentukan.					
10	Saya berusaha mengatur waktu agar semua tugas selesai tepat waktu.					
11	Saya sering menyelesaikan pekerjaan melewati batas waktu yang telah ditentukan.					
12	Saya jarang dapat mengirimkan hasil pekerjaan tepat sesuai jadwal yang ditetapkan.					
Efektivitas						
13	Saya menggunakan sumber daya yang tersedia secara optimal untuk mencapai hasil terbaik.					
14	Saya selalu mencari cara agar pekerjaan dapat diselesaikan dengan lebih efisien.					
15	Saya sering menggunakan lebih banyak sumber daya daripada yang diperlukan untuk menyelesaikan pekerjaan.					
16	Saya jarang dapat menyelesaikan pekerjaan dengan cara yang paling efektif.					
Kemandirian						

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
17	Saya mampu menyelesaikan pekerjaan tanpa harus selalu bergantung pada orang lain.					
18	Saya dapat mengambil keputusan sendiri dalam menyelesaikan tugas.					
19	Saya sering membutuhkan bantuan orang lain untuk menyelesaikan tugas yang menjadi tanggung jawab saya.					
20	Saya jarang dapat mengambil keputusan sendiri tanpa menunggu arahan dari atasan.					
Komitmen						
21	Saya selalu berusaha memberikan yang terbaik untuk mencapai tujuan organisasi.					
22	Saya tetap konsisten dalam menyelesaikan tugas meskipun menghadapi tantangan.					
23	Saya sering merasa tidak termotivasi untuk menyelesaikan pekerjaan dengan baik.					
24	Saya jarang berusaha memberikan yang terbaik dalam pekerjaan saya.					

LAMPIRAN II:

UJI INSTRUMEN

UJI VALIDITAS

Work Family Conflict (X)

Correlations														Work Famil y Confli ct
		X_1	X_2	X_3	X_4	X_5	X_6	X_7	X_8	X_9	X_10	X_11	X_12	
X_1	Pearson	1	.643	.663	.696	.685	.631	.723	.710	.682	.667	.667	.806	.874**
	Correlati		**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	
	on													
X_2	Sig. (1-		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	tailed)													
	N	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67
X_3	Pearson	.643	1	.669	.616	.662	.526	.614	.671	.596	.648	.626	.616	.805**
	Correlati	**		**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	
	on													
X_4	Sig. (1-	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	tailed)													
	N	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67
X_5	Pearson	.663	.669	1	.634	.626	.627	.637	.632	.577	.710	.629	.607	.820**
	Correlati	**	**		**	**	**	**	**	**	**	**	**	
	on													
X_6	Sig. (1-	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	tailed)													
	N	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67
X_7	Pearson	.696	.616	.634	1	.583	.650	.658	.685	.624	.625	.582	.747	.822**
	Correlati	**	**	**		**	**	**	**	**	**	**	**	
	on													
X_8	Sig. (1-	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	tailed)													
	N	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67
X_9	Pearson	.685	.662	.626	.583	1	.613	.619	.676	.730	.691	.609	.676	.832**
	Correlati	**	**	**	**		**	**	**	**	**	**	**	
	on													
X_10	Sig. (1-	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	tailed)													
	N	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67

X_6	Pearson	.631	.526	.627	.650	.613	1	.508	.494	.588	.543	.559	.621	.749**
	Correlati	**	**	**	**	**		**	**	**	**	**	**	
	on													
X_7	Sig. (1-	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	tailed)													
	N	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67
X_7	Pearson	.723	.614	.637	.658	.619	.508	1	.661	.623	.626	.686	.720	.820**
	Correlati	**	**	**	**	**	**		**	**	**	**	**	
	on													
X_7	Sig. (1-	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	tailed)													
	N	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67
X_8	Pearson	.710	.671	.632	.685	.676	.494	.661	1	.576	.664	.564	.713	.822**
	Correlati	**	**	**	**	**	**	**		**	**	**	**	
	on													
X_8	Sig. (1-	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	tailed)													
	N	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67
X_9	Pearson	.682	.596	.577	.624	.730	.588	.623	.576	1	.613	.718	.653	.811**
	Correlati	**	**	**	**	**	**	**	**		**	**	**	
	on													
X_9	Sig. (1-	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	tailed)													
	N	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67
X_10	Pearson	.667	.648	.710	.625	.691	.543	.626	.664	.613	1	.496	.676	.817**
	Correlati	**	**	**	**	**	**	**	**	**		**	**	
	on													
X_10	Sig. (1-	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	tailed)													
	N	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67
X_11	Pearson	.667	.626	.629	.582	.609	.559	.686	.564	.718	.496	1	.613	.785**
	Correlati	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	
	on													
X_11	Sig. (1-	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	tailed)													
	N	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67
X_12	Pearson	.806	.616	.607	.747	.676	.621	.720	.713	.653	.676	.613	1	.858**
	Correlati	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**		
	on													

	Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67
Work Family Conflict	Pearson Correlation	.874**	.805**	.820**	.822**	.832**	.749**	.820**	.822**	.811**	.817**	.785**	.858**	1
	Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67

** . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).



Kinerja Karyawan (Y)

Correlation

			Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Kine rja Kar yaw an	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Y_1	Pearson	.54	.39	.49	.64	.59	.56	.49	.49	.59	.59	.49	.61	.56	.64	.59	.66	.59	.66	.59	.59	.59	.46	.53	.58	.77	.77	.77	.77	.77
	Correlation	.7*	.4*	.5*	.6*	.7*	.8*	.3*	.9*	.2*	.8*	.3*	.3*	.3*	.1*	.7*	.8*	.9*	.3*	.3*	.7*	.4*	.8*	.4*						
	Sig. (1-tailed)	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00
	N	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67
Y_2	Pearson	.54	.49	.64	.59	.56	.49	.49	.59	.59	.49	.61	.56	.64	.59	.66	.59	.66	.59	.59	.59	.46	.53	.58	.77	.77	.77	.77	.77	.77
	Correlation	.7*	.8*	.1*	.7*	.9*	.2*	.7*	.7*	.2*	.1*	.0*	.7*	.5*	.1*	.4*	.3*	.2*	.0*	.6*	.6*	.9*	.5*	.9*						
	Sig. (1-tailed)	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00
	N	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67
Y_3	Pearson	.39	.49	.64	.59	.56	.49	.49	.59	.59	.49	.61	.56	.64	.59	.66	.59	.66	.59	.59	.59	.46	.53	.58	.77	.77	.77	.77	.77	.77
	Correlation	.4*	.8*	.4*	.8*	.1*	.9*	.3*	.1*	.5*	.8*	.3*	.4*	.7*	.9*	.5*	.3*	.0*	.6*	.8*	.7*	.3*	.0*	.6*						
	Sig. (1-tailed)	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00
	N	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67

68

- Access From (repository.uma.ac.id)31/7/26

	Sig.	.0	.0	.0	.0	.0	.0		.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.000	
	(1-	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
	taile	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
	d)																									
	N	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	67	
		7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7		
Y_8	Pear	.4	.4	.4	.3	.5	.3	.5	1	.2	.4	.5	.5	.4	.4	.3	.5	.4	.4	.4	.4	.3	.5	.4	.4	.626
	son	9	7	6	3	0	6	5		3	0	5	2	4	3	8	2	5	4	7	1	0	0	4	5	**
	Corr	3*	7*	3*	6*	3*	4*	0*		6*	1*	2*	9*	0*	4*	0*	2*	6*	3*	3*	5*	3*	3*	5*	1*	
	elati	*	*	*	*	*	*	*		*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	on																									
	Sig.	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0		.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.000
	(1-	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	taile	0	0	0	3	0	1	0	7	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	6	0	0	0	
	d)																									
	N	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	67
		7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
Y_9	Pear	.4	.5	.3	.5	.5	.5	.5	.2	1	.5	.5	.4	.4	.4	.4	.5	.4	.4	.5	.4	.5	.4	.5	.3	.674
	son	9	1	2	8	4	5	3	3		4	6	1	7	9	9	6	5	4	4	4	5	2	1	5	**
	Corr	9*	7*	1*	3*	9*	8*	8*	6*		7*	7*	6*	2*	5*	9*	5*	7*	3*	4*	7*	8*	6*	0*	4*	
	elati	*	*	*	*	*	*	*	*		*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	on																									
	Sig.	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0		.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.000
	(1-	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	taile	0	0	4	0	0	0	0	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	
	d)																									
	N	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	67
		7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
Y_10	Pear	.5	.4	.3	.5	.4	.5	.6	.4	.5	1	.5	.4	.5	.7	.5	.6	.5	.6	.6	.5	.5	.6	.5	.5	.779
	son	9	7	6	6	7	4	2	0	4		8	2	7	4	7	1	1	7	8	2	4	7	3	7	**
	Corr	2*	2*	5*	6*	1*	0*	9*	1*	7*		7*	5*	5*	2*	6*	6*	4*	4*	6*	4*	0*	5*	4*	8*	
	elati	*	*	*	*	*	*	*	*	*		*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	on																									
	Sig.	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0		.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.000
	(1-	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	taile	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	d)																									
	N	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	67
		7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	

Y_11	Pearson	.59	.57	.55	.56	.58	.74	.55	.56	.58	1	.62	.57	.62	.65	.62	.64	.62	.48	.54	.55	.58	.60	.819**
	Correlation	8*	1*	8*	2*	0*	3*	3*	2*	7*	7*	5*	4*	7*	8*	5*	4*	1*	5*	8*	6*	0*	6*	8*
		*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	Sig. (1-tailed)	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.000
	N	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67

Y_12	Pearson	.49	.50	.52	.44	.46	.51	.54	.52	.41	.42	.61	1	.54	.41	.58	.65	.48	.55	.42	.40	.57	.37	.5704**
	Correlation	3*	0*	3*	6*	8*	5*	5*	9*	6*	5*	5*	0*	3*	9*	8*	6*	5*	6*	4*	0*	5*	1*	8*
		*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	Sig. (1-tailed)	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.000
	N	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67

Y_13	Pearson	.61	.46	.65	.54	.56	.58	.48	.44	.47	.57	.55	.54	1	.59	.57	.53	.75	.56	.47	.50	.58	.50	.770**
	Correlation	3*	7*	4*	7*	0*	9*	6*	0*	2*	5*	4*	0*	5*	4*	6*	3*	4*	3*	4*	9*	4*	7*	0*
		*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	Sig. (1-tailed)	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.000
	N	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67

Y_14	Pearson	.56	.51	.48	.54	.62	.46	.43	.44	.74	.62	.41	.59	1	.57	.58	.55	.66	.66	.57	.45	.44	.48	.5770**
	Correlation	3*	5*	7*	8*	7*	2*	2*	4*	5*	2*	7*	3*	5*	7*	9*	5*	7*	9*	9*	0*	1*	3*	2*
		*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	Sig. (1-tailed)																							
	N																							

	Sig.	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0		.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.000		
	(1-	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
	taile	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
	d)																										
	N	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	67		
		7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7			
Y_15	Pear	.6	.5	.5	.5	.6	.5	.6	.3	.4	.5	.6	.5	.5	.5	1	.6	.5	.5	.5	.5	.4	.5	.5	.5	.781	
	son	4	6	3	9	0	0	5	8	9	7	5	8	7	7		1	3	4	8	7	7	6	0	7	**	
	Corr	1*	1*	9*	0*	1*	2*	8*	0*	9*	6*	8*	9*	4*	7*		4*	0*	1*	9*	0*	4*	1*	6*	3*		
	elati	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*		*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	
	on																										
	Sig.	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0		.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.000	
	(1-	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0		
	taile	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0		
	d)																										
	N	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	67	
		7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7		
Y_16	Pear	.6	.5	.4	.5	.6	.5	.7	.5	.5	.6	.6	.6	.5	.5	.6	1	.5	.6	.6	.5	.4	.5	.5	.5	.809	
	son	5	7	5	7	1	9	0	2	6	1	7	5	3	8	1		6	0	0	2	7	7	4	8	**	
	Corr	7*	4*	5*	8*	5*	7*	4*	2*	5*	6*	5*	8*	6*	9*	4*		8*	9*	3*	3*	8*	4*	1*	4*		
	elati	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*		*	*	*	*	*	*	*	*	*	
	on																										
	Sig.	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0		.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.000	
	(1-	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0		
	taile	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0		
	d)																										
	N	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	67	
		7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7		
Y_17	Pear	.5	.4	.6	.5	.6	.4	.5	.4	.4	.5	.5	.4	.7	.5	.5	.5	1	.6	.5	.5	.4	.5	.4	.4	.747	
	son	9	6	3	1	0	3	3	5	5	1	2	8	5	6	3	6		3	7	4	3	7	8	9	**	
	Corr	8*	3*	3*	1*	0*	6*	6*	6*	7*	4*	4*	6*	3*	5*	0*	8*		4*	3*	1*	6*	2*	6*	8*		
	elati	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*		*	*	*	*	*	*	*	*	
	on																										
	Sig.	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0		.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.000	
	(1-	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0		
	taile	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0		
	d)																										
	N	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	67	
		7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7		

Y_18	Pearson	.60	.50	.49	.38	.55	.60	.57	.44	.44	.67	.64	.55	.57	.65	.54	.66	.63	1	.58	.55	.45	.55	.52	.62	.772**
	Correlation	9*	2*	0*	4*	1*	5*	5*	3*	3*	4*	1*	5*	4*	7*	1*	9*	4*		3*	5*	3*	5*	3*	4*	
		*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*		*	*	*	*	*	*	*
	Sig. (1-tailed)	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00		.00	.00	.00	.00	.00	.00	.000
	N	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67
Y_19	Pearson	.60	.55	.43	.63	.58	.60	.67	.47	.54	.68	.62	.52	.66	.66	.58	.60	.57	1	.55	.65	.57	.54	.58	.58	.813**
	Correlation	3*	0*	6*	2*	7*	2*	5*	3*	4*	6*	5*	6*	3*	9*	9*	3*	3*	3*		6*	2*	5*	4*	8*	
		*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*		*	*	*	*	*	*
	Sig. (1-tailed)	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00		.00	.00	.00	.00	.00	.000
	N	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67
Y_20	Pearson	.52	.55	.45	.46	.54	.55	.51	.41	.44	.52	.44	.44	.47	.57	.55	.55	.55	1	.55	.36	.55	.55	.55	.55	.713**
	Correlation	3*	6*	8*	5*	0*	5*	9*	5*	7*	4*	8*	4*	4*	9*	0*	3*	1*	5*	6*		2*	2*	5*	1*	
		*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*		*	*	*	*	*
	Sig. (1-tailed)	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00		.00	.00	.00	.00	.00	.000
	N	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67
Y_21	Pearson	.56	.43	.34	.51	.38	.56	.80	.35	.54	.54	.40	.50	.45	.47	.44	.44	.44	.46	.33	1	.46	.44	.44	.44	.652**
	Correlation	7*	6*	7*	5*	0*	2*	0*	3*	8*	0*	6*	0*	9*	0*	4*	8*	6*	3*	2*	2*		3*	4*	8*	
		*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*		*	*	*	*
	Sig. (1-tailed)																									
	N																									

	Sig. (1- taile d)	.0 0 0	.0 0 0	.0 0 2	.0 0 1	.0 0 0	.0 0 0	.0 0 6	.0 0 0	.0 0 0	.0 0 0	.0 0 0	.0 0 0	.0 0 0	.0 0 0	.0 0 0	.0 0 0	.0 0 0	.0 0 0	.0 0 0	.0 0 1		.0 0 0	.0 0 0	.0 0 0	.000	
	N	6 7	6 7	6 7	6 7	6 7	6 7	6 7	6 7	6 7	6 7	6 7	6 7	6 7	6 7	6 7	6 7	6 7	6 7	6 7	6 7	6 7	6 7	6 7	6 7	6 7	67
Y_22	Pear son Corr elati on	.5 7 4* *	.4 9 9* *	.5 5 3* *	.5 0 0* *	.4 7 3* *	.5 6 2* *	.5 0 7* *	.4 2 3* *	.6 7 5* *	.5 0 0* *	.5 7 5* *	.5 8 4* *	.4 4 1* *	.5 6 1* *	.5 7 4* *	.5 7 5* *	.5 5 5* *	.5 7 2* *	.5 0 3* *	.4 6 7 *	1 1 7* *	.5 1 7* *	.5 0 9* *	.746 **		
	Sig. (1- taile d)	.0 0 0	.0 0 0	.0 0 0	.0 0 0	.0 0 0	.0 0 0	.0 0 0	.0 0 0	.0 0 0	.0 0 0	.0 0 0	.0 0 0	.0 0 0	.0 0 0	.0 0 0	.0 0 0	.0 0 0	.0 0 0	.0 0 0	.0 0 0		.0 0 0	.0 0 0	.000		
	N	6 7	6 7	6 7	6 7	6 7	6 7	6 7	6 7	6 7	6 7	6 7	6 7	6 7	6 7	6 7	6 7	6 7	6 7	6 7	6 7	6 7	6 7	6 7	6 7	67	
Y_23	Pear son Corr elati on	.4 3 8* *	.6 3 5* *	.5 2 0* *	.5 4 6* *	.4 9 9* *	.5 3 9* *	.5 8 6* *	.4 1 5* *	.5 3 4* *	.5 8 6* *	.3 7 1* *	.5 0 7* *	.4 8 3* *	.5 0 6* *	.5 4 1* *	.4 8 6* *	.5 2 3* *	.5 4 4* *	.5 2 5* *	.4 0 4* *	.5 1 7* *	1 5 2* *	.4 5 2* *	.714 **		
	Sig. (1- taile d)	.0 0 0	.0 0 0	.0 0 0	.0 0 0	.0 0 0	.0 0 0	.0 0 0	.0 0 0	.0 0 0	.0 0 0	.0 0 0	.0 0 1	.0 0 0	.0 0 0	.0 0 0	.0 0 0	.0 0 0	.0 0 0	.0 0 0	.0 0 0		.0 0 0	.000			
	N	6 7	6 7	6 7	6 7	6 7	6 7	6 7	6 7	6 7	6 7	6 7	6 7	6 7	6 7	6 7	6 7	6 7	6 7	6 7	6 7	6 7	6 7	6 7	6 7	67	
Y_24	Pear son Corr elati on	.5 8 4* *	.5 5 9* *	.4 1 6* *	.4 3 2* *	.5 1 6* *	.5 5 4* *	.6 0 8* *	.4 5 1* *	.3 5 4* *	.5 7 8* *	.6 2 8* *	.5 0 0* *	.5 2 2* *	.5 7 3* *	.5 8 4* *	.4 9 8* *	.6 2 4* *	.5 8 1* *	.5 7 8* *	.4 0 9* *	.5 0 2* *	.4 5 2* *	1 5 2* *	.735 **		
	Sig. (1- taile d)	.0 0 0	.0 0 0	.0 0 0	.0 0 0	.0 0 0	.0 0 0	.0 0 0	.0 0 2	.0 0 0	.0 0 0	.0 0 0	.0 0 0	.0 0 0	.0 0 0	.0 0 0	.0 0 0	.0 0 0	.0 0 0	.0 0 0	.0 0 0		.0 0 0	.000			
	N	6 7	6 7	6 7	6 7	6 7	6 7	6 7	6 7	6 7	6 7	6 7	6 7	6 7	6 7	6 7	6 7	6 7	6 7	6 7	6 7	6 7	6 7	6 7	6 7	67	

Kinerja Pear	.7	.7	.6	.7	.7	.7	.8	.6	.6	.7	.8	.7	.7	.7	.7	.8	.7	.7	.8	.7	.6	.7	.7	.7	1
Karyaw son	7	4	6	2	5	2	1	2	7	7	1	0	7	7	8	0	4	7	1	1	5	4	1	3	
an	Corr	7*	8*	1*	7*	1*	9*	4*	6*	4*	9*	9*	4*	0*	0*	1*	9*	7*	2*	3*	3*	2*	6*	4*	5*
	elati	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	on																								
Sig.	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	
(1-	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
taile	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
d)																									
N	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	67
	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	

**.

Correla
tion is
signific
ant at
the
0.01
level
(1-
tailed).

*.

Correla
tion is
signific
ant at
the
0.05
level
(1-
tailed).



UJI RELIABILITAS

Work Family Conflict (X)

Case Processing Summary

	N	%
Cases		
Valid	67	100.0
Excluded ^a	0	.0
Total	67	100.0

- a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.884	12





LAMPIRAN III:

UJI ASUMSI KLASIK

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		wfc	kinerja
N		67	67
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	39.09	51.22
	Std. Deviation	1.623	7.726
Most Extreme Differences	Absolute	.139	.209
	Positive	.129	.133
	Negative	-.139	-.209
Test Statistic		.139	.209
Asymp. Sig. (2-tailed)		.122	.413

- a. Test distribution is Normal.
 b. Calculated from data.
 c. Lilliefors Significance Correction.

Uji Linearitas

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
kinerja * wfc	Between Groups	(Combined)	460.467	8	57.558	1.774	.000
		Linearity	16.034	1	16.034	.494	.000
		Deviation from Linearity	444.434	7	63.491	1.956	.277
	Within Groups		1882.279	58	32.453		
	Total		2342.746	66			

Uji Heteroskedastisitas

Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
kinerja * wfc	-.662	.438	.443	.197

LAMPIRAN IV:

ANALISIS REGRESI LINEAR SEDERHANA & UJI MEAN

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	wfc	.	Enter

- a. Dependent Variable: kinerja
b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.662 ^a	.438	.010	3.380

- a. Predictors: (Constant), wfc

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	18.206	1	18.206	11.594	.000
	Residual	674.023	59	11.424		
	Total	692.230	60			

- a. Dependent Variable: kinerja
b. Predictors: (Constant), wfc

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12.624	3.661		8.911	.000
	wfc	.188	.149	.162	1.262	.212

- a. Dependent Variable: kinerja

LAMPIRAN V:

HASIL KINERJA PEGAWAI BPJS KESEHATAN CABANG MEDAN TAHUN 2024

Predikat Kinerja Tahun 2025

Berdasarkan data yang dihimpun dari BPJS Kesehatan Cabang Medan, berikut data hasil kerja pegawai BPJS Kesehatan Cabang Medan Periode tahun 2025:

No	Nama (Inisial)	Poin Akhir	Predikat Kinerja	Kode Wilayah	KC
1	T.M	80	KB	1	KC Medan
2	F.A.N	45	KK	1	KC Medan
3	Y.R.H	58	KC	1	KC Medan
4	R.B.T	40	KK	1	KC Medan
5	R.N	47	KK	1	KC Medan
6	S.S	40	KK	1	KC Medan
7	J.G.S	83	KB	1	KC Medan
8	M	46	KK	1	KC Medan
9	R.H	43	KK	1	KC Medan
10	I.M	45	KK	1	KC Medan
11	F.B	44	KK	1	KC Medan
12	N.K	51	KC	1	KC Medan
13	R.A	48	KK	1	KC Medan
14	D.R.M	76	KB	1	KC Medan
15	A.S.N	43	KK	1	KC Medan
16	L.A.S	45	KK	1	KC Medan
17	A.A	43	KK	1	KC Medan
18	F.H.Y	43	KK	1	KC Medan
19	R.D.D	48	KK	1	KC Medan
20	J	45	KK	1	KC Medan
21	W.H	47	KK	1	KC Medan
22	R.U.L	47	KK	1	KC Medan
23	V.N.S	78	KB	1	KC Medan
24	B.R	54	KC	1	KC Medan
25	M.A	47	KK	1	KC Medan
26	I.K.M	43	KK	1	KC Medan
27	H.Z.U.H	48	KK	1	KC Medan
28	W.S.W	44	KK	1	KC Medan
29	R.T.Y	51	KC	1	KC Medan
30	A.S.N	41	KK	1	KC Medan
31	R.L	46	KK	1	KC Medan
32	A.L	43	KK	1	KC Medan
33	G.S	45	KK	1	KC Medan
34	D.P.U.M	47	KK	1	KC Medan
35	Y.D	43	KK	1	KC Medan
36	N.D	78	KC	1	KC Medan
37	S.P.M	45	KK	1	KC Medan
38	S.A.S	49	KK	1	KC Medan
39	M.I	43	KK	1	KC Medan
40	F.D.A	87	KB	1	KC Medan

41	F.S	44	KK	1	KC Medan
42	E.B.S	50	KC	1	KC Medan
43	R.A.T	41	KK	1	KC Medan
44	G.M.E.E.S	50	KC	1	KC Medan
45	E.H	52	KC	1	KC Medan
46	N.S	55	KC	1	KC Medan
47	S.W	47	KK	1	KC Medan
48	R.K	43	KK	1	KC Medan
49	A.J.S.P	51	KC	1	KC Medan
50	R.D.T.T	45	KK	1	KC Medan
51	A.B.G	49	KK	1	KC Medan
52	S.F.N	50	KC	1	KC Medan
53	S.H.N.S	49	KK	1	KC Medan
54	M.R	44	KK	1	KC Medan
55	R.A.Z	56	KC	1	KC Medan
56	N.A	57	KC	1	KC Medan
57	K.R	54	KC	1	KC Medan
58	D.Z.S	51	KC	1	KC Medan
59	M.A.K	45	KK	1	KC Medan
60	N.N	48	KK	1	KC Medan
61	R.A.R.S	56	KC	1	KC Medan
62	J.R.T	58	KC	1	KC Medan
63	A	45	KK	1	KC Medan
64	T.D.M	48	KK	1	KC Medan
65	K.D	67	KC	1	KC Medan
66	S.T	45	KK	1	KC Medan
67	S.C	49	KK	1	KC Medan

KRITERIA:

120 – 100 : KSB Kinerja Sangat Baik

100 – 75 : KB Kinerja Baik

75 – 50 : KC Kinerja Cukup

50 – 30 : KK Kinerja Kurang

LAMPIRAN VI:

SURAT IZIN PENELITIAN





UNIVERSITAS MEDAN AREA

FAKULTAS PSIKOLOGI

Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate ☎ (061) 7360168, Medan 20223
Kampus II : Jalan Seliabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A ☎ (061) 42402994, Medan 20122
Website: www.uma.ac.id E-Mail: univ_medanarea@uma.ac.id

Nomor : 4277/FPSI/01.10/XI/2025

17 November 2025

Lampiran : -

Hal : Penelitian

Yth. Bapak/Ibu Kepala Bagian Kantor Cabang

BPJS Kesehatan Kota Medan

di -

Tempat

Dengan hormat,

Bersama ini kami berharap Bapak/Ibu berkenan memberikan izin dan kesempatan kepada mahasiswa kami untuk melaksanakan pengambilan data penelitian di lingkungan **BPJS Kesehatan Kota Medan** sebagai bagian dari penyusunan tugas akhir. Adapun data diri mahasiswa yang dimaksud adalah sebagai berikut:

Nama : Nabillah Yascha Siregar

Nomor Pokok Mahasiswa : 218600179

Program Studi : Psikologi

Fakultas : Psikologi

Mahasiswa tersebut akan melaksanakan penelitian dengan judul "**Pengaruh Work-Family Conflict Terhadap Kinerja Karyawan Kantor BPJS Kesehatan Cabang Medan**". Kegiatan pengumpulan data akan berlangsung di **BPJS Kesehatan Kota Medan**. Penelitian ini bersifat akademik dan ditujukan untuk penyusunan skripsi sebagai salah satu syarat kelulusan program Sarjana Psikologi di Fakultas Psikologi Universitas Medan Area. Penelitian mahasiswa tersebut dibimbing oleh Ibu Eryanti Novita, S.Psi., M.Psi, Psikolog.

Sehubungan dengan hal tersebut, kami sangat mengharapkan dukungan Bapak/Ibu dalam memfasilitasi proses pengambilan data yang diperlukan. Selain itu, apabila proses penelitian telah selesai, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk menerbitkan **Surat Keterangan** yang menyatakan bahwa mahasiswa yang bersangkutan telah menyelesaikan kegiatan pengumpulan data di Instansi yang Bapak/Ibu pimpin.

Demikian surat ini kami sampaikan. Atas perhatian dan kerja sama yang baik, kami ucapkan terima kasih.

A.n Dekan,

Wakil Bidang Penjamin Mutu Akademik

Wakil Bidang Penjamin Mutu



Pauli Altha, S.Psi, MM, M.Psi, Psikolog

Tembusan

- Mahasiswa Ybs
- Arsip



LAMPIRAN VII:

SURAT SELESAI PENELITIAN



**BPJS Kesehatan**
Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN
DI BPJS KESEHATAN KC MEDAN
Nomor : 3666/I-01/1225 Tanggal 15 Desember 2025

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama/NPP : Ikhwai Maulana, S.Akt., M.M / 03313
Jabatan : Kepala Bagian SDM, Umum dan Komunikasi
Unit Kerja : BPJS Kesehatan Cabang Medan

Dengan ini menerangkan dengan sebenarnya :

Nama : Nabillah Yascha Siregar
NIM : 218600179
Mahasiswa : Universitas Medan Area

Adalah benar telah selesai melaksanakan Penelitian di BPJS Kesehatan Cabang Medan terhitung sejak tanggal 15 Desember 2025 dan selama melaksanakan Penelitian yang bersangkutan telah melaksanakan penelitian dengan baik dan bertanggungjawab.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Medan, 15 Desember 2025
Kabag SDM, Umum dan Komunikasi


Ikhwai Maulana

Kantor Cabang Medan
Jl. Karya No. 135 Medan 20117 - Sumatera Utara
Telp. (061) 6813317
E-mail : kcu-medan@bpjs-kesehatan.go.id
www.bpjs-kesehatan.go.id