

# Mediasi Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Usaha Jasa Keuangan

Setia Tjahyanti, Zalfa Ardanti Fatikhasari, Ian Nurpatricia Suryawan\*

Program Studi Manajemen, Trisakti School of Management, Jakarta Barat, Indonesia

Jl. Kyai Tapa no. 20, Grogol, Jakarta Barat, Indonesia

Email: <sup>1</sup>tia@stietrisakti.ac.id, <sup>2</sup>202080196@tsm.ac.id, <sup>3,\*</sup>inp@tsm.ac.id

Email Penulis Korespondensi: inp@tsm.ac.id

**Abstrak**—Tujuan penelitian adalah untuk meneliti pengaruh konflik pekerjaan-keluarga, stres kerja terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja pada PT X. Populasi yang digunakan pada penelitian ini adalah karyawan PT X dengan jumlah 83 karyawan dan sampel yang digunakan sebanyak 66 karyawan dengan teknik purposive sampling. Data penelitian ini dikumpulkan menggunakan kuesioner dengan pengukuran skala likert serta metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah permodelan persamaan struktural berbasis varians dengan partial least square (PLS-SEM). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa konflik pekerjaan-keluarga memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja, stres kerja memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja, konflik pekerjaan-keluarga memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan, stres kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan, kepuasan kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan, konflik pekerjaan-keluarga memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja, stres kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja.

**Kata Kunci:** Pekerjaan Keluarga; Konflik; Stress Kerja; Kinerja Karyawan; Kepuasan Kerja

**Abstract**—The purpose of this study is to examine the effect of work-family conflict, work stress on employee performance through job satisfaction at PT X. The population used in this study were 83 employees of PT X and the sample used was 66 employees with a purposive sampling technique. The data of this study were collected using a questionnaire with a Likert scale measurement and the analysis method used in this study was variance-based structural equation modeling with partial least square (PLS-SEM). The results of this study indicate that work-family conflict has an influence on job satisfaction, work stress has an influence on job satisfaction, work-family conflict has an influence on employee performance, work stress has an influence on employee performance, job satisfaction has an influence on employee performance, work-family conflict has an influence on employee performance through job satisfaction, work stress has an influence on employee performance through job satisfaction.

**Keyword:** Work Family; Conflict; Job Stress; Employee Performance; Job Satisfaction

## 1. PENDAHULUAN

Sumber daya manusia merupakan aset terpenting suatu organisasi dalam menggerakkan sumber daya lainnya. Dalam dunia perbankan khususnya, salah satu peran utamanya yaitu pemberian pelayanan jasa kepada nasabah. Kenyamanan nasabah ditentukan dari bagaimana karyawan bisa membantu, mendengarkan, dan memberikan saran solutif untuk permasalahan yang dihadapi nasabah. Oleh karena itu, kinerja karyawan menjadi salah satu faktor penting yang perlu mendapat perhatian khusus dari manajemen.

PT X merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang jasa keuangan perbankan. PT X menempati urutan posisi kelima di Indonesia dengan nilai aset 389,29 triliun, perolehan ini masih jauh dari target yang diharapkan, maka dari itu perusahaan harus berupaya untuk bisa meningkatkan atau menjaga perolehan saat ini dengan mengelola kinerja karyawan agar tetap bisa meningkatkan pendapatannya. Menurut Sajim et al. (2024) kinerja karyawan merupakan salah satu faktor yang dapat memengaruhi tingkat keberhasilan organisasi, karena kinerja karyawan merupakan tingkat pencapaian hasil kerja berdasarkan kuantitas dan kualitas yang telah dicapai karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Kinerja karyawan yang tinggi akan memicu peningkatan prestasi kerja karyawan untuk kemajuan perusahaan dengan mengoptimalkan kinerja yang akan memengaruhi produktivitas perusahaan. Untuk mengetahui seberapa optimal kinerja karyawan, perlu dilakukan dengan penilaian kerja. Dalam aspek penilaian kerja pada PT X terdiri dari aspek pelayanan pelanggan, dorongan berprestasi, integritas, dan kerjasama. Berikut adalah data rekapitan penilaian hasil kerja PT X.

Tabel 1. Rekap Hasil Penilaian Kinerja Karyawan PT X

Kriteria Penilaian	Tahun		
	2020 (%)	2021 (%)	2022 (%)
Istimewa	17	15	14
Sangat Baik	60	58	51
Baik	17	18	18
Cukup	3	6	14
Kurang	3	3	3

Dari Tabel 1, menunjukkan bahwa kinerja karyawan mengalami penurunan. Banyak faktor yang bisa menyebabkan penurunan kinerja karyawan seperti adanya tuntutan pekerjaan dan tuntutan keluarga, beban kerja, dan konflik. Dampak yang terjadi apabila kinerja karyawan menurun adalah perolehan pendapatan perusahaan pun ikut menurun. Hal ini dapat menyebabkan kerugian bagi perusahaan yang dapat menurunkan pendapatan perusahaan yang berimbas pada berbagai aspek. Menurut Christine et al. (dalam Liftyawan et al. 2020) buruknya kinerja karyawan dapat disebabkan oleh berbagai hal, salah satu yang menjadi penyebab dikarenakan adanya konflik pekerjaan-keluarga. Jam kerja yang tinggi, tekanan dan beban kerja yang berat adalah tanda langsung dari konflik pekerjaan-keluarga karena waktu dan usaha yang berlebihan

yang dihabiskan untuk bekerja. Hal ini mengakibatkan kurangnya waktu dan tenaga yang dapat digunakan untuk menjalankan aktivitas keluarga. Faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah stres kerja.

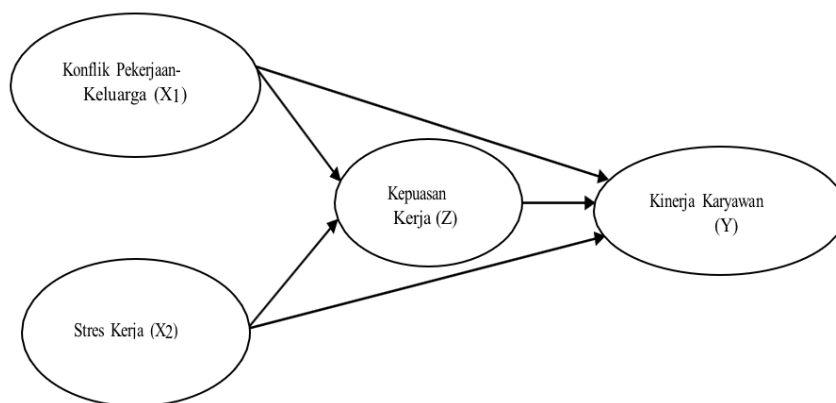
Menurut Yasa & Dewi (2019) mendefinisikan stres kerja sebagai kombinasi antara sumber-sumber stres pada pekerjaan, karakteristik individu, dan stressor di luar organisasi. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Amanda et al. (2022) membuktikan terdapat hubungan positif antara stress kerja dengan kepuasan kerja dengan hubungan negatif. Berdasarkan hasil wawancara oleh staf HRD stres kerja terjadi pada karyawan ketika dateline pekerjaan yang berdekatan, target perusahaan yang belum tercapai, adanya tekanan akibat pantauan dari kantor pusat, serta permasalahan lingkungan atau keluarga alhasil pegawai mengalami stres. Wirya et al. (2020) dan Riana et al. (2018) memiliki pendapat bahwa dampak negatif stres kerja dengan tingkat yang tinggi akan berdampak pada penurunan kinerja karyawan yang drastis. Selain itu, terdapat konflik pekerjaan-keluarga dan stres kerja faktor lain yang memengaruhi kinerja karyawan yaitu kepuasan kerja. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Wenur et al. (2018) konflik kerja mempunyai pengaruh yang signifikan dan stress kerja tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Yofani & Chaira (2024) menunjukkan bahwa variabel konflik dan stres kerja memberikan kontribusi sebesar 46,70% terhadap kinerja karyawan, sementara sisanya 53,30% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kepuasan kerja merupakan faktor paling dominan yang menentukan berhasil atau tidaknya kegiatan organisasi. Menurut Ginting et al. (2019), Lestari et al. (2020), Salsabilla & Suryawan (2022), Christopher & Suryawan (2022), Suryawan (2022), Suryawan (2023), Hadisaputra & Suryawan (2023) dan Suryawan & Ramadhani (2024) kinerja karyawan berperan penting sebagai tolok ukur keberhasilan perusahaan menyatakan bahwa karyawan yang puas akan memberikan kontribusi yang maksimal kepada organisasi dan cenderung untuk terus bekerja di organisasi yang sama serta memiliki perilaku organisasi yang melebihi job dan role deskripsi mereka sehingga kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang mendukung keberhasilan suatu organisasi.

Menurut Idris et al. (2023) konflik pekerjaan-keluarga adalah konflik yang dialami individu saat menjalankan peran ganda di mana tuntutan pekerjaan menyebabkan individu tidak dapat menjalankan peran sebagai keluarga dengan baik begitu juga sebaliknya. Menurut Mangkunegara (2022) stres kerja adalah perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan. Menurut Amanda et al. (2022) kepuasan kerja adalah sikap positif dan perasaan emosional yang menyenangkan terhadap pekerjaan seseorang dan lingkungannya. Menurut Mardiani & Khamdanah (2022) kinerja karyawan adalah hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam suatu periode tertentu. Penelitian yang dilakukan oleh Mulyana & Rijali (2025) mengungkapkan bahwa ada pengaruh yang besar antara konflik kerja terhadap kinerja karyawan.

## 2. METODE PENELITIAN

### 2.1. Kerangka Dasar Penelitian



**Gambar 1.** Model Penelitian

Dalam kerangka dasar penelitian menjelaskan jenis penelitian, jumlah responden dan lokasi penelitian secara singkat, hipotesis dan variabel penelitian, serta kajian teknik/metode analisis yang digunakan dalam pengujian. Dari Gambar 1 dapat dibuat hipotesis yaitu:

- H1: Terdapat pengaruh Konflik Pekerjaan- Keluarga terhadap Kepuasan Kerja pada PT X.
- H2: Terdapat pengaruh Konflik Pekerjaan- Keluarga terhadap Kinerja Karyawan pada PT X.
- H3: Terdapat pengaruh Konflik Pekerjaan- Keluarga terhadap Kinerja Karyawan melalui Kepuasan kerja pada PT X.
- H4: Terdapat pengaruh Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja pada PT X.
- H5: Terdapat pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT X.
- H6: Terdapat pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan melalui Kepuasan Kerja pada PT X.
- H7: Terdapat pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT X.

**2.2. Metode Penelitian**

Bentuk penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dan kausalitas dengan menggunakan metode kuantitatif. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang menggambarkan fenomena apa yang terjadi pada objek penelitian berdasarkan data yang sudah dikumpulkan (Sugiyono 2022, 5). Penelitian kausalitas adalah hubungan yang bersifat sebab akibat (Sugiyono 2022, 37). Objek yang digunakan dalam penelitian ini adalah karyawan PT X kantor cabang Jember di mana perusahaan ini bergerak di bidang jasa layanan keuangan yang berlokasi di Jl. Ahmad Yani, Kp. Using, Kapatihan, Kec. Patrang, Kabupaten Jember, Jawa Timur.

Menurut Sugiyono (2022, 80) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan PT X yang berjumlah 83 orang. Menurut Sugiyono (2022, 81) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah non- probability sampling dengan teknik purposive sampling. Teknik purposive sampling adalah suatu metode penentuan sampel dengan mempertimbangkan aspek tertentu Sugiyono (2022, 138). sampel dalam penelitian ini sebanyak 66 karyawan non manajerial PT X. Penelitian ini memiliki kriteria seperti responden merupakan karyawan tetap dan memiliki jabatan non manajerial.

**Tabel 2.** Variabel dan Pengukuran

Variabel	Indikator	Skala Pengukuran
Kinerja Karyawan	a) Kinerja tugas	Likert
	b) Kinerja kontekstual	
	c) Kinerja adaptif	
Konflik Pekerjaan-Keluarga	a) Konflik berbasis waktu	Likert
	b) Konflik berbasis tekanan	
	c) Konflik berbasis perilaku	
Stres Kerja	a) Beban kerja	Likert
	b) Tekanan	
	c) Konflik	
Kepuasan Kerja	a) Pekerjaan itu sendiri	Likert
	b) Gaji	
	c) Kesempatan promosi	
	d) Supervisor/atasan	
	e) Rekan kerja	

Sumber: Riana et al. (2019)

**3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

**3.1. Hasil Uji Statistik Deskriptif**

**Tabel 3.** Karakteristik Responden

Karakteristik	Skala	Jumlah
Divisi	Consumer Lending	9
	Funding & Service	17
	SME & Credit Program	14
	Priority Banking	8
	Operation	12
	Branch Collection	6
Jenis kelamin	Pria	31
	Wanita	35
Status perkawinan	Menikah	44
	Tidak Menikah	22
Usia	< 25 Tahun	5
	26 - 35 Tahun	42
	36 - 45 Tahun	12
	> 45 Tahun	7
Pendidikan terakhir	SMA	1
	D3	7
	S1	57
	S2	1
Masa kerja	< 5 Tahun	14

Karakteristik	Skala	Jumlah
	6 - 10 Tahun	27
	11 - 20 Tahun	18
	> 20 Tahun	7

Berdasarkan Tabel 3 dapat diketahui bahwa responden terbanyak berasal dari divisi funding & service sebanyak 17 orang. Dengan mayoritas responden adalah wanita sebanyak 35 orang dan pria sebanyak 31 orang. Responden dengan status perkawinan menikah sebanyak 44 orang dan tidak menikah sebanyak 22 orang. Responden dengan rentang usia 26-35 tahun merupakan jumlah responden terbanyak yaitu sebanyak 42 orang dengan rentang usia <25 tahun merupakan jumlah responden terkecil. Pendidikan terakhir S1 memiliki jumlah terbanyak yaitu 57 orang dan jumlah terkecil terdapat pada SMA dan S2 dengan jumlah masing- masing 1 orang. Jumlah lama masa kerja terbanyak adalah rentang kerja 6-10 tahun sebanyak 27 orang dan jumlah terkecil lama masa kerja adalah >20 tahun dengan jumlah 7 orang.

**3.2. Hasil Uji Validitas**

**Tabel 4.** Outer Loading dan AVE

Variabel	Item	Convergent Validity			
		LF > 0.7 Loadings	AVE > 0.5 AVE		
Konflik Pekerjaan-Keluarga (X1)	KPK3	0.767	0.681		
	KPK4	0.828			
	KPK5	0.795			
	KPK6	0.839			
	KPK7	0.870			
	KPK8	0.837			
	KPK9	0.837			
	Stres Kerja (X2)	SK1		0.827	0.630
		SK2		0.807	
SK3		0.799			
SK4		0.791			
SK5		0.782			
SK6		0.755			
Kepuasan Kerja (Z)	KK1	0.851	0.694		
	KK2	0.840			
	KK3	0.759			
	KK4	0.853			
	KK5	0.825			
	KK6	0.834			
	KK7	0.822			
	KK8	0.868			
	KK9	0.839			
	KK10	0.833			
Kinerja Karyawan (Y)	KNK1	0.800	0.653		
	KNK2	0.844			
	KNK4	0.848			
	KNK5	0.798			
	KNK6	0.719			
	KNK7	0.826			
	KNK8	0.785			

Berdasarkan Tabel 4 dapat dilihat nilai loading factor semua item dari variabel lebih dari 0,7 dengan nilai loading factor tertinggi yaitu KPK7 sebesar 0,870 dan nilai loading factor terendah KNK6 sebesar 0,719. Kemudian nilai AVE tertinggi yaitu pada variabel kepuasan kerja sebesar 0,694 dan nilai AVE terendah yaitu sebesar 0,630 pada variabel stres kerja.

**Tabel 5.** Cross Loading

	Konflik Pekerjaan-Keluarga	Stres Kerja	Kepuasan Kerja	Kinerja Karyawan
KPK3	0.767	0.356	0.043	-0.451
KPK4	0.828	0.441	-0.009	-0.474
KPK5	0.795	0.327	-0.052	-0.437
KPK6	0.839	0.386	0.060	-0.432

	Konflik Keluarga	Pekerjaan-Stres Kerja	Kepuasan Kerja	Kinerja Karyawan
KPK7	0.870	0.408	0.092	-0.459
KPK8	0.837	0.556	0.153	-0.377
KPK9	0.837	0.449	-0.013	-0.584
SK1	0.420	0.827	0.599	0.125
SK2	0.364	0.807	0.553	0.003
SK3	0.372	0.799	0.529	-0.041
SK4	0.385	0.791	0.571	-0.084
SK5	0.429	0.782	0.539	-0.173
SK6	0.436	0.755	0.523	-0.118
KK1	-0,010	0,569	0,851	0,443
KK2	-0,154	0,515	0,840	0,515
KK3	0,171	0,604	0,759	0,338
KK4	0,056	0,598	0,853	0,320
KK5	0,094	0,519	0,825	0,355
KK6	-0,002	0,540	0,834	0,448
KK7	0,077	0,655	0,822	0,332
KK8	0,041	0,592	0,868	0,326
KK9	0,154	0,682	0,839	0,317
KK10	-0,036	0,524	0,833	0,347
KNK1	-0,459	-0,018	0,394	0,800
KNK2	-0,482	-0,065	0,361	0,844
KNK3	-0,496	-0,017	0,362	0,836
KNK4	-0,528	-0,140	0,290	0,848
KNK5	-0,381	0,085	0,437	0,798
KNK6	-0,316	-0,084	0,352	0,719
KNK7	-0,463	-0,054	0,398	0,826
KNK8	-0,505	-0,077	0,335	0,785

Pada Tabel 5 menunjukkan bahwa korelasi nilai cross loading setiap indikator variabel mempunyai nilai lebih besar dibandingkan korelasi konstruk lainnya, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel yang digunakan dalam penelitian ini sudah memenuhi kriteria karena masing-masing indikator variabel memiliki korelasi yang lebih baik dibandingkan blok indikator dari variabel lain.

**Tabel 6.** Fornell Larcker

	Kepuasan Kerja	Kinerja Karyawan	Konflik Pekerjaan- Keluarga	Stres Kerja
Kepuasan Kerja	0,833			
Kinerja Karyawan	0,452	0,808		
Konflik Pekerjaan- Keluarga	0,043	-0,565	0,825	
Stres Kerja	0,697	-0,058	0,505	0,794

Sumber : Hasil Pengolahan Data Statistik

Berdasarkan tabel 6 menunjukkan bahwa Fornell-Larcker Criterion masing-masing nilai indikator konstruksya memiliki akar kuadrat AVE yang lebih tinggi daripada nilai korelasi konstruk lainnya. Dapat disimpulkan bahwa nilai loading dari masing-masing item indikator terhadap konstruksya sudah memiliki discriminant validity yang baik dan sudah memenuhi kriteria setiap loading di atas 0,50. Seluruh variabel yang digunakan dalam penelitian ini sudah memenuhi kriteria karena masing-masing indikator variabel memiliki korelasi yang lebih baik dibandingkan blok indikator dari variabel lain.

### 3.3. Hasil Uji Reliabilitas

**Tabel 7.** Cronbach's Alpha & Composite Reliability

Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
Konflik Pekerjaan-Keluarga	0.922	0.937
Stres Kerja	0.882	0.911
Kepuasan Kerja	0.951	0.958
Kinerja Karyawan	0.924	0.938

Pada Tabel 7 menunjukkan bahwa korelasi nilai composite reliability masing-masing variabel mempunyai nilai

lebih besar dari 0,7. Nilai composite reliability tertinggi yaitu pada variabel kepuasan kerja sebesar 0.958 dan nilai composite reliability terendah sebesar 0.911 pada variabel stres kerja. Dan setiap variabel memiliki nilai cronbach's alpha di atas 0,7 Dengan nilai cronbach's alpha tertinggi pada variabel kepuasan kerja sebesar 0.951 dan nilai cronbach's alpha terendah sebesar 0.882 pada variabel stres kerja.

### 3.4. Hasil Uji Inner Model

**Tabel 8.** R-Square dan Prediction Relevance (Q2)

Variabel	R Square	Q2 Predict
Kepuasan Kerja	0.614	0.414
Kinerja Karyawan	0.578	0.364

Sumber: Hasil Pengolahan Data Statistik

Berdasarkan tabel 8 menunjukkan bahwa nilai R-Square Kinerja Karyawan memiliki R-Square 0.578 artinya sebesar 57,8 persen dapat dijelaskan oleh variabel lain. Kepuasan Kerja memiliki R-Square 0.614 artinya sebesar 61,4 persen dapat dijelaskan oleh variabel lain. Selain itu, dalam tabel 8 juga menunjukkan bahwa hasil Q-Square memiliki nilai lebih dari nol pada setiap variabelnya. Dengan nilai variabel Kepuasan Kerja sebesar 0.414 dan Kinerja Karyawan sebesar 0.364. Hal ini menunjukkan bahwa semua model indikator memiliki relevansi yang baik.

### 3.5. Hasil Uji Hipotesis

**Tabel 9.** Pengujian Hipotesis Pengaruh Langsung

Path	Original Sample	T Statistic (O/STDEV)	P Values	Supported
Konflik Pekerjaan-Keluarga => Kepuasan Kerja	-0,415	5,124	0,000	YES
Stres Kerja => Kepuasan Kerja	0,907	12,427	0,000	YES
Konflik Pekerjaan-Keluarga => Kinerja Karyawan	-0,428	3,692	0,000	YES
Stres Kerja => Kinerja Karyawan	-0,330	2,170	0,030	YES
Kepuasan Kerja => Kinerja Karyawan	0,701	5,553	0,000	YES

Sumber: Hasil Pengolahan Data Statistik

**Tabel 10.** Pengujian Hipotesis Tidak Langsung

Path	Original Sample	T Statistic (O/STDEV)	P Values	Supported
Konflik Pekerjaan-Keluarga => Kepuasan Kerja => Kinerja Karyawan	-0,291	4,673	0,000	YES
Stres Kerja => Kepuasan Kerja => Kinerja Karyawan	0,635	5,394	0,000	YES

Sumber : Hasil Pengolahan Data Statistik

### 3.6. Pembahasan

Hipotesis 1 (H1): Konflik Pekerjaan-Keluarga terhadap Kepuasan Kerja memiliki nilai p-value  $0,000 < 0,05$  dan memiliki t-value  $(5,124) > 1,96$ . Artinya terdapat pengaruh langsung Konflik Pekerjaan-Keluarga terhadap Kepuasan Kerja PT X.

Hipotesis 2 (H2): Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja memiliki nilai p-value  $0,000 < 0,05$  dan memiliki t-value  $(12,427) > 1,96$ . Artinya terdapat pengaruh langsung Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja PT X.

Hipotesis 3 (H3): Konflik Pekerjaan-Keluarga terhadap Kinerja Karyawan memiliki nilai p-value  $0,000 < 0,05$  dan memiliki t-value  $(3,692) > 1,96$ . Artinya terdapat pengaruh langsung Konflik Pekerjaan-Keluarga terhadap Kinerja Karyawan PT X.

Hipotesis 4 (H4): Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan memiliki nilai p-value  $0,030 < 0,05$  dan memiliki t-value  $(2,170) > 1,96$ . Artinya terdapat pengaruh langsung Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT X.

Hipotesis 5 (H5): Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan memiliki nilai p-value  $0,000 < 0,05$  dan memiliki t-value  $(5,553) > 1,96$ . Artinya terdapat pengaruh langsung Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT X.

Hipotesis 6 (H6): Konflik Pekerjaan-Keluarga terhadap Kinerja Karyawan melalui Kepuasan Kerja memiliki nilai p-value  $0,000 < 0,05$  dan memiliki t-value  $(4,673) > 1,96$ . Artinya terdapat efek mediasi dari variabel Kepuasan Kerja antara Konflik Pekerjaan-Keluarga terhadap Kinerja Karyawan PT X.

Hipotesis 7 (H7): Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan melalui Kepuasan Kerja memiliki nilai p-value  $0,000 < 0,05$  dan memiliki t-value  $(5,394) > 1,96$ . Artinya terdapat efek mediasi dari variabel Kepuasan Kerja antara Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT X.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijabarkan di atas, maka terdapat pengaruh langsung Konflik Pekerjaan-Keluarga terhadap Kepuasan Kerja PT X, terdapat pengaruh langsung Konflik Pekerjaan-Keluarga terhadap Kinerja Karyawan PT X, terdapat efek mediasi Kepuasan Kerja antara Konflik Pekerjaan-Keluarga terhadap Kinerja Karyawan PT X, terdapat pengaruh langsung Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja PT X, terdapat pengaruh langsung Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT X, terdapat efek mediasi Kepuasan Kerja antara Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT X dan terdapat pengaruh langsung Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT X. Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan: variabel yang diteliti dalam penelitian ini hanya berfokus pada dua variabel independen yaitu konflik pekerjaan- keluarga dan stres kerja, satu variabel dependen yaitu kinerja karyawan, dan satu variabel mediasi yaitu kepuasan kerja. Dengan keterbatasan ini memungkinkan terdapat variabel lain yang dapat lebih memengaruhi variabel dependen yaitu kinerja karyawan. Peneliti mengalami keterbatasan dalam memperoleh data penunjang dari objek penelitian karena adanya masalah kerahasiaan. Keterbatasan waktu dan akses dikarenakan objek penelitian ini berada di luar provinsi Jawa Barat, sehingga membutuhkan waktu dalam proses pengumpulan data dan minimnya akses dalam melakukan observasi untuk memperoleh data. Jumlah sampel yang diteliti hanya karyawan tetap non manajerial yang berjumlah 66 responden PT X, sehingga masih kurang untuk menggambarkan keadaan yang sesungguhnya. Beberapa saran dan rekomendasi yang dapat dipertimbangkan oleh peneliti selanjutnya diharapkan dapat memperbanyak variabel independen lain dalam penelitian ini yang dapat menemukan penemuan yang berbeda dan lebih luas dan mempunyai pengaruh untuk memengaruhi variabel dependen yaitu kinerja karyawan, juga diharapkan untuk menggunakan objek penelitian yang berbeda baik perusahaan ataupun instansi. Intensitas dan tekanan kerja yang berbeda tentu akan memberikan dampak yang sesuai dengan variabel yang diteliti Untuk itu, peneliti selanjutnya disarankan untuk menambah jumlah responden yang lebih banyak, agar hasil dari penelitian ini bisa lebih baik sehingga dapat merepresentasikan populasi dengan baik dan disarankan untuk menggunakan wanita dan bekerja sebagai responden, hal ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dan akurasinya dari variabel yang digunakan.

#### 4. KESIMPULAN

Penelitian ini menyajikan temuan yang penting dan memberikan sudut pandang baru tentang faktor-faktor yang memengaruhi kinerja karyawan. Hasilnya menunjukkan bahwa konflik pekerjaan-keluarga dan stres kerja memiliki pengaruh langsung terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan di PT X. Lebih dari itu, kepuasan kerja berfungsi sebagai variabel mediasi yang memperkuat pengaruh kedua faktor tersebut terhadap kinerja karyawan, sehingga tidak hanya berpengaruh secara langsung, tetapi juga secara tidak langsung melalui kepuasan kerja. Kebaharuan utama dari penelitian ini terletak pada penggabungan kedua variabel utama konflik pekerjaan-keluarga dan stres kerja dengan peran mediasi kepuasan kerja dalam satu model penelitian. Hal ini masih jarang dilakukan secara komprehensif di konteks perusahaan di Indonesia. Penelitian ini juga menyoroti pentingnya peran mediasi sebagai mekanisme yang memperkuat pengaruh stres dan konflik terhadap kinerja, sehingga memberikan wawasan baru bagi pengembangan strategi manajemen sumber daya manusia. Secara keseluruhan, temuan ini menegaskan bahwa pengelolaan stres dan konflik pekerjaan-keluarga merupakan aspek penting yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan kepuasan dan kinerja karyawan, serta memberikan kontribusi inovatif dalam kajian sumber daya manusia di Indonesia.

#### REFERENCES

- Amanda, R., Suherman, E. & Hydayaty, D. E. (2022). Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Pada Karyawan Imigrasi Kelas I Non TPI Karawang. *Jurnal Ilmiah Mandala Education (JIME)*, 8(4), 2656–5862. <https://doi.org/10.36312/jime.v8i4.3931/>
- Christopher, R., & Suryawan, I. N. (2022). Pengaruh pengembangan karir strategi rekrutmen, seleksi terhadap inerja karyawan pada PT.X. *E-Jurnal Manajemen Trisakti School of Management*, 2(3), 107–118. <https://doi.org/10.34208/ejmtsm.v2i3.1576>
- Ginting, I. M., Bangun, T. A., Munthe, D. V. & Sihombing, S. (2019). Pengaruh disiplin dan komunikasi terhadap kinerja karyawan di PT PLN (Unit induk pembangunan Sumatra bagian utara), *Jurnal Manajemen*, 5(1), 35 - 44.
- Idris, F. Hasyim, A. W. & Alhadar, F. M. (2023). Pengaruh Work Family Conflict terhadap Kinerja Karyawan melalui Kepuasan Kerja sebagai Variabel Mediasi pada PT. Bank BRI Cabang Kota Tidore Kepulauan. *Jurnal EMBA*. 11(3), 138-148. <https://doi.org/10.35794/emba.v11i3.48612>
- Lestari, W., Liana, L., & Aquinia, A. (2020). Pengaruh Stres Kerja, Konflik Kerja dan Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Bisnis Dan Ekonomi*, 27(2), 100-110. <https://doi.org/10.35315/jbe.v27i2.8192>
- Liftyawan, K. S., Hadi, F. S. & Agustina, T. S. (2020). Pengaruh Konflik Pekerjaan-Keluarga Kelelahan Emosional dan Stres Kerja Terhadap Kinerja. *Jurnal Penelitian Ipteks*, 5(1), 1-16, <https://doi.org/10.32528/ipteks.v5i1.3000>
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2022). *Manajemen Sumber Daya Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mardiani & Khamdanah. (2022). Pengaruh Stres Kerja dan Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 11(3).

- Mulyana, D. & Nadi Fikri Rijali, N. F. (2025). Pengaruh konflik kerja terhadap kinerja karyawan pada PT PLN (PERSERO) ULP Paringin. *JAPB*, 8(1), 712–722. <https://doi.org/10.35722/japb.v8i1.1202>
- Salsabilla, A. & Suryawan, I. N. (2022). Pengaruh kepuasan kerja, disiplin kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan. *Aksara: Jurnal Ilmu Pendidikan Non Formal*, 8(1), 137– 146. <https://dx.doi.org/10.37905/aksara.8.1.137-146.2022>
- Sajim, N., Sabuhari, R. & Khairun Ternate, U. (2024). The Effect of Work Family Conflict on Employee Performance with Job Satisfaction as a Mediating Variable at Rs Prima, Ternate City. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan (JISIP)*, 8(1), 2598–9944. <https://doi.org/10.58258/jisip.v7i1.5837/>
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Riana, I. G., Wiagustini, N. L. P., Dwijayanti, K. I. & Rihayana, I. G. (2018). Managing Work Family Conflict and Work Stress through Job Satisfaction and Its Impact on Employee Performance. *Jurnal Teknik Industri*, 20(2), 127–134. <https://doi.org/10.9744/jti.20.2.127-134>
- Suryawan, I. N. (2022). Fisheries processing strategy in Jakarta in improving employee performance. *Jurnal Manajemen*, 26(2), 259–276. <https://doi.org/10.24912/jm.v26i2.929>
- Suryawan, I. N. (2022). Maximizing organization performance: The role of travel business in Jakarta?. *Jurnal Manajemen*, 26(1), 17–34. <https://doi.org/10.24912/jm.v26i1.832>
- Suryawan, I. N. (2023). Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan pada usaha UMKM pengolahan perikanan. *Ekonomi, Keuangan, Investasi Dan Syariah*, 4(3), 1016–1021. <https://doi.org/10.47065/ekuitas.v4i3.30>
- Suryawan, I. N., & Salsabilla, A. (2022). Pengaruh kepuasan kerja, disiplin kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan. *Aksara: Jurnal Ilmu Pendidikan Non Formal*, 8(1), 137– 146. <https://dx.doi.org/10.37905/aksara.8.1.137-146.2022>
- Wenur, G., Sepang, J. & Dotulong, L. (2018). Pengaruh Konflik Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Cabang Manado. *Jurnal EMBA*, 6(1), 51-60. <https://doi.org/10.35794/emba.6.1.2018.18760>
- Wirya, K. S., Andiani, N. D., & Telagawathi, N. L. W. S. (2020). Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. BPR Sedana Murni. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2(1), 50 - 60, <https://doi.org/10.23887/pjmb.v2i1.26190>
- Yasa, I. G. R. & Dewi, A. A. S. K. (2019). Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Mediasi. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 8(3), 1203 – 1229. <https://doi.org/10.24843/EJMUNUD.2019.v8.i3.p2>
- Yofani, A., & Chaira, T. (2024). Pengaruh Konflik Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Rizky Tanjung Mas. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 3(1), 145-158. <https://doi.org/10.36490/jmdb.v3i1.1260>