

**PENGARUH *WORK FAMILY CONFLICT* (WFC), BEBAN KERJA
(*WORKLOAD*), DAN *ORGANIZATIONAL CITYZENSHIP BEHAVIOR*
(OCB) PADA KINERJA KARYAWAN (*EMPLOYEE PERFORMANCE*)
DIVISI PAKAIAN PADA PT MATAHARI DEPARTEMENT STORE
CABANG PTC MALL**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat-Syarat Guna Mencapai Gelar
Sarjana**



Diajukan Oleh:

MSY LAILA FAUZIAH

1901110099

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS TRIDINANTI

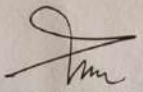
2023

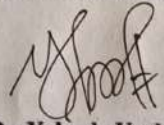
UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : MSY LAILA FAUZIAH
Nomor Pokok/NPM : 1901110099
Program Studi : Manajemen
Jenjang Pendidikan : Strata 1 (S1)
Mata Kuliah Pokok : Manajemen Sumber Daya Manusia
Judul Skripsi : PENGARUH *WORK FAMILY CONFLICT (WFC)*,
BEBAN KERJA (WORKLOAD) DAN
ORGANIZATIONAL CITYZENSHIP BEHAVIOR
(OCB) PADA KINERJA KARYAWAN BAGIAN
DIVISI PAKAIAN PADA PT. MATAHARI
DEPARTEMEN STORE CABANG PTC MALL

Pembimbing Skripsi :

Tanggal 19 - 04 - 2023 Pembimbing I : 
Ulil Amri SE., M.Si
NIDN : 0229016201

Tanggal 19 - 04 - 2023 Pembimbing II : 
Dr. Yolanda Veybitha, SE., M.Si
NIDN : 0226028303



Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Tanggal 19 - 04 - 2023

Ketua Program Studi
Tanggal 19 - 04 - 2023



Dr. Msy. Mikial, SE., M.Si., Ak., CA. CSRS
NIDN : 0205026401

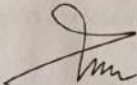

Mariyam Zanariah, SE., MM
NIDN : 022096301

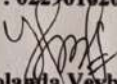
UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

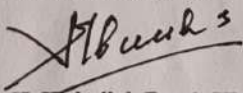
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : MSY LAILA FAUZIAH
Nomor Pokok/NPM : 1901110099
Program Studi : Manajemen
Jenjang Pendidikan : Strata 1 (S1)
Mata Kuliah Pokok : Manajemen Sumber Daya Manusia
Judul Skripsi : PENGARUH *WORK FAMILY CONFLICT (WFC)*,
BEBAN KERJA (*WORKLOAD*) DAN
ORGANIZATIONAL CITYZENSHIP BEHAVIOR
(*OCB*) PADA KINERJA KARYAWAN BAGIAN
DIVISI PAKAIAN PADA PT. MATAHARI
DEPARTEMEN STORE CABANG PTC MALL

Penguji Skripsi :

Tanggal 19-04-2023 Ketua Penguji : 
: Ulil Amri SE., M.Si
NIDN : 0229016201


Tanggal 19-04-2023 Penguji I : 
: Dr. Yolanda Veybitha, SE., M.Si
NIDN : 0226028303

Tanggal 19-04-2023 Penguji II : 
: H. Hisbullah Basri, SE., M.Si
NIDN : 0212016201

Mengetahui,

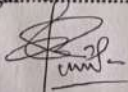
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Tanggal 19-04-2023


: Dr. Misy Mikiat, SE., M.Si., Ak., CA. CSRS
NIDN : 0205026401

Ketua Program Studi

Tanggal 19-04-2023


: Marivam Zanariah, SE., MM
NIDN : 022096301

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Msy Laila Fauziah

NIM : 19.01.11.00.99

Judul : PENGARUH *WORK FAMILY CONFLICT (WFC)*, BEBAN KERJA (*WORKLOAD*), DAN *ORGANIZATIONAL CITYZENSHIP BEHAVIOR (OCB)* PADA KINERJA KARYAWAN (*EMPLOYEE PERFORMANCE*) BAGIAN DIVISI PAKAIAN PADA PT. MATAHARI DEPARTEMENT STORE CABANG PTC MALL.

Menyatakan bahwa skripsi Saya merupakan hasil karya Saya sendiri di dampingi tim pembimbing dan bebas dari segala bentuk plagiat. Apabila dikemudian hari ditemukan/terbukti adanya indikasi plagiat dalam karya ilmiah Saya ini, maka Saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Tridinanti Palembang sesuai hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tanpa adanya paksaan dari pihak manapun.

Palembang,
Penulis

2023



Msy. Laila Fauziah

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

- Tidak ada sesuatu yang mudah kecuali memang Allah yang memudahkannya dan Allah yang menjadikan segala sesuatu yang sulit menjadi mudah jika memang Allah kehendaki. (HR. Ibnu Hibban dan Ibnu Sunni)
- Manusia mendapatkan sifat, kebiasaan, dan kekuatan pemikiran dari orang-orang dengan siapa mereka bergaul (Napoleon Hill)
- Apa yang menjadi milikmu akan kamu temukan dengan sendirinya (Ali bin Abi Thalib)

KUPERSEMBAHKAN KEPADA

- Ayah dan Mama tercinta
- Kedua Adikku tersayang Gaga dan Fifi
- Semua sahabatku yang selalu ada baik dalam keadaan suka maupun duka
- Almamater tercinta

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Proposal ini dengan judul “PENGARUH *WORK FAMILY CONFLICT (WFC)*, BEBAN KERJA, DAN *ORGANIZATIONAL CITYZENSHIP BEHAVIOR (OCB)* PADA KINERJA KARYAWAN BAGIAN DIVISI PAKAIAN PADA PT. MATAHARI DEPARTEMEN STORE CABANG PTC MALL” Adapun Proposal ini dibuat dalam rangka memenuhi syarat ujian strata 1. Dalam penyusunan Proposal ini tidak lepas dari bantuan, arahan, dan bimbingan dari seluruh pihak. Untuk itu, tiada untaian kata yang dapat penulis ucapkan selain terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu penyusunan laporan akhir ini, terutama kepada yang terhormat Jurusan Manajemen Strata 1 (S1) pada Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti Palembang.

Penulis menyadari keterbatasan dari segi ilmu pengetahuan, litelature dan pengalaman sehingga penyusunan Proposal ini masih jauh dari sempurna dan penulis menyadari pula tanpa bimbingan petunjuk dan dorongan dari berbagai pihak tidak mungkin Skripsi ini dapat diselesaikan. Dengan selesainya Proposal ini, penulis mengucapkan syukur kepada Allah SWT dan mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Ir. Hj. Manisah Selaku Rektor Universitas Tridinanti Palembang
2. Ibu Dr. Msy. Mikial, SE,M.Si,AK.CA,CSRS Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti Palembang
3. Bapak Ulil Amri, SE, MM Selaku dosen pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan dan motivasi guna menyelesaikan Skripsi ini.
4. Ibu Dr Yolanda Veybitha, SE., M.Si Selaku dosen pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan dan motivasi guna menyelesaikan Skripsi ini.
5. Bapak Kartawinata, SE, Mp selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan pengarahan selama masa studi
6. Bapak Supriyadi selaku Supervisor

7. Bapak Sultan Syarif, SH selaku HRD Matahari Departemen Store cabang PTC Mall.
8. Bapak dan Ibu dosen Staff Pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti Palembang.
9. Seluruh Staff di Matahari Department Store Palembang Trade Center.
10. Kedua orangtua Ayah dan Mama yang selalu mendukung dan menyemangati setiap kegiatan yang saya lakukan.
11. Kedua adik saya Gaga dan Fifi yang selalu menyemangati saya.
12. Terimakasih juga peneliti ucapkan kepada sahabatku ALAPAD yang selalu mensupport peneliti.
13. Seluruh teman-teman satu angkatan tahun 2019 yang telah memberikan semangat dan semua pihak yang membantu penulis.

Akhir kata saya berharap semoga laporan akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua, dan apabila dalam penulisan proposal ini masih terdapat kekurangan dan kekeliruan. Penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun, guna perbaikan dimasa yang akan datang.

Palembang, 2023
Penulis

Msy. Laila Fauziah

1901110099

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
ABSTRAK.....	xv
BAB 1	2
PENDAHULUAN	2
1.1 Latar Belakang Masalah.....	2
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	11
BAB II.....	13
TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1.Kajian Teoritis	13
2.1.2Kinerja Karyawan.....	13
2.1.3Dimensi dan Indikator Kinerja	14
2.1.4Karakteristik Kinerja	15
2.1.5Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja	16
2.2 <i>Work Family Conflict (WFC)</i>	17
2.3 Beban Kerja	21
2.4.1Organizational Citizenship Behavior	25
2.4.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi Organizational Citizenship Behavior ...	26
2.4.3 Indikator dan dimensi Organizational citizenship Behavior.....	27

2.4.4 Penelitian Relevan	28
2.4.5 Kerangka berfikir.....	30
2.4.6 Pengaruh work family conflict terhadap kinerja karyawan	30
2.4.7 Pengaruh beban kerja pada kinerja karyawan.....	31
2.4.8 Pengaruh <i>organizational citizenship behavior</i> pada kinerja karyawan	32
2.4.9 Hipotesis	33
BAB III	35
METODE PENELITIAN.....	35
3.1.1 Tempat Penelitian	35
3.1.2 Waktu Penelitian.....	35
3.2 Sumber dan Teknik pengumpulan data	36
3.2.1 Sumber Data	36
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data	36
3.3.1 Populasi	38
3.3.2 Sampel	38
3.3.3 Teknik Sampling.....	39
3.3.4 Rancangan Penelitian.....	41
3.4 Variabel dan Definisi Operasional.....	41
3.4.1 Variabel.....	41
3.4.2 Definisi Operasional Variabel	42
Tabel 3.2.....	44
3.5.1 Uji Validitas.....	50
3.5.2 Uji Reabilitas	50
3.5.3 Teknik Analisis Data	51
3.5.4 Analisis Statistik Deskriptif.....	51
3.6 Uji Hipotesis	55
3.6.1 Uji Simultan (Uji F).....	55
3.6.2 Parsial (Uji T)	56
3.7 Sistematika Penulisan	58
3.8. Langkah dan Jadwal Kerja.....	59

BAB IV	60
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	60
4.1 Hasil Penelitian.....	60
4.1.1 Sejarah singkat perusahaan.....	60
4.2 Pembahasan dan interpretasi.....	68
4.2.1 Deskripsi Profil Responden	68
4.2.2 Jumlah Responden Berdasarkan Umur.....	69
4.3.1 Uji Validitas.....	70
4.3.2 Uji Reliabilitas	75
4.4 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	76
4.4.1 Uji Normalitas	76
4.4.2 Uji Multikolinieritas	78
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas	78
4.5 Analisis Regresi Berganda	79
4.6 Analisis Korelasi dan Determinasi.....	78
4.7 Uji Hipotesis Penelitian	83
4.7.1 Uji Simultan (Uji F).....	81
4.7.2. Level of significance (α) = 5% atau 0,05.....	84
4.7.3 Uji Parsial (Uji t)...../.....	84
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	87
5.1 Kesimpulan.....	87
5.2 Saran.....	90

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN - LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data penilaian kinerja karyawan	3
Tabel 1.2 Hasil pra survey variabel OCB	6
Tabel 1.3 Hasil pra survey variabel Beban Kerja	7
Tabel 1.4 Hasil pra survey variabel WFC	8
Tabel 1.5 Hasil pra survey variabel Kinerja.....	9
Tabel 2.1 Penelitian Relevan.....	28
Tabel 3.1 Waktu dan Kegiatan Penelitian.....	35
Tabel 3.2 Pemberian bobot skor skala likert.....	44
Tabel 3.3 Definisi dan variabel operasional.....	45
Tabel 3.4 Koefisien Korelasi.....	53
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Umur.....	69
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	69
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pendidikan	70
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas WFC	71
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Beban Kerja.....	72
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas OCB	73
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kinerja Karyawan	74
Tabel 4.8 Hasil Uji Reabilitas	75

Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas	77
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinieritas	78
Tabel 4.11 Hasil Uji Linier Berganda	80
Tabel 4.12 Hasil Uji Koefisien Korelasi	82
Tabel 4.14 Hasil Uji F	84
Tabel 4.15 Hasil Uji t	86

DAFTAR GAMBAR

2.1 Kerangka Berfikir.....	30
-----------------------------------	-----------

DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.1.....	35
Grafik Heteroskedastisitas Scatterplot	79

ABSTRAK

**Msy Laila Fauziah, Pengaruh *Work Family Conflict*, Beban Kerja dan *Organizational Cityzenship Behavior* Pada Kinerja Karyawan Bagian Divisi Pakaian Pada PT. Matahari Departement Store Cabang PTC Mall.
(Dibawah Bimbingan Bapak Ulil Amri, SE.M.Si dan Ibu Dr. Yolanda Veybitha, SE,M.Si)**

PT Matahari Department Store adalah salah satu perusahaan ritel terkemuka di Indonesia yang menyediakan perlengkapan dan barang-barang fashion berkualitas tinggi yang dapat diterima oleh konsumen seperti pakaian, aksesoris, produk-produk kecantikan dan rumah tangga.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh *Work Family Conflict*, Beban Kerja dan *Organizational Cityzenship Behavior* Terhadap Kinerja Karyawan di Matahari Departement Srore Palembang Trade Center. Hasil penelitian ini adalah sebagai berikut: dilihat dari persamaan regresi linier berganda $Y = 14,633 + 0,144 X_1 + 0,354 X_2 + 0,217 X_3 + e$. Hal ini menunjukkan bahwa *Work Family Conflict*, Beban Kerja dan *Organizational Cityzenship Behavior* secara simultan dapat meningkatkan dan menurunkan Kinerja di Matahari Departement Srore Palembang Trade Center.

Terbukti dari hasil analisis statistik yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa nilai R Square (R²) sebesar 0,494 (49,4%), angka tersebut menggambarkan bahwa presentase sumbangan pengaruh variabel independen (*Work Family Conflict*, Beban Kerja dan *Organizational Cityzenship Behavior*) terhadap variabel dependen (Kinerja Karyawan) sebesar 49,4% sedangkan sisanya yaitu 50,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Hasil uji hipotesis secara simultan menunjukkan bahwa variabel Struk *Work Family Conflict*, Beban Kerja dan *Organizational Cityzenship Behavior* secara bersama-sama mempengaruhi Kinerja Karyawan. Hal ini menunjukkan dengan nilai sig F (0.000) < 0.05. Hasil uji parsial juga menunjukkan bahwa variabel *Work Family Conflict* Mempengaruhi Kinerja Karyawan ditunjukkan dengan nilai sig t (0.019) < a (0,05), variabel Beban Kerja mempengaruhi Kinerja Karyawan ditunjukkan dengan nilai sig t (0.001) < a (0,05) dan variabel *Organizational Cityzenship Behavior* mempengaruhi Kinerja Karyawan ditunjukkan dengan nilai sig t (0,017) < a (0,05).

Kata Kunci : Work Family Conflict, Beban Kerja, Organizational Cityzenship Behavior pada Kinerja Karyawan

ABSTRACT

**Msy Laila Fauziah, Effect of Work Family Conflict, Workload and Organizational Cityzenship Behavior on Employee Performance Part Division Clothes at PT. Matahari Departement Store Branch PTC Mall.
(Under the Guidance of Mr. Ulil Amri, SE.M.Si and Mrs. Dr. Yolanda Veybitha, SE,M.Si)**

PT Matahari Department Store is one of the leading retail companies in Indonesia where provides high quality fashion that are acceptable to consumers such as clothing, accessories, beauty and household products.

This study aims to determine the effect of Work Family Conflict, Workload and Organizational Cityzenship Behavior on Employee at Matahari Department Srore Palembang Trade Center Mall. The results of this study were as follows: seen from the multiple linear regression equation $Y = 14,633 + 0.144 X1 + 0.354 X2 + 0.217 X3 + e$. This shows that Work Family Conflict, Workload and Organizational Cityzenship Behavior can simultaneously increase Employee Perfotmance at Matahari Department Srore Palembang Trade Center.

Based on statistical analysis's result conducted by researchers that the value of R Square (R²) is 0.494 (49.4%), this figure illustrates that the percentage of contributions influences the independent variables (Work Family Conflict, Workload and Organizational Cityzenship Behavior) on the dependent variable (Employee Performance) of 49.4% while the remaining 50.6% influenced by other variables not examined in this study.

The results of simultaneous hypothesis test showed that the variables Work Family Conflict, Workload and Organizational Cityzenship Behavior jointly affect Employee Performance. It showed that sig F value $(0.000) < 0.05$. The partial test results also showed that the Work Family Conflict variable affects Employee Performance as indicated by the value of sig t $(0.019) < a (0.05)$, the Workload variable affects Employee Performance as indicated by the value of sig t $(0.001) < a (0.05)$ and Organizational Cityzenship Behavior variables affect Employee Performance indicated by the value of sig t $(0.017) < a (0.05)$.

Keywords: Work Family Conflict, Workload, and Organizational Cityzenship Behavior at Employee Performance

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Msy Laila Fauziah, dilahirkan di Palembang pada tanggal 18 Juni 2000 putri dari pasangan Bapak Mgs. Abdul Halik dan Ibu Masliha, anak pertama dari tiga bersaudara.

Sekolah dasar diselesaikan pada tahun 2012 di SD NEGERI 38 Palembang, Sekolah Menengah Pertama diselesaikan tahun 2015 di SMP NEGERI 43 Palembang, dan Sekolah Menengah Kejuruan diselesaikan pada tahun 2018 di SMK NEGERI 3 Palembang dengan jurusan akuntansi.

Pada tahun 2018 saya bekerja di PT. JMPS lalu setelah satu tahun bekerja saya memutuskan untuk melanjutkan pendidikan ke jenjang S1 dan saya memilih untuk menempuh pendidikan di Universitas Tridianti Palembang pada tahun 2019 dan memilih untuk memasuki Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen.

Genap dua tahun bekerja di PT. JMPS saya memutuskan untuk resign dan kemudian saya bekerja di PT. Matahari Departement Store cabang OPI Mall lalu setelah dari OPI saya pindah di PT. Matahari Departement Store cabang PTC Mall.

Palembang,

2023

Msy. Laila Fauziah

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi seperti sekarang ini tingkat persaingan dalam dunia kerja semakin tinggi ditambah dengan kemajuan teknologi yang semakin pesat hal ini merupakan ancaman bagi setiap individu dijamin sekarang dalam mencari ataupun mendapatkan pekerjaan. Sumber daya manusia mempunyai peranan penting baik secara perorangan maupun kelompok, dan juga merupakan salah satu penggerak utama atas kelancaran jalannya kegiatan suatu organisasi.

Maju mundurnya perusahaan ditentukan oleh keberadaan SDM untuk itu setiap perusahaan perlu memperhatikan dan mengatur keberadaan karyawan sebagai usaha meningkatkan kinerja. Pembangunan dan pemberdayaan sumber daya pada suatu perusahaan dapat dilakukan dengan meningkatkan potensi dan kinerja yang di miliki oleh karyawan.

Saat ini para lulusan hasil pendidikan di Indonesia menjadi sorotan dimata dunia usaha dan dunia kerja baik dari perusahaan dalam negeri maupun perusahaan luar negeri demi mendapatkan sumber daya manusia yang berkualitas, yang mampu membuat dunia usaha dan dunia kerja menjadi lebih maju dan menjadikannya kehidupan yang lebih baik

Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi pada ekonomi (Amstrong dan Baron, dalam rizki 2016:24). Dengan demikian dapat

disimpulkan bahwa kinerja adalah sesuatu yang dilakukan/pekerjaan, bagaimana cara mengerjakannya dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut.

PT.Matahari Departemen Store cabang PTC MALL secara berkala melakukan penilaian kinerja terhadap karyawannya. Penilaian dilakukan dengan menggunakan *Employee Performance Appraisal (PA RATING FORM)*. Penilaian dilakukan berdasarkan pada indikator serta sasaran kinerja seperti:

EBITDA (earning before interest tax, depreciation, and amortization), sales, shrinkage. Customer experience evaluation, dan NPS Score (by Nat, Reg, Store) yang harus dicapai oleh karyawan.

Hasil penilaian yang dilakukan dikelompokkan berdasarkan predikat tertentu, yaitu S.4,61-5,00 (*Superior Result*) E.4,00-4,60 (*exceeds expectations*) M.3,00-3,99 (*meet expectations*) LE.2,00-2,99 (*less than expectations*) and F.1,00-1,99 (*fall*). Untuk melihat hasil penilaian kinerja karyawan

Tabel 1.1

**Data penilaian Kinerja Karyawan (Januari-November 2022) PT. Matahari
Dept Store cabang PTC Mall**

Bulan	Jumlah karyaw an	Predikat penilaian karyawan				
		<i>Superio r result</i>	<i>Exceeds expectation s</i>	<i>Meets expectations</i>	<i>Lesss than expectati ons</i>	<i>Fall</i>
Januari	45	23	12	8	2	0
Februari	45	25	13	7	0	0
Maret	45	20	15	7	1	2
April	43	28	10	5	0	0
Mei	43	30	10	3	0	0
Juni	45	30	10	5	0	0
Juli	45	27	13	3	0	2
Agustus	43	25	10	5	3	0
September	43	27	6	10	0	0
Oktober	45	30	10	5	0	0
November	45	25	10	10	0	0

Sumber: PT.Matahari Departement Store cabang PTC Mall

Dari data pada tabel 1.1 terlihat terjadi fluktuasi pada hasil penilaian kinerja karyawan setiap bulannya. Dimana pada bulan Maret dan Juli terjadi penurunan kinerja oleh empat karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan tidak dapat mempertahankan kinerja yang dimiliki setiap bulannya. Dimana seharusnya

karyawan dapat mencapai sasaran-sasaran pekerjaan yang telah diberikan oleh perusahaan.

Pencapaian kinerja dipengaruhi oleh banyak faktor diantaranya adalah *Work family conflict* dan beban kerja, pada hakekatnya *work family conflict*/konflik peran ganda antara keluarga dan pekerjaan yang muncul karena seseorang menyanggah dua peran sekaligus, dimana peran tersebut memiliki tekanan dan tidak adanya keseimbangan dalam menjalankan kedua hal tersebut.

Sehingga saat karyawan memiliki konflik peran ganda seperti ini maka akan membuat karyawan merasa memiliki beban terdapat pekerjaan yang diberikan kepadanya. Beban kerja yang berat dapat mempengaruhi kinerja karyawan karena dapat menyebabkan efek berupa kelelahan baik fisik maupun mental serta reaksi-reaksi emosional yang dapat berupa sakit kepala, gangguan pencernaan dan mudah marah.

Kahn (Dalam Greenhaus dan Beutell 1985) *work family conflict* adalah sebuah bentuk konflik antar peran, dimana tekanan dari domain pekerjaan dan keluarga bertentangan dalam beberapa hal. Sunarso (2010) Beban kerja merupakan sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti pada karyawan PT. Matahari Departemen Store cabang PTC Mall diketahui bahwa sebagian karyawan memiliki permasalahan terhadap *work family conflict* dan beban kerja. Masalah *work family conflict* yang diamati ialah beberapa karyawan tidak mampu mengontrol diri untuk tidak menyangkut pautkan masalah yang ada dirumah

dengan tuntutan pekerjaan seperti menjadi suka melamun, terlalu banyak bercerita dengan rekan sekerja disaat sedang berada diarea penjualan serta tidak mood ketika bekerja sehingga hal tersebut juga menimbulkan beban kerja bagi karyawan karena berakibat pekerjaan yang menumpuk dan bingung harus menyelesaikan pekerjaan mana terlebih dahulu.

Untuk mencapai keberhasilan dalam peningkatan kinerja karyawan diperlukan keterampilan lain yaitu dengan mampu bersikap profesional walaupun sedang mengalami *work family conflict* serta mampu mengkoordinasikan pekerjaan dan membuat kriteria dalam pengelompokan pekerjaan yang mana yang harus didahulukan (*urgent*).

Sesuai dengan pernyataan tersebut menunjukkan bahwa didalam lingkungan kerja, aspek prilaku manusia mengambil peranan yang penting bagi keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuan organisasi. Faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja adalah *Organizational Cityzenship Behavior (OCB)* Menurut Appelabaum et al (2004)

OCB diartikan sebagai prilaku karyawan yang dilakukan secara bebas yang tidak termasuk dalam *job requirement* karyawan, meskipun demikian prilaku tersebut meningkatkan efektivitas fugsi organisasi. Yang mana OCB berarti loyalitas yang diberikan kepada perusahaan oleh karyawan dengan cara sukarela diluar kewajibannya/diluar *jobdesc*.

Berdasarkan informasi yang didapat oleh penulis dari PT. Matahari Departemen Store cabang PTC Mall bahwa masih rendahnya tingkat OCB/Loyalitas karyawan perusahaan, dapat dilihat dari:

1. Sebagian karyawan masih belum dapat menunjukkan hasil kerja yang lebih, dimana mereka beranggapan bahwa bekerja adalah sebuah rutinitas saja bukan sebagai tanggung jawab sehingga tidak memberikan kontribusi lebih terhadap perusahaan seperti selalu pulang on-time tidak peduli barang sudah laku atau belum.
2. Rendahnya motivasi karyawan dalam upaya meningkatkan perusahaan yang dapat dilihat dari ketidakpedulian karyawan terhadap target yang diberikan oleh perusahaan, hanya sebagian karyawan yang sadar akan target untuk mencapai tujuan perusahaan dan memberikan kontribusi lebih kepada perusahaan.

Untuk memperkuat fenomena OCB diatas, penulis telah melakukan pra survey terhadap 15 orang karyawan, dimana hasil pra survey dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 1.2: Hasil Pra Survey Variabel *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada PT. Matahari Departemen Store cabang PTC Mall

No	Pertanyaan	Penilaian Jawaban					Total
		ST S	TS	N	S	SS	
1	Saya secara sukarela membantu rekan kerja diluar dari job desc yang diberikan oleh perusahaan.	0	0	5	5	5	15
2	Perusahaan ini memiliki arti yang besar bagi saya.	0	1	3	7	4	15
3	Saya selalu berusaha menjadikan pekerjaan saya tidak "asal selesai".	0	0	2	8	5	15
4	Saya akan menggantikan peran karyawan yang tidak	4	3	5	1	2	15

	masuk kerja agar kinerja tim tetap <i>perform</i> .						
5	Saya selalu siap bekerja lembur untuk membantu rekan kerja.	2	3	5	3	2	15

Sumber: *Data olahan*

Dari tabel kuisioner tentang OCB pada tabel 1.2 terlihat masih kurangnya loyalitas karyawan terhadap perusahaan. Kurangnya loyalitas karyawan terhadap PT. Matahari Departemen Store cabang PTC Mall ditandai dengan adanya jawaban karyawan yang tidak rela menggantikan teman kerjanya yang tidak masuk agar tetap *perform* dan jawaban tidak siap bekerja lembur untuk membantu rekan kerja.

Tabel 1.3: Hasil Pra Survey Variabel Beban Kerja pada PT. Matahari Departemen Store cabang PTC Mall

No	Pertanyaan	Penilaian Jawaban					Total
		STS	TS	N	S	SS	
1	Saya mengerjakan banyak pekerjaan setiap harinya yang harus segera diselesaikan.	0	0	5	8	2	15
2	Target yang harus saya capai dalam pekerjaan terlalu tinggi.	0	0	4	8	3	15
3	Saya mendapatkan dan menyelesaikan pekerjaan dengan tingkat kesulitan yang tinggi.	0	0	6	6	3	15
4	Tugas yang selalu diberikan terkadang sifatnya mendadak dengan jangka waktu yang singkat.	0	3	5	5	2	15
5	Pimpinan saya sering mengharuskan setiap pegawai memiliki target kerja baik didalam maupun diluar jam kerja.	2	4	6	3	0	15

Sumber: *Data olahan*

Dari tabel kuisioner tentang Beban kerja pada tabel 1.3 diatas terlihat bahwa beberapa karyawan merasa masih mengalami kesulitan dalam menyelesaikan beban kerja yang diberikan kepadanya.

Tabel 1.4: Hasil Pra Survey Variabel *Work Family Conflict* pada PT. Matahari Departemen Store cabang PTC Mall

No	Pertanyaan	Penilaian Jawaban					Total
		STS	TS	N	S	SS	
1	Tuntutan pekerjaan saya mengganggu kehidupan rumah dan keluarga saya.	5	6	3	1	0	15
2	Saya tidak mampu mengikuti aktivitas keluarga karena banyaknya pekerjaan tambahan dari kantor.	2	1	6	3	3	15
3	Saat saya izin untuk kepentingan keluarga saya, saya merasa sungkan untuk meminta rekan kerja saya untuk menggantikan tugas saya dikantor.	0	0	2	8	5	15
4	Masalah-masalah yang berasal dari keluarga seperti <i>financial</i> sering menurunkan kinerja kerja.	2	3	2	6	2	15
5	Saya mampu mengerjakan tugas didalam keluarga, meskipun saya bekerja.	0	0	6	6	3	15

Sumber: *Data olahan*

Dari tabel kuisioner tentang *Work Family Conflict* pada tabel 1.4 diatas terlihat bahwa beberapa karyawan sulit dalam membagi waktu dan perannya antara menjadi karyawan dan keluarga ditambah adanya masalah *financial* dalam keluarga yang membuat fokus karyawan menjadi terbagi yang mengakibatkan penurunan kinerja.

Tabel 1.5: Hasil Pra Survey Variabel *Kinerja Karyawan* pada PT. Matahari Departemen Store cabang PTC Mall

No	Pertanyaan	Penilaian Jawaban					Total
		STS	TS	N	S	SS	
1	Kualitas kerja saya sudah memenuhi standar yang telah ditetapkan perusahaan.	0	0	0	10	5	15
2	Saya menguasai bidang pekerjaan yang saya kerjakan saat ini.	0	0	2	5	8	15
3	Saya selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas kerja saya.	0	0	0	10	5	15
4	Saya memiliki keterampilan yang sangat baik dalam melaksanakan pekerjaan saya.	0	0	0	8	7	15
5	Saya selalu menyelesaikan pekerjaan yang telah menjadi tanggung jawab saya tepat waktu.	0	0	5	8	2	15

Sumber: *Data olahan*

Dari tabel kuisioner tentang Kinerja pada tabel 1.5 diatas terlihat bahwa beberapa karyawan masih ada yang belum terlalu menguasai bidang pekerjaan/tugas yang diberikan perusahaan kepadanya yang mengakibatkan efektifitas kinerja belum berjalan dengan baik.

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dikemukakan diatas, maka peneliti bermaksud mengadakan penelitian untuk mengetahui pengaruh *work family conflict*, beban kerja dan *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja karyawan divisi pakaian laki-laki, untuk itu peneliti mengambil judul **“PENGARUH *WORK FAMILY CONFLICT (WFC)*, BEBAN KERJA, DAN *ORGANIZATIONAL CITYZENSHIP BEHAVIOR (OCB)* PADA KINERJA**

KARYAWAN BAGIAN DIVISI PAKAIAN PADA PT. MATAHARI DEPARTEMEN STORE CABANG PTC MALL”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, permasalahan yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah ada pengaruh *Work family conflict*, beban kerja dan *Organizational citizenship behavior* terhadap Kinerja Karyawan di PT. Matahari Dept Store cabang PTC Mall divisi mens?
2. Apakah ada pengaruh *Work Family Conflict* terhadap Kinerja karyawan?
3. Apakah ada pengaruh Beban Kerja terhadap efektivitas kinerja karyawan?
4. Apakah ada pengaruh *Organizational Cityzenship Behavior* terhadap kinerja karyawan?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui pengaruh dari *work family conflict*, beban kerja dan *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja karyawan.
2. Mengetahui pengaruh *Work Family Conflict* terhadap kinerja karyawan
3. Mengetahui pengaruh beban kerja terhadap efektivitas kerja karyawan
4. Mengetahui pengaruh *Organizational Cityzenship Behavior* terhadap kinerja karyawan.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Praktis

Adapun pembuatan penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi para pihak, antara lain :

1. Bagi Penulis

Bagi penulis penelitian ini bermanfaat untuk menerapkan teori-teori yang telah dipelajari/diperoleh selama kuliah, serta menambah wawasan dan pengetahuan tentang bagaimana pengaruh dari *work family conflict*, beban kerja, dan *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja pada karyawan matahari dept store cabang ptc mall divisi mens sebagai tugas akhir akademik.

2. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan untuk mengevaluasi kinerja karyawan dalam kaitannya mengingat fenomena yang terjadi dilapangan (tempat kerja) agar karyawan dapat bekerja lebih efektif dan efisien sehingga perusahaan bisa mencapai target organisasi sesuai dengan target yang telah ditentukan bahkan bisa melebihi dari target yang ada.

3. Bagi Pembaca

Penulis berharap penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan serta menjadi tolak ukur bagi pembaca dan dapat dijadikan referensi bagi penelitian dimasa yang akan datang.

1.4.2 Manfaat Akademis

1. Bagi Mahasiswa

Dapat meningkatkan kemampuan dan hasil belajar serta solidaritas mahasiswa untuk menemukan pengetahuan dan mengembangkan wawasan dalam meningkatkan kemampuan menganalisis suatu masalah dan sebagai bahan referensi bacaan untuk mahasiswa Universitas Tridinanti Palembang khususnya dimasa yang akan datang.

2. Bagi Universitas

Sebagai bahan masukan bagi Universitas Tridinanti Palembang untuk memperbaiki praktek-praktek pembelajaran agar dosen menjadi lebih kreatif, inovatif, efektif dan efisien sehingga kualitas pembelajaran dan hasil belajar siswa meningkat dan dapat berfikir kritis.

DAFTAR PUSTAKA

- Lararenjana, Edelweis. 2022. Manajemen Sumber Daya Menurut Para Ahli.
<https://m.merdeka.com/jatim/pengertian-manajemen-sumber-daya-manusia-menurut-para-ahli-pelajari-selengkapnya-kln.html?page=2>.
Diakses pada tanggal 14 Desember 2022.
- Greenhaus, J. H., & Beutell, N. J. (1985). *Sources of conflict between work and family roles*. *Academy of management review*, 10(1), 76-88.
- Teonata, Amanda. 2022. Apa Yang Menyebabkan *Work Family Conflict*.
<https://www.uc.ac.id/marriageandfamily/apa-yang-menyebabkan-work-family-conflict/> Diakses pada tanggal 16 Desember 2022.
- Tambe, Sukada. 2014 "Sebuah studi tentang perilaku anggota organisasi (OCB) dan dimensinya: tinjauan literatur."
- Moorman, RH, & Harland, LK (2002). Karyawan sementara sebagai warga negara yang baik: Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja OCB mereka. *Jurnal bisnis dan psikologi*, 17 (2), 171-187.
- Rumawas, Welhemina. 2018. *Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Asuransi Jiwasraya Cabang Manado Kota*, 6(4), 19 – 27.
- Manis, Si. 2022. Pengertian Beban Kerja, Aspek, Dimensi, Faktor dan Pengukuran Beban Kerja. <https://www.pelajaran.co.id/pengertian-beban->

kerja-aspek-dimensi-faktor-dan-pengukuran-beban-kerja/. Diakses pada tanggal 17 Desember 2022.

Thabroni, Gamal. 2022. Beban Kerja dan Analisis Beban Kerja: Pengertian, Indikator, Jenis & Faktor. <https://serupa.id/beban-kerja-dan-analisis-beban-kerja-pengertian-indikator-jenis-faktor/> Diakses pada tanggal 17 Desember 2022.

Ahmad, A. (2008). Pekerjaan, keluarga dan faktor individu sebagai prediktor konflik pekerjaan-keluarga. *Jurnal Sumber Daya Manusia dan Pembelajaran Orang Dewasa* , 4 (1), 57-65.

Asbari, IB, RudyPramono, AP, DylmoonHidayat, A., VirzaUtamaAlamsyah, PS, & MiyvFayzhall, M. 2020. Pengaruh konflik pekerjaan-keluarga terhadap kepuasan kerja dan kinerja: studi karyawan wanita Indonesia. *International Journal of Advanced Science and Technology* , 29 (3), 6724-6748.

Wardhana, A., Trisavinaningdiah, A., Susiati, A., Setyaningsih, D., Wiliana, E., Rachmawati, E., ... & Yuliatmo, W. 2022. Manajemen sumber daya manusia.

Supomo, R., & Nurhayati, E. 2018. Manajemen Sumber Daya Manusia.