

## PERAN SOCIAL SUPPORT TERHADAP WORK CONFLICT, KEPUASAN DAN KINERJA

### ROLE OF SOCIAL SUPPORT AGAINST WORK CONFLICT, SATISFACTION AND PERFORMANCE

*Dewiana Novitasari<sup>1</sup>, Masduki Asbari<sup>2\*</sup>, Agus Purwanto<sup>3</sup>, Joni Iskandar<sup>4</sup>,  
 Didi Sutardi<sup>5</sup>, Nelson Silitonga<sup>6</sup>, Arman Syah Putra<sup>7</sup>*

<sup>1</sup> Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Insan Pembangunan, kangmasduki.ssi@gmail.com

<sup>2</sup> Pelita Harapan University, , kangmasduki.ssi@gmail.com

<sup>3</sup> Pelita Harapan University, agozpor@gmail.com

<sup>4</sup> STMIK Insan Pembangunan, , kangmasduki.ssi@gmail.com

<sup>5</sup> Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Insan Pembangunan, , kangmasduki.ssi@gmail.com

<sup>6</sup> Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Insan Pembangunan, , kangmasduki.ssi@gmail.com

<sup>7</sup> STMIK Insan Pembangunan, , kangmasduki.ssi@gmail.com

---

#### Info Artikel

Diterima 28 Mei 2020

Direvisi 05 Juni 2020

Dipublikasi 16 Juni 2020

---

#### Kata Kunci:

*Kinerja karyawan,  
 kepuasan kerja,  
 dukungan sosial, konflik  
 kerja-keluarga.*

---

#### Keywords :

*Employee performance,  
 job satisfaction, social  
 support, work-family  
 conflict.*

---

#### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur pengaruh konflik kerja-keluarga terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan wanita dari industri pengemasan di Tangerang yang dimoderasi oleh dukungan sosial. Pengumpulan data dilakukan dengan simple random sampling untuk 171 populasi karyawan wanita. Hasil kuesioner yang dikembalikan dan valid adalah 134 sampel. Pemrosesan data menggunakan metode SEM dengan perangkat lunak SmartPLS 3.0. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa konflik kerja-keluarga memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Sementara itu, konflik kerja-keluarga tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

---

#### Abstract

*This study aimed to measure the effect of work-family conflict on job satisfaction and performance of the woman employee of an packaging industry in Tangerang which are moderated by social support. Data collection was done by simple random sampling to 171 population of woman employees. The returned and valid questionnaire results were 134 samples. Data processing was used SEM method with SmartPLS 3.0 software. The results of this study concluded that work-family conflict have a negative and significant effect on job satisfaction. Meanwhile, work-family conflict have not significant effect on*

## **PENDAHULUAN**

Saat ini, konsep keluarga menjadi salah satu konsep penting yang terus berkembang. Untuk mencapai kualitas hidup yang baik, kehidupan keluarga perlu dijaga karena konflik keluarga dapat mempengaruhi nilai keberlanjutan kualitas hidup (Asbari, Bernarto, et al., 2020; Asbari, Pramono, et al., 2020). Industri packaging, perlu terus-menerus meningkatkan kualitas layanan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan tetap kompetitif. Meningkatnya persaingan dan harapan untuk kepuasan pelanggan dapat memberikan efek pada tenaga kerja karyawan. Persaingan memengaruhi tenaga kerja karyawan. Karyawan akan memiliki beban kerja yang berat dan memiliki jam kerja yang tidak teratur, dan mengalami kesulitan dalam merekonsiliasi pekerjaan dan kehidupan keluarga (Asbari, Purwanto, et al., 2019; Asbari, Santoso, et al., 2019; Asbari, Wijayanti, et al., 2020; Purwanto; et al., 2019; Purwanto, Asbari, Budi Santoso, et al., 2020; Purwanto, Asbari, et al., 2019; Purwanto, Asbari, Santoso, et al., 2020; Purwanto, Budi Santoso, et al., 2020; Purwanto, Mayesti Wijayanti, et al., 2019; Purwanto, Putri, et al., 2020; Santoso et al., 2019). Meningkatnya work-family conflict berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan (Karakas & Sahin, 2017; Mansour & Tremblay, 2016). Temuan ini menunjukkan bahwa tanggung jawab di tempat kerja dan tanggung jawab di rumah tidak dapat dilakukan bersamaan dengan sukses dalam kehidupan karyawan (Asbari, Bernarto, et al., 2020). Industri manufaktur, sebagaimana industry packaging tidak luput dari masalah work-family conflict yang dialami oleh karyawannya, lebih-lebih karyawan perempuan. Menjadi seorang istri, orang tua dan karyawan pada saat yang sama dapat menyebabkan ketidakharmonisan dalam salah satu dari beberapa peran yang dimainkan. Salah satu masalah yang muncul terkait dengan peran ganda karyawan perempuan, yakni work-family conflict. Masalah seperti ini merupakan salah satu bentuk konflik antar peran sebagai akibat tekanan atau ketidakseimbangan peran antara peran di tempat kerja dan peran dalam keluarga (Smith et al., 2019).

Untuk meningkatkan daya kompetitif dan komparatif tenaga kerja dan sumber daya manusia Indonesia di kancah global, maka perlu dilakukan studi yang memadai guna menemukan solusi atas masalah work-family conflict,

khususnya di kalangan pekerja perempuan. Penelitian ini akan fokus pada menguji hubungan dan pengaruh antara work-family conflict terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan perempuan di salah satu industry packaging di Tangerang. Juga menganalisis peran social support (dukungan sosial) dari atasan, rekan kerja dan keluarga dari karyawan yang bersangkutan.

## METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Dilakukan pengumpulan data dengan mengedarkan angket kepada seluruh karyawan perempuan yang berstatus sebagai karyawan tetap di salah satu industry kemasan di Tangerang. Instrumen yang digunakan untuk mengukur *work-family conflict* diadaptasi dari (Armstrong et al., 2015) dengan menggunakan 23 items (WFC1-WFC23). *Job satisfaction* diadaptasi dari (Armstrong et al., 2015) dengan menggunakan 5 items (JS1-JS5). *Social support* diadaptasi dari (Armstrong et al., 2015) dengan menggunakan 12 items (SS1-SS12). Sedangkan, *employee performance* diadaptasi dari (Dessler, 2006) dengan menggunakan 15 items (EP1-EP15). Angket didesain tertutup kecuali untuk pertanyaan/ Pernyataan mengenai identitas responden yang berupa angket semi terbuka. Tiap item pertanyaan/ pernyataan tertutup diberikan lima opsi jawaban, yaitu: sangat setuju (SS) skor 5, setuju (S) skor 4, netral (N) skor 3, tidak setuju (TS) skor 2, dan sangat tidak setuju (STS) skor 1. Metode untuk mengolah data adalah dengan PLS dan menggunakan *software* SmartPLS versi 3.0 sebagai *toolnya*.

**Tabel 1.** Variabel dan Items

Variables	Items	Items Description	References
Work-Family Conflict	WFC1	Dengan bekerja, saya tetap memiliki waktu yang cukup untuk bersama keluarga	(Armstrong et al., 2015)
	WFC2	Waktu cuti saya sesuai dengan waktu bersama keluarga dan/atau kehidupan sosial saya	
	WFC3	Saya sering bekerja lembur ketika saya tidak menginginkannya	
	WFC4	Jadwal bekerja saya cukup seimbang untuk merencanakan kegiatan keluarga dan/atau kehidupan sosial saya	
	WFC5	Saya dapat berpartisipasi dalam acara penting keluarga atau kegiatan sosial diluar lingkungan kerja	
	WFC6	Pekerjaan saya memungkinkan saya masih memiliki energi	

		bersama keluarga dan/atau kehidupan sosial saya	
	WFC7	Saya sering berdebat dengan pasangan/anggota keluarga tentang pekerjaan saya	
	WFC8	Saya dapat meninggalkan masalah pekerjaan saya di tempat kerja dari pada membawanya ke rumah	
	WFC9	Beratnya tuntutan pekerjaan terkadang membuat saya terlalu stres untuk melakukan hal yang saya sukai di rumah	
	WFC10	Karena pekerjaan ini saya sering kesal/ sensitif di rumah	
	WFC11	Pekerjaan saya memberikan pengaruh buruk terhadap kondisi di rumah	
	WFC12	Saya tetap merasa tenang setelah bekerja, tanpa terbebani dengan hal yang terjadi saat bekerja	
	WFC13	Saya dapat menyeimbangkan kehidupan bekerja dan keluarga dengan mudah	
	WFC14	Keluarga/Teman saya sering berkomentar/protes/ tidak setuju terhadap waktu yang saya habiskan saat bekerja	
	WFC15	Keluarga/Teman saya tidak menyukai apabila saya terlalu sibuk dalam pekerjaan saya	
	WFC16	Tingkah laku yang saya pelajari saat bekerja membuat saya menjadi orang tua yang lebih baik	
	WFC17	Tingkah laku yang saya pelajari saat bekerja membuat saya menjadi pasangan yang lebih baik	
	WFC18	Tingkah laku yang saya pelajari saat bekerja membuat saya menjadi teman yang lebih baik	
	WFC19	Keluarga dan/atau kehidupan sosial saya mengganggu pekerjaan saya	
	WFC20	Terkadang saya harus meninggalkan pekerjaan dikarenakan masalah keluarga/kehidupan sosial yang mendesak	
	WFC21	Dikarenakan masalah keluarga, terkadang saya sering disibukkan mengurus masalah tersebut saat bekerja	
	WFC22	Kadang - kadang saya lelah saat bekerja karena banyak hal yang harus saya lakukan di rumah	
	WFC23	Saya merasa tanggung jawab yang dibebankan di tempat kerja terlalu berat	
Social Support (Supervisor Support)	SS1	Atasan saya selalu memberikan dukungan dalam melakukan pekerjaan dengan cara yang benar-benar dapat dibanggakan	(Armstrong et al., 2015)
	SS2	Atasan saya memberi dukungan apabila pekerjaan dilakukan dengan baik.	
	SS3	Atasan saya menyalahkan orang lain ketika terjadi kesalahan, meskipun kesalahan bukan karena perbuatan orang yang disalahkan	
	SS4	Jika atasan saya memiliki perselisihan dengan karyawan, beliau menanganinya secara profesional	
Social Support (Peer Support)	SS5	Rekan kerja saya sering memuji seseorang yang telah melakukan pekerjaannya dengan baik	(Armstrong et al., 2015)
	SS6	Rekan kerja saya tidak saling menyalahkan jika terjadi kesalahan	
	SS7	Apapun yang terjadi, Rekan kerja saya saling mendukung satu sama lain dalam melakukan pekerjaan dengan cara yang seharusnya	
	SS8	Rekan kerja saya saling mendorong untuk memikirkan cara yang lebih baik untuk menyelesaikan pekerjaan	
Social Support (Family Support)	SS9	Anggota keluarga saya memahami betapa sulitnya pekerjaan saya	(Armstrong et al., 2015)
	SS10	Ketika pekerjaan saya mengecewakan, saya tahu bahwa saya memiliki keluarga yang dapat memberikan dukungan yang saya butuhkan	
	SS11	Tidak ada seorangpun di keluarga saya yang dapat saya ajak bicara tentang pekerjaan saya	
	SS12	Pasangan saya (atau orang terdekat) tidak dapat banyak	

Job Satisfaction	JS1	membantu saya ketika saya merasa stres tentang pekerjaan saya	(Armstrong et al., 2015)
	JS2	Saya merasa cukup puas dengan pekerjaan saya sekarang	
	JS3	Hampir setiap hari, saya antusias dengan pekerjaan saya	
	JS4	Setiap hari lebih banyak waktu di tempat kerja, seperti pekerjaan tidak akan pernah berakhir	
	JS5	Saya sangat menikmati pekerjaan saya	
Employee Performance	EP1	Saya menganggap pekerjaan saya agak tidak menyenangkan	(Dessler, 2006)
	EP2	Ketelitian dalam bekerja	
	EP3	Kemampuan memenuhi target yang ditetapkan	
	EP4	Tingkat keberhasilan menyelesaikan pekerjaan	
	EP5	Kemampuan menyelesaikan pekerjaan sesuai standar kerja	
	EP6	Ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan	
	EP7	Kemampuan menyelesaikan kerja lembur	
	EP8	Pengetahuan mengenai pekerjaan	
	EP9	Kepemilikan informasi untuk menyelesaikan Pekerjaan	
	EP10	Kemampuan memahami tugas yang diberikan	
	EP11	Kepercayaan atasan pada karyawan	
	EP12	Tanggung jawab atas pekerjaan yang diselesaikan	
	EP13	Ketepatan waktu hadir	
	EP14	Ketepatan waktu pulang	
	EP15	Tingkat kehadiran	
		Ketepatan penggunaan waktu istirahat	

### Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan perempuan dengan status karyawan tetap pada sebuah industri kemasan di Tangerang yang berjumlah 171 orang. Kuesioner dibagikan dengan teknik simple random sampling. Hasil kuesioner yang kembali dan valid sebanyak 134 sampel (78.36 persen dari populasi).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

**Tabel 2.** Informasi Deskriptif Sampel

Kriteria		Jumlah	%
Usia (per Desember 2019)	< 30 tahun	101	75.37%
	30 - 40 tahun	21	15.67%
	> 40 tahun	12	8.96%
Masa kerja sebagai karyawan tetap	< 5 tahun	95	70.90%
	5-10 tahun	34	25.37%

	> 10 tahun	5	3.73%
Ijazah tertinggi	≥ S1	29	21.64%
	= SMA	104	77.61%
	< SMA	1	0.75%

### Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Indikator Penelitian

Tahap pengujian model pengukuran meliputi pengujian validitas konvergen, validitas diskriminan. Sementara untuk menguji reliabilitas konstruk digunakan *nilai cronbach's alpha* dan *composite reliability*. Hasil analisis PLS dapat digunakan untuk menguji hipotesis penelitian jika seluruh indikator dalam model PLS telah memenuhi syarat validitas konvergen, validitas deskriminan dan uji reliabilitas.

### Pengujian Validitas Konvergen

Uji validitas konvergen dilakukan dengan melihat nilai *loading factor* masing-masing indikator terhadap konstraknya. Pada sebagian besar referensi, bobot faktor sebesar 0.5 atau lebih dianggap memiliki validasi yang cukup kuat untuk menjelaskan konstruk laten (Chin, 1998; Ghazali, 2014; Hair et al., 2010). Pada penelitian ini batas minimal besarnya *loading factor* yang diterima adalah 0.5, dengan syarat nilai AVE setiap konstruk > 0.5 (Ghozali, 2014). Berdasarkan hasil pengolahan SmartPLS 3.0, setelah items yang tidak memenuhi syarat dibuang, maka pada Tabel 3, seluruh indikator telah memiliki nilai *loading factor* di atas 0.5. Jadi dengan demikian, validitas konvergen dari model penelitian ini sudah memenuhi syarat. Nilai loadings, *cronbach's alpha*, *composite reliability* dan AVE setiap konstruk selengkapnya dapat dilihat Tabel 3 berikut:

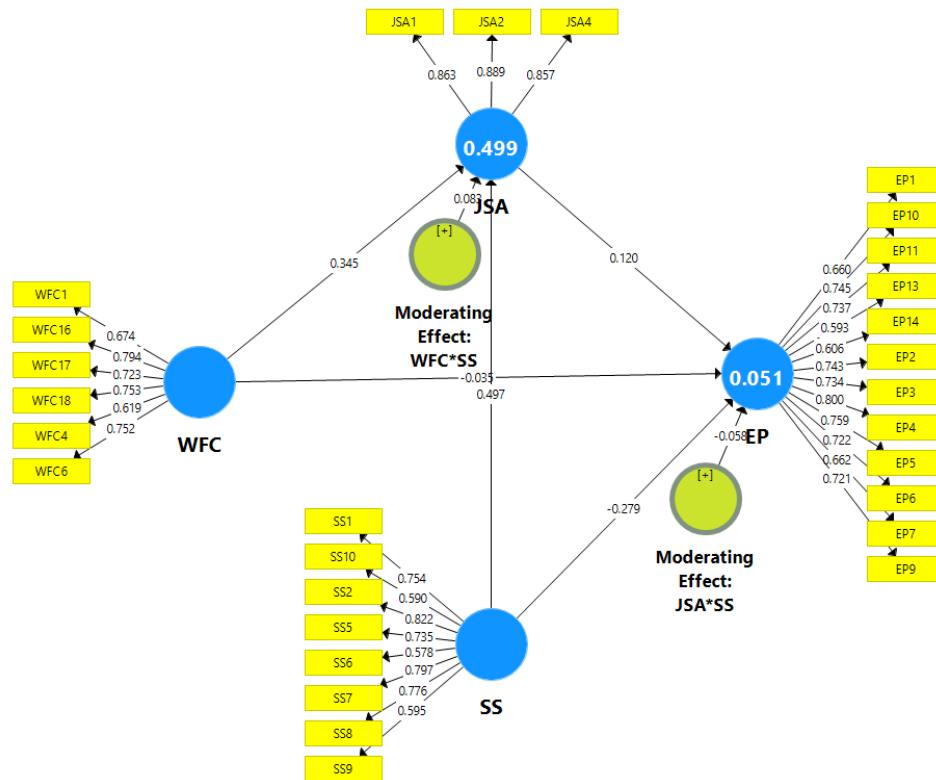


Figure 2. Research Model

Tabel 3. Items Loadings, Cronbach’s Alpha, Composite Reliability, and Average Variance Extracted (AVE)

Variables	Items	Loadings	Cronbach’s Alpha	Composite Reliability	AVE
<i>Work-Family Conflict (WFC)</i>	WFC1	0.674	0.815	0.866	0.520
	WFC16	0.794			
	WFC17	0.723			
	WFC18	0.753			
	WFC4	0.619			
	WFC6	0.752			
<i>Job Satisfaction (JSA)</i>	JSA1	0.863	0.839	0.903	0.756
	JSA2	0.889			
	JSA4	0.857			
<i>Social Support (SS)</i>	SS1	0.754	0.857	0.890	0.507
	SS10	0.590			
	SS2	0.822			
	SS5	0.735			
	SS6	0.578			
	SS7	0.797			
	SS8	0.776			
	SS9	0.595			
	<i>Employee Performance (EP)</i>	EP1			
EP10		0.745			
EP11		0.737			
EP13		0.593			

EP14	0.606
EP2	0.743
EP3	0.734
EP4	0.800
EP5	0.759
EP6	0.722
EP7	0.662
EP9	0.721

### Pengujian Validitas Deskriminan

*Discriminant validity* dilakukan untuk memastikan bahwa setiap konsep dari masing-masing variabel laten berbeda dengan variabel laten lainnya. Model mempunyai *discriminant validity* yang baik jika nilai kuadrat AVE masing-masing konstruk eksogen (nilai pada diagonal) melebihi korelasi antara konstruk tersebut dengan konstruk lainnya (nilai di bawah diagonal) (Ghozali, 2014) . Hasil pengujian *discriminant validity* dengan menggunakan nilai kuadrat AVE, yakni dengan melihat Fornell-Larcker Criterion Value diperoleh sebagai berikut:

**Tabel 4.** Discriminant Validity

Variables	EP	JSA	Moderating Effect: JSA*SS	Moderating Effect: JSA*SS	SS	WFC
EP	<b>0.709</b>					
JSA	-0.069	<b>0.870</b>				
Moderating Effect: JSA*SS	-0.013	-0.039	<b>1.000</b>			
Moderating Effect: JSA*SS	0.042	0.069	0.566	<b>1.000</b>		
SS	-0.200	0.621	-0.242	-0.057	<b>0.712</b>	
WFC	-0.080	0.533	0.058	0.022	0.375	<b>0.721</b>

Hasil uji validitas deskriminan pada tabel 4 di atas menunjukkan bahwa seluruh konstruk telah memiliki nilai akar kuadrat AVE di atas nilai korelasi dengan konstruk laten lainnya, melalui kriteria Fornell-Larcker, sehingga dapat disimpulkan bahwa model telah memenuhi validitas deskriminan (Fornell & Larcker, 1981).

### Pengujian Reliabilitas Konstruk

Reliabilitas konstruk dapat dinilai dari nilai *cronbach's alpha* dan *composite reliability* dari masing-masing konstruk. Nilai *composite reliability* dan *cronbach's alpha* yang disarankan adalah lebih dari 0.7 (Ghozali, 2014). Hasil uji reliabilitas pada tabel 3 di atas menunjukkan bahwa seluruh konstruk telah memiliki nilai *composite reliability* dan



*cronbach's alpha* lebih besar dari 0.7 (> 0.7). Kesimpulannya, seluruh konstruk telah memenuhi reliabilitas yang dipersyaratkan.

### Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dalam PLS disebut juga sebagai uji inner model. Uji ini meliputi uji signifikansi pengaruh langsung dan pengaruh moderasi serta pengukuran besarnya pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen. Untuk mengetahui pengaruh antar variable penelitian, dibutuhkan uji pengaruh langsung dan moderasi. Uji pengaruh dilakukan dengan menggunakan uji t-statistik dalam model analisis *partial least squared* (PLS) dengan menggunakan bantuan *software* SmartPLS 3.0. Dengan teknik *bootstrapping*, diperoleh nilai *R Square* dan nilai uji signifikansi sebagaimana tabel di bawah ini:

**Tabel 5.** Nilai *R Square*

	<b>R Square</b>	<b>R Square Adjusted</b>
<b>EP</b>	0.051	0.024
<b>JSA</b>	0.499	0.488

**Tabel 6.** Hypotheses Testing

<b>Hypotheses</b>	<b>Relationship</b>	<b>Beta</b>	<b>SE</b>	<b>T Statistics</b>	<b>P-Values</b>	<b>Decision</b>
H1	WFC -> JSA	-0.345	0.068	5.094	0.000	<i>Supported</i>
H2	WFC -> EP	-0.035	0.139	0.252	0.801	<i>Not Supported</i>
H3	JSA -> EP	0.120	0.134	0.898	0.370	<i>Not Supported</i>
H4	WFC*SS -> JSA	0.083	0.054	1.543	0.123	<i>Not Supported</i>
H5	JSA*SS -> EP	-0.058	0.072	0.797	0.426	<i>Not Supported</i>

**Tabel 7.** Hubungan Variabel *Social Support* dengan Variabel Lainnya

<b>Relationship</b>	<b>Beta</b>	<b>SE</b>	<b>T Statistics</b>	<b>P-Values</b>	<b>Decision</b>
---------------------	-------------	-----------	---------------------	-----------------	-----------------

SS -> JSA	0.497	0.057	8.648	0.000	Significant
SS -> EP	0.279	0.135	2.069	0.039	Significant

Berdasarkan Tabel 5 di atas, nilai *R Square* JSA sebesar 0.499 yang berarti bahwa variable *job satisfaction* (JSA) mampu dijelaskan oleh variabel *work-family conflict* (WFC) dan *social support* (SS) sebesar 49.9%, sedangkan sisanya sebesar 50.1% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Nilai *R Square* EP sebesar 0.051 yang berarti bahwa variabel *employee performance* (EP) mampu dijelaskan oleh variabel *work-family conflict* (WFC), *job satisfaction* (JSA) dan *social support* (SS) hanya sebesar 5.10%, sedangkan sisanya sebesar 94.90% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Sedangkan Tabel 6 menampilkan *T Statistics* dan *P-Values* yang menunjukkan pengaruh antar variable penelitian yang telah disebutkan.

## Pembahasan

### Hubungan *Work-Family Conflict* dengan Kepuasan Kerja

Hasil pengujian menunjukkan besarnya nilai t-statistics 5.094 dengan taraf signifikansi sebesar 0,000 dan koefisien beta (-0.345). Berdasarkan perhitungan di atas angka signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  sehingga  $H_0$  ditolak dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh negative dan signifikan dari *work-family conflict* terhadap kepuasan kerja. Jadi, penelitian ini juga mengungkapkan bahwa ada hubungan negatif *work-family conflict* terhadap kepuasan kerja. Temuan ini didukung oleh (Hsu, 2011) bahwa *work-family conflict* memiliki efek negatif terhadap kepuasan kerja, dimana petugas lapas Taiwan yang mengalami tingkat *work-family conflict* yang lebih tinggi cenderung kurang puas dengan pekerjaan mereka. Demikian pula studi lain yang dilakukan oleh (Armstrong et al., 2015) menemukan kesimpulan yang serupa. (Beham & Drobnič, 2010) menjelaskan bahwa beban kerja yang berlebihan dan terus-menerus, tenggat waktu yang ketat dan tuntutan yang bertentangan di tempat kerja menciptakan ketegangan pada karyawan, mengurangi kemampuan mereka untuk mengurus tanggung jawab mereka di luar pekerjaan, seperti sebagai anggota keluarga, orang tua dan sebagainya.

### Hubungan *Work-Family Conflict* dengan Kinerja

Hasil pengujian menunjukkan besarnya nilai t-statistics adalah 0.252 dengan taraf signifikansi sebesar 0.801. Berdasarkan perhitungan di atas angka signifikansi

berada di atas 0.05 sehingga  $H_0$  diterima dan  $H_2$  ditolak. Kseimpulannya bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan dari *work-family conflict* terhadap kinerja karyawan perempuan. Penelitian ini juga mengisyaratkan bahwa ada factor lain yang menjadikan *work-family conflict* tidak berdampak kepada kinerja karyawan perempuan. Bisa jadi, factor tersebut dorongan kebutuhan finansial yang tinggi sehingga mengabaikan tinggi-rendahnya *work-family conflict* dalam pekerjaan. Kesimpulan penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Karakas & Sahin, 2017).

### **Hubungan Kepuasan Kerja dengan Kinerja**

Hasil pengujian menunjukkan besarnya nilai t-statistics adalah 0.898 dengan taraf signifikansi sebesar 0.370. Berdasarkan perhitungan di atas angka signifikansi sebesar  $0.370 > 0.05$  sehingga  $H_0$  diterima dan  $H_3$  ditolak. Kesimpulan penelitian ini menyebutkan bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan kepuasan kerja terhadap kinerja. Penelitian ini berbeda dengan hasil penelitian (Chummar et al., 2019; Hazriyanto & Ibrahim, 2019; Siengthai & Pila-Ngarm, 2016; Torlak & Kuzey, 2019; Zain & Setiawati, 2019) juga mengungkapkan bahwa ada hubungan signifikan antara kepuasan kerja dan kinerja. Perlu diteliti lebih mendalam dengan responden yang lebih banyak guna menganalisis fenomena tersebut.

### **Hubungan *Work-Family Conflict*, Kepuasan Kerja dan Kinerja yang Dimoderasi oleh *Social Support***

Hasil pengujian hipotesis  $H_4$  menunjukkan besarnya nilai t-statistics adalah 1.543 dengan taraf signifikansi sebesar 0.123. Sedangkan hasil pengujian hipotesis  $H_5$  menunjukkan besarnya nilai t-statistics adalah 0.797 dengan taraf signifikansi sebesar 0.426. Berdasarkan perhitungan di atas dapat disimpulkan bahwa hipotesis  $H_4$  dan  $H_5$  ditolak. Artinya bahwa tidak ada pengaruh moderasi social support terhadap hubungan antara *work-family conflict*, baik dengan variable kepuasan kerja maupun dengan kinerja karyawan perempuan pada industry *packaging* di Tangerang. Hasil penelitian ini berbeda dengan kesimpulan penelitian (Beham & Drobnič, 2010; Hsu, 2011) juga penelitian (Armstrong et al., 2015). Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa variable social support berpotensi sebagai antecedent dari variable kepuasan kerja dan kinerja pegawai, sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 7. Hasil perhitungan dari pengolahan data penelitian ini menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh

positif dan signifikan *social support* (SS) terhadap kepuasan kerja (JSA) dan kinerja pegawai (EP).

## KESIMPULAN DAN SARAN

Dari analisis data yang telah dilakukan sebelumnya, telah terbukti bahwa variabel independen *work-family conflict* berpengaruh negative dan signifikan terhadap kepuasan kerja, tetapi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Variabel *social support* tidak berfungsi sebagai moderator terhadap hubungan antara *work-family conflict* dengan kepuasan kerja dan kinerja karyawan. Walaupun demikian, hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa *social support* berperan sebagai antecedent bagi kepuasan kerja dan kinerja karyawan. Dianjurkan pada studi di masa depan untuk melakukan penelitian di sektor lain selain industry manufaktur, semisal industri jasa, keuangan dan lainnya sehingga mampu memperkaya topik penelitian ini. Selain itu, disarankan untuk memperbanyak jumlah populasi dan sampel sehingga dapat menghasilkan kesimpulan penelitian yang lebih komprehensif. Demikian juga, pada studi masa depan, akan lebih baik untuk menambahkan dan melibatkan variabel lain yang relevan sehingga akan membuat penelitian dalam tema ini lebih lengkap.

## DAFTAR PUSTAKA

- Armstrong, G. S., Atkin-plunk, C. A., & Wells, J. (2015). The Relationship between Work–Family Conflict, Correctional Officer Job Stress, and Job Satisfaction. *International Association for Correctional and Forensic Psychology*, XX(X), 1–17. <https://doi.org/10.1177/0093854815582221>
- Asbari, M., Bernarto, I., Pramono, R., Purwanto, A., Hidayat, D., Sopa, A., Alamsyah, V. U., Senjaya, P., Fayzhall, M., & Mustofa. (2020). The effect of work-family conflict on job satisfaction and performance: A study of Indonesian female employees. *International Journal of Advanced Science and Technology*, 29(3), 6724–6748. <http://serisc.org/journals/index.php/IJAST/article/view/7325>
- Asbari, M., Pramono, R., Kotamena, F., Liem, J., Sihite, O. B., Alamsyah, V. U., Imelda, D., Setiawan, S. T., & Agus Purwanto. (2020). Studi Fenomenologi Work-Family Conflict Dalam Kehidupan Guru Honorer Wanita. *Edumaspul - Jurnal Pendidikan*, 4(1), 180–201. <https://doi.org/https://doi.org/10.33487/edumaspul.v4i1.347>
- Asbari, M., Purwanto, A., & Santoso, P. B. (2019). Influence of Leadership, Motivation, Competence, Commitment and Culture on ISO 9001:2015 Performance in Packaging Industry. *Scholars Journal of Economics, Business and Management*, 8875, 577–582. <https://doi.org/10.36347/sjebm.2019.v06i12.005>
- Asbari, M., Santoso, P. B., & Purwanto, A. (2019). Pengaruh Kepemimpinan dan Budaya Organisasi Terhadap Perilaku Kerja Inovatif pada Industri 4.0. *Jim Upb*, 8(1), 7–15. <http://ejournal.upbatam.ac.id/index.php/jim>
- Asbari, M., Wijayanti, L., Hyun, C. C., Purwanto, A., Santoso, P. B., Bernarto, I.,

- Pramono, R., & Fayzhall, M. (2020). The role of knowledge transfer and organizational learning to build innovation capability: Evidence from Indonesian automotive industry. *International Journal of Control and Automation*, 13(1), 319–333. <http://sersc.org/journals/index.php/IJCA/article/view/5732>
- Baluyos, G. R., Rivera, H. L., & Baluyos, E. L. (2019). Teachers' Job Satisfaction and Work Performance. *Open Journal of Social Sciences*, 07(08), 206–221. <https://doi.org/10.4236/jss.2019.78015>
- Beham, B., & Drobnič, S. (2010). Satisfaction with work-family balance among German office workers. *Journal of Managerial Psychology*, 25(6), 669–689. <https://doi.org/10.1108/02683941011056987>
- Bernarto, I., Bachtiar, D., Sudibjo, N., Suryawan, I. N., Purwanto, A., & Asbari, M. (2020). Effect of transformational leadership, perceived organizational support, job satisfaction toward life satisfaction: Evidences from Indonesian teachers. *International Journal of Advanced Science and Technology*, 29(3), 5495–5503. <http://sersc.org/journals/index.php/IJAST/article/view/6057>
- Blanch, A., & Aluja, A. (2012). Social support (family and supervisor), work-family conflict, and burnout: Sex differences. *Human Relations*, 65(7), 811–833. <https://doi.org/10.1177/0018726712440471>
- Bogler, R. (2001). The influence of leadership style on teacher job satisfaction. *Educational Administration Quarterly*, 37(5), 662–683. <https://doi.org/10.1177/00131610121969460>
- Chang, H. (2017). Does leadership matter? Study of leadership style, job performance and job satisfaction. *Poslovna Ekonomija*, 11(2), 1–28. <https://doi.org/10.5937/poseko12-16191>
- Chin, W. (1998). *The Partial Least Squares Approach to Structural Equation Modeling* (E. Modern Methods for Business Research, In: G. A. Marcoulides (ed.)). Lawrence Erlbaum Associates Publisher.
- Chordiya, R., Sabharwal, M., & Goodman, D. (2017). Affective Organizational Commitment and Job Satisfaction: a Cross-National Comparative Study. *Public Administration*, 95(1), 178–195. <https://doi.org/10.1111/padm.12306>
- Chummar, S., Singh, P., & Ezzedeen, S. R. (2019). Exploring the differential impact of work passion on life satisfaction and job performance via the work–family interface. *Personnel Review*, 48(5), 1100–1119. <https://doi.org/10.1108/PR-02-2017-0033>
- Cohen, S., & Wills, T. A. (1985). Stress, Social Support, and the Buffering Hypothesis. *Psychological Bulletin*, 98(2), 310–357. [https://doi.org/10.1016/0163-8343\(94\)90083-3](https://doi.org/10.1016/0163-8343(94)90083-3)
- De Vries, R. E., Van Den Hooff, B., & De Ridder, J. A. (2006). Explaining knowledge sharing: The role of team communication styles, job satisfaction, and performance beliefs. *Communication Research*, 33(2), 115–135. <https://doi.org/10.1177/0093650205285366>
- Dessler, G. (2006). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (10th ed.). Indeks Kelompok Gramedia.
- Eliyana, A., Ma'arif, S., & Muzakki. (2019). Job satisfaction and organizational commitment effect in the transformational leadership towards employee performance. *European Research on Management and Business Economics*, 25(3), 144–150. <https://doi.org/10.1016/j.iemeen.2019.05.001>
- Fayzhall, M., Asbari, M., Purwanto, A., Goestjahjanti, F. S., Yuwono, T., Radita, F. R.,

- Yulia, Y., Cahyono, Y., & Suryani, P. (2020). Transformational versus Transactional Leadership: Manakah yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Guru? *EduPsyCouns: Journal of Education, Psychology and Counseling*, 2(1), 256–275. <https://ummaspul.e-journal.id/Edupsyscouns/article/view/463>
- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39. <https://doi.org/10.2307/3151312>
- Foy, T., Dwyer, R. J., Nafarrete, R., Hammoud, M. S. S., & Rockett, P. (2019). Managing job performance, social support and work-life conflict to reduce workplace stress. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 68(6), 1018–1041. <https://doi.org/10.1108/IJPPM-03-2017-0061>
- Ghozali, I. (2014). *Structural Equation Modeling, Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS)* (4th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Greenhaus, J. H., & Beutell, N. J. (1985). Sources of Conflict Between Work and Family Roles. *Academy of Management Review*, 10(1), 76–88. <https://doi.org/https://doi.org/10.5465/amr.1985.4277352>
- Hadi, A. A., & Sullaida, N. (2018). the Relationship of Job Satisfaction, Transformational Leadership, and Work Discipline on Performance Employee With Organizational Commitment As Intervening Variable of Administration Staffs At State Malikussaleh University. *Indonesian Journal of Educational Review* , 5(1), 52–67. <http://journal.unj.ac.id/unj/index.php/ijer>
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis* (7th ed.). Pearson Prentice Hall.
- Hazriyanto, & Ibrahim, B. (2019). The factor analysis of organizational commitment, job satisfaction and performance among lecturers in Batam. *Journal of Technical Education and Training*, 11(1), 151–158. <https://doi.org/10.30880/jtet.2019.11.01.19>
- Hedayat, A., Sogolittappah, F. N., Shakeri, R., Abasifard, M., & Khaledian, M. (2018). Relationship between Organizational Commitment and Job Satisfaction. *International Letters of Social and Humanistic Sciences*, 81, 30–38. <https://doi.org/10.18052/www.scipress.com/ilshs.81.30>
- Hsu, Y. R. (2011). Work-family conflict and job satisfaction in stressful working environments: The moderating roles of perceived supervisor support and internal locus of control. *International Journal of Manpower*, 32(2), 233–248. <https://doi.org/10.1108/01437721111130224>
- Hutagalung, D., Asbari, M., Fayzhall, M., Ariyanto, E., Agistiawati, E., Sudiyono, R. N., Waruwu, H., Goestjahjanti, F. S., Winanti, & Yuwono, T. (2020). Peran Religiusitas, Kepemimpinan Transformasional, Kepuasan Kerja dan Mediasi Organizational Citizenship Behavior terhadap Kinerja Guru. *EduPsyCouns: Journal of Education, Psychology and Counseling*, 2(1), 311–326. <https://ummaspul.e-journal.id/Edupsyscouns/article/view/483>
- Inuwa, M. (2016). Job Satisfaction and Employee Performance: An Empirical Approach. *The Millennium University Journal*, 1(1), 90–103.
- Ith, H. (2011). *Leadership Styles and Job Satisfaction Case of Cambodia*.
- Karakas, A., & Sahin, N. (2017). The Relation between Work Family Conflict and Employee Performance: A Research on Hotel Employee. *Sosyoekonomi*, 25(32), 51–51. <https://doi.org/10.17233/sosyoekonomi.289385>
- Kertiriasih, N. N. R., Sujana, I. W., & Suardika, I. N. (2018). The Effect of Leadership

- Style to Job Satisfaction, Employee Engagement and Employee Performance (Study at PT. Interbat, Bali, Nusra, and Ambon). *International Journal of Contemporary Research and Review*, 9(03), 20592–20600. <https://doi.org/10.15520/ijcrr/2018/9/03/468>
- Mansour, S., & Tremblay, D.-G. (2016). Workload, generic and work–family specific social supports and job stress: mediating role of work-family and family-work conflict. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 28(8). <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1108/IJCHM-11-2014-0607>
- Mauno, S., & Ruokolainen, M. (2017). Does Organizational Work–Family Support Benefit Temporary and Permanent Employees Equally in a Work–Family Conflict Situation in Relation to Job Satisfaction and Emotional Energy at Work and at Home? *Journal of Family Issues*, 38(1), 124–148. <https://doi.org/10.1177/0192513X15600729>
- Medina-Garrido, J. A., Biedma-Ferrer, J. M., & Ramos-Rodríguez, A. R. (2019). Moderating effects of gender and family responsibilities on the relations between work–family policies and job performance. *International Journal of Human Resource Management*, 0(0), 1-. <https://doi.org/10.1080/09585192.2018.1505762>
- Ngah, N., Ahmad, A., Hamid, T. A. T. A., & Ismail, A. (2010). The Mediating Role of Work-family Conflict in the Relationship between Supervisor Support and Job Satisfaction. *The International Journal of Interdisciplinary Social Sciences*, 4(11).
- Onyemah, V., Rouzie, D., & Iacobucci, D. (2018). Impact of religiosity and culture on salesperson job satisfaction and performance. *International Journal of Cross Cultural Management*, 18(2), 191–219. <https://doi.org/10.1177/1470595818787543>
- Purwanto, A., Asbari, M., & Santoso, P. B. (2019). Pengaruh Kompetensi, Motivasi, Kepemimpinan, Komitmen dan Budaya Kerja Sistem Manajemen Integrasi ISO 9001, ISO 14000 dan ISO 45001 pada Industri Otomotif. *Jurnal Produktivitas*, 6, 158–166. [www.openjurnal.unmuhpnk.ac.id/index.php/jp](http://www.openjurnal.unmuhpnk.ac.id/index.php/jp)
- Purwanto, A., Asbari, M., Budi Santoso, P., Mayesti Wijayanti, L., Chi Hyun, C., Berman Sihite, O., & Prameswari Saifuddin, M. (2020). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Partisipatif dan Otokratis Terhadap Kinerja Sistem Jaminan Halal HAS 23000 Pada Industri Makanan Kemasan. *Edumaspul - Jurnal Pendidikan*, 4(1). [https://www.researchgate.net/publication/339470652\\_Pengaruh\\_Gaya\\_Kepemimpinan\\_Partisipatif\\_dan\\_Otokratis\\_Terhadap\\_Kinerja\\_Sistem\\_Jaminan\\_Halal\\_HAS\\_23000\\_Pada\\_Industri\\_Makanan\\_Kemasan](https://www.researchgate.net/publication/339470652_Pengaruh_Gaya_Kepemimpinan_Partisipatif_dan_Otokratis_Terhadap_Kinerja_Sistem_Jaminan_Halal_HAS_23000_Pada_Industri_Makanan_Kemasan)
- Purwanto, A., Asbari, M., & Santoso, P. B. (2019). Can ISO 38200:2018 Wood and Wood Based Product Chain of Custody Increase Business Competitiveness of Wood Industries in West Java? *Jurnal Hutan Dan Masyarakat*, 11(2), 113. <https://doi.org/10.24259/jhm.v11i2.8358>
- Purwanto, A., Asbari, M., Santoso, P. B., Wijayanti, L. M., Hyun, C. C., & Pramono, R. (2020). Effect of Application ISO 38200:2018 Chain of Wood Products Custody toward Paper Company Competitiveness in Borneo Island Indonesia. *International Journal of Science and Management Studies (IJSMS)*, April, 28–35. [http://www.ijmsjournal.org/2020/volume-3 issue-2/ijms-v3i2p104.pdf](http://www.ijmsjournal.org/2020/volume-3%20issue-2/ijms-v3i2p104.pdf)
- Purwanto, A., Budi Santoso, P., & Asbari, M. (2020). Effect Of Integrated Management System Of ISO 9001:2015 And Iso 22000:2018 Implementation To Packaging Industries Quality Performance In Banten. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 4(1), 17–29. <https://doi.org/https://doi.org/10.31955/mea.vol4.iss1.pp17-31>

- Purwanto, A., Mayesti Wijayanti, L., Chi Hyun, C., Asbari, M., & Budi Santoso Post Graduate, P. (2019). ISO 38200:2018 Benefit and Timber Industries Competitiveness : Rethoric or Reality. *Management and Accounting Adpertisi, 1*. <https://doi.org/https://doi.org/10.4536/jr.v1i1.12>
- Purwanto, A., Putri, R. S., Ahmad, A. H., Asbari, M., Bernarto, I., Santoso, P. B., & Sihite, O. B. (2020). The effect of implementation integrated management system ISO 9001, ISO 14001, ISO 22000 and ISO 45001 on Indonesian food industries performance. *Test Engineering and Management, 82*(14054), 14054–14069. <http://www.testmagzine.biz/index.php/testmagzine/article/view/3078>
- Qureshi, M. A., Qureshi, J. A., Thebo, J. A., Shaikh, G. M., Brohi, N. A., & Qaiser, S. (2019). The nexus of employee's commitment, job satisfaction, and job performance: An analysis of FMCG industries of Pakistan. *Cogent Business and Management, 6*(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2019.1654189>
- Rathi, N., & Barath, M. (2013). Work-family conflict and job and family satisfaction: Moderating effect of social support among police personnel. *Equality, Diversity and Inclusion, 32*(4), 438–454. <https://doi.org/10.1108/EDI-10-2012-0092>
- Sabahi, A. H., & Sanai Dashti, N. (2016). The effect of emotional intelligence and job satisfaction on organizational citizenship behavior. *Management Science Letters, 64*(2003), 475–480. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2016.6.001>
- Santoso, P. B., Purwanto, A., & Asbari, M. (2019). Influence of Implementation Chain of Custody Forest Management System FSC-STD-40-004 V3-0 to Business Performance of Paper Industries in Banten Indonesia. *International Journal of Management and Humanities, 4*(4), 32–36. <https://doi.org/10.35940/ijmh.d0482.124419>
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2003). *Research Methods For Business: A Skill Building Approach* (Sixth edit). John Wiley and Sons, Inc.
- Siengthai, S., & Pila-Ngarm, P. (2016). The interaction effect of job redesign and job satisfaction on employee performance. *Evidence-Based HRM, 4*(2), 162–180. <https://doi.org/10.1108/EBHRM-01-2015-0001>
- Smith, T. D., DeJoy, D. M., Dyal, M. A. (Aimee), & Huang, G. (2019). Impact of work pressure, work stress and work–family conflict on firefighter burnout. *Archives of Environmental and Occupational Health, 74*(4), 215–222. <https://doi.org/10.1080/19338244.2017.1395789>
- Torlak, N. G., & Kuzey, C. (2019). Leadership, job satisfaction and performance links in private education institutes of Pakistan. *International Journal of Productivity and Performance Management, 68*(2), 276–295. <https://doi.org/10.1108/IJPPM-05-2018-0182>
- Widiawati, D., & Yanuar RS, T. (2019). Effect of Budget Participation on Managerial Performance Mediated By Job Satisfaction and Organizational. *Journal of Business Studies, 04*(1), 1–13.
- Zain, A. N. D., & Setiawati, T. (2019). Influence of Work Family Conflict and Job Satisfaction on Medical Employee Performance through Organizational Commitment. *Review of Integrative Business and Economics Research, 8*(1), 1–19. <https://search.proquest.com/docview/2088048618?accountid=17242>