

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Landasan Teori

1. *Grand Teori*

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan Grand Theory berupa *Theory of Planned Behavior* (TPB) yang dikemukakan oleh Icek Ajzen (1991). Teori ini menjelaskan bahwa perilaku individu dipengaruhi oleh niat (*intention*) yang terbentuk dari tiga faktor utama, yaitu sikap terhadap perilaku, norma subjektif, dan kontrol perilaku yang dipersepsikan. TPB relevan digunakan dalam penelitian ini karena mampu menjelaskan bagaimana faktor psikologis dan sosial memengaruhi sikap serta perilaku individu dalam konteks pekerjaan.

Dalam kaitannya dengan penelitian berjudul Pengaruh *Work Family Conflict*, *Social Support* dan Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada Generasi Z di Kota Madiun, teori ini digunakan untuk memahami bagaimana konflik peran, dukungan sosial, dan tingkat stres kerja dapat memengaruhi sikap individu terhadap pekerjaannya yang pada akhirnya berdampak pada kepuasan kerja.

Sikap terhadap perilaku dalam konteks ini mencerminkan bagaimana karyawan Generasi Z menilai pekerjaannya, apakah memberikan manfaat atau justru menimbulkan tekanan, terutama ketika terjadi *Work Family Conflict*. Norma subjektif berkaitan dengan dukungan sosial (*Social Support*) yang diperoleh dari lingkungan sekitar

seperti keluarga, rekan kerja, dan atasan, yang dapat memengaruhi persepsi dan keputusan individu dalam bekerja. Sementara itu, kontrol perilaku yang dipersepsikan berhubungan dengan kemampuan individu dalam mengelola stres kerja serta mengatasi tuntutan pekerjaan dan kehidupan pribadi.

Theory of Planned Behavior menjelaskan bahwa apabila individu memiliki sikap positif terhadap pekerjaan, mendapatkan dukungan sosial yang baik, serta merasa mampu mengendalikan stres dan tuntutan kerja, maka akan terbentuk perilaku kerja yang positif yang berujung pada meningkatnya kepuasan kerja. Sebaliknya, jika individu mengalami konflik peran yang tinggi, kurangnya dukungan sosial, serta tingkat stres kerja yang tinggi, maka hal tersebut dapat menurunkan kepuasan kerja karyawan, khususnya pada Generasi Z yang cenderung memiliki karakteristik berbeda dalam memandang keseimbangan kerja dan kehidupan pribadi.

2. *Work Family Conflict*

a) *Pengertian Work Family Conflict*

Menurut Sutardi *et al.* (2020), *Work Family Conflict* adalah salah satu dari bentuk *inter-role conflict* yaitu tekanan atau ketidakseimbangan peran antar peran dipekerjaan dengan peran didalam keluarga. Menurut Febriansari *et al.* (2021), *Work Family Conflict* adalah bentuk konflik peran dimana tuntutan peran dari pekerjaan dan keluarga tidak dapat disejajarkan dalam beberapa hal.

Work Family Conflict timbul pada lingkungan pekerjaan terhadap hubungan keluarga, ketika individu lebih memilih bekerja maka dia akan berpotensi mengalami kendala dalam memenuhi kewajiban dan kebutuhan di keluarganya (Hariasih *et al.*, 2020).

Menurut Ibrahim *et al.* (2021) *Work-Family Conflict* merupakan hambatan terbesar seorang itu sendiri memandang memiliki tanggungjawab yang lebih besar pada kehidupan keluarga (domestic) dibandingkan kehidupan diluar rumah (pekerjaan). Sedangkan menurut Juliawati & Heryanda (2024), *Work Family Conflict* merupakan situasi yang mengacu pada keadaan dari pekerja yang harus menyeimbangkan antara peran mereka di tempat kerja serta peran mereka di luar pekerjaan. Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa *work family conflict* adalah konflik peran antara pekerjaan dan keluarga yang terjadi karena tuntutan keduanya tidak seimbang, sehingga individu kesulitan memenuhi tanggung jawab di salah satu atau kedua peran tersebut.

b) Faktor-faktor yang mempengaruhi *Work Family Conflict*

Menurut Suharmono & Natalia (2015) menyatakan faktor-faktor yang mempengaruhi *work family conflict*, yaitu :

1) Tekanan waktu

Tekanan waktu adalah jumlah waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan suatu peran akan mempengaruhi waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan peran yang lain. Semakin

banyak waktu yang digunakan untuk bekerja maka semakin sedikit waktu untuk keluarga.

2) Ukuran keluarga dan dukungan keluarga

Ukuran keluarga yaitu jumlah anggota atau individu yang terdapat dalam sebuah keluarga. Semakin banyak anggota keluarga maka semakin akan memungkinkan banyak konflik. Sedangkan dukungan keluarga adalah bentuk motivasi dan dorongan serta penguatan yang diberikan keluarga kepada individu khususnya wanita yang bekerja dan mengurus keluarga, semakin banyak dukungan keluarga maka semakin sedikit konflik.

3) Kepuasan kerja. Kepuasan kerja adalah sikap umum terhadap pekerjaan seseorang yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima dan jumlah yang diyakini harus diterima, semakin tinggi kepuasan kerja maka konflik yang dirasakan semakin sedikit.

4) Kepuasan pernikahan

Kepuasan pernikahan yaitu sejauh mana pasangan yang menikah merasakan dirinya tercukupi dan terpenuhi dalam hubungan yang dijalani. Terdapat asumsi bahwa wanita bekerja memiliki konsekuensi yang negatif terhadap pernikahannya.

5) *Size of firm*, yaitu banyaknya pekerja dalam perusahaan. Hal ini mungkin saja mempengaruhi *Work Family Conflict* seseorang.

c) Indikator *Work Family Conflict*

Menurut Hariasih *et al.* (2020), indikator dari *Work Family Conflict* terbagi menjadi 3 indikator antara lain

- 1) *Time based conflict*, waktu yang dibutuhkan untuk menjalankan salah satu tuntutan dalam pekerjaan dapat mengurangi waktu untuk menjalankan tuntutan lainnya.
- 2) *Strain based conflict*, terjadi tekanan dari salah satu peran mempengaruhi peran lainnya.
- 3) *Bahavior conflict*, di mana pola-pola tertentu dalam perilaku yang tidak sesuai dengan harapan mengenai perilaku dalam peran lainnya.

3. *Social Support*

a. Pengertian *Social Support*

Social Support atau dukungan sosial adalah tindakan menolong orang lain dan ketenteraman berkomunikasi dengan orang lain (Sutardi *et al.*, 2020). Menurut Loliyani *et al.* (2024), *Social Support* merupakan dukungan yang diterima seseorang baik secara langsung maupun tidak langsung yang dapat membuatnya merasa dihargai dan memberikan efek positif bagi individu yang menerimanya. Menurut Febriansari (2021), *Social Support* sangat penting karena dapat membantu individu yang memiliki masalah merasa diperhatikan oleh lingkungannya, serta mengurangi adanya bentuk pengalihan masalah yang salah.

Menurut Oktarina (2023), *Social Support* adalah hubungan interpersonal yang di dalamnya berisi pemberian bantuan yang melibatkan aspek-aspek dari informasi, perhatian, emosi, penilaian dan bantuan instrumental yang diperoleh oleh individu melalui interaksi dengan lingkungan dan memiliki manfaat emosional atau efek perilaku bagi penerima. Berdasarkan definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa *Social Support* merupakan bentuk bantuan yang diterima individu melalui hubungan interpersonal, baik secara langsung maupun tidak langsung, yang mencakup aspek emosional, informasi, perhatian, penghargaan, dan bantuan nyata.

b. Faktor-faktor yang mempengaruhi *Social Support*

Menurut Maslihah (2011) mengemukakan bahwa ada tiga faktor utama seseorang untuk memberikan dukungan sosial adalah sebagai berikut:

- 1) Empati, turut merasakan kesusahan orang lain dengan tujuan mengantisipasi emosi dan motivasi tingkah laku untuk mengurangi kesusahan dan meningkatkan kesejahteraan orang lain.
- 2) Pertukaran sosial, turut merasakan kesusahan orang lain dengan tujuan mengantisipasi emosi dan motivasi tingkah laku untuk mengurangi kesusahan dan Hubungan timbal balik perilaku sosial antara cinta, pelayanan, informasi. Keseimbangan dalam pertukaran akan menghasilkan kondisi hubungan interpersonal

yang memuaskan. Pengalaman akan pertukaran secara timbal balik ini membuat individu lebih percaya bahwa orang lain lebih percaya bahwa orang lain akan menyediakan.

- 3) Norma-norma dan nilai sosial, selama dalam masa pertumbuhan dan perkembangan pribadi, individu menerima norma-norma dan nilai-nilai sosial dari lingkungan sebagai bagian dari pengalaman sosial seseorang. Norma-norma dan nilai-nilai tersebut akan mengarahkan individu untuk bertindak laku dan menjelaskan kewajiban-kewajiban dalam kehidupan. Dalam ruang lingkungan sosial individu didesak untuk memberikan pertolongan kepada orang lain supaya dapat mengembangkan kehidupan sosialnya.

c. Indikator *Social Support*

Menurut Febriansari *et al.* (2021), terdapat empat indikator *Social Support* antara lain:

- 1) Dukungan Emosional (*emosional support*), berbentuk rasa kasih sayang agar orang tersebut merasakan kenyamanan, dan dipedulikan. Indikator yang digunakan empati, kepedulian, dan perhatian.
- 2) Dukungan Penghargaan (*esteem support*), bentuk ungkapan positif agar orang tersebut merasa dihargai. Indikator yang digunakan penghargaan positif dan persetujuan gagasan.

- 3) Dukungan Instrumental (*tangible or instrumental support*), pemberian bantuan fisik. Indikator yang digunakan bantuan materi dan bantuan pekerjaan.
- 4) Dukungan Informatif (*informational support*), pemberian arahan dan masukan. Indikator yang digunakan nasihat, saran, dan petunjuk.

4. Stres Kerja

a. Pengertian Stres Kerja

Menurut Astuti *et al.* (2022) Stres kerja merupakan salah satu risiko dari pekerjaan yang harus diterima oleh karyawan di tempat kerjanya salah satunya adalah risiko mengenai kesehatan baik itu kesehatan fisik atau psikis. Menurut Wiradyatmika (2022), Stres kerja merupakan suatu keadaan yang menekan diri dan jiwa seseorang di luar batas kemampuannya. Stres kerja merupakan suatu kondisi yang memberikan tekanan fisik dan psikis pada karyawan sehingga mempengaruhi emosi, pikiran dan perasaan tidak nyaman yang berujung pada keadaan stres (Juliawati & Heryanda, 2024)

Menurut Febriansari *et al.* (2021), stres kerja yaitu suatu kondisi yang mempengaruhi kondisi proses pikiran, emosi, dan bahkan kondisi fisik. Sedangkan menurut Mujahidin & Irmawati (2024), stres kerja merupakan tuntutan-tuntutan eksternal mengenai seseorang, misalnya obyek-obyek dalam lingkungan atau suatu stimulus yang secara obyektif adalah berbahaya. Berdasarkan

definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa stres kerja adalah kondisi tekanan fisik dan psikologis yang dialami karyawan akibat tuntutan pekerjaan yang melebihi kemampuan, sehingga mempengaruhi emosi, pikiran, dan kondisi fisik individu.

b. Faktor-faktor yang mempengaruhi Stres kerja

Faktor-faktor yang mempengaruhi stres kerja menurut Akbar (2017), yaitu:

- 1) Tingginya tuntutan dalam bekerja terhadap tanggung jawab atas orang lain
- 2) Minimnya kelompok kerja yang memadai
- 3) Lingkungan dalam bekerja
- 4) Berbagai macam tugas yang diberikan
- 5) Gaya pemimpin di dalam perusahaan

c. Indikator Stres Kerja

Menurut Qoyyimah, *et al.*, (2019), Indikator dalam stres kerja yaitu:

- 1) Tuntutan tugas, merupakan faktor yang dikaitkan pada pekerjaan seseorang seperti kondisi kerja, tata kerja, letak fisik.
- 2) Tuntutan peran, berhubungan dengan tekanan yang diberikan pada seseorang sebagai suatu fungsi dari peran tertentu yang dimainkan dalam suatu organisasi.
- 3) Tuntutan antar pribadi, merupakan tekanan yang diciptakan oleh pegawai lain.

- 4) Struktur organisasi, gambaran instansi yang diwarnai dengan struktur organisasi yang tidak jelas, kurangnya kejelasan mengenai jabatan, peran, wewenang, dan tanggung jawab.
- 5) Kepemimpinan organisasi memberikan gaya manajemen pada organisasi. Beberapa pihak didalamnya dapat membuat iklim organisasi yang melibatkan ketegangan, ketakutan dan kecemasan

5. Kepuasan Kerja

a. Pengertian Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah harapan setiap orang yang bekerja untuk memperoleh kepuasan dari tempatnya bekerja (Oktarina, 2023). Menurut Nurfauziah *et al.* (2021), kepuasan kerja merupakan perilaku pegawai yang merasa bahagia dalam mengerjakan pekerjaannya disebabkan harapan yang ada pada seorang karyawan dapat terpenuhi dengan segala kondisi lingkungan kerja yang menyebabkan kepuasan terhadap pekerjaan semakin tinggi. Menurut Afriyani *et al.* (2024), kepuasan kerja adalah suatu perasaan positif tentang pekerjaan karyawan yang merupakan sebuah hasil dari evaluasi karakteristiknya.

Menurut Febriansari *et al.* (2021), kepuasan kerja merupakan keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan, dan para karyawan memandang pekerjaan mereka. Sedangkan menurut Wiradyatmika (2022), kepuasan kerja adalah suatu sikap

karyawan terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerja sama antar karyawan, imbalan yang diterima dalam kerja dan hal-hal lain yang menyangkut faktor fisik dan psikologis. Berdasarkan definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja merupakan keadaan emosional atau perasaan individu terhadap pekerjaannya, baik positif maupun negatif, yang dipengaruhi oleh terpenuhinya harapan, kondisi lingkungan kerja, serta faktor fisik dan psikologis di tempat kerja.

b. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Kerja

Menurut Sutrisno (2009), faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah:

- 1) Faktor individual, meliputi umur, kesehatan, dan harapan.
 - 2) Faktor sosial, meliputi hubungan kekeluargaan, pandangan pekerja, kebebasan berpolitik, dan hubungan kemasyarakatan.
 - 3) Faktor utama dalam pekerjaan, meliputi upah, pengawasan, ketentraman kerja, kondisi kerja, dan kesempatan untuk maju.
- Selain itu, juga penghargaan terhadap kecakapan, hubungan sosial didalam pekerjaan, ketepatan dalam menyelesaikan konflik antar manusia, perasaan diperlakukan adil baik yang menyangkut pribadi maupun tugas.

c. Indikator Kepuasan Kerja

Menurut Adha *et al.* (2025), indikator dalam kepuasan kerja antara lain:

- 1) Pekerjaan, isi pekerjaan yang dilakukan seseorang apakah memiliki elemen yang memuaskan.
- 2) Upah/Gaji, jumlah bayaran yang diterima seseorang sebagai akibat dari pelaksanaan kerja apakah sesuai dengan kebutuhan yang dirasakan adil.
- 3) Promosi, Kemungkinan seseorang dapat berkembang melalui kenaikan jabatan.
- 4) Pengawas, Seseorang yang senantiasa memberikan perintah atau petunjuk dalam pelaksanaan kerja.
- 5) Rekan Kerja, Rekan kerja yang saling membantu dalam menyelesaikan pekerjaan.

B. Penelitian Terdahulu

Adapun hasil penelitian terdahulu yang diberikan dengan penelitian ini dapat dilihat dalam tabel di bawah ini:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu Yang Relevan

No	Peneliti/Tahun/ Judul	Tujuan Penelitian	Variabel Penelitian	Teknik Analisis Data	Hasil Penelitian
1	Sutardi <i>et al.</i> (2020) Pengaruh <i>Work-Family Conflict</i> , Stres Kerja dan <i>Social Support</i> terhadap Kepuasan Kerja: Studi Kasus pada Guru Wanita di Tangerang	Penelitian ini bertujuan untuk mengukur pengaruh <i>Work-Family Conflict</i> , stres kerja dan <i>Social Support</i> (dukungan atasan, rekan kerja dan keluarga) terhadap kepuasan kerja guru perempuan di dua sekolah	X ₁ : <i>Work-Family Conflict</i> X ₂ : Stres Kerja X ₃ : <i>Social Support</i> Y : Kepuasan Kerja	SEM dengan software SmartPLS 3.0	Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa konflik kerja-keluarga, dukungan rekan kerja dan dukungan keluarga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Sementara itu, stres kerja dan <i>Social Support</i> tidak berpengaruh

No	Peneliti/Tahun/ Judul	Tujuan Penelitian	Variabel Penelitian	Teknik Analisis Data	Hasil Penelitian
	Jurnal of Education, Psychology and Counseling	swasta di Banten.			signifikan terhadap kepuasan kerja.
2	Hariasih <i>et al.</i> (2020) Pengaruh <i>Work Family Conflict</i> , Human Relation, Dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada BPR Konvensional di Sidoarjo INOVASI, Vol 12, No 2, Hal 10-17	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui: pengaruh work family konflik, human relation dan stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada BPR Konvensional di Sidoarjo.	X ₁ : <i>Work Family Conflict</i> X ₂ : Human Relation X ₃ : Stres Kerja Y : Kepuasan Kerja	SPSS versi 18	Hasil menunjukkan bahwa Work family conflik berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada BPR Konvensional di Sidoarjo. Human berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada BPR Konvensional di Sidoarjo. Stres kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada BPR Konvensional di Sidoarjo.
3	Ibrahim <i>et al.</i> (2021) Pengaruh Work- Family Conflict dan Keterlibatan Kerja Melalui Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja (Studi Pada Dosen Wanita Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unsrat) Jurnal EMBA Vol.9 No.1 Januari 2021, Hal. 1134-1145	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Work- Family Conflict, Keterlibatan Kerja melalui Kepuasan Kerja terhadap Kinerja	X ₁ : Work- Family Conflict X ₂ : Keterlibatan Kerja Z : Kepuasan Kerja Y : Kinerja	Analisis jalur	Hasil penelitian yang diuji secara parsial menunjukkan bahwa Work- Family Conflict berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan, Keterlibatan kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan, Work- Family Conflict, Keterlibatan kerja dan Kepuasan kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja. Uji analisis jalur menunjukkan bahwa Work- Family Conflict dan Keterlibatan kerja

No	Peneliti/Tahun/ Judul	Tujuan Penelitian	Variabel Penelitian	Teknik Analisis Data	Hasil Penelitian
					secara tidak langsung berpengaruh melalui kepuasan kerja terhadap kinerja.
4	Nurfauziah <i>et al.</i> (2021) Pengaruh <i>Work Family Conflict</i> Terhadap Kepuasan Kerja : Emotional Intelligence Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada SMKN 2 Jiwan) <i>Review of Accounting and Business</i> 2.1 (2021): 106-117.	Penelitian ini dengan tujuan untuk melihat pengaruh yang diberikan variabel <i>Work Family Conflict</i> pada kepuasan kerja dan emotional intelligence sebagai variabel mediasi.	X : <i>Work Family Conflict</i> Y : Kepuasan Kerja Z : Emotional Intelligence	SmartPLS	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa emotional intelligence mampu memediasi pengaruh <i>Work Family Conflict</i> pada kepuasan kerja.
5	Febriansari <i>et al.</i> (2021) Pengaruh <i>Work Family Conflict</i> , <i>Social Support</i> , Dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Wanita (Studi Kasus Pada Perawat Wanita Rsud Tongas Probolinggo) e – Jurnal Riset Manajemen	Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh <i>Work Family Conflict</i> , <i>Social Support</i> dan stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan wanita (studi kasus pada perawat wanita di RSUD Tongas Probolinggo).	X ₁ : <i>Work Family Conflict</i> X ₂ : <i>Social Support</i> X ₃ : Stres Kerja Y : Kepuasan Kerja	Regresi Linier Berganda.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1). tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara <i>Work Family Conflict</i> terhadap kepuasan kerja, (2) terdapat pengaruh positif dan signifikan <i>Social Support</i> terhadap kepuasan kerja, (3). stres kerja tidak berpengaruh signifikan dan negatif terhadap kepuasan kerja. (4). <i>Work Family Conflict</i> , <i>Social Support</i> dan stres kerja secara

No	Peneliti/Tahun/ Judul	Tujuan Penelitian	Variabel Penelitian	Teknik Analisis Data	Hasil Penelitian
					simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.
6	Purnomo <i>et al.</i> (2021) Analisis <i>Work Family Conflict</i> dikaitkan Dengan Kepuasan Kerja Perawat Perempuan Rumah Sakit X Journal Management, Business, and Accounting	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis keterkaitan antara <i>Work Family Conflict</i> pada kepuasan perawat rumah sakit di Bandung	X : <i>Work Family Conflict</i> Y : Kepuasan Kerja	Program WarpPLS 7.0.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa <i>Work Family Conflict</i> berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan perawat perempuan rumah sakit. Peningkatan p <i>Work Family Conflict</i> akan menurunkan tingkat kepuasan.
7	Khilmiah (2022) Pengaruh <i>Work Family Conflict</i> , Stres Kerja Dan <i>Social Support</i> Terhadap Kepuasan Kerja (Studi Kasus Pada Guru Wanita Status Menikah Di Kecamatan Selorejo Kabupaten Blitar)	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh <i>Work Family Conflict</i> , Stres Kerja Dan <i>Social Support</i> Terhadap Kepuasan Kerja Pada Guru Wanita Status Menikah di Kecamatan Selorejo Kabupaten Blitar	X ₁ : <i>Work Family Conflict</i> X ₂ : Stres Kerja X ₃ : <i>Social Support</i> Y : Kepuasan Kerja	Software IBM SPSS 23.0 for Windows	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa <i>Work Family Conflict</i> secara parsial berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan kerja, stres kerja secara parsial berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan kerja, <i>Social Support</i> secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja, dan <i>Work Family Conflict</i> , stres kerja dan <i>Social Support</i> secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan kerja.
8	Wiradyatmika (2022)	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis	Z : <i>Social Support</i> X ₂ : Stres Kerja	Smart PLS	Berdasarkan hasil analisis penelitian ditemukan bahwa stres kerja

No	Peneliti/Tahun/ Judul	Tujuan Penelitian	Variabel Penelitian	Teknik Analisis Data	Hasil Penelitian
	Peran <i>Social Support</i> Pada Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pt. Adira Dinamika Multifinance Tbk Cabang Denpasar Dewata Square Jurnal Ilmiah Hospitality	peran <i>Social Support</i> pada pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja pada karyawan PT. Adira Dinamika Multifinance Tbk Cabang Denpasar Dewata Square.	Y : Kepuasan Kerja		berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. <i>Social Support</i> mampu memediasi pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja. Ini berarti bahwa meskipun adanya stres kerja tetapi apabila ditunjang
9	Tuffour & Bortey (2022) <i>Effect of Work-Family Conflict on Job Satisfaction of Small Enterprise Managers</i> Economic and business Review	<i>This study investigates the effect of work-family conflict's two directions on job satisfaction, and the moderating role of resilience.</i>	X : work-family conflict Y : job satisfaction	Cross-sectional survey	<i>The results reveal that the work-family conflict has a significant positive effect on job satisfaction</i>
10	Muhaimin (2022) Pengaruh stres kerja dan <i>Social Support</i> terhadap <i>job satisfaction</i> pada masa transisi kembali <i>work from office</i> (WFO) Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh Stres kerja yang dimoderasi oleh dukungan sosial terhadap kepuasan kerja guru dan staf administrasi di SD Islam Al Chusnaini pada masa transisi kembali bekerja dari kantor <i>work from office</i>	X ₁ : stres kerja X ₂ : <i>Social Support</i> Y : <i>job satisfaction</i>	SmartPLS 3.0	Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, dan dukungan sosial tidak memoderasi stres kerja terhadap kepuasan kerja karena tingkat stres yang dirasakan guru dan staf administrasi tidak akut. Namun, dukungan sosial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja guru dan tenaga

No	Peneliti/Tahun/ Judul	Tujuan Penelitian	Variabel Penelitian	Teknik Analisis Data	Hasil Penelitian
					administrasi SD Islam Al- Chusnaini
11	Lukman <i>et al.</i> (2023) Hubungan Antara <i>Work Family Conflict</i> terhadap Kepuasan Kerja Pada Ibu Pekerja di Kota Padang Jurnal Pendidikan Tambusai	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara <i>Work Family Conflict</i> terhadap kepuasan kerja pada ibu pekerja di Kota Padang	X : <i>Work Family Conflict</i> Y : Kepuasan Kerja	Korelasi product moment	Hasil penelitian bahwa terdapat hubungan negatif yang rendah antara <i>Work Family Conflict</i> terhadap kepuasan kerja pada ibu pekerja di Kota Padang dengan nilai $r = -0,064$ dengan signifikansi $p = 0,574$. Kata
12	Utoyo & Lataruva (2023) Pengaruh <i>Work Family Conflict</i> Terhadap Turnover Intention Dengan Stres kerja Dan Kepuasan Kerja Sebagai Variable Mediasi (Studi Pada Karyawan Sari Mulya Putra Group Brebes) Diponegoro Journal Of Management	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh <i>Work Family Conflict</i> terhadap turnover intention dengan stres kerja dan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi pada Sari Mulya Putra Group Brebes.	X : <i>Work Family Conflict</i> Y : Turnover Intention Z ₁ : Stres kerja Z ₂ : Kepuasan Kerja	SPSS versi 25	Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>Work Family Conflict</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap turnover intention, <i>Work Family Conflict</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja, stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap turnover intention, <i>Work Family Conflict</i> berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, dan kepuasan kerja tidak berpengaruh negatif terhadap turnover intention. Stres kerja tidak dapat memediasi hubungan antara <i>Work Family Conflict</i> dengan

No	Peneliti/Tahun/ Judul	Tujuan Penelitian	Variabel Penelitian	Teknik Analisis Data	Hasil Penelitian
					turnover intention, dan kepuasan kerja juga tidak dapat memediasi hubungan antara <i>Work Family Conflict</i> dengan turnover intention
13	Febyansah & Suryani (2023) Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasi, dan <i>Social Support</i> Terhadap Kepuasan Kerja pada Karyawan PT Indocement Tunggal Prakarsa Tbk Bogor Ikraith-Ekonomika, Vol 6, No 3	Penelitian ini bermaksud untuk meneliti dan menganalisis pengaruh kecerdasan emosional, komitmen organisasi, dan <i>Social Support</i> terhadap kepuasan kerja pada karyawan PT Indocement Tunggal Prakarsa Tbk Bogor.	X ₁ : Kecerdasan Emosional X ₂ : Komitmen Organisasi X ₃ : <i>Social Support</i> Y : Kepuasan Kerja	Analisis Structural Equation Modelling (SEM) melalui program SmartPLS 4	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial (1) kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja (2) komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja (3) <i>Social Support</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.
14	Garmendia <i>et al.</i> (2023) <i>Social Support and Its Impact on Job Satisfaction and Emotional Exhaustion</i> <i>European Journal of Investigation in Health, Psychology and Education</i>	<i>The main objective of this research is to understand the impact of social support on job satisfaction on the one hand and emotional exhaustion on the other.</i>	X : <i>Social Support</i> Y ₁ : <i>Job Satisfaction</i> Y ₂ : <i>Emotional Exhaustion</i>	IBM SPSS v.24	<i>Social support has a positive effect on job satisfaction and Social support has a negative effect on emotional exhaustion.</i>
15	Afriyani <i>et al.</i> (2024)	Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis	X ₁ : Interaksi Sosial	Software Smart PLS	Temuan dalam penelitian ini adalah interaksi sosial dan <i>Social Support</i>

No	Peneliti/Tahun/ Judul	Tujuan Penelitian	Variabel Penelitian	Teknik Analisis Data	Hasil Penelitian
	Pengaruh Interaksi Sosial dan <i>Social Support</i> Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Moderasi El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam	pengaruh interaksi sosial dan social support terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai moderasi. Analisis	X_2 : <i>Social Support</i> Y : Kinerja Karyawan Z : Kepuasan Kerja		berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Kepuasan kerja sebagai variabel moderasi mampu memoderasi interaksi sosial dan <i>Social Support</i> terhadap kinerja karyawan.
16	Garini & Ferli (2024) Pengaruh Family Work Conflict Dan Kompensasi Finansial Pada Kepuasan Kerja Serta Pengaruh Kepuasan Kerja Pada Kinerja Karyawan Wanita Bagian Frontliner Bank Di Jabodetabek Journal of Accounting, Management, and Islamic Economics, Vol. 02, No. 01, Hal 279-290	Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan mengetahui pengaruh family work conflict dan kompensasi finansial terhadap kepuasan kerja serta mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja.	X_1 : <i>Family Work Conflict</i> X_2 : Kompensasi Finansial Y_1 : Kepuasan Kerja Y_2 : Kinerja Karyawan	SmartPLS 4	Hasil pada penelitian ini menunjukkan family work conflict tidak memiliki pengaruh negatif terhadap kepuasan kerja, dan kompensasi finansial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja serta kepuasan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja.
17	Juliawati & Heryanda (2024) Pengaruh <i>Work Family Conflict</i> Dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja	Penelitian ini bertujuan guna untuk menguji pengaruh <i>Work Family Conflict</i> dan stres kerja baik secara parsial maupun	X_1 : <i>Work Family Conflict</i> X_2 : Stres Kerja Y : Kepuasan Kerja	Analisis regresi linear berganda	Hasil penelitian ini adalah: (1) <i>Work Family Conflict</i> berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan kerja tenaga kesehatan wanita Rumah Sakit. (2) Stres kerja

No	Peneliti/Tahun/ Judul	Tujuan Penelitian	Variabel Penelitian	Teknik Analisis Data	Hasil Penelitian
	Tenaga Kesehatan Wanita Rumah Sakit Jurnal Manajemen	simultan terhadap kepuasan kerja tenaga kesehatan wanita Rumah Sakit.			berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan kerja tenaga kesehatan wanita Rumah Sakit. (3) <i>Work Family Conflict</i> dan stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja tenaga kesehatan wanita Rumah Sakit.
18	Mujahidin & Irmawati (2024) Pengaruh Stres Kerja Dan <i>Work Family Conflict</i> Terhadap Kinerja Karyawan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Kerja Pada Pt. Tirta Investama Jurnal Bina Bangsa Ekonomika	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh stres kerja dan <i>Work Family Conflict</i> terhadap kinerja karyawan yang dimediasi oleh kepuasan kerja pada PT. Tirta Investama	X ₁ : Stres Kerja X ₂ : <i>Work Family Conflict</i> Y : Kinerja Karyawan Z : Kepuasan Kerja	SMARTPLS 3.0.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja dan <i>Work Family Conflict</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dan kepuasan kerja. Selain itu, kepuasan kerja juga berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan serta memediasi pengaruh stres kerja dan <i>Work Family Conflict</i> terhadap kinerja karyawan.
19	Wei et al. (2024) <i>Impact Of Occupational Stress And Musculoskeletal Disorders On Job Satisfaction Among Chinese Dental Hygienists An Observational Study</i>	<i>This study investigates the interplay between job satisfaction and occupational stress, burnout, and musculoskeletal disorders (MSDs) among this group</i>	X ₁ : Occupational Stress X ₂ : Musculoskeletal Disorders Y : Job Satisfaction	Linear regression	<i>The study suggests that addressing MSDs and enhancing workplace factors can improve job satisfaction and retention in the profession</i>

No	Peneliti/Tahun/ Judul	Tujuan Penelitian	Variabel Penelitian	Teknik Analisis Data	Hasil Penelitian
	<i>An observational study. Medicine,</i>				
20	Adha <i>et al.</i> (2025) Pengaruh <i>Work Family Conflict</i> , Keselamatan Kerja dan Beban Kerja terhadap Kepuasan Kerja Perawat Wanita RumahSakit Umum Daerah Dr. Adnaan WD Payakumbuh <i>Journals of Management Entrepreneurshi p</i>	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh <i>Work Family Conflict</i> , Keselamatan Kerja dan Beban Kerja terhadap Kepuasan Kerja Perawat Wanita Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Adnaan WD Payakumbuh.	X ₁ : <i>Work Family Conflict</i> X ₂ : Keselamatan Kerja X ₃ : Beban Kerja Y : Kepuasan Kerja	Regresi linier berganda.	Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa <i>Work Family Conflict</i> berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja Perawat RSUD Dr. Adnaan WD Payakumbuh. Keselamatan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja Perawat RSUD Dr. Adnaan WD Payakumbuh. Beban Kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja Perawat RSUD Dr. Adnaan WD Payakumbuh.

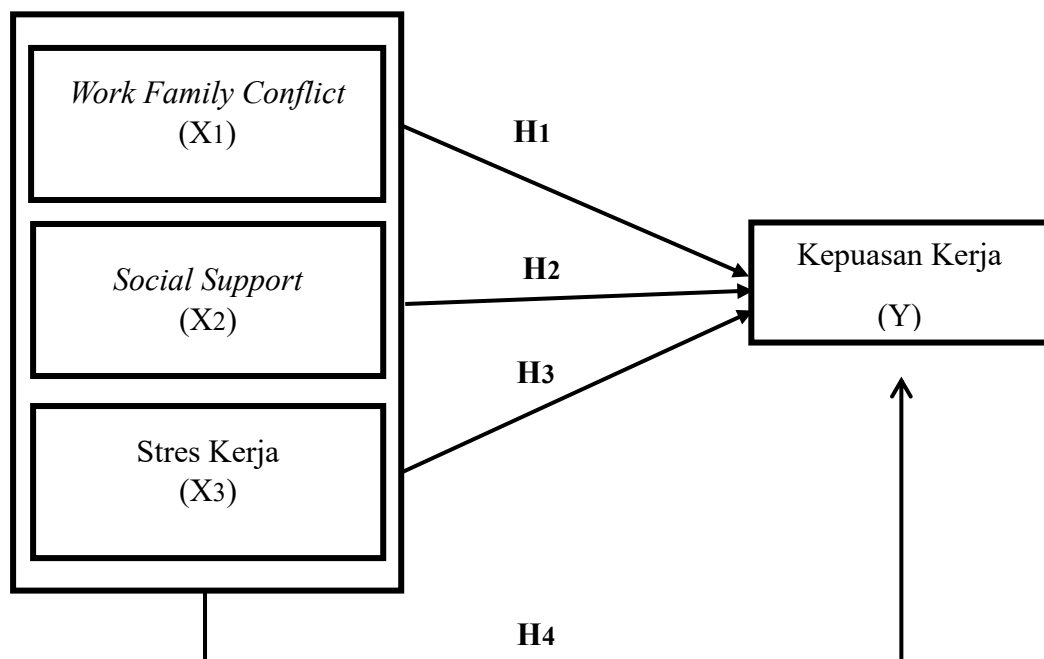
Sumber : Data Penelitian diolah (2026)

C. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir berkaitan dengan teori yang berhubungan dengan identifikasi suatu faktor sebagai masalah penting. kerangka berpikir merupakan model konseptual yang menjelaskan hubungan antar variabel dalam penelitian, yang disusun berdasarkan teori dan hasil penelitian sebelumnya untuk menjawab rumusan masalah (Sugiyono, 2020). Variabel-variabel dalam penelitian ini ada dua yaitu variabel independen, dimana variabel ini dianggap memiliki pengaruh

terhadap variabel lain dan variabel dependen yaitu variabel yang dipengaruhi oleh variabel independen.

Berdasarkan pada teori dan penelitian sebelumnya, maka dapat dibuat sebuah kerangka penelitian yang dapat memudahkan pembaca memahami permasalahan utama yang diteliti. Penelitian ini memiliki tiga variabel independen, yaitu *Work Family Conflict* (X_1), *Social Support* (X_2), Stres Kerja (X_3) yang berpotensi mempengaruhi Kepuasan Kerja (Y). Oleh karena itu, untuk menjelaskan masalah yang sedang diteliti, dibuatlah sebuah gambaran kerangka pemikiran secara skematis sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Berpikir

Sumber : Modifikasi penelitian dari Febriansari *et al.* (2021), Juliawati & Heryanda (2024) dan Muhaimin (2022)

D. Pengembangan Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian dan didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data (Sugiyono, 2022). Berdasarkan kerangka berpikir dan hasil dari penelitian terdahulu, hipotesis penelitian di rumuskan sebagai berikut:

1. Pengaruh *Work Family Conflict* Terhadap Kepuasan Kerja

Menurut Sutardi *et al.* (2020), *work family conflict* merupakan salah satu bentuk *inter-role conflict*, yaitu tekanan atau ketidakseimbangan peran antara pekerjaan dan keluarga. Sejalan dengan penelitian Febriansari *et al.* (2021), konflik tersebut muncul ketika tuntutan peran pekerjaan dan keluarga tidak dapat berjalan secara selaras. Di sisi lain, kepuasan kerja merupakan harapan setiap orang yang bekerja untuk memperoleh kepuasan dari tempatnya bekerja (Oktarina, 2023). Ketika individu mengalami *work family conflict* yang semakin tinggi, tuntutan antara pekerjaan dan keluarga menjadi semakin sulit untuk diseimbangkan. Kondisi tersebut dapat menimbulkan tekanan, kelelahan fisik dan emosional, serta mengurangi kenyamanan individu dalam menjalankan pekerjaannya. Dengan demikian, semakin tinggi *work family conflict* yang dialami karyawan, maka semakin rendah kepuasan kerja yang dirasakan.

Fenomena yang terjadi pada karyawan Generasi Z di Kota Madiun menunjukkan bahwa sebagian karyawan mengalami konflik antara tuntutan pekerjaan dan tanggung jawab keluarga. Dengan tingkat pendapatan yang relatif terbatas, sebagian karyawan harus menjadi tulang punggung keluarga

sehingga dituntut untuk bekerja lebih keras dan lebih lama. Kondisi tersebut dapat meningkatkan konflik antara pekerjaan dan keluarga karena waktu dan energi yang dimiliki karyawan harus terbagi untuk memenuhi tuntutan kedua peran tersebut. Akibatnya, karyawan dapat mengalami kelelahan fisik dan emosional, stres, serta kesulitan dalam memenuhi kebutuhan pribadi maupun keluarga. Tekanan untuk memenuhi kebutuhan keluarga dengan keterbatasan pendapatan juga dapat membuat keseimbangan antara kehidupan kerja dan kehidupan pribadi semakin sulit dicapai. Kondisi tersebut pada akhirnya dapat menimbulkan ketidaknyamanan dalam bekerja dan berpotensi menurunkan kepuasan kerja karyawan Generasi Z di Kota Madiun.

Hal itu didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Febriansari *et al.* (2021), Sutardi *et al.* (2020) dan Tuffour & Bortey (2022), yang menunjukkan bahwa *work family conflict* berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi konflik yang terjadi antara tuntutan pekerjaan dan keluarga, maka semakin rendah tingkat kepuasan kerja yang dirasakan karyawan. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Adha *et al.* (2025) dan Garini & Ferli (2024), yang menyatakan bahwa *work family conflict* tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Perbedaan hasil penelitian tersebut menunjukkan adanya *research gap* yang menjadi dasar untuk menguji kembali pengaruh *work family conflict* terhadap kepuasan kerja, khususnya pada karyawan Generasi Z di Kota Madiun. Berdasarkan rumusan masalah, kajian teori, fenomena,

dan hasil penelitian terdahulu yang telah dijelaskan, dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H₁ : *Work family conflict* berpengaruh terhadap kepuasan kerja Pada Karyawan Generasi Z di Kota Madiun

2. Pengaruh *Social Support* Terhadap Kepuasan Kerja

Social Support atau dukungan sosial merupakan tindakan menolong orang lain dan ketenteraman dalam berkomunikasi dengan orang lain (Sutardi *et al.*, 2020). Menurut Loliyani *et al.* (2024), *Social Support* merupakan dukungan yang diterima seseorang baik secara langsung maupun tidak langsung yang dapat membuat individu merasa dihargai dan memberikan efek positif bagi penerimanya. Menurut Afriyani *et al.* (2024), kepuasan kerja adalah suatu perasaan positif tentang pekerjaan yang merupakan hasil dari evaluasi terhadap karakteristik pekerjaan tersebut. Dukungan sosial yang diperoleh dari atasan, rekan kerja, maupun keluarga dapat memberikan rasa nyaman, meningkatkan motivasi, serta membantu karyawan dalam menghadapi tuntutan pekerjaan, sehingga pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan kerja.

Fenomena pada Generasi Z di Kota Madiun menunjukkan bahwa sebagian besar mereka masih berada pada tahap awal karier sehingga membutuhkan dukungan dalam menjalankan pekerjaan, baik berupa arahan, umpan balik, perhatian, maupun pengakuan dari lingkungan kerja. Generasi Z cenderung menyukai komunikasi yang terbuka dan konstruktif serta lingkungan kerja yang suportif dan fleksibel. Dukungan dari atasan atau

senior juga diperlukan dalam memberikan bimbingan, membantu menyelesaikan pekerjaan, serta memberikan informasi yang dapat menunjang kemampuan mereka dalam bekerja. Apabila karyawan memperoleh dukungan sosial yang baik, mereka akan merasa lebih diperhatikan, dihargai, dan memiliki rasa nyaman dalam menjalankan pekerjaannya. Kondisi tersebut dapat mendorong terbentuknya sikap positif terhadap pekerjaan dan meningkatkan kepuasan kerja. Sebaliknya, kurangnya dukungan sosial dapat membuat karyawan merasa kurang diperhatikan, kurang dihargai, dan mengalami kesulitan dalam menghadapi tuntutan pekerjaan, sehingga berpotensi menurunkan kepuasan kerja.

Hal itu didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Muhaimin (2022), Febriansari *et al.* (2021) dan Wiradyatmika (2022), yang menyatakan bahwa *social support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Sutardi *et al.* (2020), yang menyatakan bahwa *social support* tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Perbedaan hasil penelitian tersebut menunjukkan adanya ketidakkonsistenan temuan penelitian terdahulu, sehingga hubungan antara Social Support dan kepuasan kerja masih perlu diuji kembali, khususnya pada karyawan Generasi Z di Kota Madiun. Berdasarkan rumusan masalah, kajian teori, fenomena dan penelitian terdahulu yang sudah dijelaskan diatas dapat disimpulkan bahwasannya hipotesis untuk penelitian ini adalah sebagai berikut:

**H2 : *Social support* berpengaruh terhadap kepuasan kerja
Pada Karyawan Generasi Z di Kota Madiun**

3. Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja

Menurut Astuti *et.al* (2022) Stres kerja merupakan salah satu risiko dari pekerjaan yang harus diterima oleh karyawan di tempat kerjanya salah satunya adalah risiko mengenai kesehatan baik itu kesehatan fisik atau psikis. Stres kerja merupakan suatu kondisi yang memberikan tekanan fisik dan psikis pada karyawan sehingga mempengaruhi emosi, pikiran dan perasaan tidak nyaman yang berujung pada keadaan stres (Juliawati & Heryanda, 2024). menurut Wiradyatmika (2022), kepuasan kerja merupakan suatu sikap karyawan terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerja sama antarkaryawan, imbalan yang diterima dalam bekerja, serta hal-hal lain yang menyangkut faktor fisik dan psikologis. Tingkat stres kerja yang tinggi dapat menimbulkan tekanan, ketidaknyamanan, dan menurunkan kemampuan karyawan dalam menikmati pekerjaannya, sehingga dapat menyebabkan menurunnya kepuasan kerja.

Fenomena pada Generasi Z di Kota Madiun menunjukkan bahwa mereka menghadapi berbagai kondisi yang dapat memicu stres kerja, seperti tuntutan pekerjaan yang tinggi, kurangnya fleksibilitas waktu, serta kesulitan dalam menjaga keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi. Selain itu, Generasi Z juga membutuhkan umpan balik dan apresiasi yang jelas dari atasan. Ketika kebutuhan tersebut tidak terpenuhi, karyawan

dapat merasa tertekan, kehilangan motivasi, dan mengalami frustrasi dalam menjalankan pekerjaan. Data menunjukkan bahwa sekitar 59,1% Generasi Z mengalami gangguan kesehatan mental, yang dapat menjadi gambaran adanya tekanan psikologis pada kelompok tersebut. Kondisi tersebut berpotensi menurunkan kepuasan kerja karena Generasi Z cenderung memiliki ekspektasi terhadap lingkungan kerja yang nyaman, sehat, dan suportif. Semakin tinggi stres kerja yang dirasakan, semakin besar kemungkinan karyawan mengalami ketidaknyamanan dan tekanan dalam bekerja, sehingga kepuasan kerja yang dirasakan cenderung semakin rendah.

Hal itu didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Febriansari *et al.* (2021), Khilmiah (2022) dan Mujahidin & Irmawati (2024), yang menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Hariasih *et al.* (2020) dan Wiradyatmika (2022), yang menyatakan bahwa stres kerja tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Perbedaan hasil penelitian terdahulu tersebut menunjukkan adanya ketidakkonsistenan temuan mengenai hubungan Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja, sehingga hubungan tersebut perlu diuji kembali, khususnya pada karyawan Generasi Z di Kota Madiun. Berdasarkan rumusan masalah, kajian teori, fenomena dan penelitian terdahulu yang sudah dijelaskan diatas dapat disimpulkan bahwasannya hipotesis untuk penelitian ini adalah sebagai berikut

**H3 : Stres Kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja Pada
Karyawan Generasi Z di Kota Madiun**

4. Pengaruh *Work Family Conflict*, *Social Support* dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja

Menurut Juliawati & Heryanda (2024), *Work Family Conflict* merupakan situasi yang mengacu pada keadaan dari pekerja yang harus menyeimbangkan antara peran mereka di tempat kerja serta peran mereka di luar pekerjaan. *Social support* atau dukungan sosial adalah tindakan menolong orang lain dan ketenteraman berkomunikasi dengan orang lain (Sutardi *et al.*, 2020). Sedangkan stres kerja merupakan kondisi tekanan fisik dan psikis akibat tuntutan pekerjaan yang melebihi kemampuan individu (Astuti *et al.*, 2022). Kepuasan kerja merupakan perasaan positif terhadap pekerjaan yang dihasilkan dari evaluasi individu (Afriyani *et al.*, 2024). *Work Family Conflict* dan Stres Kerja yang tinggi cenderung menurunkan kepuasan kerja, sedangkan *Social Support* yang semakin baik cenderung meningkatkan kepuasan kerja.

Fenomena pada Generasi Z di Kota Madiun menunjukkan bahwa mereka menghadapi berbagai tantangan dalam dunia kerja, seperti tuntutan pekerjaan yang tinggi, tanggung jawab keluarga, serta tekanan ekonomi yang membuat sebagian dari mereka harus bekerja lebih keras. Di sisi lain, Generasi Z juga membutuhkan dukungan sosial berupa komunikasi yang terbuka, bimbingan dari atasan, serta lingkungan kerja yang suportif. Ketidakseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi, tingginya stres

kerja, serta kurangnya dukungan sosial dapat menyebabkan kelelahan, menurunkan motivasi, dan menimbulkan ketidakpuasan dalam bekerja. Sebaliknya, apabila karyawan memperoleh dukungan sosial yang baik, mereka akan merasa lebih diperhatikan, dihargai, dan nyaman dalam menjalankan pekerjaannya, sehingga dapat meningkatkan kepuasan kerja.

Hal itu didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Febriansari *et al.* (2021) yang menyatakan bahwa *work family conflict*, *social support* dan Stres Kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Khilmiah (2022), yang menyatakan bahwa *work family conflict* dan *social support* tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Berdasarkan rumusan masalah, kajian teori, fenomena dan penelitian terdahulu yang sudah dijelaskan diatas dapat disimpulkan bahwasannya hipotesis untuk penelitian ini adalah sebagai berikut

**H4 : *Work Family Conflict, Social Support* dan Stres Kerja
berpengaruh terhadap kepuasan kerja Pada Karyawan
Generasi Z di Kota Madiun**