

**PENGARUH *TECHNOSTRESS* TERHADAP KEPUASAN
KERJA DENGAN KONFLIK PEKERJAAN-KELUARGA DAN
KONFLIK KELUARGA-PEKERJAAN SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING DI PDAM KOTA MALANG**

SKRIPSI



Oleh

**IIN AINUN NISAK
NIM : 16510171**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG
2020**

**PENGARUH *TECHNOSTRESS* TERHADAP KEPUASAN
KERJA DENGAN KONFLIK PEKERJAAN-KELUARGA DAN
KONFLIK KELUARGA-PEKERJAAN SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING DI PDAM KOTA MALANG**

SKRIPSI

Diajukan Kepada:
Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (SM)



Oleh

IIN AINUN NISAK

NIM : 16510171

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG
2020**

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH *TECHNOSTRESS* TERHADAP KEPUASAN
KERJA DENGAN KONFLIK PEKERJAAN-KELUARGA DAN
KONFLIK KELUARGA-PEKERJAAN SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING DI PDAM KOTA MALANG**

SKRIPSI

Oleh

IIN AINUN NISAK

NIM : 16510171

Telah disetujui 4 Juni 2020

Dosen Pembimbing,

Prof. Dr. H. Muhammad Djakfar, SH., M.Ag

NIDK 8822233420

Mengetahui :

Ketua Jurusan,

Drs. Agus Sucipto, M.M., CRA

NIP 19670816 200312 1 001

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH *TECHNOSTRESS* TERHADAP KEPUASAN KERJA DENGAN KONFLIK PEKERJAAN-KELUARGA DAN KONFLIK KELUARGA-PEKERJAAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI PDAM KOTA MALANG

SKRIPSI

Oleh

IIN AINUN NISAK

NIM : 16510171

Telah Dipertahankan di Di Depan Dewan Penguji
Dan Dinyatakan Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (SM)
Pada 23 Juni 2020

Susunan Dewan Penguji

Tanda Tangan

1. Ketua
Setiani, MM : ()
NIP 199009182018012002
2. Dosen Pembimbing/Sekretaris
Prof. Dr. H. Muhammad Djakfar, SH., M.Ag. : ()
NIDK 8822233420
3. Penguji Utama
Dr. H. Fauzan Almanshur, ST., MM : ()
NIP 1973111720050110003

Disahkan Oleh:
Ketua Jurusan,

Drs. Agus Sucipto, M.M., CRA
NIP 19670816 200312 1 001

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Iin Ainun Nisak
NIM : 16510171
Fakultas/Jurusan : Ekonomi/Manajemen

menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat untuk memenuhi persyaratan kelulusan pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang, dengan judul:

PENGARUH *TECHNOSTRESS* TERHADAP KEPUASAN KERJA DENGAN KONFLIK PEKERJAAN-KELUARGA DAN KONFLIK KELUARGA-PEKERJAAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI PDAM KOTA MALANG

adalah hasil karya saya sendiri, bukan “duplikasi” dari karya orang lain.

Selanjutnya apabila di kemudian hari ada “klaim” dari pihak lain, bukan menjadi tanggung jawab Dosen Pembimbing dan atau pihak Fakultas Ekonomi, tetapi menjadi tanggung jawab saya sendiri.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Malang, 4 Juni 2020

Hormat saya,



Iin Ainun Nisak
NIM : 16510171

LEMBAR PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang maha pengasih lagi maha penyayang. Ku persembahkan karya ini kepada orang-orang yang selalu memberikan semangat dan selalu mendoakan disetiap waktu

Untuk yang Kusayangi dan Kucintai

Ibunda tercinta Ibu Anisa, Ayahanda tercinta Bapak Gatot serta sahabat-sahabat ku. Semoga Allah senantiasa memberikan kesehatan, rezeki yang lancar serta dimudahkan segala urusannya. Terimakasih atas segala dukungan dan doanya sehingga aku dapat menyelesaikan karya ini.

MOTTO

Jika mendapatkan kesenangan, bersyukur

Jika tertimpa kesusahan, bersabar

maka yang demikian itu merupakan kebaikan



KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan hidayah-Nya penelitian ini dapat terselesaikan dengan judul “Pengaruh *Technostress* terhadap Kepuasan Kerja dengan Konflik Pekerjaan-Keluarga dan Konflik Keluarga-Pekerjaan Sebagai Variabel Intervening Di PDAM Kota Malang”.

Shalawat dan salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan kita Nabi besar Muhammad SAW yang telah membimbing kita dari kegelapan menuju jalan kebaikan, yakni Din al-Islam.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tugas akhir skripsi ini tidak akan berhasil dengan baik tanpa adanya bimbingan dan sumbangan pemikiran dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Prof. Dr. Abdul Haris selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Dr. H. Nur Asnawi, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Drs. Agus Sucipto, M.M., CRA selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.
4. Prof. Dr. H. Muhammad Djakfar, SH., M.Ag selaku dosen pembimbing skripsi.
5. Dr. Vivin Maharani E, S.Sos., M.Si., M.M selaku wali dosen yang telah membantu proses menyelesaikan skripsi ini dari awal hingga akhir.
6. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Malang.
7. Ibunda dan Ayahanda yang senantiasa memberikan do'a dan dukungan secara moril dan spiritual.
8. Bapak Aritono selaku Asisten Manajer SDM PDAM Kota Malang.

9. Seluruh pegawai PDAM Kota Malang yang telah membantu dalam menyelesaikan penelitian skripsi ini.
10. Sahabatku Aam, Uswah, Viola, Izza, Safi, Fina, yang telah memberikan do'a dan dukungan dalam menyelesaikan penelitian skripsi ini.
11. Teman-teman jurusan manajemen 2016 yang telah memberikan semangat dan dukungan dalam menyelesaikan penelitian skripsi ini.
12. Dan seluruh pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Akhirnya, dengan segala kerendahan hati penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif demi kesempurnaan penulisan ini. Penulis berharap semoga karya yang sederhana ini dapat bermanfaat dengan baik bagi semua pihak. Amin ya Robbal 'Alamin...

Malang, 4 Juni 2020

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK (Bahasa Indonesia, Bahasa Inggris, dan Bahasa Arab)	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Batasan Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
2.1 Kajian Empiris	8
2.2 Kajian Teoritis	14
2.2.1 <i>Technostress</i>	14
2.2.1.1 Faktor-Faktor <i>Technostress</i>	15
2.2.1.2 Dampak dari Timbulnya <i>Technostress</i>	17
2.2.1.3 Cara Mengurangi Dampak dari <i>Technostress</i>	18
2.2.1.4 <i>Technostress</i> dalam Prespektif Islam	20
2.2.2 Konflik Pekerjaan-Keluarga	22
2.2.2.1 Indikator Konflik Pekerjaan-Keluarga	23
2.2.2.2 Dampak Timbulnya Konflik Pekerjaan-Keluarga.....	24
2.2.2.3 Konflik Pekerjaan-Keluarga dalam Prespektif Islam .	25
2.2.3 Konflik Keluarga-Pekerjaan	28
2.2.3.1 Indikator Konflik Keluarga-Pekerjaan	28
2.2.3.2 Dampak Timbulnya Konflik Keluarga-Pekerjaan.....	30
2.2.3.3 Konflik Keluarga-Pekerjaan dalam Prespektif Islam .	30
2.2.4 Kepuasan Kerja.....	30
2.2.4.1 Faktor-Faktor Kepuasan Kerja	35
2.2.4.2 Indikator Kepuasan Kerja.....	37
2.2.4.3 Kepuasan Kerja dalam Prespektif Islam.....	38
2.3 Hubungan Antar Variabel	40

2.3.1 Hubungan <i>Technostress</i> dan Kepuasan Kerja.....	40
2.3.2 Hubungan <i>Technostress</i> dan Kepuasan Kerja melalui Konflik Pekerjaan-Keluarga	41
2.3.3 Hubungan <i>Technostress</i> dan Kepuasan Kerja melalui Konflik Keluarga-Pekerjaan	41
2.4 Model Hipotesis	42
2.5 Hipotesis Penelitian	42
BAB III METODE PENELITIAN	43
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian	43
3.2 Lokasi Penelitian.....	43
3.3 Populasi dan Sampel	44
3.3.1 Populasi.....	44
3.3.2 Sampel	44
3.4 Teknik Pengambilan Sampel	45
3.5 Data dan Jenis Data.....	46
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	46
3.7 Definisi Operasional Variabel.....	47
3.7.1 Variabel <i>Technostress</i>	47
3.7.2 Variabel Konflik Pekerjaan-Keluarga	47
3.7.3 Variabel Konflik Keluarga-Pekerjaan	48
3.7.4 Variabel Kepuasan Kerja	48
3.8 Skala Pengukuran.....	51
3.9 Uji Validitas, Reliabilitas, Linieritas	52
3.10 Analisis Data	53
3.10.1 Analisis Partial Least Square (PLS).....	53
3.10.1.1 Model Spesifikasi PLS	53
3.10.1.2 Evaluasi Model PLS	54
3.10.2 Uji Mediasi	56
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	58
4.1 Deskripsi Obyek Penelitian.....	58
4.1.1 Latar Belakang Perusahaan.....	58
4.1.2 Visi Misi Perusahaan	61
4.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan.....	63
4.2 Deskripsi Karakteristik Responden.....	63
4.3 Deskripsi Variabel Penelitian	66
4.3.1 Variabel <i>Technostress</i>	66
4.3.2 Variabel Konflik Pekerjaan-Keluarga	68
4.3.3 Variabel Konflik Keluarga-Pekerjaan	69
4.3.4 Variabel Kepuasan Kerja	71
4.4 Uji Validitas, Reliabilitas, dan Linieritas.....	72
4.4.1 Uji Validitas	72
4.4.2 Uji Reliabilitas	74
4.4.3 Uji Linieritas	75

4.5 Hasil Pengujian Persamaan Struktural Pendekatan PLS	76
4.5.1 Hasil Pengujian Loading Factor (Outer Model)	77
4.5.1.1 <i>Convergent Validity</i>	77
4.5.1.2 Uji <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	79
4.5.1.3 <i>Discriminant Validity</i>	83
4.5.1.4 <i>Composite Reliability</i>	85
4.5.2 Pengujian Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	85
4.5.2.1 <i>R-Square</i>	85
4.5.2.2 <i>Goodness of Fit</i>	86
4.5.3 Uji Mediasi	87
4.5.4 Hasil Pengujian Hipotesis.....	91
4.6 Pembahasan.....	93
4.6.1 Pengaruh <i>Technostress</i> Terhadap Kepuasan Kerja.....	93
4.6.2 Konflik Pekerjaan-Keluarga Memediasi Pengaruh <i>Technostress</i> Terhadap Kepuasan Kerja.....	96
4.6.3 Konflik Pekerjaan-Keluarga Memediasi Pengaruh <i>Technostress</i> Terhadap Kepuasan Kerja.....	99
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	104
5.1 Kesimpulan.....	104
5.2 Saran.....	105
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	10
Tabel 3.1 Sampel Penelitian.....	45
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	48
Tabel 4.1 Struktur Organisasi PDAM Kota Malang.....	62
Tabel 4.2 Karakteristik Responden	64
Tabel 4.3 Diskripsi Variabel <i>Technostress</i> (X).....	67
Tabel 4.4 Diskripsi Variabel Konflik Pekerjaan-Keluarga (Z1).....	68
Tabel 4.5 Diskripsi Variabel Konflik Keluarga-Pekerjaan (Z2).....	70
Tabel 4.6 Diskripsi Variabel Kepuasan Kerja (Y)	71
Tabel 4.7 Uji Validitas Variabel <i>Technostress</i>	73
Tabel 4.8 Uji Validitas Variabel Konflik Pekerjaan-Keluarga	73
Tabel 4.9 Uji Validitas Variabel Konflik Keluarga-Pekerjaan	74
Tabel 4.10 Uji Validitas Variabel Kepuasan Kerja.....	74
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas	75
Tabel 4.12 Hasil Uji Linieritas	75
Tabel 4.13 <i>Loading Factor</i>	77
Tabel 4.14 <i>Loading Factor</i> setelah Revisi	77
Tabel 4.15 Nilai <i>Average Variance Extracted</i> (AVE)	80
Tabel 4.16 Outer Loading Variabel <i>Technostress</i>	80
Tabel 4.17 Outer Loading Variabel Konflik Keluarga-Pekerjaan	81
Tabel 4.18 Nilai <i>Average Variance Extracted</i> (AVE) Revisi	81
Tabel 4.19 Nilai <i>Discriminant Validity</i> (<i>Cross Loading</i>)	83
Tabel 4.20 <i>Composite Reliability</i>	85
Tabel 4.21 Nilai <i>R-square</i>	85
Tabel 4.22 Hubungan Tidak Langsung antar Variabel (<i>Specifics Inderect Effect</i>).....	87
Tabel 4.23 Hubungan Langsung antar Variabel (<i>PatH Coeffecients</i>).....	88
Tabel 4.24 <i>Path Coefficients</i>	91

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Hipotesis.....	42
Gambar 4.1 Logo PDAM Kota Malang.....	60
Gambar 4.2 Struktur Organisasi PDAM Kota Malang.....	61
Gambar 4.3 <i>Outer Model</i>	76
Gambar 4.4 <i>Outer Model</i> Setelah Revisi.....	82
Gambar 4.5 Inner Model Setelah Revisi.....	83
Gambar 4.6 Uji Sobel Variabel Mediasi Konflik Pekerjaan-Keluarga.....	89
Gambar 4.7 Uji Sobel Variabel Mediasi Konflik Keluarga-Pekerjaan.....	90



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Petunjuk Pengisian dan Instrumen Penelitian
- Lampiran 2 Tabulasi Data Hasil Kuisisioner
- Lampiran 3 Hasil Uji Validitas
- Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 5 Hasil Uji Linieritas
- Lampiran 6 Hasil Uji PLS
- Lampiran 7 Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 8 Dokumen Jumlah Pegawai
- Lampiran 9 Surat Penelitian
- Lampiran 10 Bukti Konsultasi



ABSTRAK

Nisak, Iin Ainun. 2020. SKRIPSI. “Pengaruh *Technostress* terhadap Kepuasan Kerja dengan Konflik Pekerjaan-Keluarga dan Konflik Keluarga-Pekerjaan Sebagai Variabel Intervening Di PDAM Kota Malang.”

Pembimbing : Prof. Dr. H. Muhammad Djakfar, SH., M.Ag

Kata Kunci : *Technostress*, Kepuasan Kerja, Konflik Pekerjaan-Keluarga, Konflik Keluarga-Pekerjaan

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) seperti komputer ataupun perangkat seluler telah menghasilkan perubahan signifikan dalam praktik bisnis organisasi di beberapa dekade terakhir. Teknologi informasi dan komunikasi memberikan dampak positif bagi organisasi. Namun, pada saat yang sama TIK juga mampu menimbulkan dampak negatif, pegawai yang bekerja dengan bantuan TIK dapat mengalami peningkatan stres kerja yang disebut dengan *technostress* dan pada akhirnya berdampak pada kepuasan kerja pegawai. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis apakah *technostress* memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai, dan apakah konflik pekerjaan-keluarga dan konflik keluarga-pekerjaan merupakan variabel mediasi antara *technostress* terhadap kepuasan kerja pegawai di PDAM Kota Malang.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan *eksplanatory research*. Tujuan penelitian *eksplanatory* adalah untuk menguji hipotesis atau teori yang ada. Sampel penelitian sebanyak 101 orang pegawai PDAM Kota Malang. Teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner. Kuisioner digunakan untuk memperoleh jawaban atas variabel yang digunakan dalam penelitian. Kemudian data di analisis menggunakan *Partial Least Square (PLS)*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *technostress* memiliki pengaruh negatif terhadap kepuasan kerja. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi stress yang dirasakan pegawai akibat penggunaan teknologi, maka semakin rendah kepuasan kerja pegawai. Selain itu penelitian ini juga menunjukkan bahwa konflik pekerjaan-keluarga dan konflik keluarga-pekerjaan bukan merupakan variabel mediasi antara *technostress* terhadap kepuasan kerja.

ABSTRACT

Nisak, Iin Ainun. 2020. THESIS. "The effect of technostress on job satisfaction with work-family conflict and family-work conflict as intervening variables in PDAM Malang City."

Advistor : Prof. Dr. H. Muhammad Djakfar, SH., M.Ag

Keyword : technostress, job satisfaction, work-family conflict, family-work conflict

Advances in information and communication technology (ICT) such as computers or mobile devices have resulted in significant changes in the organization's business practices in the past few decades. Information and communication technology has a positive impact on organizations. However, at the same time ICTs are also able to have a negative impact, employees who work with the help of ICT can experience an increase in work stress called technostress and ultimately have an impact on employee job satisfaction. This study aims to analyze whether technostress has an influence on employee job satisfaction, and whether work-family conflict and family-work conflict are mediating variables between technostress and employee job satisfaction in PDAM Malang City.

This research uses a quantitative approach with explanatory research. The purpose of explanatory research is to test existing hypotheses or theories. The research sample of 101 employees of PDAM Malang City. Data collection techniques using questionnaires. The questionnaire was used to obtain answers to the variables used in the study. Then the data is analyzed using Partial Least Square (PLS).

The results of this study indicate that technostress has a negative influence on job satisfaction. This means that the higher the stress experienced by employees due to the use of technology, the lower the employee job satisfaction. In addition, this study also shows that work-family conflict and family-work conflict is not a mediating variables between technostress and job satisfaction.

المستخلص

نيساك ، عين عيون ٢٠٢٠. الرسالة". تأثير تكنوستريس على الرضا الوظيفي عن صراع العمل الأسري وصراع
 "مدينة مالانغ PDAM العمل الأسري كمتغيرات متداخلة في
 المشرف : أ.دكتور. سعادة محمد جعفر ، شيخ ، م
 ، الكلمات الرئيسية : تكنوستريس ، الرضا الوظيفي ، الصراع بين العمل والأسرة
 نزاع العمل الأسري

مثل أجهزة الكمبيوتر والأجهزة (ICT) أدى التقدم في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
 المحمولة إلى تغييرات كبيرة في ممارسات الأعمال في المنظمة في العقود القليلة الماضية لتكنولوجيا
 المعلومات والاتصالات تأثير إيجابي على المنظمات . آمون، في نفس الوقت تكنولوجيا المعلومات
 والاتصالات هي أيضا قادرة على أن تسبب آثار سلبية ، وهو موظف الذي يعمل بمساعدة تكنولوجيا
 المعلومات والاتصالات يمكن أن تزيد من ضغوط العمل و المشار إليها تكنوستريس و يكون في نهاية
 المطاف تأثير على رضا الموظفين .تهدف هذه الدراسة إلى تحليل ما إذا كانت التكنولوجيا له تأثير
 على الرضا الوظيفي للموظف ، وما إذا كان الصراع بين العمل والأسرة والصراع بين الأسرة والعمل
 مدينة مالانغ PDAM متغيرات وسيطة بين تكنوستريس والرضا الوظيفي للموظف في

يستخدم هذا البحث نهجًا كميًا مع البحث التوضيحي .الغرض من البحث التوضيحي
 مدينة PDAM هو اختبار الفرضيات أو النظريات الموجودة .عينة البحث من ١١٨ من موظفي
 مالانغ .تقنيات جمع البيانات باستخدام الاستبيانات .تم استخدام الاستبيان للحصول على إجابات
 (PLS) للمتغيرات المستخدمة في الدراسة .ثم يتم تحليل البيانات باستخدام مربع جزئي جزئي

تشير نتائج هذه الدراسة إلى أن للتكنوستريس تأثير سلبي على الرضا الوظيفي .وهذا يعني
 أنه كلما زاد الضغط الذي يشعر به الموظفون بسبب استخدام التكنولوجيا ، كلما انخفض الرضا
 الوظيفي للموظفين .بالإضافة إلى ذلك ، تُظهر هذه الدراسة أيضًا أن الصراع بين العمل والأسرة
 .والصراع بين العمل والأسرة ليسا متوسطين بين المتغيرات الفنية والرضا الوظيفي

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) seperti komputer ataupun perangkat seluler telah menghasilkan perubahan signifikan dalam praktik bisnis organisasi di beberapa dekade terakhir (Sewell dan Taskin, 2015:1508). Pekerja sekarang dapat menyelesaikan pekerjaan mereka secara efektif dan efisien dengan memanfaatkan beragam alat media digital dan sistem operasi perusahaan tanpa terkendala tempat dan waktu (Debora et al., 2014:457).

Teknologi informasi dan komunikasi memberikan dampak positif bagi organisasi terutama dalam dunia bisnis, banyak para pelaku bisnis memanfaatkan TIK untuk memperoleh keuntungan baik yang bersifat material maupun non-material, seperti efisiensi dalam kegiatan organisasi bisnis, pengendalian internal yang baik dan lain sebagainya (Fahdiansyah dan Anas, 2017:248). Namun, pada saat yang sama TIK juga memiliki dampak ganda, pengaruh yang ditimbulkan tidak hanya berdampak positif bagi organisasi namun TIK juga mampu menimbulkan dampak negatif pada pegawai (Stich et al., 2018:5).

Teknologi telah mempermudah setiap pegawai untuk memperoleh akses ke informasi dan komunikasi melalui sistem. Selain itu, pegawai dapat berbagi pengetahuan dengan pegawai lainnya secara *realtime* di mana saja. Namun, pada waktu yang sama, mereka harus tetap menangani beberapa tugas secara bersamaan

(*multi tasking*) dan merespons terhadap informasi terkait pekerjaan secara *realtime* (Tarafdar et al, 2011:114). Ketidakmampuan pegawai untuk mengatasi tuntutan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam organisasi inilah yang disebut dengan *technostress* (Tarafdar et al., 2010:304).

Penelitian terdahulu yaitu Mukhlison (2016:7) menyatakan bahwa *technostress* memiliki hubungan yang negatif dengan kepuasan kerja. Hal ini sama dengan penelitian Jena (2015:122) yang menyatakan bahwa faktor *technostress* (*techno-overload*, *techno-invasion*, *techno-complexity*, *techno-insecurity*, dan *techno-uncertainty*) memberikan dampak negatif pada kepuasan kerja. Suh dan Lee (2017:153) juga menyatakan bahwa faktor penyebab *technostress* akan meningkatkan ketegangan yang akhirnya menurunkan kepuasan kerja karyawan. Park dan Cho (2016:74) juga menyatakan bahwa *technostress* memiliki pengaruh negatif pada kepuasan kerja individu. Sama halnya dengan faktor *technostress* yaitu *techno-overload* dan *techno-complexity* juga memiliki pengaruh negatif pada kepuasan kerja (Yin et al., 2017:24).

Penelitian-penelitian terdahulu menyebutkan bahwa terdapat pengaruh langsung antara *technostress* terhadap kepuasan kerja. Namun penelitian Oh dan Park (2016:732) menyebutkan bahwa *technostress* tidak memiliki pengaruh secara langsung pada kepuasan kerja karena adanya intervensi dari konflik kehidupan-kerja. Sebaliknya, *technostress* hanya memengaruhi kepuasan kerja, dengan terbentuknya tingkat hubungan yang tinggi dengan konflik kehidupan-kerja.

Hal ini diperkuat dengan penelitian Jonathans (2014) di PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Timur yang menemukan bahwa untuk meningkatkan

kepuasan kerja dilakukan dengan memberikan pengelolaan stres kerja melalui konflik pekerjaan-keluarga dan kualitas kehidupan kerja. Netemeyer et al dalam Masita dkk (2019:40) menyebutkan bahwa konflik kehidupan-kerja memiliki dua konstruksi yaitu konflik yang berasal dari gangguan pekerjaan ke keluarga (*work family conflict*) dan gangguan keluarga ke pekerjaan (*family work conflict*).

Konflik pekerjaan-keluarga adalah variabel stres yang muncul ketika seorang individu memberikan lebih banyak waktu untuk bekerja, yang mengakibatkan konflik dengan tuntutan keluarga. Stres ini bisa timbul ketika karyawan menghabiskan lebih banyak waktu untuk bekerja, dan pada akibatnya hanya memiliki lebih sedikit waktu yang tersisa untuk keluarga (Greenhaus dan Beutell dalam Widayanti dkk., 2017:30). Sedangkan konflik keluarga-pekerjaan didefinisikan sebagai suatu bentuk konflik yang diciptakan karena keluarga yang mempengaruhi tanggung jawab karyawan pada pekerjaannya. Pegawai yang tidak mampu mengatasi *work family conflict* dan *family work conflict* akan merasakan stress kerja karena dihadapkan pada dua pilihan yang sulit yaitu keluarga atau pekerjaan (Permanasari dan Santoso., 2017:3). Konflik antara kehidupan pekerjaan dan kehidupan keluarga akan menurunkan kepuasan kerja karyawan sama halnya dengan *technostress* (Sain., 2017:7).

Penelitian ini di lakukan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Malang yang merupakan salah satu unit usaha milik daerah yang bergerak dalam distribusi air bersih bagi masyarakat umum. PDAM telah membuat program dan sistem baru bernama TCC yang merupakan pusat komando untuk pengendalian, kontrol, dan monitoring proses transisi dan distribusi air (Tanjung, 2018).

Tugas pegawai juga diberikan melalui sistem TCC yang berisikan aplikasi bernama *E-Office* ataupun *Work Order*. Kinerja karyawan di pantau mulai dari ketepatan waktu merespon tugas, waktu mengerjakan tugas, hingga waktu menyelesaikan tugas semuanya tercatat dalam satu aplikasi. Selain pemberian tugas, hubungan komunikasi dan penyebaran informasi juga dilakukan melalui sistem aplikasi tersebut (Ilham, 2018:65).

Penelitian ini memilih fokus utama pada pegawai lapangan PDAM Kota Malang (Bagian Perencanaan Teknik, Produksi, Kehilangan Air, Perawatan dan Pengawas Pekerjaan) karena menggunakan TIK *smartphone* sebagai alat kerja utama dan memiliki jam kerja yang bisa bertambah sewaktu-waktu. Menurut Pak Rahmad selaku Manajer Kehilangan Air, pegawai lapangan PDAM Kota Malang harus siap bekerja diluar jam kerja hari biasa bahkan hari libur. Karena pegawai lapangan harus siap menghadapi kejadian tak terduga seperti pipa bocor, tandon drop, valve anjlok dll.

Techno-invasion atau Invasi teknologi yang merupakan faktor *technostress* (Tarafdar et al., 2011:115) menggambarkan situasi di mana teknologi menciptakan kemungkinan menjangkau individu di mana saja dan kapan saja. Mereka merasakan invasi dalam kehidupan pribadi dan pelanggaran privasi (Tarafdar et al., 2011:116), hal ini timbul ketika alat utama dalam bekerja merupakan *smartphone*. Saat berkumpul dengan keluarga di luar jam kerja Pak Rahmad harus tetap merespon hal-hal yang berkaitan dengan pekerjaannya. Kaburnya batas antara pekerjaan dan kehidupan ini lah yang disebut invasi

teknologi. Menurut Oh dan Park (2016:732) *Technostress* menyebabkan konflik kehidupan kerja dan memiliki pengaruh pada kepuasan kerja.

Greenhaus dan Beutell dalam Dewanta (2018:38) menyebutkan indikator konflik pekerjaan-keluarga salah satunya adalah berbasis waktu yang dapat berasal dari jumlah jam kerja, waktu lembur dan ketidakteraturan waktu lembur. Hal inilah yang dirasakan oleh salah satu staff lapangan Pak “E” (yang peneliti tidak bisa sebutkan namanya) mengungkapkan bahwa saat hari raya idul fitri diharuskan untuk lembur bekerja, dan dampaknya terjadi konflik dengan keluarga. Hal semacam ini juga pernah dirasakan oleh 3 narasumber lain yang peneliti wawancarai. Menurut Afzaal dan Farooqi (2014:34) dalam penelitiannya menemukan bahwa konflik pekerjaan-keluarga dan konflik keluarga-pekerjaan memberikan pengaruh negatif terhadap kepuasan kerja dan kepuasan hidup. Sama halnya dengan Sain (2017:93) pada penelitiannya di Telkom Indonesia Regional VII yang menunjukkan hasil bahwa konflik pekerjaan-keluarga dan stres kerja berpengaruh negatif pada kepuasan kerja karyawan

Berdasarkan latar belakang ini peneliti memutuskan untuk melakukan penelitian di PDAM Kota Malang dengan judul “*Pengaruh Technostress terhadap Kepuasan Kerja dengan Konflik Pekerjaan-Keluarga dan Konflik Keluarga-Pekerjaan sebagai Variabel Intervening di PDAM Kota Malang*”.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah dijelaskan, maka dapat diajukan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah *technostress* berpengaruh terhadap kepuasan kerja?
2. Apakah ada pengaruh secara tidak langsung hubungan *Technostress* terhadap kepuasan kerja melalui konflik pekerjaan-keluarga?
3. Apakah ada pengaruh secara tidak langsung hubungan *Technostress* terhadap kepuasan kerja melalui konflik keluarga-pekerjaan?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *technostress* terhadap kepuasan kerja.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *technostress* terhadap kepuasan kerja melalui konflik pekerjaan-keluarga
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *technostress* terhadap kepuasan kerja melalui konflik keluarga-pekerjaan

1.4 Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberi sumbangan ilmu terhadap pengembangan ilmu ekonomi dalam bidang industri dan organisasi. Selain itu, juga mampu memberikan sumbangan penelitian secara ilmiah dalam aspek industri

2. Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan, pengalaman dan wawasan khususnya mengenai variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian
3. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan perbandingan untuk penelitian selanjutnya.

b. Manfaat Praktis

1. Penelitian ini diharapkan menjadi bahan informasi bagi pimpinan khususnya PDAM Kota Malang, dan pada instansi/perusahaan berbasis teknologi pada umumnya bahwa kewaspadaan terhadap *technostress*, konflik pekerjaan-keluarga, dan konflik keluarga-pekerjaan perlu diperhatikan guna memaksimalkan kepuasan karyawan, maka pihak-pihak pimpinan dapat memberikan kebijakan-kebijakan dan memberikan dukungan untuk mengatasi *technostress*, konflik pekerjaan-keluarga, dan konflik keluarga-pekerjaan.

1.5 Batasan Penelitian

Batasan penelitian ini bersumber dari aspek teknis penelitian. Batasan tersebut adalah peneliti hanya bisa melakukan pengamatan melalui wawancara dari Bagian Kehilangan Air, sedangkan untuk bagian lapangan lain yaitu Bagian Perencanaan Teknik, Produksi, Kehilangan Air, Perawatan dan Pengawasan Pekerjaan, lepas dari pengamatan peneliti secara langsung.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Kajian Empiris

1. Afzaal dan Farooqi (2014) dalam penelitiannya yang berjudul “*Impact of Work Family Conflict / Family Work Conflict on Job Satisfaction and Life Satisfaction: A Case Study of a Public Sector University, Gujranwala Division*” menemukan bahwa konflik pekerjaan-keluarga dan konflik keluarga-pekerjaan memberikan pengaruh negatif terhadap kepuasan kerja dan kepuasan hidup. Konflik pekerjaan-keluarga dan konflik keluarga-pekerjaan juga memiliki hubungan positif yang saling terkait.
2. Jonathans (2014) dengan penelitiannya berjudul “*Analisis Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja, Konflik Pekerjaan-Keluarga, dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja untuk meningkatkan Kinerja Karyawan (Studi pada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Timur)*” menemukan bahwa untuk meningkatkan kinerja karyawan harus meningkatkan kepuasan kerja dengan memberikan pengelolaan stres kerja melalui konflik pekerjaan-keluarga dan kualitas kehidupan kerja.
3. Jena (2015) dalam penelitiannya yang berjudul “*Impact of Technostress on Job Satisfaction: An Empirical Study among Indian Academician*” menemukan bahwa *Technostress* berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja karyawan

4. Mukhlison (2016) pada penelitiannya yang berjudul “*Hubungan antara Technostress dengan Job Satisfaction dan Organizational Commitment pada Karyawan Rumah Sakit Mojokerto*” menemukan bahwa *technostres* berpengaruh negatif pada kepuasan kerja dan tidak memiliki pengaruh pada komitmen organisasi
5. Park dan Cho (2016) dalam penelitiannya yang berjudul “*The influence of information security technostress on the job satisfaction of employees*” menjelaskan bahwa keamanan teknologi dari keamanan informasi berpengaruh positif pada *technostress*. Selain itu, keamanan informasi dan *technostress* juga memberikan pengaruh negatif pada kepuasan kerja.
6. Oh dan Park (2016) dalam penelitian mereka yang berjudul “*A Study of the Connected Smart Worker’s Techno-Stress*” menemukan bahwa *Technostress* tidak memberikan pengaruh secara langsung terhadap kepuasan kerja. Tetapi, *Technostress* memengaruhi kepuasan kerja secara tidak langsung melalui konflik kehidupan-kerja. Selain itu, peneliti juga menemukan bahwa *Work-life conflict* berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja. Kontinuitas kerja setelah pekerjaan sehari-hari memiliki pengaruh pada konflik kehidupan-kerja yang pada akhirnya menjadi parameter terhadap kepuasan kerja.
7. Yin et al (2017) dalam penelitiannya yang berjudul “*Coping with Mobile Technology Overload in the Workplace*” mengemukakan bahwa *Techno-overload* memberikan dampak negatif terhadap kepuasan kerja karyawan. Selain itu, peneliti juga menemukan bahwa strategi *coping* memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan.

8. Sain (2017) di penelitiannya yang berjudul “*Pengaruh Work Family Conflict dan Stress Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Kantor Telekomunikasi Indonesia Regional VII*” menunjukkan hasil bahwa konflik pekerjaan-keluarga dan stres kerja berpengaruh negatif pada kepuasan kerja karyawan.
9. Suh dan Lee (2017) dalam penelitiannya yang berjudul “*Understanding teleworkers technostress and its influence on job satisfaction*” menyatakan bahwa *technostress* akan memberikan dampak negatif pada kepuasan kerja karyawan.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama, Judul, Tahun	Variabel dan Indikator	Metode/Analisis Data	Hasil
1	Afzaal dan Farooqi (2014), <i>Impact of Work Family Conflict / Family Work Conflict on Job Satisfaction and Life Satisfaction: A Case Study of a Public Sector University, Gujranwala Division,</i>	<i>Work-Family Conflict (X1)</i> <i>Family-Work Conflict (X2)</i> <i>Life Satisfaction(X3)</i> Kepuasan Kerja (Y)	Statistik Deskriptif	1. WFC dan FWC berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja 2. WFC dan FWC berpengaruh negatif terhadap <i>life satisfaction</i> 3. WFC dan FWC memiliki hubungan signifikan yang positif
2	Jonathans (2014), <i>Analisis Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja, Konflik Pekerjaan-Keluarga, dan</i>	Kualitas Kehidupan Kerja (X1) Konflik Pekerjaan-Keluarga (X2) Stress Kerja (X3)	Structural Equation Modeling (SEM)	1. Kualitas kehidupan kerja berpengaruh negatif terhadap stres kerja

Lanjutan Tabel 2.1

No	Nama, Judul, Tahun	Variabel dan Indikator	Metode/Analisis Data	Hasil
	Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja untuk meningkatkan Kinerja Karyawan (Studi pada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Timur)	Kepuasan Kerja (Y1) Kinerja Karyawan (Y2)		2. Konflik pekerjaan-keluarga berpengaruh positif terhadap stres kerja 3. Stress kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja 4. Kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan 5. Kualitas kehidupan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan Konflik pekerjaan-keluarga berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan
3	Jena (2015), Impact of Technostress on Job Satisfaction: An Empirical Study among Indian Academician	<i>Technostress</i> (X1) Kepuasan Kerja (Y)	Structural Equation Modeling (SEM)	1. <i>Technostress</i> berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja

Lanjutan Tabel 2.1

No	Nama, Judul, Tahun	Variabel dan Indikator	Metode/Analisis Data	Hasil
4	Mukhlison (2016), Hubungan antara <i>Technostress</i> dengan <i>Job Satisfaction</i> dan <i>Organizational Commitment</i> pada Karyawan Rumah Sakit Mojokerto	<i>Technostress</i> (X1) <i>Job Satisfaction</i> (Y1) <i>Organizational Commitment</i> (Y2)		1. <i>Technostress</i> berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja 2. <i>Technostress</i> tidak berpengaruh terhadap komitmen organisasi
5	Park dan Cho (2016), The influence of information security technostress on the job satisfaction of employees	Keamanan informasi (X1) Keamanan Teknologi(X2) <i>Technostress</i> (X3) Kepuasan Kerja (Y)	Partial Least Square (PLS)	1. Keamanan teknologi dari keamanan informasi berpengaruh positif pada <i>technostress</i> 2. Keamanan informasi berpengaruh negatif pada kepuasan kerja 3. <i>Technostress</i> berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja
6	Oh dan Park (2016), A Study of the Connected Smart Worker's Techno-Stress	<i>Technostress</i> (X1) Work Continuity(X2) Work-Life Conflict(X3) Kepuasan Kerja (Y)	Partial Least Square (PLS)	1. <i>Technostress</i> tidak berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan kerja 2. <i>Technostress</i> memengaruhi kepuasan kerja secara tidak langsung melalui konflik

Lanjutan Tabel 2.1

No	Nama, Judul, Tahun	Variabel dan Indikator	Metode/Analisis Data	Hasil
				<p>kehidupan-kerja</p> <p>3. Work-life conflict berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja</p> <p>4. <i>Technostress</i> memiliki pengaruh pada konflik kehidupan kerja Kontinuitas kerja setelah pekerjaan sehari-hari memiliki pengaruh pada konflik kehidupan-kerja yang pada akhirnya menjadi parameter terhadap kepuasan kerja</p>
7	Suh dan Lee (2017), Understanding teleworkers technostress and its influence on job satisfaction	<i>Technostress</i> (X1) Kepuasan Kerja (Y)	Partial Least Square (PLS)	1. <i>Technostress</i> berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja
8	Sain (2017), Pengaruh <i>Work Family Conflict</i> dan Stress Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Kantor	<i>Work Family Conflict</i> (X1) Stress Kerja (X2) Kepuasan Kerja (Y1)	SPSS	1. <i>Work Family Conflict</i> berpengaruh negatif terhadap Kepuasan Kerja

Lanjutan Tabel 2.1

No	Nama, Judul, Tahun	Variabel dan Indikator	Metode/Analisis Data	Hasil
	Telekomunikasi Indonesia Regional VII			2. Stress Kerja berpengaruh negatif terhadap Kepuasan Kerja
9	Yin et al (2017), Coping with Mobile Technology Overload in the Workplace	<i>Techno-overload</i> (X1) Strategi Coping (X2) Kepuasan kerja (Y)	Partial Least Square (PLS)	1. <i>Techno-overload</i> berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja 2. Strategi coping berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja

2.2 Kajian Teoritis

2.2.1 *Technostress*

Stres merupakan reaksi negatif dari seseorang dikarenakan tekanan berlebih yang dibebankan kepada mereka akibat tuntutan, hambatan atau peluang yang terlampau banyak (Robbins dan Coulter, 2010:16). *Technostress* merupakan bentuk ketegangan fisik, perilaku, dan psikologis dalam menanggapi ketergantungan teknologi informasi dan komunikasi, meningkatnya kompleksitas dan perubahan teknologi (Atanasoff dan Venable, 2017:327). *Technostress* dialami oleh individu yang tidak mampu mengatasi tuntutan penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam suatu organisasi (Tarafdar et al., 2010:304).

Pada awalnya para peneliti melihat *technostress* sebagai penyakit. Namun, peneliti kemudian menganggapnya lebih sebagai ketidakmampuan untuk

beradaptasi dengan perubahan yang dibawa oleh Teknologi Informasi dan Komunikasi (Jena, 2015:117). Menurut Clark dan Kalin dalam Jena (2015:117), penyebab technostress adalah ketidakefisienan untuk mengatasi perubahan teknologi dalam organisasi. Mereka menemukan bahwa teknologi tidak bertanggung jawab atas *technostress*, tetapi *technostress* adalah reaksi alami terhadap teknologi. Jadi, untuk mengelola dan mengurangi *technostress*, setiap karyawan harus siap untuk mengadopsi teknologi baru.

2.2.1.1 Faktor-Faktor *Technostress*

Tarafdar et al (2011:115) menyebutkan faktor-faktor yang menyebabkan *technostress* yaitu techno-overload, techno-invasion, techno-complexity, techno-insecurity dan techno-ketidakpastian.

1. *Techno-overload*

Techno-overload digambarkan sebagai situasi di mana karyawan diharapkan untuk bekerja lebih banyak dan lebih cepat, bahkan diharuskan mengangani beberapa tugas secara bersamaan (*multitasking*) untuk mengimbangi tuntutan kerja ketika menggunakan teknologi di tempat kerja (Tarafdar et al., 2011:116). Dalam lingkungan kerja di era disrupsi teknologi saat ini, kelebihan pekerjaan dan kelebihan informasi bisa menjadi kontributor dari techno-overload. Beban kerja berlebihan yang disebabkan oleh penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dapat menjadi sumber *techno-overload* (Ayyagari et al., 2011:847).

Pada saat ini, ketika menggunakan teknologi orang-orang terpapar pada informasi yang terlalu banyak sehingga otak mereka tidak dapat memproses secara

efisien dan efektif, ini dapat mengakibatkan kelelahan informasi yang merupakan salah satu gejala dari *technostress* (Tarafdar et al., 2011:116).

2. *Techno-invasion*

Techno-invasion atau Invasi teknologi menggambarkan situasi di mana teknologi menciptakan kemungkinan menjangkau individu di mana saja dan kapan saja. Mereka merasakan invasi dalam kehidupan pribadi dan pelanggaran privasi (Tarafdar et al., 2011:116). Laptop, gawai, koneksi internet, dan kemajuan TIK lainnya mengaburkan batas pekerjaan dan kehidupan di luar pekerjaan. Seiring waktu, ketika konflik pekerjaan dan kehidupan semakin dalam, penderitaan psikologis individu akan meningkat dan terakumulasi sehingga berakibat timbulnya ketegangan dan stres (Ayyagari et al., 2011:840). Konsekuensi dari penderitaan jangka panjang akan menimbulkan ketegangan fisik, kognitif, emosional dan perilaku (Mawhinney, 2014:24). Dengan demikian, individu menjadi semakin tidak puas dengan kondisi kerja mereka (Park dan Cho, 2016:74).

3. *Techno-complexity*

Tekno-kompleksitas menggambarkan situasi di mana para karyawan harus menghabiskan lebih banyak waktu dan energi dalam belajar dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk menangani masalah teknis (Tarafdar et al., 2011:117). Karyawan mungkin tertekan karena kesenjangan dan ketidakcocokan antara kemampuan yang dimiliki dan tuntutan kerja yang diberikan. Karena perubahan dan perkembangan yang cepat, kompleksitas teknologi informasi dan komunikasi yang terus meningkat dari waktu ke waktu,

individu akan mengalami kelelahan yang mungkin berpotensi merusak kinerja dan kepuasan kerja secara keseluruhan (Ayyagari et al., 2011:840).

4. *Techno-insecurity*

Techno-insecurity adalah sikap individu yang merasa terancam kehilangan pekerjaan kepada orang lain yang memiliki pemahaman yang lebih baik tentang teknologi baru. Seiring dengan meningkatnya kesadaran teknologi secara menyeluruh, adalah hal biasa bagi perusahaan untuk merekrut karyawan baru yang seringkali lebih muda dan dilengkapi dengan tingkat kenyamanan yang lebih tinggi, dan kecenderungan serta antusiasme yang lebih besar untuk menggunakan TIK baru. Pekerja yang sudah ada mungkin merasa tidak aman atau sinis tentang TIK, yang mengarah pada ketegangan dan stres (Tarafdar et al., 2011:117).

5. *Techno-uncertainty*

Techno-uncertainty mengacu pada konteks di mana perubahan dan peningkatan teknologi tidak memberi pekerja kesempatan untuk mengembangkan pengalaman untuk aplikasi atau sistem tertentu (Tarafdar et al., 2010:310). Pekerja menganggap ini meresahkan karena pengetahuan mereka menjadi cepat usang. Meskipun pada awalnya mereka mungkin antusias mempelajari aplikasi dan teknologi baru. Persyaratan terus-menerus untuk menyegarkan dan memperbarui pada akhirnya menciptakan frustrasi dan kecemasan (Tarafdar et al., 2011:117).

2.2.1.2 Dampak dari Timbulnya *Technostress*

Paparan berulang dan penggunaan teknologi dapat mengakibatkan penurunan kesehatan dan kesejahteraan, baik fisik maupun psikologis. Pengguna mungkin mengalami beragam gejala seperti peningkatan detak jantung dan tekanan

darah, ketegangan otot, citra diri negatif, depresi, dan kelelahan. Gejala-gejala ini tidak hanya berdampak negatif pada kualitas hidup bagi pengguna teknologi, tetapi juga dapat berdampak negatif pada kemampuan (Okebaram dan Moses, 2013:653). Stress yang tidak teratasi dikarenakan teknologi dapat menimbulkan dampak pada fisik, psikis, dan sosial.

Tarafdar et al (2011:117) menyebutkan efek yang ditimbulkan dari *Technostress*, yaitu:

1. Efek psikologis yang merugikan:
 - a. Mengurangi kepuasan pengguna dengan pekerjaan mereka
 - b. Mengurangi komitmen pengguna terhadap organisasi
 - c. Meningkatkan konflik peran
 - d. Meningkatkan peran berlebihan
2. Efek terkait penggunaan yang merugikan :
 - a. Mengurangi kepuasan pengguna dengan sistem informasi
 - b. Mengurangi produktivitas pengguna saat menggunakan sistem informasi untuk pekerjaannya
 - c. Mengurangi inovasi pengguna saat menggunakan sistem informasi untuk pekerjaannya

2.2.1.3 Cara Mengurangi Dampak dari *Technostress*

Tarafdar et al (2011:118) mengidentifikasi empat jenis mekanisme organisasi yang dapat mengimbangi intensitas dan dampak dari *technostress*, yaitu:

1. Fasilitasi Pendidikan

Mekanisme yang mendidik melalui berbagi pengetahuan terkait sistem informasi. Pelatihan dan dokumentasi terkait aplikasi dan sistem perlu diberikan kepada pengguna agar kesadaran terkait sistem informasi dapat meningkat. Praktik seperti ini akan mengurangi intensitas kompleksitas teknologi, misalnya dengan membantu pengguna mengatasi tuntutan belajar tentang sistem informasi baru. Mereka juga dapat, mengatasi efek produktivitas yang berkurang dengan mempercepat pembelajaran dan mengurangi kesalahan dalam penggunaan sistem informasi.

2. Dukungan Teknis

Mekanisme terkait pemberian bantuan dan dukungan teknis mengenai penggunaan sistem informasi kepada pengguna. Dukungan semacam itu dapat mengurangi kompleksitas teknologi dan ketidakpastian teknologi, misalnya dengan mengatasi masalah dan pertanyaan mereka terkait sistem informasi. Bantuan yang responsif dan mudah dijangkau dapat memandu para pengguna dalam menggunakan dan membiasakan diri dengan sistem informasi baru sehingga meningkatkan kepuasan mereka.

3. Fasilitasi Keterlibatan Teknologi

Mekanisme yang membuat para pengguna tetap terlibat dalam adopsi dan pengembangan sistem informasi. Mekanisme semacam ini bisa dilakukan dengan memberi tahu mereka tentang mengapa aplikasi baru diadopsi, melibatkan mereka dalam proses perencanaan adopsi, membiarkan mereka tahu tentang bagaimana aplikasi dapat mengubah alur kerja, dan mendorong mereka untuk menggunakan sistem baru.

4. Dukungan Inovasi

Mekanisme yang mendorong para pekerja untuk bereksperimen dan belajar. Mekanisme ini menciptakan lingkungan yang memfasilitasi komunikasi dan diskusi antar karyawan, mendorong ide-ide baru dan pengambilan risiko. Mekanisme ini membantu pengguna memahami perubahan tugas dan sistem teknologi informasi dan mendorong mereka untuk menjelajahi dan mempelajari fungsi-fungsi baru yang diberikan oleh sistem. Dengan adanya mekanisme ini karyawan akan lebih berani mengambil risiko dan bereksperimen dengan sistem informasi, yang dampaknya mengurangi ketidakamanan teknologi dan meningkatkan inovasi dalam penggunaan IT.

2.2.1.4 *Technostress* dalam Prespektif Islam

Islam memandang penyebab terjadinya stres adalah karena hati yang jauh dari Allah SWT. Penyebab stres berasal dari kelemahan hati, kelemahan hati yang menyebabkan rapuhnya hubungan individu dengan Allah SWT menyebabkan kehidupannya menjadi sulit. Seolah-olah tidak ada jalan keluar dari setiap permasalahan. Al-Qur'an adalah cahaya, tuntunan dan penyembuh dari penyakit jiwa maupun fisik. Seperti firman Allah dalam Surah Yunus Ayat 57, yaitu :

يَا أَيُّهَا النَّاسُ قَدْ جَاءَتْكُمْ مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّكُمْ وَشِفَاءٌ لِمَا فِي الصُّدُورِ وَهُدًى وَرَحْمَةٌ
لِلْمُؤْمِنِينَ

Artinya : Hai manusia, sesungguhnya telah datang kepadamu pelajaran dari Tuhanmu dan penyembuh bagi penyakit-penyakit (yang berada) dalam dada dan petunjuk serta rahmat bagi orang-orang yang beriman. (Yunus 10:57)

Menurut Nor dan Safe (2016:12) ayat diatas mengatakan bahwa Al-Qur'an merupakan tuntunan dan penangkal dari penyakit dalam hati atau pemyakit fisik apa pun. Al-Quran juga merupakan panduan agar menuju keselamatan dan sebuah berkah untuk orang-orang yang beriman. Itu adalah berkah bagi seluruh dunia. Dengan memahami, memperdalam, dan menghargai isi Al-Quran, seseorang dapat menenangkan dan mengistirahatkan hatinya dan fisiknya.

Mengamalkan rasa syukur dalam segala nikmat pemberian Allah Swt juga merupakan salah satu terapi dalam mengatasi stres. Nor dan Safe (2016:11) menyebutkan sekaligus menafsirkan salah satu sabda Rasulullah Saw yang berbunyi :

عَجَبًا لِأَمْرِ الْمُؤْمِنِ إِنَّ أَمْرَهُ كُلَّهُ لَهُ خَيْرٌ وَلَيْسَ ذَلِكَ لِأَحَدٍ إِلَّا لِلْمُؤْمِنِ، إِنْ أَصَابَتْهُ
سَرَاءٌ شَكَرَ فَكَانَ خَيْرًا لَهُ، وَإِنْ أَصَابَتْهُ ضَرَاءٌ صَبَرَ فَكَانَ خَيْرًا لَهُ

Artinya : “Sungguh menakjubkan urusan seorang mukmin, semua urusannya adalah baik baginya. Hal ini tidak didapatkan kecuali pada diri seorang mukmin. Apabila mendapatkan kesenangan, dia bersyukur, maka yang demikian itu merupakan kebaikan baginya. Sebaliknya apabila tertimpa kesusahan, dia pun bersabar, maka yang demikian itu merupakan kebaikan baginya” (Diriwayatkan oleh Muslim, no. 2999 dari Abu Yahya Shuhaib bin Sinan radhiyallahu ‘anhu).

Hadits diatas menyuruh kita sebagai seorang muslim, untuk senantiasa bersyukur dalam segala keadaan dan situasi sewaktu lapang dan senantiasa bersabar dalam segala keadaan dan situasi sewaktu sempit. Hal ini agar rasa syukur selalu timbul atas segala ketentuan Allah Swt dan kehidupan juga akan penuh rasa nikmat dan ketenangan dari Allah Swt. Seperti yang kita ketahui, semakin tinggi tingkat iman seseorang, semakin besar ujian yang diberikan Allah untuknya. Termasuk para Rasul yang diutus, Mereka juga tidak terlepas dari ujian yang Allah Swt

bebankan kepada mereka. Baginda Nabi Muhammad Saw juga banyak diberikan ujian dan cobaan sepanjang menjalankan kerja dakwah. Apa yang penting dalam menghadapi segala ujian dari Allah Swt adalah sifat sabar yang ada dalam diri manusia.

Sifat sabar merupakan kunci terbesar dalam diri manusia dalam menghadapi segala ujian dan tekanan dalam kehidupan. Sesungguhnya Allah Swt menyukai hambanya yang bersabar dalam menempuh ujian. Oleh karena itu apabila seseorang menghadapi musibah pasti ada hikmah yang Allah Swt ingin tunjukkan. Orang beriman akan senantiasa mengingat Allah dalam keadaan apapun senang maupun susah karena inilah seseorang akan menjadi tenang dan selalu berprasangka baik pada Allah Swt (Nor dan Safe, 2016:12).

2.2.2 Konflik Pekerjaan-Keluarga

Konflik pekerjaan-keluarga adalah variabel stres yang muncul ketika seorang individu memberikan lebih banyak waktu untuk bekerja, yang mengakibatkan konflik dengan tuntutan keluarga. Stres ini bisa timbul ketika karyawan menghabiskan lebih banyak waktu untuk bekerja, dan pada akibatnya hanya memiliki lebih sedikit waktu yang tersisa untuk keluarga (Greenhaus dan Beutell dalam Widayanti dkk., 2017:30).

Gangguan antara kehidupan kerja dan kehidupan keluarga adalah fenomena umum. Setiap orang berbeda dalam persepsi, gaya hidup, harapan, suka, tidak suka, latar belakang sosial dan budaya, dan sebagainya. mereka sangat berbeda dalam sikap mereka terhadap profesi dan tanggung jawab mereka untuk

keluarga termasuk anak-anak dan hal lain dari keluarga dan masyarakat. Seseorang melakukan berbagai peran sepanjang hari, dan saat melakukan itu, dia cenderung untuk lebih terlibat dalam beberapa peran. Namun, dia harus menjalankan semua peran. Dengan demikian, menemukan keseimbangan di antara semua peran ini dianggap sebagai kebutuhan yang tak terhindarkan (Haldar dan Sarkar, 2012:669).

Karyawan membutuhkan keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupannya di rumah. Ketika pegawai mulai merasakan konflik kehidupan kerja maka akan menurunkan kepuasan kerjanya. Konflik kehidupan kerja bahkan mampu meningkatkan *technostress* sehingga kepuasan kerja karyawan semakin menurun (Oh dan Park, 2016:731).

2.2.2.1 Indikator Konflik Pekerjaan-Keluarga

Konflik pekerjaan-keluarga adalah bentuk konflik antar-peran dalam bentuk dampak negatif dari peran kerja-ke-keluarga. Stres ini bisa timbul ketika karyawan menghabiskan lebih banyak waktu untuk bekerja, dan pada akibatnya hanya memiliki lebih sedikit waktu yang tersisa untuk keluarga (Turner et al., 2014:717). Greenhaus dan Beutell dalam Dewanta (2018:38) mengatakan bahwa terdapat tiga sumber utama terbentuknya konflik kerja-keluarga, yaitu:

1. Waktu

Waktu yang dihabiskan untuk kegiatan dalam satu peran umumnya tidak dapat digunakan untuk kegiatan dalam peran lain. Sumber konflik kerja-keluarga berbasis waktu dapat berasal dari jumlah jam kerja, waktu lembur, ketidakteraturan waktu lembur, ataupun pekerja *workaholic* yang mementingkan

pekerjaan secara berlebihan diatas aspek kehidupan yang lain (Haldar dan Sarkar, 2012:672).

2. Ketegangan

Ketegangan dalam satu peran memengaruhi kinerja seseorang dalam peran lain. Ketegangan dapat muncul akibat adanya ketidakjelasan peran dalam pekerjaan, konflik peran dalam pekerjaan, stres dalam pekerjaan, dan kurangnya dukungan dari atasan.

3. Perilaku

Pola spesifik perilaku dalam peran mungkin tidak sesuai dengan harapan mengenai perilaku dalam peran lain. Sebagai contoh, manajer menginginkan karyawan bersikap mandiri, agresif, objektif, dan memiliki stabilitas emosional. Di sisi lain, keluarga mengharapkan seseorang bersikap hangat, emosional, dan mampu berinteraksi. Jika seseorang tidak dapat menyesuaikan perilaku untuk memenuhi harapan peran yang berbeda, dia kemungkinan akan mengalami konflik di antara peran tersebut.

2.2.2.2 Dampak Timbulnya Konflik Pekerjaan-Keluarga

Haldar dan Sarkar (2012:673) mengemukakan bahwa jika keseimbangan kehidupan dan pekerjaan tidak tercapai maka akan menimbulkan konsekuensi Ketidakseimbangan kehidupan kerja. Konsekuensi ini terbagi dalam tiga jenis, yaitu :

1. Konsekuensi Individu

Konsekuensi individu mengarah ke serangkaian ketegangan fisik dan psikologis, seperti lekas marah, depresi, kegelisahan, berkurangnya kepercayaan diri,

kelelahan, peningkatan kasus perceraian, tekanan darah tinggi, maag, migrain dan banyak gangguan psikosomatik lainnya.

2. Konsekuensi sosial

Konsekuensi sosial mencakup dinamika keluarga, patologi sosial, dan harmoni seseorang dengan keseimbangan kehidupan kerja yang buruk tidak dapat berlaku adil dengan anggota keluarga. Dalam kondisi seperti itu, kondisi keluarga cenderung tidak sehat ditandai oleh pertukaran kata-kata kasar, kesalahpahaman antara suami dan istri, dan sebagainya. Dalam banyak kasus, konflik ini dapat menghasilkan perselisihan perkawinan, perceraian, pelecehan anak, dan pengabaian orang tua. Semua ini memengaruhi fungsi dan kerukunan masyarakat.

3. Konsekuensi Organisasi

Konsekuensi langsungnya adalah produktivitas yang buruk, pergantian karyawan yang tinggi, kecelakaan, dll. Konsekuensi tidak langsung adalah keterlibatan yang rendah, konflik interpersonal yang serius di tempat kerja sikap apatis terhadap pekerjaan dan sebagainya.

2.2.2.4 Konflik Pekerjaan-Keluarga dalam Prespektif Islam

Setiap keluarga wajar menghadapi permasalahan, karena keluarga merupakan kumpulan dari setidaknya dua orang yang pada umumnya mempunyai latar belakang sosial, pengalaman, dan pola pendidikan yang berbeda. Semakin banyak anggota dalam sebuah keluarga, semakin besar pula potensi munculnya permasalahan. Pengabaian pada nafkah keluarga juga merupakan salah satu sumber timbulnya konflik. Nafkah merupakan kebutuhan keluarga yang harus dipenuhi.

Nafkah terdiri dari nafkah fisik seperti pendidikan, kesehatan, perlindungan, kasih sayang, dan kebutuhan spiritual lainnya (Depag RI, 2012:155). Dalam QS al-Baqarah 2:233 disebutkan bahwa nafkah harus diberikan dengan cara yang *ma'ruf* (kebaikan). Ayat tersebut berbunyi

وَالْوَالِدَاتُ يُرْضِعْنَ أَوْلَادَهُنَّ حَوْلَيْنِ كَامِلَيْنِ لِمَنْ أَرَادَ أَنْ يُنِمَّ الرِّضَاعَةَ ۚ وَعَلَى الْمَوْلُودِ لَهُ رِزْقُهُنَّ وَكِسْوَتُهُنَّ بِالْمَعْرُوفِ ۚ لَا تُكَلَّفُ نَفْسٌ إِلَّا وُسْعَهَا ۚ لَا تُضَارُّ وَالدَّةُ بَوْلِدِهَا وَلَا الْمَوْلُودُ لَهُ بِوَالِدَيْهِ ۚ وَعَلَى الْوَارِثِ مِثْلُ ذَلِكَ ۚ فَإِنْ أَرَادَا فِصَالًا عَنْ تَرَاضٍ مِنْهُمَا وَتَشَاوُرٍ فَلَا جُنَاحَ عَلَيْهِمَا ۚ وَإِنْ أَرَدْتُمْ أَنْ تَسْتَرْضِعُوا أَوْلَادَكُمْ فَلَا جُنَاحَ عَلَيْكُمْ إِذَا سَلَّمْتُمْ مَا آتَيْتُم بِالْمَعْرُوفِ ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ بِمَا تَعْمَلُونَ بَصِيرٌ

Artinya: “Dan ibu-ibu hendaklah menyusui anak-anaknya selama dua tahun penuh, bagi yang ingin menyusui secara sempurna. Dan kewajiban ayah menanggung nafkah dan pakaian mereka dengan cara yang patut. Seseorang tidak dibebani lebih dari kesanggupannya. Janganlah seorang ibu menderita karena anaknya dan jangan pula seorang ayah (menderita) karena anaknya. Ahli warispun (berkewajiban) seperti itu pula. Apabila keduanya ingin menyapih dengan persetujuan dan permusyawaratan antara keduanya, maka tidak ada dosa atas keduanya. Dan jika kamu ingin menyusukan anakmu kepada orang lain, maka tidak ada dosa bagimu memberikan pembayaran dengan cara yang patut. Bertakwalah kepada Allah dan ketahuilah bahwa Allah maha melihat apa yang kamu kerjakan. (al-Baqarah 2:233)

Menurut asy-Syafi'i dalam Depag RI (2012:171) pokok *ma'ruf* adalah menghindari orang yang berhak atas suatu keperluan dari memintanya, memberikannya dengan kerelaan hati bukan dengan memaksanya dengan memintanya sendiri, bukan juga dengan memenuhi keperluannya sambil menunjukkan kebencian dalam melakukannya.

Pembatalan suatu pernikahan akibat ketidakmampuan suami dalam memenuhi nafkah (lahir dan batin) keluarga dapat memperburuk kondisi keluarga,

terutama jika telah memiliki anak-anak. Ketidakmampuan dalam memberikan nafkah harus dibedakan dengan kelalaian atas pemberian nafkah. Dalam kondisi seperti ini, Rasulullah pernah mengizinkan seorang istri untuk mencuri harta suaminya yang kikir seperti dalam hadits berikut (Depag RI 2012:174) :

عَنْ عَائِشَةَ أَنَّ هِنْدَ بِنْتَ عُتْبَةَ قَالَتْ يَا رَسُولَ اللَّهِ إِنَّ أَبَا سُفْيَانَ رَجُلًا شَحِيحٌ وَلَيْسَ يُعْطِينِي مَا يَكْفِينِي وَوَلَدِي إِلَّا مَا أَخَذْتُ مِنْهُ وَهُوَ لَا يَعْلَمُ فَقَالَ حُذِي مَا يَكْفِيكَ وَوَلَدِكَ بِالْمَعْرُوفِ

Diriwayatkan dari Aisyah bahwa Hindun binti Utbah, istri Abu Sufyan datang menemui Rasulullah sallallahu ‘ahli wa sallam lalu berkata, “Wahai Rasulullah, Abu Sufyan adalah orang yang bakhil. Dia tidak memberi nafkah yang cukup untuk aku dan anak-anakku, kecuali harta yang telah kuambil tanpa sepengetahuannya. Apakah dalam hal ini aku menanggung dosa?” Rasulullah sallallahu ‘alaihi wa sallam menjawab, “Ambillah hartanya dengan cara yang baik, yaitu sekadar memenuhi kebutuhanmu dan anak-anakmu. (Riwayat al-Bukhari)

Seorang istri tidak dapat hidup dengan terus-menerus mencuri harta suaminya yang kikir menghidupi diri dan anak-anaknya. Oleh karena itu, kewajiban memberi nafkah yang dibebankan kepada suami yang mampu harus disertai perangkat hukum yang kuat. Dalam fikih disebutkan bahwa kelalaian suami dalam memberikan nafkah dihitung sebagai hutang. Karena itu seorang istri yang memutuskan pembatalan pernikahan akibat kelalaian pemberian nafkah, atau suami yang menalak istrinya setelah melakukan kelalaian nafkah mesti disertai dengan pembayaran ganti rugi sejak dimulainya kelalaian tersebut (Depag RI 2012:174).

Nafkah terdiri dari nafkah fisik seperti pendidikan, kesehatan, perlindungan, kasih sayang, dan kebutuhan spiritual lainnya. Hal ini mengisyaratkan bahwa tidak hanya nafkah materil saja yang harus diberikan kepada keluarga namun juga nafkah batin berupa kasih sayang, perlindungan dll. Kehidupan ini harus serba berimbang antara fisik dan psikis. Ketika seorang kepala keluarga memberikan nafkah materil

kepada keluarganya namun tidak memberikan nafkah batin karena stress yang ditimbulkan oleh tuntutan pekerjaannya, sikap ini tidaklah tepat. Keseimbangan harus tetap dijaga antara kehidupan kerja dan kehidupan berkeluarga, tidak boleh ada yang berat sebelah. (Depag RI, 2010:142).

2.2.3 Konflik Keluarga-Pekerjaan

Konflik keluarga-pekerjaan didefinisikan sebagai suatu bentuk konflik yang diciptakan karena keluarga yang mempengaruhi tanggung jawab karyawan pada pekerjaannya. Pegawai yang tidak mampu mengatasi work family conflict dan family work conflict akan merasakan stress kerja karena dihadapkan pada dua pilihan yang sulit yaitu keluarga atau pekerjaan (Permanasari dan Santoso., 2017:3).

Kehidupan kerja dan kehidupan pribadi seseorang saling terkait dan saling tergantung. Konflik dimulai ketika beban, kewajiban, dan tanggung jawab pekerjaan atau peran keluarga menjadi tidak sesuai. Terkadang, mematuhi kewajiban atau memihak yang lain juga menghasilkan situasi yang berat. Ada berbagai alasan untuk ketidakseimbangan dan konflik ini dalam kehidupan seseorang. Alasannya mungkin ambisi karir individu, tekanan di tempat kerja, tuntutan dari keluarga, atau alasan lainnya. Secara umum alasan-alasan ini bisa spesifik situasi atau spesifik individu (Haldar dan Sarkar, 2012:668).

2.2.3.1 Indikator Konflik Keluarga-Pekerjaan

Konflik keluarga-pekerjaan (*family-work conflict*) muncul ketika tanggung jawab keluarga menghalangi aktivitas kerja (Salazar dan Rand, 2010:1).

Greenhaus dan Beutell dalam Dewanta (2018:38) mengatakan bahwa terdapat tiga sumber utama terbentuknya konflik keluarga-pekerjaan, yaitu:

1. Waktu

Karakteristik peran keluarga yang mengharuskan seseorang untuk menghabiskan banyak waktu dalam kegiatan keluarga dapat menghasilkan konflik keluarga. Karyawan memiliki waktu terbatas dalam sehari untuk memenuhi tuntutan keluarga dan pekerjaan. Perkawinan, komitmen keluarga, anak-anak, dan jadwal kerja pasangan bersaing satu sama lain dan membatasi jumlah waktu yang harus dimiliki seseorang untuk memenuhi kewajiban di tempat kerja. Ini adalah bentuk konflik *family-work* berbasis waktu, yang terjadi ketika waktu yang dibutuhkan oleh salah satu peran mengganggu waktu yang dibutuhkan oleh peran yang lain. Karena pekerjaan dan keluarga mewakili peran kehidupan yang menonjol dan saling tergantung, ancaman untuk memenuhi permintaan di setiap peran cenderung memicu tekanan psikologis (Turner et al., 2014:716).

2. Ketegangan

Ketegangan, konflik, atau tidak adanya dukungan dalam unit keluarga dapat berkontribusi pada konflik keluarga-pekerjaan. Seperti halnya peran kerja, karakteristik peran keluarga yang menghasilkan komitmen waktu yang luas juga dapat secara langsung atau tidak langsung menghasilkan ketegangan.

3. Perilaku

Keluarga mengharapkan sikap hangat, emosional, dan mampu berinteraksi dengan baik. Jika seseorang tidak dapat menyesuaikan perilaku untuk memenuhi

harapan dari keluarga, kemungkinan akan mengalami konflik di antar peran keluarga dan pekerjaan.

2.2.4.2 Dampak Timbulnya Konflik Keluarga-Pekerjaan

Haldar dan Sarkar (2012:673) mengemukakan bahwa jika keseimbangan kehidupan dan pekerjaan tidak tercapai maka akan menimbulkan konsekuensi Ketidakseimbangan kehidupan kerja. Konsekuensi dari konflik keluarga-pekerjaan ini terbagi dalam dua jenis, yaitu :

1. Konsekuensi Individu

Konsekuensi ini mengarah ke serangkaian ketegangan fisik dan psikologis, seperti lekas marah, depresi, kegelisahan, berkurangnya kepercayaan diri, kelelahan, tekanan darah tinggi, maag, migrain dan banyak gangguan lainnya. Pada akhirnya ketegangan fisik dan psikologis ini akan berdampak pada produktivitas yang rendah, kepuasan yang berkurang, pergantian karyawan yang tinggi dan meningkatnya bahaya keselamatan dalam bekerja.

2. Konsekuensi Organisasi

Konsekuensi langsungnya adalah produktivitas yang buruk, kepuasan yang rendah, pergantian karyawan yang tinggi, kemungkinan kecelakaan meningkat, dll. Konsekuensi tidak langsung adalah keterlibatan yang rendah, konflik interpersonal yang serius di tempat kerja, sikap apatis terhadap pekerjaan dan sebagainya.

2.2.4.3 Konflik Keluarga-Pekerjaan dalam Prespektif Islam

Al-Quran yang merupakan kitab suci umat Islam menginformasikan secara sistematis kepada manusia, bahwa konflik atau pertikaian, telah ada dan menjadi

ketentuan dalam kehidupannya. Manusia digambarkan dalam Al-Quran selalu melakukan pertikaian, baik pertikaian antar personal, keluarga, maupun sosial. Permanasari dan Santoso (2017:3) menyebutkan bahwa konflik keluarga-pekerjaan diciptakan oleh permasalahan keluarga dan mengganggu tanggungjawab terkait pekerjaan. Resolusi konflik dibutuhkan untuk memecahkan masalah keluarga sehingga tidak berimbas pada kehidupan pekerjaan.

Dalam perspektif islam, resolusi konflik dipahami sebagai suatu penyelesaian dimana pihak diluar pihak-pihak yang berkonflik dapat membantu dan mengarahkan konflik yang negatif menjadi konflik yang positif. Hal ini sangat penting karena terkadang pihak-pihak diluar yang berkonflik bukan membantu memecahkan konflik justru menjadi *a part of problem* (Rifa'i, 2010:175).

Rifa'i (2010:180) menyatakan bahwa dalam sebuah konflik mungkin ada beberapa alasan kedua pihak yang terlibat tidak cukup mampu untuk keluar dari apa yang mereka perselisihkan, karena mereka tidak cukup rasional, oleh karenanya membutuhkan pihak diluarnya. Pihak luar atau pihak ketiga kehadirannya sangat dibutuhkan untuk menyelesaikan konflik agar konflik dapat dikelola dan dihindari dari tindak diskriminasi, kekerasan, dan lainnya. Sebagaimana Al-Quran menegaskan untuk menghadirkan pihak ketiga dalam surat An-Nisaa (4: 35)

وَأِنْ خِفْتُمْ شِقَاقَ بَيْنِهِمَا فَأَبْعَثُوا حَكَمًا مِّنْ أَهْلِهِ وَحَكَمًا مِّنْ أَهْلِهَا إِنْ يُرِيدَا إِصْلَاحًا يُوَفِّقِ
 اللَّهُ بَيْنَهُمَا إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلِيمًا حَكِيمًا

Artinya : “Dan jika kamu khawatir terjadi persengketaan antara keduanya, maka kirimlah seorang juru damai dari keluarga laki-laki dan seorang juru damai dari keluarga perempuan. Jika keduanya (juru damai itu) bermaksud mengadakan perbaikan, niscaya Allah memberikan taufik kepada suami-istri itu. Sungguh Allah Maha Mengetahui, Maha teliti.”

Juru damai dalam ayat diatas adalah orang yang tidak terlibat dalam permasalahan atau pihak ketiga dan memiliki tujuan untuk mendamaikan. (Rifa'i, 2010:181).

Selain dengan mengatasi akar permasalahan, dalam menyikapi fenomena konflik keluarga-pekerjaan, manusianya sendiri juga harus memiliki profesionalitas dalam bekerja. Menurut Norvadewi (2014:177) Dalam terminologi Islam, kata profesional disamakan dengan *itqân*. *Itqân* berarti *doing at the best possible quality*. Bekerja secara *itqân* artinya mencurahkan pikiran terbaik, fokus terbaik, koordinasi terbaik, semangat terbaik dan dengan bahan baku terbaik. *Itqân* juga memiliki makna profesionalisme dan spesialisasi. Dalam dunia kerja, orang yang bekerja pada profesi tertentu disebut profesional. Oleh karena itu, seorang profesional menunjukkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap lebih dibanding pekerja lainnya. Dalam hadits yang diriwayatkan Imam Muslim dalam Norvadewi (2014:177) Rasulullah menggambarkan bahwa Allah menyukai seorang hamba yang melakukan sesuatu secara *itqân* atau memberikan kualitas terbaik :

إِنَّ اللَّهَ كَتَبَ الْإِحْسَانَ عَلَى كُلِّ شَيْءٍ

Artinya : Sesungguhnya Allah telah mewajibkan supaya selalu bersikap baik terhadap setiap sesuatu (HR. Muslim No. 3615)

Berdasarkan hadist di atas, semakin menjelaskan kepada kita, bahwa Islam adalah agama yang meletakkan dan menekankan nilai nilai profesionalitas dalam setiap pekerjaan yang dilakukan oleh umatnya Profesional jugamerupakan ciri implementasi dari tingkatan seseorang yang mencapai tingkatan ihsân, yang memiliki kedudukan yang lebih tinggi daripada iman dan Islam. Sebagai

konsekwensi iman, seorang mukmin tidak merasa cukup hanya dengan melakukan pekerjaan sekedarnya saja, tetapi ia akan melakukannya secara profesional dan sungguh-sungguh, mengerahkan segala kemampuannya untuk kebaikan dan akurasi pekerjaannya (Qardhawi dalam Norvadewi, 2014:178).

2.2.4 Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja mengacu pada sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya. Individu dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi memiliki sikap positif terhadap pekerjaannya. Sebaliknya, individu yang tidak puas dengan pekerjaannya mempunyai sikap negatif terhadap pekerjaan (Ulum, 2016:41). Menurut Robbins dan Judge (2016:46) kepuasan kerja menjelaskan suatu perasaan positif tentang pekerjaan, yang dihasilkan dari evaluasi pada karakteristik-karakteristiknya. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya bisa positif ataupun negatif.

Kepuasan kerja pada dasarnya merupakan sesuatu yang bersifat individual. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Dengan kata lain kepuasan kerja merupakan evaluasi yang menggambarkan seseorang atas perasaan sikapnya senang atau tidak senang, puas atau tidak puas dalam bekerja (Rivai dan Sagala, 2011:856). Sedarmayanti (2017:166) menyatakan bahwa terdapat tiga teori dasar dalam kepuasan kerja yaitu :

1. *Discrepancy Theory* (Teori Ketidaksesuaian)

Teori ini mengukur kepuasan kerja seseorang dengan menghitung selisih antara sesuatu yang seharusnya dan kenyataan yang dirasakan. Sehingga apabila

kepuasannya diperoleh melebihi dari yang diinginkan, maka orang akan lebih puas sehingga terdapat discrepancy positif. Kepuasan kerja seseorang bergantung pada selisih antara sesuatu yang dianggap akan didapatkan dengan apa yang dicapai.

2. *Equity Theory* (Teori Keadilan)

Teori ini mengemukakan orang akan merasa puas/tidak puas, bergantung pada ada/tidaknya keadilan (equity) dalam situasi, khususnya situasi kerja. Menurut teori ini, komponen utama dalam teori keadilan adalah input, hasil, keadilan, dan ketidakadilan.

3. *Two Factor Theory* (Teori Dua Faktor)

Menurut teori ini, kepuasan kerja dan ketidakpuasan kerja merupakan hal berbeda. Kepuasan dan ketidakpuasan terhadap pekerjaan bukan variabel kontinu. Karakteristik pekerjaan menurut teori dua faktor:

- a. *Satisfies/motivator*: faktor/situasi yang dibutuhkan sebagai sumber kepuasan kerja, terdiri atas pekerjaan menarik penuh tantangan, ada kesempatan berprestasi, serta kesempatan memperoleh penghargaan dan promosi. Terpenuhi faktor tersebut akan menimbulkan kepuasan, namun tidak terpenuhinya faktor ini tidak selalu mengakibatkan ketidakpuasan.
- b. *Dissatisfies (Hygiene Factors)*: faktor yang menjadi sumber ketidakpuasan, terdiri atas gaji/upah, pengawasan, hubungan antar pribadi, kondisi kerja, dan status. Faktor ini diperlukan untuk memenuhi dorongan biologis dan kebutuhan dasar pegawai. Jika tidak terpenuhi faktor ini, pegawai tidak puas.

Namun, jika besarnya faktor ini memadai untuk memenuhi kebutuhan, pegawai tidak akan kecewa meski belum puas.

Busro (2018:102) menyatakan bahwa dalam pekerjaan, banyak sekali elemen yang berpengaruh pada kepuasan dan ketidakpuasan. Seseorang dapat mengalami kepuasan untuk satu elemen pekerjaan, tetapi tidak untuk elemen pekerjaan yang lain. Elemen-elemen pekerjaan itu yaitu:

1. Jenis pekerjaan mereka sendiri
2. Gaji/upah/tunjangan
3. Promosi/karier
4. Supervisi/pengawasan
5. Rekan kerja/kerja sama
6. Keadilan
7. Hasil pekerjaan secara keseluruhan

2.2.4.1 Faktor-Faktor Kepuasan Kerja

Faktor-faktor yang dapat memengaruhi kepuasan kerja pada dasarnya secara praktis dapat dibedakan menjadi dua kelompok yaitu faktor interistik dan faktor eksterinsik. Faktor interistik adalah faktor yang berasal dari dalam diri karyawan dan di bawa oleh setiap karyawan sejak mulai bekerja di tempat pekerjaannya. Sedangkan faktor eksterinsik menyangkut hal-hal yang berasal dari luar diri karyawan, seperti kondisi fisik lingkungan kerja, interaksi dengan karyawan lain, sistem penggajian dan sebagainya (Rivai dan Sagala, 2011:859). Herzberg dalam Busro (2018:110) berpendapat ada empat faktor yang memengaruhi kepuasan kerja seseorang. Faktor-faktor dalam kepuasan kerja yaitu:

1. Faktor psikologik, berhubungan dengan kejiwaan karyawan, dengan dimensi : (1) minat, (2) ketenteraman dalam bekerja, (3) sikap terhadap kerja, dan (4) bakat dan keterampilan.
2. Faktor sosial, berhubungan dengan interaksi sosial, dengan dimensi: (a) interaksi sesama karyawan, (1) interaksi dengan atasan, (2) interaksi dengan karyawan yang berbeda jenis pekerjaannya.
3. Faktor fisik, berhubungan dengan kondisi fisik lingkungan kerja dan kondisi fisik karyawan, dengan dimensi: (1) jenis pekerjaan, (2) pengaturan waktu dan waktu istirahat, (3) perlengkapan kerja (4) keadaan ruangan, suhu, penerangan, pertukaran udara, dan (5) kondisi kesehatan karyawan, umur dan sebagainya.
4. Faktor finansial, berhubungan dengan jaminan serta kesejahteraan karyawan, dengan dimensi: (1) sistem dan besarnya gaji, (2) jaminan sosial, (3) berbagai tunjangan/fasilitas yang diberikan, (4) promosi dan sebagainya.

Ulum (2016:44) menyatakan bahwa pegawai yang tidak puas lebih mungkin untuk kehilangan pekerjaan. Pekerja yang tidak puas juga lebih mungkin untuk berhenti dari pekerjaannya. Sementara itu, pegawai mengungkapkan ketidakpuasan dalam berbagai cara. Sebagai contoh, daripada berhenti bekerja, pegawai dapat mengeluh, mencuri harta benda organisasi, atau menghindari beberapa tanggung jawab pekerjaan mereka. Dalam konteks ini terdapat 4 (empat) jenis hasil perilaku, yaitu:

1. Berusaha aktif untuk meninggalkan organisasi, termasuk mencari posisi baru, atau mengundurkan diri;

2. Secara aktif dan konstruktif mencoba memperbaiki kondisi, termasuk menyarankan perbaikan, mendiskusikan masalah dengan atasan, dan beberapa bentuk aktivitas serikat;
3. Pasif tetapi optimis menunggu kondisi membaik, termasuk berbicara untuk organisasi dalam menghadapi kritik eksternal dan mempercayai organisasi dan manajemen untuk melakukan hal yang benar;
4. Pasif dan memungkinkan kondisi memburuk, termasuk absensi dan keterlambatan yang kronis, rendahnya kinerja, dan tingginya tingkat kesalahan.

2.2.4.2 Indikator Kepuasan Kerja

Robbins dan Judge dalam Sutarna dan Stiven (2014:141) menyatakan bahwa terdapat 5 indikator untuk mengukur kepuasan kerja, yaitu :

1. Kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri
Dipandang dari sejauh mana suatu pekerjaan mampu membangkitkan rasa senang dan menyediakan tempat untuk belajar memperoleh tanggung jawab dalam suatu tugas tertentu dan tantangan untuk pekerjaan yang menarik.
2. Kepuasan terhadap sikap atasan
Dipandang dari sejauhmana perhatian bantuan teknis dan dorongan ditunjukkan oleh atasan kepada bawahan. Seorang atasan yang memiliki hubungan baik dengan bawahan serta mampu memahami kepentingan bawahan dan memberi kesempatan bawahan untuk berpartisipasi dalam mengambil keputusan akan memberikan dampak positif pada kepuasan pegawai.
3. Kepuasan terhadap rekan kerja

Rekan kerja yang pandai secara teknis dan mendukung secara sosial akan meningkatkan kepuasan kerja. Bagi kebanyakan pegawai, bekerja merupakan salah satu cara untuk memenuhi kebutuhan interaksi sosial. Sehingga rekan kerja yang menyenangkan mampu meningkatkan kepuasan kerja.

4. Kepuasan terhadap Gaji

Gaji merupakan upah yang diperoleh oleh seseorang sepadan dengan upaya yang telah dikeluarkan. Besarnya upah yang diterima harus sama besar dengan upah yang diterima orang lain dengan posisi yang sama.

5. Kepuasan terhadap promosi

Dipandang dari sejauh mana perusahaan memberikan kesempatan untuk maju kepada setiap karyawannya. Keinginan untuk promosi mencakup keinginan untuk memperoleh pendapatan lebih tinggi, status sosial, pertumbuhan secara psikologis dan keinginan untuk rasa keadilan.

2.2.4.3 Kepuasan Kerja dalam Prespektif Islam

Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya bisa positif ataupun negatif (Robbins dan Judge, 2016:46). Setiap muslim harus berusaha keras dalam segala hal tidak terkecuali dalam bekerja seperti sabda Rasulullah dalam Diana (2013:13), yang berbunyi:

حَدَّثَنَا مُوسَى بْنُ إِسْمَاعِيلَ حَدَّثَنَا وَهَيْبٌ حَدَّثَنَا هِشَامٌ عَنْ أَبِيهِ عَنْ
حَكِيمِ بْنِ حِرَامٍ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ عَنْ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ أَيْدُ الْعُلَمَاءِ
خَيْرٌ مِنَ أَيْدِ السُّفُلَى وَإِبْدَأْ بِمَنْ تَعْمَلُ وَخَيْرُ الصَّدَقَةِ عَنْ ظَهْرِ غِنَى وَمَنْ

يَسْتَعْفِفُ يُعِفُّهُ اللَّهُ وَمَنْ يَسْتَغْنِ يُغْنِهِ اللَّهُ وَعَنْ وَهَيْبٍ قَالَ أَحْبَبْنَا هِشَامَ بْنَ أَبِيهِ
عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ عَنِ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ بِهَذَا

Nabi Muhammad Saw bersabda: “Tangan diatas lebih baik dari tangan di bawah, mulailah orang yang wajib kamu nafkahi, sebaik-baik sedekah dari orang yang tidak mampu (diluar kecukupan), barang siapa yang memelihara diri (tidak meminta-minta) maka Allah akan memeliharanya, barang siapa yang mencari kecukupan maka akan dicukupi oleh Allah.” (al-Bukhari 1427)

Makna dari hadits diatas tidak berarti tidak memperbolehkan meminta-minta. Tetapi memotivasi agar seorang muslim mau berusaha dengan keras agar dapat menjadi tangan diatas, yaitu orang yang mampu membantu dan memberi sesuatu pada orang lain dari hasil jerih payahnya. Bagaimana mungkin dapat mencukupi kebutuhannya sendiri jika tidak mau berusaha keras. Seseorang dikatakan berkecukupan jika mempunyai penghasilan yang lebih. Dan seseorang dapat penghasilan yang lebih jika berusaha keras dengan baik (Diana, 2013:13).

Timbulnya rasa cukup akan menumbuhkan rasa puas dari hasil pekerjaan atau kerja keras kita. Tidak lupa untuk senantiasa bersyukur akan segala sesuatu yang kita terima juga merupakan cara menumbuhkan perasaan cukup atau puas. Bersyukur merupakan salah satu cara untuk membuat perasaan aman dan tentram. Dengan memperbanyak bersyukur, Allah juga akan menambah nikmat kita seperti yang dijelaskan dalam firman Allah Surah Ibrahim ayat 7 (Tim Baitul Kilmah Yogyakarta, 2013:91). Yang berbunyi

وَإِذْ تَأَذَّنَ رَبُّكُمْ لَئِن شَكَرْتُمْ لَأَزِيدَنَّكُمْ ۖ وَلَئِن كَفَرْتُمْ إِنَّ عَذَابِي لَشَدِيدٌ

Artinya : Dan (ingatlah juga), tatkala Tuhanmu memaklumkan; "Sesungguhnya jika kamu bersyukur, pasti Kami akan menambah (nikmat) kepadamu, dan jika kamu mengingkari (nikmat-Ku), maka sesungguhnya azab-Ku sangat pedih" (Ibrahim 14:7)

Dari ayat di atas dapat kita pahami bahwa dengan memperbanyak syukur, maka nikmat kita akan ditambah oleh Allah Swt. Nikmat yang dimaksud erat kaitannya dengan rezeki yang kita peroleh dari Allah Swt. Bersyukur merupakan salah satu bentuk nyata dari rasa gembira terhadap nikmat yang kita dapatkan dari-Nya. Rasa syukur membuat hati dan pikiran menjadi terbuka dan dengan bersyukur manusia akan mampu menghadapi setiap masalahnya dengan proporsional. Karena setiap masalah pasti ada jalan keluar, dan di balik masalah terdapat hikmah tersembunyi. Seseorang yang dapat membawa dirinya pada kondisi syukur, maka di dalam hidupnya tidak akan ada rasa beban ataupun rasa kurang. Secara tidak langsung kita akan menarik pikiran-pikiran positif yang membuahkan hasil yang positif pula yang pada akhirnya menimbulkan rasa puas dan cukup. Tidak terkecuali rasa puas terhadap pekerjaan yang telah kita lakukan (Tim Baitul Kilmah Yogyakarta, 2013:91).

2.3 Hubungan Antar Variabel

2.3.1 Hubungan *Technostress* dan Kepuasan Kerja

Robbins dan Judge (2013:79) mengemukakan bahwa stress saat bekerja merupakan faktor paling besar yang memengaruhi kepuasan kerja pada karyawan. *Technostress* atau stres yang terjadi karena penggunaan teknologi dianggap sebagai penghambat kepuasan kerja (Suh dan Lee, 2017:153). Park dan Cho (2016:74) juga menyatakan bahwa *technostress* memiliki pengaruh negatif pada kepuasan kerja individu. Sama halnya dengan kelebihan beban (*techno-overload*) dan kompleksitas teknologi (*techno-complexity*) juga memiliki pengaruh negatif pada kepuasan kerja (Yin et al., 2017:24).

2.3.2 Hubungan Technostress dan Kepuasan Kerja melalui Konflik

Pekerjaan-Keluarga

Perkembangan teknologi informasi saat ini membuat seseorang dapat bekerja kapan saja dan di mana saja. Akibatnya, batas dan peran kehidupan-pekerjaan menjadi kabur karena *technostress*. Perubahan-perubahan ini telah menyebabkan konflik kehidupan kerja dan memiliki pengaruh pada kepuasan kerja (Oh dan Park,2016:732). Karatepe dan Tekinkus dalam Haldar dan Sarkar (2012:672) juga menemukan bahwa konflik pekerjaan-keluarga telah meningkatkan kelelahan emosional dan penurunan kepuasan kerja.

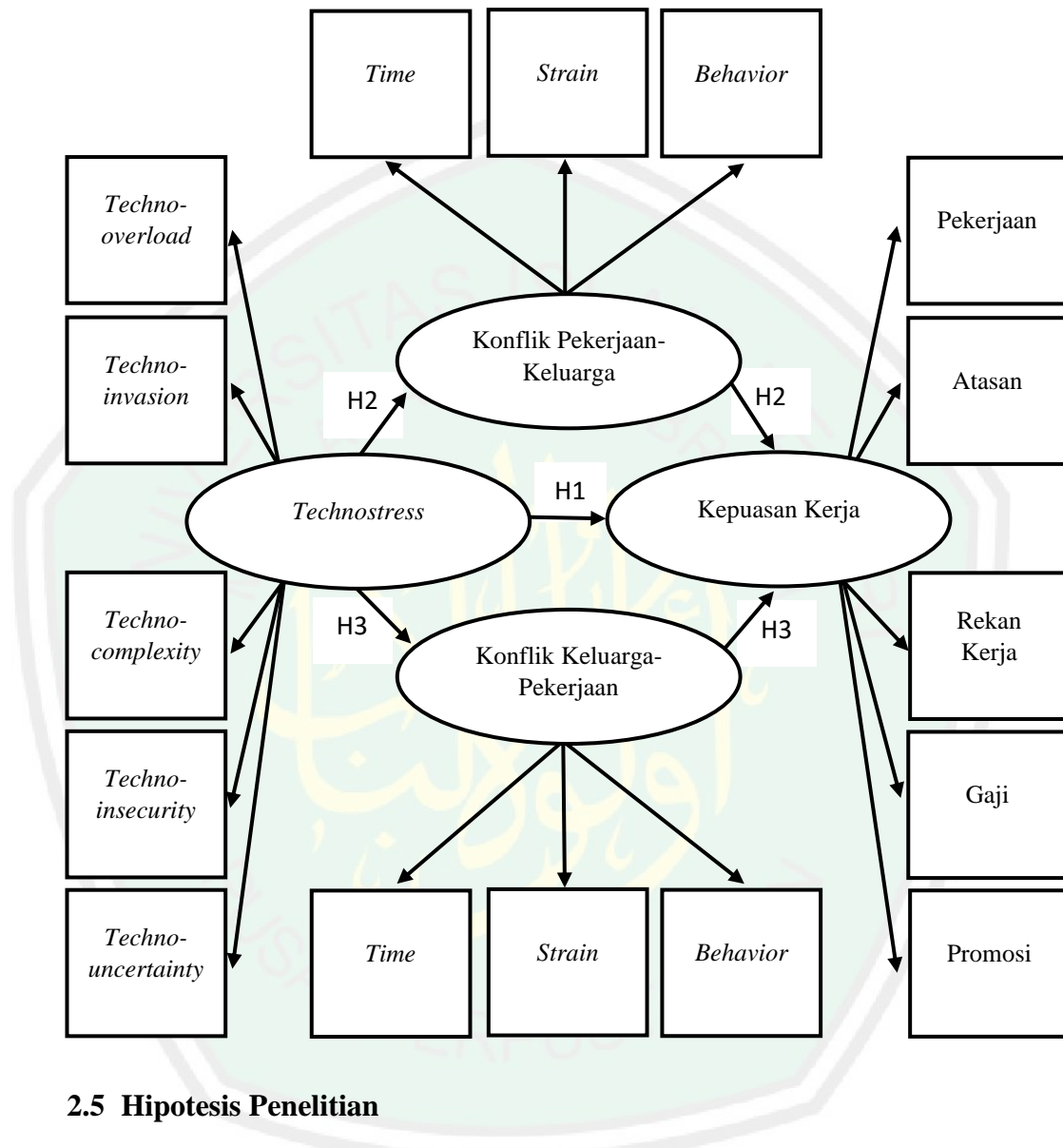
2.3.3 Hubungan Technostress dan Kepuasan Kerja melalui Konflik

Keluarga-Pekerjaan

Natasya (2018:23) menyebutkan bahwa fenomena *telework* atau karyawan yang bekerja menggunakan TIK merupakan penyebab utama terjadinya konflik antara pekerjaan dengan keluarga. Konflik keluarga-pekerjaan juga meningkatkan dua dimensi dari *technostress* yaitu kecemasan teknologi dan kelelahan teknologi (Carlotto et al., 2017:100). Afzal dan Farooqi (2014:31) menunjukkan bahwa konflik keluarga-pekerjaan memiliki pengaruh dalam menurunkan kepuasan kerja.

2.4 Model Hipotesis

Gambar 2.1 Model Hipotesis



2.5 Hipotesis Penelitian

H1 : *Technostress* berpengaruh secara langsung terhadap Kepuasan Kerja

H2 : *Technostress* berpengaruh secara tidak langsung terhadap Kepuasan Kerja melalui Konflik Pekerjaan-Keluarga

H3 : *Technostress* berpengaruh secara tidak langsung terhadap Kepuasan Kerja melalui Konflik Keluarga-Pekerjaan

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas meliputi penyelidikan, investigasi, pengujian, dan eksperimen yang dijalankan secara objektif dan terstruktur berdasarkan pada data (Supriyanto dan Maharani, 2019:1). Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif yaitu menggunakan data dalam bentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan (Supriyanto dan Maharani, 2013:9). Berdasarkan tujuannya, penelitian ini termasuk penelitian eksplanatori, tujuannya adalah untuk menjawab atau menjelaskan permasalahan yang sedang dihadapi. Secara detail menurut Malholtra dalam Supriyanto dan Maharani (2013:7) adalah untuk menyusun permasalahan, menentukan alternatif tindakan, mengembangkan hipotesis, menentukan variabel penelitian, mendapatkan gambaran jelas mengenai permasalahan, dan menentukan prioritas untuk penelitian lebih lanjut. Pendekatan kuantitatif dan jenis penelitian eksplanatori ini digunakan oleh peneliti karena sesuai dengan tujuan peneliti.

3.2 Lokasi Penelitian

Posisi penelitian ini dilaksanakan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Malang, JL Danau Sentani Raya No. 100, Madyopuro, Kedungkandang, Kota Malang, dengan pertimbangan peneliti ingin mengetahui pengaruh *technostress* di PDAM Kota Malang terhadap kepuasan kinerja dengan

konflik pekerjaan-keluarga dan konflik keluarga-pekerjaan sebagai variabel intervening.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi didefinisikan sebagai kumpulan dari semua kemungkinan, yang dapat berupa manusia, benda, dan bentuk lainnya, yang menjadi objek perhatian (Suharyadi dan Purwanto, 2016:13) dan dijadikan target dalam penelitian (Supriyanto dan Mahcfudz, 2010:183). Populasi pegawai PDAM Kota Malang adalah 343 orang, dan populasi pegawai lapangan PDAM Kota Malang yang dijadikan sasaran penelitian berjumlah 167 pegawai yaitu bagian Perencanaan Teknik 21 orang, Produksi 46 orang, Kehilangan Air 33 orang, Perawatan 42 orang, dan Pengawasan Pekerjaan 25 orang. Bagian-bagian tersebut merupakan bagian lapangan yang dipilih karena penggunaan teknologi informasi dan komunikasi melalui *smartphone* yang lebih sering daripada bagian kantor dan jam kerja yang bisa saja bertambah sewaktu-waktu.

3.3.2 Sampel

Sampel merupakan bagian dari sekumpulan objek yang dijadikan target penelitian, dengan kata lain sampel merupakan bagian dari populasi. Ketika jumlah populasi terlampau besar, pengambilan sampel sangat dianjurkan (Supriyanto dan Maharani, 2019:20). Sampel pada penelitian ini berjumlah 118 pegawai lapangan. Karakteristik responden penelitian (1) Pegawai Lapangan, (2) Pegawai dengan

masa kerja diatas 1 tahun dan (3) Pegawai yang berkerja menggunakan *smartphone* sebagai alat kerja utama.

3.4 Teknik Pengambilan Sampel

Proportional Random Sampling adalah teknik pengambilan sampel dimana semua anggota mempunyai kesempatan yang sama untuk dijadikan sampel sesuai dengan porposinya (Sugiyono dalam Supriyanto dan Mashuri., 2010:185). Populasi berjumlah 167 pegawai, kemudian penelitian ini menggunakan rumus Slovin agar sampel yang dipilih mampu dikatakan representatif, rumus Slovin tersebut sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{N(d)^2 + 1}$$

n : ukuran sampel
N : jumlah populasi
d : presisi

$$n = \frac{167}{1+167 \times 0.05 \times 0.05} = 117,8$$

Populasi pegawai lapangan (Bagian Perencanaan Teknik, Produksi, Kehilangan Air, Perawatan dan Pengawas Pekerjaan) pada PDAM Kota Malang berjumlah 167 orang, dengan presisi 5%, maka ukuran sampel yang diteliti dalam penelitian ini berjumlah 118 orang pegawai PDAM Kota Malang.

Tabel 3.1
Sampel Penelitian

No	Bagian	Populasi	Sampel
1	Perencanaan Teknik	21	15
2	Produksi	46	32
3	Kehilangan Air	33	23
4	Perawatan	42	30
5	Pengawasan Pekerjaan	25	18
Jumlah		167	118

Sumber : Laporan SDM PDAM Kota Malang Desember 2019

3.5 Data dan Jenis Data

1. Data Primer

Data yang diambil dan dikumpulkan langsung dari responden oleh peneliti dengan memberikan kuesioner yang berkaitan dengan masalah *technostress*, konflik pekerjaan-keluarga, konflik keluarga-pekerjaan dan kepuasan kerja kepada responden.

2. Data Sekunder

Data yang dikumpulkan peneliti melalui sarana perantara seperti sejarah, struktur organisasi, serta jumlah pegawai.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

1. Kuesioner

Definisi kuesioner atau angket yaitu teknik penghimpunan data melalui sekumpulan pertanyaan/pernyataan yang dikirimkan maupun diberikan secara langsung kepada responden (Supriyanto dan Maharani, 2019:26). Tujuan pembuatan angket untuk mendapatkan informasi secara akurat dan relevan dengan penelitian.

2. Wawancara

Merupakan percakapan berisi tanya jawab antara narasumber dan pewawancara, khususnya bagian kepegawaian dengan maksud mendapatkan tambahan keterangan lainnya. Proses mendapatkan informasi melalui wawancara ini dilakukan dengan bertatap muka antara penanya/pewawancara dengan penjawab

responden dengan menggunakan alat *interview guide* (Supriyanto dan Maharani, 2013:54)

3. Dokumentasi

Merupakan teknik pengumpulan data yang diperoleh dari dokumen, arsip yang berupa laporan dan keterangan yang mampu mendukung penelitian ini (Sugiyono, 2015:329). Teknik ini dapat digunakan untuk mengambil data internal perusahaan seperti struktur organisasi perusahaan, profil perusahaan, sejarah perusahaan dan jumlah pegawai. Dokumen-dokumen ini diperoleh dari bagian HRD PDAM Kota Malang.

3.7 Definisi Operasional Variabel

3.7.1 Variabel *Technostress*

Technostress merupakan bentuk ketegangan fisik, perilaku, dan psikologis dalam menanggapi ketergantungan teknologi informasi dan komunikasi, meningkatnya kompleksitas dan perubahan teknologi (Atanasoff & Venable, 2017:327). *Technostress* dialami oleh individu yang tidak mampu mengatasi tuntutan penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam suatu organisasi (Tarafdar et al., 2010:304).

3.7.2 Variabel Konflik Pekerjaan-Keluarga

Konflik pekerjaan-keluarga (*work-family conflict*) terjadi ketika tuntutan terkait pekerjaan mengganggu tanggung jawab rumah. Konflik pekerjaan-keluarga adalah bentuk konflik antar-peran dalam bentuk dampak negatif dari peran kerja-ke-keluarga. Stres ini bisa timbul ketika karyawan menghabiskan lebih banyak

waktu untuk bekerja, dan pada akibatnya hanya memiliki lebih sedikit waktu yang tersisa untuk keluarga (Turner et al., 2014:717).

3.7.3 Variabel Konflik Keluarga-Pekerjaan

Konflik keluarga-pekerjaan didefinisikan sebagai suatu bentuk konflik yang diciptakan karena keluarga yang mempengaruhi tanggung jawab karyawan pada pekerjaannya. (Permanasari dan Santoso., 2017:3). Konflik keluarga-pekerjaan (*family-work conflict*) muncul ketika tanggung jawab keluarga menghalangi aktivitas kerja (Salazar dan Rand, 2010:1).

3.7.4 Variabel Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja menjelaskan suatu perasaan positif tentang pekerjaan, yang dihasilkan dari evaluasi pada karakteristik-karakteristiknya. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya bisa positif ataupun negatif (Robbins dan Judge, 2016:46).

Tabel 3.2
Definisi Operasional Variabel

Variabel	Indikator	Item
<i>Technostress</i> (Tarafdar et al., 2011)	1. <i>Techno-overload</i> (Terlalu banyak)	<ol style="list-style-type: none"> Pengguna dipaksa oleh TIK untuk bekerja lebih cepat. Pengguna dipaksa oleh TIK untuk melakukan lebih banyak pekerjaan Pengguna dipaksa untuk beradaptasi dengan teknologi baru.
	2. <i>Techno-Invasion</i> (Selalu terhubung)	<ol style="list-style-type: none"> Pengguna menghabiskan lebih sedikit waktu dengan keluarga karena TIK yang mereka gunakan di tempat kerja. Pengguna harus berhubungan dengan pekerjaan bahkan selama

Lanjutan Tabel 3.2

Variabel	Indikator	Item
	3. <i>Techno-Complexity</i> (Sulit)	<p>liburan karena TIK yang mereka gunakan di tempat kerja.</p> <p>3. Pengguna merasa kehidupan pribadi mereka sedang diserang oleh TIK yang mereka gunakan di tempat kerja.</p> <p>1. Pengguna tidak cukup tahu tentang TIK untuk menangani pekerjaan mereka dengan memuaskan.</p> <p>2. Pengguna perlu waktu beradaptasi untuk menggunakan teknologi baru.</p>
	4. <i>Techno-Insecurity</i> (Tidak nyaman)	<p>1. Pengguna kesulitan memahami teknologi baru. Pegawai merasa pekerjaannya terancam karena teknologi baru.</p> <p>2. Pengguna harus terus memperbarui keterampilan mereka untuk menghindari <i>rolling</i> kerja</p> <p>3. Pengguna memiliki kekhawatiran berbagi informasi pada rekan kerja karena takut digantikan.</p>
	5. <i>Techno-Uncertainty</i> (Tidak pasti)	<p>1. Selalu ada perkembangan baru dalam teknologi yang digunakan karyawan</p> <p>2. Ada perubahan konstan dalam <i>software</i> dan <i>hardware</i> komputer.</p> <p>3. Ada peningkatan dalam jaringan komputer.</p>
Konflik Pekerjaan-Keluarga (Greenhaus dan Beutell dalam Ariana dan Riana., 2016)	1. Waktu (<i>Time</i>)	<p>1. Waktu untuk pekerjaan membuat saya tidak berpartisipasi secara penuh dalam tanggung jawab dan kegiatan rumah tangga</p> <p>2. Saya harus melewatkan kegiatan keluarga karena jumlah waktu yang harus saya habiskan untuk pekerjaan.</p>

Lanjutan Tabel 3.2

Variabel	Indikator	Item
	2. Ketegangan (Strain)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketika saya pulang kerja, saya terlalu lelah untuk berpartisipasi dengan keluarga. 2. Karena semua tekanan di tempat kerja, kadang-kadang ketika saya pulang, saya terlalu stres untuk melakukan hal-hal yang saya sukai.
	3. Perilaku (Behavior)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Solusi yang saya gunakan untuk memecahkan masalah di kantor tidak bisa diterapkan di rumah. 2. Kebiasaan yang sering saya gunakan di kantor tidak bisa diterapkan dirumah.
Konflik Keluarga-Pekerjaan (Greenhaus dan Beutell dalam Ariana dan Riana., 2016)	1. Waktu (Time)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Waktu yang saya habiskan untuk tanggung jawab keluarga sering kali mengganggu tanggung jawab pekerjaan saya. 2. Terkadang pegawai melewatkan kegiatan kantor untuk keluarga
	2. Ketegangan (Strain)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Masalah keluarga membuat saya kurang fokus bekerja 2. Masalah keluarga menurunkan produktivitas kerja pegawai.
	3. Perilaku (Behavior)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Solusi yang saya gunakan untuk memecahkan masalah di rumah tidak bisa diterapkan di kantor. 2. Kebiasaan yang sering saya gunakan di rumah tidak bisa diterapkan di kantor.
Kepuasan (Robbins dan Judge dalam Utama dan Steven., 2014:141)	1. Pekerjaan itu sendiri	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pekerjaan sangat menarik 2. Pekerjaan membuat kemampuan berkembang
	2. Rekan kerja	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rekan kerja membantu pegawai 2. Senang bekerja bersama rekan kerja

Lanjutan Tabel 3.2

Indikator	Item	Variabel
	3. Atasan	1. Atasan memberikan dukungan terhadap pegawai 2. Atasan memberikan masukan atas pekerjaan pegawai
	4. Gaji	1. Kesesuaian gaji dengan tanggung jawab 2. Kesesuaian gaji dengan harapan
	5. Promosi	1. Akan dipromosikan jika bekerja dengan baik 2. Puas dengan tingkat kemajuan karir

3.8 Skala Pengukuran

Skala pengukuran variabel yang dikenakan adalah skala Likert. Skala Likert lebih mudah digunakan dan memiliki reliabilitas yang tinggi dalam mengurutkan subyek berdasarkan berbagai pandangan. Skala likert juga memiliki fleksibilitas lebih baik dibanding teknik yang lain, dan juga aplikatif pada segala situasi. Dalam teknik ini pertanyaan atau pernyataan disusun dengan jawaban responden berada dalam satu kontinum yang diberi nilai poin sesuai dengan item, dan nilai yang dipakai adalah 1 sampai 5. Nilai 1 sampai 5 dalam pernyataan positif memiliki arti : Jawaban Sangat Setuju (SS) mendapatkan poin 5, Jawaban Setuju (S) mendapatkan poin 4, Jawaban Netral (N) mendapatkan poin 3, Jawaban Tidak Setuju (TS) mendapatkan poin 2 dan Jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) mendapatkan poin 1 dan memiliki arti sebaliknya untuk poin pernyataan negatif (Sekaran dan Bougie, 2016:215).

3.9 Uji Validitas, Reliabilitas, Linieritas

1. Uji Validitas

Merupakan pengujian yang dilakukan untuk mengetahui sejauh mana sebuah alat ukur mampu mengukur sesuatu yang akan diukur disebut dengan *validitas*. Jika sebuah perangkat mampu mengukur apa yang diukur serta informasi atau data yang didapatkan sesuai dengan variabelnya, maka alat ukur tersebut dikatakan valid (Solimun dalam Supriyanto dan Machfudz, 2010:249). Validitas suatu alat ukur menunjukkan sejauh mana data atau informasi yang terkumpul tidak menyimpang dari variabel yang dikaitkan (Sekaran dan Bougie, 2016:220). Perangkat ukur dikatakan valid apabila koefisien korelasinya $\geq 0,3$.

2. Uji Reliabilitas

Suatu perangkat dikatakan reliabel, ketika mampu dikenakan untuk mengukur permasalahan pada waktu berbeda yang senantiasa menunjukkan hasil ukuran yang tetap atau konsisten. *Reliabilitas* adalah ukuran yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Perangkat ukur dikatakan reliabel apabila nilai koefisien alphanya $\geq 0,6$ (Sekaran dan Bougie, 2016:220).

3. Uji Linieritas

Uji linieritas dilakukan dengan cara estimate yaitu gambaran hubungan linier antara input (x) dan output (y) variabel. Jika signifikansi $f > 0,05$, maka variabel x tersebut memiliki hubungan linier dengan variabel y (Supriyanto dan Machfudz, 2010:256).

3.10 Analisis Data

3.10.1 Analisis Partial Least Square (PLS)

Analisis PLS merupakan metode statistika multivarian yang membandingkan antara variabel independen berganda dan variabel dependen berganda.

3.10.1.1 Model Spesifikasi PLS

Menurut Abdillah dan Hartono (2015:188) Model spesifikasi PLS dalam analisis jalur terdiri atas tiga tipe hubungan, yaitu :

1. *Inner Model*

Inner model menggambarkan hubungan kausalitas antar variabel laten yang dibangun berdasarkan substansi teori. Model persamaan *inner model* dapat disusun sebagai berikut:

$$\eta = \beta_0 + \beta\eta + \Gamma\xi + \zeta$$

Karena PLS didesain untuk model *recursive*, maka hubungan antar variabel laten disebut juga *causal chain system*. Adapun bentuk persamaan *causal chain system* dapat disusun sebagai berikut :

$$\eta_1 = \sum \beta_{ji} \eta_i + \sum \gamma_{ji} \xi_j + \zeta_j$$

2. *Outer Model*

Outer Model atau model pengukuran menggambarkan hubungan antara blok indikator dengan variabel lainnya. Pada *outer model* terdapat dua model yaitu model reflektif dan model formatif. Persamaan *outer model* untuk konstruk reflektif dapat disusun sebagai berikut :

$$x = \hat{x}\xi + \varepsilon_x$$

$$y = \hat{y}\eta + \varepsilon_y$$

Persamaan *outer model* untuk konstruk formatif dapat disusun sebagai berikut :

$$\xi = \Pi\xi + \delta\xi$$

$$\eta = \Pi\eta + \delta\eta$$

3. *Weight Relation*

Skor *weight relation* menunjukkan hubungan nilai varian antar-indikator dengan variabel latennya sehingga diasumsikan memiliki nilai *mean* sama dengan nol (0) dan varian sama dengan satu (1) untuk menghilangkan konstanta dalam persamaan kausalitas.

$$\xi_b = \sum_{kb} w_{kb} x_{kb}$$

$$\eta_i = \sum_{ki} w_{ki} y_{ki}$$

3.10.1.2 Evaluasi Model PLS

Pengevaluasian *outer model* dan *inner model* dilaksanakan untuk mengevaluasi model PLS (Chin dalam Abdillah dan Hartono, 2015:195).

1. Model Pengukuran (*Outer Model*)

a. Validitas Konvergen

Validitas konvergen berhubungan dengan prinsip bahwa pengukur dari suatu konstruk harusnya memiliki hubungan satu sama lain yang tinggi. *Loading factor* (korelasi antara skor item/skor komponen dengan skor konstruk) indikator-indikator yang mengukur konstruk digunakan untuk menilai uji validitas konvergen dalam PLS dengan indikator reflektif tersebut. *Loading*

0.50 dianggap signifikan secara praktis. Oleh karena itu, semakin tinggi nilai faktor *loading*, semakin penting peranan *loading* dalam menginterpretasi matrik faktor. *Rule of thumb* yang digunakan untuk validitas konvergen adalah *outer loading* > 0.7 *communality* > 0.5 dan *AVE* > 0.5 .

b. Validitas Diskriminan

Validitas diskriminan berhubungan dengan prinsip bahwa pengukur konstruk yang berbeda seharusnya tidak memiliki hubungan tinggi. *cross loading* pengukuran dengan konstruksya menjadi alat penilaian uji validitas diskriminan. Cara yang digunakan untuk menilai validitas diskriminan adalah membandingkan nilai akar *average variance extracted* (AVE) setiap konstruk dengan korelasi antar konstruk lainnya dalam model, jika akar AVE konstruk lebih besar dari korelasi dengan seluruh konstruk lainnya maka dikatakan memiliki *discriminant validity* yang baik. Direkomendasikan nilai pengukuran harus lebih besar dari 0.50.

c. *Composite Reliability*

Composite reliability mengukur nilai sesungguhnya reliabilitas suatu konstruk. *Rule of thumb* nilai *alpha* atau *composite reliability* $> 0,6$ (Hair et al., dalam Abdillah dan Hartono, 2015:196). Namun, uji konsistensi internal tidak mutlak untuk dilakukan jika validitas konstruk telah terpenuhi.

2. Model Struktural (*Inner Model*)

R^2 digunakan untuk mengevaluasi model struktural dalam PLS untuk konstruk dependen, nilai koefisien *path* atau *t-values* tiap *path* untuk uji signifikansi antarkonstruk dalam model struktural. Mengukur tingkat variasi

perubahan variabel independen terhadap variabel dependen digunakan Nilai R^2 . Semakin tinggi nilai R^2 berarti semakin baik model prediksi dari model penelitian konstruk yang diajukan. Skor koefisien path atau inner model yang ditunjukkan oleh nilai *t-statistic*, harus di atas 1,96 untuk hipotesis dua ekor (two-tailed) dan di atas 1,64 untuk hipotesis satu ekor (one-tailed) untuk pengujian hipotesis pada *alpha* 5 persen dan power 80 persen.

3.10.2 Uji Mediasi

Uji Sobel merupakan cara untuk memeriksa hipotesis mediasi. Uji Sobel dilaksanakan dengan mengukur pengaruh tidak langsung T (*technostress*) ke KK (kepuasan kerja) melalui KPK (konflik pekerjaan-keluarga) dan melalui KKP (konflik keluarga-pekerjaan). Pengaruh tidak langsung variabel T ke variabel KK melalui KPK/KKP dihitung dengan cara mengalikan jalur T ke KPK/KKP (a) dengan jalur KPK/KKP ke KK (b) atau (ab). Jadi koefisien $ab = (c-c')$, dimana c adalah pengaruh T terhadap KK setelah mengontrol KPK/KKP. Sedangkan c' adalah koefisien pengaruh T terhadap KK setelah mengontrol KPK/KKP. Standart error koefisien a dan b ditulis dengan s_a dan s_b dan besarnya standard error pengaruh tidak langsung (*indirect effect*) adalah s_{ab} yang dihitung dengan rumus dibawah ini:

$$s_{ab} = \sqrt{b^2 s_a^2 + a^2 s_b^2 + s_a^2 s_b^2}$$

Perhitungan nilai t dari koefisien ab dihitung untuk mengukur signifikansi pengaruh tidak langsung, dengan rumus sebagai berikut:

$$t = \frac{ab}{sab}$$

Uji Sobel memerlukan jumlah sampel yang besar, jika jumlah sampel kurang maka pengujian menjadi kurang konservatif. Nilai t hitung ini dibandingkan dengan nilai tabel, jika nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel maka dapat disimpulkan terjadi pengaruh mediasi (Ghozali, 2013:255).

Evaluasi dengan dua kali analisis dilakukan untuk mengetahui apakah variabel mediasi termasuk kedalam mediasi sempurna (*complete mediation*), mediasi sebagian (*partial mediation*), atau bukan mediasi. Metode analisis melibatkan variabel mediasi dan analisis tanpa melibatkan variabel mediasi. Metode pemeriksaan variabel mediasi dilakukan seperti berikut (Solimun, 2010:36):

- a. Mengamati dampak langsung variabel independen terhadap variabel dependen pada model dengan melibatkan variabel mediasi
- b. Mengamati dampak variabel independen terhadap variabel dependen pada model tanpa melibatkan variabel mediasi
- c. Mengamati dampak pengaruh variabel independen terhadap variabel mediasi
- d. Mengamati dampak variabel mediasi terhadap variabel dependen.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Obyek Penelitian

4.1.1 Latar Belakang Perusahaan

Sistem penyediaan air bersih di Kota Malang sudah ada sejak jaman Pemerintahan Belanda dan kegiatan penyediaan air minum untuk kota besar Malang dimulai sejak tanggal 31 Maret 1915, yang kemudian ketentuan persediaan air minum tersebut dikenal dengan nama *Waterleiding Verordening* Kota Besar Malang. Pemerintah Belanda memanfaatkan air dari sumber air Karanganyang yang saat ini terletak di wilayah Kabupaten Malang untuk memenuhi kebutuhan air bersih masyarakat Kota Malang.

Pada tahun 1928 dengan menggunakan sistem penyadap berupa *Brom Captering*, air yang berasal dari sumber-sumber tersebut ditransmisikan secara grafitasi pada reservoir Dinoyo dan Betek. Akibat perkembangan penduduk yang semakin pesat dan kebutuhan akan air bersih yang semakin meningkat, pada tahun 1935 Pemerintah Daerah Kota Malang menyusun program peningkatan debit air produksi dengan memanfaatkan sumber Binangun yang saat ini terletak di wilayah Kota Batu sebesar 215 liter / detik.

Pada tanggal 18 Desember 1974 dengan diterbitkannya Peraturan Daerah Nomor : 11 Tahun 1974, Unit Air Minum berubah dengan status Perusahaan Daerah Air Minum. Sejak itulah Perusahaan Daerah Air Minum Kotamadya Malang mempunyai status Badan Hukum dan mempunyai hak otonomi dalam pengelolaan

air minum. Dengan semakin berkembangnya Kota Malang yang tentunya memicu pertumbuhan jumlah penduduk Kota Malang mengakibatkan meningkatnya pula kebutuhan air bersih, sehingga untuk memenuhi dan demi menjaga kelangsungan pelayanan air pada konsumen selama 24 jam secara terus menerus, PDAM Kota Malang menambah kapasitas produksi dengan mengelola Sumber Air Wadit yang berada di wilayah Kabupaten Malang dan beberapa mata air di Kota Malang dengan menggunakan sistem pompanisasi.

Menjawab isu strategis nasional dimana air minum merupakan kebutuhan dasar manusia untuk memenuhi aspek kesehatan disamping sebagai faktor pendorong pertumbuhan ekonomi dan meningkatkan derajat secara nasional sangat tergantung pada kemampuan dalam pelayanan penyediaan air minum, maka Perusahaan Daerah Air Minum Kota Malang berupaya meningkatkan pelayanan pada masyarakat akan pemenuhan kebutuhan air minum yang memenuhi baku mutu syarat kualitas air minum.

4.1.2 Visi Misi Perusahaan

Visi

Menjadi Perusahaan Air Minum Yang Sehat Dan Dibanggakan Dengan Pelayanan Prima Yang Berkelanjutan

Misi

1. Menyediakan Pelayanan Air Minum Yang Prima Dan Berkelanjutan Dengan Harga Yang Terjangkau Kepada Masyarakat Kota Malang

2. Memberikan Kontribusi Penghasilan Kepada Pemerintah Kota Malang
Dari Bagian Laba Usaha Perusahaan
3. Melaksanakan Peran Aktif Dalam Upaya Peningkatan Derajat Kesehatan
Masyarakat Dan Pelestarian Lingkungan

Gambar 4.1 Logo PDAM Kota Malang



MOTTO

Pelayanan Terbaik Merupakan Kebanggaan Kami

TATA NILAI

Integritas

Tanggung Jawab

Keadilan

Memahami

Kerjasama

Menghargai

Tabel 4.1
Struktur Organisasi PDAM Kota Malang

Jabatan	Nama Pegawai
PJS Direktur Utama	M. Nor Muhlas,S.Pd,M.Si
Direktur Adm & Keuangan	M. Syaifudin Zuhri,SE, MM.
Direktur Teknik	Ir. Ari Mukti,MT
Manajer Umum	Machfiyah, S.E., M.H.
Manajer Pengadaan	Ir. Soepranoto, S.T.
Manajer Sumber Daya Manusia	Drs. Dody Varuna
Manajer Hubungan Pelanggan	Subandi, S.AB
Manajer Keuangan	Aneka Puspa Wardhani,S.E.
Manajer Perencanaan Teknik	Hendrik Ribowo, S.T.
Manajer Produksi	Ir. Rahardjono
Manajer Jaringan Pipa Pelanggan	Dra. Nanis Setiari, MM
Manajer Perawatan	Sulis Andri Asmawan,ST
Manajer Pengawasan Pekerjaan	Supriyo Heru W. ST
Manajer Kehilangan Air	Rahmad Hadi Sasmito, S.H.
Kepala Pusat SIM	Drs. Anjar Riyanto
Kepala Satuan Pengawas Internal	Ahmad Fathoni MK, S.E.
Kepala Pusat Litbang	Herianto, S.H.
Staf Ahli Bidang Teknik	Ir. Retno Wulandari

Sumber : Laporan SDM PDAM Kota Malang Desember 2019

Gambar 4.2 merupakan struktur organisasi dari PDAM Kota Malang, setiap bagian memiliki tugas dan wewenang masing-masing, yang mengacu pada dasar hukum tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di tuangkan dalam Peraturan Daerah Nomor 13 tahun 2003 lembaran tahun 2003 nomor 13 tanggal 07 Oktober 2003.

Sebagai salah satu perwujudan peningkatan pelayanan dan sebagai sarana mempermudah kinerja pegawai, berdasarkan berita harian Jawa Pos yang ditulis oleh Tanjung (2018), PDAM telah membuat program dan aplikasi baru bernama *Total Water Utility Integrated Network (TWUIN) Command Center* atau TCC yang telah diresmikan oleh Wali Kota Malang, Kementerian Pekerjaan Umum dan

Perumahan Rakyat, Kementrian Dalam Negeri dan Kementerian Komunikasi dan Informatika pada tanggal 13 Desember 2018. TCC merupakan pusat komando untuk pengendalian, kontrol, dan monitoring proses transisi dan distribusi air. TCC memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi sebagai upaya optimalisasi peforma kinerja operasional perusahaan. TCC dikendalikan selama 24 jam dengan tiga shift operator untuk memonitor dan mengontrol semua system.

Tugas karyawan akan diberikan melalui aplikasi *E-Office* ataupun *Work Order* yang dapat diakses melalui laptop, komputer, maupun smartphone. Kinerja karyawan juga di pantau mulai dari ketepatan waktu merespon tugas, waktu mengerjakan tugas, hingga waktu menyelesaikan tugas semuanya tercatat dalam satu aplikasi. Selain pemberian tugas, hubungan komunikasi dan penyebaran informasi juga dilakukan melalui sistem aplikasi tersebut (Ilham, 2018:65).

Berdasarkan dokumen yang diperoleh dari bagian SDM, PDAM Kota Malang saat ini memiliki 334 pegawai. Jumlah kuisisioner yang dibagikan untuk penelitian ini adalah 118 kuisisioner. Kuisisioner tersebut dibagikan kepada bagian Perencanaan Teknik 15 angket dengan total 22 pegawai, Produksi 32 angket dengan total 47 pegawai, Kehilangan Air 23 angket dengan total 38 pegawai, Perawatan 30 angket dengan total 51 pegawai, dan Pengawasan Pekerjaan 18 angket dengan total 27 pegawai di PDAM Kota Malang. Jumlah kuisisioner yang diterima peneliti kembali berjumlah 101 kuisisioner.

4.2 Deskripsi Karakteristik Responden

Karakteristik responden pada penelitian ini meliputi usia, jenis kelamin, status perkawinan, pendidikan dan bagian pekerjaan. Dari 118 kuisisioner yang

disebarkan, hanya 101 kuisisioner yang dapat digunakan peneliti. Sisanya 17 kuisisioner tidak dapat digunakan karena 8 kuisisioner tidak kembali, 6 kuisisioner kosong dan 3 kuisisioner dijawab dengan asal. Hasil analisis karakteristik responden secara lengkap dapat dilihat pada tabel sebagai berikut

Tabel 4.2
Karakteristik Responden

Keterangan	Frekuensi	Presentase
Usia		
20-29	24	23,76
30-39	34	30,66
40-49	31	30,69
>50	12	11,88
Jenis Kelamin		
Pria	86	85,1
Wanita	15	14,9
Status Perkawinan		
Menikah	85	84,1
Belum Menikah	16	15,9
Pendidikan Terakhir		
SMP	2	1,98
SMA sederajat	40	39,60
D3	4	3,96
S1/D4	54	53,46
S2	1	0,99
Bagian		
Perencanaan Teknik	12	11,88
Produksi	31	30,69
Kehilangan Air	18	17,82
Perawatan	26	26,26
Pengawasan Pekerjaan	14	13,86

Sumber : Data diolah peneliti, 2020

1. Usia

Berdasarkan Usia responden berusia 20-30 tahun berjumlah 24 responden (23,76%), responden berusia 30-39 tahun berjumlah 34 responden (30,66%), responden berusia 40-49 tahun berjumlah 31 responden (30,69%) dan responden usia lebih dari 50 tahun berjumlah 12 responden (11,88%). Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa responden terbanyak berada pada rentang usia 40-49 tahun.

2. Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin, responden terbanyak berjenis kelamin laki laki dengan responden 86 (85,1%) dan wanita dengan responden 15 (14,9%). Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa responden laki-laki lebih banyak daripada responden wanita

3. Status Perkawinan

Berdasarkan status perkawinan responden sudah menikah berjumlah 85 (84,1%) dan belum menikah berjumlah 16 (15,9%). Data tersebut berarti mayoritas responden sudah menikah yaitu sebanyak 85 pegawai

4. Pendidikan Terakhir

Berdasarkan pendidikan terakhir, responden lulusan smp berjumlah 2 (1,98%), SMA sederajat berjumlah 40 responden (39,60%), D3 dengan responden 4 (3,96), S1/D4 dengan 54 responden (53,46%) dan S2 dengan 1 responden (0,99%). Data ini menunjukkan responden terbesar yaitu berpendidikan terakhir S1/D4 dengan jumlah 54 orang.

5. Bagian

Berdasarkan bagian, responden yang berasal dari bagian Perencanaan Teknik sejumlah 12 responden (11,88%), Produksi 31 responden (30,69%), Kehilangan Air 18 responden (17,82%), Perawatan 26 responden (26,26%) dan Pengawasan Pekerjaan 14 Responden (13,86%). Dari data ini dapat disimpulkan bahwa bagian yang menjadi responden terbesar adalah Bagian Produksi dengan 31 responden.

4.3 Deskripsi Variabel Penelitian

Deskripsi variabel penelitian ini dilakukan untuk mengetahui distribusi frekuensi jawaban responden terhadap kuisisioner yang dibagikan dan menggambarkan secara mendalam variabel *technostress*, konflik pekerjaan-keluarga, konflik keluarga-pekerjaan, dan kepuasan kerja.

4.3.1 Variabel *Technostress*

Variabel *technostress* dalam penelitian ini dibentuk dengan 5 indikator yaitu *techno-overload*, *techno-invasion*, *techno-complexity*, *techno-insecurity* dan *techno-uncertainty* dengan masing-masing indikator memiliki 3 item. Pengukuran indikator-indikator tersebut dilakukan secara kuantitatif, yaitu dengan pemberian skor terhadap persepsi responden. Secara keseluruhan persepsi responden terhadap variabel *technostress* disajikan pada Tabel 4.3.

Tabel 4.3
Diskripsi Variabel *Technostress* (X)

Indikator	Jawaban Responden										Rata-Rata
	STS		TS		N		S		SS		
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
X1.1	7	6,9	10	9,9	23	22,8	48	47,5	13	12,9	2,5
X1.2	1	1,0	9	8,9	34	33,7	43	42,6	14	13,9	2,4
X1.3	3	3,0	9	8,9	30	29,7	46,5	46,5	12	11,9	2,44
Rata-Rata Indikator <i>Techno-overload</i>											2,45
X1.4	3	3,0	11	10,9	24	23,8	49	48,5	14	13,9	2,4
X1.5	9	8,9	14	13,9	19	18,8	47	46,5	12	11,9	2,61
X1.6	7	6,9	11	10,9	22	21,8	41	40,6	20	19,8	2,5
Rata-Rata Indikator <i>Techno-invasion</i>											2,50
X1.7	6	5,9	9	8,9	29	28,7	43	42,6	14	13,9	2,5
X1.8	4	4,0	11	10,9	22	21,8	52	51,5	12	11,9	2,43
X1.9	2	2,0	17	16,8	29	28,7	45	44,6	8	7,9	2,60
Rata-Rata Indikator <i>Techno-complexity</i>											2,51
X1.10	5	5,0	10	9,9	28	27,7	44	43,6	14	13,9	2,48
X1.11	4	4,0	12	11,9	28	27,7	45	44,6	12	11,9	2,51
X1.12	6	5,9	38	37,6	38	37,6	16	15,8	3	3,0	3,27
Rata-Rata Indikator <i>Techno-insecurity</i>											2,75
X1.13	4	4,0	8	7,9	27	26,7	42	41,6	20	19,8	2,34
X1.14	4	4,0	8	7,9	27	26,7	43	42,6	19	18,8	2,35
X1.15	5	5,0	7	6,9	30	29,7	41	40,6	18	17,8	2,4
Rata-Rata Indikator <i>Techno-uncertainty</i>											2,36
Rata-Rata Variabel <i>Technostress</i>											2,52

Sumber : Data diolah peneliti, 2020

Tabel 4.3 menunjukkan bahwa pada variabel *technostress* mayoritas responden menjawab setuju terlihat dari rata-rata sebesar 2.52 terletak pada skor 2 (Setuju=S). Pada indikator *techno-overload* rata-rata responden menjawab dengan setuju terlihat dari rata-rata indikator yang berjumlah 2,45. Sama halnya dengan indikator *techno-invasion* dengan rata-rata 2.50, *techno-complexity* dengan rata-rata 2.51, dan *techno uncertainty* dengan rata-rata 2.52. Kecuali indikator *techno-insecurity* dengan rata-rata 2,75 lebih besar dari pada indikator lainnya dikarenakan item X1.12 memiliki rata-rata 3.39 yang artinya mayoritas responden tidak setuju dengan pernyataan ini. *Techno-overload* merupakan indikator yang dipersepsikan paling tinggi pada *technostress*. Artinya kelebihan beban karena penggunaan teknologi merupakan indikator yang paling dirasakan responden dibanding indikator lainnya.

4.3.2 Variabel Konflik Pekerjaan-Keluarga

Konflik Pekerjaan-Keluarga dibentuk oleh 3 indikator yaitu *time*, *strain*, dan *behavior*. Dengan masing-masing indikator memiliki 2 item. Secara keseluruhan persepsi responden terhadap variabel konflik pekerjaan-keluarga disajikan pada Tabel 4.4 dibawah ini.

Tabel 4.4
Diskripsi Variabel Konflik Pekerjaan-Keluarga (Z1)

Indikator	Jawaban Responden										Rata-Rata Skor
	STS		TS		N		S		SS		
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
<i>Time</i>											
Z1.1	1	1,0	25	24,8	31	30,7	37	36,6	7	6,9	2,76
Z1.2	2	2,0	15	14,9	35	34,7	40	39,6	9	8,9	2,61

Lanjutan Tabel 4.4

Indikator	Jawaban Responden										Rata-Rata Skor
	STS		TS		N		S		SS		
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
Rata-Rata Indikator <i>Time</i>											2,68
<i>Strain</i>											
Z1.3	2	2,0	25	24,8	18	17,8	46	45,4	10	9,9	2,63
Z1.4	1	1,0	27	26,7	24	23,8	40	39,6	9	8,9	2,71
Rata-Rata Indikator <i>Strain</i>											2,67
<i>Behavior</i>											
Z1.5	1	1,0	15	14,9	37	36,6	38	37,6	10	9,9	2,59
Z1.6	4	4,0	14	13,9	33	32,7	35	34,7	15	14,9	2,57
Rata-Rata Indikator <i>Behavior</i>											2,58
Rata-Rata Indikator Konflik Pekerjaan-Keluarga											2,64

Sumber : Data diolah peneliti, 2020

Tabel 4.4 diatas memperlihatkan bahwa variabel konflik pekerjaan-keluarga (Z1) memiliki rata-rata 2.64 terletak pada skor 3 (Netral) yang artinya mayoritas responden netral dengan pernyataan yang terkait. Indikator *behavior* merupakan indikator yang dipersepsikan paling tinggi oleh responden terlihat dari skor rata-rata 2.58 terletak pada skor 2 (setuju) yang artinya gangguan konflik akibat pekerjaan ke kehidupan keluarga yang di akibatkan oleh perilaku merupakan faktor yang paling mempengaruhi konflik peran tersebut dibandingkan faktor ketegangan dan waktu.

4.3.3 Variabel Konflik Keluarga-Pekerjaan

Konflik keluarga-pekerjaan dibentuk oleh 3 indikator yaitu *time*, *strain*, dan *behavior*. Dengan masing-masing indikator memiliki 2 item. Secara keseluruhan persepsi responden terhadap variabel konflik keluarga-pekerjaan disajikan pada Tabel 4.5 dibawah ini.

Tabel 4.5
Diskripsi Variabel Konflik Keluarga-Pekerjaan (Z2)

Indikator	Jawaban Responden										Rata-Rata Skor
	STS		TS		N		S		SS		
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
Time											
Z2.1	10	9,9	31	30,7	30	29,7	27	26,7	3	3,0	3,17
Z2.2	9	8,9	32	31,7	28	27,7	30	29,7	2	2,0	3,15
Indikator <i>Time</i>											3,16
Strain											
Z2.3	3	3,0	22	21,8	29	28,7	44	43,6	3	3,0	2,78
Z2.4	1	1,0	27	26,7	33	32,7	32	31,7	8	7,9	2,81
Indikator <i>Strain</i>											2,79
Behavior											
Z2.5	1	1,0	11	10,9	49	48,5	32	31,7	8	7,9	2,65
Z2.6	1	1,0	15	14,9	32	31,7	46	45,5	7	6,9	2,57
Indikator <i>Behavior</i>											2,61
Indikator Konflik Keluarga-Pekerjaan											2,86

Sumber : Data diolah peneliti, 2020

Tabel 4.5 diatas memperlihatkan bahwa variabel konflik keluarga-pekerjaan (Z2) memiliki rata-rata 2.86 terletak pada skor 3 (Netral) yang artinya mayoritas responden netral dengan pernyataan yang terkait. Jika dibandingkan dengan variabel pekerjaan-keluarga, pegawai PDAM Kota Malang lebih cenderung pada konflik pekerjaan-keluarga dilihat dari skor rata-rata 2,64 lebih tinggi dari rata-rata konflik keluarga-pekerjaan 2,86.

4.3.4 Variabel Kepuasan Kerja

Variabel kepuasan kerja dalam penelitian ini dibentuk dengan 5 indikator yaitu pekerjaan itu sendiri, atasan, rekan, gaji, dan promosi dengan masing-masing indikator memiliki 2 item. Pengukuran indikator-indikator tersebut dilakukan secara kuantitatif, yaitu dengan pemberian skor terhadap persepsi responden. Secara keseluruhan persepsi responden terhadap variabel *technostress* disajikan pada Tabel 4.6.

Tabel 4.6
Diskripsi Variabel Kepuasan Kerja (Y)

Indikator	Jawaban Responden										Rata-Rata Skor
	STS		TS		N		S		SS		
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
Pekerjaan itu sendiri											
Y1.1	2	2,0	12	11,9	33	32,7	48	47,5	6	5,9	3,43
Y2.2	0	0	9	8,9	31	30,7	47	46,5	14	13,9	3,65
Indikator Pekerjaan itu sendiri											3,53
Rekan Kerja											
Y1.3	4	4,0	6	5,9	23	22,8	55	54,5	13	12,9	3,66
Y2.4	9	8,9	6	5,9	20	19,8	49	48,5	17	16,8	3,58
Indikator Rekan Kerja											3,56
Atasan											
Y1.5	5	5,0	10	9,9	24	23,8	45	44,6	17	16,8	3,58
Y1.6	5	5,0	5	5,0	24	23,8	52	51,5	15	14,9	3,66
Indikator Atasan											3,62
Gaji											
Y1.7	4	4,0	14	13,9	31	30,7	40	39,6	12	11,9	3,41
Y1.8	4	4,0	24	23,8	31	30,7	33	32,7	9	8,9	3,19
Indikator Gaji											3,30

Lanjutan Tabel 4.6

Indikator	Jawaban Responden										Rata-Rata Skor
	STS		TS		N		S		SS		
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
Promosi											
Y1.9	6	5,9	7	6,9	24	22,8	49	48,5	16	15,8	3,61
Y1.10	5	5,0	11	10,9	21	20,8	48	47,5	16	15,8	3,58
Indikator Promosi											3,49
Variabel Kepuasan Kerja											3,50

Sumber : Data diolah peneliti, 2020

Tabel 4.6 menunjukkan bahwa pada variabel kepuasan kerja mayoritas responden menjawab setuju terlihat dari rata-rata sebesar 3,5 terletak pada skor 4 (Setuju=S). Rata-rata tertinggi terdapat pada indikator atasan dengan rata-rata responden menjawab 3.62 yang memiliki arti bahwa responden merasa paling puas dengan atasan mereka. Dan rata-rata terendah terdapat pada indikator gaji dengan jumlah 3,30 yang berarti mereka cukup merasa puas dengan gaji yang diterima.

4.4 Uji Validitas, Reliabilitas, dan Linieritas

4.4.1 Uji Validitas

Merupakan pengujian yang dilakukan untuk mengetahui sejauh mana sebuah alat ukur mampu mengukur sesuatu yang akan diukur (Solimun dalam Supriyanto dan Machfudz, 2010:249) pengujian dilakukan menggunakan software IBM SPSS Statistics 22. Perangkat ukur dikatakan valid apabila koefisien korelasinya ≥ 0.3 . Perolehan angka item-item pernyataan yang lebih besar dari 0.3 menunjukkan bahwa item-item tersebut valid. Pada tabel berikut disajikan hasil uji validitas tiap item dimana *pearson correlation* diatas 0.3 kecuali item X.12 yang

memiliki nilai $0.267 < 0.3$ yang berarti item tersebut tidak valid. Selanjutnya item X.12 akan dieleminasi atau tidak dipergunakan karena akan memengaruhi nilai variabel lain.

Tabel 4.7
Uji Validitas Variabel *Technostress*

Indikator	Item	Pearson Correlation	Hasil Uji
<i>Techno-overload</i>	X.1	0,724	Valid
	X.2	0,534	Valid
	X.3	0,770	Valid
<i>Techno-invasion</i>	X.4	0,678	Valid
	X.5	0,646	Valid
	X.6	0,712	Valid
<i>Techno-complexity</i>	X.7	0,709	Valid
	X.8	0,807	Valid
	X.9	0,747	Valid
<i>Techno-insecurity</i>	X.10	0,558	Valid
	X.11	0,655	Valid
	X.12	0,267	Tidak Valid
<i>Techno-uncertainty</i>	X.13	0,607	Valid
	X.14	0,646	Valid
	X.15	0,542	Valid

Sumber : Data diolah peneliti, 2020

Tabel 4.8
Uji Validitas Variabel Konflik Pekerjaan-Keluarga

Indikator	Item	Pearson Correlation	Hasil Uji
Time	Z1.1	0,748	Valid
	Z1.2	0,817	Valid
Strain	Z1.3	0,817	Valid
	Z1.4	0,732	Valid
Behavior	Z1.5	0,711	Valid
	Z1.6	0,571	Valid

Sumber : Data diolah peneliti, 2020

Tabel 4.9
Uji Validitas Variabel Konflik Keluarga-Pekerjaan

Indikator	Item	Pearson Correlation	Hasil Uji
Time	Z2.1	0,627	Valid
	Z2.2	0,651	Valid
Strain	Z2.3	0,731	Valid
	Z2.4	0,757	Valid
Behavior	Z2.5	0,652	Valid
	Z2.6	0,645	Valid

Sumber : Data diolah peneliti, 2020

Tabel 4.10
Uji Validitas Variabel Kepuasan Kerja

Indikator	Item	Pearson Correlation	Hasil Uji
Pekerjaan	Y.1	0,552	Valid
	Y.2	0,687	Valid
Rekan Kerja	Y.3	0,658	Valid
	Y.4	0,76	Valid
Atasan	Y.5	0,775	Valid
	Y.6	0,853	Valid
Gaji	Y.7	0,762	Valid
	Y.8	0,523	Valid
Promosi	Y.9	0,756	Valid
	Y.10	0,589	Valid

Sumber : Data diolah peneliti, 2020

4.4.2 Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas instrumen menunjukkan bahwa item-item pernyataan variabel *technostress*, konflik pekerjaan-keluarga, konflik keluarga-pekerjaan dan kepuasan kerja di peroleh nilai koefisien alpha > 0.6 . Perolehan angka yang lebih besar dari 0.6 menunjukkan bahwa item-item pernyataan tersebut reliabel.

Tabel 4.11
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Hasil Uji
<i>Technostress</i>	0,897	Reliabel
Konflik Pekerjaan-Keluarga	0,825	Reliabel
Konflik Keluarga-Pekerjaan	0,761	Reliabel
Kepuasan Kerja	0,878	Reliabel

Sumber : Data diolah peneliti, 2020

4.4.3 Uji Linieritas

Uji linieritas dilakukan untuk mengetahui apakah hubungan antara variabel independen dan variabel dependen bersifat linier. Adapun ketentuan mengenai linieritas dari kedua variabel diindikasikan jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka ada hubungan yang linier antara kedua variabel yang di uji. Berikut disajikan Tabel 4.12 Dimana hasil uji linieritas menunjukkan linier.

Tabel 4.12
Hasil Uji Linieritas

Variabel	Sig Deviation From Linearity	Hasil
<i>Technostress</i> →Konflik Pekerjaan-Keluarga	0,779	Linier
<i>Technostress</i> →Konflik Keluarga-Pekerjaan	0,206	Linier
<i>Technostress</i> →Kepuasan Kerja	0,751	Linier
Konflik Pekerjaan-Keluarga→Kepuasan Kerja	0,144	Linier
Konflik Keluarga-Pekerjaan→Kepuasan Kerja	0,954	Linier

Sumber : Data diolah peneliti, 2020

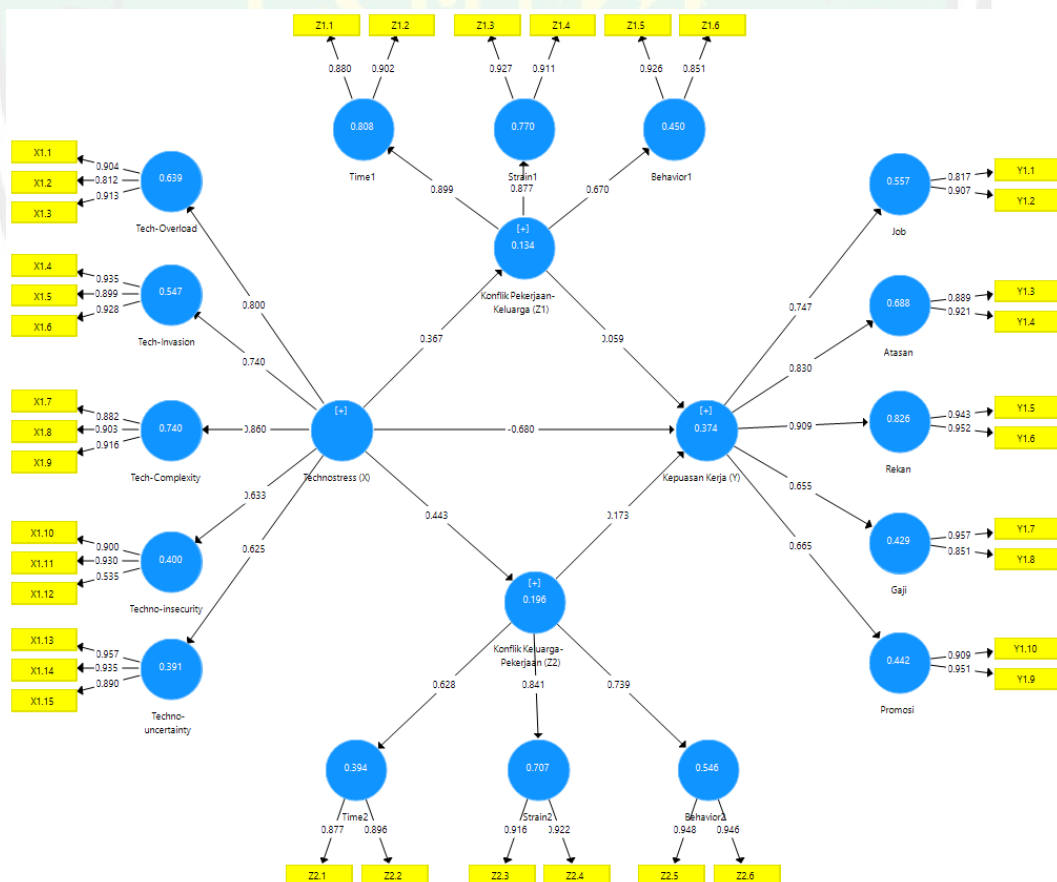
Tabel 4.12 Menunjukkan bahwa variabel dependen yaitu konflik pekerjaan-keluarga, konflik keluarga-pekerjaan, dan kepuasan kerja memiliki nilai sig $> 0,05$ yang berarti bahwa variabel-variabel dependen tersebut memiliki hubungan linier

dengan variabel independen *technostress*. Variabel kepuasan kerja sebagai variabel dependen dan konflik pekerjaan-keluarga serta konflik keluarga-pekerjaan sebagai variabel independen juga menunjukkan hasil linier.

4.5 Hasil Pengujian Persamaan Struktural Pendekatan PLS

Berikut ini disajikan hasil evaluasi model empirik penelitian, pengujian meliputi *inner model* dan *outer model*. Sebelum masuk ke pengujian, gambar 4.3 dibawah ini merupakan skema model PLS yang peneliti gunakan. Penelitian ini melakukan pengujian hipotesis menggunakan teknik analisis *Partial Least Square* (PLS) dengan bantuan software smartPLS 3.0.

Gambar 4.3
Outer Model



Sumber : Data diolah peneliti, 2020

Gambar 4.3 merupakan skema model program PLS yang akan diuji. Selanjutnya lebih detail lagi, hasil pengujian *outer model* dan *inner model* akan di evaluasi untuk memastikan pengujian ini layak.

4.5.1 Hasil Pengujian *Outer Model*

Terdapat tiga kriteria di dalam penggunaan teknik analisis data dengan SmartPLS untuk menilai *outer model* yaitu *convergent validity*, *discriminant validity* dan *composite reliability*

4.5.1.1 *Convergent Validity*

Nilai *loading factor* menunjukkan bobot setiap indikator sebagai pengukur dari masing-masing variabel. Indikator dengan nilai *loading factor* besar menunjukkan bahwa indikator tersebut sebagai pengukur variabel terkuat (dominan). Dalam model PLS, *loading factor* untuk indikator reflektif adalah *outer loading* dan untuk indikator formatif adalah *outer weight*. Untuk penelitian tahap awal skala pengukuran *loading* 0.5 sampai 0.6 dianggap cukup memadai. Dalam penelitian ini akan digunakan batas *loading factor* sebesar 0.5.

Tabel 4.13
Loading Factor

Variabel	Indikator	Item	Outer Loading
<i>Technostress</i>	<i>Techno-overload</i>	X.1	0,741
		X.2	0,550
		X.3	0,794
	<i>Techno-invasion</i>	X.4	0,680
		X.5	0,648
		X.6	0,716
	<i>Techno-complexity</i>	X.7	0,721
		X.8	0,826
		X.9	0,765

Lanjutan Tabel 4.13

Variabel	Indikator	Item	Outer Loading
	<i>Techno-insecurity</i>	X.10	0,536
		X.11	0,641
	<i>Techno-uncertainty</i>	X.13	0,587
		X.14	0,626
		X.15	0,535
Konflik Pekerjaan-Keluarga	<i>Time</i>	Z1.1	0,761
		Z1.2	0,839
	<i>Strain</i>	Z1.3	0,842
		Z1.4	0,767
	<i>Behavior</i>	Z1.5	0,679
		Z1.6	0,490
Konflik Keluarga-Pekerjaan	<i>Time</i>	Z2.1	0,535
		Z2.2	0,577
	<i>Strain</i>	Z2.3	0,757
		Z2.4	0,788
	<i>Behavior</i>	Z2.5	0,709
		Z2.6	0,690
Kepuasan Kerja	Pekerjaan	Y.1	0,540
		Y.2	0,725
	Rekan Kerja	Y.3	0,685
		Y.4	0,788
	Atasan	Y.5	0,805
		Y.6	0,884
	Gaji	Y.7	0,745
		Y.8	0,465
	Promosi	Y.9	0,726
		Y.10	0,531

Sumber : Data diolah peneliti, 2020

Berdasarkan hasil *convergent validity* diatas dapat disimpulkan bahwa terdapat 2 item yang tidak memenuhi syarat (<0.5), yaitu Z1.6 dan Y.8. Item ini akan dieleminasi atau tidak perlu diikutkan dalam pengujian selanjutnya dikarenakan akan berpengaruh pada nilai koefisien jalur variabel yang lain. Berikut adalah tabel *outer loading* setelah dilakukan revisi.

Tabel 4.14
Loading Factor Setelah Revisi

Variabel	Indikator	Item	Outer Loading
<i>Technostress</i>	<i>Techno-overload</i>	X.1	0,741
		X.2	0,550
		X.3	0,794
	<i>Techno-invasion</i>	X.4	0,680
		X.5	0,648
		X.6	0,716
	<i>Techno-complexity</i>	X.7	0,721
		X.8	0,826
		X.9	0,765
	<i>Techno-insecurity</i>	X.10	0,536
		X.11	0,641
	<i>Techno-uncertainty</i>	X.13	0,587
		X.14	0,626
		X.15	0,535
Konflik Pekerjaan-Keluarga	<i>Time</i>	Z1.1	0,762
		Z1.2	0,843
	<i>Strain</i>	Z1.3	0,866
		Z1.4	0,812
		Z1.5	0,633
Konflik Keluarga-Pekerjaan	<i>Time</i>	Z2.1	0,536
		Z2.2	0,577
	<i>Strain</i>	Z2.3	0,757
		Z2.4	0,788
	<i>Behavior</i>	Z2.5	0,708
		Z2.6	0,690
Kepuasan Kerja	Pekerjaan	Y.1	0,529
		Y.2	0,739
	Rekan Kerja	Y.3	0,706
		Y.4	0,815
	Atasan	Y.5	0,829
		Y.6	0,898
	Gaji	Y.7	0,709
	Promosi	Y.9	0,713
		Y.10	0,505

Sumber : Data diolah peneliti, 2020

4.5.1.2 Uji *Average Variance Extracted* (AVE)

Kriteria *validity* dan *reliability* juga dapat dilihat dari nilai reliabilitas suatu konstruk dan nilai *Average Variance Extracted* (AVE) dari masing-masing konstruk. Nilai AVE yang diharapkan melebihi dari angka $> 0,5$. Pada Tabel 4.15 akan disajikan nilai akar AVE untuk seluruh variabel.

Tabel 4.15
Nilai *Average Variance Extracted* (AVE)

Variabel	AVE	Akar AVE
<i>Technostress</i> (X)	0,456	0,675
Konflik Pekerjaan-Keluarga (Z1)	0,620	0,787
Konflik Keluarga-Pekerjaan (Z2)	0,465	0,681
Kepuasan Kerja (Y)	0,527	0,726

Sumber : Data diolah peneliti, 2020

Berdasarkan Tabel 4.15 Dapat disimpulkan bahwa variabel *technostress* dan konflik keluarga-pekerjaan memiliki nilai AVE dibawah 0,5 yang artinya tidak reliabel. Revisi dilakukan untuk menaikkan angka AVE variabel yang dibawah 0,5 dengan mengeleminasi item yang memiliki *loading factor* terkecil sehingga angka AVE yang diinginkan dapat terpenuhi. Item yang dieliminasi untuk variabel *technostress* adalah X.2, X.10, X.13 dan X.15 seperti yang ditunjukkan oleh Tabel 4.16 Sedangkan untuk variabel keluarga-pekerjaan item yang dieleminasi adalah Z2.1 seperti yang terlampir pada Tabel 4.17.

Tabel 4.16
Outer Loading Variabel *Technostress*

Variabel	Indikator	Item	Outer Loading
<i>Technostress</i>	<i>Techno-overload</i>	X.1	0,741
		X.2	0,550
		X.3	0,794

Lanjutan Tabel 4.16

Variabel	Indikator	Item	Outer Loading
	<i>Techno-invasion</i>	X.4	0,680
		X.5	0,648
		X.6	0,716
	<i>Techno-complexity</i>	X.7	0,721
		X.8	0,826
		X.9	0,765
	<i>Techno-insecurity</i>	X.10	0,536
		X.11	0,641
	<i>Techno-uncertainty</i>	X.13	0,587
		X.14	0,626
		X.15	0,535

Sumber : Data diolah peneliti, 2020

Tabel 4.17
Outer Loading Variabel Konflik Keluarga-Pekerjaan

Variabel	Indikator	Item	Outer Loading
Konflik Keluarga-Pekerjaan	<i>Time</i>	Z2.1	0,535
		Z2.2	0,577
	<i>Strain</i>	Z2.3	0,757
		Z2.4	0,788
	<i>Behavior</i>	Z2.5	0,709
		Z2.6	0,690

Sumber : Data diolah peneliti, 2020

Setelah mengeliminasi item terkecil pada variabel *technostress* dan konflik keluarga-pekerjaan, pada Tabel 4.18 merupakan hasil AVE setelah dilakukan revisi. Hasilnya menunjukkan seluruh variabel telah memiliki nilai AVE diatas 0,5 yang artinya reliabel.

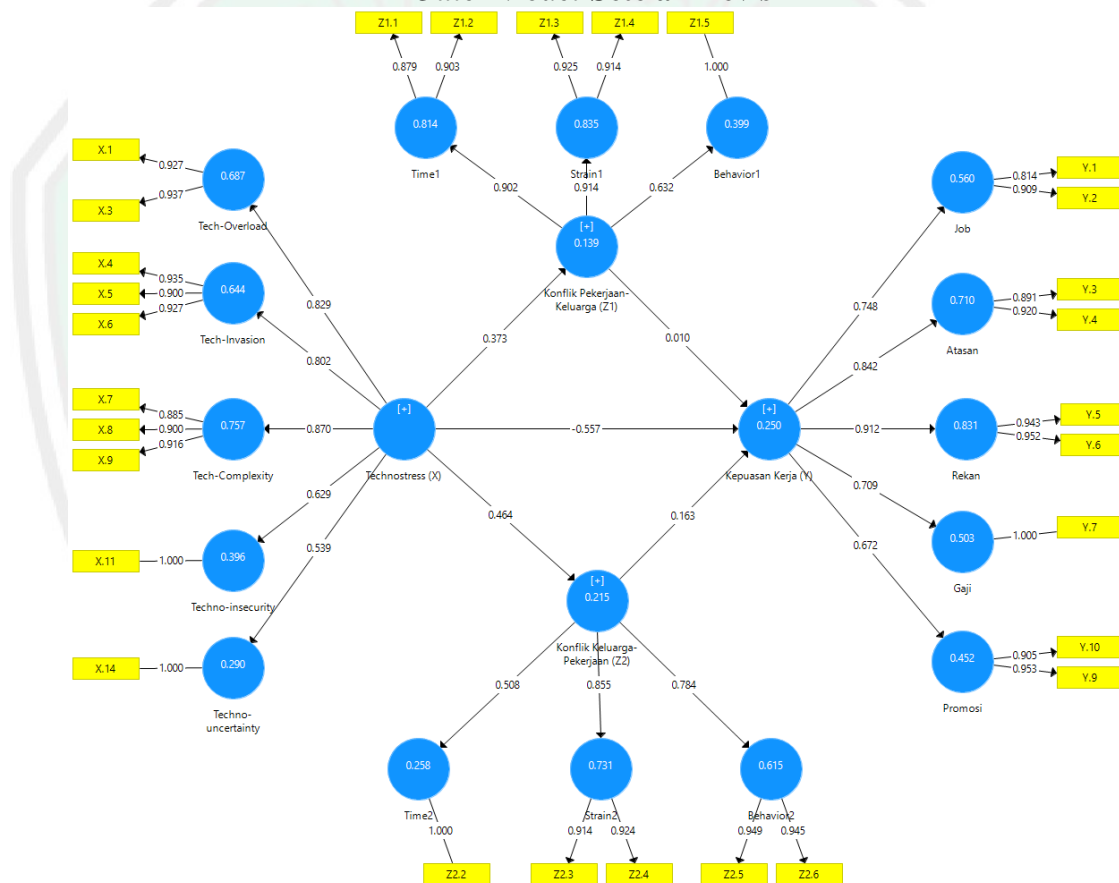
Tabel 4.18
Nilai Average Variance Extracted (AVE) Revisi

Variabel	AVE	Akar AVE
<i>Technostress</i> (X)	0,535	0,731
Konflik Pekerjaan-Keluarga (Z1)	0,620	0,787
Konflik Keluarga-Pekerjaan (Z2)	0,519	0,720
Kepuasan Kerja (Y)	0,527	0,726

Sumber : Data diolah peneliti, 2020

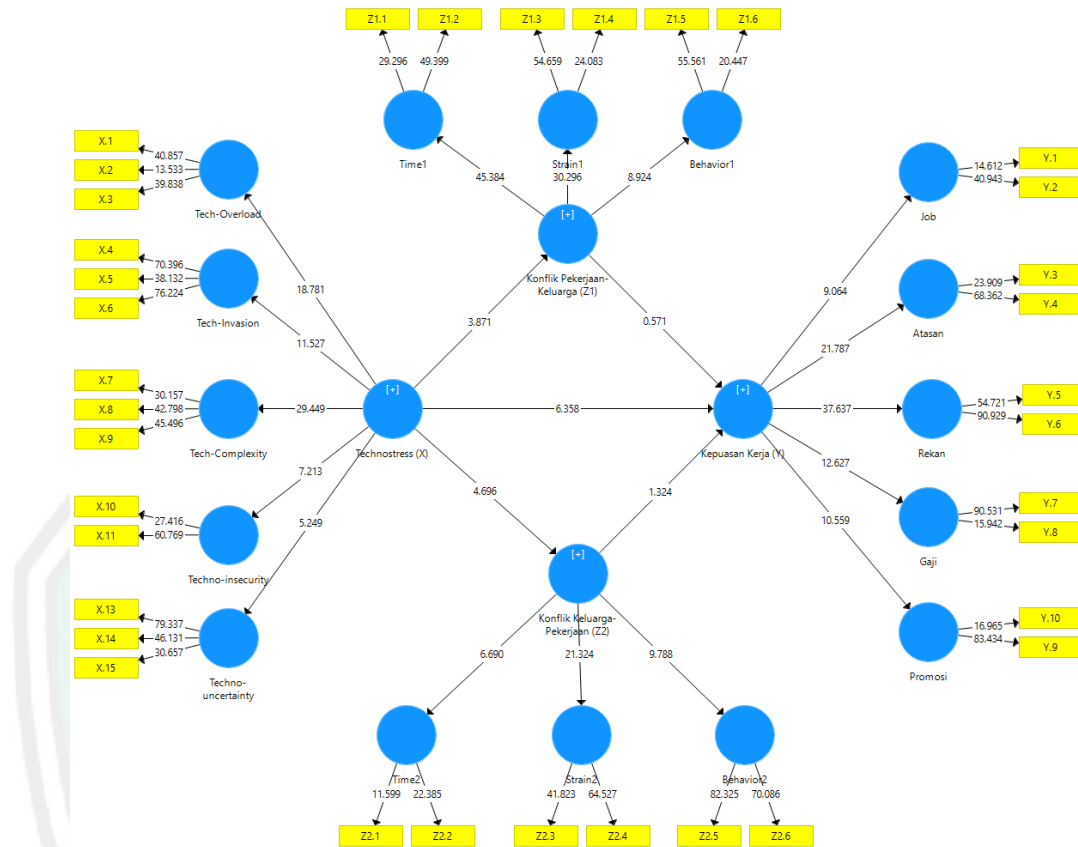
Berikut ini disajikan skema model PLS *outer model* maupun *inner model* yang telah direvisi, yaitu setelah mengeliminasi item X.2, X.10, X.12, X.13 dan X.15 pada variabel technostress (X1) item Z1.6 pada variabel konflik pekerjaan-keluarga (Z1), item Z2.1 pada variabel konflik keluarga-pekerjaan (Z2) dan item Y.8 pada variabel kepuasan kerja (Y).

Gambar 4.4
Outer Model Setelah Revisi



Sumber : Hasil Perhitungan SmartPLS 3

Gambar 4.5

Inner Model Setelah Revisi

Sumber : Data diolah peneliti, 2020

4.5.1.3 Discriminant Validity

Discriminant validity dilakukan dengan memperhatikan nilai *cross loading* faktor yang berguna untuk mengetahui apakah konstruk diskriminan yang memadai yaitu dengan membandingkan nilai *loading* pada konstruk yang dituju harus lebih besar dibandingkan dengan nilai *loading* dengan konstruk yang lain.

Tabel 4.19
Nilai Discriminant Validity (Cross Loading)

Item	<i>Technostress (X)</i>	Konflik Pekerjaan-Keluarga (Z1)	Konflik Keluarga-Pekerjaan (Z2)	Kepuasan Kerja (Y)
X.1	0,745	0,152	0,222	-0,426
X.3	0,779	0,256	0,298	-0,345

Lanjutan Tabel 4.19

Item	<i>Technostress (X)</i>	Konflik Pekerjaan-Keluarga (Z1)	Konflik Keluarga-Pekerjaan (Z2)	Kepuasan Kerja (Y)
X.4	0,738	0,368	0,259	-0,300
X.5	0,705	0,344	0,315	-0,332
X.6	0,771	0,379	0,337	-0,271
X.7	0,754	0,209	0,443	-0,365
X.8	0,819	0,224	0,395	-0,418
X.9	0,775	0,349	0,536	-0,268
X.11	0,629	0,187	0,396	-0,272
X.14	0,539	0,268	0,144	-0,519
Z1.1	0,239	0,762	0,490	0,000
Z1.2	0,222	0,843	0,427	0,082
Z1.3	0,390	0,866	0,413	-0,159
Z1.4	0,419	0,813	0,581	-0,170
Z1.5	0,172	0,632	0,368	-0,164
Z2.2	0,317	0,158	0,508	-0,036
Z2.3	0,402	0,582	0,764	-0,061
Z2.4	0,328	0,546	0,807	0,018
Z2.5	0,301	0,356	0,756	-0,104
Z2.6	0,320	0,379	0,729	-0,145
Y.1	-0,267	0,002	-0,113	0,529
Y.2	-0,328	-0,254	-0,144	0,738
Y.3	-0,297	-0,127	-0,080	0,705
Y.4	-0,367	-0,119	0,039	0,814
Y.5	-0,381	-0,119	0,012	0,828
Y.6	-0,451	-0,132	-0,061	0,897
Y.7	-0,457	-0,155	-0,266	0,709
Y.9	-0,200	0,172	0,067	0,714
Y.10	-0,341	0,191	-0,053	0,506

Sumber : Data diolah peneliti, 2020

Dari Tabel 4.19 Dapat dilihat bahwa semua nilai *loading factor* untuk setiap indikator masing-masing variabel laten sudah memiliki nilai *loading factor* yang lebih besar dari nilai *loading factor* variabel yang lain jika dihubungkan dengan variabel laten lainnya. Hal ini memiliki arti bahwa setiap variabel laten sudah memiliki *discriminant validity* yang baik dimana syarat *discriminant validity* pada penelitian ini telah terpenuhi.

4.5.1.4 Composite Reliability

Uji reliabilitas selanjutnya menggunakan nilai *composite reliability* sebagai berikut :

Tabel 4.20
Composite Reliability

Variabel	Composite Reliability
<i>Technostress</i> (X)	0,919
Konflik Pekerjaan-Keluarga (Z1)	0,890
Konflik Keluarga-Pekerjaan (Z2)	0,841
Kepuasan Kerja (Y)	0,907

Sumber : Data diolah peneliti, 2020

Berdasarkan hasil perhitungan *composite reliability* diatas telah memenuhi syarat yaitu $> 0,70$ yang berarti instrumen yang digunakan dalam penelitian ini telah reliabel.

4.5.2 Pengujian Model Struktural (*Inner Model*)

4.5.2.1 R-Square

Pengujian *inner model* dilakukan untuk melihat hubungan antara konstruk, nilai signifikansi dan *R-square* dari model penelitian. Model struktural dievaluasi dengan menggunakan *R-square* untuk konstruk dependen uji t serta signifikansi dari koefisien parameter jalur struktural. Dalam menilai model dengan PLS dimulai dengan melihat *R-square* seperti yang disajikan pada Tabel 4.21.

Tabel 4.21
Nilai R-square

Variabel	R-square
Konflik Pekerjaan-Keluarga	0,139
Konflik Keluarga-Pekerjaan	0,215
Kepuasan Kerja	0,250

Sumber : Data diolah peneliti, 2020

Tabel 4.21 Menunjukkan variabel konflik pekerjaan-keluarga memiliki nilai *r-square* 0,139 yang mengindikasikan bahwa 13,9 % *technostress* berkontribusi pada konflik pekerjaan-keluarga, sedangkan sisanya 86,1 % dipengaruhi oleh variabel lain. Variabel konflik keluarga-pekerjaan memiliki nilai *r-square* 0,215 yang berarti bahwa 21,5% *technostress* berkontribusi membentuk konflik keluarga-pekerjaan sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain. Pada variabel kepuasan kerja *r-square* nya memiliki nilai 0,250 yang memiliki arti bahwa 25% *technostress* berkontribusi dalam membentuk variabel kepuasan kerja dan sisanya 75% dipengaruhi oleh variabel lainnya.

4.5.2.2 Goodness of Fit

Selanjutnya dilakukan pengujian *Goodness of Fit* model struktural pada *inner model* menggunakan nilai *Q-Square predictive-relevance* (Q^2). Nilai R^2 masing-masing variabel endogen dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: 1) untuk variabel Z1 diperoleh R^2 sebesar 0,139; variabel Z2 diperoleh R^2 sebesar 0,215; dan variabel Y diperoleh R^2 sebesar 0,250.

Nilai *Q-Square predictive-relevance* diperoleh dengan rumus:

$$Q^2 = 1 - (1 - 0,139)(1 - 0,215)(1 - 0,250)$$

$$Q^2 = 1 - (0,861)(0,785)(0,75)$$

$$Q^2 = 1 - (0,50691375)$$

$$Q^2 = 0,49308625$$

$$Q^2 = 49,3\%$$

Hasil perhitungan memperlihatkan nilai *Q-Square predictive-relevance* sebesar 49,3% sehingga model layak dikatakan memiliki nilai prediktif yang

relevan. Nilai *predictive-relevance* sebesar 49,3% mengindikasikan bahwa keragaman data yang dijelaskan oleh model tersebut sebesar 49,3%.

4.5.3 Uji Mediasi

Variabel mediasi dalam penelitian ini ada dua, yaitu variabel konflik pekerjaan-keluarga dan variabel konflik keluarga-pekerjaan. Untuk mengetahui pengaruh *technostress* terhadap kepuasan kerja dimediasi konflik pekerjaan-keluarga dan konflik keluarga-pekerjaan, maka dilakukan uji mediasi dengan melihat output nilai dari *specifics indirect effect* :

Tabel 4.22
Hubungan Tidak Langsung antar Variabel (*Specifics Indirect Effect*)

Variabel	Original Sample	Sample Mean	Standart Deviation	T-statistics	P Values
Technostress (X) -> Konflik Pekerjaan-Keluarga (Z1) -> Kepuasan Kerja (Y)	0.004	0.014	0.053	0.079	0.937
Technostress (X) -> Konflik Keluarga-Pekerjaan (Z2) -> Kepuasan Kerja (Y)	0.076	0.069	0.08	0.953	0.343

Sumber : Data diolah peneliti, 2020

Berdasarkan hasil pengujian pada Tabel 4.22 membuktikan bahwa konflik pekerjaan-keluarga (Z1) bukan variabel mediasi antara *technostress* terhadap kepuasan kerja. Hasil koefisien jalur konflik pekerjaan-keluarga sebesar 0,004 dan nilai t-statistik $0,079 < 1,645$ dengan nilai *p-values* $0,937 > 0,05$. Maka tidak ada hubungan secara tidak langsung antara variabel *technostress* dengan kepuasan kerja, dengan konflik pekerjaan-keluarga sebagai variabel mediasi.

Selanjutnya hasil pengujian juga menunjukkan bahwa konflik keluarga-pekerjaan (Z2) bukan variabel mediasi. Hasil koefisien jalur konflik keluarga-

pekerjaan sebesar 0,076 dan nilai t-statistik $0,953 < 1,645$ dengan nilai *p-values* $0,343 > 0,05$. Maka tidak ada hubungan secara tidak langsung antara variabel *technostress* dengan kepuasan kerja, dengan konflik keluarga-pekerjaan sebagai variabel mediasi.

Pengujian mediasi selanjutnya menggunakan uji mediasi sobel. pada penelitian ini pengujian mediasi sobel membutuhkan data-data yang berasal dari *path coefficient* seperti yang dapat dilihat pada Tabel 4.23.

Tabel 4.23
Hubungan Langsung antar Variabel (*Path Coefficient*)

Variabel	Original Sample	Sample Mean	Standart Deviation	T-statistics	P Values
<i>Technostress</i> (X) →Kepuasan Kerja(Y)	-0,557	-0,556	0,120	4,627	0,000
<i>Technostress</i> (X) → Konflik Pekerjaan-Keluarga(Z1)	0,373	0,383	0,097	3,833	0,000
Konflik Pekerjaan-Keluarga(Z1) → Kepuasan Kerja(Y)	0,010	0,021	0,149	0,065	0,949
<i>Technostress</i> (X) → Konflik Keluarga-Pekerjaan(Z2)	0,464	0,468	0,079	5,898	0,000
Konflik Keluarga-Pekerjaan(Z2)→ Kepuasan Kerja(Y)	0,163	0,129	0,152	1,071	0,287

Sumber : Data diolah peneliti, 2020

Gambar 4.6
Uji Sobel Variabel Mediasi Konflik Pekerjaan-Keluarga

Input:		Test statistic:	Std. Error:	p-value:
a	0.373	Sobel test: 0.06710387	0.05558546	0.94649901
b	0.010	Aroian test: 0.06494442	0.05743373	0.94821825
s _a	0.097	Goodman test: 0.06949414	0.05367359	0.9445963
s _b	0.149	Reset all	Calculate	

Alternatively, you can insert t_a and t_b into the cells below, where t_a and t_b are the t -test statistics for the difference between the a and b coefficients and zero. Results should be identical to the first test, except for error due to rounding.

Input:		Test statistic:	p-value:
t_a	3.833	Sobel test: 0.06499066	0.94818144
t_b	0.065	Aroian test: 0.06288631	0.94985704
		Goodman test: 0.06732146	0.94632579
		Reset all	Calculate

Sumber : Hasil Uji Sobel Test Online, 2020

Dari hasil uji sobel menggunakan variabel mediasi konflik pekerjaan-keluarga diketahui bahwa nilai uji sobel p -value dengan nilai 0,94649901 lebih kecil dari 1,96 dengan signifikansi α 5% , hasil ini menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh signifikan variabel konflik pekerjaan-keluarga sebagai variabel mediasi antara variabel *technostress* terhadap variabel kepuasan kerja. Karena variabel konflik pekerjaan-keluarga (Z_1) ke variabel kepuasan kerja (Y) tidak signifikan, maka variabel konflik pekerjaan-keluarga dikatakan bukan sebagai variabel mediasi (Solimun, 2011:37). Pengujian mediasi selanjutnya adalah variabel konflik keluarga-pekerjaan menggunakan uji sobel online. Pengujian variabel mediasi konflik pekerjaan-keluarga dilakukan dengan memasukkan data-data yang berasal dari *output* analisis *bootstrap* Tabel 4.23. Uji sobel online menunjukkan hasil :

Gambar 4.7
Uji Sobel Variabel Mediasi Konflik Keluarga-Pekerjaan

Input:		Test statistic:	Std. Error:	p-value:
a	0.464	Sobel test: 1.0549293	0.0716939	0.29145766
b	0.163	Aroian test: 1.04043663	0.07269256	0.29813709
s _a	0.079	Goodman test: 1.07004496	0.07068114	0.28459907
s _b	0.152	Reset all	Calculate	

Alternatively, you can insert t_a and t_b into the cells below, where t_a and t_b are the t -test statistics for the difference between the a and b coefficients and zero. Results should be identical to the first test, except for error due to rounding.

Input:		Test statistic:	p-value:
t_a	5.898	Sobel test: 1.05376753	0.29198936
t_b	1.071	Aroian test: 1.03940387	0.29861694
		Goodman test: 1.06874361	0.28518521
		Reset all	Calculate

Sumber : Hasil Uji Sobel Test Online, 2020

Dari hasil uji sobel dengan variabel mediasi konflik keluarga-pekerjaan diketahui bahwa nilai uji sobel p -value dengan nilai 0,29145766 lebih kecil dari 1,96 dengan signifikansi α 5% , hasil ini menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh signifikan variabel konflik keluarga-pekerjaan sebagai variabel mediasi antara variabel *technostress* terhadap variabel kepuasan kerja. Karena variabel konflik keluarga-pekerjaan (Z2) ke variabel kepuasan kerja (Y) tidak signifikan, maka variabel konflik keluarga - pekerjaan dikatakan bukan sebagai variabel mediasi (Solimun, 2011:37).

Setelah melakukan pengujian dengan uji sobel dapat disimpulkan bahwa konflik pekerjaan-keluarga (Z1) dan variabel keluarga-pekerjaan(Z2) bukan variabel mediasi antara *technostress* (X) dan kepuasan kerja (Y).

4.5.4 Hasil Pengujian Hipotesis

Dasar-dasar yang digunakan dalam menguji hipotesis adalah nilai yang terdapat pada output *path coefficients*

Tabel 4.24
Path Coefficients

Variabel	Original Sample	Sample Mean	Standart Deviation	T-statistics	P Values
<i>Technostress</i> (X) →Kepuasan Kerja(Y)	-0,557	-0,556	0,120	4,627	0,000
<i>Technostress</i> (X) → Konflik Pekerjaan-Keluarga(Z1)	0,373	0,383	0,097	3,833	0,000
Konflik Pekerjaan-Keluarga(Z1) → Kepuasan Kerja(Y)	0,010	0,021	0,149	0,065	0,949
<i>Technostress</i> (X) → Konflik Keluarga-Pekerjaan(Z2)	0,464	0,468	0,079	5,898	0,000
Konflik Keluarga-Pekerjaan(Z2)→ Kepuasan Kerja(Y)	0,163	0,129	0,152	1,071	0,287

Sumber : Data diolah peneliti, 2020

Berdasarkan gambar 4.5 diperoleh hasil perhitungan dalam PLS pengujian secara statistik setiap hubungan yang dihipotesiskan dilakukan dengan menggunakan simulasi. Dalam hal ini dilakukan metode *bootstrap* terhadap sampel.

H1 : Technostress berpengaruh secara langsung terhadap Kepuasan Kerja

Hasil pengujian hipotesis pertama menunjukkan bahwa hubungan variabel *technostress* dengan kepuasan kerja menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar -0,557 dengan *p-value* 0,000. Nilai *t-statistics* dari *technostress* ke kepuasan kerja juga 4,627 diatas nilai kritis 1,96 dengan signifikansi pada $\alpha=0,05$. Yang berarti

semakin tinggi tingkat stress karyawan dikarenakan penggunaan teknologi maka semakin menurun tingkat kepuasan kerja karyawan. Hasil ini berarti bahwa *technostress* memiliki hubungan negatif terhadap kepuasan kerja yang berarti sesuai dengan hipotesis pertama. Hal ini berarti **hipotesis 1 diterima**.

H2 : Technostress berpengaruh secara tidak langsung terhadap Kepuasan Kerja melalui Konflik Pekerjaan-Keluarga

Berdasarkan *output path coefficients* pada Tabel 4.24, dengan hasil bahwa variabel konflik pekerjaan-keluarga bukan variabel mediasi antara pengaruh *technostress* terhadap kepuasan kerja. Hal ini dibuktikan dengan perolehan nilai *p-values* antara *technostress* terhadap kepuasan kerja yaitu 0,000 (signifikan) dan *technostress* terhadap konflik pekerjaan-keluarga 0,000 (signifikan) dan konflik pekerjaan-keluarga terhadap kepuasan kerja 0,949 (tidak signifikan).

Nilai *t-statistics* dari konflik pekerjaan-keluarga ke kepuasan kerja juga 0,065 dibawah nilai kritis 1,96 dengan signifikansi pada $\alpha=0,05$. Dapat disimpulkan bahwa tidak ada pengaruh signifikan variabel konflik pekerjaan-keluarga sebagai variabel mediasi antara variabel *technostress* terhadap variabel kepuasan kerja. Karena variabel konflik pekerjaan-keluarga (Z1) ke variabel kepuasan kerja (Y) tidak signifikan, maka variabel konflik pekerjaan-keluarga dikatakan bukan sebagai variabel mediasi. Hal ini berarti **hipotesis 2 ditolak**.

H3 : Technostress berpengaruh secara tidak langsung terhadap Kepuasan Kerja melalui Konflik Keluarga-Pekerjaan

Berdasarkan *output path coefficients* pada Tabel 4.24, dengan hasil bahwa variabel konflik keluarga-pekerjaan bukan variabel mediasi antara pengaruh

technostress terhadap kepuasan kerja. Hal ini dibuktikan dengan perolehan nilai hasil signifikansi antara *technostress* terhadap kepuasan kerja yaitu 0,000 (signifikan) dan *technostress* terhadap konflik keluarga-pekerjaan 0,000 (signifikan) dan konflik keluarga-pekerjaan terhadap kepuasan kerja 0,287 (tidak signifikan).

Nilai *t-statistics* dari konflik keluarga-pekerjaan ke kepuasan kerja juga 1,071 dibawah nilai kritis 1,96 dengan signifikansi pada $\alpha=0,05$.Dapat disimpulkan bahwa tidak ada pengaruh signifikan variabel konflik keluarga-pekerjaan sebagai variabel mediasi antara variabel *technostress* terhadap variabel kepuasan kerja. Karena variabel konflik keluarga-pekerjaan (Z2) ke variabel kepuasan kerja (Y) tidak signifikan, maka variabel konflik keluarga-pekerjaan dikatakan bukan sebagai variabel mediasi. Hal ini berarti **hipotesis 3 ditolak**.

4.6 Pembahasan

Pembahasan ditujukan untuk menjawab permasalahan yang telah dirumuskan. selanjutnya akan membahas penerimaan terhadap hipotesis penelitian dengan disertai dukungan fakta ataupun penolakan terhadap hipotesis penelitian disertai dengan penjelasan yang diperlukan dengan metode PLS melalui bantuan *software SmartPLS 3*. Secara keseluruhan pengujian hubungan *technostress* terhadap kepuasan kerja dengan konflik pekerjaan-keluarga dan konflik keluarga-pekerjaan sebagai variabel intervening dijelaskan sebagai berikut :

4.6.1 Pengaruh *Technostress* terhadap Kepuasan Kerja

Technostress dalam penelitian ini dijabarkan ke dalam indikator pertanyaan yang terdiri dari *techno-overload*, *techno-invasion*, *techno-complexity*, *techno-*

insecurity dan techno-uncertainty. Dari hasil pengujian *loading factor* indikator *techno-complexity* adalah indikator yang paling dominan membentuk variabel *technostress* terlihat dari nilai *loading factor* tertinggi pada item pertanyaan indikatornya X.7 (0,721), X.8 (0,826) dan X.9 (0,765) dengan rata-rata 0,770 lebih tinggi dari indikator lainnya.

Sementara kepuasan kerja dalam penelitian ini dijabarkan kedalam indikator yang terdiri dari pekerjaan itu sendiri, rekan kerja, atasan, gaji dan promosi. Indikator yang dipresepsikan paling baik adalah indikator atasan dengan nilai *loading factor* Y.5 (0,829) dan Y.6 (0,898) dengan rata-rata 0,863, lebih tinggi dari indikator lain.

Berdasarkan model analisis *inner model* menunjukkan bahwa *technostress* (X) berpengaruh secara negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja (Y). Hasil ini dibuktikan dengan koefisien jalur sebesar -0,557 dengan *p-value* 0,000. Nilai *t-statistics* dari *technostress* ke kepuasan kerja juga 4,627 diatas nilai kritis 1,96 dengan signifikansi pada $\alpha=0,05$. Yang berarti semakin tinggi tingkat stress pegawai dikarenakan penggunaan teknologi maka semakin menurun tingkat kepuasan kerja pegawai.

Berdasarkan hasil penelitian dan pengamatan, ditemukan bahwa *technostress* berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja di dalam perusahaan. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Suh dan Lee (2017:153) yang menganggap *technostress* sebagai penghambat kepuasan kerja. Sama halnya dengan hasil penelitian Park dan Cho (2016:74) dan Yin et al (2017:24) yang

menyatakan bahwa *technostress* memiliki pengaruh negatif pada kepuasan kerja individu.

PDAM Kota Malang merupakan perusahaan yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi seperti komputer dan smartphone. Smartphone merupakan alat komunikasi utama pegawai khususnya yang bekerja di lapangan. Segala jenis pengiriman dan penerimaan informasi dilakukan melalui smartphone masing-masing pegawai. Selain itu PDAM juga telah meluncurkan sebuah program aplikasi bernama TCC pada 13 Desember 2018. TCC merupakan pusat komando untuk pengendalian, kontrol, dan monitoring proses transisi dan distribusi air. Dapat disimpulkan bahwa keseluruhan proses yang terkait dengan pekerjaan karyawan sudah tersistem dengan teknologi canggih. Menurut Pak Aritono selaku Asisten Manajer SDM, PDAM selalu *update* terkait dengan teknologi karena dengan teknologi pegawai akan dipermudah.

Namun, selain banyaknya dampak positif yang diberikan oleh penggunaan teknologi ini, pegawai lapangan (Bagian Perencanaan Teknik, Produksi, Kehilangan Air, Perawatan dan Pengawas Pekerjaan) juga dapat mengalami dampak negatif yaitu stress yang terkait dengan teknologi atau disebut dengan *technostress*. semakin tinggi tingkat *technostress* maka semakin rendah tingkat kepuasan kerja pegawai.

Dalam pandangan Islam penyebab terjadinya stres adalah karena hati yang jauh dari Allah SWT. Penyebab stres berasal dari kelemahan hati, kelemahan hati yang menyebabkan rapuhnya hubungan individu dengan Allah SWT menyebabkan kehidupannya menjadi sulit. Al-Qur'an adalah cahaya, tuntunan dan penyembuh

dari penyakit jiwa maupun fisik. Seperti firman Allah dalam Surah Yunus Ayat 57, yaitu :

يَا أَيُّهَا النَّاسُ قَدْ جَاءَ تَكْوَمٌ مَوْعِظَةٌ مِّن رَّبِّكُمْ وَشِفَاءٌ لِّمَا فِي الصُّدُورِ
وَهُدًى وَرَحْمَةٌ لِّلْمُؤْمِنِينَ

Artinya : Hai manusia, sesungguhnya telah datang kepadamu pelajaran dari Tuhanmu dan penyembuh bagi penyakit-penyakit (yang berada) dalam dada dan petunjuk serta rahmat bagi orang-orang yang beriman. (Yunus 10:57)

Menurut Nor dan Safe (2016:12) ayat diatas mengatakan bahwa Al-Qur'an merupakan tuntunan dan penangkal dari penyakit dalam hati atau pemyakit fisik apa pun. Jika kepuasan kerja dikaitkan dengan ajaran Islam maka yang muncul adalah mengenai ikhlas, sabar, dan syukur. Bersyukur dapat diartikan sebagai rasa berterimakasih kepada Allah SWT, atas segala nikmat dan karunia yang telah diberikan kepada kita. Begitu banyak nikmat yang telah Allah berikan kepada kita. Dengan memperbanyak bersyukur, Allah juga akan menambah nikmat kita seperti yang dijelaskan dalam firman Allah Surah Ibrahim ayat 7

وَإِذْ تَأَذَّنَ رَبُّكُمْ لَئِن شَكَرْتُمْ لَأَزِيدَنَّكُمْ ۖ وَلَئِن كَفَرْتُمْ إِنَّ عَذَابِي لَشَدِيدٌ

Artinya : Dan (ingatlah juga), tatkala Tuhanmu memaklumkan; "Sesungguhnya jika kamu bersyukur, pasti Kami akan menambah (nikmat) kepadamu, dan jika kamu mengingkari (nikmat-Ku), maka sesungguhnya azab-Ku sangat pedih" (Ibrahim 14:7)

Dari ayat di atas dapat kita pahami bahwa dengan memperbanyak syukur, maka nikmat kita akan ditambah oleh Allah Swt. Seseorang yang dapat membawa dirinya pada kondisi syukur, maka di dalam hidupnya tidak akan ada rasa beban ataupun rasa kurang. Secara tidak langsung kita akan menarik pikiran-pikiran positif yang membuahkan hasil yang positif pula yang pada akhirnya menimbulkan

rasa puas dan cukup. Tidak terkecuali rasa puas terhadap pekerjaan yang telah kita lakukan (Tim Baitul Kilmah Yogyakarta, 2013:91).

4.6.2 Konflik Pekerjaan-Keluarga Memediasi Pengaruh *Technostress* terhadap Kepuasan Kerja

Berdasarkan hasil pengujian sobel variabel konflik pekerjaan-keluarga bukan merupakan variabel mediasi. Terlihat dari nilai uji sobel *p-value* dengan nilai 0,94649901 lebih besar dari α 5% , hasil ini menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh signifikan variabel konflik pekerjaan-keluarga sebagai variabel mediasi antara variabel *technostress* terhadap variabel kepuasan kerja.

Berdasarkan model analisis *inner model* pada penelitian ini variabel konflik pekerjaan-keluarga bukan merupakan variabel mediasi antara *technostress* terhadap kepuasan kerja. Hal ini dibuktikan dengan perolehan nilai *p-values* antara *technostress* terhadap kepuasan kerja yaitu 0,000 (signifikan) dan *technostress* terhadap konflik pekerjaan-keluarga 0,000 (signifikan) dan konflik pekerjaan-keluarga terhadap kepuasan kerja 0,949 (tidak signifikan).

Nilai *t-statistics* dari konflik pekerjaan-keluarga ke kepuasan kerja juga 0,065 dibawah nilai kritis 1,96 dengan signifikansi pada $\alpha=0,05$. Dapat disimpulkan bahwa tidak ada pengaruh signifikan variabel konflik pekerjaan-keluarga sebagai variabel mediasi antara variabel *technostress* terhadap variabel kepuasan kerja.

Hasil penolakan pada hipotesis ke dua ini atau variabel konflik pekerjaan-keluarga bukan merupakan variabel mediasi menunjukkan bahwa pegawai lapangan PDAM Kota Malang (Bagian Perencanaan Teknik, Produksi, Kehilangan Air, Perawatan dan Pengawas Pekerjaan) telah mampu mengorganisir konflik yang

ditimbulkan akibat pekerjaan agar tidak berdampak pada kehidupan keluarga sehingga kepuasan kerjanya pun tidak terpengaruh. Menurut Rahmad selaku manajer bagian Kehilangan Air, hal ini dapat terjadi karena didukung oleh lingkungan kerja non fisik seperti kondisi yang mendukung kerjasama antara atasan dan bawahan, suasana kekeluargaan, komunikasi yang baik, dan terkendalinya diri.

Penelitian ini mendukung hasil penelitian Qaedi et al (2018:31) dan Astari dan Sudibya (2018:1918) yang menunjukkan bahwa konflik pekerjaan-keluarga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Disisi lain hasil penelitian ini menolak hasil penelitian Oh dan Park (2016:732) yang menyebutkan bahwa konflik kehidupan-kerja merupakan variabel mediasi antara *technostress* dengan kepuasan kerja.

Dalam pandangan Islam setiap keluarga wajar menghadapi permasalahan, pengabaian pada nafkah keluarga juga merupakan salah satu sumber timbulnya konflik. Nafkah merupakan kebutuhan keluarga yang harus dipenuhi. Nafkah terdiri dari nafkah fisik seperti pendidikan, kesehatan, perlindungan, kasih sayang, dan kebutuhan spiritual lainnya (Depag RI, 2012:155). Dalam QS al-Baqarah 2:233 disebutkan bahwa nafkah harus diberikan dengan cara yang *ma'ruf* (kebaikan).

Ayat tersebut berbunyi

وَالْوَالِدَاتُ يُرْضِعْنَ أَوْلَادَهُنَّ حَوْلَيْنِ كَامِلَيْنِ لِمَنْ أَرَادَ أَنْ يُنَمِّمَ الرِّضَاعَةَ ۗ وَعَلَى الْمَوْلُودِ لَهُ رِزْقُهُنَّ
 وَكِسْوَتُهُنَّ بِالْمَعْرُوفِ ۗ لَا تُكَلَّفُ نَفْسٌ إِلَّا وُسْعَهَا ۗ لَا تُضَارُّ وَالدَّةُ بِوَالِدِهَا وَلَا الْمَوْلُودُ لَهُ بِوَالِدِهِ ۗ
 وَعَلَى الْوَارِثِ مِثْلُ ذَلِكَ ۗ فَإِنْ أَرَادَا فِصَالًا عَنْ تَرَاضٍ مِنْهُمَا وَتَشَاوُرٍ فَلَا جُنَاحَ عَلَيْهِمَا ۗ وَإِنْ أَرَدْتُمْ أَنْ

تَسْتَرْضِعُونَ أَوْلَادَكُمْ فَلَا جُنَاحَ عَلَيْكُمْ إِذَا سَلَّمْتُمْ مَا آتَيْتُمْ بِالْمَعْرُوفِ ۗ وَاتَّقُوا اللَّهَ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ بِمَا

تَعْمَلُونَ بَصِيرٌ

Artinya: “Dan ibu-ibu hendaklah menyusui anak-anaknya selama dua tahun penuh, bagi yang ingin menyusui secara sempurna. Dan kewajiban ayah menanggung nafkah dan pakaian mereka dengan cara yang patut. Seseorang tidak dibebani lebih dari kesanggupannya. Janganlah seorang ibu menderita karena anaknya dan jangan pula seorang ayah (menderita) karena anaknya. Ahli warispun (berkewajiban) seperti itu pula. Apabila keduanya ingin menyapih dengan persetujuan dan permusyawaratan antara keduanya, maka tidak ada dosa atas keduanya. Dan jika kamu ingin menyusukan anakmu kepada orang lain, maka tidak ada dosa bagimu memberikan pembayaran dengan cara yang patut. Bertakwalah kepada Allah dan ketahuilah bahwa Allah maha melihat apa yang kamu kerjakan. (al-Baqarah 2:233)

Menurut asy-Syafi’i dalam Depag RI (2012:171) pokok *ma’ruf* adalah menghindari orang yang berhak atas suatu keperluan dari memintanya, memberikannya dengan kerelaan hati bukan dengan memaksanya dengan memintanya sendiri, bukan juga dengan memenuhi keperluannya sambil menunjukkan kebencian dalam melakukannya.

Mengamalkan rasa syukur dalam segala nikmat pemberian Allah Swt juga merupakan salah satu terapi dalam mengatasi stres. Nor dan Safe (2016:11) menyebutkan sekaligus menafsirkan salah satu sabda Rasulullah Saw yang berbunyi :

عَجَبًا لِأَمْرِ الْمُؤْمِنِ إِنَّ أَمْرَهُ كُلَّهُ لَهُ خَيْرٌ وَلَيْسَ ذَلِكَ لِأَحَدٍ إِلَّا لِلْمُؤْمِنِ، إِنْ أَصَابَتْهُ
سَرَاءٌ شَكَرَ فَكَانَ خَيْرًا لَهُ، وَإِنْ أَصَابَتْهُ ضَرَاءٌ صَبَرَ فَكَانَ خَيْرًا لَهُ

Artinya : “Sungguh menakjubkan urusan seorang mukmin, semua urusannya adalah baik baginya. Hal ini tidak didapatkan kecuali pada diri seorang mukmin. Apabila mendapatkan kesenangan, dia bersyukur, maka yang demikian itu merupakan kebaikan baginya. Sebaliknya apabila tertimpa kesusahan, dia pun bersabar, maka yang demikian itu merupakan kebaikan baginya” (Diriwayatkan oleh Muslim, no. 2999 dari Abu Yahya Shuhaib bin Sinan radhiyallahu ‘anhu).

Hadits diatas menyuruh kita sebagai seorang muslim, untuk senantiasa bersyukur dalam segala keadaan dan situasi sewaktu lapang dan senantiasa bersabar dalam segala keadaan dan situasi sewaktu sempit. Hal ini agar rasa syukur selalu timbul atas segala ketentuan Allah Swt dan kehidupan juga akan penuh rasa nikmat dan ketenangan dari Allah Swt.

4.6.3 Konflik Keluarga-Pekerjaan Memediasi Pengaruh *Technostress* terhadap Kepuasan Kerja

Berdasarkan uji sobel variabel konflik keluarga-pekerjaan bukanlah variabel mediasi. Hasil uji sobel menunjukkan *p-value* dengan nilai 0,29145766 lebih besar dari α 5% , hasil ini menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh signifikan variabel konflik keluarga-pekerjaan sebagai variabel mediasi antara variabel *technostress* terhadap variabel kepuasan kerja.

Berdasarkan model analisis *inner model* pada penelitian ini variabel konflik keluarga-pekerjaan juga bukan variabel mediasi antara *technostress* terhadap kepuasan kerja. Hal ini dibuktikan dengan perolehan nilai hasil signifikansi antara *technostress* terhadap kepuasan kerja yaitu 0,000 (signifikan) dan *technostress* terhadap konflik keluarga-pekerjaan 0,000 (signifikan) dan konflik keluarga-pekerjaan terhadap kepuasan kerja 0,287 (tidak signifikan).

Nilai *t-statistics* dari konflik keluarga-pekerjaan ke kepuasan kerja juga 1,071 dibawah nilai kritis 1,96 dengan signifikansi pada $\alpha=0,05$.Dapat disimpulkan bahwa tidak ada pengaruh signifikan variabel konflik keluarga-pekerjaan sebagai variabel mediasi antara variabel *technostress* terhadap variabel kepuasan kerja.

Hasil penolakan pada hipotesis ke tiga ini atau variabel konflik keluarga-pekerjaan bukan merupakan variabel mediasi menunjukkan bahwa pegawai lapangan PDAM Kota Malang (Bagian Perencanaan Teknik, Produksi, Kehilangan Air, Perawatan dan Pengawas Pekerjaan) telah mampu mengorganisir konflik yang ditimbulkan akibat kehidupan keluarga agar tidak berdampak pada kehidupan pekerjaannya. Selain itu, menurut Rahmad selaku manajer bagian Kehilangan Air, hal ini bisa terjadi karena pegawai memiliki profesionalitas dalam bekerja yang dapat terbentuk dari pengalaman, pelatihan, dan lingkungan kerja. Sehingga konflik yang ditimbulkan oleh lingkungan keluarga tidak menimbulkan dampak buruk pada pekerjaan.

Aritono selaku manajer SDM juga mengatakan bahwa teknologi pemberian tugas pegawai yang sudah tersistem yaitu aplikasi *E-Office* ataupun *Work Order* membuat pegawai menyelesaikan tugasnya dengan baik. Ketepatan waktu merespon tugas, waktu mengerjakan tugas, hingga waktu menyelesaikan tugas terpantau dalam aplikasi. Ketika tugas tidak terpenuhi, maka akan mengurangi nilai KPI dan dampaknya pegawai mendapatkan pengurangan insentif bahkan tidak mendapatkan sama sekali. Hal inilah yang membuat konflik yang timbul dari keluarga tidak berpengaruh pada pekerjaan.

Penelitian ini mendukung hasil penelitian Qaedi et al (2018:31) dan Astari dan Sudibya (2018:1918) yang menunjukkan bahwa konflik keluarga-pekerjaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.. Disisi lain hasil penelitian ini menolak hasil penelitian Oh dan Park (2016:732) yang menyebutkan bahwa

konflik kehidupan-kerja merupakan variabel mediasi antara *technostress* dengan kepuasan kerja.

Dalam perspektif islam, resolusi konflik dipahami sebagai suatu penyelesaian dimana pihak diluar pihak-pihak yang berkonflik dapat membantu dan mengarahkan konflik yang negatif menjadi konflik yang positif. Selain menyelesaikan konflik keluarga, manusianya sendiri juga harus memiliki profesionalitas dalam bekerja. Menurut Norvadewi (2014:177) Dalam terminologi Islam, kata profesional disamakan dengan *itqân*. *Itqân* berarti *doing at the best possible quality*. Dalam hadits yang diriwayatkan Imam Muslim dalam Norvadewi (2014:177) Rasulullah menggambarkan bahwa Allah menyukai seorang hamba yang melakukan sesuatu secara *itqân* atau memberikan kualitas terbaik :

إِنَّ اللَّهَ كَتَبَ الْإِحْسَانَ عَلَى كُلِّ شَيْءٍ

Artinya : Sesungguhnya Allah telah mewajibkan supaya selalu bersikap baik terhadap setiap sesuatu (HR. Muslim No. 3615)

Berdasarkan hadist di atas, semakin menjelaskan kepada kita, bahwa Islam adalah agama yang meletakkan dan menekankan nilai nilai profesionalitas dalam setiap pekerjaan yang dilakukan oleh umatnya. Rifa'i (2010:180) menyatakan bahwa dalam sebuah konflik mungkin ada beberapa alasan kedua pihak yang terlibat tidak cukup mampu untuk keluar dari apa yang mereka perselisihkan, karena mereka tidak cukup rasional, oleh karenanya membutuhkan pihak diluarnya. Pihak luar atau pihak ketiga kehadirannya sangat dibutuhkan untuk menyelesaikan konflik agar konflik dapat dikelola dan dihindari dari tindak diskriminasi,

kekerasan, dan lainnya. Sebagaimana Al-Quran menegaskan untuk menghadirkan pihak ketiga dalam surat An-Nisaa (4: 35)

وَإِنْ خِفْتُمْ شِقَاقَ بَيْنِهِمَا فَأَبْعَثُوا حَكَمًا مِّنْ أَهْلِهِ وَحَكَمًا مِّنْ أَهْلِهَا إِنْ يُرِيدَا إِصْلَاحًا يُوَفِّقُ
 اللَّهُ بَيْنَهُمَا إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلِيمًا حَبِيرًا

Artinya : “Dan jika kamu khawatir terjadi persengketaan antara keduanya, maka kirimlah seorang juru damai dari keluarga laki-laki dan seorang juru damai dari keluarga perempuan. Jika keduanya (juru damai itu) bermaksud mengadakan perbaikan, niscaya Allah memberikan taufik kepada suami-istri itu. Sungguh Allah Maha Mengetahui, Maha teliti.”

Juru damai dalam ayat diatas adalah orang yang tidak terlibat dalam permasalahan atau pihak ketiga dan memiliki tujuan untuk mendamaikan. (Rifa’i, 2010:181).

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian pada pegawai PDAM Kota Malang, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. *Technostress* berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi stress karyawan akibat penggunaan teknologi menyebabkan kepuasan kerja mereka menurun
2. Konflik pekerjaan-keluarga bukan merupakan variabel mediasi antara *technostress* terhadap kepuasan kerja. Hal ini berarti bahwa pegawai PDAM Kota Malang mampu mengatur konflik yang ditimbulkan akibat pekerjaan agar tidak berdampak pada kehidupan keluarga. Selain itu, lingkungan kerja non fisik seperti kondisi yang mendukung kerjasama antara atasan dan bawahan, suasana kekeluargaan, komunikasi yang baik, dan terkendalinya diri juga menjadi alasan konflik pekerjaan-keluarga tidak berperan sebagai pemediasi.
3. Konflik keluarga-pekerjaan bukan merupakan variabel mediasi antara *technostress* terhadap kepuasan kerja. Hal ini berarti bahwa pegawai PDAM Kota Malang mampu mengorganisir konflik yang ditimbulkan akibat kehidupan keluarga agar tidak berdampak pada kehidupannya. Selain itu, profesionalitas pegawai dalam bekerja yang dapat terbentuk dari pengalaman, pelatihan, dan lingkungan kerja menjadi alasan konflik keluarga-pekerjaan tidak berperan sebagai pemediasi.

5.2 Saran

1. Untuk PDAM Kota Malang disarankan untuk memeberikan pelatihan mengenai teknologi baru secara berkelanjutan. Untuk manajer disarankan melakukan monotoring dan memberikan bimbingan mengenai teknologi baru terhadap bawahan secara terus menerus.
2. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan lebih banyak melakukan penelitian mengenai variabel *technostress* di tempat lain khususnya perusahaan yang menerapkan sistem *telework*.



DAFTAR PUSTAKA

- Astari, N. M. dan Sudibya, A. (2018). Pengaruh Work Family Conflict Terhadap Stress Kerja dan Kepuasan Kerja. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana* 7.7, 1895-1926.
- Atanasoff, L., dan Venable, M. A. (2017). Technostress: Implications for Adults in the Workforce. *The Career Development Quarterly*, 65(4), 326-338.
- Ayyagari, R., Grover, V. dan Purvis, R. (2011). Technostress: Technological Antecedents and Implications, *MIS Quarterly*, Vol. 35, No. 4. pp.831-858
- Busro, M. (2018). *Teori-Teori Manajemen Sumber Daya Manusia*, Prenada Media Group, Jakarta.
- Carlotto. Sandra, M. Wendt, Welter dan Jones, P. A. (2017). Technostress, Career Commitment, Satisfaction with Life, and Work-Family Interaction Among Workers in Information and Communication Technologies, *Actualidades en Psicología*, 31(122), 91-102
- Depag RI. (2010). *Tafsir Alquran Tematik Kerja dan Ketenagakerjaan*, Aku Bisa, Jakarta
- (2012). *Tafsir Al-Quran dan Tematik Membangun Keluarga Harmonis*, Aku Bisa, Jakarta.
- Dewanta Brian E.(2018). Pengaruh Work Family Conflict dan Stress Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Wanita pada PT. Kusuma sandang Mekarjaya Yogyakarta. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta
- Diana, Nur I. (2013). *Konsep dan Implementasi Kepemimpinan Islami di UIN Maliki Malang*, Jurnal Pasca Sarjana Unair Surabaya.
- Fahdiansyah, R., Anas, A. S., (2017) Teknologi Informasi Sebagai Penunjang Perkembangan Sistem Informasi Dalam Akuntansi. *Jurnal Simposium Nasional Teknologi Terapan (SNTT) 5 2017* hlm 246-253
- Abdillah, W. dan Hartono, J. (2015). *Partial Least Square (PLS) Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) dalam Penelitian Bisnis*, Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Halder, K. U dan Sarkar, J. (2012). *Human Resource Management*, Oxford University Press

- Ilham, I. (2018). Implementasi Sistem Informasi Manajemen di PDAM Kota Malang, *Skripsi*. Fakultas Ekonomi UIN Maulana Malik Ibrahim, Malang.
- Jena, R. K. (2015). Impact of Technostress on Job Satisfaction: An Empirical Study among Indian Academician, *The International Technology Management Review*, Vol. 5, No. 3, 117-124
- Jeske, D. dan Axtell, C. (2014). E-Internships: Prevalence, Characteristics and Role of Student Perspectives, *Internet Research*, Vol. 24 No. 4, pp. 457-473.
- Jonathans, C (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja, Konflik Pekerjaan-Keluarga, dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja untuk meningkatkan Kinerja Karyawan, *Skripsi*, Universitas Diponegoro.
- Kilmah, Tim B. (2013). *Ensiklopedia Pengetahuan Al-Quran dan Hadits*, Kamil Pustaka, Jakarta.
- Lei, C.F. and Ngai, E.W. (2014). The double-edge nature of technostress on work performance: a research model and research agenda, *Proceedings of 35th International Conference on Information Systems*, Auckland.
- Masita, T. S., Delyara, A. D., Fernando, Himmawan, G. dan Claudianty Grandita S. *Work-family conflict dan work-life balance pada prajurit wanita TNI AL di Surabaya. Jurnal Fenomena*, Vol. 28 No. 1 (2019), hal. 39-44
- Mawhinney, L. (2014). Techno-change: A new study of the cause of technostress, *University of Derby*, School of Business.
- Mukhlison, G. (2016). Hubungan antara Technostress dengan Job Satisfaction dan Organizational Commitment pada Karyawan Rumah Sakit Mojokerto, *Skripsi*, Universitas Surabaya.
- Nataya, W. (2018). Hubungan Antara Computer Self Efficacy Dan Computer-Related Technostress. *Skripsi*, universitas islam indonesia
- Nor, Y. M. A dan Safe, N. S. (2016). Stress Management According to the Quran and the Hadith, *Jurnal University Kebangsaan Malaysia*
- Norvadewi. (2014). Profesionalisme Bisnis Dalam Islam. *Mazahib* : Vol. XIII, No. 2.
- Oh, Seong T. dan Park, S (2016), A Study of the Connected Smart Worker's Techno-Stress, *Procedia Computer Science*, 91, 725–733.
- Okebaram dan Moses, S. (2013). Minimizing The Effects of Technostress in Today's Organization, *International Journal of Emerging Technology and Advanced Engineering*, Vol 3, Issue 11,

- Park, C. dan Im, M. (2012). The Impact of Technostress on Information Security Perception and Organizational Outcomes, *The Journal of KIIT*, Vol. 10, No. 1, pp.97-109.
- Park, Ho J dan Cho, June S. (2016). The influence of information security technostress on the job satisfaction of employees, *Journal of Business and Retail Management Research (JBRMR)*, Vol. 11 Issue 1
- Permanasari, R dan Santoso, B. (2017) Pengaruh *Work Family Conflict*, *Family Work Conflict* Terhadap Stres Kerja Dosen Perempuan Upn Veteran Jatim. *journal upn jatim* hlm 1-10
- Qaedi, T., Agusdin., Furkan, Lalu, M., (2018). Analisis Pengaruh Konflik Pekerjaan-Keluarga (Work-Family Conflict) dan Stress terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Wanita di Sekertariat Daerah (Setda) Kabupaten di Pulau Lombok, *JMM UNRAM*, 7(3), 29-44.
- Rifa'i, A. (2010). Konflik Dan Resolusinya Dalam Perspektif Islam. *Millah Edisi Khusus Desember 2010*.
- Rivai, V dan Sagala, J. E. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*, Rajawali Press, Jakarta.
- Robbins, S. P dan Coulter, Mary. (2010). *Manajemen Edisi Kesepuluh Jilid 2*, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- dan Judge, T. A. (2013). *Organizational Behavior 15th ed.*
- (2016). *Organizational Behavior 16th*, Salemba Empat, Jakarta.
- Sain, Zulkifli. (2017). Pengaruh *Work Family Conflict* dan Stress Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Kantor Telekomunikasi Indonesia Regional VII, *Skripsi*, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
- Salazar, C dan Rand, A. (2010). Work-Family Conflict and Family-Work Conflict, *Kansas Workforce Initiative Evidence Review*
- Sedarmayanti. (2017). *Perencanaan dan Pengembangan SDM untuk meningkatkan kompetensi, kinerja, dan produktivitas kerja*, PT Refika Aditama, Bandung.
- Sekaran, Uma dan Bougie, Roger. (2016). *Research Methods For Business: A Skill Building Aproach Seventh Edition*, John Wiley and Sons, New York.
- Sewell, G dan Taskin, L. (2015). Out of sight, out of mind in a new world of work? Autonomy, control, and spatiotemporal scaling in telework, *Organization Studies*, Vol. 36 No. 11, pp. 1507-1529.

- Solimun. (2010). *Analisis Variabel Moderasi dan Mediasi*. Program Studi Statistika FMIPA UB.
- Stich Jean F, Tarafdar M, Cary L. C., (2018). Electronic communication in the workplace: boon or bane?. *Journal of organizational Effectiveness: People and Performance*.
- Suh, Ayoung dan Lee, Jumin. (2017). Understanding teleworkers' technostress and its influence on job satisfaction, *Internet Research*, Vol. 27 Iss 1 pp. 140 – 159.
- Suharyadi dan Purwanto. (2016). *Statistika untuk Ekonomi dan Keuangan Modern Edisi 3 Buku 2*, Salemba Empat, Jakarta.
- Supriyanto, A. S dan Machfudz, M. (2010). *Metodologi Riset Manajemen Sumber Daya Manusia*, Uin Maliki Press, Malang.
- Supriyanto, A. S dan Maharani, V. (2019). *Riset Manajemen SDM*. Malang: PT Citra Intans Selaras
- Supriyanto, A. S. & Maharani, V. (2013). *Metodelogi Penelitian Manajemen Sumber Daya Manusia*. Malang: UIN Press
- Sutama, Dino C dan Stiven, F. (2014). Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Komitmen Organisasional di Kowloon Palace International Restaurant Surabaya. *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa*. Vol 2, No 2 hlm 139-153
- Tanjung. (2018). *PDAM Kota Malang Permudah Pelayanan dengan TCC*, <https://www.jawapos.com/jpg-today/11/12/2018/pdam-kota-malang-permudah-pelayanan-dengan-tcc/> diakses tanggal 23 September 2019).
- Tarafdar, M., Tu, Q., Ragu-Nathan, T.S., Ragu-Nathan, B.S. (2011), Crossing to the dark side. Examining creators, outcomes, and inhibitors of technostress, *Journal of Communications of the acm*, vol 54 no 9
- Tarafdar, M., Tu, Q dan Ragu-nathan, T.S. (2010). Impact of Technostress on end-user satisfaction and performance, *Journal of Management Information Systems*, Vol 27 No 3, 303-334.
- Turner, N., Hershcovis, M. S., Reich, T. C., & Totterdell, P. (2014). Work-family interference, psychological distress, and workplace injuries. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 87(4), 715–732.
- Ulum, M. C., (2016). *Perilaku Organisasi Menuju Orientasi Pemberdayaan*, UB Press, Malang.

Widayanti, A. E., Sularso, A., Suryaningsih, B. I., (2017). Pengaruh Konflik Pekerjaan - Keluarga (*Work – Family Conflict*) Terhadap Kinerja Pelayanan Dan Komitmen Organisasi Melalui Kelelahan (*Fatigue*) Pada Karyawan Tenaga Kependidikan Di Bagian Akademik Universitas Jember. *Jurnal Bisnis dan Manajemen* Vol. 11, No. 1 Hal. 28 – 40.

Yin P, Ou, C. X. J., Davison R M, dan Wu J, (2017). Coping with Mobile Technology Overload in the Workplace. *Internet Research*, 00–00



LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1 Petunjuk Pengisian dan Instrumen Penelitian

Lampiran 2 Tabulasi Data Hasil Kuisisioner

Lampiran 3 Hasil Uji Validitas

Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas

Lampiran 5 Hasil Uji Linieritas

Lampiran 6 Hasil Uji PLS

Lampiran 7 Dokumentasi Penelitian

Lampiran 8 Dokumen Jumlah Pegawai

Lampiran 9 Surat Penelitian

Lampiran 10 Bukti Konsultasi



**Lampiran 1 : Petunjuk Pengisian dan Instrumen Kuisisioner
KUESIONER PENELITIAN**

Pengaruh *Technostress* terhadap Kepuasan Kerja dengan Konflik Pekerjaan-Keluarga dan Konflik Keluarga-Pekerjaan sebagai Variabel Intervening di PDAM Kota Malang”

Petunjuk pengisian :

Jawablah pertanyaan berikut dengan mengisi jawaban atau memberikan tanda centang (√) pada kotak yang tersedia di bawah ini!

Identitas Responden

1. Nama :
2. Umur : 20-30 30-40 40-50 50 keatas
3. Jenis Kelamin : L P
4. Status Perkawinan : Kawin Belum Kawin
5. Pendidikan terakhir :
6. Pekerjaan/Devisi :

Mohon untuk memberikan tanda (√) pada setiap pertanyaan yang anda pilih.

Keterangan:

STS : Sangat tidak setuju

TS : Tidak setuju

N : Netral

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
<i>Techno-overload</i>						
1	Teknologi baru membuat pegawai harus bekerja lebih cepat					
2	Teknologi baru membuat pegawai bekerja lebih banyak					

3	Teknologi baru membuat pegawai harus beradaptasi lagi					
---	---	--	--	--	--	--

<i>Techno-invasion</i>						
1	Pegawai menghabiskan lebih sedikit waktu dengan keluarga karena teknologi yang digunakan di tempat kerja.					
2	Terkadang teknologi informasi komunikasi membuat pegawai bekerja di waktu libur					
3	Kehidupan pribadi pegawai agak terganggu karena teknologi komunikasi yang digunakan di tempat kerja					
<i>Techno-complexity</i>						
1	Pegawai tidak cukup menguasai teknologi baru untuk menangani pekerjaannya dengan memuaskan.					
2	Pegawai perlu beradaptasi untuk menggunakan teknologi baru					
3	Terkadang pegawai kesulitan untuk memahami teknologi baru.					
<i>Techno-insecurity</i>						
1	Pegawai merasa pekerjaannya terancam karena teknologi baru					
2	Pegawai harus terus memperbaharui keterampilannya untuk menghindari rolling kerja					
3	Pegawai merasa khawatir jika berbagi informasi pada rekan kerja karena takut digantikan					
<i>Techno-uncertainty</i>						
1	Selalu ada perkembangan baru dalam teknologi yang digunakan pegawai.					
2	Ada perubahan terus menerus pada hardware dan software komputer					
3	Ada peningkatan dalam jaringan komputer.					

Konflik Pekerjaan-Keluarga

<i>Time-based conflict</i>		STS	TS	N	S	SS
1	Terkadang waktu untuk bekerja membuat pegawai tidak berpartisipasi secara penuh dalam tanggung jawab dan kegiatan rumah tangga					

2	Terkadang pegawai melewatkan kegiatan keluarga karena waktu yang dihabiskan untuk pekerjaan.					
---	--	--	--	--	--	--

<i>Strain-based conflict</i>						
1	Ketika pulang kerja, terkadang pegawai terlalu lelah untuk berpartisipasi dalam keluarga.					
2	Karena tekanan di tempat kerja, terkadang ketika pulang, pegawai terlalu stres untuk melakukan hal-hal yang disukai.					
<i>Behavior-based conflict</i>						
1	Solusi yang pegawai gunakan untuk memecahkan masalah di kantor tidak bisa diterapkan di rumah.					
2	Kebiasaan yang sering pegawai gunakan di kantor tidak bisa diterapkan dirumah.					

Konflik Keluarga-Pekerjaan

<i>Time-based conflict</i>		STS	TS	N	S	SS
1	Waktu yang dihabiskan untuk tanggung jawab keluarga sering kali mengganggu tanggung jawab pekerjaan pegawai.					
2	Terkadang pegawai melewatkan kegiatan kantor untuk keluarga.					
<i>Strain-based conflict</i>						
1	Masalah keluarga membuat pegawai kurang fokus bekerja					
2	Masalah keluarga menurunkan produktivitas kerja pegawai.					
<i>Behavior-based conflict</i>						
1	Solusi yang saya gunakan untuk memecahkan masalah di rumah tidak bisa diterapkan di kantor.					
2	Kebiasaan yang sering saya gunakan di rumah tidak bisa diterapkan di kantor.					

Kepuasan Kerja

Pekerjaan itu sendiri		STS	TS	N	S	SS
1	Pegawai merasa pekerjaannya sangat menarik					

2	Pekerjaan pegawai membuat kemampuannya berkembang					
Rekan kerja						
1	Rekan kerja membantu pegawai					
2	Pegawai senang bekerja bersama rekan kerjanya					
Atasan						
1	Pegawai mendapatkan dukungan dari atasan					
2	Pegawai mendapatkan masukan mengenai pekerjaan dari atasan					
Gaji						
1	Gaji pegawai sesuai dengan tanggungjawabnya					
2	Gaji sudah sesuai dengan harapan pegawai					
Promosi						
1	Pegawai akan dipromosikan jika bekerja dengan baik					
2	Pegawai puas dengan kemajuan karirnya					

Lampiran 2 : Tabulasi Data Hasil Kuisisioner

Technostress

NO	X.1	X.2	X.3	X.4	X.5	X.6	X.7	X.8	X.9	X.10	X.11	X.12	X.13	X.14	X.15
1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3
2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2
3	2	3	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3
4	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1
5	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3
6	3	3	3	1	1	1	1	3	2	2	2	3	3	2	3
7	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	3	2	2	3
8	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	2	3
9	2	2	3	1	1	1	3	4	3	3	3	3	3	3	5
10	2	3	2	1	1	2	5	2	4	4	5	4	1	1	1
11	1	3	2	4	3	5	3	2	3	2	3	3	2	3	3
12	2	1	2	1	1	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2
13	3	3	2	1	3	1	2	1	1	5	5	4	2	2	1
14	1	1	3	2	2	1	1	1	1	2	1	5	3	2	1
15	1	3	2	1	2	2	2	2	3	2	2	4	1	3	1
16	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	4	4	1	3	1
17	4	4	3	1	2	2	1	2	2	2	1	3	1	1	1
18	2	1	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4
19	4	3	3	5	4	3	1	4	2	2	2	4	5	5	4
20	5	4	4	4	5	5	3	3	4	4	4	3	5	5	4
21	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	4	3	2	3
22	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
23	4	4	4	2	2	2	4	4	4	3	3	3	2	2	3
24	2	1	1	4	4	3	1	2	1	1	1	2	4	4	3
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	3	3	3	3	4	3	2	3	2	2	2	4	2	3	2
27	4	4	4	3	3	4	3	5	4	5	3	3	5	5	5
28	4	4	4	2	5	2	3	3	3	3	3	2	4	4	5
29	5	3	5	3	5	5	3	5	4	2	2	2	5	5	5
30	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	4	2	2	4
31	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3
33	2	3	3	3	3	3	2	2	2	4	3	3	3	3	2
34	3	3	3	4	4	4	2	2	4	2	2	4	2	2	2
35	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2
36	4	2	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3
37	3	2	3	2	2	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3

38	2	3	3	2	2	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3
39	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	1	1	1
40	3	2	3	1	2	1	4	4	4	4	4	4	3	3	3
41	1	2	1	2	2	2	2	2	4	2	2	4	2	2	2
42	2	3	3	3	4	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2
43	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2
44	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
45	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
46	2	2	2	2	3	2	2	2	4	4	3	3	2	2	2
47	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	4	2	2	2
48	2	2	2	2	4	2	2	2	2	1	2	4	2	2	2
49	5	2	4	5	5	4	5	5	5	3	4	4	1	1	1
50	5	4	5	4	4	5	5	4	3	1	2	2	1	1	1
51	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2
52	2	1	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	1	1	2
53	3	3	3	1	2	2	1	1	2	3	3	3	2	2	2
54	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2
55	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4
56	3	2	3	2	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3
57	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
58	3	3	2	3	5	4	1	1	2	1	1	1	1	1	2
59	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	4	2	2	2
60	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	3	1	1	1
61	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2
62	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1
63	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	1	2
64	1	3	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1
65	2	2	2	3	4	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2
66	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	4	3	2	2
67	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	1	3	1
68	3	2	3	3	4	3	4	3	4	2	4	4	3	3	3
69	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2
70	2	2	2	2	1	1	2	2	2	5	3	3	2	2	2
71	2	2	3	3	5	3	2	2	2	2	5	5	2	2	2
72	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	4	2	2	2
73	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	3	3	2	3
74	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	1	1	1
75	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	1	1	1
76	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2
77	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	4	1	1	1
78	5	3	3	3	3	4	2	2	2	2	2	4	4	4	4

79	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
80	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
81	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1
82	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	5	2	2	2
83	2	3	2	2	1	2	3	3	3	3	3	3	2	2	4
84	1	2	3	3	1	4	5	3	4	4	4	5	3	3	5
85	5	2	2	4	5	5	5	2	2	2	2	4	4	4	3
86	2	2	2	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3
87	2	2	2	3	4	4	3	3	3	3	3	5	3	3	3
88	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
89	2	1	1	2	2	2	2	2	2	3	2	4	2	2	2
90	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	4	2	2	2
91	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	1	1	2
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2
93	2	2	1	1	1	2	2	2	2	3	2	4	2	2	2
94	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	4	1	1	2
95	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2
96	1	1	1	3	5	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
97	2	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	2	2	2
98	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
99	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
101	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	2

Konflik Pekerjaan-Keluarga

NO	Z1.1	Z1.2	Z1.3	Z1.4	Z1.5	Z1.6
1	2	2	3	2	3	1
2	3	2	2	1	2	3
3	2	1	3	1	2	1
4	2	3	3	2	3	3
5	3	3	2	3	2	1
6	3	2	2	3	2	1
7	2	2	1	2	3	2
8	3	2	2	2	2	1
9	3	3	3	2	3	3
10	4	2	4	2	2	1
11	4	2	2	2	3	5
12	2	2	2	2	3	4
13	4	2	2	2	3	5
14	4	3	2	3	4	2
15	4	2	2	2	3	5
16	4	2	2	2	3	5

17	3	3	2	2	4	3
18	3	4	4	3	4	3
19	3	1	5	4	2	2
20	4	3	4	4	4	3
21	3	4	3	4	3	2
22	4	3	5	4	4	3
23	3	3	4	3	3	2
24	3	3	4	4	4	3
25	3	3	3	3	3	3
26	3	3	3	3	4	4
27	2	2	2	2	2	1
28	1	2	2	3	4	2
29	4	3	4	4	3	3
30	3	3	2	4	5	1
31	3	4	4	4	4	3
32	3	3	4	4	4	4
33	3	3	2	2	2	2
34	4	4	4	4	2	2
35	3	3	2	3	3	3
36	2	2	2	2	3	3
37	2	2	2	2	3	3
38	2	2	2	2	3	3
39	4	2	2	4	2	2
40	2	2	2	2	3	3
41	2	2	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4
43	3	3	3	2	3	3
44	4	4	4	4	2	2
45	4	4	4	4	3	3
46	4	4	4	4	3	3
47	4	4	4	4	2	2
48	4	4	4	4	2	2
49	1	1	1	5	1	1
50	2	2	2	2	2	2
51	1	1	1	2	1	1
52	4	2	2	2	2	2
53	4	3	3	3	2	3
54	2	3	4	2	2	2
55	3	3	3	3	2	3
56	3	3	3	3	3	3
57	3	3	4	4	3	3

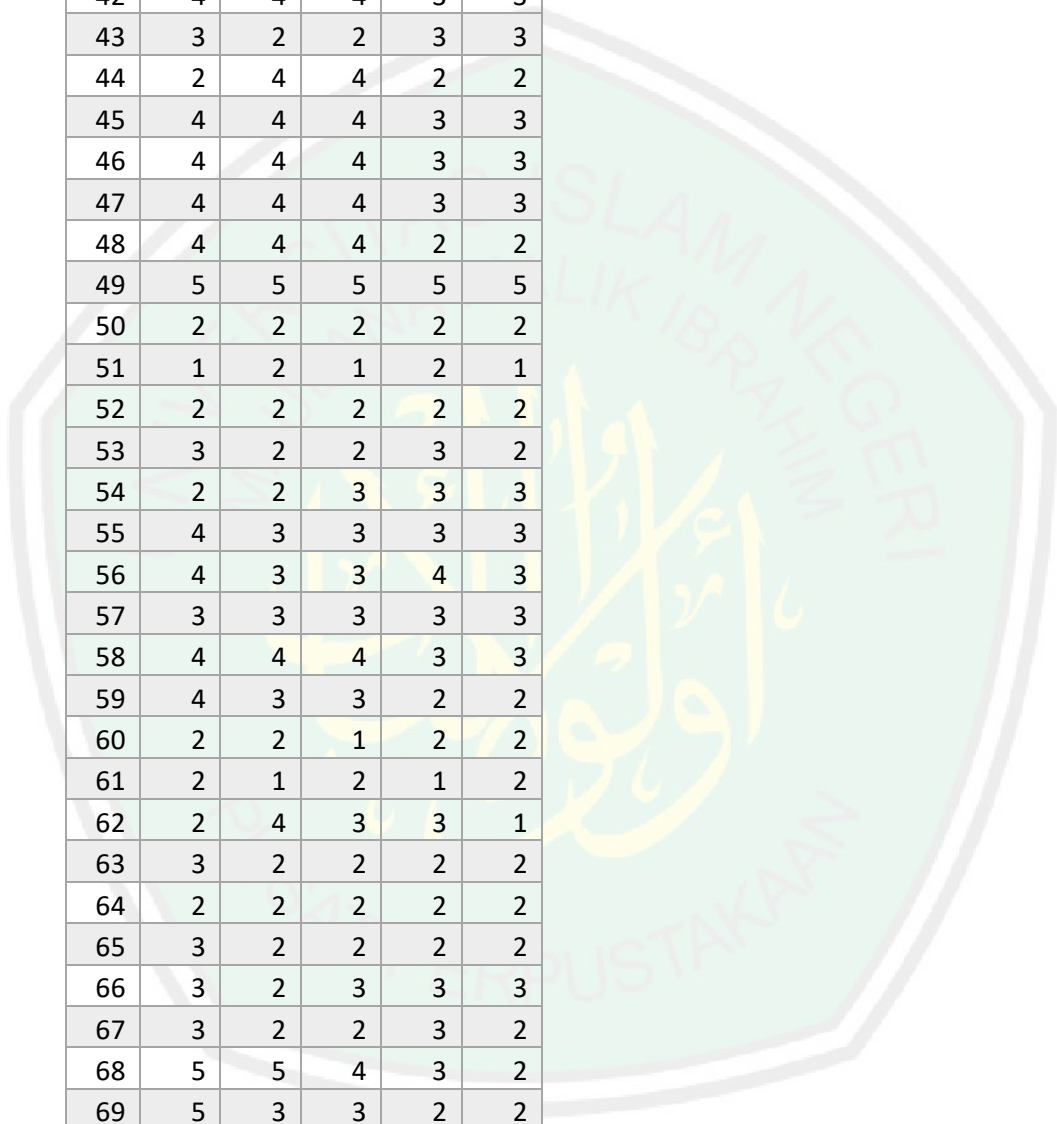
58	4	4	4	4	3	3
59	2	2	4	4	2	2
60	2	2	2	2	2	2
61	1	2	1	1	2	2
62	1	2	2	1	2	3
63	2	2	2	2	2	2
64	2	2	2	3	2	2
65	2	2	2	2	2	2
66	3	2	3	3	3	2
67	3	2	2	2	2	3
68	4	4	4	4	3	4
69	1	1	1	2	1	1
70	2	3	2	2	3	4
71	2	2	1	1	1	1
72	2	1	1	1	1	2
73	2	1	1	1	1	2
74	2	1	1	1	1	2
75	2	2	2	3	2	1
76	1	4	2	3	2	2
77	2	1	1	1	1	1
78	2	2	2	2	2	3
79	2	2	2	2	2	2
80	3	3	3	3	2	2
81	4	4	4	4	1	1
82	4	3	2	4	1	2
83	3	2	2	2	2	2
84	5	5	4	4	4	4
85	2	2	2	3	2	2
86	2	2	2	3	2	2
87	4	5	4	4	3	3
88	3	3	3	3	3	3
89	2	3	2	2	3	4
90	2	3	2	2	3	4
91	2	3	2	2	4	4
92	2	2	2	2	2	2
93	2	3	2	2	3	4
94	2	3	2	2	3	4
95	2	2	2	2	2	2
96	3	3	3	3	3	3
97	4	4	4	4	4	4
98	3	3	3	3	3	3

99	3	3	2	2	2	2
100	2	2	3	3	3	3
101	3	3	3	3	3	3

Konflik Keluarga-Pekerjaan

No	Z2.2	Z2.3	Z2.4	Z2.5	Z2.6
1	3	2	2	3	2
2	2	2	3	2	1
3	2	2	1	2	2
4	2	3	1	1	2
5	3	3	1	2	3
6	3	2	4	1	2
7	2	2	3	3	2
8	3	3	4	3	2
9	2	3	3	3	2
10	4	4	4	4	4
11	4	2	2	3	3
12	2	2	2	3	2
13	4	2	4	3	4
14	3	2	3	3	2
15	4	2	4	3	3
16	4	2	2	3	3
17	4	2	3	4	4
18	3	4	3	3	3
19	5	3	1	1	1
20	3	4	4	3	4
21	3	3	4	3	2
22	3	3	2	3	4
23	3	2	3	3	2
24	4	3	2	2	2
25	3	3	3	3	3
26	2	3	4	3	2
27	4	2	2	4	4
28	2	4	3	3	3
29	3	3	4	3	3
30	1	4	3	4	4
31	3	4	4	3	3
32	3	4	4	3	3
33	2	2	2	2	2
34	2	4	4	2	2
35	4	1	2	2	2
36	4	3	3	3	3

37	4	3	3	4	4
38	4	3	3	3	3
39	4	4	4	4	4
40	4	3	3	3	3
41	2	4	4	2	2
42	4	4	4	3	3
43	3	2	2	3	3
44	2	4	4	2	2
45	4	4	4	3	3
46	4	4	4	3	3
47	4	4	4	3	3
48	4	4	4	2	2
49	5	5	5	5	5
50	2	2	2	2	2
51	1	2	1	2	1
52	2	2	2	2	2
53	3	2	2	3	2
54	2	2	3	3	3
55	4	3	3	3	3
56	4	3	3	4	3
57	3	3	3	3	3
58	4	4	4	3	3
59	4	3	3	2	2
60	2	2	1	2	2
61	2	1	2	1	2
62	2	4	3	3	1
63	3	2	2	2	2
64	2	2	2	2	2
65	3	2	2	2	2
66	3	2	3	3	3
67	3	2	2	3	2
68	5	5	4	3	2
69	5	3	3	2	2
70	4	2	3	3	2
71	5	3	3	1	1
72	4	2	2	2	2
73	4	2	1	2	2
74	4	2	2	2	2
75	3	3	2	2	2
76	4	1	2	1	2
77	5	3	3	1	1



78	2	2	2	2	2
79	2	2	1	2	2
80	2	2	2	3	3
81	5	4	4	1	1
82	4	4	4	2	2
83	3	3	3	3	3
84	5	4	4	4	4
85	4	2	2	2	2
86	4	2	2	2	2
87	5	5	4	4	4
88	3	3	3	3	3
89	2	2	2	3	3
90	2	2	3	3	4
91	2	2	3	3	4
92	2	2	2	2	2
93	2	2	2	2	2
94	2	2	2	2	2
95	2	2	2	2	2
96	3	3	3	3	3
97	4	4	4	4	4
98	3	3	3	3	3
99	2	2	2	4	4
100	3	3	3	3	3
101	3	3	3	3	3

Kepuasan Kerja

No	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y.10
1	4	5	4	3	4	4	4	5	4	3
2	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4
3	4	5	4	3	5	4	4	3	5	5
4	4	5	3	4	3	5	4	4	4	4
5	3	4	3	4	3	4	5	4	3	4
6	4	3	5	3	4	3	4	5	4	3
7	2	3	4	4	3	4	5	5	4	4
8	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4
9	3	4	4	4	4	4	3	2	4	4
10	4	3	3	4	3	4	1	1	1	1
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	5	4	5	5	4	5	3	4	4
13	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	3	3	3	4	5	4	3	3	5	5
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	3	2	5	5	4	4	4	5	5
18	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4
19	4	3	5	2	3	3	2	2	2	2
20	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2
21	2	3	4	2	3	3	2	3	2	3
22	3	2	1	1	1	1	2	3	4	5
23	3	2	3	3	2	2	1	1	2	2
24	2	3	4	2	1	2	2	3	4	4
25	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
26	3	4	3	1	2	4	4	5	4	4
27	2	2	2	1	1	1	3	2	3	4
28	3	2	1	2	2	2	3	3	4	4
29	4	3	3	1	2	3	3	2	4	4
30	3	2	1	1	2	3	4	5	4	4
31	2	2	3	2	2	2	2	3	3	4
32	2	2	3	2	2	2	2	3	3	4
33	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
34	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4
35	3	3	4	4	5	4	3	3	4	4
36	3	3	4	4	3	3	2	2	3	3
37	3	3	4	4	3	3	2	2	3	3
38	3	3	4	4	3	3	2	2	3	3
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
40	3	3	4	4	3	3	2	2	3	3
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
46	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4
47	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
48	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
49	1	5	5	5	5	5	1	1	5	1
50	4	4	2	1	2	3	3	4	3	3
51	5	3	4	3	4	4	3	3	3	3
52	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
53	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5
54	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
55	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3
56	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3

57	3	3	3	4	4	4	2	2	2	3
58	3	3	3	4	4	4	3	2	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	3	4	5	3	4	4	3	3	3	2
61	1	2	5	5	5	5	5	4	5	5
62	3	5	4	3	4	4	5	2	5	5
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	3	4	4	3	3	3	4	2	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
67	3	4	5	4	3	4	4	2	3	2
68	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4
69	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5
70	4	4	4	5	5	5	5	5	5	2
71	5	5	2	4	3	4	2	2	2	2
72	2	4	3	3	4	5	3	2	1	2
73	2	4	3	3	4	3	4	3	1	2
74	2	4	3	3	4	3	3	2	1	2
75	5	5	4	3	4	5	4	4	4	4
76	4	5	3	4	3	4	5	5	5	5
77	5	5	4	5	4	4	4	2	2	2
78	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5
79	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4
80	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
81	2	5	5	5	5	5	5	2	5	1
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	3	3	4	4	4	4	3	2	3	3
84	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4
85	3	3	2	1	1	1	3	4	1	1
86	3	3	2	1	1	1	3	4	1	1
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
89	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4
90	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5
91	4	4	4	5	5	5	4	3	5	5
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
93	4	4	4	5	2	5	4	4	4	5
94	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5
95	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4



Lampiran 3 Uji Validitas

Technostress (X1)

Correlations

	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	X1.13	X1.14	X1.15	TOTALX
X1.1																
Pearson Correlation	1	,616*	,737*	,511*	,558*	,556*	,411*	,548*	,407*	,252*	,312**	,009	,364**	,381**	,269**	,724**
Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,011	,001	,929	,000	,000	,006	,000
N	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101
X1.2																
Pearson Correlation	,616*	1	,617*	,326*	,330*	,390*	,280*	,342*	,323*	,260**	,289**	-,017	,110	,198*	,138	,534**
Sig. (2-tailed)	,000		,000	,001	,001	,000	,005	,000	,001	,009	,003	,864	,271	,047	,167	,000
N	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101
X1.3																
Pearson Correlation	,737*	,617*	1	,494*	,489*	,527*	,527*	,684*	,559*	,344**	,427**	,090	,325**	,312**	,305**	,770**
Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,371	,001	,001	,002	,000
N	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101
X1.4																
Pearson Correlation	,511*	,326*	,494*	1	,765*	,817*	,415*	,440*	,395*	,093	,263**	,122	,306**	,325**	,187	,678**
Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,353	,008	,224	,002	,001	,061	,000
N	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101
X1.5																
Pearson Correlation	,558*	,330*	,489*	,765*	1	,734*	,319*	,378*	,336*	,042	,259**	,037	,324**	,365**	,162	,646**
Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000	,000		,000	,001	,000	,001	,673	,009	,714	,001	,000	,106	,000

	N	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	
X1.6	Pearson Correlation	,556*	,390*	,527*	,817*	,734*	1	,496*	,444*	,449*	,107	,252*	,116	,289**	,373**	,230*	,712**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,287	,011	,249	,003	,000	,021	,000
	N	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101
X1.7	Pearson Correlation	,411*	,280*	,527*	,415*	,319*	,496*	1	,672*	,730*	,468**	,634**	,243*	,184	,219*	,230*	,709**
	Sig. (2-tailed)	,000	,005	,000	,000	,001	,000		,000	,000	,000	,000	,014	,065	,028	,021	,000
	N	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101
X1.8	Pearson Correlation	,548*	,342*	,684*	,440*	,378*	,444*	,672*	1	,746*	,472**	,514**	,156	,443**	,463**	,474**	,807**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,119	,000	,000	,000	,000
	N	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101
X1.9	Pearson Correlation	,407*	,323*	,559*	,395*	,336*	,449*	,730*	,746*	1	,524**	,629**	,203*	,264**	,313**	,340**	,747**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000	,000	,001	,000	,000	,000		,000	,000	,042	,008	,001	,001	,000
	N	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101
X1.10	Pearson Correlation	,252*	,260*	,344*	,093	,042	,107	,468*	,472*	,524*	1	,726**	,341**	,291**	,279**	,223*	,558**
	Sig. (2-tailed)	,011	,009	,000	,353	,673	,287	,000	,000	,000		,000	,000	,003	,005	,025	,000
	N	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101
X1.11	Pearson Correlation	,312*	,289*	,427*	,263*	,259*	,252*	,634*	,514*	,629*	,726**	1	,376**	,200*	,287**	,178	,655**

	Sig. (2-tailed)	,001	,003	,000	,008	,009	,011	,000	,000	,000	,000		,000	,045	,004	,076	,000
	N	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101
X1.12	Pearson Correlation	,009	-,017	,090	,122	,037	,116	,243*	,156	,203*	,341**	,376**	1	,003	,044	-,069	,267**
	Sig. (2-tailed)	,929	,864	,371	,224	,714	,249	,014	,119	,042	,000	,000		,974	,662	,495	,007
	N	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101
X1.13	Pearson Correlation	,364*	,110	,325*	,306*	,324*	,289*	,184	,443*	,264*	,291**	,200*	,003	1	,868**	,789**	,607**
	Sig. (2-tailed)	,000	,271	,001	,002	,001	,003	,065	,000	,008	,003	,045	,974		,000	,000	,000
	N	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101
X1.14	Pearson Correlation	,381*	,198*	,312*	,325*	,365*	,373*	,219*	,463*	,313*	,279**	,287**	,044	,868**	1	,714**	,646**
	Sig. (2-tailed)	,000	,047	,001	,001	,000	,000	,028	,000	,001	,005	,004	,662	,000		,000	,000
	N	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101
X1.15	Pearson Correlation	,269*	,138	,305*	,187	,162	,230*	,230*	,474*	,340*	,223*	,178	-,069	,789**	,714**	1	,542**
	Sig. (2-tailed)	,006	,167	,002	,061	,106	,021	,021	,000	,001	,025	,076	,495	,000	,000		,000
	N	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101
TOTALX	Pearson Correlation	,724*	,534*	,770*	,678*	,646*	,712*	,709*	,807*	,747*	,558**	,655**	,267**	,607**	,646**	,542**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,007	,000	,000	,000	
	N	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). * . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).



Konflik Pekerjaan-Keluarga (Z1)

Correlations

		Z1.1	Z1.2	Z1.3	Z1.4	Z1.5	Z1.6	TOTALZ1
Z1.1	Pearson Correlation	1	,589**	,593**	,515**	,300**	,297**	,748**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,002	,003	,000
	N	101	101	101	101	101	101	101
Z1.2	Pearson Correlation	,589**	1	,635**	,591**	,477**	,321**	,817**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,001	,000
	N	101	101	101	101	101	101	101
Z1.3	Pearson Correlation	,593**	,635**	1	,690**	,434**	,219*	,817**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,028	,000
	N	101	101	101	101	101	101	101
Z1.4	Pearson Correlation	,515**	,591**	,690**	1	,351**	,065	,732**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,519	,000
	N	101	101	101	101	101	101	101
Z1.5	Pearson Correlation	,300**	,477**	,434**	,351**	1	,589**	,711**
	Sig. (2-tailed)	,002	,000	,000	,000		,000	,000
	N	101	101	101	101	101	101	101
Z1.6	Pearson Correlation	,297**	,321**	,219*	,065	,589**	1	,571**
	Sig. (2-tailed)	,003	,001	,028	,519	,000		,000
	N	101	101	101	101	101	101	101
TOTALZ1	Pearson Correlation	,748**	,817**	,817**	,732**	,711**	,571**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	101	101	101	101	101	101	101

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Konflik Keluarga-Pekerjaan (Z2)

Correlations

		Z2.1	Z2.2	Z2.3	Z2.4	Z2.5	Z2.6	TOTALZ2
Z2.1	Pearson Correlation	1	,572**	,303**	,267**	,121	,153	,627**
	Sig. (2-tailed)		,000	,002	,007	,228	,127	,000
	N	101	101	101	101	101	101	101
Z2.2	Pearson Correlation	,572**	1	,335**	,339**	,115	,157	,651**
	Sig. (2-tailed)	,000		,001	,001	,253	,117	,000
	N	101	101	101	101	101	101	101
Z2.3	Pearson Correlation	,303**	,335**	1	,690**	,349**	,296**	,731**
	Sig. (2-tailed)	,002	,001		,000	,000	,003	,000
	N	101	101	101	101	101	101	101
Z2.4	Pearson Correlation	,267**	,339**	,690**	1	,427**	,362**	,757**
	Sig. (2-tailed)	,007	,001	,000		,000	,000	,000
	N	101	101	101	101	101	101	101
Z2.5	Pearson Correlation	,121	,115	,349**	,427**	1	,794**	,652**
	Sig. (2-tailed)	,228	,253	,000	,000		,000	,000
	N	101	101	101	101	101	101	101
Z2.6	Pearson Correlation	,153	,157	,296**	,362**	,794**	1	,645**
	Sig. (2-tailed)	,127	,117	,003	,000	,000		,000
	N	101	101	101	101	101	101	101
TOTALZ2	Pearson Correlation	,627**	,651**	,731**	,757**	,652**	,645**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	101	101	101	101	101	101	101

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

Kepuasan Kerja (Y)

Correlations

		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	Y1.7	Y1.8	Y1.9	Y1.10	TOTAL Y
Y1.1	Pearson Correlation	1	,498**	,214*	,339**	,296**	,387**	,324**	,305**	,273**	,307**	,552**
	Sig. (2-tailed)		,000	,031	,001	,003	,000	,001	,002	,006	,002	,000
	N	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101
Y1.2	Pearson Correlation	,498**	1	,475**	,512**	,526**	,679**	,535**	,195	,345**	,121	,687**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,051	,000	,229	,000
	N	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101
Y1.3	Pearson Correlation	,214*	,475**	1	,642**	,625**	,628**	,349**	,121	,390**	,134	,658**
	Sig. (2-tailed)	,031	,000		,000	,000	,000	,000	,229	,000	,181	,000
	N	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101
Y1.4	Pearson Correlation	,339**	,512**	,642**	1	,762**	,772**	,406**	,095	,451**	,245*	,760**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000		,000	,000	,000	,344	,000	,013	,000
	N	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101
Y1.5	Pearson Correlation	,296**	,526**	,625**	,762**	1	,797**	,445**	,130	,492**	,263**	,775**
	Sig. (2-tailed)	,003	,000	,000	,000		,000	,000	,195	,000	,008	,000
	N	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101
Y1.6	Pearson Correlation	,387**	,679**	,628**	,772**	,797**	1	,551**	,257**	,534**	,308**	,853**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,009	,000	,002	,000
	N	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101
Y1.7	Pearson Correlation	,324**	,535**	,349**	,406**	,445**	,551**	1	,661**	,535**	,454**	,762**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101
Y1.8	Pearson Correlation	,305**	,195	,121	,095	,130	,257**	,661**	1	,401**	,420**	,523**
	Sig. (2-tailed)	,002	,051	,229	,344	,195	,009	,000		,000	,000	,000

	N	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101
Y1.9	Pearson Correlation	,273**	,345**	,390**	,451**	,492**	,534**	,535**	,401**	1	,735**	,756**
	Sig. (2-tailed)	,006	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101
Y1.10	Pearson Correlation	,307**	,121	,134	,245*	,263**	,308**	,454**	,420**	,735**	1	,589**
	Sig. (2-tailed)	,002	,229	,181	,013	,008	,002	,000	,000	,000		,000
	N	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101
TOTALY	Pearson Correlation	,552**	,687**	,658**	,760**	,775**	,853**	,762**	,523**	,756**	,589**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).



Lampiran 4 Uji Reliabilitas

Technostress (X1)

		N	%
Cases	Valid	101	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	101	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Cronbach's Alpha	N of Items
,897	15

Konflik Keluarga-Pekerjaan (Z2)

		N	%
Cases	Valid	101	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	101	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Cronbach's Alpha	N of Items
,761	6

Konflik Pekerjaan-Keluarga (Z1)

		N	%
Cases	Valid	101	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	101	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Cronbach's Alpha	N of Items
,825	6

Kepuasan Kerja (Y)

		N	%
Cases	Valid	101	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	101	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Cronbach's Alpha	N of Items
,878	10

Lampiran 5 Uji Linieritas

Technostress (X) terhadap Konflik Pekerjaan-Keluarga(Z1), Konflik Keluarga-Pekerjaan(Z2) dan Kepuasan Kerja (Y)

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
TOTALZ1 * TOTALX	Between Groups	(Combined)	670,230	34	19,713	1,150	,308
		Linearity	228,278	1	228,278	13,315	,001
		Deviation from Linearity	441,952	33	13,392	,781	,779
	Within Groups		1131,572	66	17,145		
Total			1801,802	100			
TOTALZ2 * TOTALX	Between Groups	(Combined)	709,843	34	20,878	1,878	,014
		Linearity	245,567	1	245,567	22,092	,000
		Deviation from Linearity	464,276	33	14,069	1,266	,206
	Within Groups		733,622	66	11,115		
Total			1443,465	100			
TOTALY * TOTALX	Between Groups	(Combined)	2277,310	34	66,980	1,868	,015
		Linearity	1326,171	1	1326,171	36,984	,000
		Deviation from Linearity	951,139	33	28,822	,804	,751
	Within Groups		2366,631	66	35,858		
Total			4643,941	100			

Konflik Pekerjaan-Keluarga(Z1) terhadap Kepuasan Kerja (Y)

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
TOTALY * TOTALZ1	Between Groups	(Combined)	1063,781	18	59,099	1,354	,178
		Linearity	2,473	1	2,473	,057	,812
		Deviation from Linearity	1061,308	17	62,430	1,430	,144

Within Groups	3580,160	82	43,660		
Total	4643,941	100			

Konflik Keluarga-Pekerjaan (Z2) terhadap Kepuasan Kerja (Y)

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
TOTALY *	Between Groups	(Combined)	378,132	16	23,633	,465	,957
TOTALZ2		Linearity	27,209	1	27,209	,536	,466
		Deviation from Linearity	350,923	15	23,395	,461	,954
Within Groups			4265,809	84	50,783		
Total			4643,941	100			



Lampiran 6 Hasil Uji PLS

Convergent Validity

Item	Kepuasan Kerja (Y)	Konflik Keluarga-Pekerjaan (Z2)	Konflik Pekerjaan-Keluarga (Z1)	Technostress (X)
X.1				0,745
X.3				0,799
X.4				0,738
X.5				0,705
X.6				0,771
X.7				0,754
X.8				0,819
X.9				0,775
X.11				0,629
X.14				0,539
Z1.1			0,762	
Z1.2			0,843	
Z1.3			0,866	
Z1.4			0,813	
Z1.5			0,632	
Z2.2		0,508		
Z2.3		0,764		
Z2.4		0,807		
Z2.5		0,756		
Z2.6		0,729		
Y.1	0,528			
Y.2	0,735			
Y.3	0,705			
Y.4	0,815			
Y.5	0,829			
Y.6	0,897			
Y.7	0,708			
Y.9	0,716			
Y.10	0,509			

Average Variance Extracted (AVE)

Variabel	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
Kepuasan Kerja (Y)	0,882	0,898	0,907	0,527

Konflik Keluarga-Pekerjaan (Z2)	0,759	0,773	0,841	0,519
Konflik Pekerjaan-Keluarga (Z1)	0,843	0,852	0,89	0,62
Technostress (X)	0,901	0,905	0,919	0,535

Discriminant Validity

Item	Kepuasan Kerja (Y)	Konflik Keluarga-Pekerjaan (Z2)	Konflik Pekerjaan-Keluarga (Z1)	Technostress (X)
X.1	-0,425	0,222	0,152	0,745
X.3	-0,344	0,298	0,256	0,799
X.4	-0,3	0,259	0,368	0,738
X.5	-0,332	0,315	0,344	0,705
X.6	-0,272	0,337	0,379	0,771
X.7	-0,365	0,443	0,209	0,754
X.8	-0,418	0,395	0,224	0,819
X.9	-0,268	0,536	0,349	0,775
X.11	-0,271	0,396	0,187	0,629
X.14	-0,518	0,144	0,268	0,539
Z1.1	0,001	0,49	0,762	0,239
Z1.2	0,084	0,427	0,843	0,222
Z1.3	-0,157	0,413	0,866	0,39
Z1.4	-0,168	0,581	0,813	0,419
Z1.5	-0,161	0,367	0,632	0,172
Z2.2	-0,037	0,508	0,158	0,317
Z2.3	-0,06	0,764	0,582	0,402
Z2.4	0,019	0,807	0,546	0,328
Z2.5	-0,101	0,756	0,356	0,301
Z2.6	-0,142	0,729	0,379	0,32
Y.1	0,528	-0,113	0,002	-0,267
Y.2	0,735	-0,144	-0,254	-0,328
Y.3	0,705	-0,08	-0,127	-0,297
Y.4	0,815	0,039	-0,119	-0,367
Y.5	0,829	0,012	-0,119	-0,381
Y.6	0,897	-0,061	-0,132	-0,451
Y.7	0,708	-0,266	-0,155	-0,457
Y.9	0,716	0,067	0,172	-0,2
Y.10	0,509	-0,053	0,191	-0,341

R Square

Variabel	R Square	R Square Adjusted
Kepuasan Kerja (Y)	0,25	0,227
Konflik Keluarga-Pekerjaan (Z2)	0,215	0,207
Konflik Pekerjaan-Keluarga (Z1)	0,139	0,13

Path Coefficients

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Kepuasan Kerja (Y) -> Atasan	0,842	0,843	0,033	25,445	0
Kepuasan Kerja (Y) -> Gaji	0,708	0,703	0,055	12,903	0
Kepuasan Kerja (Y) -> Job	0,746	0,749	0,077	9,685	0
Kepuasan Kerja (Y) -> Promosi	0,675	0,675	0,074	9,111	0
Kepuasan Kerja (Y) -> Rekan	0,912	0,915	0,021	43,281	0
Konflik Keluarga-Pekerjaan (Z2) -> Behavior2	0,784	0,776	0,062	12,638	0
Konflik Keluarga-Pekerjaan (Z2) -> Kepuasan Kerja (Y)	0,164	0,152	0,157	1,044	0,287
Konflik Keluarga-Pekerjaan (Z2) -> Strain2	0,855	0,856	0,032	26,338	0
Konflik Keluarga-Pekerjaan (Z2) -> Time2	0,508	0,505	0,135	3,755	0
Konflik Pekerjaan-Keluarga (Z1) -> Behavior1	0,632	0,617	0,087	7,274	0
Konflik Pekerjaan-Keluarga (Z1) -> Kepuasan Kerja (Y)	0,011	0,023	0,148	0,077	0,949
Konflik Pekerjaan-Keluarga (Z1) -> Strain1	0,914	0,915	0,022	42,014	0
Konflik Pekerjaan-Keluarga (Z1) -> Time1	0,902	0,902	0,023	39,309	0
Technostress (X) -> Kepuasan Kerja (Y)	-0,557	-0,56	0,128	4,357	0
Technostress (X) -> Konflik Keluarga-Pekerjaan (Z2)	0,464	0,475	0,091	5,122	0
Technostress (X) -> Konflik Pekerjaan-Keluarga (Z1)	0,373	0,381	0,087	4,269	0

Specifics Inderect Effect

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Konflik Keluarga-Pekerjaan (Z2) -> Kepuasan Kerja (Y) -> Atasan	0.138	0.114	0.128	1.079	0.283
Technostress (X) -> Konflik Keluarga-Pekerjaan (Z2) -> Kepuasan Kerja (Y) -> Atasan	0.064	0.058	0.067	0.95	0.344
Konflik Pekerjaan-Keluarga (Z1) -> Kepuasan Kerja (Y) -> Atasan	0.01	0.026	0.117	0.082	0.935
Technostress (X) -> Konflik Pekerjaan-Keluarga (Z1) -> Kepuasan Kerja (Y) -> Atasan	0.004	0.012	0.045	0.079	0.937
Technostress (X) -> Kepuasan Kerja (Y) -> Atasan	-0.469	-0.467	0.114	4.12	0
Technostress (X) -> Konflik Pekerjaan-Keluarga (Z1) -> Behavior1	0.236	0.227	0.066	3.558	0.001
Technostress (X) -> Konflik Keluarga-Pekerjaan (Z2) -> Behavior2	0.364	0.356	0.092	3.955	0
Konflik Keluarga-Pekerjaan (Z2) -> Kepuasan Kerja (Y) -> Gaji	0.116	0.094	0.102	1.135	0.259
Technostress (X) -> Konflik Keluarga-Pekerjaan (Z2) -> Kepuasan Kerja (Y) -> Gaji	0.054	0.047	0.053	1.016	0.312
Konflik Pekerjaan-Keluarga (Z1) -> Kepuasan Kerja (Y) -> Gaji	0.008	0.022	0.097	0.083	0.934
Technostress (X) -> Konflik Pekerjaan-Keluarga (Z1) -> Kepuasan Kerja (Y) -> Gaji	0.003	0.01	0.038	0.08	0.937
Technostress (X) -> Kepuasan Kerja (Y) -> Gaji	-0.394	-0.393	0.097	4.068	0
Konflik Keluarga-Pekerjaan (Z2) -> Kepuasan Kerja (Y) -> Job	0.122	0.1	0.114	1.075	0.285
Technostress (X) -> Konflik Keluarga-Pekerjaan (Z2) -> Kepuasan Kerja (Y) -> Job	0.057	0.05	0.06	0.952	0.344
Konflik Pekerjaan-Keluarga (Z1) -> Kepuasan Kerja (Y) -> Job	0.008	0.02	0.103	0.082	0.934
Technostress (X) -> Konflik Pekerjaan-Keluarga (Z1) -> Kepuasan Kerja (Y) -> Job	0.003	0.009	0.04	0.079	0.937
Technostress (X) -> Kepuasan Kerja (Y) -> Job	-0.416	-0.409	0.099	4.208	0

Technostress (X) -> Konflik Keluarga-Pekerjaan (Z2) -> Kepuasan Kerja (Y)	0.076	0.069	0.08	0.953	0.343
Technostress (X) -> Konflik Pekerjaan-Keluarga (Z1) -> Kepuasan Kerja (Y)	0.004	0.014	0.053	0.079	0.937
Konflik Keluarga-Pekerjaan (Z2) -> Kepuasan Kerja (Y) -> Promosi	0.111	0.095	0.105	1.055	0.294
Technostress (X) -> Konflik Keluarga-Pekerjaan (Z2) -> Kepuasan Kerja (Y) -> Promosi	0.051	0.048	0.055	0.927	0.356
Konflik Pekerjaan-Keluarga (Z1) -> Kepuasan Kerja (Y) -> Promosi	0.008	0.021	0.093	0.083	0.934
Technostress (X) -> Konflik Pekerjaan-Keluarga (Z1) -> Kepuasan Kerja (Y) -> Promosi	0.003	0.01	0.035	0.081	0.935
Technostress (X) -> Kepuasan Kerja (Y) -> Promosi	-0.376	-0.38	0.106	3.55	0.001
Konflik Keluarga-Pekerjaan (Z2) -> Kepuasan Kerja (Y) -> Rekan	0.15	0.124	0.139	1.076	0.285
Technostress (X) -> Konflik Keluarga-Pekerjaan (Z2) -> Kepuasan Kerja (Y) -> Rekan	0.069	0.062	0.073	0.951	0.344
Konflik Pekerjaan-Keluarga (Z1) -> Kepuasan Kerja (Y) -> Rekan	0.01	0.028	0.126	0.082	0.935
Technostress (X) -> Konflik Pekerjaan-Keluarga (Z1) -> Kepuasan Kerja (Y) -> Rekan	0.004	0.013	0.049	0.079	0.937
Technostress (X) -> Kepuasan Kerja (Y) -> Rekan	-0.508	-0.509	0.119	4.272	0
Technostress (X) -> Konflik Pekerjaan-Keluarga (Z1) -> Strain1	0.341	0.333	0.084	4.053	0
Technostress (X) -> Konflik Keluarga-Pekerjaan (Z2) -> Strain2	0.397	0.394	0.093	4.276	0
Technostress (X) -> Konflik Pekerjaan-Keluarga (Z1) -> Time1	0.336	0.328	0.08	4.2	0
Technostress (X) -> Konflik Keluarga-Pekerjaan (Z2) -> Time2	0.236	0.233	0.089	2.634	0.01

Lampiran 7 Dokumentasi Penelitian

Wawancara dengan salah satu pegawai PDAM Kota Malang



PUSAT PERPUSTAKAAN

Lampiran 8 Dokumen Jumlah Pegawai

PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM KOTA MALANG									
LAPORAN S.D.M. Bulan : Desember 2019									
URAIAN	STATUS PEGAWAI								JUMLAH
	TETAP				TIDAK TETAP				
	AWAL BULAN	MUTASI TAMBAH	MUTASI KURANG	JUMLAH	AWAL BULAN	MUTASI TAMBAH	MUTASI KURANG	JUMLAH	
I. JABATAN / BAGIAN									
1. Direksi	3	0	0	3	0	0	0	0	3
2. Administrasi & Keuangan									
a. Umum U2	26	1	2	25	2	0	0	2	27
b. Sumber Daya Manusia U3	12	0	1	11	2	0	0	2	13
c. Keuangan	19	1	0	20	0	0	0	0	20
d. Hubungan Pelanggan U2/1	53	1	5	49	1	0	0	1	50
e. Pengadaan U2	8	0	0	8	0	0	0	0	8
3. Teknik									
a. Perencanaan Teknik U2	18	3	0	21	0	0	0	0	21
b. Produksi ✓	46	2	1	47	0	0	0	0	47
c. Kehilangan Air ✓	38	0	0	38	0	0	0	0	38
d. Perawatan ✓	51	1	1	51	0	0	0	0	51
e. Pengawasan Pekerjaan ✓	28	2	3	27	0	0	0	0	27
4. Satuan Pengawas Internal	7	0	0	7	0	0	0	0	7
5. Sistem Informasi Manajemen U1	13	0	0	13	2	0	0	2	15
6. Penelitian & Pengembangan U3	6	0	0	6	0	0	0	0	6
7. Staf Ahli Direktur Utama	1	0	0	1	0	0	0	0	1
JUMLAH	329	11	13	327	7	0	0	7	334
II. PENDIDIKAN FORMAL									
- S2	15	0	0	15	0	0	0	0	15
- Sarjana / S1	212	0	1	211	2	2	0	4	215
- Sarjana Muda / D3	3	0	0	3	1	0	0	1	4
- D 1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
- SLTA	88	0	1	87	2	0	0	2	89
- SLTP	11	0	0	11	0	0	0	0	11
JUMLAH	329	0	2	327	5	2	0	7	334
III. JENIS KELAMIN									
Pria	237	0	1	236	4	1	0	4	240
Wanita	92	0	1	91	2	1	0	3	94
JUMLAH	329	0	2	327	6	2	0	7	334

PENSIUN NORMAL:

1. Diyan Sri Mastuti (Hublang.)
2. Drs. Hari Cahyono (Umum)

Malang, 02 Januari 2020

Manajer Sumber Daya Manusia

Drs. Dody Varuna

Lampiran 9 Surat Penelitian



PEMERINTAH KOTA MALANG PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM

JL. TERUSAN DANAU SENTANI NO. 100 MALANG TELP. (0341)-715103 (HUNTING)
FAX. 0341-715107 PO BOX. 132 MALANG 65138
website : www.pdamkctamalang.com email : humas@pdamkctamalang.com



sertifikat No. 10 ET / 0001

Nomor : 072 / 0003 / 35.73.601 / 2019
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Perihal : Permohonan Penelitian Skripsi

Malang, 03 Januari 2020

Kepada
Yth. Wakil Dekan Bid.Akademik
UIN.Maulana Malik Ibrahim Malang
Jl. Gajayana No. 50
di
MALANG

Berkenaan dengan surat Saudara Nomor : B-2223/FEK.1/PP.00.9/12/2019 tanggal 18 Desember 2019 perihal dimaksud pada pokok surat, bersama ini kami beritahukan bahwa pada prinsipnya kami menyetujui menerima mahasiswa saudara, atas nama sebagai berikut :

No	NIM	Nama	Jurusan
1.	16510171	Iin Ainun Nisak	Manajemen

• Adapun ketentuan lain untuk Pengambilan Data di Perusahaan Daerah Air Minum Kota Malang adalah sebagai berikut :

1. Penempatan diatur oleh pihak PDAM Kota Malang
2. Tidak mengganggu aktivitas kerja
3. Memenuhi peraturan/persyaratan yang ada di PDAM Kota Malang

Demikian untuk menjadikan periksa.

u.u.DIREKTUR ADMINISTRASI DAN KEUANGAN
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM
KOTA MALANG

u.b

MANAJER SUMBER DAYA MANUSIA

u.b

MANAJER PEMBANGUNAN SDM



Lampiran 10 Bukti Konsultasi**BUKTI KONSULTASI**

Nama : Iin Ainun Nisak

NIM/Jurusan : 16510171/ Manajemen

Pembimbing : Prof. Dr. H. Muhammad Djakfar, SH., M.Ag

Judul Skripsi : Pengaruh *Technostress* terhadap Kepuasan Kerja dengan Konflik Pekerjaan-Keluarga dan Konflik Keluarga-Pekerjaan Sebagai Variabel Intervening Di PDAM Kota Malang

No.	Tanggal	Materi Konsultasi	Tanda Tangan Pembimbing
1.	2 Desember 2019	Pengajuan <i>Outline</i> dan Proposal	1.
2.	17 Desember 2019	Revisi Proposal	2.
3.	7 Januari 2020	Revisi Proposal	3.
4.	10 Januari 2020	Acc Proposal	4.
5.	8 Mei 2020	Konsultasi Skripsi	5.
6.	30 Mei 2020	Revisi Skripsi	6.
7.	2 Juni 2020	Revisi Skripsi	7.
8.	4 Juni 2020	Acc Skripsi	8.

Malang, 4 Juni 2020

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

Drs. Agus Sucipto, M.M., CRA
NIP 19670816 200312 1 001



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
FAKULTAS EKONOMI

Jalan Gajayana 50 Malang Telepon (0341) 558881 Faksimile (0341) 558881

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIARISME

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Zuraidah, S.E., M.SA.
NIP : 19761210 200912 2 001
Jabatan : **UP2M**

Menerangkan bahwa mahasiswa berikut :

Nama : lin Ainun Nisak
NIM : 16510171
Handphone : 089616713828
Konsentrasi : SDM
Email : inun.ainun98@gmail.com

Judul Skripsi : Pengaruh *Technostress* terhadap Kepuasan Kerja dengan Konflik Pekerjaan-Keluarga dan Konflik Keluarga-Pekerjaan Sebagai Variabel Intervening Di PDAM Kota Malang

Menerangkan bahwa penulis skripsi mahasiswa tersebut di nyatakan **BEBAS PLAGIARISME** dari **TURNITIN** dengan nilai *Originaly report*:

SIMILARTY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATION	STUDENT PAPER
22%	17%	3%	17%

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan di berikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 26 Juni 2020

UP2M

Zuraidah, S.E., M.SA
NIP. 19761210 200912 2 001

Technostress ke Kepuasan Kerja

ORIGINALITY REPORT

22%	17%	3%	17%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	etheses.uin-malang.ac.id Internet Source	3%
2	Submitted to University of Technology, Sydney Student Paper	2%
3	Submitted to Universitas Diponegoro Student Paper	1%
4	Submitted to Universitas Islam Indonesia Student Paper	1%
5	journalarticle.ukm.my Internet Source	1%
6	Submitted to Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia Student Paper	1%
7	Submitted to Udayana University Student Paper	1%
8	www.scribd.com Internet Source	1%
9	eprints.umm.ac.id	

	Internet Source	1%
10	core.ac.uk Internet Source	1%
11	id.123dok.com Internet Source	1%
12	Submitted to Universitas Muria Kudus Student Paper	<1%
13	repository.fe.unj.ac.id Internet Source	<1%
14	Submitted to Universitas Terbuka Student Paper	<1%
15	repository.uinjkt.ac.id Internet Source	<1%
16	pt.scribd.com Internet Source	<1%
17	www.malangtimes.com Internet Source	<1%
18	repository.unej.ac.id Internet Source	<1%
19	Submitted to Universitas Negeri Jakarta Student Paper	<1%
20	docplayer.info Internet Source	<1%

21	Submitted to iGroup Student Paper	<1%
22	Mardhiatin Nisa Rohama, Restu Khaliq. "Importance performance analysis jemaah haji Kementerian Agama Kota Banjarmasin", Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah, 2019 Publication	<1%
23	id.scribd.com Internet Source	<1%
24	dtjakarta.or.id Internet Source	<1%
25	hdl.handle.net Internet Source	<1%
26	docobook.com Internet Source	<1%
27	jp.feb.unsoed.ac.id Internet Source	<1%
28	Submitted to UIN Maulana Malik Ibrahim Malang Student Paper	<1%
29	Submitted to University of Leicester Student Paper	<1%
30	Submitted to Universitas Airlangga Student Paper	<1%

Submitted to Universitas 17 Agustus 1945

31	Surabaya Student Paper	<1%
32	Submitted to Politeknik Negeri Bandung Student Paper	<1%
33	Submitted to Universitas Brawijaya Student Paper	<1%
34	aimos.ugm.ac.id Internet Source	<1%
35	eprints.stainkudus.ac.id Internet Source	<1%
36	www.slideshare.net Internet Source	<1%
37	repository.unhas.ac.id Internet Source	<1%
38	Submitted to President University Student Paper	<1%
39	es.scribd.com Internet Source	<1%
40	malangtoday.net Internet Source	<1%
41	www.tandfonline.com Internet Source	<1%
42	idr.uin-antasari.ac.id Internet Source	<1%

43	sdplus.almuhajirin.co.id Internet Source	<1%
44	adoc.tips Internet Source	<1%
45	skripsieceran.blogspot.com Internet Source	<1%
46	eprints.uns.ac.id Internet Source	<1%
47	www.mdpi.com Internet Source	<1%
48	mafiadoc.com Internet Source	<1%
49	Submitted to Liverpool John Moores University Student Paper	<1%
50	Submitted to Universitas Muhammadiyah Surakarta Student Paper	<1%
51	Submitted to Universitas Pendidikan Indonesia Student Paper	<1%
52	Submitted to Sriwijaya University Student Paper	<1%
53	repository.warmadewa.ac.id Internet Source	<1%

54	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	<1 %
55	lib.unnes.ac.id Internet Source	<1 %
56	fekool.com Internet Source	<1 %
57	seminar.umpo.ac.id Internet Source	<1 %
58	repository.iainpurwokerto.ac.id Internet Source	<1 %
59	www.flickr.com Internet Source	<1 %
60	Submitted to Universitas Negeri Surabaya The State University of Surabaya Student Paper	<1 %
61	Submitted to University of Derby Student Paper	<1 %
62	text-id.123dok.com Internet Source	<1 %
63	Submitted to Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Gadjah Mada Student Paper	<1 %
64	eprints.walisongo.ac.id Internet Source	<1 %

65	radio-1.ee.dal.ca Internet Source	<1 %
66	almuslim.or.id Internet Source	<1 %
67	studylib.net Internet Source	<1 %
68	digilib.uinsby.ac.id Internet Source	<1 %
69	repository.its.ac.id Internet Source	<1 %
70	scholarworks.rit.edu Internet Source	<1 %
71	mystarlibrary.blogspot.com Internet Source	<1 %
72	anzdoc.com Internet Source	<1 %
73	repo.darmajaya.ac.id Internet Source	<1 %
74	eprints.undip.ac.id Internet Source	<1 %
75	Submitted to Universitas Pertamina Student Paper	<1 %
76	repository.usu.ac.id Internet Source	<1 %

77	repository.uksw.edu Internet Source	<1 %
78	Submitted to Universiti Teknologi Malaysia Student Paper	<1 %
79	agfianto.wordpress.com Internet Source	<1 %
80	webmediapembelajaran.files.wordpress.com Internet Source	<1 %
81	www.docstoc.com Internet Source	<1 %
82	fr.scribd.com Internet Source	<1 %
83	www.pekerjadata.com Internet Source	<1 %
84	repository.usd.ac.id Internet Source	<1 %
85	percikaniman.id Internet Source	<1 %
86	repository.fisip-untirta.ac.id Internet Source	<1 %
87	www.pens.ac.id Internet Source	<1 %
88	Submitted to Monash South Africa	
89	www.antara.co.id Internet Source	<1 %
90	Submitted to UIN Syarif Hidayatullah Jakarta Student Paper	<1 %

Exclude quotes Off
Exclude bibliography Off

Exclude matches Off

BIODATA PENELITI

Nama Lengkap : Iin Ainun Nisak
Tempat, tanggal lahir : Malang, 17 September 1998
Alamat Asal : Jl. Madyopuro No.25 Kedungkandang, Malang
Alamat Kos : Jl. Madyopuro No.25 Kedungkandang, Malang
Nomor Hanphone : 089616713828
Email : Inun.ainun98@gmail.com

Pendidikan Formal

2002-2004 : TK Al-Khoirot
2004-2010 : SD Negeri Madyopuro 01
2010-2013 : SMP Negeri 21 Malang
2013-2016 : SMK Negeri 6 Malang
2016-2020 : UIN Maulana Malik Ibrahim Malang

Pendidikan Non Formal

2016-2017 : Program Khusus Perkuliahan Bahasa Arab (PKPBA) UIN
Maulana Malik Ibrahim Malang
2016-2017 : Ma'had Sunan Ampel Al-Aly UIN Maulana Malik
Ibrahim Malang
2017-2018 : English Language Center (ELC) UIN Maulana Malik
Ibrahim Malang

Pengalaman Organisasi

2016-2018 : Asisten Junior KOPMA Padang Bulan

Malang, 30 Juni 2020

Iin Ainun Nisak