

Kepuasan Kerja Sebagai Mediasi Antara *Work Family Conflict* Terhadap Kinerja Karyawan *Pastry Shop* Retawu Deli Malang

Bilqiis Rihhadatul Azza *)

Abdul Kodir Djaelani **)

Muh. Sirojuddin Amin ***)

Email : bilqisa144@gmail.com

Universitas Islam Malang

Abstract

This study aims to analyze the effect of work family conflict on employee performance with job satisfaction as a mediating variable. The research method used is quantitative with a causal associative approach. Data were collected through distributing questionnaires to all employees of Retawu Deli Malang pastry shop with saturated sampling technique, so that the number of samples used in this study was 51 respondents. Data analysis was performed using the Partial Least Square (PLS) method using SmartPLS 3.0 software. The results of the study showed that work family conflict did not have a significant effect on employee performance or job satisfaction. On the contrary, job satisfaction has a positive and significant effect on employee performance. In addition, job satisfaction cannot act as a mediator in the relationship between work family conflict and employee performance. These findings show that in the context of the service industry such as the Retawu Deli pastry shop, the job satisfaction factor is more dominant in determining employee performance than work-family conflict. Therefore, employee performance improvement strategies should be focused on creating a more flexible and supportive work environment, as well as providing incentives that can increase employee job satisfaction.

Keywords: *Work family conflict, Service Industry, Mediation, Employee Performance, Job Satisfaction*

Pendahuluan

Dinamika kerja modern di sektor jasa menghadirkan tantangan yang semakin kompleks bagi organisasi, termasuk *pastry shop* Retawu Deli yang merupakan sebuah *pastry shop* yang berkonsep klasik-modern di Malang, tidak hanya dikenal sebagai destinasi kuliner dengan sajian *food and beverage* yang berkualitas, tetapi juga sebagai tempat kerja yang menghadirkan tantangan bagi para karyawannya. Sebagai bagian dari industri kuliner yang kompetitif, kinerja karyawan di Retawu Deli menjadi salah satu faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, citra *pastry shop*, dan kepuasan pelanggan. Dalam dunia kerja, salah satu aspek penting yang menentukan keberhasilan suatu organisasi adalah kinerja. Menurut Sinambela E. A. et al (2019), kinerja karyawan merujuk pada pencapaian atau hasil kerja yang diukur dari aspek kualitas maupun kuantitas, sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh organisasi.

Namun, tantangan dalam mempertahankan kinerja karyawan tetap menjadi isu yang harus dihadapi, terutama karena sifat industri jasa yang sangat bergantung pada tenaga kerja manusia. Berdasarkan hasil observasi awal, ditemukan bahwa fluktuasi tingkat produktivitas karyawan di Retawu Deli Malang seringkali dipengaruhi oleh kondisi psikologi dan sosial karyawan, termasuk ketidakseimbangan antara tanggung jawab pekerjaan dan kehidupan keluarga. Hal tersebut memunculkan pertanyaan tentang berbagai aspek yang berkontribusi pada kinerja karyawan di lingkup kerja tersebut. Menurut Sinambela & Pohan (2016), kinerja karyawan dapat diartikan sebagai keterampilan individu dalam menjalankan tugas sesuai keahliannya. Kinerja karyawan memiliki peran

krusial karena melalui kinerja tersebut dapat diukur sejauh mana pegawai mampu menjalani tugas yang menjadi tanggung jawabnya.

Salah satu tantangan yang dihadapi karyawan adalah *work family conflict* (WFC), yaitu benturan peran ganda yang muncul ketika tuntutan dari pekerjaan dan keluarga tidak selaras dalam berbagai aspek menurut Breyer & Bluemke (2016), hal tersebut menjadi salah satu isu yang signifikan di Retawu Deli Malang. Sebagai *pastry shop* yang memiliki jam kerja fleksibel namun cenderung panjang, banyak karyawan yang kesulitan menyeimbangkan tuntutan pekerjaan dengan kewajiban keluarga. Berdasarkan wawancara awal dengan beberapa karyawan Retawu Deli, ditemukan bahwa *work family conflict* dialami oleh karyawan meskipun rentan usianya masih muda dan belum menikah.

Selain itu, kepuasan kerja berperan krusial dalam meredam efek dampak negatif dari konflik pekerjaan-keluarga pada performa pegawai. Kepuasan kerja, sebagaimana dijelaskan oleh Locke (1976), adalah kondisi emosional positif yang dihasilkan dari penilaian pekerjaan seseorang. Ketika karyawan merasa puas dengan pekerjaannya, karyawan lebih memungkinkan menunjukkan komitmen dan performa yang tinggi. Penelitian sebelumnya oleh Nugraha & Kustanti (2020) menunjukkan bahwa tingkat kepuasan kerja dapat mengurangi dampak negatif dari konflik antara pekerjaan dan keluarga terhadap performa karyawan. Dengan kata lain, meskipun terdapat konflik antara pekerjaan dan keluarga, karyawan yang puas dengan pekerjaannya cenderung mampu mempertahankan kinerja yang optimal. Namun, pada Retawu Deli Malang, tingkat kepuasan kerja karyawan masih bervariasi. Beberapa karyawan merasa puas dengan fleksibilitas pekerjaan dan suasana kerja, sementara yang lain mengeluhkan beban kerja yang tidak seimbang atau kurangnya dukungan manajemen dalam mengatasi konflik pekerjaan dan keluarga. Hal ini menciptakan celah penelitian untuk memahami bagaimana kepuasan kerja dapat berfungsi untuk mediasi antara konflik pekerjaan-keluarga dengan performa karyawan dalam sektor industri jasa.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana *Work Family Conflict* berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan di *pastry shop* Retawu Deli Malang?
2. Bagaimana *Work Family Conflict* memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Kerja di *pastry shop* Retawu Deli Malang?
3. Bagaimana Kepuasan Karyawan berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan di *pastry shop* Retawu Deli Malang?
4. Bagaimana Kepuasan Kerja berperan sebagai Mediasi dalam hubungan *Work Family Conflict* dan Kinerja Karyawan *Pastry Shop* Retawu Deli Malang?

Tujuan Penelitian

1. Menganalisis pengaruh *Work Family Conflict* pada kinerja pegawai di *pastry shop* Retawu Deli Malang
2. Menganalisis pengaruh *Work Family Conflict* terhadap kepuasan kerja di *pastry shop* Retawu Deli Malang
3. Untuk memahami kepuasan karyawan berpengaruh terhadap kinerja karyawan di *pastry shop* Retawu Deli Malang
4. Menganalisis peran kepuasan karyawan sebagai variabel mediasi antara *Work Family Conflict* dan kinerja karyawan di *pastry shop* Retawu Deli Malang

Kajian Teori

Grand Theory: Teori Harapan

Teori harapan (Vroom, 1964) menjelaskan bahwa kinerja karyawan dipengaruhi oleh kepercayaan bahwa upaya (*effort*) akan berkontribusi pada peningkatan kinerja yang optimal (*performance*) dan pada akhirnya memberikan imbalan (*reward*) yang karyawan nilai berharga. Dalam

hal ini, *work family conflict* dapat menurunkan ekspektasi karyawan terhadap pencapaian kinerja jika karyawan merasa usahanya tidak dihargai atau tidak membawa dampak positif pada kehidupannya secara keseluruhan. Kepuasan kerja adalah salah satu bentuk “*Reward*” yang dinilai tinggi oleh karyawan. Jika *work family conflict* menghalangi tercapainya harapan karyawan untuk mencapai kepuasan kerja, kinerja karyawan dapat menurun. teori harapan dalam penelitian ini sangat relevan karena memberikan kerangka yang jelas untuk menganalisis bagaimana *work family conflict* dapat mempengaruhi kepuasan kerja (sebagai hasil dari ketidakmampuan memenuhi ekspektasi) yang pada akhirnya berdampak pada kinerja.

Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan menurut Mangkunegara (2017), merupakan hasil kerja yang diukur baik dari segi kualitas maupun kuantitas dalam melaksanakan tugas yang ditetapkan sesuai tanggung jawabnya. Menurut Sinambela & Pohan (2016), mendefinisikan kinerja karyawan sebagai keterampilan individu dalam melaksanakan tugas sesuai bidang keahliannya. Kinerja karyawan menjadi aspek penting karena melalui pencapaiannya dapat diukur sejauh mana pegawai mampu menjalankan tanggung jawab yang diberikan.

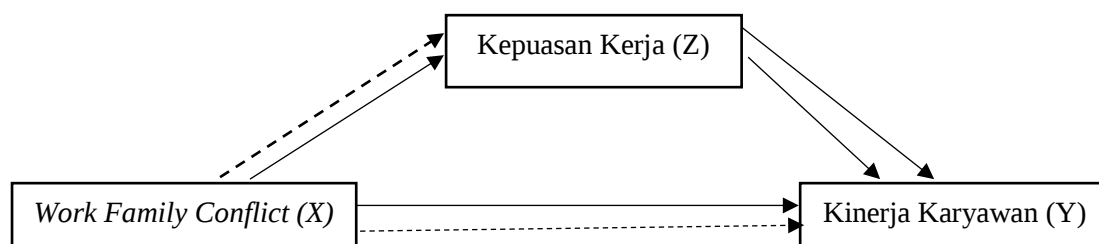
Work Family Conflict

Work family conflict adalah salah satu bentuk konflik peran (*interrole conflict*) yang terjadi ketika tuntutan pekerjaan dan peran dalam keluarga tidak seimbang (Greenhaus & Beutell, 1985). Jam kerja yang panjang serta beban kerja yang berat sering kali menjadi faktor penyebab munculnya konflik ini, terutama ketika alokasi waktu dan energi lebih banyak terpakai untuk pekerjaan dibandingkan untuk keluarga (Greenhaus & Beutell, 1985). Frone & Yardley (1997) mendeskripsikan konflik ini ditandai dengan banyak benturan peran di mana karyawan sulit membedakan antara tanggung jawab pekerjaan dan kehidupan keluarga, sehingga sering kali mengorbankan salah satu peran.

Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja mencerminkan tingkat efektivitas atau reaksi emosional seseorang terhadap berbagai aspek dalam pekerjaannya. Ini mencakup perasaan karyawan mengenai seberapa menyenangkan atau tidak pekerjaannya. Sikap umum terhadap pekerjaan ini dapat terlihat dari perbedaan antara penghargaan yang diterima karyawan dengan penghargaan yang dianggap seharusnya didapatkan. Aziza & Afandi (2018). Handoko (2020) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai persepsi karyawan terhadap apakah karyawan merasa puas atau tidak dengan pekerjaannya. Perasaan ini tercermin dalam perilaku karyawan terhadap pekerjaannya serta pengalaman yang dihadapi di lingkungan kerja.

Kerangka Konseptual



Gambar Model Penelitian

Keterangan:

- > Secara langsung
- - - - -> Secara tidak langsung

Metode Penelitian

Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif dengan bentuk hubungan kausal. Menurut Sugiyono (2019) penelitian kuantitatif memiliki karakteristik sistematis, terencana, dan terstruktur secara pasti dari tahap awal sampai akhir dalam proses perancangan desain penelitian. Menurut Sugiyono (2019) penelitian kausal adalah penelitian yang menyatakan hubungan sebab akibat, penelitian ini bertujuan untuk memahami keterkaitan sebab akibat (kausal) antara variabel-variabel yang diteliti. Lokasi penelitian dilaksanakan di *pastry shop* Retawu Deli di Jalan Retawu No.4, Klojen, Kec. Klojen, Kota Malang, Jawa Timur, Indonesia. Penelitian ini dilakukan mulai bulan Oktober 2024 sampai Februari 2025.

Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2019), populasi merujuk pada suatu wilayah yang dapat digeneralisasi, mencakup objek atau subjek yang memiliki karakteristik serta kualitas spesifik yang telah ditentukan oleh peneliti untuk dianalisis, sehingga dapat ditarik kesimpulan dari hasil penelitian tersebut. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh karyawan *Pastry Shop* Retawu Deli Malang sejumlah 51 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Non-Probability* Sampling dengan metode sampling jenuh. Menurut Sugiyono (2019) teknik ini berarti seluruh anggota populasi dijadikan sampel, khususnya sesuai untuk penelitian dengan populasi relatif kecil (kurang dari 100 individu) atau penelitian yang tidak memerlukan generalisasi. Pertimbangan utama dalam pemilihan metode ini adalah memastikan seluruh karyawan Retawu Deli Malang terlibat dalam penelitian.

Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Uji Instrumen

Uji Validitas

a. Pengujian Validitas Konvergen

Tabel Hasil Uji Validitas Konvergen

Variabel	Indikator	Outer Loading	Average Variance Extracted (AVE)
Work Family Conflict	WFC1	0.915	0.732
	WFC2	0.780	
	WFC3	0.952	
Kepuasan Kerja	KPK2	0.794	0.748
	KPK3	0.789	
	KPK4	0.895	
	KPK5	0.935	
Kinerja Karyawan	KNK1	0.853	0.785
	KNK2	0.901	
	KNK3	0.879	
	KNK4	0.786	
	KNK5	0.0899	

Sumber: Data diproses, 2025

1. Variabel *work family conflict* (X) memiliki 3 indikator dengan nilai *loading factor* lebih dari 0,7 serta nilai AVE (*Average Variance Extracted*) sebesar 0.732 dan dinyatakan valid.
2. Variabel kepuasan kerja (Z) memiliki 5 item indikator yang juga menunjukkan nilai *outer loading* lebih dari 0,7 dengan nilai AVE (*Average Variance Extracted*) sebesar 0.748 sehingga dapat dinyatakan valid.
3. Pada variabel kinerja karyawan (Y) terdapat 5 item indikator dengan nilai *outer loading* di atas 0,7 serta nilai AVE (*Average Variance Extracted*) sebesar 0.785 mengindikasikan bahwa variabel ini valid.

b. Uji Validitas Diskriminan

Tabel Uji Validitas Diskriminan (HTMT)

Variabel	KPK	KNK	WFC
Kepuasan Kerja			
Kinerja Karyawan	0.770		
Work family conflict	0.171	0.136	

Sumber: Data diproses, 2025

Pada tabel diatas memaparkan pada hubungan antara *work family conflict* dengan kinerja karyawan menunjukkan bahwa semua nilai sudah memenuhi syarat. HMTM tidak lebih besar dari 0,90 untuk pasangan variabel diskriminan dapat dikatakan terpenuhi dan tercapai. Model tersebut merupakan model yang dapat dikatakan baik.

c. Uji Validitas Diskriminan (Nilai Fornell Larcker)

Tabel Hasil Uji Validitas Diskriminan (Nilai Fornell Larcker)

Variabel	KPK	KNK	WFC
Kepuasan Kerja	0.856		
Kinerja Karyawan	0.718	0.865	
Konflik pekerjaan-keluarga	-0.161	0.034	0.886

Sumber: Data diproses, 2024

Tabel di atas memberikan penjelasan bahwa jika nilai akar kuadrat dari AVE (diagonal) lebih besar dari nilai korelasi konstruk (non-diagonal) untuk setiap pasangan konstruk, maka validitas diskriminan terpenuhi.

Uji Reliabilitas

Tabel Uji Reliabilitas

Variabel	Composite Reliability	Keterangan
Kepuasan kerja	0.916	Reliabel
Kinerja karyawan	0.937	Reliabel
Work family conflict	0.916	Reliabel

Sumber: Data diproses, 2024

Berdasarkan tabel uji reliabilitas, didapatkan hasil sebagai berikut:

1. Variabel kepuasan kerja (Z) memiliki nilai *composite reliability* sebesar 0.916 yang menunjukkan variabel ini reliabel karena nilai tersebut melebihi standar 0,70.
2. Variabel Kinerja karyawan (Y) menunjukkan nilai *composite reliability* sebesar 0.937 yang memenuhi kriteria reliabilitas dengan nilai diatas 0,70.
3. Variabel *Work family conflict* (X) memiliki angka *composite reliability* yaitu dengan angka 0.916 yang menunjukkan jika variabel tersebut memiliki nilai *composite reliability* > 0,70 maka variabel kepuasan kerja dapat dikatakan reliabel.

Uji Model Struktural

R-Square

Variabel	R-Square
Job Satisfaction	0.026
Employee Performance	0.538

Sumber: Data diproses, 2025

Dari tabel dilihat nilai dari variabel kepuasan kerja di angka 0.026 serta variabel kinerja karyawan di angka 0.538 dapat dijelaskan oleh *work family conflict* dengan persentase 0,26% dan termasuk dalam kategori rendah. Pada nilai R-Square untuk variabel kinerja karyawan sebesar 0.538 dapat dijelaskan oleh *work family conflict* dengan persentase 53% dan termasuk dalam kategori relatif tinggi.

Uji Hipotesis

Pengujian Hipotesis Secara Langsung (*Dirrect Effect*) dan Tidak Langsung (*Indirect Effect*)

Tabel Hasil Path Coefficient

Variabel	Original sample	t-statistic	p-values	Keterangan
WFC-> KEP	-0.161	0.694	0.488	Tidak Signifikan
WFC-> KIN	0.153	1.380	0.168	Tidak Signifikan
KEP-> KIN	0.743	6.523	0.000	Signifikan
WFC->KEP->KIN	-0.119	0.669	0.504	Tidak Signifikan

Sumber: Data diproses, 2025

Dari Tabel di atas dijelaskan:

1. Pengaruh *Work Family Conflict* pada Kinerja Karyawan

Pengaruh *work family conflict* terhadap kinerja karyawan dengan angka sampel 0.153, *t-statistic* dengan nilai 1.380 dan *p-values* dengan nilai 0.168 berdasarkan keterangan tersebut, dapat disimpulkan bahwa *work family conflict* tidak berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan, sehingga H1 ditolak dan H0 diterima.

2. Pengaruh *Work Family Conflict* pada Kepuasan Kerja

Pengaruh *work family conflict* terhadap kepuasan kerja menggunakan original sampel dengan nilai -0.161, *t-statistic* dengan nilai 0.694 dan *p-values* 0.488 dapat disimpulkan bahwasanya *work family conflict* tidak berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja, sehingga H2 ditolak dan H0 diterima.

3. Pengaruh Kepuasan Kerja pada Kinerja Karyawan

Pengaruh hubungan variabel ini menggunakan nilai original sampel sebesar 0.743, *t-statistic* dengan nilai 6.523 dan *p-values* dengan nilai 0.000. berdasarkan penjelasan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan sehingga H3 diterima dan H0 ditolak.

4. Pengaruh *Work Family Conflict* pada Kinerja Karyawan melalui Kepuasan Kerja

Work family conflict terhadap kinerja karyawan melalui mediasi kepuasan kerja menggunakan original sampel dengan nilai -0.119, *t-statistic* dengan nilai 0.669 dan *p-value* dengan nilai 0.504. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja tidak berperan sebagai mediator dalam hubungan antara *work family conflict* dan kinerja karyawan. Oleh karena itu, hipotesis H4 ditolak dan hipotesis H0 diterima.

Pembahasan

Pengaruh *Work Family Conflict* Terhadap Kinerja Karyawan, *Work family conflict* terjadi ketika seorang pekerja harus menyeimbangkan tanggung jawab dalam dua peran, yang keduanya memiliki tuntutan masing-masing. Penelitian ini relevan dengan penelitian Nurkhayati dan Khasbulloh (2023). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *work family conflict* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Temuan ini bertolak belakang dengan penelitian Mujahidin dan Irmawati (2024) yang menyatakan bahwa *work family conflict* memberikan dampak negatif yang signifikan pada kinerja karyawan. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa *work family conflict* tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Nugraha dan Kustanti (2020) menemukan bahwa pada industri perhotelan, tingkat WFC yang tinggi dapat menghambat performa karyawan karena memicu stres yang berkepanjangan, namun dampak ini dapat dikurangi dengan adanya fleksibilitas kerja dan kompensasi yang adil. Dalam konteks ini, penelitian yang dilakukan di *pastry shop* Retawu Deli menunjukkan bahwa faktor lain lebih dominan dalam menentukan kinerja karyawan dibandingkan konflik kerja-keluarga. Ketidaksignifikan ini disebabkan oleh rendahnya tingkat konflik yang terjadi pada karyawan dengan keluarga, hal ini terjadi karena karyawan mengungkapkan bahwa meskipun bekerja di Retawu Deli tidak mengurangi peran di dalam keluarga, tidak adanya konflik peran ini menyebabkan karyawan merasa baik-baik saja pada kehidupan kerja. Ini menjadi bukti bahwa karyawan jarang mengalami tekanan, sehingga tidak menurunkan atau berdampak pada kinerja.

Pengaruh *Work Family Conflict* Terhadap Kepuasan Kerja, Pada konteks *work family conflict* diasumsikan dapat menurunkan kepuasan kerja karena individu mengalami kesulitan dalam memenuhi tuntutan di kedua peran tersebut. Namun, dalam penelitian ini hasil menunjukkan bahwa meskipun karyawan menghadapi konflik pekerjaan-keluarga, kepuasan kerja karyawan tetap terjaga. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian Lukman & Nio (2023) menemukan bahwa antara hubungan *work family conflict* dan kepuasan kerja bersifat negatif, tetapi faktor tersebut tidak cukup kuat untuk mempengaruhi tingkat kepuasan kerja. Selain itu, penelitian dari Fauzi & Lataruva (2023) yang menunjukkan bahwa meskipun *work family conflict* memiliki pengaruh negatif terhadap kepuasan kerja, pengaruh tersebut tidak selalu signifikan tergantung pada faktor-faktor lain seperti dukungan sosial dan budaya kerja di perusahaan. Dalam konteks di Retawu Deli hasil tidak signifikan dapat dijelaskan oleh tingkat *work family conflict* yang rendah dan dapat disimpulkan konflik pekerjaan dan keluarga tidak berpengaruh pada kepuasan. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa karyawan tidak merasa kelelahan setelah bekerja. Hal ini mengindikasikan bahwa karyawan tidak mengalami tekanan emosional yang berlebihan akibat bekerja.

Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan, Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Steven & Yanuar (2024) yang menyimpulkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian ini juga berkesinambungan dengan penelitian Nugraha & Kustanti (2020) yang menunjukkan bahwa kepuasan kerja dalam sektor jasa lebih berpengaruh terhadap kinerja karyawan, karena karyawan yang merasa lebih puas akan lebih termotivasi untuk memberikan pelayanan terbaik. Teori ini diperkuat oleh penelitian Victoria & Edalmen (2024) yang menegaskan bahwa kepuasan kerja yang tinggi mendorong peningkatan kinerja, terutama dalam organisasi yang menerapkan budaya kerja yang inklusif dan apresiatif. Maka hasil penelitian ini mendukung teori bahwa kepuasan kerja adalah faktor utama dalam menentukan kinerja karyawan. Hal tersebut didukung dengan sebagian besar karyawan yang mengungkapkan bahwa pekerjaan yang dijalani memberikan kontribusi yang berarti pada perusahaan yang dapat diartikan bahwa karyawan merasa dihargai dan memiliki motivasi dalam bekerja.

Pengaruh *Work Family Conflict* Terhadap Kinerja Karyawan yang di Mediasi Kepuasan Kerja, Temuan ini dapat dipahami jika *Work Family Conflict* pada Kinerja Karyawan tidak dapat di mediasi oleh Kepuasan Kerja. Hal ini dapat terjadi salah satunya di sebabkan oleh tingkat *work family conflict* yang rendah di *pastry shop* Retawu Deli, sehingga kepuasan kerja tidak perlu menjadi faktor penentu utama dalam mempengaruhi kinerja. Hal ini diperkuat dengan mayoritas responden pada penelitian ini menunjukkan jika responden tidak mengalami konflik signifikan antara pekerjaan dan keluarga. penelitian ini konsisten dengan temuan hasil penelitian dari Maharani (2024) menemukan bahwa meskipun *work family conflict* memiliki pengaruh pada kinerja karyawan tetapi kepuasan kerja tidak berperan sebagai mediasi dalam hubungan tersebut, serta hasil ini relevan dengan penelitian dari Nurkhayati & Khasbulloh (2023) yang menunjukkan bahwa kepuasan kerja tidak dapat memediasi antara *work family conflict* pada kinerja karyawan penelitian tersebut mendukung dengan hasil penelitian ini bahwa konflik antara pekerjaan dan keluarga dapat berdampak langsung terhadap kinerja namun faktor kepuasan kerja bukanlah penghubung yang signifikan dalam hubungan tersebut. Dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian ini menunjukkan dalam konteks *pastry shop* Retawu Deli, kepuasan kerja yang tinggi berkontribusi terhadap kinerja karyawan yang baik, meskipun penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja tidak memainkan peran sebagai mediator antara *work family conflict* dan kinerja pegawai. Oleh sebab itu, perusahaan dapat lebih fokus pada strategi peningkatan kepuasan kerja secara langsung untuk mendukung kinerja karyawan.

Kesimpulan, Keterbatasan Dan Saran

Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji peran kepuasan kerja sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara *work family conflict* dan kinerja karyawan, berdasarkan hasil analisis, diperoleh beberapa kesimpulan utama sebagai berikut:

1. Kepuasan Kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan.
2. *Work Family Conflict* tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja.
3. *Work Family Conflict* juga tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan..
4. Kepuasan Kerja sebagai variabel mediasi tidak menunjukkan pengaruh positif dan signifikan dalam hubungan antara *Work Family Conflict* dan Kinerja Karyawan.

Keterbatasan

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan, antara lain:

1. Terbatas pada satu objek penelitian yang hanya dilakukan di *pastry shop* Retawu Deli Malang, sehingga hasilnya belum tentu dapat digeneralisasikan ke industri kuliner lainnya atau sektor bisnis lainnya.
2. Sampel yang relatif kecil hanya terdiri dari 51 responden, yang meskipun mencakup seluruh populasi karyawan *pastry shop* Retawu Deli Malang dengan menggunakan sampel jenuh, tetap memiliki keterbatasan dalam representasi yang lebih luas.
3. Fokus hanya pada tiga variabel utama hanya meneliti hubungan antara *work family conflict*, kepuasan kerja, dan kinerja karyawan. Faktor lain yang mungkin berkontribusi terhadap kinerja karyawan, seperti lingkungan kerja, beban kerja, dan gaya kepemimpinan, dapat dianalisis secara mendalam.
4. Pengukuran berbasis persepsi karyawan melalui data kuesioner yang dapat mengandung bias persepsi dari responden. Ada kemungkinan bahwa jawaban yang diberikan tidak sepenuhnya objektif atau dipengaruhi oleh kondisi emosional saat mengisi kuesioner.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan keterbatasan yang ditemukan, berikut adalah beberapa saran yang direkomendasikan:

1. Manajemen dapat membangun sistem evaluasi kepuasan kerja secara berkala sangat penting untuk memahami dinamika dan kebutuhan karyawan. Melalui survei kepuasan kerja atau forum diskusi rutin, perusahaan dapat mengetahui aspek-aspek apa saja yang perlu diperbaiki dan bagaimana meningkatkan kenyamanan karyawan dalam bekerja.
2. Untuk peneliti selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan objek penelitian dengan melibatkan perusahaan lain di sektor industri jasa yang serupa. Hal tersebut bertujuan untuk meningkatkan generalisasi hasil penelitian serta memperoleh wawasan yang lebih luas terkait variabel tersebut.
3. Untuk memperkaya analisis, penelitian selanjutnya dapat mempertimbangkan variabel lain seperti stres kerja, budaya organisasi, gaya kepemimpinan, atau dukungan sosial di tempat kerja yang mungkin berperan dalam memediasi hubungan antara variabel-variabel utama yang diteliti.

Referensi

- Aziza, N., & Afandi, M. (2018). Analisis Defect Dan Kualitas Produk Writing and Printing Paper Dengan Six Sigma. *Teknika: Engineering and Sains Journal*, 2(1), 73. <https://doi.org/10.51804/tesj.v2i1.266.73-78>
- Breyer, B., & Bluemke, M. (2016). Work-Family Conflict Scale (ISSP). *Gesis*, 1–18. <https://www.researchgate.net/publication/309210544>
- Frone, M. R., & Yardley, J. K. (1997). ScienceDirect_articles_19Mar2018_10-14-23. *Journal of*

- Vocational Behavior*, 167(50), 145–167.
- Greenhaus, J. H., & Beutell, N. J. (1985). Sources of Conflict between Work and Family Roles. *The Academy of Management Review*, 10(1), 76. <https://doi.org/10.2307/258214>
- Handoko, H. (2020). *Dasar-dasar manajemen produksi dan operasi*.
- Lukman, A. V., & Nio, S. R. (2023). Hubungan antara work family conflict terhadap kepuasan kerja pada ibu pekerja di Kota Padang. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(2), 18401-18408.
- Locke, E. A., Sirota, D., & Wolfson, A. D. (1976). An experimental case study of the successes and failures of job enrichment in a government agency. *Journal of Applied Psychology*, 61(6), 701–711. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.61.6.701>
- Mangkunegara, A. A. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Bandung). *Remaja Rosdakarya*.
- Maharani, A. Z. (2024). Pengaruh work family conflict dan work stress terhadap kinerja karyawan dengan job satisfaction sebagai variabel mediasi PT Cantika Puspa Pesona. *Journal of Young Entrepreneurs*, 3(3), 80-93.
- Mujahidin, M. R. A. R., & Irmawati. (2024). Pengaruh Stres Kerja dan Work Family Conflict terhadap Kinerja Karyawan yang Dimediasi oleh Kepuasan Kerja pada PT. Tirta Investama. *Jurnal Bina Bangsa Ekonomika*, 17(2), 1064–1085.
- Nugraha, K. P. (2020). *Pengaruh Budaya Organisasional, Lingkungan Kerja, dan Work Family Conflict Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening di Hotel Horison Ultima Riss Yogyakarta*. 1–218.
- Nurkhayati, N., & Khasbulloh, M. W. (2023). Pengaruh Work Family Conflict, Rotasi Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tegal). *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(4), 1120–1134. <https://doi.org/10.55681/sentri.v2i4.717>
- Sinambela, E. A., Al Hakim, Y. R., & Irfan, M. (2019). Pengaruh Kedisiplinan Dan Komunikasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Relasi : Jurnal Ekonomi*, 15(2), 308–320. <https://doi.org/10.31967/relasi.v15i2.314>
- Sinambela, E., & Pohan, A. K. R. (2016). Analisis Kinerja Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah pada Pemerintah Provinsi Sumatera Utara. *Jurnal Riset Akuntansi & Bisnis*, 53(9), 1689–1699. journal.umsu.ac.id/index.php/akuntan/article/download/2056/2050
- Steven, S., & Yanuar, Y. (2024). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Manajerial Dan Kewirausahaan*, 6(2), 478–493. <https://doi.org/10.24912/jmk.v6i2.29852>
- Sugiyono, P. D. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. In *Cet. Ke-12. Bandung: Alfabeta*. (pp. 1–56).
- Utoyo, Z. U. F. B., & Lataruva, E. (2023). Pengaruh work family conflict terhadap turnover intention dengan stres kerja dan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi (Studi pada Karyawan Sari Mulya Putra Group Brebes). *Diponegoro Journal of Management*, 12(5), 1-20.
- Victoria, E., & Edalmen, E. (2024). Peran Kepuasan Kerja sebagai Mediasi pada Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Manajerial Dan Kewirausahaan*, 6(3), 580–589. <https://doi.org/10.24912/jmk.v6i3.31589>
- Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation*. John Willey & Sons.

Bilqiis Rihhadatul Azza *) Adalah Mahasiswa FEB Unisma

Abdul Kodir Djaelani **) Adalah Dosen Tetap FEB Unisma

Muh. Sirojuddin Amin ***) Adalah Dosen Tetap FEB Unisma