

LAPORAN PENELITIAN :

**STRATEGI *COPING* UNTUK MENGHADAPI KONFLIK PEKERJAAN-KELUARGA,
KEPUASAN KERJA, DAN *BURNOUT***



Oleh :

- 1. Askar Yuniato,SE.M.Si**
- 2. Dr Sih Darmi Astutik,M.Si**

FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS STIKUBANK

SEMARANG

2013

LAPORAN PENELITIAN

- 1.a. Judul Penelitian : STRATEGI *COPING* UNTUK MENGHADAPI KONFLIK PEKERJAAN-KELUARGA, KEPUASAN KERJA, DAN *BURNOUT*
- b. Bidang Ilmu : Manajemen Sumber Daya Manusia
2. Ketua Penelitian
- a. Nama : Askar Yuniyanto,SE,MSi
- b. Jenis Kelamin : Laki-laki
- c. Golongan/Pangkat/NIY : IV.A / Lektor Kepala /Y.2.92.07.075
- d. Jabatan Fungsional : Lektor Kepala
- e. Fakultas/Program studi : Ekonomi/Manajemen
- f. Pusat PPM : LPPM Universitas Stikubank Semarang
3. Jumlah Anggota Penelitian : 2 orang
- a. Nama anggota Penelitian1 : Dr Sih Darmi Astuti,M.Si
Pangkat/Golongan/NIY : Pembina IV A/Lektor Kepala/Y.2.92.07.075
4. Lokasi : Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai type Madia Cukai Kudus.
5. Kerjasama dengan Institusi lain : -
6. Biaya yang diperlukan : Rp 3.000.000,- (Tiga juta rupiah)
- a. Sumber Unisbank : Rp. 3.000.000,-
7. Institusi lain : -

Semarang, 16 Agustus 2013

Dekan Fakultas Ekonomi,

Ketua,

DR. Bambang Sudiyatno,SE,MM)
Y. 2.86.05.033

(Askar Yuniyanto,SE,M.Si)
Y. 2.92.07.076

Menyetujui:
Ketua P3M Fakultas Ekonomi Unisbank

DR. Bambang Sudiyatno,SE,MM)
Y.2.86.05.033

STRATEGI COPING UNTUK MENGHADAPI KONFLIK PEKERJAAN-KELUARGA, KEPUASAN KERJA, DAN BURNOUT

Askar Yuniato

askaryuniato@yahoo.com

Sih Darmi Astuti

astuti_sda@yahoo.com

Fak. Ekonomi Unisbank Semarang

Abstract

The purpose of this study was to analyze the coping strategies (the remedies) in dealing with work-family conflict (WFC), the effect on job satisfaction and burnout. The survey was conducted in the area of Mandiri bank employees Semarang Pahlawan consisting of 13 branches. Data were collected by survey of 142 questionnaires distributed, only 125 were returned, and the number of 119 questionnaires that can be analyzed. The sampling technique used is purposive and convenience sampling. Validity and reliability of the instrument made before data analysis. Analysis tool used is the hierarchical regression. Studies show that religious coping to deal with the WFC based on strain, while the problem focused coping to deal with the WFC based on time, while the WFC is based on behavior is not affected by anything. By the WFC based on time found effect on job satisfaction, while the WFC based on behavior and strain found no effect on job satisfaction. Another finding that the WFC based on behavior of a stronger influence on burnout compared with the WFC based on strain, whereas by the time the WFC found no effect on burnout.

Keywords: religious coping, problem fokus coping, work-family conflict, job satisfaction, burnout.

Abstrak

Tujuan studi ini adalah untuk menganalisis strategi coping (cara penanganan masalah) dalam menghadapi konflik pekerjaan-keluarga (KPK), yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja dan burnout. Survei dilakukan pada para pegawai Bank Mandiri area Semarang Pahlawan. Data dikumpulkan dengan metode survei dari 142 kuesioner yang dibagikan, hanya 125 yang kembali, dan sejumlah 119 kuesioner yang dapat dianalisis. Teknik sampling yang digunakan adalah purposive dan convenience sampling. Uji validitas dan reliabilitas instrumen dilakukan sebelum analisis data. alat analisis yang digunakan adalah regresi hirarkikal. Studi menunjukkan bahwa religious coping untuk menghadapi KPK berdasarkan ketegangan (strain), sedangkan problem fokus coping untuk menghadapi KPK berdasarkan waktu, sementara KPK berdasarkan perilaku tidak dipengaruhi oleh apapun. KPK berdasarkan waktu ditemukan berpengaruh terhadap kepuasan kerja, sedangkan KPK berdasarkan ketegangan dan perilaku ditemukan tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Temuan lain bahwa KPK berdasarkan perilaku lebih kuat berpengaruh terhadap burnout dibandingkan dengan KPK berdasarkan ketegangan, sedangkan KPK berdasarkan waktu tidak ditemukan berpengaruh terhadap burnout.

Keywords: religious coping, problem fokus coping, konflik pekerjaan-keluarga, kepuasan kerja, burnout.

PENDAHULUAN

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

Layanan yang dilakukan oleh bank mandiri secara umum relatif baik, terutama dalam layanan yang berwujud (*tangible*), namun dalam layanan yang dilakukan oleh pegawai (*intangibile*) sebagai cermin dan ukuran terhadap pengelolaan sumber daya manusia, masih belum optimal. Hasil-hasil ukuran yang dilakukan MRI (*Marketing Research Indonesia*) menggunakan nilai baik ketika nilainya sebesar 100, sehingga dapat disimpulkan ketika nilai yang didapat kurang dari 100, maka dikatakan tidak baik karena belum optimal. Hal ini ditunjukkan dari hasil survey MRI (*Marketing Research Indonesia*) tahun 2011 dalam 2 periode seperti dalam tabel 1 (lampiran).

Terbatasnya penelitian yang mengambil obyek pada para pegawai di sektor perbankan mendorong penelitian ini untuk mencermati lebih dalam, mengingat tuntutan pekerjaan kemungkinan akan sangat terasa bagi mereka yang di tempat kerjanya membutuhkan waktu kerja yang relatif lama, karena akan semakin sulit membagi tugas tanggung jawab pekerjaan dan keluarga. Berdasarkan hal tersebut diatas penulis tertarik mengambil topik ini.

TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Burnout

Istilah *burnout* saat ini sudah semakin populer, walaupun dalam bahasa Indonesia masih agak sulit mencari kata yang tepat sebagai pengganti, yaitu dapat diistilahkan dengan: keletihan, kecapaian yang berkepanjangan. Beberapa peneliti stres berpendapat bahwa *burnout* merupakan jenis dari stres dan peneliti lain menganggapnya sebagai sejumlah komponen. Beberapa peneliti stres dan trauma membuat perbedaan antara stres dan *burnout* sebagai berikut, “Stres adalah normal dan sehat. Akan tetapi, saat kemampuan menghadapi stres mulai menurun, mungkin akan mengalami *burnout*”. John

Izzo, mantan profesional SDM di bidang pengembangan pekerjaan, menyatakan bahwa *burnout* dapat menjadi konsekuensi “hilangnya tujuan dasar dan pemenuhan pekerjaan anda”. Disamping itu juga dinyatakan bahwa “Menjaga keseimbangan atau mempunyai waktu pribadi akan membantu anda menghadapi stres, tetapi tidak akan membantu menghadapi *burnout*”. Pines dan Aronson (1988) mendefinisikan *burnout* sebagai bagian dari kelelahan mental, emosional, dan fisik sebagai akibat dari keterlibatan diri dalam jangka waktu yang panjang terhadap situasi yang penuh dengan tuntutan emosional. Sementara Maslach dan Leiter (2001) mengatakan bahwa *burnout* adalah penarikan diri (secara psikologis) dari pekerjaan yang dilakukan sebagai reaksi atas stres dan ketidakpuasan (terhadap situasi kerja) yang berlebihan dan berkepanjangan. Berdasarkan definisi di atas, maka dapat disimpulkan bahwa *burnout* adalah suatu reaksi penarikan diri secara psikologis dari pekerjaan dimana seorang pekerja menjadi tidak dapat menjalankan tugas dan tanggungjawabnya dengan baik, sebagai akibat dari tuntutan emosional atau stres kerja yang dialaminya.

Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja semakin mendapat perhatian penting dalam perilaku organisasi. Kepuasan kerja adalah cara seorang karyawan merasakan pekerjaannya dan merupakan generalisasi sikap-sikap terhadap pekerjaannya yang didasarkan pada aspek-aspek pekerjaannya yang bermacam-macam (Lindholm, 2000). Kepuasan atau ketidakpuasan dengan sejumlah aspek pekerjaan tergantung pada selisih antara apa yang telah dianggap didapatkan dengan apa yang diinginkan. Karyawan akan terpuaskan bila tidak ada selisih kondisi yang diinginkan dengan yang sesungguhnya. Semakin besar kekurangan dan semakin banyak hal-hal penting yang diinginkan yang tidak terpenuhi, semakin besar ketidakpuasan yang dialami karyawan. Kepuasan kerja mempunyai konsekuensi langsung maupun tidak langsung terhadap keefektifan organisasi (Wexley & Yukl, 1977).

Konflik Pekerjaan-Keluarga

Konflik pekerjaan didefinisikan sebagai suatu tingkat dimana seseorang mengalami tekanan ketidakseimbangan dalam pekerjaan (Kopelman et al, 1983). Konflik ini terjadi jika seseorang mengalami stres atau tekanan dalam melakukan pekerjaannya sehari-hari. Tekanan kerja dapat muncul dari interaksi individu dengan pekerjaannya, yang dicirikan dengan perubahan-perubahan dalam individu tersebut yang mendorongnya dari fungsi normal (Beehr dan Nieva, 1995). Tekanan pekerjaan dapat juga terjadi karena adanya ketidakseimbangan antara tuntutan pekerjaan dengan kemampuan seseorang untuk memenuhi kebutuhan (antara lain pengembangan karir, gaji yang diterima, dan kenyamanan fisik)

dengan tingkat pemenuhan kebutuhan dan tujuan yang disediakan lingkungan kerja. Tekanan pekerjaan dapat pula terjadi dari adanya beban pekerjaan yang berat, ketidakjelasan peran dalam pekerjaan, atau karena adanya campur tangan atasan dalam hal kewenangan (Frone et al, 1994).

Greenhaus et al (1999) mengidentifikasikan 3 (tiga) tipe utama mengenai konflik pekerjaan-keluarga, yaitu konflik berdasarkan waktu (*time-based conflict*), konflik berdasarkan ketegangan (*strained-based conflict*), dan konflik berdasarkan perilaku (*behavior-based conflict*). Konflik berdasar waktu terjadi karena waktu yang digunakan dalam satu peran tidak dapat digunakan untuk peran yang lain. Misalnya, rapat bisnis di luar kota atau rapat senja hari dapat menimbulkan konflik dengan jadwal makan malam keluarga atau pertemuan orangtua murid dan guru sangat tidak mungkin berada dalam dua tempat dalam waktu yang sama.

Konflik berdasar ketegangan (*strained-based conflict*) terjadi jika ketegangan yang dihasilkan dalam satu peran berpengaruh terhadap peran yang lain. Seseorang yang sangat menekankan pada pekerjaan dapat menghasilkan gejala-gejala ketegangan seperti tensi menjadi tinggi, lekas marah, keletihan, depresi, dan apatis. Keadaan seperti ini akan menimbulkan kesulitan bagi seseorang untuk bersikap penuh perhatian atau sebagai orangtua yang penyayang pada saat orang tersebut sedang muram atau ingin marah. Demikian juga individu yang mengalami kesulitan dengan pasangan atau anak-anaknya atau mendapat sedikit bantuan dan pertolongan dari keluarga mereka akan mungkin mengalami tekanan keluarga yang mengganggu dalam kehidupan kerjanya. Sangatlah sulit mengharapkan seseorang bisa bekerja dengan sepenuh hati jika orang tersebut masih dilingkupi oleh situasi keluarga yang sangat menekan. Tekanan keluarga adalah suatu kondisi dimana dua individu sebagai orangtua atau sebagai pasangan suami/istri menanggung beban yang berat dalam kehidupan keluarga. Beban yang ditanggung orangtua terhadap anak misalnya: menghadapi perilaku anak yang tidak semestinya, seperti tidak mematuhi nasehat orangtua atau melakukan sesuatu yang tidak menyenangkan. Tekanan dalam peran sebagai suami atau istri dicerminkan oleh tekanan perkawinan yang terjadi karena kurangnya dukungan pasangan dan derajat konflik yang tinggi dalam hubungan berpasangan (Frone & Cooper, 1994).

Konflik berdasar perilaku (*behavior-based conflict*) menunjuk pada ketidakcocokan pola tingkah laku yang diinginkan oleh kedua domain tersebut. Misalnya, seseorang yang berprofesi sebagai manajer diharuskan untuk mandiri, obyektif, dan tidak memihak serta agresif. Tetapi para anggota keluarga mungkin mengharapkan untuk bersikap lembut, hangat, tidak emosional, dan manusiawi dalam hubungan dengan mereka. Jika seseorang tidak dapat mengubah sikap saat memasuki peran yang berbeda maka kemungkinan mereka akan mengalami konflik berdasar perilaku.

Strategi Coping

Salah satu cara bagi individu untuk mengurangi konflik pekerjaan-keluarga adalah dengan memiliki kemampuan untuk mengatasi (*coping*) secara efektif terhadap tuntutan yang memunculkan stres. Strategi *coping*

ditemukan dapat mengurangi ketegangan, meningkatkan kepuasan kerja, peningkatan kesehatan, menurunkan tekanan psikologis, dan tingkat konflik pekerjaan-keluarga yang lebih rendah, serta berkurangnya depresi, kecemasan dan juga somatisasi. Havlovic and Keenan (1991) menyebutkan ada 2 cara yang biasa digunakan, yaitu: pertama, dari segi perilaku yang dia sebut *problem-focused coping*/fokus masalah (berupa tindakan langsung dan pencarian bantuan), kedua dari segi kognitif yang disebutnya dengan *emotion-focused coping*/ fokus emosi (berupa berpikir positif dan menghindari masalah). Sementara Joseph, William and Yule (1992) dan Hussin and Noor (2006) menemukan ada 2 cara yang berbeda dalam strategi mengatasi (*coping*) bagi individu, yaitu: *problem-focused coping*/berfokus masalah dan *religious coping*/secara religius.

Banyak riset yang mendukung adanya strategi mengatasi (*coping*) secara umum, tetapi masih terdapat kekurangan, khususnya strategi mana yang paling efektif dalam mengatasi konflik pekerjaan-keluarga, sehingga pemahaman mengenai hubungan ini masih dibutuhkan. Perempuan dalam peran ganda akan berusaha untuk mengurangi jumlah konflik yang mereka alami dengan menggunakan strategi mengatasi/penanganan (*Coping Strategy*).

Banyak studi memandang strategi *coping* sebagai faktor yang berbeda-beda, yaitu apakah sebagai faktor penyebab (variabel independen) maupun sebagai suatu faktor situasional (variabel moderasi). Berdasarkan hal tersebut, maka peneliti beranggapan bahwa strategi *coping* dapat menjadi faktor independen dan juga moderasi. Studi ini akan menggunakan dua faktor yang sering digunakan dalam menjelaskan strategi *coping*, yaitu: *religious coping* dan *problem-focused coping*.

Religios Coping

Religios coping adalah suatu cara yang diyakini seseorang dalam mengatasi masalah yang dihadapinya berdasarkan kepercayaan dan praktik yang diajarkan dalam agamanya (Hussin dan Noor, 2006). Mengelola tuntutan yang berbeda, bahkan bertentangan dengan domain pekerjaan dan keluarga menggambarkan sebuah sumber yang berat bagi banyak pekerja. Pengaruh positif dari kepastian keagamaan (*religious coping*) terhadap kesejahteraan ditemukan langsung dan substansial, yaitu seseorang dengan iman keagamaan yang kuat akan mendapatkan kepuasan hidup, kebahagiaan pribadi yang tinggi, lebih sedikit konsekuensi psikososial negatif dari peristiwa kehidupan traumatis (Ross, 1994). Meskipun banyak diyakini bahwa yang paling menonjol stres ini dialami oleh pekerja perempuan, namun beberapa studi juga menemukan hal ini terjadi pada pekerja laki-laki (Burley, 1994; Davidson & Cooper, 1992).

Problem-Focus Coping

Lazarus dan Folkman (1984) menggambarkan *problem-focused coping* sebagai sebuah pertahanan melawan lingkungan penyebab stres yang umumnya mengarah pada pendefinisian masalah, mencari

solusi alternatif, menitik beratkan alternatif solusi dalam hal biaya dan manfaat, memilih diantaranya, dan bertindak. Definisi lain tentang *Problem-focused coping* adalah cara mengatasi yang berfokus pada masalah melalui perencanaan kegiatan, menahan diri dari masalah, menekan kegiatan bersaing, dan mencari dukungan sosial (Muhonen and Torkelson, 2005). *Problem-focused coping* merupakan kegiatan yang direncanakan, sehingga menjadi faktor independen, sementara *religios coping* merupakan karakteristik diri sehingga membutuhkan waktu lama untuk berubah, maka dalam penelitian ini ditempatkan sebagai faktor situasional, sehingga seringkali menjadi variabel pemoderasi.

Problem fokus coping ditemukan dapat mengurangi ketegangan, disamping itu bisa meningkatkan kesehatan, kepuasan kerja, dan hasil yang lain. *Problem-focused coping* telah membuktikan sebagai cara yang efektif dalam mengelola masalah dalam peran kerja dan keluarga (Rotondo, Carlson, & Kincaid, 2003). Langkah-langkah penting yang diambil untuk memenuhi tanggung jawab di rumah dan di pekerjaan secara efisien, akan dapat membantu para individu untuk memiliki banyak waktu dalam keterlibatannya di kedua peran keluarga dan pekerjaan. Dengan demikian, *problem-focused coping* secara teoritis membantu menghindari konflik pekerjaan-keluarga.

Pengembangan Hipotesis

Pengaruh positif dari agama secara substansial ditemukan dapat mengatasi kesulitan/masalah. Kegiatan keagamaan terutama do'a biasanya dianggap sebagai cara mengatasi masalah dan pertumbuhan pribadi (Folkman, et al, 1986). Idler (1987) menemukan bahwa depresi akan berkurang ketika seseorang berdo'a, baik secara individu maupun berdo'a bersama. Do'a memungkinkan seseorang dalam menghadapi masa depan dengan optimis, memiliki kontrol yang lebih baik, lebih percaya diri, harga diri, dan merasa memiliki tujuan (Dull & Skolan, 1995). Penanganan dengan agama adalah prediktor yang signifikan terhadap suatu masalah, termasuk konflik pekerjaan-keluarga. Konflik akan rendah bagi mereka yang memiliki tingkat religiositas yang tinggi, sehingga

kepuasan kerja akan tinggi. Kebanyakan studi tentang penangan dengan agama dilakukan pada negara-negara yang dominan pemeluk agama Kristen, dan masih terbatas riset semacam ini yang dilakukan di negara yang dominan beragama Islam. Agama akan dipakai untuk meminta pertolongan ketika menghadapi masalah dalam hidup mereka, walaupun peran religius *coping* masih kurang mendapat perhatian dalam penelitian khususnya dalam konteks konflik pekerjaan-keluarga. Studi Havlovic, S.J. and Keenan, J.P. (1991) juga menemukan bahwa strategi *coping* (cara mengatasi/menghadapi) dapat menurunkan konflik pekerjaan-keluarga yang dialami para pegawai. Oleh karena itu, ketika menghadapi konflik dalam kehidupan, salah satu mengatasinya dengan mencari bantuan pada Tuhannya. Berdasarkan temuan-temuan di atas, maka dapat disusun hipotesis 1 sebagai berikut:

H1: Ada pengaruh religius coping terhadap konflik pekerjaan-keluarga

Problem fokus coping ditemukan dapat mengurangi ketegangan, disamping itu bisa meningkatkan kesehatan, kepuasan kerja, dan hasil yang lain. *Problem-focused coping* telah membuktikan sebagai cara yang efektif dalam mengelola masalah dalam peran kerja dan keluarga (Rotondo, Carlson, & Kincaid, 2003). Langkah-langkah penting yang diambil untuk memenuhi tanggung jawab di rumah dan di pekerjaan secara efisien, akan dapat membantu para individu untuk memiliki banyak waktu dalam keterlibatannya di kedua peran keluarga dan pekerjaan. Studi lain adalah yang dilakukan Lapierre, L.M. & Allen, T.D. (2006) juga menemukan bahwa penanganan yang berfokus pada masalah (*problem-focused coping*) akan dapat menurunkan konflik pekerjaan-keluarga yang dihadapi para pegawai. Dengan demikian, *problem-focused coping* secara teoritis membantu menghindari konflik pekerjaan-keluarga. Berdasarkan temuan-temuan di atas, maka dapat disusun hipotesis 2 sebagai berikut:

H2: Ada pengaruh problem-focused coping terhadap konflik pekerjaan-keluarga

Derajat konflik pekerjaan-keluarga yang dihadapi wanita (istri) lebih tinggi dibandingkan pada pria (suami). Bahkan bila dukungan suami (*husband support*) rendah maka wanita karir sering frustrasi

menghadapi ketidakselarasan antara masalah pekerjaan dan keluarga dan hal ini akan berpengaruh terhadap kepuasan kerjanya (Stoner et al, 1995; Fakih, 1999). Disisi lain, Boles, J.S., Howard, W.G., & Donofrio, H.H. (2001) juga menemukan bahwa konflik pekerjaan-keluarga berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja. Berdasarkan temuan-temuan di atas, maka dapat disusun hipotesis 3 sebagai berikut:

H3: Ada pengaruh konflik pekerjaan-keluarga terhadap kepuasan kerja pegawai

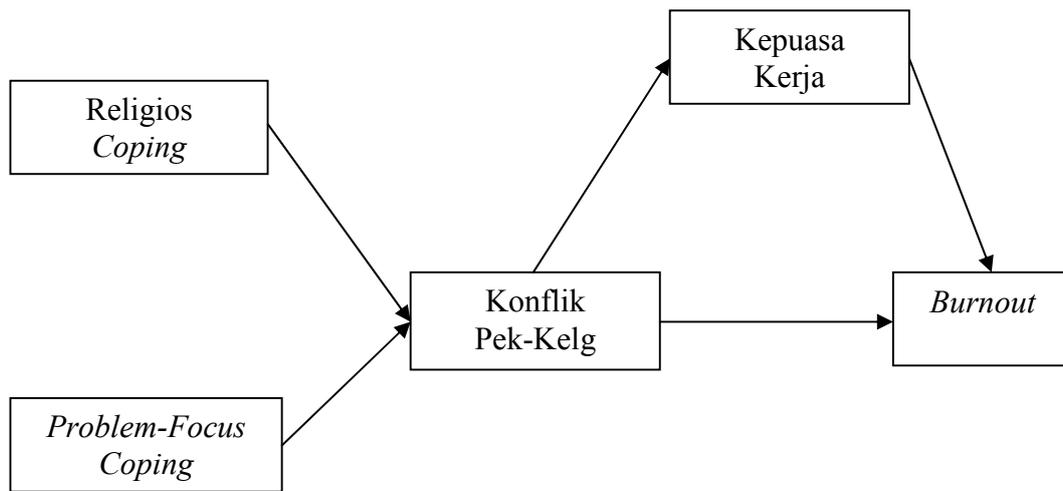
Kelleci, M., et al. (2011) dalam studinya yang berjudul “The Relationship on Job Satisfaction and Burnout Level with Quality of Life in Hospital Nurses”, menemukan bahwa kepuasan kerja berhubungan secara negatif terhadap *burnout* bagi para perawat, artinya perawat yang merasa puas terhadap pekerjaannya akan rendah kecemasan dan emosinya. Studi lain yang dilakukan oleh Tokuda, Y., Hayano, K., et al. (2009) menemukan hubungan negatif kepuasan kerja terhadap *burnout* bagi para perawat. Studi Kelleci, M., et al. (2011) juga menemukan bahwa kepuasan kerja berhubungan secara negatif terhadap *burnout* bagi para perawat. Berdasarkan temuan di atas, maka dapat disusun hipotesis 4 sebagai berikut:

H4: Ada pengaruh kepuasan kerja terhadap burnout pegawai

Keseimbangan kerja-keluarga merupakan topik yang menarik, yang relevan dengan paradigma karir ganda saat ini. Bagi pasangan yang tidak dapat mencapai keseimbangan kerja-keluarga akan muncul masalah konflik pekerjaan-keluarga. Konflik pekerjaan-keluarga yang berlangsung terus-menerus akan berdampak pada kelelahan fisik dan mental bagi pelakunya. Sejumlah penelitian mendokumentasikan hubungan antara konflik pekerjaan-keluarga dengan kelelahan (Burke, 1994; Burke & Greenglass, 2001; Kossek & Ozeki, 1999; Boles, J.S. 1997). Studi juga mendokumentasikan bahwa ada kecenderungan wanita mengalami konflik ini relatif lebih tinggi dibanding pria (Neal & Hammer, 2006; Etzion & Bailyn, 1994). Dari keterhubungan diatas maka dapat disusun suatu hipotesis 5 sebagai berikut:

H5: Ada pengaruh konflik pekerjaan-keluarga terhadap burnout pegawai

Kerangka pemikiran di atas dapat digambarkan dalam gb 1 berikut ini:



Gambar 1
Model Penelitian

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan eksplanatory studi dengan metode survey, adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai di kantor Bank Mandiri Area Semarang Pahlawan yang terdiri dari 13 cabang yang berjumlah 180 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*, artinya populasi dijadikan sampel dalam penelitian ini adalah mereka yang memenuhi kriteria sesuai dengan tujuan penelitian, diantaranya adalah sudah memiliki masa kerja minimal 2 tahun. Adapun responden yang memiliki kriteria sesuai penelitian ini berjumlah 142 orang, dengan rincian seperti dalam tabel 2 (lampiran).

Metode analisis yang digunakan adalah *Linear Regresision*, sedangkan pengukuran variabel dan indikator penelitian yang digunakan adalah: *Religios Coping* yang diukur dengan 11 item pernyataan yang dikembangkan oleh Dawood (2000), *Problem Focus Coping* yang diukur dengan 5 item yang dikembangkan oleh Rotondo, Carlson, & Kincaid (2003), *Konflik Pekerjaan-Keluarga Berdasarkan Waktu (Time-Based Work-Family Conflict)* diukur dengan menggunakan 4 item pernyataan yang dikembangkan oleh Pleck (1979), Bohlen & Viveros-long (1982), serta Duxburry & Higgins (1991), *Konflik Pekerjaan-Keluarga Berdasarkan Perilaku (Behavior-Based Work-Family Conflict)* diukur dengan menggunakan 5 item pernyataan yang dikembangkan oleh Pleck (1979), Bohlen & Viveros-long (1982), serta Duxburry & Higgins (1991), *Kepuasan Kerja* yang diukur dengan 5 item yang dikembangkan oleh Lindholm (2000), serta *Burnout* diukur dengan menggunakan 6 item pernyataan yang dikembangkan oleh Taris (2006). Penelitian ini menggunakan pengukuran struktur langsung dengan pertanyaan tertutup. Skala pengukuran yang digunakan adalah skala likert. Responden diminta mengevaluasi obyek dalam skala 10 tingkat dimana setiap tingkat diberi bobot nilai bilangan (*numerical value*) dalam setiap obyek pertanyaan (Ghozali, 2006). Teknik tersebut dianggap lebih sederhana dan memudahkan pencatatan manajemen dan diakui sebagai alat penelitian yang reliabel dan dapat membedakan.

HASIL PENELITIAN

Deskripsi Responden

Dari 142 kuesioner yang dikirimkan pada responden, yang kembali hanya sebesar 125 dan yang dapat diolah hanya 119 kuesioner, sehingga *respons rate* didapat 88%. Kondisi pegawai bank pada obyek didominasi oleh wanita (74 orang) dengan prosentase sebesar 62,2% sedangkan untuk pria (45 orang) sebesar 37,8%, dengan rata-rata umur 37,29 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa dalam organisasi ini umur para pegawai adalah para usia produktif. Sedangkan jenjang pendidikan SMA sebesar 4,2%, D3 sebesar 4,2%, untuk S1 sebesar 78,2% dan Pasca Sarjana sebesar 13,4%. Hal ini menunjukkan bahwa responden didominasi dengan pendidikan tingkat Sarjana, dengan kebanyakan adalah staff sebesar 40,3%, kasi sebesar 16,8%. CS sebanyak 12,6%, dan pimpinan sebanyak 8,4%, sementara responden yang lain yang lebih sedikit adalah manajer, asisten, teller, analis, dll.

Means, Reliabilitas, dan Korelasi

Hasil pengolahan data diperoleh rerata jawaban responden, reliabilitas, dan korelasi seperti disajikan pada Tabel 3. Nilai rerata terhadap variabel religius *coping* sebesar 9,09 yang berarti bahwa para pegawai memiliki tingkat religius yang sangat tinggi terhadap agamanya, sedangkan nilai rerata problem *focus coping* sebesar 8,30 mengindikasikan bahwa responden juga memiliki keyakinan terhadap penangana yang berfokus pada masalah yang tinggi, sedangkan tingkat konflik pekerjaan-keluarga mereka yang cukup tinggi, khususnya yang berbasis waktu (5,59), yang berbasis perilaku sebesar 5,27, sedangkan yang berbasis ketegangan sebesar 5,05, sementara dalam hal kepuasan kerja mereka nampaknya para pegawai juga memiliki kepuasan yang tinggi terhadap pekerjaannya yang ditunjukkan dengan nilai rerata sebesar 8,18, dan yang terakhir bahwa *burnout* mereka relatif rendah dengan nilai rerata hanya sebesar 4,12.

Tabel 3 (lampiran) menunjukkan bahwa hasil pengujian reliabilitas untuk semua variabel memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi, yang masing-masing adalah: religius coping sebesar 0,867, problem *focus coping* sebesar 0,896, konflik pekerjaan-keluarga berbasis waktu sebesar 0,896, konflik pekerjaan-keluarga berbasis ketegangan sebesar 0,782, konflik pekerjaan-keluarga berbasis perilaku sebesar 0,782, kepuasan kerja sebesar 0,928, dan *burnout* sebesar 0,735, sedangkan nilai

koefisien korelasi diantara variabel penelitian menunjukkan nilai yang rendah, yaitu berkisar dari -0,012-0,616. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa nilai *loading* untuk *religios coping* ada 2 item (10 dan 11) yang tidak valid, sedangkan untuk variabel yang lain menunjukkan bahwa setiap item memiliki nilai *loading* yang tinggi, yaitu diatas 0,4, dengan nilai KMO yang semuanya berada di atas 0,5, seperti disajikan pada Tabel 4 (lampiran).

Hasil analisis regresi linier berganda untuk menganalisis seberapa besar pengaruh variabel independen yaitu *religios coping* (X1) dan *problem focus coping* (X2) terhadap variabel dependen yaitu konflik pekerjaan-keluarga (Y1), konflik pekerjaan-keluarga terhadap Kepuasan kerja (Y2), serta kepuasan kerja dan konflik pekerjaan-keluarga terhadap *Burnout* (Y3) disajikan pada Tabel 5 (lampiran).

Pengujian atas H1 secara umum ditolak, artinya bahwa *religios coping* tidak berpengaruh terhadap konflik pekerjaan-keluarga, tetapi temuan lain bahwa ternyata *religios coping* berpengaruh secara negatif terhadap konflik pekerjaan-keluarga berbasis ketegangan dibuktikan dengan nilai β sebesar -0,199. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa H2 ditolak, artinya *problem focus coping* tidak berpengaruh terhadap konflik pekerjaan-keluarga, namun temuan lain bahwa *problem focus coping* ditemukan berpengaruh secara negatif terhadap konflik pekerjaan-keluarga berbasis waktu yang dibuktikan dengan nilai β sebesar -0,260 pada tingkat signifikan 0,004. Pengujian atas H3 secara umum ditolak, tetapi temuan lain bahwa konflik pekerjaan-keluarga berbasis waktu berpengaruh secara negatif terhadap kepuasan kerja dibuktikan dengan nilai β sebesar -0,392. Disamping itu bahwa konflik pekerjaan-keluarga berbasis perilaku berpengaruh secara positif terhadap kepuasan kerja dibuktikan dengan nilai β sebesar 0,372. Pengujian atas H4 dalam studi ini ditolak, artinya kepuasan kerja ditemukan tidak berpengaruh terhadap *burnout* dibuktikan dengan nilai β sebesar -0,098 pada tingkat signifikan 0,200. Studi juga menunjukkan bahwa pengujian H5 secara umum diterima, tetapi temuan lain bahwa konflik pekerjaan-keluarga berbasis perilaku berpengaruh secara positif terhadap *burnout* dibuktikan dengan nilai β sebesar 0,335, demikian juga konflik pekerjaan-keluarga berbasis ketegangan berpengaruh secara positif terhadap *burnout* dibuktikan dengan nilai β sebesar 0,331. Studi menunjukkan bahwa pengaruh terkuat ditemukan dalam hubungan konflik pekerjaan-keluarga berbasis perilaku terhadap *burnout*, sedangkan pengaruh terlemah ditemukan dalam hubungan konflik pekerjaan-keluarga berbasis ketegangan terhadap *burnout*. Temuan lain dalam studi ini ternyata bahwa konflik pekerjaan-keluarga berbasis waktu tidak berpengaruh terhadap *burnout*.

PEMBAHASAN

Hubungan Religios Coping dengan Konflik Pekerjaan-Keluarga

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Havlovic, S.J. and Keenan, J.P. (1991), yang membuktikan bahwa religios *coping* mempunyai pengaruh yang negatif terhadap konflik pekerjaan-keluarga. Artinya bahwa apabila seorang pegawai yang mempunyai tingkat religios yang tinggi, maka akan dapat mengurangi konflik pekerjaan-keluarga berbasis ketegangannya.

Hubungan Problem Focus Coping dengan Konflik Pekerjaan-Keluarga

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Lapierre, L.M. & Allen, T.D. (2006) yang membuktikan bahwa problem *focus coping* mempunyai pengaruh yang negatif terhadap konflik pekerjaan-keluarga berbasis waktu. Artinya bahwa apabila seorang pegawai mempunyai cara dalam menghadapi masalah dengan fokus, maka dia akan dapat dengan mudah menghadapi konflik pekerjaan-keluarga yang berbasis waktu, sedangkan konflik pekerjaan-keluarga berbasis perilaku tidak dipengaruhi baik oleh religios *coping* maupun problem *focus coping*.

Orang yang cenderung menggunakan penanganan berfokus masalah ketika menghadapi kesulitan hidup mungkin lebih mudah menghindari konflik pekerjaan-keluarga. Lazarus dan Folkman (1984) menggambarkan penanganan berfokus masalah sebagai sebuah pertahanan melawan lingkungan penyebab stres yang umumnya mengarah pada pendefinisian masalah, mencari solusi alternatif, menitik beratkan alternatif solusi dalam hal solusi biaya solusi dan manfaat, memilih diantaranya, dan bertindak. Penanganan berfokus masalah telah menunjukkan sebagai cara yang efektif dalam mengelola masalah pekerjaan-keluarga (Rotondo, Carlson & Kincaid, 2003). Dengan mengambil langkah-langkah penting yang efisien dalam memenuhi tanggung jawab di rumah dan pekerjaan, para pegawai akan memiliki banyak waktu terlibat dalam kedua peran dan tidak kehabisan energi dengan secara efektif menghadapi tantangan dalam kedua peran. Dengan demikian, penanganan berfokus masalah secara teoritis membantu menghindari konflik pekerjaan-keluarga.

Argumen lain yang dikemukakan oleh Hobfoll (1989) bahwa pegawai biasanya termotivasi untuk menginvestasikan beberapa sumberdaya dalam usahanya untuk mencapai peningkatan dalam usahanya untuk sumberdaya. Dengan menggunakan gaya penanganan berfokus masalah, para pegawai menginvestasikan waktu dan energi mereka dalam merencanakan dan menghadapi tantangan dalam pekerjaan dan keluarga mereka untuk lebih mudah memenuhi tuntutan peran.

Hubungan Konflik Pekerjaan-Keluarga dan Kepuasan Kerja

Hasil penelitian ini menemukan bahwa konflik pekerjaan-keluarga berbasis waktu dan perilaku berpengaruh terhadap kepuasan kerja, sedangkan konflik berbasis ketegangan tidak ditemukan berpengaruh terhadap konflik ini. Temuan ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Boles, J.S., Howard, W.G., & Donofrio, H.H. (2001), yang membuktikan bahwa konflik pekerjaan-keluarga mempunyai pengaruh yang negatif terhadap kepuasan kerja, artinya bahwa seorang pegawai yang mengalami konflik pekerjaan-keluarga yang tinggi maka akan dapat menurunkan kepuasan kerjanya. Munculnya konflik pekerjaan-keluarga telah berpengaruh pada komitmen dan kepuasan kerja karyawan. Karyawan yang mengalami konflik ini cenderung mempunyai tingkat kemangkiran/ketidakhadiran yang tinggi, kepuasan kerja dan motivasi yang rendah dan tidak jarang pula yang keluar dari organisasi.

Hubungan Kepuasan Kerja dengan *Burnout*

Hasil penelitian ini tidak konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Tokuda, Y., Hayano, K., et al. (2009) dan Kelleci, M., et al. (2011) yang membuktikan bahwa kepuasan kerja berpengaruh secara negatif terhadap *burnout*. Artinya bahwa ketika pegawai memiliki kepuasan kerja, maka akan dapat menurunkan *burnout* atau kelelahan secara emosional yang berlebihan.

Hubungan Konflik Pekerjaan-Keluarga dengan *Burnout*

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Boles, J.S. (1997). yang membuktikan bahwa konflik pekerjaan-keluarga berpengaruh secara positif terhadap *burnout*. Artinya bahwa ketika mengalami konflik pekerjaan-keluarga, maka akan dapat menciptakan *burnout* atau kelelahan secara emosional yang berlebihan. Pada dasarnya *burnout* dapat terjadi pada semua orang, khususnya karyawan pria maupun wanita. Hal ini terjadi karena setiap manusia tentu mengalami tekanan-tekanan yang diperoleh dalam kehidupan, khususnya dalam menjalani pekerjaan. Secara umum, pria lebih mudah mengalami *burnout* daripada wanita. Hal ini karena wanita tidak mengalami peringkat tekanan seperti yang dihadapi oleh seorang pria, yang dapat disebabkan karena adanya perbedaan peran, misalnya dalam hal kerja, bagi seorang pria “bekerja” adalah suatu hal yang

mutlak untuk menghidupi keluarganya, namun tidaklah demikian bagi seorang wanita, karena wanita boleh bekerja atau tidak, jadi bukan merupakan suatu keharusan (Gibson dkk, 1997). Sebaliknya, penelitian lain menemukan bahwa ternyata wanita memperlihatkan frekuensi lebih besar untuk mengalami *burnout* daripada pria, yang disebabkan karena seringnya wanita merasakan kelelahan emosional (Schultz & Schultz, 1994). Hal ini disebabkan karena pria dan wanita berbeda bukan saja secara fisik, tetapi juga sosial dan psikologisnya, dan juga mempunyai cara yang berbeda dalam menghadapi masalahnya.

Peran ganda juga berhubungan dengan tuntutan peran, tekanan psikologis, dan keluhan somatik (Frone, Russell & Cooper, 1992a; Menaghan & Parcel, 1990). Konflik pekerjaan-keluarga juga telah dikaitkan dengan tekanan psikologis (Frone, Barnes & Farrell, 1994; Hughes & Galinsky, 1994; Klitzman, House, Israel & Mero, 1990; Parasuraman, Greenhouse & Granrose, 1992). Burke (1998) dan Aminah (2010) juga menguji model di mana konflik pekerjaan-keluarga menyebabkan gejala psikosomatik dan menyatakan perasaan negatif. Dalam studi lain, Frone (2000) menemukan bahwa pegawai yang mengalami konflik pekerjaan-keluarga lebih mungkin mengalami masalah kesehatan mental dibandingkan dengan mereka yang tidak mengalami konflik ini.

PENUTUP

Kesimpulan

Ada dua simpulan yang dapat diberikan dalam studi ini yaitu: (1) *Burnout* akan dapat dikurangi dengan cara menekan konflik pekerjaan-keluarga berbasis ketegangan, dimana konflik ini akan dapat dikurangi dengan cara meningkatkan religiositas (*religios coping*) para pegawai, dan (2) Kepuasan kerja akan dapat tercipta dari rendahnya tingkat konflik pekerjaan-keluarga berbasis waktu dan perilaku, sedangkan konflik pekerjaan-keluarga berbasis waktu dapat ditekan dengan cara penanganan berfokus pada masalah (*problem focus coping*).

Keterbatasan Penelitian

Pada penelitian ini secara umum menghasilkan model yang kurang baik, karena kelima model yang memiliki nilai *Adjusted R Square* yang berada dibawah 50%, sehingga dapat dikatakan bahwa model yang diajukan kurang mampu menjelaskan variabel dependennya.

Rekomendasi

Ada dua rekomendasi yang ditawarkan dalam studi ini untuk penelitian mendatang, yaitu bahwa: (1) Pihak manajemen bank harus berhati-hati terhadap munculnya konflik pekerjaan-keluarga baik yang berbasis waktu, ketegangan, maupun perilaku, karena akan dapat berdampak pada kepuasan kerja dan *burnout*, dan (2) Perlu dicermati dan dijelaskan adanya faktor-faktor lain yang mungkin berpengaruh terhadap munculnya konflik pekerjaan-keluarga, sehingga pihak manajemen akan dapat lebih komprehensif dalam menangani konflik jenis ini, baik yang berbasis waktu, ketegangan, maupun perilaku.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Aminah. 2010. Work-Family Conflict among Junior Physicians: Its Mediating Role in the Relationship between Role Overload and Emotional Exhaustion. *Journal of Social Sciences*, 6(2):265-271.
- Beehr, T.A., Johnson, L.B., & Nieva, R. 1995. Occupational Stress: Coping of Police and their spouses. *Journal of Organizational Behavior*, 16: 3-25.
- Boles, J.S. 1997. Role Stress, Work-Family Conflict and Emotional Exhaustion: Inter-Relationship and Effects on Some Work-Related Consequences. *Journal of Personal Selling & Sales Management*, Vol. XVII, Number 1, 17-28.
- Bohen, H.N. & Viveros-Long, A. 1982. Balancing Jobs and Family Life: Do Flexible Work Schedules Help? Philadelphia: Temple University Press.
- Boles, J.S., Howard, W.G., & Donofrio, H.H. 2001. An Investigation into The Inter-Relationships of Work-Family Conflict, Family-Work Conflict and Work Satisfaction. *Journal of Managerial Issues*, Fall. 13.3. 376-390.
- Burke, R.J. 1998. Work and Non-Work Stressors and Well-Being Among Police Officers: The Role of Coping. *Anxiety, Stress, and Coping*. Vol. 11, 345-362.
- Burke, R.J. 1994. Stressful Events, Work-Family Conflict, Coping, Psychological Burnout and Well-Being among Police Officers. *Psychological Reports*, vol. 75, 787-800.
- Burke, R.J. & Greenglass, E.R. 2001. Hospital restructuring, Work-Family Conflict and Burnout among Nursing Staff. *Psychology and Health*, vol. 16, 583-594.
- Burley, K. 1994. Gender Differences and Similarities in Coping with Work-Family Conflict. Paper Presented at The Annual Conference of The Society for Industrial and Organizational Psychology, Toronto.
- Davidson, M.J. and Cooper, C.L. 1992. Shattering The Glass Ceiling: The Women Manager, Paul Chapman, London.
- Dawood, S.R.S. 2000. Teh Relationship between Religious Behaviour and Stress among Muslim Service-Sector Workers in Malaysia. Unpublished Thesis: IIUM.
- Dull, V.T & Skokan, L.A. 1995. A Cognitive Model of Religion's Influence on Health. *Journal of Social Issues*, 51, 49-64.
- Duxbury, L.E. & Higgins, C. A. 1991. Gender Differences in Work-Family Conflict. *Journal of Applied Psychology*, 76(1):60-74
- Etzion, D. & Bailyn, L. 1994. Patterns of Adjustment to The Career/Family Conflict of Technically Trained Women in the USA and Israel. *Journal of Applied Social Psychology*, vol. 24, 1520-1549.

- Frone M. R, Russel, M, & Cooper, M. L. 1992a. Antecedents and Outcomes of Work-Family Conflict: Testing a Model of The Work-Family Interface. *Journal of Applied Psychology*. Vol. 77. No. 1, 65-78.
- Frone M. R, Russel, M, & Cooper, M. L. 1994. Relationship Between Job and Family Satisfaction: Causal or Non Causal Covariation?. *Journal of Management*, 20(3): 565-579
- Frone M. R, Barness, G.M. & Farrel, M.P. 1994. Relationship of Work and Family to Substance Use among Employed Mother: The Role of Negative Affect. *Journal of Marriage and The Family*, 56:1019-1030
- Frone M. R. 2000. Work-Family Conflict and Employee Psychiatric disorders: The national comorbidity survey. *Journal of Applied Psychology*, 85,888-895.
- Folkman, S., et al. 1986. Dynamics of A Stressful Encounter: Cognitive Appraisal, Coping, and Encounterm Outcomes. *Journal of Personality and Social Psychology*, 50, 992-1003.
- Ghozali, Imam, 2006. "Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS". Semarang: Universitas Diponegoro.
- Gibson, James L. et al.1997. Organisasi, *Bina Rupa Aksara*, Edisi 8
- Greenhause, J.H. Callanan. G.A. & Godshale, V.M. 1999. Career Management Third Ed Philadelphia: *The Dryden Press* P; 297
- Havlovic, S.J. and Keenan, J.P. 1991. Coping with Work Stress: The Influence of Individual Differences. *Journal of Social Behavior and Personality*, vol. 6, no. 7, 199-212.
- Hobfoll, S.E. 1989. Conservation of Resources: A New Attempt at Conceptualizing Stress. *American Psychologist*, 44, 513-524.
- Hughes, D.L. & Galinsky, E. 1994. Gender, Job, Family Conditions, and Psychological Symptoms. *Psychology of Women Quarterly*, 18, 251-270
- Hussin, R. & Noor, N.M. 2006. Work-Family Conflict, Coping, and Well-Being in Nurses. The Third Internationa Research Colloquium, Research in Malaysia and Thailand.
- Idler, E.L. 1987. Religious Involvement and The Health of Elderly: Some Hypotheses and An Initial Test. *Social Forces*, 66, 226-238.
- Joseph, S., Williams, R., & William, Y. 1992. Crisis Support, Attributional Style, Coping Style, and Post-Traumatic Symptoms. *Personality and individual differences*, 13, 1249-1251.
- Kelleci, M., et al. 2011. The Relationship on Job Satisfaction and Burnout Level with Quality of Life in Hospital Nurses. *Cumhuriyet Medical Journal*, 33, 144-152.
- Klitzman, S., House, J. Israel, B.A. & Mero, R.P. 1990. Work Stress, Nonwork Stress, and Health. *Journal of Behavioral Medecine*, 13: 221-243

- Kopelman R.E. Greenhaus J.H. Connolly T.F. 1983. A Model of Work-Family Conflict: A Construct Validation Study. *Organizational Behavior and Human Performance* 32;198-215
- Kossek, E.E. & Ozeki, C. 1999. Bridging The Work-Family Policy an Productivity Gap: A Literature Review. *Community Work and Family*, vol 2, 7-32.
- Lapierre, L.M. & Allen, T.D. 2006. Work-Supportive Family, Family-Supportive Supervision, Use of Organizational Benefits, and Problem-Focused Coping: Implications for Wrok-Family Conflicts and Employee Well-Being. *Journal of Occupational Health Psychology*, vol. 11. No. 2, 169-181.
- Lazarus, R.S. & Folkman, S. 1984. Stress, Appraisal, and Coping. New York: Springer.
- Lindholm, N. 2000. National Culture and Performance Management in MNC Subsidiaries. *International Studies of Management & Organizational*, 29 (4): 45-66.
- Maslach, C. Schaufeli, W.B. and Leiter, M.P. 2001. Job Burnout, *Annual Review of Psychology*, vol. 52, 397-422.
- Menaghan, E.G. & Parcel, T.L .1990. Parental Employment and Family Life: Research in the 1980s. *Journal Marriage and the Family*, 52:1078-1098.
- Muhonen, T. & Torkelson, E. 2006. Exploring Stress and Coping at Work: Critical Incidents among Women and Men in Equivalent Positions. Call for Paper, School of International Migration and Ethnic Relations (IMER), Malmo University, Sweden.
- Neal, M.B. & Hammer, L.B. 2006. Working Couples Caring for Children and Aging Parents: Effects on Work and Well-Being, Lawrence Erlbaum, Mahwah, NJ.
- Parasuraman, S, Greenhaus, J.H. and Granrose, C.K. 1992. Role Stressors, Social Support, and Well-Being Among Two-Career Couples. *Journal of Organizational Behavior*. No 13, 339-356.
- Pleck, J.H. 1979. The Work-Family Role System. *Social Problem*, 24, 417-427.
- Pines, A.M. and Aronson, E. 1988. Career Burnout: Causes and Cures, Free Pres, New york, NY.
- Ross, R.R. & Altmaier, E.M. 1994. Intervention in Occupational Stress. London: Sage Publication Ltd.
- Rotondo, D.M., Carlson, D.S. & Kincaid, J.F. 2003. Coping with Multiple Dimensions of Work-Family Conflict. *Personnel Review*, vol. 32. No. 3, 275-296.
- Taris, T.A. 2006. Is There a Relationship Between Burnout and Objective Performance? A Critical Review of 16 Studies. *Work and stress*, vol, 20, 316-334.
- Tokuda, Y., Hayano, K., et al. 2009. The Interrelationship between Working Conditions, Job Satisfaction, Burnout, and Mental Health Among Hospital Physicians in Japan: A Path Analysis. *Industrial Health*, 47, 166-172.

LAMPIRAN

Tabel 1.
Hasil Survei MRI tahun 2011

Keterangan	Periode 1	Periode 2
Keseluruhan	89,32	91,95
Customer Service	79,91	89,57
Teller	92,92	88,51

Sumber: hasil survey MRI Mandiri 2011

Tabel 2.
Daftar Pegawai Bank Mandiri Area Semarang Pahlawan

No	Cabang	Jumlah Pegawai	Jumlah Pegawai yang memenuhi kriteria
1	Semarang Pahlawan	88	78
2	Sugiopranoto	11	8
3	Candi Baru	10	7
4	MT Haryono	6	4
5	Gang Pinggir	5	2
6	Ungaran	14	9
7	Purwodadi	6	4
8	Undip	7	4
9	KIC	7	6
10	Ngaliyan	5	3
11	Tantular	11	9
12	Ambarawa	6	5
13	Kedung mundu	4	3
Jumlah		180	142

Sumber: data primer diolah

Tabel 3
Means, Reliabilitas, dan Korelasi

No	Variabel	Means	RC	PFC	TKPK	SKPK	BKPK	KK	B
1	Religios Coping (RC)	9,09	0,867						
2	Problem Focus Coping (PFC)	8,30	0,064	0,896					
3	Konflik Pek-Kelg Berbasis Waktu (TKPK)	5,59	-0,109	-0,266	0,896				
4	Konflik Pek-Kelg Berbasis Ketegangan (SKPK)	5,02	-0,203	-0,079	0,548	0,782			
5	Konflik Pek-Kelg Berbasis Perilaku (BKPK)	5,27	-0,032	-0,097	0,616	0,714	0,782		
6	Kepuasan Kerja (KK)	8,18	0,137	0,593	-0,233	-0,051	0,031	0,735	
7	Burnout (B)	4,12	-0,012	-0,106	0,414	0,600	0,593	-0,106	0,928

Sumber: Data Primer Diolah (nilai *alpha cronbach* pada diagonal utama)

Tabel 4
Uji Validitas

No	Variabel	KMO	Loading
1	Religios <i>Coping</i>	0,853	0,541-0,826
2	<i>Problem Focus Coping</i>	0,819	0,701-0,910
3	Konflik Pek-Kelg Berbasis Waktu	0,897	0,661-0,881
4	Konflik Pek-Kelg Berbasis Ketegangan	0,766	0,556-0,834
5	Konflik Pek-Kelg Berbasis Perilaku	0,731	0,473-0,793
6	Kepuasan Kerja	0,707	0,557-0,832
7	<i>Burnout</i>	0,875	0,831-0,928

Sumber: Data Primer Diolah

Tabel 5
Hasil Regresi

Model	Variabel	Beta	Sign
1	Religios <i>Coping</i> thd Konflik Pekerjaan-Kelg Berbasis Waktu	-0,093	0,301
	<i>Problem Focus Coping</i> thd Konflik Pekerjaan-Kelg Berbasis Waktu	-0,260	0,004
	Adj R ² : 0,063 F : 4,991		0,020
2	Religios <i>Coping</i> thd Konflik Pekerjaan-Kelg Berbasis Ketegangan	-0,199	0,031
	<i>Problem Focus Coping</i> thd Konflik Pekerjaan-Kelg Berbasis Ketegangan	-0,066	0,470
	Adj R ² : 0,029 F : 2,779		0,030
3	Religios <i>Coping</i> thd Konflik Pekerjaan-Kelg Berbasis Perilaku	-0,026	0,777
	<i>Problem Focus Coping</i> thd Konflik Pekerjaan-Kelg Berbasis Perilaku	-0,095	0,305
	Adj R ² : 0,077 F : 2,572		0,034
4	Konflik Pekerjaan-Kelg Berbasis Waktu thd Kepuasan Kerja	-0,392	0,001
	Konflik Pekerjaan-Kelg Berbasis Ketegangan thd Kepuasan Kerja	-0,127	0,377
	Konflik Pekerjaan-Kelg Berbasis Perilaku thd Kepuasan Kerja	0,372	0,016
	Adj R ² : 0,086 F : 4,697		
5	Konflik Pekerjaan-Kelg thd <i>Burnout</i>	0,604	0,000
	Kepuasan Kerja thd <i>Burnout</i>	-0,044	0,556
	Adj R ² : 0,362 F : 34,410		0,000
6	Konflik Pekerjaan-Kelg Berbasis Waktu thd <i>Burnout</i>	0,003	0,974
	Konflik Pekerjaan-Kelg Berbasis Ketegangan thd <i>Burnout</i>	0,331	0,006
	Konflik Pekerjaan-Kelg Berbasis Perilaku thd <i>Burnout</i>	0,335	0,010
	Kepuasan Kerja thd <i>Burnout</i>	-0,098	0,200
	Adj R ² : 0,388 F : 19,725		0,001

Sumber: Data Primer Diolah