



**PENGARUH BEBAN KERJA DAN KONFLIK PERAN
TERHADAP KINERJA PEGAWAI KANTOR
PELAYAN PAJAK PRATAMA JEMBER DENGAN
WORK LIFE BALANCE SEBAGAI VARIABEL
*INTERVENING***

*THE INFLUENCE OF WORK LOAD AND ROLE CONFLICT ON THE
EMPLOYEES PERFORMANCE OF PRATAMA TAX SERVICE OFFICE
JEMBER WITH WORK LIFE BALANCE AS INTERVENING VARIABLE*

SKRIPSI

Oleh :
Khalilah Daud Isaac Makhmut
160810201057

**UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2020**



**PENGARUH BEBAN KERJA DAN KONFLIK PERAN
TERHADAP KINERJA PEGAWAI KANTOR
PELAYAN PAJAK PRATAMA JEMBER DENGAN
WORK LIFE BALANCE SEBAGAI VARIABEL
*INTERVENING***

*THE INFLUENCE OF WORK LOAD AND ROLE CONFLICT ON THE
EMPLOYEES PERFORMANCE OF PRATAMA TAX SERVICE OFFICE
JEMBER WITH WORK LIFE BALANCE AS INTERVENING VARIABLE*

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember

Oleh :
Khalilah Daud Isaac Makhmut
160810201057

**UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2020**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN RI
UNIVERSITAS JEMBER – FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

SURAT PERNYATAAN

Nama : Khalilah Daud Isaac Makhmut
Nim : 160810201057
Jurusan : S-1 Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia
Judul Skripsi : Pengaruh Beban Kerja dan Konflik Peran terhadap Kinerja Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember dengan *Work Life Balance* sebagai Variabel Intervening

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sebenar – benarnya bahwa skripsi yang saya buat adalah benar-benar hasil karya saya sendiri, kecuali apabila dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan milik orang lain. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa adanya paksaan dan tekanan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika saya ternyata dikemudian hari pernyataan yang saya buat ini tidak benar.

Jember, 11 Juni 2020

Yang menyatakan,

Khalilah Daud Isaac Makhmut
NIM. 160810201057

TANDA PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Pengaruh Beban Kerja dan Konflik Peran terhadap
Kinerja Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama
Jember dengan *Work Life Balance* sebagai Variabel
Intervening

Nama Mahasiswa : Khalilah Daud Isaac Makhmut
NIM : 160810201057
Jurusan : S-1 Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia
Disetujui Tanggal : 11 Juni 2020

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Dr. Arnis Budi Susanto SE., M.Si.

Dra. Susanti Prasetyaningtyas, M.Si.

NIP. 760014663

NIP. 196609181992032002

Mengetahui

Koordinator Program Studi S-1 Manajemen

Dr. Ika Barokah Suryaningsih, S.E., M.M

NIP. 19780525003122002

PENGESAHAN

Judul Skripsi

Pengaruh Beban Kerja dan Konflik Peran Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember dengan *Work Life Balance* sebagai Variabel *Intervening*

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Khalilah Daud Isaac Makhmut

NIM : 160810201057

Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal :

dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.

SUSUNAN TIM PENGUJI

Ketua : Dr. Diana Sulianti K Tobing S.E., M.Si. : ...
NIP. 197412122000122001

Sekretaris : Drs. Budi Nurhardjo, M.Si. :
NIP. 195703101984031003

Anggota : Dra. Sudarsih, M.Si. :
NIP. 196212121992012001

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Jember

Dr. Muhammad Miqdad, S.E., M.M., Ak., CA.
NIP. 197107271995121001

PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan untuk :

1. Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya. Terima kasih atas ridho dan kehendak-Mu lah saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Terima kasih kepada Papa Amir Makhmud dan Mama Lilik Kurniawati atas dukungan yang luar biasa selama ini sehingga saya mampu menyelesaikan studi di perguruan tinggi dengan lancar.
3. Terima kasih kepada adik saya, Dzaki Sahlghoni Makhmud yang selalu memberikan semangat hingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Terima kasih kepada keluarga besar saya yang selalu mendukung dan memberikan semangat.
5. Terima kasih kepada almarhumah Ibu Wiji Utami, Bapak Arnis Budi Susanto dan Ibu Susanti Prasetyaningtiyas yang telah sangat sabar dalam membimbing saya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Terima kasih kepada Nauval Fais yang selalu mendampingi dan memberi dukungan selama menyelesaikan skripsi ini.
7. Terima kasih kepada Miftahul Jannah, Dini Kurnia Sari, Fitri Valentin dan Fitria Salsabila yang telah menjadi sahabat, *supporting system* dalam kondisi apapun dan dan selalu memberi dukungan.
8. Terima kasih kepada sahabat-sahabat saya sejak masa kuliah Intan Novitasari, Nurhafidah, Triana Dewi, Lailatul Maghfiroh, Dita Ayu dan Maulidatus yang telah belajar bersama dan saling mendukung selama kuliah hingga proses skripsi ini selesai.

MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(QS. Al-Baqarah: 286)

“Maka sesungguhnya beserta kesulitan itu ada kemudahan”

(QS. Al-Insyrah: 5)



RINGKASAN

Pengaruh Beban Kerja dan Konflik Peran terhadap Kinerja Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember dengan *Work Life Balance* sebagai Variabel Intervening; Khalilah Daud Isaac Makhmut, 160810201057; 2020;115 Halaman; Jurusan Manajemen; Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Jember.

Setiap organisasi didirikan dengan mempunyai sebuah tujuan tertentu. Untuk mencapai tujuan tersebut organisasi dapat menggunakan berbagai sumber daya yang dimilikinya. Peningkatan kinerja karyawan dapat mempengaruhi kemajuan organisasi. Setiap organisasi selalu menginginkan adanya peningkatan kualitas sumber daya manusia yang akan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan itu sendiri. Banyak faktor yang mendorong dan mempengaruhi kualitas kinerja sumber daya manusia di sebuah organisasi. Faktor – faktor itu diantaranya beban kerja, konflik peran dan work life balance. Keterkaitan antara ketiga faktor tersebut dapat mempengaruhi kinerja karyawan.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian eksplanatori (explanatory research) yang menguji suatu hubungan atau keterkaitan antar variabel dengan pengujian hipotesis. Objek dari penelitian ini Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember yang berjumlah 91 orang. Teknik sampling yang digunakan adalah sampling jenuh atau sensus karena populasi kurang dari 100 orang maka semua populasi dijadikan sampel sehingga total sampel adalah 91 responden. Metode analisis data yang digunakan yaitu path analysis (analisis jalur) dengan variabel beban kerja (X1), konflik peran (X2), work life balance (Z) dan kinerja pegawai (Y). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh beban kerja dan konflik peran melalui keseimbangan kehidupan kerja terhadap kinerja karyawan Kantor Pelayanan Pajak Jember.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja dan konflik peran berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai dan *work life balance* pegawai, sedangkan *work life balance* berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember.

SUMMARY

The Influence Of Work Load And Role Conflict On The Employees Performance Of Pratama Tax Service Office Jember With Work Life Balance As Intervening Variable; Khalilah Daud Isaac Makhmut; 160810201057; 2020; 115 page; Department of Management, Faculty of Economics and Business, University of Jember.

Every organization is founded with a specific purpose. To achieve these objectives organizations can use a variety of resources they have. Improving employee performance can affect organizational progress. Every organization always wants an increase in the quality of human resources that will drive positively towards the performance of the employees themselves. Many factors affect the quality of human resources in an organization. Factors affecting workload, role conflict and work life balance. The link between these factors can improve employee performance.

This research is a type of explanatory research that discusses the relationship or relationship between variables with hypothesis testing. The object of research is the Jember Pratama Tax Office. The population in this study were all employees of the Jember Pratama Tax Office who gathered 91 people. The sampling technique used is saturated or census samples because the population is less than 100 people, then all populations are sampled so that the total sample is 91 respondents. Data analysis methods used are path analysis with workload variables (X1), role conflict (X2), work life balance (Z) and employee performance (Y). This research discusses to study and analyze the effect of work and conflict in the assessment of work life on the performance of Jember Tax Office employees.

The results showed that workload and role conflict were negative and significant on employee performance and work life balance of employees, while work life balance was positive on employee performance of the Jember Pratama Tax Office.

PRAKATA

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayahNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Beban Kerja dan Konflik Peran terhadap Kinerja Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember dengan *Work Life Balance* sebagai Variabel *Intervening*”. Skripsi ini diajukan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Strata Satu (S-1) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember

Saya menyadari dalam penulisan skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan yang disebabkan karena keterbatasan kemampuan penulis. Dalam penyusunan skripsi ini, tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu saya sebagai penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Muhammad Miqdad, S.E., M.M., Ak.,CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.
2. Ibu Dr. Novi Puspitasari, S.E., M.M., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.
3. Ibu Dr. Ika Barokah Suryaningsih, S.E., M.M. selaku Koordinator Program Studi S-1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.
4. Almarhumah Ibu Wiji Utami, S.E., M.Si., Bapak Dr. Arnis Budi Susanto SE., M.Si. dan Ibu Dra. Susanti Prasetyaningtiyas, M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan motivasi, semangat, bimbingan, serta saran yang bermanfaat sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik.
5. Ibu Dr. Diana Sulianti K Tobing S.E., M.Si., Bapak Drs. Budi Nurhardjo, M.Si., dan Ibu Dra. Sudarsih, M.Si. selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan dan bimbingan yang sangat berguna untuk memperbaiki penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Drs. Agus Priyono, M.M. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan selama proses belajar di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.

7. Seluruh dosen dan staf administrasi yang telah memberikan ilmu dan bantuannya sampai akhirnya dapat menyelesaikan studi ini di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.
8. Teristimewa untuk orangtua Papa Amir Makhmut dan Mama Lilik Kurniawati, adik Dzaki Sahlghoni Makhmut dan seluruh keluarga besar yang senantiasa mendoakan, memberikan motivasi, dukungan materi maupun dan non materi, serta pengorbanannya hingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Teman-teman seperjuangan Program Studi Manajemen angkatan 2016, yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, terima kasih atas kebersamaan dan semangatnya dalam berbagai hal.

Semoga Allah SWT selalu memberikan rahmat dan hidayahNya kepada semua pihak yang telah membantu hingga skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi almamater tercinta, serta bagi setiap pembaca.

Jember, 11 Juni 2020

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN RINGKASAN	vii
SUMMARY	viii
PRAKATA	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Beban Kerja	9
2.1.2 Konflik Peran	11
2.1.3 <i>Work Life Balance</i>	12
2.1.4 Kinerja Pegawai	15
2.2 Penelitian Terdahulu	17
2.3 Kerangka Konseptual	24
2.4 Hipotesis Penelitian	25
2.4.1 Pengaruh Beban Kerja terhadap <i>Work Life Balance</i>	26
2.4.2 Pengaruh Konflik Peran terhadap <i>Work Life Balance</i>	26

2.4.3 Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Pegawai	26
2.4.4 Pengaruh Konflik Peran terhadap Kinerja Pegawai	27
2.4.5 Pengaruh <i>Work Life Balance</i> terhadap Kinerja Pegawai	27
BAB 3. METODE PENELITIAN	28
3.1 Rancangan Penelitian	28
3.2 Populasi dan Sampel	28
3.3 Jenis dan Sumber Data	28
3.3.1 Jenis Data	28
3.3.2 Sumber Data	29
3.4 Metode Pengumpulan Data	29
3.5 Identifikasi Variabel	30
3.6 Definisi Operasional Variabel	30
3.7 Skala Pengukuran	32
3.8 Metode Analisis Data	33
3.8.1 Uji Instrumen	33
3.8.2 Normalitas Data	34
3.8.3 Analisis Jalur	35
3.8.4 MSI	36
3.8.5 Uji Asumsi Klasik	37
3.8.6 Uji Hipotesis (Uji t)	38
3.8.7 Menghitung Jalur	39
3.8.8 <i>Trimming Theory</i>	40
3.9 Kerangka Pemecahan Masalah	41
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	43
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	43
4.1.1 Profil Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember	43
4.1.2 Sejarah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember	43
4.1.3 Visi dan Misi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember	44
4.1.4 Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember	44

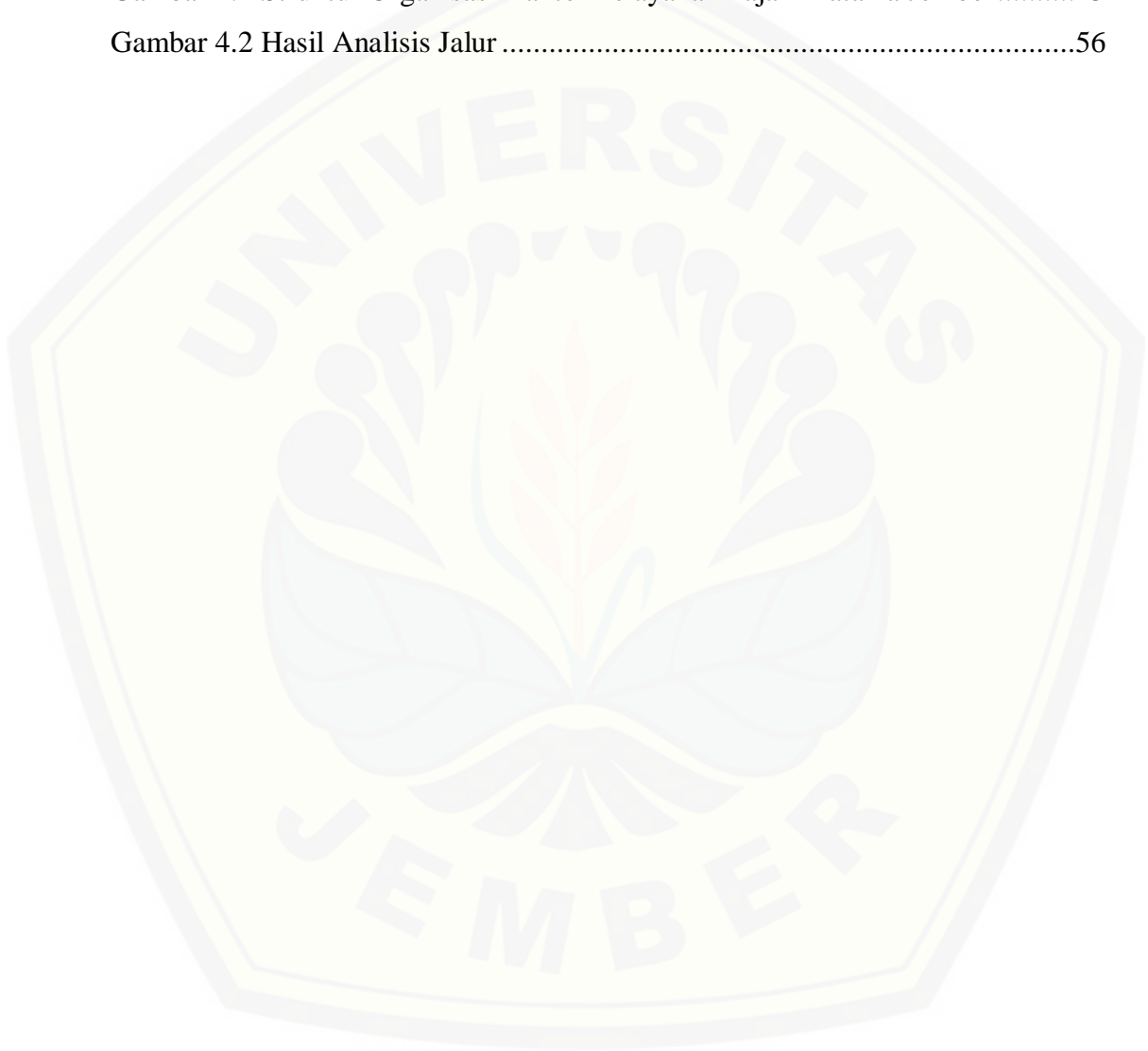
4.2 Deskripsi Statistik Data atau Variabel Penelitian	46
4.2.1 Karakteristik Responden	46
4.2.2 Deskripsi Variabel Penelitian	48
a. Deskripsi Variabel Beban Kerja.....	48
b. Deskripsi Variabel Konflik Peran	49
c. Deskripsi Variabel <i>Work Life Balance</i>	50
d. Deskripsi Variabel Kinerja Pegawai.....	51
4.3 Hasil Analisis Data.....	52
4.3.1 Uji Instrumen.....	52
a. Uji Validitas	52
b. Uji Reliabilitas.....	53
4.3.2 Uji Normalitas Data.....	54
4.3.3 Uji Analisis Jalur	55
4.3.4 Uji Asumsi Klasik.....	57
a. Uji Multikolinieritas	57
b. Uji Heteroskedastisitas	58
4.3.5 Uji Hipotesis	59
4.3.6 Menghitung Jalur	60
4.4 Pembahasan	63
4.4.1 Pengaruh Beban Kerja terhadap <i>Work Life Balance</i>	63
4.4.2 Pengaruh Konflik Peran terhadap <i>Work Life Balance</i>	64
4.4.3 Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Pegawai.....	65
4.4.4 Pengaruh Konflik Peran terhadap Kinerja Pegawai	67
4.4.5 Pengaruh <i>Work Life Balance</i> terhadap Kinerja Pegawai	67
4.5 Keterbatasan Penelitian	69
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN.....	70
5.1 Kesimpulan.....	70
5.2 Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA.....	72
LAMPIRAN	75

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	22
Tabel 4.1 Data Karyawan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember	46
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Usia	46
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Tabel 4.4 Data Responden Berdasarkan Lama Bekerja	47
Tabel 4.5 Jawaban Responden Terhadap Variabel Beban Kerja	48
Tabel 4.6 Jawaban Responden Terhadap Variabel Konflik Peran	49
Tabel 4.7 Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Work Life Balance</i>	50
Tabel 4.8 Jawaban Responden Terhadap Variabel Kinerja Pegawai	51
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas	53
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas	54
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas Data.....	54
Tabel 4.12 Hasil Analisis Jalur.....	55
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinieritas	57
Tabel 4.14 Hasil Uji Heteroskedastisitas	58
Tabel 4.15 Hasil Uji Hipotesis	59
Tabel 4.16 Rekapitulasi Hasil Perhitungan Jalur	61

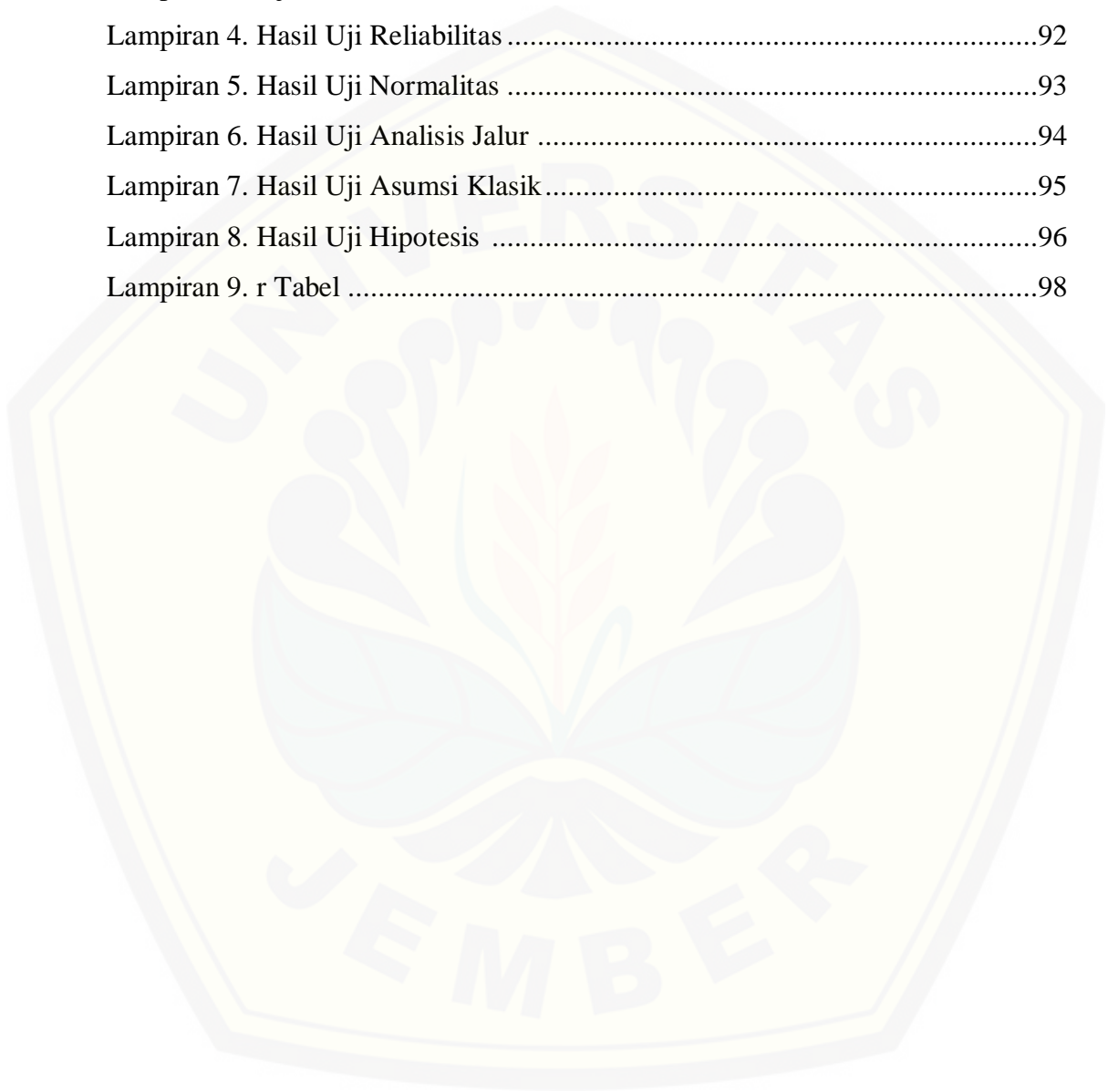
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	25
Gambar 3.1 Diagram Jalur	35
Gambar 3.2 Kerangka Pemecahan Masalah.....	41
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember.....	45
Gambar 4.2 Hasil Analisis Jalur	56



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	75
Lampiran 2. Rekapitulasi Kuesioner	79
Lampiran 3. Uji Validitas.....	90
Lampiran 4. Hasil Uji Reliabilitas	92
Lampiran 5. Hasil Uji Normalitas	93
Lampiran 6. Hasil Uji Analisis Jalur	94
Lampiran 7. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	95
Lampiran 8. Hasil Uji Hipotesis	96
Lampiran 9. r Tabel	98



BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor produksi yang penting dalam perekonomian Indonesia. Semakin bagus kualitas sumber daya manusia yang ada maka akan mengurangi biaya dan memperbesar output. Oleh karena itu dibutuhkan sumber daya manusia manusia yang cukup mumpuni untuk memenuhi kebutuhan masyarakat Indonesia. Hasibuan (2006:111) menyatakan manajemen sumber daya manusia merupakan penyiapan dan pelaksanaan suatu rencana yang terkoordinasi untuk menjamin bahwa sumber daya manusia yang ada dapat dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya untuk mencapai tujuan organisasi.

Setiap organisasi didirikan dengan mempunyai sebuah tujuan tertentu. Untuk mencapai tujuan tersebut perusahaan dapat menggunakan berbagai sumber daya yang dimilikinya. Sumber daya manusia merupakan salah satu aset terpenting dalam sebuah organisasi. Faktor utama dalam melakukan segala kegiatan operasional terletak di sumber daya manusianya, tanpa adanya sumber daya manusia maka kegiatan operasional dalam sebuah perusahaan tidak dapat berjalan. Perubahan lingkungan yang cepat menuntut kemampuan sumber daya manusia untuk menganalisis fenomena perubahan tersebut, menyiapkan langkah – langkah guna menghadapi perubahan tersebut dan memikirkan dampaknya kepada organisasi.

Salah satu penerimaan terbesar yang didapat negara diperoleh dari sektor pajak. Lebih dari 50% APBN Indonesia berasal dari pajak. Pajak merupakan penerimaan negara yang digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah dan pembangunan. Tugas administrasi perpajakan, dikerjakan oleh Direktorat Jenderal Pajak sebagai salah satu instansi pemerintah yang secara struktural berada di bawah Departemen Keuangan. Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebagai unsur utama sumber daya manusia yang mempunyai peranan menentukan keberhasilan penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan. Termasuk juga dengan Direktorat Jenderal Pajak yang pada hakekatnya keberhasilan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember ditentukan oleh pegawai, oleh karena itu organisasi dituntut untuk lebih memperhatikan dan memahami hal – hal yang dibutuhkan oleh pegawainya.

Keberhasilan organisasi ditentukan oleh kualitas orang – orang yang ada di dalam organisasi tersebut. Pengelolaan sumber daya manusia menjadi bagian penting dari tugas organisasi untuk menentukan kesuksesan organisasi tersebut. Salah satu penentu keberhasilan sebuah organisasi dalam mencapai tujuan dapat dilihat dari kinerja karyawannya. Apabila kinerja pegawai baik, tujuan organisasi dapat tercapai sesuai harapan.

Menurut Mangkunegara (2016:64) Kinerja merupakan hasil kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melakukan tugas yang diberikan atasannya. Tercapai atau tidaknya suatu tujuan organisasi tergantung pada sumber daya manusianya. Dengan tingginya kinerja pegawai yang dimiliki sebuah organisasi, diharapkan tujuan akan cepat tercapai, sebaliknya jika organisasi memiliki pegawai dengan kinerja yang buruk maka hasil kerja yang dihasilkan buruk pula, sehingga tujuan organisasi akan sulit untuk dicapai. Oleh karena itu, sumber daya manusia harus mendapat perhatian lebih agar kinerja yang dihasilkan sesuai dengan harapan perusahaan.

Peningkatan kinerja karyawan dapat mempengaruhi kelangsungan dan kemajuan sebuah organisasi. Organisasi perlu melakukan berbagai upaya yang dapat meningkatkan kinerja karyawannya agar tujuan tercapai sesuai dengan yang diinginkan. Setiap organisasi selalu menginginkan adanya peningkatan kualitas sumber daya manusia yang akan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan itu sendiri. Banyak faktor yang mendorong dan mempengaruhi kualitas kinerja sumber daya manusia di sebuah organisasi. Faktor – faktor itu diantaranya beban kerja, konflik peran dan work life balance. Keterkaitan antara ketiga faktor tersebut dapat mempengaruhi kinerja karyawan.

Keputusan MenPan Nomor: KEP/75/M.PAN/7/2004 mendefinisikan bahwa beban kerja adalah sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu. Analisa beban kerja sebuah organisasi sangat diperlukan untuk penetapan jumlah, program-program unit kerja, tugas dan fungsi dari setiap karyawan agar beban kerja karyawan tersebut tidak terlalu banyak karena hal tersebut sangat berpengaruh terhadap tingkat kinerja dari setiap pegawai.

Penelitian yang dilakukan oleh Chandra dan Adriansyah (2017), Sugiharjo dan Aldata (2018), Paramitadewi (2017), Rolos *et al.* (2018) menunjukkan bahwa beban kerja memberikan pengaruh negatif signifikan terhadap kinerja pegawai. Semakin tinggi beban kerja yang diberikan oleh organisasi dapat menurunkan kinerja para pegawai. Beban kerja dan kinerja saling berhubungan satu sama lain, organisasi harus memberikan porsi beban kerja yang tepat dan seimbang, dengan memberikan beban kerja yang tepat kinerja dapat meningkat dan para pegawai akan merasa nyaman dengan pekerjaan yang diberikan. Jika banyak pegawai yang merasa nyaman dengan pekerjaannya maka pegawai tersebut akan menghasilkan pekerjaan maksimal sehingga berpengaruh besar terhadap peningkatan kinerja dan kualitas sehingga tujuan organisasi dapat tercapai dengan efektif dan efisien.

Selain berpengaruh terhadap kinerja, penelitian yang dilakukan Nurwahyuni (2019) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh beban kerja terhadap work life balance. Hasil tersebut bermakna bahwa semakin rendah beban kerja semakin meningkat pula *work life balance* yang dirasakan karyawan, sebaliknya semakin tinggi beban kerja yang diberikan kepada karyawan maka akan semakin rendah *work life balance* karyawan tersebut. Tuntutan kerja yang tinggi membuat bertambahnya beban kerja yang memaksa karyawan agar lebih maksimal dalam menyelesaikan tugas yang telah diberikan dengan batas waktu tertentu. Banyaknya tuntutan kerja tersebut dapat menimbulkan konflik peran pada diri karyawan yang menyebabkan terjadinya kesulitan dalam menentukan tuntutan apa yang harus dipenuhi tanpa mengabaikan tuntutan lain.

Menurut Rosally dan Jogi (2015) konflik peran adalah bentuk kebingungan peran yang harus dilakukan karyawan. Adanya dua perintah atau lebih dan saling berbeda harus dilakukan pada waktu yang bersamaan. Konflik peran sebagai bentuk ketidaksesuaian antara peran yang harus dilakukan dan tuntutan pekerjaan yang seharusnya dilakukan berdasarkan standart tertentu yang ditetapkan organisasi dan dianut oleh para karyawan. Penelitian yang dilakukan Agustina (2009), Tewal (2014), Sorongan *et al.* (2015), Rosally dan Jogi (2015), menunjukkan bahwa konflik peran memiliki pengaruh terhadap kinerja. Dikatakan apabila karyawan mengalami konflik peran yang tinggi maka dapat menurunkan

kinerjanya, begitu pula sebaliknya jika karyawan mengalami konflik peran yang rendah cenderung kinerja akan merasakan kepuasan kerja sehingga kinerja meningkat. Konflik peran dapat menyebabkan kualitas pekerjaan menurun karena tidak diikuti konsentrasi yang tinggi dalam melaksanakan pekerjaannya. Akibat lainnya yang bisa ditimbulkan dari konflik peran adalah tidak nyaman, ketegangan kerja yang berdampak pada menurunnya kinerja karyawan.

Beberapa peneliti juga menemukan adanya pengaruh konflik peran terhadap *work life balance* seseorang. Peneliti Vatharkar (2017) menemukan adanya pengaruh negatif antara konflik peran dengan *work life balance* seseorang. Konflik peran menciptakan ketidaksesuaian antara tuntutan dari berbagai peran, jika seseorang mengalami konflik peran yang tinggi maka akan berdampak pada rendahnya *work life balance* seseorang. Keseimbangan antara kehidupan pekerjaan dan kehidupan di luar pekerjaan seperti keluarga dan sosial disebut juga dengan *work life balance*. Ketika pegawai merasa bahwa tidak ada keseimbangan dalam hidupnya karena banyak waktu untuk pekerjaan, maka akan membuat pegawai mencoba mempertimbangkan untuk mencari pekerjaan lain yang memungkinkan untuk menyeimbangkan peran mereka, Posig dan Kickul (2004).

Penelitian yang dilakukan oleh Saina *et al.* (2016) dan Noorhidayat *et al.* (2017) menyatakan bahwa kinerja seseorang akan diselarakan dengan *work life balance* yang dia miliki. Ketenangan, kebahagiaan, dan keadaan emosional yang stabil cenderung berpengaruh cukup signifikan terhadap kinerja dari seorang karyawan. Jadi saat seseorang memiliki permasalahan dalam internal pekerjaan maupun eksternal maka hal itu sangat berdampak kepada penurunan kinerja karyawan tersebut. Begitupun sebaliknya saat keadaan internal dan eksternalnya sedang baik-baik saja maka kualitas kinerjanya pun juga ikut meningkat. Namun hal itu bertolak belakang dengan hasil penelitian Rantung dan Masruroh (2015) yang menunjukkan bahwa *work life balance* berpengaruh signifikan negatif terhadap kinerja pegawai. Hal tersebut terjadi karena kondisi hubungan dengan rekan kerja kurang baik dikarenakan kurangnya perusahaan membuat acara yang melibatkan seluruh karyawan agar berinteraksi dengan sesama karyawan.

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember yang berlokasi di Jl. Karimata No.54 A, Gumuk Kerang, Sumbersari, Kec. Sumbersari, Kabupaten Jember, Jawa Timur. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember merupakan unit kerja Direktorat Jenderal Pajak yang melaksanakan seluruh pelayanan perpajakan kepada masyarakat. Direktorat Jenderal Pajak saat ini memiliki jumlah kantor operasional lebih dari 500 unit yang tersebar di seluruh nusantara, salah satunya terletak di Jember. Saat ini seluruh Kantor Pelayanan Pajak Pratama dibebani target penerimaan oleh Kantor Pusat Direktorat Jenderal Pajak termasuk juga dengan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember. KPP Pratama Jember pada tahun 2018 dibebani target Rp. 942.659.468.000 hal ini naik 30% dari tahun sebelumnya yaitu sebesar Rp. 717.309.024.000. Namun realisasi yang didapatkan pada dua tahun terakhir ini, KPP Jember belum memenuhi target tersebut. Pada tahun 2017 penerimaan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember sebesar Rp. 675.864.180.292, hingga pada tahun 2018 penerimaan KPP Jember tidak mengalami peningkatan justru mengalami penurunan hanya berhasil mencapai Rp 708.280.766.980 yang artinya 75,14% dari target yang ditetapkan oleh pusat. Dituntut dengan pencapaian target yang terus bertambah dari tahun ke tahun terkadang membutuhkan penyelesaian melebihi jam kerja pegawai, hal ini berpengaruh langsung terhadap beban kerja yang dirasakan oleh para pegawai. Melihat kondisi tersebut tidak terealisasinya target yang ditetapkan oleh pusat menunjukkan bahwa kinerja pegawai tidak maksimal. Tuntutan pekerjaan yang tinggi dan keinginan untuk terus tetap bersikap profesional menjadi tanggung jawab yang harus dipenuhi setiap pegawai. Saat ini Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember memiliki jumlah pegawai sebanyak 91 orang dengan jumlah wajib pajak di Kabupaten Jember sekitar 700.000 wajib pajak. Sumber daya manusia yang terbatas dibandingkan dengan jumlah wajib pajak menyebabkan para pegawai harus melaksanakan pekerjaan lebih dari porsi nya. Banyaknya tuntutan kerja tersebut menimbulkan konflik peran pada diri pegawai yang menyebabkan terjadinya kesulitan dalam menentukan tuntutan apa yang harus dipenuhi tanpa mengabaikan tuntutan lain.

Selain faktor tersebut, *work life balance* juga menjadi faktor yang harus diperhatikan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember. Tingginya beban kerja dan konflik peran yang dirasakan oleh pegawai, berpengaruh langsung terhadap *work life balance* yang dialami pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember. Berbicara mengenai *work life balance* tentu saja berbicara mengenai bagaimana para pekerja mengatur kehidupan pribadi dan kehidupan pekerjaannya. Berdasarkan hasil kuesioner yang telah dibagikan kepada responden, terdapat 82,4% pekerja berumur lebih dari 25 tahun dan hampir semuanya berstatus sudah menikah. Hal ini membuat banyak pekerja harus menyesuaikan ritme kehidupan antara di rumah dan di kantor. Konsep *work life balance* perlu dioptimalkan karena berkaitan langsung dengan kenyamanan karyawan dalam bekerja.

Berdasarkan latar belakang permasalahan dan fenomena yang diuraikan dalam paparan diatas, kinerja pegawai masih menjadi hal yang patut untuk diteliti lebih lanjut, maka peneliti melakukan penelitian terkait kinerja pegawai dan faktor-faktor penyebabnya yaitu beban kerja, konflik peran dan *work life balance*. Oleh sebab itu, judul penelitian yang dilakukan yaitu “Pengaruh Beban Kerja dan Konflik Peran Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember dengan *Work Life Balance* sebagai Variabel Intervening”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat disimpulkan permasalahan yang diperoleh adalah :

- a. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap *work life balance* pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember ?
- b. Apakah konflik peran berpengaruh terhadap *work life balance* pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember ?
- c. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember ?
- d. Apakah konflik peran berpengaruh terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember ?
- e. Apakah *work life balance* berpengaruh terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini diantaranya, yaitu :

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh beban kerja terhadap *work life balance* pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh konflik peran berpengaruh terhadap *work life balance* pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember.
- c. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh beban kerja terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember.
- d. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh konflik peran terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember.
- e. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *work life balance* terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember.

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada beberapa pihak :

a. Instansi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumbangan pemikiran dan informasi bagi Kantor Pelayanan Pajak Jember tentang pentingnya beban kerja, konflik peran dan *work life balance* terhadap kinerja pegawai.

b. Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi serta sumber informasi bagi yang akan melakukan penelitian selanjutnya dengan topik yang sama dan memberikan pengembangan ilmu di bidang sumber daya manusia.

c. Peneliti

Penelitian ini menjadi tambahan pengetahuan akan pentingnya beban kerja, konflik peran dan *work life balance* terhadap kinerja karyawan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember.

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Beban Kerja

a. Pengertian Beban Kerja

Di dalam dunia kerja, beban kerja merupakan salah satu aspek yang harus diperhatikan oleh sebuah organisasi. Keputusan MenPan Nomor: KEP/75/M.PAN/7/2004, mendefinisikan bahwa beban kerja adalah sejumlah target pekerjaan atau target hasil yang harus diselesaikan dalam waktu tertentu. Menurut Paramitadewi (2017) beban kerja merupakan kapasitas individu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan kepadanya, yang dapat diindikasikan dari jumlah pekerjaan yang harus dilakukan dan waktu yang diberikan organisasi kepada pekerja dalam menyelesaikan tugasnya. Kasmir (2016:40) mendefinisikan beban kerja sebagai perbandingan keseluruhan waktu yang digunakan untuk menyelesaikan tugas pekerjaan terhadap keseluruhan waktu standart. Sedangkan menurut Munandar (2001:383) beban kerja adalah tugas-tugas yang harus dikerjakan atau diselesaikan oleh karyawan dalam waktu yang sudah ditetapkan oleh perusahaan.

Berdasarkan definisi yang telah dikemukakan para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa beban kerja merupakan sejumlah target pekerjaan atau target hasil yang diberikan oleh sebuah perusahaan, lembaga, atau organisasi untuk mengukur tingkat kapasitas kerja seseorang dalam jangka waktu tertentu dan sebagai indikator untuk mengukur kemampuan individu baik kualitatif maupun kuantitatif. Sunyoto (2012:64), beban kerja yang dirasa menyebabkan terlalu tinggi menyebabkan ketegangan dalam diri seseorang sehingga dapat menyebabkan stres yang berkepanjangan. Setiap organisasi harus mampu menganalisis dan menentukan beban kerja yang sesuai untuk setiap karyawannya. Simamora (2004:80), berpendapat analisis beban kerja adalah mengidentifikasi jumlah karyawan maupun kualifikasi karyawan yang diperlukan untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Analisis beban kerja tidak hanya akan melihat dan menghitung jumlah tenaga kerja yang dibutuhkan dalam setiap organisasi,

tetapi juga akan menentukan kondisi psikis sumber daya manusia dalam menyelesaikan tugas yang telah diberikan.

b. Faktor - Faktor yang mempengaruhi Beban Kerja

Koesomowidjojo (2017:24) menyatakan bahwa beban kerja dipengaruhi oleh faktor-faktor sebagai berikut :

1) Faktor eksternal

Faktor eksternal adalah faktor yang berasal dari luar tubuh karyawan, antara lain :

- a) Tugas yang dilakukan bersifat fisik seperti tata ruang, tempat kerja, alat dan sarana kerja, kondisi kerja, sikap kerja. Sedangkan tugas-tugas yang bersifat mental seperti kompleksitas pekerjaan, tingkat kesulitan, pelatihan atau pendidikan yang didapat dari organisasi dan tanggung jawab pekerjaan.
- b) Organisasi kerja seperti masa waktu kerja, waktu istirahat, kerja bergilir, kerja malam, sistem upah, struktur organisasi, pelimpahan tugas dan wewenang.
- c) Lingkungan kerja adalah lingkungan kerja fisik, lingkungan kimiawi, lingkungan kerja biologis dan lingkungan kerja psikologis.

2) Faktor Internal

Faktor internal adalah faktor yang berasal dari dalam tubuh individu akibat dari reaksi beban kerja eksternal. Faktor internal meliputi faktor somatis (Jenis kelamin, umur, ukuran tubuh, status gizi dan kondisi kesehatan), sedangkan faktor psikis (motivasi, persepsi, kepercayaan, keinginan dan kepuasan).

c. Indikator Beban Kerja

Koesomowidjojo (2017:33), mengatakan terdapat indikator-indikator beban kerja yang digunakan untuk mengukur beban kerja, antara lain :

1) Target yang Harus Dicapai

Pandangan individu mengenai besarnya target kerja yang diberikan untuk menyelesaikan pekerjaannya. Pandangan mengenai hasil kerja yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu

2) Kondisi Pekerjaan

Pegawai harus paham dengan kondisi pekerjaannya, sehingga dapat dengan mudah mengerjakan pekerjaan yang telah diberikan oleh perusahaan dan mengambil keputusan dengan cepat pada saat-saat tertentu.

3) Standar Pekerjaan

Kesan yang dimiliki oleh individu mengenai pekerjaannya. Perasaan yang timbul mengenai beban kerja yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu.

2.1.2 Konflik Peran

a. Pengertian Konflik Peran

Robbins dan Judge (2008:173) konflik adalah sebuah proses yang dimulai ketika salah satu pihak memiliki persepsi bahwa pihak lain mempengaruhi secara negatif pada sesuatu yang menjadi perhatian dan kepentingan pihak pertama. Dalam dunia kerja istilah konflik salah satunya dijelaskan melalui konflik peran. Kinicki dan Kreitner (2014:15) menyatakan ketika seseorang merasakan adanya tuntutan yang saling bertentangan dari orang-orang di sekitar maka individu tersebut sedang mengalami konflik peran. Konflik peran merupakan sebagai bentuk kebingungan peran yang harus dilakukan oleh karyawan. Adanya instruksi yang saling berbeda dan harus dilakukan secara bersamaan merupakan refleksi dari konflik peran. Konflik peran juga dilihat sebagai bentuk ketidaksesuaian antara peran yang harus dilakukan dan tuntutan pekerjaan yang seharusnya dilakukan berdasarkan sebuah standar professional tertentu yang diyakini oleh karyawan, Rosally dan Jogi (2015).

Konflik peran didefinisikan sebagai kondisi dari dua atau lebih bentuk tekanan, dimana pemenuhan dari satu peran membuat pemenuhan dari satu peran membuat pemenuhan pada peran lainnya sulit untuk dipenuhi. Ketika terjadi konflik peran ketika seseorang yang melaksanakan satu peran tertentu membuatnya merasa kesulitan memenuhi harapan yang lain. Konflik ini berkembang ketika tuntutan pekerjaan dan tuntutan peran social sebagai tanggung jawab yang harus dilaksanakan. Konflik mampu menghancurkan organisasi,

menghasilkan kinerja yang buruk dan bahkan pengunduran diri dari seorang pegawai.

a. Bentuk – Bentuk Konflik Peran

Muchlas (2008:455) bentuk konflik peran yang dialami individu ada tiga, yaitu:

1. Konflik antara orang dan peran

Konflik ini terjadi antara kepribadian dan ekspektasi peran yang tidak sesuai

2. Konflik dalam peran (*intrarole*)

Konflik ini muncul karena adanya ekspektasi yang saling bertentangan, bagaimana peran yang diberikan itu sebaiknya dijalankan.

3. Konflik antar peran (*interrole*)

Konflik ini muncul karena adanya persyaratan-persyaratan yang berbeda antara dua atau lebih peran yang harus dijalankan pada saat yang sama. Peran di tempat kerja seringkali menimbulkan konflik dengan peran-peran di luar tempat kerja.

b. Indikator Konflik Peran

Indikator yang digunakan untuk mengukur konflik peran menurut Partina (2013) antara lain :

1. Sumber Daya Manusia
2. Mengesampingkan aturan
3. Arahan yang tidak jelas

2.1.3 *Work Life Balance*

a. Pengertian *Work Life Balance*

Ketika individu telah mencapai umur yang cukup untuk bekerja dan berumah tangga, mereka akan menjalani kehidupan yang kompleks. Seiring dengan berjalannya waktu mereka akan dihadapkan dengan pilihan-pilihan yang kompleks. Pegawai yang telah menikah dan memiliki anak biasanya lebih rentan untuk mendapati permasalahan tertentu dalam upaya untuk menyeimbangkan

antara kehidupan pribadi, keluarga, dan pekerjaannya. Mereka otomatis memiliki kewajiban-kewajiban tertentu untuk memainkan peran penting di dalam keluarga maupun di organisasi. Hal itulah yang menyebabkan keseimbangan kehidupan kerja seorang pegawai haruslah baik antara kehidupan keluarga dengan kehidupan pekerjaan.

Menurut Parkes dan Langford (2008) *work life balance* adalah kemampuan seseorang dalam menyeimbangkan kehidupan kerja dan kehidupan pribadinya, memenuhi komitmen dan dapat bertanggung jawab dengan kegiatan diluar pekerjaannya. Lockwood (2003), *work life balance* adalah suatu keadaan seimbang pada dua tuntutan dimana pekerjaan dan kehidupan seorang individu adalah sama. *Work life balance* dalam pandangan pegawai adalah pilihan mengelola kewajiban kerja dan pribadi atau tanggung jawab terhadap keluarga. Sedangkan dalam pandangan organisasi *work life balance* adalah tantangan untuk menciptakan budaya yang mendukung di organisasi dimana pegawai dapat fokus pada pekerjaan mereka sementara di tempat kerja.

Berdasarkan beberapa penelitian diatas dapat diambil kesimpulan bahwa, *work life balance* adalah keseimbangan hidup yang mencakup waktu luang, keluarga, agama dan kerja yaitu karir dan ambisi pada individu yang harusnya sama seimbang. Tujuannya adalah untuk mengurangi kelelahan antara pekerjaan dengan kehidupan pribadi pegawai. Perusahaan berperan membantu para pegawai untuk menyeimbangkan kehidupan pribadi dan kerja karyawan dengan cara menciptakan program yang mendukung kesejahteraan para pegawai sehingga pegawai tidak perlu mengorbankan tanggung jawab mereka sebagai pegawai ataupun tanggung jawab mereka melakukan perannya dalam keluarga.

b. Faktor - faktor *Work Life Balance*

Utami (2012) Menurut penelitian-penelitian yang dilakukan di Eropa dan Amerika menjelaskan bahwa *work life balance* dipengaruhi oleh faktor-faktor berikut ini, antara lain :

1) Jam Kerja

Semakin banyak jumlah jam kerja yang digunakan pegawai, maka kompleksitas dan kontrol terhadap pekerjaan semakin tinggi. Hal ini berdampak munculnya ketidakpuasan dalam pencapaian *work life balance*. Jam kerja ideal adalah waktu yang diselesaikan dalam pekerjaan tidak melebihi waktu yang telah ditetapkan.

2) Kehadiran Anak

Kehadiran anak dalam sebuah keluarga akan menuntut orangtua yang bekerja dapat memenuhi kebutuhan materi maupun psikologis anak sehingga waktu yang diperlukan menjadi lebih banyak dibanding dengan keluarga yang belum memiliki anak. Selain itu tantangan yang dihadapi orangtua menjadi lebih kompleks.

3) Karakteristik Individu

Individu yang neurotis lebih sulit untuk mencapai *work life balance* karena kecenderungan dalam merespon situasi ataupun pengalaman dilakukan secara negatif. Sebaliknya, individu yang mempunyai karakter *conscientiousness* berkorelasi negatif dengan *work family conflict*, sehingga secara positif dapat tercapai *work life balance*

4) Nilai-nilai Budaya

Nilai-nilai budaya ini didefinisikan sebagai sebuah orientasi mental, pola pikir, sistem nilai yang dipahami dan disepakati bersama sehingga memudahkan komunikasi dan kerjasama diantara anggotanya. Pemahaman terhadap nilai budaya yang telah disepakati akan tumbuh menjadi sistem yang menguatkan interaksi seseorang dalam organisasi dan dalam kehidupan keluarga. Apabila nilai-nilai yang diyakini cenderung sama, maka seseorang akan lebih mudah dalam menjalankan perannya di pekerjaan, keluarga dan tanggung jawab terhadap dirinya.

c. Indikator *Work Life Balance*

Upaya mengetahui tingkat keseimbangan kehidupan kerja para pegawai, diperlukan indikator untuk mengukur *work life balance*. Menurut Parkes dan Langford (2008), indikator pengukuran *work life balance* adalah sebagai berikut:

1. Keseimbangan antara bekerja dan kehidupan pribadi
2. Bisa bertemu dan bertanggung jawab kepada keluarga dan tetap melakukan tanggung jawab di perusahaan.
3. Memiliki kehidupan sosial diluar pekerjaan.
4. Masih ada waktu untuk melakukan hobi.
5. Jumlah jam kerja per minggu.
6. Jumlah jam lembur per minggu.

2.1.4 Kinerja

a. Pengertian Kinerja

Manajemen Sumber Daya Manusia tidak pernah lepas hubungannya dengan kinerja. Kinerja SDM merupakan istilah yang berasal dari *job performance* atau *actual performance* yaitu prestasi kerja atau prestasi yang telah dicapai seseorang). Menurut Simamora (2004:339) kinerja merupakan suatu tingkat pencapaian semua tugas yang telah menjadi pekerjaan dan tanggung jawab seorang karyawan. Sedangkan menurut Hamali (2016:98) kinerja merupakan suatu hasil dari kegiatan perusahaan, alat, fungsi-fungsi manajemen, serta hasil pekerjaan yang dicapai seorang karyawan.

Kinerja pegawai merupakan hasil konkret untuk melihat perkembangan organisasi yang dapat diamati dan dapat diukur. Sebuah organisasi pasti dihadapkan dengan lingkungan yang selalu berubah-ubah, agar dapat menghadapi kondisi tersebut organisasi harus mampu meningkatkan kinerjanya. Dengan tingginya kinerja karyawan yang dimiliki sebuah perusahaan, diharapkan tujuan akan cepat tercapai. Sebaliknya jika perusahaan memiliki karyawan dengan kinerja yang buruk maka hasil kerja yang dihasilkan buruk pula, sehingga tujuan perusahaan akan sulit untuk dicapai.

Kebermaknaan kinerja diukur dari sejauh mana unsur kinerja tersebut memberikan kontribusi positif terhadap masyarakat, organisasi, pelanggan dan bagi pekerja sendiri. Dengan komunikasi efektif peningkatan kinerja karyawan dapat dilakukan melalui faktor pembentukan motivasi kerja dan kemampuan kerja. Pembentukan motivasi kerja dapat melalui pemberian insentif, promosi dan aktualisasi diri sedangkan upaya meningkatkan kemampuan kerja dilakukan melalui pemberian latihan dan pendidikan.

Oleh karena itu dalam konteks manajemen sumber daya manusia, kinerja karyawan dapat didefinisikan sebagai perilaku atau kegiatan yang ditunjukkan seseorang dalam kaitannya dengan tugas kerja di perusahaan, department dan organisasi, dilaksanakan sesuai dengan potensi yang dimiliki dalam rangka menghasilkan sesuatu yang bermakna bagi organisasi.

b. Faktor - faktor yang mempengaruhi kinerja

Tinggi rendahnya kinerja seseorang karyawan ditentukan oleh faktor-faktor yang memengaruhinya baik secara langsung maupun tidak langsung. Mangkunegara (2016:67) mengungkapkan bahwa faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah :

1) Faktor Kemampuan

Secara psikologis, kemampuan seseorang terbagi menjadi kemampuan potensi dan kemampuan reality. Tingkat kemampuan yang dimiliki setiap individu berbeda- beda satu sama lain. Oleh karena itu, karyawan sebaiknya ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan kemampuannya.

2) Faktor Motivasi

Motivasi merupakan suatu dorongan yang dapat menggerakkan seorang karyawan untuk berusaha secara maksimal demi mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

3) Sikap Mental

Sikap Mental merupakan kondisi mental mendorong diri karyawan untuk berusaha mencapai prestasi kerja secara maksimal. Sikap mental seorang karyawan harus siap secara psikofik (sikap secara mental, fisik, tujuan dan

situasi). Artinya karyawan harus siap mental secara fisik, memahami tujuan utama dan target kerja yang akan dicapai serta mampu memanfaatkan dan menciptakan situasi kerja.

c. Indikator Kinerja

Mangkunegara (2006:67) mengatakan bahwa kinerja diukur dengan instrumen yang dikembangkan dalam studi yang tergabung dalam ukuran kinerja secara umum kemudian diterjemahkan kedalam perilaku secara mendasar, yaitu :

- 1) Kuantitas kerja
- 2) Kualitas kerja
- 3) Perencanaan kegiatan

2.2 Penelitian Terdahulu

Tujuan dari penelitian terdahulu adalah dijadikan sebagai acuan bagi penulis dalam melakukan penelitian yang akan dilakukan. Penelitian terdahulu juga dapat digunakan sebagai referensi dan tolak ukur dalam membandingkan penelitian-penelitian yang ada, sehingga dapat diambil kesimpulan dan rujukan dari penelitian selanjutnya. Berikut ini adalah beberapa penelitian terdahulu yang berupa jurnal, terkait dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis.

Agustina (2009) melakukan penelitian dengan tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh konflik peran, ambiguitas peran dan kelebihan peran pada kepuasan kerja dan kinerja auditor. Penelitian ini dilakukan pada 93 auditor junior yang bekerja antara satu hingga tiga tahun. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis jalur (*Path Analysis*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa konflik peran, ketidakjelasan peran, ambiguitas peran dan kelebihan peran berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja dan kinerja auditor.

Tewal (2014) melakukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh konflik peran terhadap kinerja wanita karir pada Universitas Sam Ratulangi. Wanita karir khususnya yang sudah berumah tangga mengalami konflik peran dalam kehidupannya. Pada satu sisi ia dituntut untuk bertanggungjawab dalam melakukan pekerjaannya sebaik mungkin, sedangkan

pada sisi lainnya ia harus mengatur keluarganya. Penentuan sampel dilakukan dengan cara propotional random sampling, sampel diambil secara proposional antara wanita karir sebagai staf administrasi dan wanita karir sebagai dosen. Data sampel yang digunakan sebanyak 75 responden. Analisis data dilakukan secara deskriptif dan pendekatan regresi sederhana. Hasil penelitian membenarkan hipotesa bahwa konflik peran berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja wanita karir pada Universitas Sam Ratulangi di Manado.

Sorongon, Mandew dan Lumanaw (2015) melakukan penelitian dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh Konflik Peran dan ambiguitas peran terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Tbk Cabang Manado. Metode yang digunakan adalah metode survey. Populasi penelitian ini adalah seluruh karyawan yang ada di PT. BTPN Tbk Cabang Manado. Sampel yang digunakan adalah 76. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa konflik peran dan ambiguitas peran berpengaruh secara negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hendaknya Pimpinan PT. BTPN cabang Manado lebih banyak memperhatikan faktor konflik peran dan ambiguitas peran yang terjadi pada karyawan karena peningkatan kinerja karyawan PT. BTPN cabang Manado akan sulit dicapai apabila kedua faktor ini diabaikan.

Rantung dan Masruroh (2015) melakukan penelitian dengan tujuan untuk menganalisa dan menentukan efek stress kerja dan keseimbangan kehidupan kerja terhadap komitmen organisasi yang berimplikasi pada kinerja. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif untuk mendapat gambaran terhadap fenomena social yang terjadi. Pengumpulan data dilakukan studi kepustakaan dan penelitian lapangan. Sampel dari penelitian ini adalah sejumlah 88 orang responden. Analisis data menggunakan *Hierarchical Regression Method (MRA)*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa *work life balance* berpengaruh secara negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal tersebut dipengaruhi karena kurangnya perusahaan dalam membuat kegiatan atau acara tertentu yang melibatkan seluruh karyawan untuk membangun interaksi sesama karyawan.

Rosally dan Jogi (2015) melakukan penelitian yang bertujuan penelitian ini adalah mengetahui pengaruh konflik peran, ketidakjelasan peran dan komitmen

organisasi terhadap kinerja auditor. Populasi penelitian ini adalah keseluruhan akuntan yang bekerja sebagai karyawan tetap pada Kantor Akuntan Publik (KAP) di Surabaya. Penetapan sampel sebanyak 120 sampel menggunakan teknik convenience sampling. Peneliti menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel konflik peran dan ketidakjelasan peran berpengaruh negatif dan signifikan yang berarti bahwa semakin tinggi konflik peran dan ketidakjelasan peran maka kinerja karyawan semakin rendah. Sedangkan pada variabel komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan.

Saina, Pio dan Rumawas (2016) melakukan dengan tujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh dari variabel-variabel bebas yaitu *work life balance* (X1) dan kompensasi (X2) terhadap variabel terikat (Y). Populasi dalam penelitian tersebut adalah seluruh karyawan tetap pada PT. PLN Cabang Manado sejumlah 210 karyawan. Penentuan sampel dilakukan dengan menggunakan rumus slovin yang berdasar perhitungan diperoleh sejumlah 52 orang karyawan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif, dengan pendekatan analisa korelasi sederhana dan regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa *work life balance* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Chandra dan Adriansyah (2017) melakukan penelitian dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh beban kerja dan stress kerja secara parsial dan simultan terhadap kinerja karyawan. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 45 orang yang bekerja pada PT. Mega Auto Finance Cabang di Langsa. Analisis data menggunakan regresi linier berganda dan pembuktian hipotesis menggunakan uji t, uji F dan koefisien determinasi (R²). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja karyawan. PT. Mega Auto Central Finance Cabang Langsa sebagai perusahaan yang bergerak dibidang jasa pembiayaan memiliki karyawan yang harus bekerja semaksimal mungkin dengan harapan mendapatkan perolehan pendapatan yang maksimal, sehingga setiap karyawan merasakan adanya beban kerja.

Noorhidayat, Suwarsi dan Abdurrahman (2017) melakukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari variabel *work life balance* terhadap

variabel terikat yaitu stress kerja dan kinerja. Populasi penelitian ini adalah seluruh karyawan sejumlah 59 orang. Sampel dari penelitian ini menggunakan seluruh populasi sebagai responden penelitian. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan analisis jalur (path analysis). Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa *work life balance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Paramitadewi (2017) melakukan penelitian dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh dari variabel beban kerja dan kompensasi terhadap kinerja. Sampel yang digunakan dalam penelitian sebanyak 76 orang dengan menggunakan metode probability sampling. Teknik analisis data yang diterapkan adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian ini memberikan jawaban bahwa beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Pengaruh ini memiliki arti semakin rendah beban kerja pegawai maka akan tinggi kinerjanya. Hasil juga menunjukkan bahwa kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, yang berarti kompensasi mempengaruhi tinggi rendahnya kinerja pegawai Sekretariat Pemerintahan Daerah Kabupaten Tabanan. Instansi sebaiknya memperhatikan pemberian beban pekerjaan kepada pegawai sesuai dengan kemampuan dan keahlian dari masing-masing pegawai, sehingga pegawai bisa merasa lebih nyaman dalam melakukan pekerjaannya.

Vatharkar (2017) dengan jumlah sumber daya yang terbatas seperti energy, perhatian dan waktu yang berasal dari berbagai peran cenderung menyebabkan stress dan konflik peran. Data sampel yang digunakan sebanyak 150 responden. Analisis data menggunakan *Hierarchical multiple regression analysis*. Hasil penelitian ini adalah konflik peran berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *Work Life Balance*. Kepuasan kerja sepenuhnya memediasi hubungan antara konflik peran dengan *Work Life Balance* yang berarti bahwa meskipun konflik peran tinggi jika individu puas dengan pekerjaan mereka, mereka akan tetap mengalami *Work Life Balance* yang lebih baik.

Rolos, Sambul dan Rumawas (2018) penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh beban kerja terhadap kinerja PT. Asuransi Jiwasraya Cabang Manado Kota. Jumlah populasi dalam penelitian ini sebanyak

60 orang dan sampel yang digunakan 52 karyawan. Metode analisis yang digunakan adalah regresi linier sederhana yang menunjukkan hasil bahwa beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Asuransi Jiwasraya Cabang Manado Kota.

Sugiharjo dan Aldata (2018) melakukan penelitian dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan, selain itu untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan. Jumlah populasi dalam penelitian ini sebanyak 47 orang karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Salemba di Jakarta. Dalam penelitian ini penulis menggunakan sampling jenuh yaitu teknik penentuan sampel semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Peneliti menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja, sedangkan beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja yang berarti jika beban kerja meningkat maka akan berpengaruh terhadap menurunnya kinerja karyawan.

Nurwahyuni (2019) melakukan penelitian dengan tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dari variabel beban kerja (X), *Work Life Balance* (Z) dan Kinerja (Y). Sampel yang digunakan adalah keseluruhan dari jumlah populasi yaitu 73 orang. Teknik analisis yang digunakan adalah *Partial Least Square* (PLS) dengan bantuan program smartPLS 3.0. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan melakukan observasi, penyebaran kuesioner dan wawancara yang dilakukan dengan karyawan dan manager PT. Telkom Indonesia Regional V. Berdasarkan hasil penelitian dan pengujian yang dilakukan, dapat ditarik kesimpulan bahwa beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *work life balance* dan kinerja karyawan yang memiliki arti jika semakin rendah beban kerja yang dirasakan karyawan maka semakin tinggi *work life balance* dan kinerja karyawan, sebaliknya jika semakin tinggi beban kerja maka akan semakin menurun *work life balance* yang didapat karyawan.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No.	Nama	Variabel Penelitian	Alat Analisis	Hasil
1.	Agustina (2009)	Konflik Peran (X_1), Ketidakjelasan Peran (X_2), Kelebihan Peran (X_3), Kepuasan Kerja (Y_1), Kinerja (Y_2)	<i>Path Analysis</i>	Konflik peran, ketidakjelasan peran dan kelebihan peran berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja dan kinerja.
2.	Tewal (2014)	Konflik Peran (X_1), Kinerja (Y)	Regresi Linier Sederhana	Terdapat pengaruh negatif dan signifikan antara konflik peran dan kinerja.
3.	Sorongon, Mandew dan Rumanaw (2015)	Konflik Peran (X_1), Ambiguitas Peran (X_2), Kinerja (Y)	Regresi Linier Sederhana	Terdapat pengaruh negatif dan signifikan antara konflik peran dan ambiguitas peran terhadap kinerja.
4.	Rantung dan Masruroh (2015)	Stres Kerja (X_1), <i>Work Life Balance</i> (X_2), Komitmen Organisasi (X_3), Kinerja (Y)	<i>Hierarchical Regression Method</i>	<i>Work Life Balance</i> berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja
5.	Rosally dan Jogi (2015)	Konflik Peran (X_1), Ketidakjelasan Peran (X_2), Komitmen Organisasi (X_3), Kinerja (Y)	Regresi Linier Berganda	Konflik peran dan ketidakjelasan peran memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja. Sedangkan komitmen organisasi berpengaruh positif dan

				signifikan terhadap kinerja.
6.	Saina, Pio dan Rumawas (2016)	<i>Work Life Balance</i> (X ₁), Kompensasi (X ₂), Kinerja (Y)	Regresi Linier Sederhana	<i>Work life balance</i> dan kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja
7.	Chandra dan Adriansyah (2017)	Beban Kerja (X ₁), Stres Kerja (X ₂), Kinerja (Y)	Regresi Linier Berganda	Beban kerja berpengaruh negatif signifikan. Sedangkan stress kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja
8.	Noorhidayat, Suwarsi dan Abdurrahman (2017)	<i>Work Life Balance</i> (X ₁), Stres Kerja (Y ₁), Kinerja (Y ₂)	<i>Path Analyst</i>	<i>Work Life Balance</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja, Stres Kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja
9.	Paramitadewi (2017)	Beban Kerja (X ₁), Kompensasi (X ₂), Kinerja (Y)	Regresi Linier Berganda	Beban kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja, Kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja.
10.	Vatharkar (2017)	Konflik Peran (X), <i>Work Life Balance</i> (Y), Kepuasan Kerja (Z)	<i>Hierarchical Regression Method</i>	Konflik Peran berpengaruh negatif signifikan terhadap <i>work life balance</i> dan kepuasan kerja
11.	Rolos, Sambul dan Rumawas (2018)	Beban Kerja (X ₁), Kinerja (Y)	Regresi Linier Sederhana	Terdapat pengaruh negatif dan signifikan antara beban kerja dan kinerja.
12.	Sugiharjo dan Aldata (2018)	Beban Kerja (X ₁), Motivasi Kerja	Regresi Linier	Beban kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap

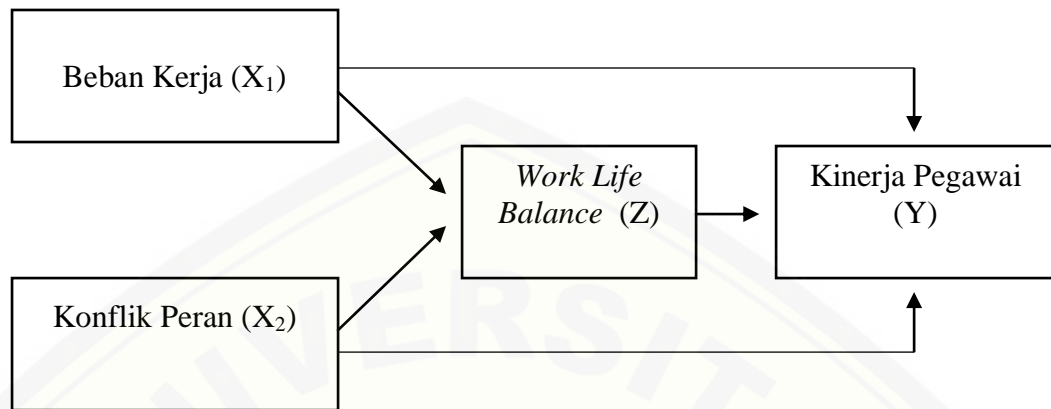
		(X ₂), Kinerja (Y)	Berganda	kinerja sedangkan motivasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja.
13.	Nurwahyuni (2019)	Beban Kerja (X ₁), Kinerja (Y), <i>Work Life Balance</i> (Z)	<i>Analysist Partial Least Square</i>	Beban kerja melalui <i>work life balance</i> berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja.

Sumber : Agustina (2009), Tewal (2014), Rantung dan Masrurroh (2015), Sorongan *et, al* (2015) Rosally dan Jogi (2015), Saina *et. al* (2016), Chandra dan Adriansyah (2017), Noorhidayat *et. al* (2017), Paramitadewi (2017), Vathakar (2017), Rolos *et. al* (2018), Sugiharjo dan Aldata (2018), Nurwahyuni (2019).

2.3 Kerangka Konseptual

Sugiyono (2014:128) menyatakan bahwa kerangka berfikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor-faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah penting. Kerangka konseptual adalah suatu gambaran yang menunjukkan hubungan antar variabel yang terdapat dalam suatu penelitian. Keterkaitan variabel dapat dilihat dari beberapa penelitian terdahulu. Kerangka konseptual dibuat bertujuan untuk mempermudah proses analisis variabel-variabel terkait. Beban kerja seseorang penting diukur untuk penetapan jumlah, program-program unit kerja, tugas dan fungsi dari setiap karyawan agar beban kerja karyawan tersebut tidak terlalu banyak, karena hal tersebut sangat berpengaruh terhadap tingkat kinerja dari setiap karyawan. Sedangkan konflik peran merupakan konflik yang muncul ketika seseorang mendapat peran yang tidak sesuai dengan perilaku peran yang tepat. Seseorang merasakan adanya tuntutan yang saling bertentangan dari orang – orang sekitar maka individu tersebut sedang mengalami konflik peran, Gibson dan Donnelly (2003:85). Dengan tingginya beban kerja dan konflik peran yang dirasakan oleh pegawai menyebabkan terganggunya *work life balance*. *Work life balance* adalah suatu keadaan seimbang pada dua tuntutan dimana pekerjaan dan kehidupan seorang individu adalah sama, Lockwood (2003). Dari uraian penelitian terdahulu

dan tinjauan teori yang telah diuraikan sebelumnya, adapun kerangka konseptual dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

konsep diatas maka dapat diketahui H1 menunjukkan adanya pengaruh langsung beban kerja (X_1) terhadap *Work Life Balance* (Z), H2 menunjukkan bahwa konflik peran (X_2) berpengaruh langsung terhadap *Work Life Balance* (Z), H3 menunjukkan bahwa beban kerja (X_1) berpengaruh langsung terhadap kinerja pegawai (Y), H4 menunjukkan bahwa konflik peran (X_2) berpengaruh langsung terhadap kinerja pegawai (Y) dan H5 menunjukkan bahwa *Work Life Balance* (Z) berpengaruh langsung terhadap kinerja pegawai (Y)

2.4 Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan dugaan sementara terhadap pengaruh variabel bebas pada variabel terikat melalui variabel intervening. Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan yang sudah di tentukan maka hipotesis yang digunakan diantaranya sebagai berikut :

2.4.1 Pengaruh Beban Kerja Terhadap *Work Life Balance*

Munandar (2001:383) beban kerja adalah tugas-tugas yang harus dikerjakan atau diselesaikan oleh karyawan dalam waktu yang sudah ditetapkan oleh perusahaan. Beban kerja berkaitan erat dengan *work life balance* semakin rendah beban kerja semakin meningkat pula *work life balance* yang dirasakan karyawan,

sebaliknya semakin tinggi beban kerja yang diberikan kepada karyawan maka akan semakin rendah *work life balance* karyawan tersebut. Hasil penelitian yang oleh Nurwahyuni (2019) menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh signifikan terhadap *work life balance*. Berdasarkan uraian tersebut, penulis mengambil hipotesis sebagai berikut :

H1: Beban kerja berpengaruh signifikan terhadap *work life balance* pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember

2.4.2 Pengaruh Konflik Peran Terhadap *Work Life Balance*

Gibson dan Donnelly (2003:85) mendefinisikan konflik peran merupakan konflik yang muncul ketika seseorang mendapat peran yang tidak sesuai dengan perilaku peran yang tepat. Konflik peran menciptakan ketidaksesuaian antara tuntutan dari berbagai peran, jika seseorang mengalami konflik peran yang tinggi maka akan berdampak pada rendahnya *work life balance* seseorang. Hasil penelitian yang dilakukan Vathakar (2017) menyatakan bahwa konflik peran berpengaruh signifikan terhadap *work life balance* yang berarti bahwa semakin tinggi konflik peran, sehingga berdasarkan uraian tersebut penulis mengambil hipotesis sebagai berikut :

H2 : Konflik peran berpengaruh signifikan terhadap *work life balance* pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember

2.4.3 Pengaruh beban kerja terhadap kinerja pegawai

Beban kerja menurut Keputusan MenPan Nomor: KEP/75/M.PAN/7/2004, merupakan sejumlah target pekerjaan atau target hasil yang harus diselesaikan dalam waktu tertentu. Kinerja karyawan dengan beban kerja saling berkaitan satu sama lain, dengan memberikan beban kerja yang tepat kinerja dapat meningkat dan para pegawai akan merasa nyaman dengan pekerjaan yang diberikan. Jika banyak pegawai yang merasa nyaman dengan pekerjaannya maka pegawai tersebut akan menghasilkan pekerjaan maksimal sehingga berpengaruh besar terhadap peningkatan kinerja. Hasil penelitian yang dilakukan Paramitadewi

(2017) menyatakan beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Berdasarkan uraian tersebut, penulis mengambil hipotesis sebagai berikut :

H3 : Beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember

2.4.4 Pengaruh konflik peran terhadap kinerja pegawai

Menurut Rosally dan Jogi (2015) konflik peran adalah bentuk kebingungan peran yang harus dilakukan karyawan. Adanya dua perintah atau lebih dan saling berbeda harus dilakukan dalam waktu bersamaan, dikatakan konflik peran dapat menyebabkan kualitas pekerjaan menurun karena tidak diikuti konsentrasi yang tinggi dalam melaksanakan pekerjaannya. Akibat lainnya yang bisa ditimbulkan dari konflik peran adalah tidak nyaman, ketegangan kerja yang berdampak pada menurunnya kinerja. Penelitian yang dilakukan Tewel (2014) menyatakan bahwa konflik peran yang dialami pegawai berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Berdasarkan uraian tersebut, penulis mengambil hipotesis sebagai berikut :

H4 : Konflik peran berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember

2.4.5 Pengaruh *work life balance* terhadap kinerja pegawai

Lockwood (2003), *work life balance* adalah suatu keadaan seimbang pada dua tuntutan dimana pekerjaan dan kehidupan seorang individu adalah sama. Kinerja karyawan akan semakin meningkat jika karyawan merasakan kepuasan dalam bekerja, untuk menciptakan kepuasan kerja perusahaan harus memperhatikan kebutuhan-kebutuhan para karyawan antara lain kebutuhan secara psikis yaitu *work life balance* Saina *et. al* (2016). Penelitian yang dilakukan Noorhidayat *et. al* (2017) menyatakan bahwa *work life balance* berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Berdasarkan uraian tersebut, penulis mengambil hipotesis sebagai berikut:

H5 : Work life balance berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember

BAB 3. METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Berdasarkan pemaparan latar belakang dan rumusan masalah, penelitian ini merupakan jenis penelitian eksplanatori (*explanatory research*) yang menguji suatu hubungan atau keterkaitan antar variabel dengan pengujian hipotesis. Penelitian ini akan menganalisis pengaruh beban kerja dan konflik peran terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember dengan *work life balance* sebagai variabel intervening.

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Sugiyono (2015:92) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Adapun yang akan menjadi populasi dalam penelitian ini adalah pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember yang berjumlah 91 orang.

3.2.2 Sampel

Sugiyono (2015:93) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Menurut Arikunto (2006:131) apabila subyek populasi kurang dari 100 maka lebih baik diambil seluruhnya, sedangkan apabila populasi lebih dari 100 maka diambil 10-15% dari populasi, maka pada penelitian ini seluruh populasi dijadikan sampel penelitian sehingga metode sampel yang digunakan adalah metode sensus.

3.3 Jenis dan Sumber Data

3.3.1 Jenis Data

Pada penelitian ini jenis data yang digunakan yaitu data kualitatif yang dikuantitatifkan. Hal ini dikarenakan data yang diperoleh nantinya berupa angka, kemudian diolah menggunakan perhitungan statistika.

3.3.2 Sumber Data

a. Data Primer

Data yang dihimpun langsung dari obyek penelitian melalui wawancara dan penyebaran kuesioner responden kepada pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember. Sumber data yang diperoleh berupa informasi yang berkaitan dengan variabel penelitian beban kerja, konflik peran, *work life balance*, dan kinerja pegawai.

b. Data Sekunder

Data yang diperoleh secara tidak langsung seperti diperoleh melalui artikel, jurnal, internet dan bacaan lainnya mengenai beban kerja, konflik peran, *work life balance*, dan kinerja pegawai.

3.4 Metode Pengumpulan Data

a. Wawancara

Wawancara adalah proses pengumpulan data atau informasi yang dilakukan dengan cara melakukan tanya jawab secara langsung dengan informan atau narasumber. Dalam penelitian ini wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai Kantor Pelayanan Pajak Pratama saat ini khususnya berkaitan dengan beban kerja, konflik peran, *work life balance* serta kinerja pegawai.

b. Kuesioner

Kuesioner merupakan metode pengumpulan data dengan memberikan seperangkat pertanyaan yang telah disusun secara sistematis kepada responden untuk diisi. Informasi diperoleh dengan penyebaran kuesioner mengenai beban kerja, konflik peran, *work life balance* serta kinerja pegawai.

c. Studi Pustaka

Studi pustaka adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan mempelajari buku dan jurnal yang relevan dengan penelitian ini serta informasi perusahaan yang diakses melalui internet.

3.5 Identifikasi Variabel

Adapun variabel – variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

a. Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Variabel yang dapat mempengaruhi variabel terikat. Variabel bebas dari penelitian ini yaitu beban kerja (X_1) dan konflik peran (X_2)

b. Variabel Mediasi (*Intervening Variable*)

Variabel penghubung antara variabel bebas dan variabel terikat. Variabel mediasi dari penelitian ini yaitu variabel *work life balance* (Z)

c. Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Variabel yang terikat dan dipengaruhi oleh variabel lainnya. Variabel terikat dari penelitian ini yaitu variabel Kinerja pegawai.

3.6 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional menjelaskan definisi dan indikator masing – masing variabel yang digunakan dalam penelitian. Definisi operasional variabel pada penelitian ini sebagai berikut:

a. Beban Kerja (X_1) yaitu bagaimana pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember mampu menyelesaikan sejumlah pekerjaan dalam periode waktu tertentu yang sudah ditetapkan. Indikator dari beban kerja menurut Koesomowidjojo (2017:24), adalah sebagai berikut :

1) Target yang harus dicapai

Besarnya target pekerjaan yang diselesaikan dalam jangka waktu tertentu yang telah ditetapkan.

2) Kondisi Pekerjaan

Kondisi dalam mengambil keputusan dengan cepat saat keadaan tertentu.

3) Standar Pekerjaan

Standar pekerjaan yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu.

b. Konflik Peran (X_2) merupakan konflik yang muncul dalam pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember ketika mendapat instruksi yang saling berbeda dan harus dilakukan secara bersamaan menyebabkan terjadinya

kebingungan peran yang harus dilakukan oleh pegawai. Indikator yang digunakan untuk mengukur konflik peran menurut Partina (2013)

1) Sumber Daya Manusia

Pegawai melakukan suatu pekerjaan dengan dua kelompok atau lebih dengan cara yang berbeda – beda. Hal ini tentunya dapat menimbulkan konflik apabila cara yang dilakukan dalam penyelesaian pekerjaan berbeda antara satu dengan yang lain.

2) Mengesampingkan Aturan

Pegawai terkadang mengesampingkan aturan atau melanggar kebijakan untuk dapat menyelesaikan tugas.

3) Arahan yang Tidak Jelas

Bekerja di bawah arahan yang tidak pasti dan perintah yang tidak jelas.

c. *Work Life Balance (Z)* yaitu keadaan seimbang pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember antara kehidupan pribadi dan pekerjaannya. Indikator *work life balance* menurut Parkers dan Langford (2008) adalah sebagai berikut :

1) Keseimbangan antara bekerja dan kehidupan pribadi Pandangan pegawai terhadap keseimbangan hidupnya dengan pekerjaan yang dijalani.

2) Bisa bertanggung jawab terhadap keluarga dan tetap melakukan tanggung jawab di perusahaan.

3) Memiliki kehidupan diluar pekerjaan

Berkaitan dengan realita kehidupan sosial karyawan diluar pekerjaannya.

4) Memiliki waktu untuk melakukan hobi

Berkaitan dengan banyaknya waktu luang yang dimiliki pegawai untuk melakukan hobi diluar pekerjaan.

5) Jumlah jam kerja per minggu

6) Jumlah jam lembur per minggu

- d. Kinerja (Y) yaitu sebuah hasil dari pekerjaan yang telah dilakukan berupa kuantitas dan kualitas output yang dicapai oleh pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember.

Indikator kinerja menurut Mangkunegara (2006:67) adalah sebagai berikut:

- 1) Kuantitas kerja

Berkaitan dengan seberapa banyak pekerjaan yang dilakukan pegawai dalam periode waktu tertentu.

- 2) Kualitas kerja

Mutu suatu pekerjaan atau output yang dihasilkan oleh pegawai.

- 3) Perencanaan kegiatan

Berkaitan dengan cara pegawai menyusun langkah-langkah, konsep dan rencana tertentu dalam rangka untuk menyelesaikan dan mengoptimalkan pekerjaannya.

3.7 Skala Pengukuran Variabel

Pengukuran variabel X1 (beban kerja), variabel X2 (konflik peran), variabel Z (*work life balance*) dan variabel Y (kinerja pegawai) penelitian ini menggunakan skala likert. Sugiyono (2016:93) skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang maupun kelompok tentang fenomena sosial. Pemberian skor dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan masing – masing variabel dan disesuaikan dengan pernyataan apakah negatif atau positif dengan kategori jawaban sebagai berikut :

Rentang skor nilai 1 – 5 untuk setiap jawaban dari responden pada pernyataan negatif pada variabel beban kerja dan konflik peran dengan kategori sebagai berikut

- | | |
|------------------------------|----------|
| a. Sangat Setuju (SS) | : Skor 1 |
| b. Setuju (S) | : Skor 2 |
| c. Cukup Setuju (CS) | : Skor 3 |
| d. Tidak Setuju (TS) | : Skor 4 |
| e. Sangat Tidak Setuju (STS) | : Skor 5 |

Rentang skor nilai 5 – 1 untuk setiap jawaban dari responden pada pernyataan positif pada variabel *work life balance* dan kinerja dengan kategori sebagai berikut:

- a. Sangat Setuju (SS) : Skor 5
- b. Setuju (S) : Skor 4
- c. Cukup Setuju (CS) : Skor 3
- d. Tidak Setuju (TS) : Skor 2
- e. Sangat Tidak Setuju (STS) : Skor 1

3.8 Metode Analisis Data

3.8.1 Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Ghozali (2016:52) uji validitas digunakan untuk menguji sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Mengukur validitas dapat dilakukan dengan melakukan korelasi antar skor dari pertanyaan dengan total skor konstruk atau variabel. Uji validitas dapat dilakukan dengan menggunakan rumus *product moment* sebagai berikut :

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{[n(\sum X^2) - (\sum X)^2][n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan :

r : Nilai validitas atau koefisien korelasi

X : Nilai indikator variabel (skor pernyataan)

Y : Nilai total variabel (skor total)

n : Jumlah data (sampel)

Jika nilai $r_{xy} > r$ tabel dan bernilai positif maka butir pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid. Suatu butir pernyataan dikatakan valid apabila nilai signifikansinya $> 0,05$ dan sebaliknya jika nilai signifikansinya $< 0,05$ maka butir pernyataan dikatakan tidak valid. Apabila terjadi tidak valid maka perlakuan

item yang tidak valid adalah dibuang (tidak digunakan) atau item pernyataan diganti yang baru.

b. Uji Reliabilitas

Arikunto (2006:178) Uji reliabilitas adalah suatu instrument yang cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai pengumpul data karena instrument tersebut sudah baik. Uji reliabilitas menunjukkan konsistensi suatu instrument dalam memberikan hasil pengukuran ketika pengukuran dilakukan berulang-ulang.

Suatu variabel dikatakan reliable jika memberika nilai *Cronbach Alpha* > 0,60 Ghozali (2013:48). Pada penelitian ini mengukur reliable tidaknya data dalam penelitian ini menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\alpha = \frac{kr}{1 + (k - 1)r}$$

Keterangan :

- a. : koefisien reliabilitas
- k : jumlah variabel bebas dalam persamaan
- r : koefisien rata-rata

3.8.2 Uji Normalitas Data

Ghozali (2013:160) menyatakan uji normalitas data bertujuan untuk mengetahui apakah setiap variabel berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah model yang memiliki distribusi data normal. Uji yang dilakukan dengan menggunakan *Kolmogrov-Smirnov test* dengan menentukan tingkat signifikansi (α) sebesar 5 % yang di sesuaikan dengan kepentingan penelitian. Apabila data tidak berdistribusi normal maka dapat membuang outliers kemudian melakukan transformasi data menggunakan logaritma. Kriteria pengujian sebagai berikut :

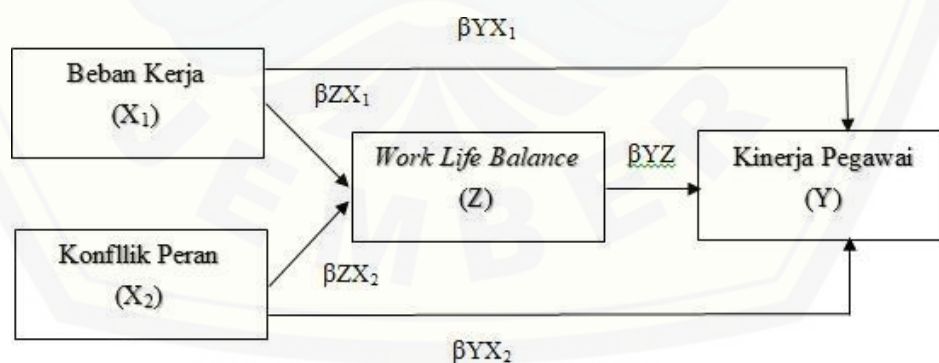
- 1) Jika nilai signifikan yang dihasilkan $> 0,05$ maka data berdistribusi normal.
- 2) Jika nilai signifikansi yang dihasilkan $< 0,05$ maka data berdistribusi tidak normal

3.8.3 Analisis Jalur (*Path Analysis*)

Sarwono (2006:147) Analisis jalur merupakan bagian dari regresi linier berganda yang digunakan untuk menganalisis hubungan kausal antar variabel, dimana variabel bebas mempengaruhi variabel terikat baik secara langsung maupun tidak langsung melalui satu atau lebih perantara. Analisis jalur sebaiknya digunakan apabila kondisi memenuhi persyaratan sebagai berikut :

- a. Semua variabel berskala interval.
- b. Pola hubungan antar variabel bersifat linear.
- c. Variabel residualnya tidak berkorelasi dengan variabel sebelumnya dan tidak berkorelasi satu dengan lainnya.
- d. Model hanya bersifat searah.

Alat analisis yang digunakan untuk mengetahui hubungan kausal antar variabel dan menguji hipotesis penelitian yaitu analisis jalur (*path analysis*) dengan software SPSS. Diagram jalur pada penelitian ini sebagai berikut :



Gambar 3.1 Diagram Jalur

Keterangan :

β_{YX_1} : koefisien jalur pengaruh langsung beban kerja terhadap kinerja pegawai

β_{YX_2} : koefisien jalur pengaruh langsung konflik peran terhadap kinerja pegawai

β_{ZX_1} : koefisien jalur pengaruh langsung beban kerja terhadap *work life balance*

β_{ZX2} : koefisien jalur pengaruh langsung konflik peran terhadap *work life balance*

β_{YZ} : koefisien pengaruh langsung *work life balance* terhadap kinerja pegawai

Berikut ini merupakan persamaan yang digunakan dalam penelitian ini untuk menjelaskan model jalur yang digunakan :

$$Z : \beta_{ZX1} + \beta_{ZX2} + e \quad (\text{persamaan 1})$$

$$Y : \beta_{YX1} + \beta_{YX2} + \beta_{YZ} + e \quad (\text{persamaan 2})$$

Keterangan :

- X1 : Beban Kerja
 X2 : Konflik Peran
 Z : *Work Life Balance*
 B : Koefisien variabel bebas
 e : error atau variabel pengganggu

3.8.4 MSI (Method of Succesuve Interval)

Untuk memenuhi sebagian persyaratan analisis parametrik yaitu data harus berskala interval, maka harus dilakukan transformasi data dari ordinal menjadi data berskala interval menggunakan MSI, Riduwan dan Kuncoro (2014:30). Langkah – langkah yang harus dilakukan yaitu :

- Memperhatikan setiap butir jawaban responden dari angket yang disebarakan
- Pada setiap butir ditentukan berapa orang yang mendapat skor 1,2,3,4,5 yang disebut frekuensi
- Setiap frekuensi dibagi dengan banyaknya responden dan hasilnya disebut proposi
- Tentukan nilai proposi kumulatif dengan jalan menjumlahkan nilai proposi secara berurutan perkolom skor
- Gunakan tabel distribusi normal, hitung Z untuk setiap proposi kumulatif yang diperoleh
- Tentukan nilai tinggi densitas untuk setiap nilai Z yang diperoleh (dengan menggunakan tabel tinggi densitas)

- g. Tentukan nilai skala dengan menggunakan rumus

$$NS = \frac{(Density\ at\ Lower\ Limit) - (Density\ at\ Upper\ Limit)}{(Area\ below\ Upper\ Limit) - (Area\ below\ Lower\ Limit)}$$

- h. Tentukan nilai transformasi dengan rumus

$$Y = NS + |1 + |NSmin||$$

3.8.5 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan untuk menghasilkan estimator linier tidak bias dengan varian minimum, sehingga diperoleh model regresi BLUE (*Best Linier Unbiased Estimator*). Uji asumsi klasik dalam penelitian ini meliputi :

- a. Uji Multikolinearitas

Ghozali (2013:105) Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas atau independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Untuk mengetahui ada atau tidaknya multikolinearitas di dalam model regresi, yaitu dengan melihat VIF (*Variance Inflation Factory*) dan *tolerance* pada masing-masing variabel bebasnya. Jika nilai VIF < 10 dan nilai *tolerance* > 0,10 maka dapat dikatakan tidak ada multikolinearitas antar variabel bebas. Apabila terjadi gejala multikolinieritas, cara yang dapat dilakukan adalah dengan tidak melakukan apa-apa pada saat R² tinggi, namun apabila R² rendah maka variabel penyebab terjadinya multikolinieritas pada model dapat dilakukan transformasi data ke dalam diferensial, mengeluarkan satu variabel independen yang memiliki korelasi tinggi atau tambahan data.

- b. Uji Heteroskedastisitas

Ghozali (2016:134) uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain sama disebut *homoskedastisitas*. Sebaliknya, jika varian dari residual atau pengamatan ke pengamatan yang lain tidak sama maka disebut

heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah *homoskedastisitas* atau tidak terjadi *heteroskedastisitas*. Pengujian untuk mengetahui terjadi tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan uji glesjer, yaitu pengujian dengan mempertimbangkan nilai absolut yang diregresi terhadap variabel bebas (X) apabila nilai signifikansi $< 0,05$ maka disimpulkan terjadi heteroskedastisitas, begitupun sebaliknya, Gujarati (2007:93). Apabila terjadi heteroskedastisitas, maka dapat menggunakan transformasi data.

3.8.6 Uji Hipotesis (Uji t)

Uji hipotesis digunakan untuk mengetahui signifikansi pengaruh dari variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Uji hipotesis pada penelitian ini menggunakan uji t, yaitu pengujian yang bertujuan mengetahui pengaruh setiap variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial, Ghozali (2013:98). Tingkat signifikansi yang digunakan yaitu 5%. Adapun langkah-langkah dalam uji t adalah :

a. Merumuskan hipotesis

$H_0 : \beta_1, \beta_2, \beta_3, \dots, \beta_n = 0$ (mengidentifikasi bahwa tidak terdapat pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikatnya)

$H_a : \beta_1, \beta_2, \beta_3, \dots, \beta_n \neq 0$ (mengidentifikasi bahwa terdapat pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat)

b. Menghitung nilai t hitung

$$t = \frac{b_i}{S_{b_i}}$$

Keterangan :

t = besarnya

b_i = koefisien regresi

S_{b_i} = standar error koefisien regresi

dengan kriteria :

- 1) Jika $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$
Maka, H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya variabel bebas memiliki pengaruh terhadap variabel terikatnya.
- 2) Jika $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$
Maka, H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya bahwa variabel bebas tidak memiliki pengaruh terhadap variabel terikatnya.

3.8.7 Perhitungan Jalur

Perhitungan jalur pada penelitian ini menjelaskan bahwa variabel beban kerja (X_1) dan konflik peran (X_2) terhadap variabel kinerja pegawai (Y) baik secara langsung maupun tidak langsung memiliki pengaruh melalui variabel intervening yaitu *work life balance* (Z). Pengujian signifikansi masing-masing jalur perlu dilakukan sebelum menghitung jalur adanya pengaruh atau tidak. Jika terdapat jalur yang tidak signifikan, maka dilakukan penggunaan *trimming theory* dimana jalur yang tidak signifikan ini dihilangkan kemudian hasil struktur dihitung kembali masing-masing jalurnya. Apabila jalur sudah signifikan maka selanjutnya dilakukan perhitungan adanya pengaruh langsung atau tidak. Berikut ini proses penghitungan jalur tersebut :

- 1) Perhitungan pengaruh langsung (*direct effect*)
 - a. Pengaruh variabel Beban Kerja (X_1) terhadap Kinerja Pegawai (Y)
 $DEX1Y = X_1 \longrightarrow Y$
 - b. Pengaruh variabel Konflik Peran (X_2) terhadap Kinerja Pegawai (Y)
 $DEX2Y = X_2 \longrightarrow Y$
 - c. Pengaruh variabel Beban Kerja (X_1) terhadap *Work Life Balance* (Z)
 $DEX1Z = X_1 \longrightarrow Z$
 - d. Pengaruh variabel Konflik Peran (X_2) terhadap *Work Life Balance* (Z)
 $DEX2Z = X_2 \longrightarrow Z$

- 2) Penghitungan pengaruh tidak langsung (*Indirect Effect*)
- a. Pengaruh variabel Beban Kerja (X1) terhadap Kinerja Pegawai (Y) melalui *Work Life Balance* (Z)

$$IEX1YZ = X1 \longrightarrow Z \longrightarrow Y$$
 - b. Pengaruh variabel Konflik Peran (X2) terhadap Kinerja Pegawai (Y) melalui *Work Life Balance* (Z)

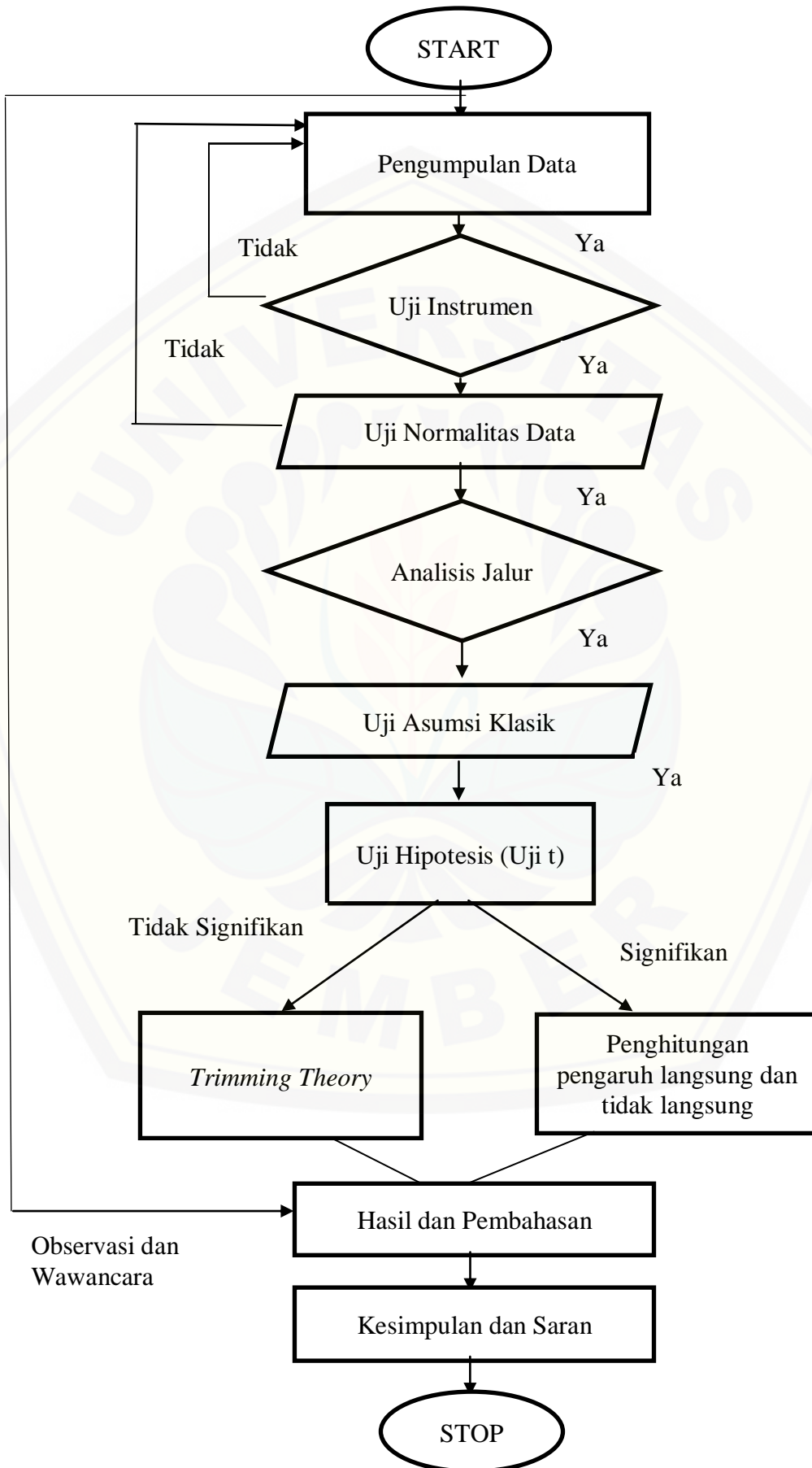
$$IEX2YZ = X2 \longrightarrow Z \longrightarrow Y$$

3.8.8 *Trimming Theory*

Trimming Theory adalah model yang digunakan untuk memperbaiki suatu model struktur analisis jalur dengan cara mengeluarkan dari model variabel eksogen yang koefisien jalurnya tidak signifikan. Model *Trimming Theory* terjadi pada saat koefisien jalur diuji secara keseluruhan ternyata ada variabel yang tidak signifikan. Langkah – langkah pengujian analisis dengan menggunakan *Trimming Theory* adalah sebagai berikut Riduwan (2008:128) :

- a. Merumuskan persamaan structural
- b. Menghitung koefisien jalur yang didasarkan pada koefisien regresi
- c. Menghitung koefisien jalur secara simultan
- d. Menghitung secara individual
- e. Menguji kesesuaian antar model analisis jalur
- f. Merangkum ke dalam tabel
- g. Memaknai dan menyimpulkan

3.9 Kerangka Pemecahan Masalah



Keterangan :

- 1) Start, tahap awal melakukan penelitian
- 2) Pengumpulan data, peneliti mengumpulkan data yang dibutuhkan dengan menyebarkan kuesioner pada responden serta melakukan wawancara untuk melengkapi dan memperkuat keakuratan data yang diperoleh
- 3) Uji Instrumen, untuk mengetahui apakah instrument yang digunakan valid dan reliabel atau tidak. Jika hasil pengujian menyatakan tidak valid dan reliable maka perlu perbaikan ulang.
- 4) Uji normalitas data, untuk mengetahui apakah data yang diperoleh berdistribusi normal atau tidak. Apabila tidak berdistribusi normal maka dapat membuang outliers kemudian melakukan transformasi data dengan logaritma.
- 5) Analisis jalur, untuk mengetahui pengaruh langsung dan tidak langsung variabel bebas terhadap variabel terikat.
- 6) Uji asumsi klasik, untuk menghindari pengambilan kesimpulan yang bias (tidak representatif). Pada penelitian ini uji asumsi klasik dilakukan dengan uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas.
- 7) Uji hipotesis, dengan menggunakan uji t untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel terikat secara parsial
- 8) Jika hasil uji t ditemukan jalur yang tidak signifikan, maka dilakukan perhitungan ulang menggunakan *trimming theory*
- 9) Jika hasil uji t sudah terbukti signifikan, maka dapat dilakukan perhitungan pengaruh langsung dan tidak langsung.
- 10) Pembahasan, merupakan hasil penelitian yang disertai teori, penelitian terdahulu juga dilengkapi dengan informasi yang diperoleh dari hasil wawancara.
- 11) Kesimpulan, berisi kesimpulan dari analisis dan pemberian saran yang sesuai dengan penelitian yang dilakukan.
- 12) Stop, menunjukkan kegiatan penelitian telah berakhir.

BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis hasil penelitian dan pembahasan tentang pengaruh beban kerja dan konflik peran terhadap kinerja pegawai melalui *work life balance* terhadap pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

- a. Hasil pengujian analisis jalur pengaruh Beban Kerja terhadap *Work life balance* menunjukkan koefisien negatif dan signifikan, hal ini berarti Beban Kerja yang tinggi akan menurunkan *Work life balance* pegawai Kantor Pelayanan Pajak Jember.
- b. Hasil pengujian analisis jalur pengaruh Konflik Peran terhadap *Work life balance* menunjukkan koefisien negatif dan signifikan, hal ini berarti konflik peran yang tinggi akan menurunkan *Work life balance* karyawan Kantor Pelayanan Pajak Jember.
- c. Hasil pengujian analisis jalur pengaruh langsung dan tidak langsung Beban Kerja terhadap Kinerja pegawai menunjukkan koefisien negatif dan signifikan, hal ini berarti Beban Kerja yang tinggi akan menurunkan Kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Jember.
- d. Hasil pengujian analisis jalur pengaruh konflik peran terhadap Kinerja pegawai menunjukkan koefisien negatif dan signifikan, hal ini berarti konflik peran tinggi akan menurunkan kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Jember.
- e. Hasil pengujian analisis jalur pengaruh *work life balance* terhadap kinerja pegawai menunjukkan koefisien positif dan signifikan, hal ini berarti *Work life balance* yang tinggi maka akan meningkatkan Kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Jember.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis penelitian dan kesimpulan, terdapat saran – saran bagi pihak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember dan bagi peneliti selanjutnya, diantaranya :

a. Bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, diharapkan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember dapat mempertahankan dan terus meningkatkan kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember.

Atas beberapa indikator variabel maka Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember diharapkan:

1. Meminimalisir adanya beban kerja yang berlebihan. Terkait hal ini, KPP Jember bisa melakukan penarikan tenaga kerja. Hal ini dilakukan untuk mengurangi terjadinya kelelahan kerja pada pegawai, dengan demikian pegawai akan lebih merasa nyaman sehingga diharapkan kinerja akan terus meningkat.
2. Diharapkan terdapat pengawasan langsung dari pimpinan. Pimpinan diharapkan dapat menegur pegawai yang salah dalam bekerja atau tidak bekerja sesuai dengan SOP, dan diharapkan pula dapat memberikan pengarahan yang benar dengan tidak membeda – bedakan antara pegawai satu dengan lainnya.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian saat ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi dan bahan perbandingan untuk penelitian berikutnya. Diharapkan untuk memperluas variabel-variabel seperti kompensasi dan indikator-indikator penelitian lainnya untuk mengetahui faktor-faktor lain yang berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Peneliti juga diharapkan dapat menggunakan metode penelitian yang berbeda untuk mendapatkan hasil yang lebih akurat.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, Lidya. 2009. Pengaruh Konflik Peran, Ketidakjelasan Peran, dan Kelebihan Peran terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Auditor (Penelitian pada Kantor Akuntan Publik yang Bermitra Dengan Kantor Akuntan Publik Big Four di Wilayah DKI Jakarta). *Jurnal Akuntansi Vol.1 No.1*.
- Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Praktek*. Jakarta : PT. Rineka Cipta
- Asri, Rina dan Puput Oktamianti. 2014. Analisis Konflik Peran dan Stres Kerja terhadap Kinerja Pegawai Perempuan Menikah di Padasuka Kota Cimahi. *Jurnal EMBA Vol.2 No.1*
- Chandra, Riny dan Dody Adriansyah. 2017. Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Mega Auto Central Finance Cabang di Langsa. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan, Vol.6, No . 1*.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 23*. Edisi 8 Cetakan Kedelapan. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gibson,ivancevich dan Donnelly. 2003. *Organisasi manajemen perilaku struktur dan proses*. Jakarta:Erlangga
- Gujarati, Damodar. 2007. *Dasar – Dasar Ekonometrika*. Jakarta: Erlangga
- Hamali, Arif Yusuf. 2016. *Pemahaman Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service)
- Hasibuan, Malayu S. P. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi Revisi)*. Jakarta: Bumi Aksara
- Kepmenpan Nomor : KEP/75/M.PAN/7/2004 *Tentang Pedoman Perhitungan Kebutuhan Pegawai Berdasarkan Beban Kerja dalam Rangka Penyusunan Formasi Pegawai Negri Sipil*.
- Koesomowidjojo, Suci R. Mar'ih. 2017. *Panduan Praktis Menyusun Analisis Beban Kerja*. Jakarta: Raih Asa Sukses.
- Kreitner, Robert dan Angelo Knoci. 2014. *Organization behavior*. New York: Mc Graw-Hill

- Lockwood, Nancy R. 2003. *“Work Life Balance : Challenges And Solutions” Society For Human Resources Management. SHRM Research Journal.*
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan.* Bandung : PT. Remaja Rosdakarya Offset
- Muchlas, Makmuri. 2008. *Perilaku Organisasi.* Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Noorhidayat, Faisal, Sri Suwarsi dan Dudung Abdurrahman. 2017. Pengaruh Work Life Balance terhadap Stres Kerja dan Kinerja Karyawan pada PT. PLN (Persero) P2b Jabar. *Prosiding Manajemen. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Bandung.* Hal 1153-1159
- Nurwahyuni, Siti. 2019. Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan melalui *Work Life Balance* (Studi Kasus PT. Telkom Indonesia Regional V). *Jurnal Ilmu Manajemen, Vol. 7 No. 1.*
- Paramitadewi, Kadek Ferrania. 2017. Pengaruh Beban Kerja dan Kompensasi terhadap Kinerja Pegawai Sekretariat Pemerintahan Daerah Kabupaten Tabanan. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana, Vol. 6, No. 6*
- Parkers, Loise P., Langford, Peter H. 2008. *Journal of Management & Organization*, 2008, vol. 14, issue 3
- Partina, Anna. 2013. Role Ambiguity and Role Conflict Sebagai Antecedent dari Job Insecurity Pada Contingent Worker. *Jurnal Perilaku dan Strategi.* Vol 1 No 1
- Posig, M., & Kickul, J. 2004. Work-role expectations and work family conflict:gender differences in emotional exshaution. *Women in Management Review.* 19 (7), 373-86
- Rantung, Ricky Indrawan dan Masruroh. 2015. Influence Analysis of Job Stress and Work Life Balance on the Organizational Commitment and Its Impact on The Employees Performance of PT. Sinemart Indonesia. Program Studi Bisnis dan Organisasi Universitas Bina Nusantara. Jakarta.

- Ridwan. 2008. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Robbins, Stephen P & Judge, Timothy A. 2008. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat
- Rolos, Jeky, Sofia A. P. Sambul dan Wehelmina Rumawas. 2018. Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Asuransi Jiwasraya Cabang Manado Kota. *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 6 No. 4
- Rosally, Catherina dan Yulius Jogi. 2015. Pengaruh Konflik Peran, Ketidaktepatan Peran, Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Auditor. *Business Accounting Review*, Vol.3 No. 2.
- Saina, Ischevell Vialara, Riane Johnly Pio dan W. Rumawas. 2016. Pengaruh Work Life Balance dan Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan pada PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo Area Manado. *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 4, No.3.
- Sarwono, Jonathan. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Simamora, Henry. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: STIE YPKN. Sorongan, Vicilia Marlin, Silvya Mandey dan Bode Lumanauw. 2015. Konflik Peran Dan Ambiguitas Peran Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Bank Tabungan
- Pensiunan Nasional (Btpn) Tbk. Cabang Manado. *Jurnal EMBA Vol.3 No.1*.
Sugiharjo, Joko R. dan Friska Aldata. 2018. Pengaruh Beban Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Salemba. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*. Vol.4, No. 1
- Sugiyono. 2016. *Statistika untuk Penelitian*, Cetakan ketujuh. Bandung: Alfabeta Sunyoto, Danang. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : CAPS Tewel, Benhard dan Florensia B. Tewel. 2014. Pengaruh Konflik Peran Terhadap Kinerja Wanita Karir Pada Universitas Sam Ratulangi Manado. *Jurnal EMBA Vol.2 No.1*
- Utami, Sari Dian.2012. Membangun Work Life Balance Melalui Nilai-Nilai Keislaman untuk Mencapai Quality of Work Life. Universitas Islam Indonesia.
- Vatharkar, Poonam. 2017. Relationship between Role, Conflict and Work Life Balance – Mediation of Job Satisfaction. *Imperial Journal of Interdisciplinary Research (IJIR) Vol-3, Issue-8*.

Lampiran 1**Kuesioner Penelitian**

Yth.

Bapak/Ibu/Saudara/i

Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember

Di tempat

Dengan hormat,

Dalam rangka menyusun skripsi sebagai syarat menyelesaikan studi S1 jurusan Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember, dengan hormat saya mohon kesediaan saudara/i untuk mengisi pernyataan pada kuesioner yang telah disediakan. Mohon untuk mengisi dengan sejujur-jujurnya agar informasi yang didapat menjadi akurat. Kuesioner ini semata-mata hanya untuk kepentingan ilmiah. Data pribadi dan jawaban terjamin kerahasiaannya. Terimakasih atas perhatian, kesediaan dan partisipasi saudara/i dalam pengisian kuesioner ini.

Hormat saya,

Khalilah Daud Isaac Makhmut

NIM 160810201057

Lembar Kuesioner

I. Identitas Responden

Nomor Responden : (diisi oleh peneliti)
 Usia : tahun
 Jenis Kelamin : P/L
 Lama Bekerja :

II. Petunjuk

1. Isilah identitas diri anda
2. Jawablah pernyataan dengan memberi tanda *checklist* (√) pada pilihan jawaban tersedia di kolom yang telah disediakan
 Kategori pilihan jawaban dibedakan menjadi dua :

Pernyataan negatif pada variabel beban kerja dan konflik peran dengan kategori sebagai berikut

Sangat Setuju (SS) : Skor 1
 Setuju (S) : Skor 2
 Cukup Setuju (CS) : Skor 3
 Tidak Setuju (TS) : Skor 4
 Sangat Tidak Setuju (STS) : Skor 5

pernyataan positif pada variabel *work life balance* dan kinerja dengan kategori sebagai berikut

Sangat Setuju (SS) : Skor 5
 Setuju (S) : Skor 4
 Cukup Setuju (CS) : Skor 3
 Tidak Setuju (TS) : Skor 2
 Sangat Tidak Setuju (STS) : Skor 1

3. Mohon untuk mengisi jawaban dengan sejujur-jujurnya dengan keadaan yang dirasakan.

Beban Kerja

No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
1	Saya merasa kurang maksimal dalam menyelesaikan target pekerjaan yang telah ditetapkan					
2	Saya merasa kurang maksimal dalam mengambil keputusan yang tepat disaat keadaan genting					
3	Saya merasa pekerjaan yang saya lakukan belum sesuai dengan standar kerja yang telah ditetapkan					

Konflik Peran

No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
1	Saya sering bekerja dengan dua kelompok atau lebih yang cara melakukan pekerjaannya tidak sama					
2	Saya sering melanggar peraturan atau kebijakan untuk menyelesaikan suatu penugasan					
3	Saya merasa bekerja dibawah perintah atau instruksi yang tidak jelas					

Work Life Balance

No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
1	Saya dapat membagi waktu dengan seimbang antara pekerjaan dengan keluarga					
2	Saya dapat bertanggung jawab terhadap keluarga dan pekerjaan					
3	Saya dapat melakukan kegiatan lain diluar pekerjaan					
4	Saya memiliki waktu untuk melakukan hobi saya diluar pekerjaan					
5	Saya merasa jumlah jam kerja per minggu sudah sesuai					
6	Saya merasa tidak keberatan dengan jumlah jam kerja lembur per minggu					

Kinerja

No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
1	Saya dapat menyelesaikan banyak pekerjaan dengan tepat waktu					
2	Saya dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai target dengan hasil yang memuaskan					
3	Saya melakukan perencanaan yang baik agar mendapatkan hasil yang optimal					

Lampiran 2. Rekapitulasi Kuesioner

I. Data Ordinal

No	Beban Kerja (X1)			Jml	Rata-rata	Konflik Peran (X2)			Jml	Rata-rata
	X1	X2	X3			X1	X2	X3		
1	2	2	4	8	2.67	3	3	4	10	3.33
2	4	3	3	10	3.33	3	4	3	10	3.33
3	5	5	5	15	5.00	2	5	5	12	4.00
4	4	4	4	12	4.00	4	4	4	12	4.00
5	4	4	3	11	3.67	3	4	3	10	3.33
6	4	5	5	14	4.67	2	5	5	12	4.00
7	4	4	2	10	3.33	2	3	5	10	3.33
8	3	3	4	10	3.33	3	4	3	10	3.33
9	3	4	2	9	3.00	1	2	2	5	1.67
10	4	5	5	14	4.67	4	5	5	14	4.67
11	4	4	4	12	4.00	3	4	4	11	3.67
12	4	4	3	11	3.67	2	3	2	7	2.33
13	5	5	5	15	5.00	5	5	5	15	5.00
14	3	3	4	10	3.33	4	4	4	12	4.00
15	5	5	5	15	5.00	5	5	5	15	5.00
16	4	4	5	13	4.33	4	5	5	14	4.67
17	2	4	2	8	2.67	2	4	4	10	3.33
18	2	5	4	11	3.67	2	5	4	11	3.67
19	2	1	2	5	1.67	2	4	4	10	3.33
20	3	3	2	8	2.67	2	3	4	9	3.00
21	4	4	3	11	3.67	2	2	4	8	2.67
22	4	4	5	13	4.33	3	4	4	11	3.67
23	3	4	5	12	4.00	3	3	4	10	3.33
24	3	5	4	12	4.00	3	3	4	10	3.33
25	4	4	4	12	4.00	2	4	4	10	3.33
26	4	4	5	13	4.33	4	4	4	12	4.00
27	4	4	4	12	4.00	3	4	5	12	4.00
28	2	3	4	9	3.00	5	2	5	12	4.00
29	4	3	5	12	4.00	3	4	2	9	3.00
30	5	5	4	14	4.67	2	4	4	10	3.33
31	3	3	1	7	2.33	2	3	4	9	3.00
32	4	4	4	12	4.00	2	4	4	10	3.33

33	4	5	5	14	4.67	4	3	4	11	3.67
34	4	4	4	12	4.00	2	3	4	9	3.00
35	4	4	4	12	4.00	2	3	4	9	3.00
36	4	4	4	12	4.00	4	2	2	8	2.67
37	5	5	5	15	5.00	5	5	5	15	5.00
38	5	5	5	15	5.00	4	5	5	14	4.67
39	4	1	3	8	2.67	2	3	3	8	2.67
40	4	5	4	13	4.33	3	4	4	11	3.67
41	4	4	3	11	3.67	2	4	4	10	3.33
42	4	4	4	12	4.00	2	3	4	9	3.00
43	4	3	3	10	3.33	3	3	4	10	3.33
44	4	4	4	12	4.00	2	5	4	11	3.67
45	4	4	3	11	3.67	2	4	4	10	3.33
46	2	3	4	9	3.00	3	3	3	9	3.00
47	4	4	4	12	4.00	4	4	4	12	4.00
48	2	3	4	9	3.00	2	4	3	9	3.00
49	4	4	3	11	3.67	2	3	3	8	2.67
50	5	5	5	15	5.00	5	5	5	15	5.00
51	3	5	5	13	4.33	1	3	4	8	2.67
52	5	5	5	15	5.00	5	5	5	15	5.00
53	4	4	5	13	4.33	4	5	5	14	4.67
54	2	3	3	8	2.67	2	4	4	10	3.33
55	2	3	4	9	3.00	2	2	2	6	2.00
56	2	2	2	6	2.00	2	4	4	10	3.33
57	3	3	3	9	3.00	2	3	4	9	3.00
58	4	3	3	10	3.33	2	2	4	8	2.67
59	4	4	4	12	4.00	3	3	4	10	3.33
60	4	4	4	12	4.00	2	5	4	11	3.67
61	4	4	4	12	4.00	2	4	4	10	3.33
62	2	3	2	7	2.33	3	3	3	9	3.00
63	4	4	4	12	4.00	4	4	4	12	4.00
64	4	3	4	11	3.67	2	2	3	7	2.33
65	4	4	4	12	4.00	2	3	3	8	2.67
66	5	5	5	15	5.00	5	5	5	15	5.00
67	3	3	3	9	3.00	1	3	4	8	2.67
68	5	5	5	15	5.00	5	5	5	15	5.00
69	4	4	5	13	4.33	4	5	5	14	4.67

70	4	4	4	12	4.00	2	4	4	10	3.33
71	2	2	2	6	2.00	2	2	2	6	2.00
72	2	2	2	6	2.00	2	4	4	10	3.33
73	2	2	2	6	2.00	2	3	4	9	3.00
74	4	3	4	11	3.67	1	4	3	8	2.67
75	5	5	5	15	5.00	2	5	5	12	4.00
76	4	4	4	12	4.00	4	4	4	12	4.00
77	4	4	5	13	4.33	3	4	5	12	4.00
78	4	5	5	14	4.67	2	5	5	12	4.00
79	4	4	4	12	4.00	2	3	5	10	3.33
80	3	3	3	9	3.00	2	4	2	8	2.67
81	3	4	3	10	3.33	2	2	2	6	2.00
82	4	4	5	13	4.33	4	5	4	13	4.33
83	4	4	4	12	4.00	3	4	4	11	3.67
84	4	4	4	12	4.00	2	3	3	8	2.67
85	5	5	5	15	5.00	5	5	5	15	5.00
86	3	3	3	9	3.00	1	3	4	8	2.67
87	5	5	5	15	5.00	5	5	5	15	5.00
88	4	4	5	13	4.33	4	5	5	14	4.67
89	5	5	5	15	5.00	2	5	5	12	4.00
90	4	4	4	12	4.00	4	4	4	12	4.00
91	4	4	5	13	4.33	3	4	5	12	4.00

No	Work Life Balance (Z)						Jml	Rata-rata	Kinerja Pegawai (Y)			Jml	Rata-rata
	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6			Y1	Y2	Y3		
1	3	4	4	4	4	3	22	3.67	3	3	3	9	3.00
2	3	3	4	4	3	3	20	3.33	4	4	4	12	4.00
3	5	5	5	5	3	4	27	4.50	5	5	5	15	5.00
4	4	4	4	4	4	4	24	4.00	4	4	4	12	4.00
5	3	5	4	3	3	2	20	3.33	5	5	4	14	4.67
6	5	5	4	5	5	5	29	4.83	5	4	5	14	4.67
7	4	4	4	3	3	3	21	3.50	4	4	4	12	4.00
8	3	4	4	4	4	4	23	3.83	5	4	4	13	4.33
9	3	3	3	3	2	2	16	2.67	2	2	3	7	2.33
10	5	5	4	5	4	4	27	4.50	4	4	4	12	4.00
11	4	5	4	4	4	2	23	3.83	4	4	4	12	4.00
12	1	3	2	2	4	3	15	2.50	4	4	4	12	4.00

13	5	5	5	5	5	5	30	5.00	5	5	5	15	5.00
14	4	4	5	5	5	4	27	4.50	4	3	3	10	3.33
15	4	4	4	4	4	4	24	4.00	5	5	5	15	5.00
16	4	4	4	4	4	4	24	4.00	4	4	4	12	4.00
17	2	4	4	4	3	3	20	3.33	4	4	4	12	4.00
18	4	4	4	4	4	4	24	4.00	4	4	4	12	4.00
19	2	2	2	1	2	4	13	2.17	2	4	4	10	3.33
20	3	3	3	3	3	2	17	2.83	4	3	3	10	3.33
21	3	4	4	5	4	3	23	3.83	4	3	4	11	3.67
22	4	4	3	4	3	2	20	3.33	3	4	4	11	3.67
23	4	5	5	5	5	5	29	4.83	4	3	3	10	3.33
24	4	5	5	5	5	5	29	4.83	4	3	3	10	3.33
25	3	4	3	3	3	4	20	3.33	4	4	5	13	4.33
26	5	5	5	5	3	3	26	4.33	5	4	4	13	4.33
27	5	5	5	5	5	5	30	5.00	5	5	5	15	5.00
28	5	4	5	5	4	4	27	4.50	4	4	4	12	4.00
29	3	4	4	4	4	4	23	3.83	5	4	4	13	4.33
30	3	4	3	3	4	1	18	3.00	4	4	4	12	4.00
31	3	3	3	3	3	2	17	2.83	3	3	3	9	3.00
32	4	4	4	4	4	2	22	3.67	4	4	4	12	4.00
33	5	5	5	2	4	2	23	3.83	4	5	4	13	4.33
34	4	4	4	2	4	2	20	3.33	4	4	4	12	4.00
35	4	4	4	2	4	2	20	3.33	4	4	4	12	4.00
36	4	4	4	2	4	2	20	3.33	4	4	4	12	4.00
37	5	5	5	5	5	5	30	5.00	5	5	5	15	5.00
38	5	5	5	5	5	4	29	4.83	5	5	5	15	5.00
39	3	3	4	4	3	3	20	3.33	3	4	4	11	3.67
40	4	4	4	4	4	4	24	4.00	4	4	4	12	4.00
41	2	4	4	4	2	3	19	3.17	4	4	4	12	4.00
42	3	4	4	4	4	3	22	3.67	2	3	3	8	2.67
43	2	3	3	3	3	2	16	2.67	3	3	3	9	3.00
44	4	4	4	4	4	4	24	4.00	4	4	4	12	4.00
45	3	4	4	4	4	4	23	3.83	4	4	3	11	3.67
46	3	3	4	3	5	4	22	3.67	4	3	5	12	4.00
47	4	4	4	4	4	2	22	3.67	4	4	4	12	4.00
48	4	4	4	2	2	2	18	3.00	3	3	3	9	3.00
49	3	3	4	3	4	3	20	3.33	4	4	4	12	4.00

50	5	5	5	5	5	5	30	5.00	5	5	5	15	5.00
51	4	4	5	5	5	4	27	4.50	4	3	3	10	3.33
52	4	4	4	4	4	4	24	4.00	5	5	5	15	5.00
53	4	4	4	4	4	4	24	4.00	4	4	4	12	4.00
54	2	4	4	4	3	3	20	3.33	4	4	4	12	4.00
55	4	4	4	4	4	4	24	4.00	4	4	4	12	4.00
56	2	2	2	1	2	4	13	2.17	2	4	4	10	3.33
57	2	3	3	3	3	2	16	2.67	4	3	3	10	3.33
58	3	2	2	5	4	3	19	3.17	4	3	4	11	3.67
59	2	3	3	3	3	1	15	2.50	3	3	3	9	3.00
60	4	4	4	4	4	4	24	4.00	4	4	4	12	4.00
61	3	4	4	4	2	2	19	3.17	4	4	3	11	3.67
62	3	3	4	3	3	2	18	3.00	4	3	5	12	4.00
63	4	4	4	4	5	2	23	3.83	4	4	4	12	4.00
64	4	4	1	3	2	2	16	2.67	3	3	3	9	3.00
65	1	3	4	3	4	3	18	3.00	4	4	4	12	4.00
66	5	5	5	5	5	5	30	5.00	5	5	5	15	5.00
67	4	4	2	3	3	4	20	3.33	4	3	3	10	3.33
68	4	4	4	5	5	4	26	4.33	5	5	5	15	5.00
69	4	4	4	4	4	4	24	4.00	4	4	4	12	4.00
70	2	4	4	4	4	4	22	3.67	4	4	4	12	4.00
71	4	4	4	4	4	4	24	4.00	4	4	4	12	4.00
72	2	2	2	2	2	4	14	2.33	2	4	4	10	3.33
73	3	4	4	3	2	3	19	3.17	3	3	3	9	3.00
74	3	3	4	4	3	4	21	3.50	4	4	4	12	4.00
75	5	5	5	5	3	4	27	4.50	5	5	5	15	5.00
76	4	4	4	4	4	4	24	4.00	4	4	4	12	4.00
77	3	5	4	3	4	4	23	3.83	5	5	4	14	4.67
78	5	5	4	5	5	5	29	4.83	5	4	5	14	4.67
79	4	4	4	3	3	3	21	3.50	4	4	4	12	4.00
80	3	4	4	4	4	4	23	3.83	5	4	4	13	4.33
81	3	3	3	3	2	2	16	2.67	2	2	3	7	2.33
82	5	5	4	5	4	4	27	4.50	4	4	4	12	4.00
83	4	5	4	4	4	2	23	3.83	4	4	4	12	4.00
84	1	3	2	2	4	3	15	2.50	4	4	4	12	4.00
85	5	5	5	5	5	5	30	5.00	5	5	5	15	5.00
86	4	4	5	5	5	4	27	4.50	4	3	3	10	3.33

87	4	4	4	4	4	4	24	4.00	5	5	5	15	5.00
88	4	4	4	4	4	4	24	4.00	4	4	4	12	4.00
89	5	5	5	5	3	4	27	4.50	5	5	5	15	5.00
90	4	4	4	4	4	4	24	4.00	4	4	4	12	4.00
91	3	5	4	3	3	2	20	3.33	5	5	4	14	4.67

II. Data Interval

No	Beban Kerja (X1)			Jml	Rata-rata	Konflik Peran (X2)			Jml	Rata-rata
	X1	X2	X3			X1	X2	X3		
1	1,000	1,761	3,386	6,147	2,049	3,320	2,032	2,741	8,093	2,698
2	2,771	2,512	2,601	7,884	2,628	3,320	2,933	1,781	8,034	2,678
3	1,797	1,761	1,000	4,558	1,519	2,400	2,032	2,741	7,173	2,391
4	2,771	3,489	3,386	9,645	3,215	3,888	2,933	2,741	9,561	3,187
5	2,771	3,489	2,601	8,861	2,954	3,320	2,933	1,781	8,034	2,678
6	2,771	4,704	4,529	12,004	4,001	2,400	4,025	4,029	10,454	3,485
7	2,771	3,489	1,919	8,179	2,726	2,400	2,032	4,029	8,461	2,820
8	1,797	2,512	3,386	7,695	2,565	3,320	2,933	1,781	8,034	2,678
9	1,797	3,489	1,919	7,205	2,402	1,000	1,000	1,000	3,000	1,000
10	2,771	4,704	4,529	12,004	4,001	3,888	4,025	4,029	11,941	3,981
11	2,771	3,489	3,386	9,645	3,215	3,320	2,933	2,741	8,993	2,998
12	2,771	3,489	2,601	8,861	2,954	2,400	2,032	1,000	5,432	1,811
13	4,121	4,704	4,529	13,354	4,451	4,733	4,025	4,029	12,787	4,262
14	1,797	2,512	3,386	7,695	2,565	3,888	2,933	2,741	9,561	3,187
15	4,121	4,704	4,529	13,354	4,451	4,733	4,025	4,029	12,787	4,262
16	2,771	3,489	4,529	10,788	3,596	3,888	4,025	4,029	11,941	3,981
17	1,000	3,489	1,919	6,408	2,136	2,400	2,933	2,741	8,074	2,691
18	1,000	4,704	3,386	9,090	3,030	2,400	4,025	2,741	9,166	3,055
19	1,000	1,000	1,919	3,919	1,306	2,400	2,933	2,741	8,074	2,691
20	1,797	2,512	1,919	6,228	2,076	2,400	2,032	2,741	7,173	2,391
21	2,771	3,489	2,601	8,861	2,954	2,400	1,000	2,741	6,141	2,047
22	2,771	3,489	4,529	10,788	3,596	3,320	2,933	2,741	8,993	2,998
23	1,797	3,489	4,529	9,815	3,272	3,320	2,032	2,741	8,093	2,698
24	1,797	4,704	3,386	9,887	3,296	3,320	2,032	2,741	8,093	2,698
25	2,771	3,489	3,386	9,645	3,215	2,400	2,933	2,741	8,074	2,691
26	2,771	3,489	4,529	10,788	3,596	3,888	2,933	2,741	9,561	3,187
27	2,771	3,489	3,386	9,645	3,215	3,320	2,933	4,029	10,282	3,427
28	1,000	2,512	3,386	6,898	2,299	4,733	1,000	4,029	9,762	3,254

29	2,771	2,512	4,529	9,812	3,271	3,320	2,933	1,000	7,252	2,418
30	4,121	4,704	3,386	12,211	4,070	2,400	2,933	2,741	8,074	2,691
31	1,797	2,512	1,000	5,309	1,770	2,400	2,032	2,741	7,173	2,391
32	2,771	3,489	3,386	9,645	3,215	2,400	2,933	2,741	8,074	2,691
33	2,771	4,704	4,529	12,004	4,001	3,888	2,032	2,741	8,660	2,887
34	2,771	3,489	3,386	9,645	3,215	2,400	2,032	2,741	7,173	2,391
35	2,771	3,489	3,386	9,645	3,215	2,400	2,032	2,741	7,173	2,391
36	2,771	3,489	3,386	9,645	3,215	3,888	1,000	1,000	5,888	1,963
37	4,121	4,704	4,529	13,354	4,451	4,733	4,025	4,029	12,787	4,262
38	4,121	4,704	4,529	13,354	4,451	3,888	4,025	4,029	11,941	3,981
39	2,771	1,000	2,601	6,372	2,124	2,400	2,032	1,781	6,213	2,071
40	2,771	4,704	3,386	10,861	3,620	3,320	2,933	2,741	8,993	2,998
41	2,771	3,489	2,601	8,861	2,954	2,400	2,933	2,741	8,074	2,691
42	2,771	3,489	3,386	9,645	3,215	2,400	2,032	2,741	7,173	2,391
43	2,771	2,512	2,601	7,884	2,628	3,320	2,032	2,741	8,093	2,698
44	2,771	3,489	3,386	9,645	3,215	2,400	4,025	2,741	9,166	3,055
45	2,771	3,489	2,601	8,861	2,954	2,400	2,933	2,741	8,074	2,691
46	1,000	2,512	3,386	6,898	2,299	3,320	2,032	1,781	7,133	2,378
47	2,771	3,489	3,386	9,645	3,215	3,888	2,933	2,741	9,561	3,187
48	1,000	2,512	3,386	6,898	2,299	2,400	2,933	1,781	7,114	2,371
49	2,771	3,489	2,601	8,861	2,954	2,400	2,032	1,781	6,213	2,071
50	4,121	4,704	4,529	13,354	4,451	4,733	4,025	4,029	12,787	4,262
51	1,797	4,704	4,529	11,030	3,677	1,000	2,032	2,741	5,773	1,924
52	4,121	4,704	4,529	13,354	4,451	4,733	4,025	4,029	12,787	4,262
53	2,771	3,489	4,529	10,788	3,596	3,888	4,025	4,029	11,941	3,981
54	1,000	2,512	2,601	6,113	2,038	2,400	2,933	2,741	8,074	2,691
55	1,000	2,512	3,386	6,898	2,299	2,400	1,000	1,000	4,400	1,467
56	1,000	1,761	1,919	4,680	1,560	2,400	2,933	2,741	8,074	2,691
57	1,797	2,512	2,601	6,910	2,303	2,400	2,032	2,741	7,173	2,391
58	2,771	2,512	2,601	7,884	2,628	2,400	1,000	2,741	6,141	2,047
59	2,771	3,489	3,386	9,645	3,215	3,320	2,032	2,741	8,093	2,698
60	2,771	3,489	3,386	9,645	3,215	2,400	4,025	2,741	9,166	3,055
61	2,771	3,489	3,386	9,645	3,215	2,400	2,933	2,741	8,074	2,691
62	1,000	2,512	1,919	5,431	1,810	3,320	2,032	1,781	7,133	2,378
63	2,771	3,489	3,386	9,645	3,215	3,888	2,933	2,741	9,561	3,187
64	2,771	2,512	3,386	8,669	2,890	2,400	1,000	1,781	5,181	1,727
65	2,771	3,489	3,386	9,645	3,215	2,400	2,032	1,781	6,213	2,071

66	4,121	4,704	4,529	13,354	4,451	4,733	4,025	4,029	12,787	4,262
67	1,797	2,512	2,601	6,910	2,303	1,000	2,032	2,741	5,773	1,924
68	4,121	4,704	4,529	13,354	4,451	4,733	4,025	4,029	12,787	4,262
69	2,771	3,489	4,529	10,788	3,596	3,888	4,025	4,029	11,941	3,981
70	2,771	3,489	3,386	9,645	3,215	2,400	2,933	2,741	8,074	2,691
71	1,000	1,761	1,919	4,680	1,560	2,400	1,000	1,000	4,400	1,467
72	1,000	1,761	1,919	4,680	1,560	2,400	2,933	2,741	8,074	2,691
73	1,000	1,761	1,919	4,680	1,560	2,400	2,032	2,741	7,173	2,391
74	2,771	2,512	3,386	8,669	2,890	1,000	2,933	1,781	5,714	1,905
75	4,121	4,704	4,529	13,354	4,451	2,400	4,025	4,029	10,454	3,485
76	2,771	3,489	3,386	9,645	3,215	3,888	2,933	2,741	9,561	3,187
77	2,771	3,489	4,529	10,788	3,596	3,320	2,933	4,029	10,282	3,427
78	2,771	4,704	4,529	12,004	4,001	2,400	4,025	4,029	10,454	3,485
79	2,771	3,489	3,386	9,645	3,215	2,400	2,032	4,029	8,461	2,820
80	1,797	2,512	2,601	6,910	2,303	2,400	2,933	1,000	6,333	2,111
81	1,797	3,489	2,601	7,887	2,629	2,400	1,000	1,000	4,400	1,467
82	2,771	3,489	4,529	10,788	3,596	3,888	4,025	2,741	10,653	3,551
83	2,771	3,489	3,386	9,645	3,215	3,320	2,933	2,741	8,993	2,998
84	2,771	3,489	3,386	9,645	3,215	2,400	2,032	1,781	6,213	2,071
85	4,121	4,704	4,529	13,354	4,451	4,733	4,025	4,029	12,787	4,262
86	1,797	2,512	2,601	6,910	2,303	1,000	2,032	2,741	5,773	1,924
87	4,121	4,704	4,529	13,354	4,451	4,733	4,025	4,029	12,787	4,262
88	2,771	3,489	4,529	10,788	3,596	3,888	4,025	4,029	11,941	3,981
89	4,121	4,704	4,529	13,354	4,451	2,400	4,025	4,029	10,454	3,485
90	2,771	3,489	3,386	9,645	3,215	3,888	2,933	2,741	9,561	3,187
91	2,771	3,489	4,529	10,788	3,596	3,320	2,933	4,029	10,282	3,427

No	Work Life Balance (Z)						Jml	Rata-rata	Kinerja Pegawai (Y)			Jml	Rata-rata
	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6			Y1	Y2	Y3		
1	2,632	3,071	3,633	3,487	2,932	3,016	18,771	3,129	1,732	2,205	1,000	4,937	1,646
2	2,632	1,962	3,633	3,487	1,952	3,016	16,682	2,780	2,822	3,447	2,362	8,630	2,877
3	4,669	4,381	5,039	4,625	1,952	3,859	24,525	4,088	4,209	4,792	3,722	12,723	4,241
4	3,539	3,071	3,633	3,487	2,932	3,859	20,522	3,420	2,822	3,447	2,362	8,630	2,877
5	2,632	4,381	3,633	2,611	1,952	2,251	17,460	2,910	4,209	4,792	2,362	11,363	3,788
6	4,669	4,381	3,633	4,625	4,147	5,096	26,551	4,425	4,209	3,447	3,722	11,378	3,793
7	3,539	3,071	3,633	2,611	1,952	3,016	17,823	2,970	2,822	3,447	2,362	8,630	2,877
8	2,632	3,071	3,633	3,487	2,932	3,859	19,614	3,269	4,209	3,447	2,362	10,017	3,339

9	2,632	1,962	2,555	2,611	1,000	2,251	13,011	2,169	1,000	1,000	1,000	3,000	1,000
10	4,669	4,381	3,633	4,625	2,932	3,859	24,099	4,017	2,822	3,447	2,362	8,630	2,877
11	3,539	4,381	3,633	3,487	2,932	2,251	20,223	3,371	2,822	3,447	2,362	8,630	2,877
12	1,000	1,962	1,935	1,845	2,932	3,016	12,690	2,115	2,822	3,447	2,362	8,630	2,877
13	4,669	4,381	5,039	4,625	4,147	5,096	27,957	4,660	4,209	4,792	3,722	12,723	4,241
14	3,539	3,071	5,039	4,625	4,147	3,859	24,281	4,047	2,822	2,205	1,000	6,026	2,009
15	3,539	3,071	3,633	3,487	2,932	3,859	20,522	3,420	4,209	4,792	3,722	12,723	4,241
16	3,539	3,071	3,633	3,487	2,932	3,859	20,522	3,420	2,822	3,447	2,362	8,630	2,877
17	1,847	3,071	3,633	3,487	1,952	3,016	17,007	2,834	2,822	3,447	2,362	8,630	2,877
18	3,539	3,071	3,633	3,487	2,932	3,859	20,522	3,420	2,822	3,447	2,362	8,630	2,877
19	1,847	1,000	1,935	1,000	1,000	3,859	10,641	1,774	1,000	3,447	2,362	6,808	2,270
20	2,632	1,962	2,555	2,611	1,952	2,251	13,963	2,327	2,822	2,205	1,000	6,026	2,009
21	2,632	3,071	3,633	4,625	2,932	3,016	19,909	3,318	2,822	2,205	2,362	7,388	2,463
22	3,539	3,071	2,555	3,487	1,952	2,251	16,856	2,809	1,732	3,447	2,362	7,541	2,514
23	3,539	4,381	5,039	4,625	4,147	5,096	26,827	4,471	2,822	2,205	1,000	6,026	2,009
24	3,539	4,381	5,039	4,625	4,147	5,096	26,827	4,471	2,822	2,205	1,000	6,026	2,009
25	2,632	3,071	2,555	2,611	1,952	3,859	16,680	2,780	2,822	3,447	3,722	9,990	3,330
26	4,669	4,381	5,039	4,625	1,952	3,016	23,682	3,947	4,209	3,447	2,362	10,017	3,339
27	4,669	4,381	5,039	4,625	4,147	5,096	27,957	4,660	4,209	4,792	3,722	12,723	4,241
28	4,669	3,071	5,039	4,625	2,932	3,859	24,195	4,033	2,822	3,447	2,362	8,630	2,877
29	2,632	3,071	3,633	3,487	2,932	3,859	19,614	3,269	4,209	3,447	2,362	10,017	3,339
30	2,632	3,071	2,555	2,611	2,932	1,000	14,800	2,467	2,822	3,447	2,362	8,630	2,877
31	2,632	1,962	2,555	2,611	1,952	2,251	13,963	2,327	1,732	2,205	1,000	4,937	1,646
32	3,539	3,071	3,633	3,487	2,932	2,251	18,914	3,152	2,822	3,447	2,362	8,630	2,877
33	4,669	4,381	5,039	1,845	2,932	2,251	21,117	3,520	2,822	4,792	2,362	9,975	3,325
34	3,539	3,071	3,633	1,845	2,932	2,251	17,272	2,879	2,822	3,447	2,362	8,630	2,877
35	3,539	3,071	3,633	1,845	2,932	2,251	17,272	2,879	2,822	3,447	2,362	8,630	2,877
36	3,539	3,071	3,633	1,845	2,932	2,251	17,272	2,879	2,822	3,447	2,362	8,630	2,877
37	4,669	4,381	5,039	4,625	4,147	5,096	27,957	4,660	4,209	4,792	3,722	12,723	4,241
38	4,669	4,381	5,039	4,625	4,147	3,859	26,720	4,453	4,209	4,792	3,722	12,723	4,241
39	2,632	1,962	3,633	3,487	1,952	3,016	16,682	2,780	1,732	3,447	2,362	7,541	2,514
40	3,539	3,071	3,633	3,487	2,932	3,859	20,522	3,420	2,822	3,447	2,362	8,630	2,877
41	1,847	3,071	3,633	3,487	1,000	3,016	16,055	2,676	2,822	3,447	2,362	8,630	2,877
42	2,632	3,071	3,633	3,487	2,932	3,016	18,771	3,129	1,000	2,205	1,000	4,205	1,402
43	1,847	1,962	2,555	2,611	1,952	2,251	13,179	2,196	1,732	2,205	1,000	4,937	1,646
44	3,539	3,071	3,633	3,487	2,932	3,859	20,522	3,420	2,822	3,447	2,362	8,630	2,877
45	2,632	3,071	3,633	3,487	2,932	3,859	19,614	3,269	2,822	3,447	1,000	7,268	2,423

46	2,632	1,962	3,633	2,611	4,147	3,859	18,845	3,141	2,822	2,205	3,722	8,748	2,916
47	3,539	3,071	3,633	3,487	2,932	2,251	18,914	3,152	2,822	3,447	2,362	8,630	2,877
48	3,539	3,071	3,633	1,845	1,000	2,251	15,340	2,557	1,732	2,205	1,000	4,937	1,646
49	2,632	1,962	3,633	2,611	2,932	3,016	16,786	2,798	2,822	3,447	2,362	8,630	2,877
50	4,669	4,381	5,039	4,625	4,147	5,096	27,957	4,660	4,209	4,792	3,722	12,723	4,241
51	3,539	3,071	5,039	4,625	4,147	3,859	24,281	4,047	2,822	2,205	1,000	6,026	2,009
52	3,539	3,071	3,633	3,487	2,932	3,859	20,522	3,420	4,209	4,792	3,722	12,723	4,241
53	3,539	3,071	3,633	3,487	2,932	3,859	20,522	3,420	2,822	3,447	2,362	8,630	2,877
54	1,847	3,071	3,633	3,487	1,952	3,016	17,007	2,834	2,822	3,447	2,362	8,630	2,877
55	3,539	3,071	3,633	3,487	2,932	3,859	20,522	3,420	2,822	3,447	2,362	8,630	2,877
56	1,847	1,000	1,935	1,000	1,000	3,859	10,641	1,774	1,000	3,447	2,362	6,808	2,270
57	1,847	1,962	2,555	2,611	1,952	2,251	13,179	2,196	2,822	2,205	1,000	6,026	2,009
58	2,632	1,000	1,935	4,625	2,932	3,016	16,139	2,690	2,822	2,205	2,362	7,388	2,463
59	1,847	1,962	2,555	2,611	1,952	1,000	11,928	1,988	1,732	2,205	1,000	4,937	1,646
60	3,539	3,071	3,633	3,487	2,932	3,859	20,522	3,420	2,822	3,447	2,362	8,630	2,877
61	2,632	3,071	3,633	3,487	1,000	2,251	16,074	2,679	2,822	3,447	1,000	7,268	2,423
62	2,632	1,962	3,633	2,611	1,952	2,251	15,042	2,507	2,822	2,205	3,722	8,748	2,916
63	3,539	3,071	3,633	3,487	4,147	2,251	20,129	3,355	2,822	3,447	2,362	8,630	2,877
64	3,539	3,071	1,000	2,611	1,000	2,251	13,473	2,245	1,732	2,205	1,000	4,937	1,646
65	1,000	1,962	3,633	2,611	2,932	3,016	15,154	2,526	2,822	3,447	2,362	8,630	2,877
66	4,669	4,381	5,039	4,625	4,147	5,096	27,957	4,660	4,209	4,792	3,722	12,723	4,241
67	3,539	3,071	1,935	2,611	1,952	3,859	16,968	2,828	2,822	2,205	1,000	6,026	2,009
68	3,539	3,071	3,633	4,625	4,147	3,859	22,875	3,812	4,209	4,792	3,722	12,723	4,241
69	3,539	3,071	3,633	3,487	2,932	3,859	20,522	3,420	2,822	3,447	2,362	8,630	2,877
70	1,847	3,071	3,633	3,487	2,932	3,859	18,830	3,138	2,822	3,447	2,362	8,630	2,877
71	3,539	3,071	3,633	3,487	2,932	3,859	20,522	3,420	2,822	3,447	2,362	8,630	2,877
72	1,847	1,000	1,935	1,845	1,000	3,859	11,486	1,914	1,000	3,447	2,362	6,808	2,270
73	2,632	3,071	3,633	2,611	1,000	3,016	15,963	2,661	1,732	2,205	1,000	4,937	1,646
74	2,632	1,962	3,633	3,487	1,952	3,859	17,525	2,921	2,822	3,447	2,362	8,630	2,877
75	4,669	4,381	5,039	4,625	1,952	3,859	24,525	4,088	4,209	4,792	3,722	12,723	4,241
76	3,539	3,071	3,633	3,487	2,932	3,859	20,522	3,420	2,822	3,447	2,362	8,630	2,877
77	2,632	4,381	3,633	2,611	2,932	3,859	20,048	3,341	4,209	4,792	2,362	11,363	3,788
78	4,669	4,381	3,633	4,625	4,147	5,096	26,551	4,425	4,209	3,447	3,722	11,378	3,793
79	3,539	3,071	3,633	2,611	1,952	3,016	17,823	2,970	2,822	3,447	2,362	8,630	2,877
80	2,632	3,071	3,633	3,487	2,932	3,859	19,614	3,269	4,209	3,447	2,362	10,017	3,339
81	2,632	1,962	2,555	2,611	1,000	2,251	13,011	2,169	1,000	1,000	1,000	3,000	1,000
82	4,669	4,381	3,633	4,625	2,932	3,859	24,099	4,017	2,822	3,447	2,362	8,630	2,877

83	3,539	4,381	3,633	3,487	2,932	2,251	20,223	3,371	2,822	3,447	2,362	8,630	2,877
84	1,000	1,962	1,935	1,845	2,932	3,016	12,690	2,115	2,822	3,447	2,362	8,630	2,877
85	4,669	4,381	5,039	4,625	4,147	5,096	27,957	4,660	4,209	4,792	3,722	12,723	4,241
86	3,539	3,071	5,039	4,625	4,147	3,859	24,281	4,047	2,822	2,205	1,000	6,026	2,009
87	3,539	3,071	3,633	3,487	2,932	3,859	20,522	3,420	4,209	4,792	3,722	12,723	4,241
88	3,539	3,071	3,633	3,487	2,932	3,859	20,522	3,420	2,822	3,447	2,362	8,630	2,877
89	4,669	4,381	5,039	4,625	1,952	3,859	24,525	4,088	4,209	4,792	3,722	12,723	4,241
90	3,539	3,071	3,633	3,487	2,932	3,859	20,522	3,420	2,822	3,447	2,362	8,630	2,877
91	2,632	4,381	3,633	2,611	1,952	2,251	17,460	2,910	4,209	4,792	2,362	11,363	3,788



Lampiran 3. Hasil Uji Validitas

Hasil Uji Validitas Beban Kerja (X_1)

Correlations

	X1.1	X1.2	X1.3	X1
X1.1 Pearson Correlation	1	.689**	.607**	.870**
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
N	91	91	91	91
X1.2 Pearson Correlation	.689**	1	.673**	.898**
Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
N	91	91	91	91
X1.3 Pearson Correlation	.607**	.673**	1	.867**
Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
N	91	91	91	91
X1 Pearson Correlation	.870**	.898**	.867**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
N	91	91	91	91

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hasil Uji Validitas Konflik Peran (X_2)

Correlations

	X2.1	X2.2	X2.3	X2
X2.1 Pearson Correlation	1	.453**	.497**	.787**
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
N	91	91	91	91
X2.2 Pearson Correlation	.453**	1	.621**	.837**
Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
N	91	91	91	91
X2.3 Pearson Correlation	.497**	.621**	1	.855**
Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
N	91	91	91	91
X2 Pearson Correlation	.787**	.837**	.855**	1

Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
N	91	91	91	91

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hasil Uji Validitas *Work Life Balance* (Z)

		Correlations						
		Z.1	Z.2	Z.3	Z.4	Z.5	Z.6	Z
Z.1	Pearson Correlation	1	.735**	.652**	.622**	.460**	.451**	.813**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	91	90	91	91	91	91	91
Z.2	Pearson Correlation	.735**	1	.691**	.588**	.458**	.378**	.803**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	90	90	90	90	90	90	90
Z.3	Pearson Correlation	.652**	.691**	1	.674**	.563**	.483**	.842**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	91	90	91	91	91	91	91
Z.4	Pearson Correlation	.622**	.588**	.674**	1	.580**	.568**	.845**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	91	90	91	91	91	91	91
Z.5	Pearson Correlation	.460**	.458**	.563**	.580**	1	.546**	.756**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	91	90	91	91	91	91	91
Z.6	Pearson Correlation	.451**	.378**	.483**	.568**	.546**	1	.717**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	91	90	91	91	91	91	91
Z	Pearson Correlation	.813**	.803**	.842**	.845**	.756**	.717**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	91	90	91	91	91	91	91

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hasil Uji Validitas Kinerja Pegawai (Y)

Correlations

	Y.1	Y.2	Y.3	Y
Y.1 Pearson Correlation	1	.714**	.661**	.881**
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
N	91	91	91	91
Y.2 Pearson Correlation	.714**	1	.759**	.918**
Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
N	91	91	91	91
Y.3 Pearson Correlation	.661**	.759**	1	.897**
Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
N	91	91	91	91
Y Pearson Correlation	.881**	.918**	.897**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
N	91	91	91	91

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran 4. Hasil Uji Reliabilitas

Hasil Uji Reliabilitas Beban Kerja (X_1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.852	3

Hasil Uji Reliabilitas Konflik Peran (X_2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.767	3

Hasil Uji Reliabilitas *Work Life Balance* (Z)**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.886	6

Hasil Uji Reliabilitas Kinerja Pegawai (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.881	3

Lampiran 5. Hasil Uji Normalitas Data

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		91
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.47260569
Most Extreme Differences	Absolute	.086
	Positive	.086
	Negative	-.045
Kolmogorov-Smirnov Z		.818
Asymp. Sig. (2-tailed)		.515

a. Test distribution is Normal.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		91
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.67638805
Most Extreme Differences	Absolute	.107
	Positive	.056
	Negative	-.107
Kolmogorov-Smirnov Z		1.025
Asymp. Sig. (2-tailed)		.244

a. Test distribution is Normal.

Lampiran 6. Hasil Uji Analisis Jalur (*Path Analysis*)

Analisis Jalur Persamaan 1

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	7.871	1.545		5.094	.000
X1	-.652	.208	-.357	-3.139	.002
X2	-.642	.219	-.333	-2.931	.004

a. Dependent Variable: Z

Analisis Jalur Persamaan 2

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.739	.854		.866	.389
X1	-.217	.106	-.219	-2.045	.044
X2	-.384	.111	-.367	-3.445	.001
Z	.135	.052	.250	2.617	.000

a. Dependent Variable: Y

Lampiran 7 Hasil Uji Asumsi Klasik

Hasil Uji Asumsi Klasik (Multikolinearitas) Persamaan 1

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	7.871	1.545		5.094	.000		
	X1	-.652	.208	-.357	-3.139	.002	.525	1.906
	X2	-.642	.219	-.333	-2.931	.004	.525	1.906

a. Dependent Variable: Z

Hasil Uji Asumsi Klasik (Multikolinearitas) Persamaan 2

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.739	.854		.866	.389		
	X1	-.217	.106	-.219	-2.045	.044	.472	2.120
	X2	-.384	.111	-.367	-3.445	.001	.478	2.093
	Z	.135	.052	.250	2.617	.010	.597	1.674

a. Dependent Variable: Y

Hasil Uji Asumsi Klasik (Heteroskedastisitas) Persamaan 1

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.322	.966		3.439	.001
	X1	-.091	.130	-.103	-.700	.486
	X2	.025	.137	.027	.182	.856

a. Dependent Variable: RES1

Hasil Uji Asumsi Klasik (Heteroskedastisitas) Persamaan 2

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.767	.476		3.712	.000
	X1	-.088	.059	-.220	-1.489	.140
	X2	-.097	.062	-.229	-1.562	.122
	Z	.063	.029	.289	2.198	.131

a. Dependent Variable: RES2

Lampiran 8 Uji Hipotesis (Uji t)

Uji Hipotesis (Uji t) Persamaan 1

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.871	1.545		5.094	.000
	X1	-.652	.208	-.357	-3.139	.002
	X2	-.642	.219	-.333	-2.931	.004

a. Dependent Variable: Z

Uji Hipotesis (Uji t) Persamaan 2

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.739	.854		.866	.389
	X1	-.217	.106	-.219	-2.045	.044
	X2	-.384	.111	-.367	-3.445	.001
	Z	.135	.052	.250	2.617	.000

a. Dependent Variable: Y

Lampiran 9. Lampiran r Tabel

Df = (N-2) = (91-2) = 89 (dengan tingkat signifikansi 0,05 untuk uji 2 arah)

Df = N-2	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0,05	0,025	0,01	0,005	0,0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0,1	0,05	0,02	0,01	0,001
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211