

## **PENGARUH BEBAN KERJA DAN *WORK FAMILY CONFLICT* TERHADAP KINERJA KARYAWAN YANG DIMODERASI DUKUNGAN SOSIAL**

**Ni Kadek Nonik Rasminingsih<sup>1</sup>  
I Wayan Sucipta Wibawa<sup>2</sup>  
Ricky Ika Fahrianto<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup> Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mahasaraswati, Bali, Indonesia  
email: nonikrasminingsih13@gmail.com

### **ABSTRAK**

Salah satu sektor pekerjaan yang berkembang pesat sekaligus berpotensi terhadap isu stress kerja adalah sektor perhotelan. Untuk mengatasi hal tersebut para karyawan membutuhkan suatu bentuk dukungan sosial yang dapat berasal dari atasan, rekan kerja, dan keluarga sehingga nantinya para karyawan tersebut dapat mengelola stress kerjanya dengan baik. Data penelitian dianalisis dan diolah dengan alat analisis Moderated Regression Analysis (MRA) dengan SPSS version 18.0. Populasi sebanyak 290 orang karyawan. Teknik penentuan sampel yang digunakan adalah purposive sampling yaitu sebanyak 125 karyawan. Hasil penelitian menunjukkan beban kerja dan *work family conflict* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, serta dukungan sosial secara statistik mampu memoderasi pengaruh beban kerja dan *workfamily conflict* terhadap kinerja karyawan.

**Kata kunci** : Beban Kerja, *Work Family Conflict*, Dukungan Sosial, Kinerja Karyawan

### **ABSTRACT**

*One of the job sectors that is growing rapidly and has the potential to deal with job stress is the hotel sector. To overcome this, employees need a form of social support that can come from superiors, co-workers, and family so that later these employees can manage their work stress well. The research data was analyzed and processed with the Moderated Regression Analysis (MRA) analysis tool SPSS version 18.0. The population is 290 employees. The sampling technique used is purposive sampling, which is as many as 125 employees. The results showed that workload and work family conflict had a negative and significant effect on employee performance, and social support was statistically able to moderate the effect of workload and workfamily conflict on employee performance.*

**Keywords:** *Workload, Work Family Conflict, Social Support, Employee Performance*

## PENDAHULUAN

Fenomena pariwisata di Bali yang sedang terjadi saat ini yaitu adanya penurunan kunjungan wisatawan apabila dibandingkan dengan periode tahun sebelumnya. Hal ini diperkuat dengan data yang diperoleh dari Badan Pusat Statistik Provinsi Bali, khususnya pada jumlah kunjungan wisatawan di Kabupaten Badung. Jumlah kunjungan wisatawan mancanegara di Kabupaten Badung mengalami fluktuasi setiap tahunnya. Namun data menunjukkan adanya kecenderungan penurunan persentase pertumbuhan dari tahun 2014 sampai tahun 2015. Jumlah ini mengalami penurunan dari 590.178 menjadi 482.147 yakni berkurang sebanyak 18,3 persen dari tahun sebelumnya. Badan Pusat Statistik Bali, 2021

Jumlah hotel terbanyak yang berada di Kabupaten Badung terjadi pada tahun 2015 yakni berjumlah 1.890 unit hotel non bintang dan 443 unit hotel berbintang. Adanya fenomena yang terjadi pada industri pariwisata di Bali yang menunjukkan penurunan persentase pertumbuhan kunjungan wisman, namun terdapat peningkatan pada jumlah hotel, khususnya di Kabupaten Badung, menyebabkan persaingan hotel di Badung semakin ketat. Hal ini menuntut perusahaan untuk memiliki sumber daya yang berkualitas dengan kinerja yang optimal, agar dapat unggul dalam persaingan yang terjadi.

Kinerja menurut Robbins & Coutler (2016:134) dapat dinilai dari indikator kualitas kerja, kuantitas kerja dan ketepatan waktu. Namun pada kenyataannya seringkali perusahaan menghadapi masalah terkait karyawan yang tidak mampu mencapai kualitas kerja dan kurang percaya diri pada kemampuan yang dimiliki untuk dapat menyelesaikan pekerjaannya. Selain itu perusahaan juga sering menghadapi kurangnya kuantitas kerja karyawan, yang dapat dilihat dari target penjualan yang tidak mampu dicapai oleh karyawan dan masalah ketepatan waktu kerja karyawan yang sering kali terlambat dan tidak disiplin, sehingga hal tersebut kinerja karyawan menjadi tidak optimal. Kinerja yang optimal dapat tercapai apabila perusahaan memiliki karyawan yang berkualitas (Neher & Maley, 2020). Kondisi inilah yang terjadi dalam The Radiant Hotel and Spa Tuban dimana karyawan memiliki beban kerja yang tinggi akibat memiliki jam kerja yang padat, yakni bekerja selama 8-10 jam sehari, sehingga kinerja yang dihasilkan tidak optimal. Hal ini diperkuat dengan data *performance goals* yang tidak sepenuhnya tercapai oleh pegawai The Radiant Hotel and Spa Tuban

Kinerja pegawai pada akhir tahun 2020 di The Radiant Hotel and Spa Tuban tidak mencapai target yang telah ditentukan, dimana perusahaan mengharapkan minimal target kinerja yang seharusnya tercapai adalah 100 persen, namun rata-rata yang kinerja yang diperoleh hanya mencapai 92 persen. Data bahkan menunjukkan *action plan completion* yang merupakan rencana kerja yang terbagi setiap bulan selama satu tahun belum tercapai dengan optimal dan hanya tercapai 67% saja. Hal ini mengindikasikan bahwa secara menyeluruh kinerja karyawan The Radiant Hotel and Spa Tuban menurut *general manager* masih kurang optimal dan sangat jauh dari target yang ditentukan.

Dari 10 orang karyawan yang diwawancarai menunjukkan sebagian besar karyawan memiliki kinerja yang kurang optimal karena masih cukup banyak karyawan yang kurang mampu dalam mencapai target, kemudian kurang teliti

dalam bekerja sehingga masih terdapat kesalahan kerja, lalu masih cukup banyak karyawan yang tidak dapat mengerjakan tugas dalam waktu singkat tanpa mengurangi kualitas hasil kerja dan kurang mampu menyelesaikan pekerjaan secara efektif sebelum *deadline* tugas berakhir. *Action plan completion* tidak optimal dan hanya mencapai 67 persen. Melalui hasil observasi dan wawancara awal dengan beberapa karyawan atau kurang lebih sebanyak 3 karyawan terdiri dari bagian pengembangan sumber daya manusia (*Human Resources Development/HRD*), *housekeeping* dan *food and beverage* serta pada bagian *receptionist operational* mengenai masalah yang terjadi di The Radiant Hotel and Spa Tuban, menjelaskan banyak karyawan sering merasa ketakutan untuk kembali bekerja karena beban kerja yang berat, sehingga menciptakan rasa mudah marah dan tersinggung seperti pekerjaan yang diluar uraian tugas.

Insiden kejenuhan kerja (*burnout*) dari beberapa karyawan The Radiant Hotel and Spa Tuban yang memiliki intensitas 1 sampai 4 kali dalam sebulan. Pada bagian tata graha (*housekeeping*) dan *food and beverage* serta pada bagian penerima tamu operasional (*receptionist*) Yang bisa mendatangkan ketegangan pada diri karyawan antara lain perkara administrasi, tekanan yang tidak wajar untuk menyelaraskan diri dengan pekerjaan dan suasana kerja dengan agenda yang padat, pola birokrasi yang tidak tepat, kaidah manajemen yang tidak sesuai, perebutan kedudukan, persaingan yang semakin ketat untuk menggapai kemajuan, biaya yang terbatas, pendekatan kerja yang kurang baik, jaminan pekerjaan yang tidak pasti, beban kerja yang semakin bertambah dan apa pun yang ada kaitannya dengan pekerjaan menimbulkan tekanan kerja pada diri karyawan sehingga menimbulkan stress yang berkepanjangan.

Beban kerja yang berlebihan tersebut menyebabkan pemberi pelayanan merasakan adanya ketegangan emosional saat melayani wisatawan sehingga dapat mengarahkan perilaku pemberi pelayanan untuk menarik diri secara psikologis dan menghindari diri untuk terlibat dengan wisatawan atau lebih dikenal dengan sikap kejenuhan kerja (Giunchi *et al.*, 2016). Terdapat berbagai macam kasus yang menimbulkan *work-family conflict* pada pegawai yang bekerja di industri perhotelan. Berlandaskan pada hasil pra wawancara dengan empat orang pegawai di The Radiant Hotel and Spa Tuban diperoleh informasi bahwa pegawai Radiant, khususnya pada pegawai wanita cenderung lebih tinggi merasakan *work-family conflict*. Empat responden yang di wawancarai pada 3 departemen berbeda, memberikan informasi adanya beban kerja yang berbeda-beda serta adanya konflik keluarga dan pekerjaan yang dirasakan oleh karyawan di The Radiant Hotel and Spa Tuban.

Dikutip dari Habibie *et al.* (2020), “terdapat pengaruh variabel beban kerja dengan konflik pekerjaan keluarga pada karyawan”. Dipertegas oleh Kengatharan (2017), “bahwa beban kerja memiliki pengaruh positif terjadinya konflik pekerjaan-keluarga pada diri karyawan.” Namun hasil berbeda dari Anwar & Diantina (2017), “terdapat hubungan negatif antara beban kerja dengan *workfamily conflict*, semakin tinggi beban kerja maka semakin rendah *work family conflict*.”

Selain berpengaruh pada *work family conflict*, beban kerja juga berpengaruh pada kinerja karyawan. Dikutip dari Paramitadewi (2017), “beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Pengaruh ini

memiliki arti yaitu semakin rendah beban kerja pegawai maka semakin tinggi kinerja pegawai.” Hasil serupa juga diperoleh Rolos *et al.* (2018), “beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, hal ini menjelaskan bahwa jika beban kerja meningkat maka akan mengurangi potensi kinerja karyawan dan jika sebaliknya beban kerja menurun maka akan meningkatkan potensi kinerja karyawan, dengan adanya beban kerja seperti sistem pencapaian target, membuat brosur penjualan sendiri, memberi bimbingan dan pembinaan terhadap calon agen baru sehingga dapat mengurangi potensi kinerja karyawan.” Sedangkan hal berbeda dikutip dari Chandra & Adriansyah (2017), “beban kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja.” Dikutip juga dari Hidayat & Situmorang (2019) dan Sudarsih & Supriyadi (2019), “beban kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan dimana tekanan beban kerja dapat menjadi positif, dan hal ini mengarah ke peningkatan kinerja.”

Kinerja karyawan dapat juga dipengaruhi oleh *work family conflict*. Dikutip dari Tariana & Wibawa (2016), Soomro *et al.* (2018), Rabenu *et al.* (2017), Nauman *et al.* (2020), Ferri *et al.* (2018), Anand & Vohra (2020) “*Work-family conflict* yang merupakan konflik peran ganda yang menuntut seseorang membagi perannya antara keluarga dan pekerjaan. Adanya peran ganda tersebut mengakibatkan karyawan harus memilih untuk fokus pada pekerjaannya atau keluarga. *Work-family conflict* timbul karena adanya ketidakseimbangan antara peran sebagai karyawan dengan peran sebagai anggota keluarga. *Work-family conflict* juga sering timbul ketika dalam pekerjaan menuntut lebih atau membutuhkan lebih banyak perhatian daripada peran dalam keluarga. Tidak dipungkiri, konflik ini menimbulkan berbagai masalah yang mempengaruhi kehidupan keluarga dan pekerjaan wanita tersebut, di satu sisi wanita dituntut untuk bertanggung jawab dalam mengurus dan membina keluarga secara baik, di sisi lain sebagai seorang pekerja, wanita dituntut untuk bekerja sesuai dengan standar kinerja yang baik. Namun, tidak semua dari mereka bisa menyelaraskan peran dalam pekerjaan dengan peran dalam keluarga, yang berujung terjadinya *work-family conflict*”. Namun hasil berbeda diperoleh penelitian Afrilia & Utami (2018), “*work-family conflict* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.”

Indikasi masalah beban kerja yang tinggi serta masalah kecenderungan *work-family conflict* yang dialami pegawai The Radiant Hotel and Spa Tuban mengakibatkan kinerja pegawai menjadi tidak optimal sehingga dibutuhkan variabel moderasi dukungan sosial. Setyowati & Nurhidayati (2017) mengungkapkan, “Variabel dukungan sosial bisa menjadi aktor pelega yang mengurangi efek negatif dari pekerjaan yang sangat menegangkan atau dapat membendung dampak beban kerja yang berlebihan. Dukungan sosial bisa berupa hubungan kolega dengan rekan kerja atau atasan, keluarga, teman dekat maupun lingkungan sekitar.” Hasil penelitian Rudianto (2019) menunjukkan, “dukungan sosial dapat memoderasi pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan.” Sedangkan hasil berbeda diperoleh dalam penelitian Sriyono (2018), “dukungan sosial tidak memberikan pengaruh moderating antara beban kerja terhadap kinerja.” Dikutip dari Ahmad *et al.* (2021), Akram & Hussain (2020), Giao *et al.* (2020), “dukungan sosial dapat memperkuat hubungan, dukungan sosial yang tinggi di tempat kerja mengurangi konflik peran antar karyawan karena orang-orang di

tempat kerja bersedia membantu dan karyawan mampu meningkatkan kinerja mereka. Oleh karena itu, konflik peran dan kinerja pekerjaan hubungan yang lebih baik dengan dukungan sosial.”

Berdasarkan *reseach gap* yang terdapat pada penelitian sebelumnya maka penelitian ini mengangkat judul pengaruh beban kerja dan *work family conflict* terhadap kinerja karyawan yang dimoderasi dukungan sosial. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan beban kerja yang diberikan perusahaan serta konflik yang timbul dari peran ganda sebagai karyawan dan anggota keluarga terhadap kinerja karyawan di bidang *hospitality*, serta bagaimana dukungan sosial dapat memperkuat atau memperlemah hubungan terhadap kinerja karyawan tersebut

Teori yang melandasi penelitian ini adalah Teori Pertukaran Sosial (*Social Exchange Theory*) yang menjelaskan berbagai transaksi yang terjadi di seluruh kehidupan sosial seseorang yang ditandai dengan hubungan emosional yang kuat. Apabila faktor – faktor keterlibatan emosional, keterikatan, keyakinan dan kesediaan dipandang penting dalam pengembangan komitmen dan kinerja, maka perlu upaya membedakan mindset tersebut sehingga terdapat relevansi tindakan dan upaya terhadap tujuan yang dirumuskan. Apabila pegawai mampu mengatur mindsetnya dengan baik maka beban kerja dan konflik kerja keluarga yang diterima tidak akan menambah tekanan bagi pegawai, sehingga kinerja dapat di kontrol dengan baik (Yin, 2018)

Selain berpengaruh pada *work-family conflict*, beban kerja juga berpengaruh pada kinerja karyawan. Dikutip dari Paramitadewi (2017), “beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Pengaruh ini memiliki arti yaitu semakin rendah beban kerja pegawai maka semakin tinggi kinerja pegawai.” Ganesha Rahyuda & Bagus Danendra (2019) menyatakan beban kerja berpengaruh positif terhadap kinerja dimana beban kerja yang tinggi menjadikan penilaian kinerja yang dilakukan oleh *supervisor* menjadi sangat penting, karena berkaitan dengan kinerja serta besaran bonus yang akan diterima karyawan. Kemudian mengutip Rolos *et al.* (2018), “beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, hal ini menjelaskan bahwa jika beban kerja meningkat maka akan mengurangi potensi kinerja karyawan dan jika sebaliknya beban kerja menurun maka akan meningkatkan potensi kinerja karyawan, dengan adanya beban kerja seperti sistem pencapaian target, membuat brosur penjualan sendiri, sehingga dapat mengurangi potensi kinerja karyawan.” Penelitian serupa oleh Anwar & Diantina (2017), Rajan (2018), Susiarty *et al.* (2019) dan Rolos *et al.* (2018) juga menyatakan bahwa beban kerja memiliki dampak negatif pada kinerja karyawan. Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya maka dapat dirumuskan hipotesis yaitu:

H<sub>1</sub> : Beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan

Menurut Tariana & Wibawa (2016), “*Work-family conflict* yang merupakan konflik peran ganda yang menuntut seseorang membagi perannya antara keluarga dan pekerjaan. Adanya peran ganda tersebut mengakibatkan karyawan harus memilih untuk fokus pada pekerjaannya atau keluarga. *Work-family conflict* timbul karena adanya ketidakseimbangan antara peran sebagai karyawan dengan peran sebagai anggota keluarga. *Work-family conflict* juga sering timbul ketika dalam

pekerjaan menuntut lebih atau membutuhkan lebih banyak perhatian daripada peran dalam keluarga. Namun, tidak semua dari mereka bisa menyelaraskan peran dalam pekerjaan dengan peran dalam keluarga, yang berujung terjadinya *work-family conflict*, sehingga tingginya *work-family conflict* dapat menurunkan kinerja karyawan”. Asfahyadin *et al.* (2017), Rajan (2018), Susiarty *et al.* (2019), juga menyatakan bahwa *work-family conflict* memiliki dampak negatif pada kinerja karyawan. Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya maka dapat dirumuskan hipotesis yaitu:

H<sub>2</sub>: *Work family conflict* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan

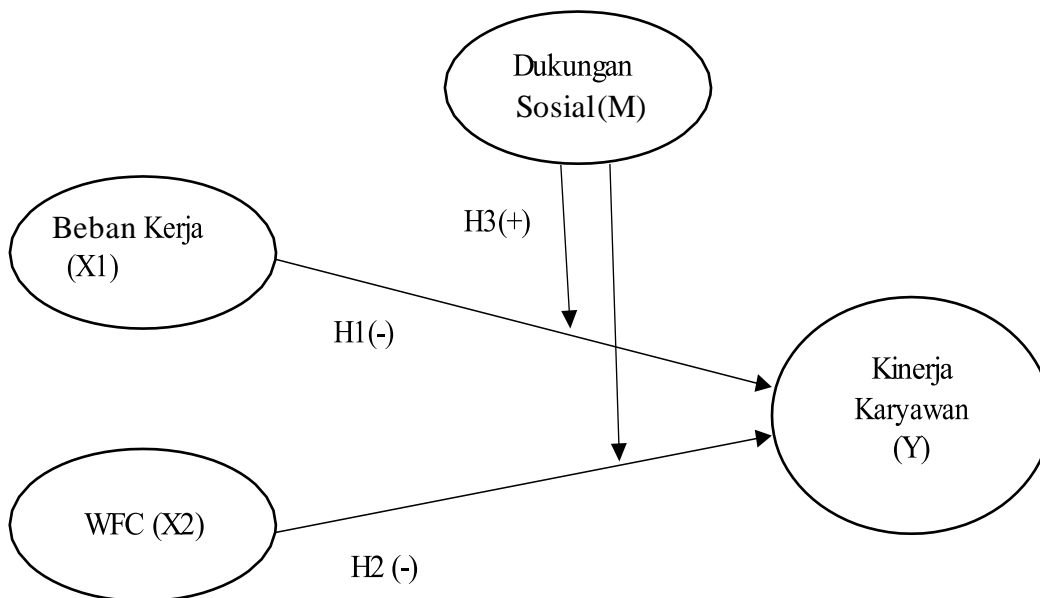
Dikutip dari Setyowati & Nurhidayati (2017), “Dukungan sosial bisa menjadi variabel yang mengurangi efek negatif dari pekerjaan yang sangat menegangkan atau dapat membendung dampak beban kerja yang berlebihan. Dukungan sosial bisa berupa hubungan kolega dengan rekan kerja atau atasan, keluarga, teman dekat maupun lingkungan sekitar.” Penelitian yang dilakukan oleh Moeller & Catalano (2015:23) menyatakan bahwa dukungan sosial merupakan variabel yang mampu memoderasi. Dukungan sosial mempengaruhi kesehatan fisik dan mental seseorang pola dan perilaku karyawan. Sebuah dukungan sosial yang baik dapat memberikan perlindungan bagi individu yang sedang berada di bawah tekanan dan dukungan sosial memiliki fungsi untuk mempertahankan pengalaman emosional individu yang baik. Hasil penelitian Rudianto (2019) juga menunjukkan bahwa dukungan sosial dapat memoderasi pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya maka dapat dirumuskan hipotesis yaitu:

H<sub>3</sub> : Dukungan sosial dapat memoderasi pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan.

Dikutip dari Sriyono (2018), “dukungan sosial mampu memberikan pengaruh moderating antara konflik peran terhadap kinerja. Saat karyawan mengalami dilema ketika tidak bisa menyelesaikan pekerjaan, maka karyawan mendapat dukungan dari teman untuk dapat membantunya. Ketika karyawan sering mengesampingkan aturan guna menyelesaikan tugas, maka melalui dukungan sosial informasi, karyawan dapat membicarakan masalah yang dihadapi dengan rekan kerja. Jika merasa tertekan untuk melaksanakan tugas yang bertabrakan antara kebijakan aturan dan perintah atasan, maka rekan kerja dapat membantu untuk membantu penyelesaian masalah yang dihadapi. Melakukan pekerjaan yang cenderung diterima oleh satu pihak tetapi tidak diterima pihak lain, melalui dukungan sosial emosional dan informasi adanya dukungan dari keluarga atau orang lain yang dapat membantu saat dilematis menghadapi suatu permasalahan dan penyelesaiannya serta rekan kerja dapat membantu memberi informasi terhadap penyelesaian masalah yang perlu dilakukan.” Ayman & Antani (2018) juga menyebutkan, “dukungan sosial dapat memperkuat hubungan, dukungan sosial yang tinggi di tempat kerja mengurangi konflik peran antar karyawan karena orang-orang di tempat kerja bersedia membantu dan karyawan mampu meningkatkan kinerja mereka. Oleh karena itu, konflik peran dan kinerja pekerjaan hubungan yang lebih baik dengan dukungan sosial.” Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya maka dapat dirumuskan hipotesis yaitu:

H<sub>4</sub> : Dukungan sosial dapat memoderasi pengaruh *work family conflict* terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan tinjauan pustaka, maka kerangka pemikiran konseptual dalam penelitian ini digambarkan dalam Gambar 1 serta mengangkat 4 hipotesis dalam penelitian ini



**Gambar 1. Kerangka Pemikiran Konseptual**

### METODE PENELITIAN

Desain dalam penelitian ini adalah hubungan asosiatif kausalitas dengan data yang dihimpun secara *ex post facto*, mengandalkan pada persepsi responden untuk menerangkan pengalamannya dan selanjutnya dianalisis menurut desain deskriptif dan kausal. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah metode survei, dengan alat bantu kuesioner tertutup. Data penelitian dianalisis dan diolah dengan alat analisis *Moderated Regression Analysis (MRA)* dengan SPSS (*Statistical Package for the Social Sciens*) version 18.0. Data yang dianalisis dan diolah tersebut merupakan data primer yang didapat dari jawaban kuisisioner untuk mengukur keseluruhan variabel. Penelitian ini dilakukan di The Radiant Hotel and Spa Tuban.

Ruang lingkup penelitian ini adalah mengkaji tentang pengaruh beban kerja terhadap *work-family conflict*, serta dampaknya pada kinerja karyawan dengan dukungan sosial sebagai variabel moderasi. Oleh karena itu dalam penelitian ini dibatasi hanya pada variabel yang diidentifikasi dapat memengaruhi kinerja pegawai pada The Radiant Hotel and Spa Tuban di Kabupaten Badung. Pembatasan ini dilakukan agar penelitian lebih fokus dan mendapatkan hasil yang tepat. Variabel Eksogen dalam penelitian ini adalah Beban Kerja (X<sub>1</sub>) dan *Work Family Conflict* (X<sub>2</sub>). Variabel Moderasi dalam penelitian ini adalah Dukungan Sosial (M). Variabel dalam penelitian ini adalah Kinerja Karyawan (Y).

Adapun metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini antara Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui instrumen penelitian berupa kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan The Radiant Hotel and Spa Tuban sebanyak 290 orang karyawan. Dalam penelitian ini, sampel dipilih dengan *purposive sampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Kriteria penentuan sampel dalam penelitian ini adalah Bersedia menjadi responden; Merupakan karyawan The Radiant Hotel and Spa Tuban; dan Responden merupakan karyawan yang sudah bekerja minimal satu tahun pada The Radiant Hotel and Spa Tuban.

Penelitian ini menggunakan 25 indikator, sehingga dengan menggunakan estimasi berdasarkan jumlah parameter diperoleh ukuran sampel sebesar 125 – 250 responden. Dalam penelitian ini kuisisioner disebarakan kepada 125 karyawan The Radiant Hotel and Spa Tuban dengan menggunakan *google form*. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner yang diberikan kepada karyawan di The Radiant Hotel and Spa Tuban. Skala pengukuran yang digunakan adalah skala Likert, dengan variasi skor antara (5) sangat setuju - (1) sangat tidak setuju dan (5) selalu - (1) tidak pernah.

Beban kerja (X1) dalam penelitian ini adalah seluruh kegiatan atau aktivitas yang terasa berat dilakukan oleh pegawai pada The Radiant Hotel and Spa Tuban di Kabupaten Badung yang diukur dengan indikator: 1) Aktivitas fisik karyawan yang dibutuhkan dalam melakukan tugas, 2) Usaha karyawan yang dibutuhkan untuk mencapai level performa di dalam bekerja, 3) Aktivitas mental karyawan yang dibutuhkan dalam menyelesaikan pekerjaan, 4) Tekanan Kerja, 5) Tingkat Frustrasi, 6) Tingkat keberhasilan karyawan di dalam pekerjaannya

*Work-Family Conflict* (X2) dalam penelitian ini adalah bentuk konflik yang dirasakan pegawai The Radiant Hotel and Spa Tuban di Kabupaten Badung dimana tuntutan peran dari pekerjaan dan keluarga secara mutual tidak dapat disejajarkan yang diukur dengan indikator: 1) Kurangnya ketersediaan waktu bersama keluarga; 2) Adanya gangguan keluarga sehingga mengganggu produktivitas pekerjaan; 3) Adanya keluhan keluarga yang mengganggu pekerjaan; 4) Adanya beban kerja yang melebihi kapasitas tanggung jawab; 5) Adanya tekanan dari peran kerja; 6) Kurangnya waktu istirahat dalam bekerja

Dukungan Sosial (M) dalam penelitian ini adalah dukungan dari The Radiant Hotel and Spa Tuban di Kabupaten Badung untuk menghargai peningkatan kerja karyawannya yang diukur dengan 1) Perusahaan menghargai kontribusi karyawan; 2) Organisasi memberi pengakuan kerja; 3) Organisasi menanggapi keluhan karyawan; 4) Organisasi memberikan bantuan bagi karyawan; 5) Organisasi peduli dengan kesejahteraan karyawan; 6) Organisasi memperhatikan karyawan yang bekerja dengan baik; 7) Organisasi menunjukkan prestasi karyawan kepada karyawan lain

Kinerja Karyawan (Y) dalam penelitian ini adalah Hasil kerja karyawan The Radiant Hotel and Spa Tuban di Kabupaten Badung yang dilihat dari aspek kualitas, kuantitas, waktu kerja, dan kerja sama untuk mencapai tujuan yang sudah di tetapkan oleh The Radiant Hotel and Spa Tuban yang diukur dengan 1) *Quantity of output* (kuantitas keluaran); 2) *Quality of output* (kualitas keluaran); 3) *Timelines of output* (waktu keluaran); 4) *Presences at work* (tingkat kehadiran); 5) *Efficiency of work*



*completed* (efisiensi pekerjaan yang telah diselesaikan); 6) *Effectiveness of work completed* (efektivitas pekerjaan yang telah diselesaikan).

Responden diundang melalui pesan singkat (WhatsApp) untuk menyelesaikan survei online. Tujuan dari sifat penelitian ini tetap menjaga kerahasiaan responden. Responden hanya diminta untuk mengisi alamat email mereka. File data dilindungi kata sandi pada *platform e-survey* dan hanya dapat diakses oleh peneliti utama. Data penelitian dianalisis dan diolah dengan alat analisis *Moderated Regression Analysis* (MRA) dengan SPSS (*Statistical Package for the Social Sciens*) version 18.0. Data yang dianalisis dan diolah tersebut merupakan data primer yang didapat dari jawaban kuisisioner untuk mengukur keseluruhan variabel.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik responden merupakan data responden yang dikumpulkan untuk mengetahui profil responden penelitian. Penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling* dengan jumlah sebanyak 125 orang karyawan The Radiant Hotel and Spa Tuban. Karakteristik responden dalam penelitian ini dikelompokkan dalam tiga kriteria yaitu karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, umur dan tingkat pendidikan terakhir responden. Jumlah responden laki-laki sebanyak 72 orang dengan persentase laki-laki sebesar 57,60 persen sedangkan perempuan sebesar 42,40 persen. Hal ini berarti sebagian karyawan The Radiant Hotel and Spa Tuban didominasi oleh karyawan laki-laki mengingat The Radiant Hotel and Spa Tuban sebagai usaha yang bergerak dibidang pariwisata yang memiliki jam kerja malam sangat membutuhkan tenaga kerja laki-laki yang memiliki stamina lebih dalam melayani tamu wisatawan. Apabila ditinjau berdasarkan umur responden, data menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki rentang usia 21 hingga 30 tahun. Rentang umur ini merupakan karyawan muda yang cenderung aktif, sehingga The Radiant Hotel and Spa Tuban dapat melakukan pembinaan pada tenaga kerja yang energik dengan berpenampilan menarik sehingga dalam memberikan pelayanan wisatawan merasa nyaman dan senang.

Pengelompokkan responden berdasarkan jenjang pendidikan menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan Diploma yakni dengan jumlah sebesar 42,40 persen, sedangkan responden dengan persentase terkecil berpendidikan SLTP yaitu sebesar 4,80 persen. Ini dikarenakan The Radiant Hotel and Spa Tuban lebih mengutamakan karyawan yang memiliki keahlian, pengetahuan atau *skill* sesuai bidangnya terutama dibidang pariwisata yang saat ini cenderung lebih menjurus kepada pendidikan Diploma.

Hasil analisis deksriptif menunjukkan bahwa variabel beban kerja secara keseluruhan memperoleh nilai rata-rata sebesar 2,70 yang berarti bahwa karyawan The Radiant Hotel and Spa Tuban memiliki beban kerja yang sedang. Indikator yang memiliki nilai paling tinggi jika dibandingkan dengan indikator lainnya adalah indikator X1.3 yaitu “aktivitas mental” dengan nilai rata-rata sebesar 2,89. Hal tersebut disebabkan karena sebagian besar karyawan The Radiant Hotel and Spa Tuban merasa bahwa besarnya aktivitas mental yang digunakan sudah sesuai dengan pekerjaan yang diterima. Sedangkan indikator yang memiliki nilai rata-rata terendah terdapat pada indikator X1.5 yaitu “tingkat frustrasi” dengan nilai rata-rata

sebesar 2,57. Hal ini mengindikasikan bahwa karyawan merasa keamanan mereka dalam bekerja sudah dijamin oleh perusahaan. Oleh sebab itu dapat mengurangi beban kerja karyawan, maka sebaiknya The Radiant Hotel and Spa Tuban meningkatkan keamanan karyawannya dengan cara memberikan asuransi kerja baik berupa tunjangan kesehatan maupun kelengkapan keamanan kerja agar keamanan karyawannya lebih terjamin.

Variabel *work-family conflict* secara keseluruhan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,27 yang berarti bahwa karyawan The Radiant Hotel and Spa Tuban memiliki *work-family conflict* yang sedang. Indikator yang memiliki nilai paling tinggi jika dibandingkan dengan indikator lainnya adalah indikator X2.3 yaitu “adanya keluhan keluarga yang mengganggu pekerjaan” dengan nilai rata-rata sebesar 3,54. Hal tersebut disebabkan karena sebagian besar karyawan The Radiant Hotel and Spa Tuban merasa bahwa terdapat keadaan yang dirasakan karyawan karena keluhan dari keluarga misalnya sering pulang terlambat atau lembur kerja sehingga mengganggu pekerjaan. Sedangkan indikator yang memiliki nilai rata-rata terendah terdapat pada indikator X2.1 yaitu “Kurangnya ketersediaan waktu bersama keluarga” dengan nilai rata-rata sebesar 3,16. Hal ini mengindikasikan bahwa karyawan merasa kurang tersedianya waktu bersama keluarga. Dengan demikian untuk dapat mengurangi *work-family conflict* karyawan, maka sebaiknya The Radiant Hotel and Spa Tuban mengevaluasi jam kerja karyawan yang berlebih, sehingga karyawan memiliki waktu atau kesempatan bersama keluarganya. Selain itu, The Radiant Hotel and Spa Tuban dapat mengadakan program *family gathering* karyawan beserta keluarganya untuk menjalin hubungan yang lebih akrab.

Variabel dukungan sosial secara keseluruhan memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,17 yang berarti bahwa karyawan The Radiant Hotel and Spa Tuban sudah memperoleh dukungan sosial yang tinggi. Indikator yang memiliki nilai paling tinggi jika dibandingkan dengan indikator lainnya adalah indikator M1 yaitu “Perusahaan menghargai kontribusi karyawan” dengan nilai rata-rata sebesar 4,31. Hal tersebut disebabkan karena The Radiant Hotel and Spa Tuban sudah menghargai kontribusi karyawannya yang bekerja. Sedangkan indikator yang memiliki nilai rata-rata terendah terdapat pada indikator M7 yaitu “Organisasi menunjukan prestasi karyawan kepada karyawan lain” dengan nilai rata-rata sebesar 4,01. Hal ini mengindikasikan bahwa karyawan merasa bahwa The Radiant Hotel and Spa Tuban kurang menunjukan prestasi karyawan kepada karyawan lain. Dengan demikian untuk dapat meningkatkan dukungan sosial pada karyawan, maka sebaiknya The Radiant Hotel and Spa Tuban menunjukan prestasi karyawan kepada karyawan lainnya, agar karyawan lebih semangat mencapai prestasi kerja karena dukungan yang diberikan oleh perusahaan, misalnya dengan cara mengumumkan setiap bulan di papan pengumuman foto karyawan berprestasi sehingga karyawan yang berprestasi tersebut merasa lebih dihargai oleh perusahaan.

Variabel kinerja karyawan secara keseluruhan memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,35 yang berarti bahwa karyawan The Radiant Hotel and Spa Tuban sudah memiliki kinerja yang sangat tinggi. Indikator yang memiliki nilai paling tinggi jika dibandingkan dengan indikator lainnya adalah indikator Y2 yaitu “*Quality of output* (kualitas keluaran)” dengan nilai rata-rata sebesar 4,50. Hal tersebut disebabkan

karena pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan selalu mencapai target yang telah ditentukan The Radiant Hotel and Spa Tuban sehingga mampu mencapai kinerja yang maksimal. Sedangkan indikator yang memiliki nilai rata-rata terendah terdapat pada indikator Y4 yaitu “*Presences at work* (tingkat kehadiran)” dengan nilai rata-rata sebesar 4,16. Hal ini mengindikasikan bahwa masih terdapat beberapa karyawan The Radiant Hotel and Spa Tuban yang memiliki tingkat kehadiran kurang maksimal dalam setiap aktivitas pekerjaan. Dengan demikian untuk dapat meningkatkan kinerja karyawan, maka sebaiknya The Radiant Hotel and Spa Tuban memberikan sanksi tegas atau teguran pada karyawan yang tingkat kehadirannya kurang disiplin, sehingga dapat memberikan efek jera pada karyawan dan pada akhirnya seluruh karyawan menjadi lebih disiplin dalam bekerja.

**Tabel 1.**  
**Hasil Uji Normalitas**

		Unstandardized Residual
N		125
Normal Parameters	Mean	-0,0473836
	Std. Deviation	2,22328559
Most Extreme Differences	Absolute	0,074
	Positive	0,073
	Negative	-0,074
Kolmogorov-Smirnov Z		0,83
Asymp. Sig. (2-tailed)		0,496

Sumber: Data diolah, 2021

Dikutip dari Tabel 1. “nilai *Kolmogorov Smirnov* (K-S) sebesar 0,830, sedangkan nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,496. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa model persamaan regresi tersebut berdistribusi normal karena nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* 0,496 lebih besar dari nilai *alpha* 0,05.”

**Tabel 2.**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.193	.238		5.007	.000
Beban kerja	-.127	.186	-.081	-.680	.498
<i>Work family conflict</i>	-.087	.163	-.056	-.535	.593
Dukungan sosial	-.217	.147	-.139	-1.474	.143
X1.M	-.017	.193	-.012	-.086	.932
X2.M	.377	.191	.237	1.971	.051

Sumber: Data diolah, 2021

Dikutip dari Tabel 2. “nilai signifikansi dari variabel beban kerja sebesar 0,498, *work family conflict* sebesar 0,593, dukungan sosial sebesar 0,143, variabel interaksi X1.M sebesar 0,932 dan variabel interaksi X2.M sebesar 0,051. Nilai tersebut lebih besar dari 0,05 yang berarti tidak terdapat pengaruh antara variabel bebas terhadap *absolute residual*. Dengan demikian, model yang dibuat tidak mengandung gejala heteroskedastisitas.”

**Tabel 3**  
**Hasil Uji F**

	<i>Sum of Squares</i>	<i>df</i>	<i>Mean Square</i>	<b>F</b>	<b>Sig</b>
<i>Regression</i>	998.296	5	199.659	36.101	.000
Residual	658.136	119	5.531		
Total	1656.432	124			

Berdasarkan tabel hasil uji anova (UJI F), diperoleh nilai antar kelompok pembandingan = 5, nilai dalam kelompok penyebut = 119, pada alfa = 0,05 maka nilai F tabelnya adalah  $F_{0,05}(5,119) = 2,29$ , sedangkan  $F_{hitung} = 36,101$ . Nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  yaitu  $36,101 > 2,29$  dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Maka  $H_0$  ditolak pada taraf nyata 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa pada kelompok yang diuji memiliki perbedaan yang nyata (signifikan). Hal ini berarti bahwa beban kerja (X1), *work family conflict* (X2), dukungan sosial (X3), interaksi beban kerja dengan dukungan sosial dan interaksi *work family conflict* dengan dukungan sosial secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

**Tabel 4.**  
**Hasil Uji koefisien determinasi (R<sup>2</sup>)**

<b>Model</b>	<b>R</b>	<b>R Square</b>	<b>Adjusted R Square</b>	<b>Std. Error of the Estimate</b>
1	0,776	0,603	0,586	2,352

Sumber: Data diolah, 2021

Dikutip dari Tabel 4. “besarnya *adjusted R<sup>2</sup>* (koefisien determinasi yang telah disesuaikan) pada Tabel 5 adalah 0,586. Ini berarti variasi kinerja karyawan dapat dipengaruhi secara signifikan oleh variabel beban kerja (X1), *work family conflict* (X2), dukungan sosial (X3), interaksi X1.M dan interaksi X2.M sebesar 58,6 persen, sedangkan sisanya sebesar 41,4 persen dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak dijelaskan dalam model penelitian.”

**Tabel 5.**  
**Hasil Analisis Regresi Moderasi**

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	26,787	0,365		73,343	0,000
Beban kerja	-1,700	0,285	-0,465	-5,956	0,000
<i>Work family conflict</i>	-0,605	0,249	-0,165	-2,424	0,017
Dukungan sosial	1,059	0,226	0,290	4,687	0,000
X1.M	0,235	0,295	0,070	0,797	0,427
X2.M	0,899	0,293	0,243	3,071	0,003
R Square	0,603				
Adjusted R Square	0,586				
F Statistik	36,101				
Signifikansi	0,000				

Sumber: Data diolah, 2021

Dikutip dari Tabel 5. “nilai koefisien regresi variabel beban kerja, *Work family conflict*, dukungan sosial dan interaksi *Work family conflict* dengan dukungan sosial memiliki nilai signifikansi uji t kurang dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa variabel beban kerja, *Work family conflict*, dukungan sosial dan interaksi *Work family conflict* dengan dukungan sosial berpengaruh terhadap variabel terikat.”

Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan pada kinerja karyawan di The Radiant Hotel and Spa Tuban (H1 diterima). Hal ini berarti bahwa tingginya beban kerja yang dirasakan karyawan akan berdampak pada menurunnya kinerja karyawan di The Radiant Hotel and Spa Tuban. Begitu juga sebaliknya semakin rendah atau sedikit beban kerja karyawan, maka akan berdampak pada semakin meningkatnya kinerja karyawan di The Radiant Hotel and Spa Tuban.

Beban kerja yang diukur berdasarkan indikator: permintaan fisik, upaya, permintaan mental, permintaan sementara, tingkat frustrasi, dan kinerja terbukti mampu meningkatkan kinerja karyawan The Radiant Hotel and Spa Tuban. Temuan ini dapat diartikan bahwa apabila aktivitas fisik yang karyawan butuhkan dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan uraian tugas yang diberikan perusahaan, kemudian karyawan merasa sudah maksimal dalam menggunakan kapasitas fisik untuk mencapai kinerja yang diharapkan, lalu besarnya aktivitas

mental yang karyawan gunakan sesuai dengan pekerjaan yang diterima, dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu yang disediakan, keamanan karyawan dalam bekerja sudah dijamin oleh perusahaan dan timbul rasa puas saat karyawan berhasil menyelesaikan pekerjaan maka akan mampu memberikan kontribusi yang signifikan untuk meningkatkan kinerja karyawan The Radiant Hotel and Spa Tuban. Hasil penelitian ini mendukung Paramitadewi (2017), Rolos *et al.* (2018) dan Anwar & Diantina (2017)

Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa *work-family conflict* berpengaruh negatif dan signifikan pada kinerja karyawan di The Radiant Hotel and Spa Tuban (H<sub>2</sub> diterima). Hal ini berarti bahwa tingginya *work-family conflict* yang dirasakan karyawan akan berdampak pada menurunnya kinerja karyawan di The Radiant Hotel and Spa Tuban. Begitu juga sebaliknya semakin rendah atau sedikit *work-family conflict* yang dirasakan karyawan, maka akan berdampak pada semakin meningkatnya kinerja karyawan di The Radiant Hotel and Spa Tuban.

*Work-family conflict* yang diukur berdasarkan indikator: “kurangnya ketersediaan waktu bersama keluarga, adanya gangguan keluarga sehingga mengganggu produktivitas pekerjaan, adanya keluhan keluarga yang mengganggu pekerjaan, adanya beban kerja yang melebihi kapasitas tanggung jawab, adanya tekanan dari peran kerja dan kurangnya waktu istirahat dalam bekerja terbukti mampu meningkatkan kinerja karyawan The Radiant Hotel and Spa Tuban.” Temuan ini dapat diartikan bahwa apabila karyawan The Radiant Hotel and Spa Tuban memiliki kurangnya ketersediaan waktu bersama keluarga oleh karena pekerjaan, lalu adanya gangguan keluarga sehingga mengganggu produktivitas pekerjaan, kemudian adanya keluhan keluarga yang mengganggu pekerjaan, adanya beban kerja yang melebihi kapasitas tanggung jawab, adanya tekanan dari peran kerja dan kurangnya waktu istirahat dalam bekerja maka akan mampu memberikan kontribusi yang signifikan untuk meningkatkan kinerja karyawan The Radiant Hotel and Spa Tuban. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian Afrilia & Utami (2018), Anwar & Diantina (2017), Kengatharan (2017) yang menyatakan bahwa *work-family conflict* memiliki dampak negatif pada kinerja karyawan.

Hasil analisis regresi moderasi menunjukkan bahwa dukungan sosial secara statistik mampu memoderasi pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan di The Radiant Hotel and Spa Tuban. Pada penelitian ini, dukungan sosial memperlemah pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan (H<sub>3</sub> diterima). Hal ini menunjukkan bahwa dengan adanya kondisi dukungan sosial yang mendukung, maka pengaruh negatif dari beban kerja terhadap kinerja karyawan akan semakin berkurang. Dukungan sosial dapat mempengaruhi semangat kerja karyawan dalam suatu perusahaan, dengan begitu dukungan sosial akan berpengaruh langsung pada kinerja karyawan karena dapat mengurangi beban kerja yang dirasakan karyawan tersebut. Dimana dengan kuatnya dukungan sosial yang diberikan oleh perusahaan maupun keluarga itu akan membuat beban kerja karyawan semakin ringan, sehingga membuat kinerja karyawan di The Radiant Hotel and Spa Tuban juga semakin meningkat.

Dikutip dari Afrida (2016), “Jika dukungan sosial dilakukan secara terus menerus oleh perusahaan, maka pegawai tersebut merasa dirinya diperhatikan dan ia tidak akan merasa sendirian. Suasana dan iklim lingkungan kerja pun menjadi

baik. Lembaga memiliki hubungan yang baik kepada para pegawainya, tidak hanya saling mengenal, juga lebih mengetahui apa yang dibutuhkan pegawainya dan lembaganya. Sehingga ketika hal tersebut terjadi, maka akan memudahkan pegawai untuk bekerja dengan lebih produktif sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh lembaganya. Pegawai tersebut akan melakukan pekerjaannya dengan senang hati dan dengan percaya diri, ia merasa mampu untuk melakukan pekerjaannya. Terdapat hubungan timbal balik. Dalam hal ini lembaga tidak hanya sebagai tempat untuk bekerja dan mencari uang, namun juga sebagai tempat mengaktualisasikan diri. Bekerja sesuai dengan kemampuan diri, sehingga dapat mencapai dan memberikan pelayanan yang baik yang memang dibutuhkan lembaga tersebut” Hasil penelitian ini mendukung penelitian Rudianto (2019) yang menunjukkan bahwa dukungan sosial dapat memoderasi pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian juga sesuai dengan temuan Moeller & Catalano (2015:23)

Hasil analisis regresi moderasi menunjukkan bahwa dukungan sosial secara statistik mampu memoderasi pengaruh *work-family conflict* terhadap kinerja karyawan di The Radiant Hotel and Spa Tuban. Pada penelitian ini, dukungan sosial memperlemah pengaruh *work-family conflict* terhadap kinerja karyawan (H4 diterima). Hal ini menunjukkan bahwa dengan adanya kondisi dukungan sosial yang mendukung, maka pengaruh negatif *work-family conflict* terhadap kinerja karyawan akan semakin berkurang. Dikutip dari Afrida (2016), “Kinerja karyawan dapat ditingkatkan dengan memberikan dukungan sosial. Adanya dukungan-dukungan yang diberikan oleh atasan maupun sesama rekan kerja inilah yang nantinya menjadi hal yang berguna bagi pegawai itu sendiri, karena keberadaannya diperhatikan oleh orang-orang yang berada di lingkungan kerjanya. Ketika pegawai sedang bekerja dan mendapatkan kesulitan dalam memberikan pelayanan, maka pimpinan dan rekan kerja dapat memberikan dukungan sosial berupa pemberian bantuan, pemberian informasi terkait cara pelayanan, atau sekedar pemberian semangat kepada pegawai tersebut.”

Hasil penelitian ini mendukung penelitian Sriyono (2018), “dukungan sosial mampu memberikan pengaruh moderating antara konflik peran terhadap kinerja. Saat karyawan mengalami dilema ketika tidak bisa menyelesaikan pekerjaan, maka karyawan mendapat dukungan dari teman untuk dapat membantunya. Ketika karyawan sering mengenyampingkan aturan guna menyelesaikan tugas, maka melalui dukungan sosial informasi, karyawan dapat membicarakan masalah yang dihadapi dengan rekan kerja. Jika merasa tertekan untuk melaksanakan tugas yang bertabrakan antara kebijakan aturan dan perintah atasan, maka rekan kerja dapat membantu untuk membantu penyelesaian masalah yang dihadapi. Melakukan pekerjaan yang cenderung diterima oleh satu pihak tetapi tidak diterima pihak lain, melalui dukungan sosial emosional dan informasi adanya dukungan dari keluarga atau orang lain yang dapat membantu saat dilematis menghadapi suatu permasalahan dan penyelesaiannya serta rekan kerja dapat membantu memberi informasi terhadap penyelesaian masalah yang perlu dilakukan.”

Penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memberikan kontribusi mengenai pengaruh beban kerja dan *work family conflict* pada kinerja karyawan dengan dukungan sosial sebagai variabel moderasi. Hasil uji hipotesis dalam penelitian ini ditemukan bahwa dukungan sosial secara statistik mampu

memoderasi pengaruh beban kerja dan *work family conflict* pada kinerja karyawan di The Radiant Hotel and Spa Tuban, sehingga variabel tersebut dapat dipertahankan sebagai variabel pemoderasi. Penelitian ini memberikan implikasi bagi perusahaan sebagai pertimbangan dan pengetahuan mengenai kinerja karyawan serta faktor-faktor yang memengaruhinya. The Radiant Hotel and Spa Tuban dapat mengevaluasi dukungan sosial dan mengurangi beban kerja serta *work-family conflict*, karena hal tersebut dapat mempengaruhi kinerja karyawan di The Radiant Hotel and Spa Tuban.

Hasil survei menunjukkan bahwa dari ketiga variabel yaitu beban kerja, *work-family conflict*, dan dukungan sosial terlihat bahwa variabel dukungan sosial yang memiliki pengaruh lebih besar dibandingkan variabel lainnya. Hal ini mengindikasikan bahwa apabila The Radiant Hotel and Spa Tuban mampu memberikan dukungan sosial yang tinggi pada karyawannya dengan cara menghargai kontribusi karyawan, kemudian memberi pengakuan kerja pada karyawannya, menanggapi keluhan karyawan, memberikan bantuan bagi karyawan, peduli dengan kesejahteraan karyawan, memperhatikan karyawan yang sudah bekerja dengan baik, dan menunjukkan prestasi karyawan kepada karyawan lain, maka hal tersebut akan berdampak pada meningkatnya kinerja karyawan The Radiant Hotel and Spa Tuban.

Proses dalam penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu untuk digaris bawahi kembali khususnya pada penelitian selanjutnya. Beberapa keterbatasan tersebut antara lain. Pertama, ruang lingkup penelitian hanya sebatas di wilayah Kabupaten Badung, sehingga hasil penelitian pun dapat saja memiliki perbedaan terkait bagaimana persepsi atau level interpretasi pada masing-masing responden di wilayah lain. Kedua, penelitian ini hanya sebatas mengkaji beban kerja, *work family conflict*, dukungan social dan kinerja karyawan sehingga tidak dapat meneliti lebih mendalam faktor-faktor di luar variabel tersebut. Ketiga, penelitian ini menggunakan rancangan waktu *cross-sectional* atau pada titik waktu tertentu, namun di sisi lain penelitian ini mengamati dinamika kondisi yang setiap periodenya mengalami perubahan, oleh karena penelitian ini penting untuk diteliti kembali di masa yang akan datang.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

Simpulan yang dapat diberikan berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan yaitu Beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan pada kinerja karyawan di The Radiant Hotel and Spa Tuban. Hal ini berarti bahwa tingginya beban kerja yang dirasakan karyawan akan berdampak pada menurunnya kinerja karyawan di The Radiant Hotel and Spa Tuban. *Work-family conflict* berpengaruh negatif dan signifikan pada kinerja karyawan di The Radiant Hotel and Spa Tuban. Hal ini berarti bahwa tingginya *work-family conflict* yang dirasakan karyawan akan berdampak pada menurunnya kinerja karyawan di The Radiant Hotel and Spa Tuban. Dukungan sosial secara statistik mampu memoderasi pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan di The Radiant Hotel and Spa Tuban. Pada penelitian ini, dukungan sosial memperlemah pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa dengan adanya kondisi dukungan sosial yang mendukung, maka pengaruh negatif beban kerja terhadap kinerja karyawan



akan semakin berkurang. Dukungan sosial secara statistik mampu memoderasi pengaruh *work-family conflict* terhadap kinerja karyawan di The Radiant Hotel and Spa Tuban. Pada penelitian ini, dukungan sosial memperlemah pengaruh *work-family conflict* terhadap kinerja karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa dengan adanya kondisi dukungan sosial yang mendukung, maka pengaruh negatif *work-family conflict* terhadap kinerja karyawan akan semakin berkurang.

Implikasi teoritis dalam penelitian ini adalah diharapkan dapat memberikan kontribusi mengenai pengaruh beban kerja dan *work family conflict* pada kinerja karyawan dengan dukungan sosial sebagai variabel moderasi. Hasil uji hipotesis dalam penelitian ini ditemukan bahwa dukungan sosial secara statistik mampu memoderasi pengaruh beban kerja dan *work family conflict* pada kinerja karyawan di The Radiant Hotel and Spa Tuban, sehingga variabel tersebut dapat dipertahankan sebagai variabel pemoderasi. Kemudian implikasi praktis dalam penelitian diharapkan dapat perusahaan pertimbangan dan pengetahuan mengenai kinerja karyawan serta faktor-faktor yang memengaruhinya bagi perusahaan. The Radiant Hotel and Spa Tuban dapat mengevaluasi dukungan sosial dan mengurangi beban kerja serta *work-family conflict*, karena hal tersebut dapat mempengaruhi kinerja karyawan di The Radiant Hotel and Spa Tuban. Hasil survei menunjukkan bahwa dari ketiga variabel yaitu beban kerja, *work-family conflict*, dan dukungan sosial terlihat bahwa variabel dukungan sosial yang memiliki pengaruh lebih besar dibandingkan variabel lainnya. Hal ini mengindikasikan bahwa apabila The Radiant Hotel and Spa Tuban mampu memberikan dukungan sosial yang tinggi pada karyawannya dengan cara menghargai kontribusi karyawan, kemudian memberi pengakuan kerja pada karyawannya, menanggapi keluhan karyawan, memberikan bantuan bagi karyawan, peduli dengan kesejahteraan karyawan, memperhatikan karyawan yang sudah bekerja dengan baik, dan menunjukkan prestasi karyawan kepada karyawan lain, maka hal tersebut akan berdampak pada meningkatnya kinerja karyawan The Radiant Hotel and Spa Tuban.

Manajemen The Radiant Hotel and Spa Tuban sebaiknya meningkatkan rasa keamanan kerja karyawannya dengan cara memberikan asuransi kerja baik berupa tunjangan kesehatan maupun kelengkapan keamanan kerja agar karyawan merasa keamanannya lebih terjamin. Manajemen The Radiant Hotel and Spa Tuban disarankan untuk mengevaluasi jam kerja karyawan yang berlebih, sehingga karyawan memiliki waktu atau kesempatan bersama keluarganya. Selain itu, The Radiant Hotel and Spa Tuban dapat mengadakan program *family gathering* karyawan beserta keluarganya untuk menjalin hubungan yang lebih akrab. Dalam upaya meningkatkan dukungan sosial pada karyawan, maka sebaiknya The Radiant Hotel and Spa Tuban menunjukkan prestasi karyawan kepada karyawan lainnya, agar karyawan lebih semangat mencapai prestasi kerja karena dukungan yang diberikan oleh perusahaan, misalnya dengan cara mengumumkan setiap bulan di papan pengumuman foto karyawan berprestasi sehingga karyawan yang berprestasi tersebut merasa lebih dihargai oleh perusahaan. Dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan, maka sebaiknya The Radiant Hotel and Spa Tuban memberikan sanksi tegas atau teguran pada karyawan yang tingkat kehadirannya kurang disiplin, sehingga dapat memberikan efek jera pada karyawan dan pada akhirnya seluruh karyawan menjadi lebih disiplin dalam bekerja.

## REFERENSI

- Afrida, R. F. (2016). Pengaruh Dukungan Sosial Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Negeri Sipil Kantor Gubernur Kalimantan Timur. *Naskah Publikasi*, 1(1), 1–82.
- Afrilia, L. D., & Utami, H. . (2018). Pengaruh Work-Family Conflict Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja (Studi Pada Karyawan Wanita Rumah Sakit Permata Bunda Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 55(2), 1.
- Ahmad, J., Zahid, S., Wahid, F. F., & Ali, S. (2021). Impact of Role Conflict and Role Ambiguity on Job Satisfaction the Mediating Effect of Job Stress and Moderating Effect of Islamic Work Ethics. *European Journal of Business and Management Research*, 6(4), 41–50. <https://doi.org/10.24018/ejbmr.2021.6.4.895>
- Akram, M. F., & Hussain, C. A. (2020). Relationship of Work-Family Conflict with Job Demands, Social Support and Psychological Well-Being of University Female Teachers in Punjab. *Bulletin of Education and Research*, 42(1), 45–66.
- Anand, A., & Vohra, V. (2020). Alleviating employee work-family conflict: role of organizations. *International Journal of Organizational Analysis*, 28(2), 313–332. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/IJOA-06-2019-1792>
- Anwar, F., & Diantina, F. P. (2017). Studi Korelasi Beban Kerja dengan Work family conflict pada Perawat Wanita yang Sudah Menikah. *Jurnal Prosiding Psikologi*, 3(1), 211–218.
- Asfahyadin, L. ., Nofal, N., Muh, T., Gusli, T. S., Rosmawaty, Kartini, & Mirad. (2017). The Influence Of Work Family Conflict And Work Stress On Employee Performance. *International Journal of Management and Applied Science*, 3(2), 1–6.
- Ayman, R., & Antani, A. (2018). Gender, Social Support and the Experience of Work-Family Conflict. *European Academy of Management*, 1(1), 1.
- Chandra, R., & Adriansyah, D. (2017). Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Mega Auto Central Finance Cabang di Langsa. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan*, 6(1), 670–678.
- Ferri, L. ., Pedrini, M., & Riva, E. (2018). The impact of different supports on work-family conflict. *Employee Relations*, 40(5), 903–920. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/ER-09-2017-0211>

- Ganesha Rahyuda, A., & Bagus Danendra, A. A. N. (2019). The Effect of Work Loads on Employee Performance With Job Satisfaction As A Mediation Variable. *Journal of Business Management and Economic Research*, 3(8), 40–49. <https://doi.org/10.29226/tr1001.2019.147>
- Giao, H. N. K., Vuong, B. N., & Tushar, H. (2020). The impact of social support on job-related behaviors through the mediating role of job stress and the moderating role of locus of control: Empirical evidence from the Vietnamese banking industry. *Cogent Business and Management*, 7(1), 1–10. <https://doi.org/10.1080/23311975.2020.1841359>
- Giunchi, M., Emanuel, F., Chambel, M. J., & Ghislieri, C. (2016). Job insecurity, workload and job exhaustion in temporary agency workers (TAWs): Gender differences. *Career Development International*, 21(1), 3–18. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/CDI-07-2015-0103>
- Habibie, M. R., Absah, Y., & Gultom, P. (2020). The Effect of Work Overload and Work Family Conflict Towards Work Stress with Family Social Support as Moderating Variables in Employees at PT . Bank Negara Indonesia Tbk ., Branch of Universitas Sumatera Utara. *International Journal of Research and Review*, 7(May), 253–260.
- Hidayat, R., & Situmorang, G. L. (2019). Analysis Of The Effect Of Work Loads On Employee Performance Of The Production Operator In Pem Plant Pt. Schneider Electric Manufacturing Batam. *Advances in Social Science, Education and Humanities Research*, 377(Icaess), 220–226. <https://doi.org/10.2991/icaess-19.2019.41>
- Kengatharan, N. (2017). The effect of work family conflict on employee performance: does income matter of influence? *Journal of Business Studies*, 4(2), 31. <https://doi.org/10.4038/jbs.v4i2.18>
- Moeller, A. K., & Catalano, T. (2015). *Foreign Language Teaching and Learning. Faculty Publications: Department of Teaching, Learning and Teacher Education* (2nd ed.). Oxford: Pergamon Press.
- Nauman, S., Zheng, C., & Naseer, S. (2020). Job insecurity and work–family conflict: A moderated mediation model of perceived organizational justice, emotional exhaustion and work withdrawal. *International Journal of Conflict Management*, 31(5), 729–751. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/IJCMA-09-2019-0159>
- Neher, A., & Maley, J. (2020). Improving the effectiveness of the employee performance management process: A managerial values approach. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 69(6), 1129–1152. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/IJPPM-04-2019-0201>

- Paramitadewi, K. F. (2017). Pengaruh Beban Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Pegawai Sekretariat Pemerintah Daerah Kabupaten Tabanan. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 6(6), 3370–3397.
- Rabenu, E., Tziner, A., & Sharoni, G. (2017). The relationship between work-family conflict, stress, and work attitudes. *International Journal of Manpower*, 38(8), 1143–1156. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/IJM-01-2014-0014>
- Rajan, D. (2018). Negative impacts of heavy workload: a comparative study among sanitary workers. *Sociology International Journal*, 2(6), 465–474. <https://doi.org/10.15406/sij.2018.02.00086>
- Robbins, P. S., & Coutler, M. (2016). *Human Resources Management* (16th ed.). Salemba Empat: Jakarta.
- Rolos, J. K. ., Smbul, S. ap, & Rumawas, W. (2018). Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Asuransi Jiwasraya Cabang Manado Kota. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 6(4), 19–27.
- Rudianto, B. R. U. (2019). Komunikasi Organisasi, Stres Kerja dan Kinerja Karyawan: Dukungan Sosial Sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Akuntansi Bisnis*, 17(1), 98–113.
- Setyowati, T., & Nurhidayati, A. (2017). Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Dengan Dukungan Sosial Sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus Tim Penggerak PKK Kabupaten Rembang). *Potensio*, 17(1), 1.
- Soomro, A. ., Breiteneker, R. J., & Shah, S. A. . (2018). Relation of work-life balance, work-family conflict, and family-work conflict with the employee performance-moderating role of job satisfaction. *South Asian Journal of Business Studies*, 7(1), 1–10. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/SAJBS-02-2017-0018>
- Sriyono, A. (2018). Pengaruh Stres, Beban Kerja, Konflik Peran, Dan Kontrol Pekerjaan Terhadap Kinerja Dengan Dukungan Sosial Sebagai Variabel Moderating. *Jurnal Performance*, 25(1), 51 – 61.
- Sudarsih, & Supriyadi. (2019). The Role of Workload and Work Discipline in Improving Job Satisfaction and Performance of Outsourcing Employees. *International Journal of Scientific Research and Management*, 7(10), 1–10. <https://doi.org/10.18535/ijstrm/v7i10.em03>
- Susiarty, A., Suparman, L., & Suryatni, M. (2019). the Effect of Workload and Work Environment on Job Stress and Its Impact on the Performance of Nurse Inpatient Rooms At Mataram City General Hospital. *Scientific Research*

*Journal*, VII(VI), 33–40. <https://doi.org/10.31364/scirj/v7.i6.2019.p0619661>

Tariana, I. W. A., & Wibawa, I. M. . (2016). Peran mediasi kepuasan kerja dalam pengaruh work family conflict dan turnover intention pada karyawan wanita. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 5(8), 1.

Yin, N. (2018). The influencing outcomes of job engagement: an interpretation from the social exchange theory. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 67(5), 873–889. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/IJPPM-03-2017-0054>