

**PERAN KELELAHAN EMOSIONAL DALAM MEMEDIASI PENGARUH
WORK-FAMILY CONFLICT AND FAMILY-WORK CONFLICT TERHADAP
JOB EMBEDDEDNESS PADA KARYAWAN KURIR EKSPEDISI DI
INDONESIA**

Dani Rizana¹, Indah Rohyani²,

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Putra Bangsa, Kebumen

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh *Work-Family Conflict* (WFC) dan *Family-Work Conflict* (FWC) terhadap *Job Embeddedness*, dengan *Emotional Exhaustion* sebagai variabel mediasi. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kuantitatif, dengan analisis data dilakukan melalui Structural Equation Model (SEM) berbasis Partial Least Square (PLS). Penelitian ini menggunakan metode convenience sampling dengan mensurvei 300 karyawan kurir ekspedisi di Indonesia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa WFC dan FWC berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *Job Embeddedness*. Selain itu, kedua jenis konflik peran tersebut juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Emotional Exhaustion*. Selanjutnya, *Emotional Exhaustion* terbukti memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap *Job Embeddedness*. Uji mediasi mengonfirmasi bahwa *Emotional Exhaustion* memediasi secara signifikan hubungan antara WFC maupun FWC dengan *Job Embeddedness*. Temuan ini mengindikasikan bahwa tekanan dari konflik peran kerja dan keluarga berpotensi menguras energi emosional karyawan, yang pada akhirnya menurunkan tingkat keterikatan mereka terhadap pekerjaan dan organisasi. Oleh karena itu, organisasi perlu mempertimbangkan intervensi strategis untuk mengelola keseimbangan kehidupan kerja-keluarga guna mempertahankan keterikatan dan retensi karyawan.

Kata Kunci:

Work-Family Conflict, Family-Work Conflict, emotional exhaustion, job embeddedness.

Abstract

This study investigates the influence of *Work-Family Conflict* (WFC) and *Family-Work Conflict* (FWC) on *Job Embeddedness*, with *Emotional Exhaustion* serving as a mediating variable. A quantitative research approach was employed, using Structural Equation Modeling (SEM) with the Partial Least Squares (PLS) method. Data were collected through a survey of 300 courier expedition employees in Indonesia using a convenience sampling technique. The findings reveal that both WFC and FWC negatively and significantly affect *Job Embeddedness*, while simultaneously exerting a positive and significant impact on *Emotional Exhaustion*. *Emotional Exhaustion*, in turn, has a negative and significant effect on *Job Embeddedness*. The mediation analysis further confirms that *Emotional Exhaustion* significantly mediates the relationship between role conflicts and *Job Embeddedness*. These results highlight the detrimental effect of work-family conflicts on employees' emotional well-being and their organizational attachment. The study underscores the importance of organizational strategies that promote work-life balance to sustain employee engagement and reduce turnover.

Keywords:

Work-Family Conflict, Family-Work Conflict, emotional exhaustion, job embeddedness.

Pendahuluan

Kurir ekspedisi adalah karyawan garda terdepan dalam industri jasa pengiriman atau ekspedisi yang merupakan aktor utama dalam proses layanan pada konsumen. Hal ini tidak mengherankan, jika kurir memiliki peran yang mencakup batasan dan sikap serta perilaku mereka akan menentukan persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan. Namun, mereka seringkali memikul beban kerja yang berat dan mengalami konflik pekerjaan-keluarga ataupun konflik keluarga-pekerjaan yang merupakan konflik dalam antarmuka pekerjaan-keluarga (misalnya (Karatepe, 2013); (Wang et al., 2021) (Dukhaykh, 2023)). Objek penelitian ini adalah kurir ekspedisi yang bekerja pada perusahaan jasa pengiriman di Indonesia, baik yang bersifat formal maupun berbasis kemitraan, seperti JNE, J&T, Shopee Express, dan sejenisnya. Kurir dipilih sebagai objek karena mereka berada pada posisi kerja yang menuntut mobilitas tinggi, jam kerja yang panjang, serta target operasional harian yang ketat, sehingga sangat rentan mengalami *work-family conflict* dan *family-work conflict*. Dibandingkan dengan pekerja di sektor lain, kurir memiliki risiko lebih besar dalam menghadapi tekanan simultan dari peran kerja dan peran keluarga, yang berpotensi menimbulkan *emotional exhaustion*. Tekanan tersebut, apabila terjadi secara berkelanjutan, dapat menurunkan *job embeddedness* atau keterikatan mereka terhadap pekerjaan. Dengan demikian, pemilihan kurir ekspedisi sebagai objek penelitian memiliki relevansi yang kuat dengan variabel-variabel yang dikaji serta didukung oleh konteks empirik yang aktual di lapangan. Konflik pekerjaan-keluarga mengacu pada “suatu bentuk konflik peran di mana tuntutan umum, waktu yang dicurahkan, dan tekanan yang diciptakan oleh pekerjaan mengganggu pelaksanaan tanggung jawab yang berhubungan dengan keluarga” dan konflik keluarga-pekerjaan mengacu pada “suatu bentuk konflik antar peran di mana tuntutan umum, waktu yang dicurahkan, dan tekanan yang diciptakan oleh keluarga mengganggu pelaksanaan tanggung jawab yang berhubungan dengan pekerjaan” (Karatepe, 2013).

Menurut *ego depletion theory*, ketika individu menghadapi tuntutan yang tidak sesuai antara

pekerjaan dan keluarga, maka terjadi peningkatan pesat dalam tingkat konsumsi energi pribadi (Wang et al., 2021). Di bawah WFC yang tinggi, individu harus menginvestasikan sumber daya yang signifikan untuk menghadapi konflik permintaan dari kedua belah pihak (Ford et al., 2007). Hasilnya adalah kelelahan pribadi (Sonnentag et al., 2010) dan kelelahan emosional (van Daalen et al., 2009). Ego depletion theory berpendapat bahwa aktivitas individu menghabiskan sumber dayanya berdasarkan lima prinsip berikut. Pertama, sumber daya ini mencakup elemen psikologis yang mendukung fungsi eksekutif diri (misalnya pengendalian diri dan perilaku kerja proaktif). Kedua, sumber daya psikologis terbatas, sehingga dalam rentang waktu yang singkat, seseorang hanya dapat menunjukkan pengendalian diri dalam jumlah tertentu. Ketiga, semua fungsi eksekutif memerlukan sumber daya yang sama. Oleh karena itu, hilangnya sumber daya di suatu wilayah mengurangi ketersediaan sumber daya di wilayah lain. Keempat, berhasil atau tidaknya seseorang menunjukkan pengendalian diri bergantung pada sejauh mana sumber daya psikologisnya. Kelima, proses pengendalian diri menghabiskan sumber daya mental dan membutuhkan waktu untuk pulih setelah dikonsumsi (Baumeister, 2002). Individu mengkonsumsi sumber daya pengendalian diri mereka sendiri saat melakukan tugas untuk mencapai tujuan. Begitu terjadi penipisan sumber daya, hal ini menyebabkan kegagalan pengendalian diri (Baumeister et al., 2007).

Bagi seorang kurir ekspedisi, terjadinya WFC (umumnya jam kerja yang panjang mempengaruhi peran keluarga mereka) dan meluasnya FWC (upah rendah dan stres karena mengurus keluarga menyebar ke pekerjaan) cenderung menyebabkan hilangnya sumber daya internal. Individu cenderung mengonsumsi sejumlah besar sumber daya internal pribadi saat mengalami kelelahan fisik dan mental tingkat tinggi di tempat kerja atau di rumah. Ketika karyawan pulang ke rumah dalam keadaan kelelahan setelah bekerja dan anggota keluarga mereka ingin mereka berpartisipasi dalam percakapan, kemungkinan besar mereka tidak ingin terlibat dalam aktivitas keluarga tersebut. Kurangnya sumberdaya juga berarti mereka cenderung

memiliki kontrol yang buruk terhadap emosi, Bahasa dan perilaku mereka. Akibatnya, mereka mungkin bertengkar dengan anggota keluarganya karena hal-hal sepele sehingga semakin mengalami kelelahan emosional. Selain itu, ketika karyawan menghadapi tuntutan pekerjaan saat menjalankan peran keluarga mereka, mereka khawatir tentang kemampuan mereka untuk melakukan kedua peran tersebut dan hal ini mengakibatkan hilangnya energi pribadi lebih lanjut. Ketika seseorang menghadapi tuntutan keluarga yang besar, hal ini menambah tekanan karena mereka harus bekerja sebelum mempunyai cukup waktu untuk memperbaiki persediaan sumber daya yang telah habis. Hilangnya sumber daya pribadi secara terus-menerus dan ketidakmampuan untuk mengurangi kehilangannya meningkatkan kemungkinan kelelahan emosional (Sonnetag, Kuttler, & Fritz, 2010). Beban kerja yang berat, konflik antara pekerjaan dan keluarga, serta kelelahan emosional menghambat retensi karyawan dan mengakibatkan buruknya pemberian layanan (Girsang et al., 2024).

Penelitian yang dilakukan oleh (Zhang et al., 2012) menyelidiki keterkaitan antara dua dimensi konflik peran, yaitu konflik pekerjaan terhadap keluarga (*work-to-family conflict*) dan konflik keluarga terhadap pekerjaan (*family-to-work conflict*), serta dampaknya terhadap aspek individual pada manajer di Tiongkok. Studi ini melibatkan 264 partisipan yang merupakan manajer dari wilayah Daratan Tiongkok. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konflik pekerjaan terhadap keluarga berhubungan positif dengan kelelahan emosional. Sementara itu, konflik keluarga terhadap pekerjaan memiliki hubungan negatif terhadap kepuasan hidup dan komitmen afektif, serta menunjukkan korelasi positif dengan keinginan untuk berpindah pekerjaan. Menariknya, hasil ini berbeda dengan temuan dari negara-negara Barat seperti Amerika Serikat. Dalam konteks manajer di Tiongkok, konflik pekerjaan terhadap keluarga justru memiliki hubungan positif dengan komitmen afektif dan tidak menunjukkan hubungan yang signifikan dengan intensi untuk berpindah pekerjaan (Zhang et al., 2012).

Job embeddedness atau keterikatan kerja mengacu pada sejauh mana individu merasa

terikat untuk tetap bertahan dalam pekerjaannya (Reitz & Anderson, 2011). Konsep ini pertama kali diperkenalkan oleh Mitchell et al. (2001) yang menunjukkan bahwa *job embeddedness* merupakan prediktor yang lebih kuat terhadap intensi keluar (*turnover*) dibandingkan dengan kepuasan kerja, komitmen organisasi, maupun alternatif pencarian kerja. *Job embeddedness* menjadi aspek krusial baik bagi organisasi maupun karyawan. Organisasi umumnya akan berupaya mempertahankan karyawan yang menunjukkan kinerja tinggi dan kontribusi signifikan, sementara karyawan pun berharap mendapatkan perhatian dan pengakuan dari pimpinan mereka. Dalam penelitian ini, *job embeddedness* diposisikan sebagai variabel dependen, dengan tujuan utama untuk menguji secara empiris pengaruh *Work-Family Conflict* (WFC) dan *Family-Work Conflict* (FWC) terhadap *job embeddedness*, melalui *emotional exhaustion* (EE) sebagai variabel mediasi. Sejumlah penelitian sebelumnya telah mengeksplorasi hubungan antara variabel-variabel tersebut, namun hasil yang diperoleh masih menunjukkan inkonsistensi. Misalnya, studi yang dilakukan oleh (Arinasari & Hartono, 2020; Karatepe, 2013; Putriwulandari et al., 2018) melaporkan adanya hubungan negatif antara *family-work conflict* dan *job embeddedness*. Sebaliknya, (Faisal, 2016) menemukan adanya hubungan positif antara kedua variabel tersebut. Berdasarkan ketidakkonsistenan temuan-temuan tersebut, penelitian ini dianggap relevan dan signifikan untuk dilakukan guna memberikan kontribusi baru dalam pengembangan teori, sekaligus memperkaya literatur melalui penggunaan variabel-variabel pendukung yang belum banyak dieksplorasi dalam model serupa. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat tidak hanya bagi kalangan akademisi, tetapi juga bagi praktisi yang membutuhkan referensi empiris terkait dinamika konflik peran dan keterikatan kerja.

Tinjauan Pustaka

Work-Family Conflict, Family-Work Conflict dan Kelelahan Emosional

Konflik pekerjaan-keluarga merujuk pada bentuk konflik antar peran yang terjadi ketika

tuntutan pekerjaan—baik berupa tekanan, alokasi waktu, maupun tanggung jawab secara umum—mengganggu pelaksanaan kewajiban dalam lingkup keluarga (Netemeyer et al., 1996). Sebaliknya, konflik keluarga-pekerjaan mengacu pada situasi di mana tuntutan dari lingkungan keluarga, termasuk tekanan emosional, kebutuhan waktu, dan ekspektasi sosial, menghambat pemenuhan tugas yang berkaitan dengan pekerjaan (Netemeyer et al., 1996). Seiring waktu, upaya individu dalam memenuhi beban peran di tempat kerja dapat menguras sumber daya pribadi yang dimilikinya, yang pada akhirnya dapat memunculkan kelelahan secara emosional (Kinnunen et al., 2003; van Daalen et al., 2009). Ketika beban kerja atau tuntutan dari kedua domain—pekerjaan dan keluarga—terlalu besar, hal ini meningkatkan risiko timbulnya kelelahan emosional, karena kelelahan tersebut merupakan reaksi terhadap tekanan dan beban yang melebihi kapasitas individu. Karyawan mungkin mengalami kelelahan emosional ketika mereka mencoba menangani masalah yang berkaitan dengan pekerjaan dan keluarga. Oleh karena itu, hipotesis berikut telah dikembangkan sejalan dengan literatur yang ada

H1: *Work-family conflict* berpengaruh positif terhadap kelelahan emosional.

H2: *Family work conflict* berpengaruh positif terhadap kelelahan emosional.

Kelelahan Emosional dan *Job Embeddedness*

Keterikatan pekerjaan dapat didefinisikan sebagai beberapa faktor atau kekuatan yang mempengaruhi keputusan karyawan untuk meninggalkan atau tetap bekerja. Dawley & Andrews, (2012) Keterikatan pekerjaan mengacu pada keterikatan individu terhadap organisasi atau pekerjaan dan persepsi karyawan mengenai kesesuaian orang dengan pekerjaan, dan hal ini dapat dihubungkan terhadap pengorbanan yang terkait dengan biaya sosial dan finansial akibat meninggalkan pekerjaan atau organisasi. (Halbesleben & Wheeler, 2008) Oleh karena itu, hal ini dapat dinyatakan sebagai keadaan positif baik bagi individu maupun organisasi karena karyawan dengan tingkat keterikatan kerja yang tinggi diharapkan memiliki kinerja yang lebih baik dalam pekerjaannya, cenderung menunjukkan

sikap yang lebih positif, dan tidak rentan terhadap ketidakhadiran atau niat berpindah. (Kanten et al., 2015). Banyak peneliti telah menyelidiki lebih lanjut tentang antededen keterikatan kerja karena pentingnya hal ini sebagai variabel di tempat kerja namun dengan faktor individu yang terbatas. Kekuatan afektif dianggap sebagai salah satu kekuatan motivasi keterikatan dan penarikan diri. Respons afektif mewakili ketidaknyamanan atau kenyamanan psikologis karyawan sehubungan dengan organisasi atau pekerjaan mereka. Ketika seorang karyawan mengalami keadaan tidak nyaman, dia cenderung memiliki niat berpindah untuk keluar atau menunjukkan niat berhenti, sementara karyawan lain yang merasakan kenyamanan lebih cenderung bertahan dalam pekerjaan atau organisasi tersebut. (Crossley et al., 2007) dan (Xanthopoulou et al., 2009) (Schaufeli & Bakker, 2004) menyatakan bahwa niat untuk meninggalkan organisasi dapat dipengaruhi oleh rendahnya keterikatan kerja serta angkatan kerja yang tidak terlibat. Oleh karena itu, ketika karyawan kelelahan secara emosional, merasa sumber daya emosionalnya terkuras, dan tidak memiliki energi, maka mereka tampak memiliki niat untuk berhenti karena ketidaknyamanan dalam organisasi atau pekerjaan akibat tingkat kelelahan emosional yang tinggi. Keadaan ini menyebabkan rendahnya keterikatan kerja, dan oleh karena itu, karyawan akan lebih cenderung menunjukkan keterlambatan, ketidakhadiran, atau niat untuk berhenti (Lee et al., 2004) Berdasarkan hal di atas, hipotesis berikut dikembangkan:

H3: *Emotional exhaustion* berpengaruh negatif *job embeddedness*.

Work-Family Conflict, Family-Work Conflict, dan Job Embeddedness

Menurut Reitz & Anderson, (2011), *job embeddedness* diartikan sebagai keterikatan individu terhadap pekerjaannya yang mendorong loyalitas dan keinginan untuk tetap berada di dalam organisasi. Individu yang memiliki tingkat keterikatan kerja yang tinggi cenderung menunjukkan dedikasi dalam mendukung kelangsungan perusahaan karena adanya kesadaran akan pentingnya kontribusi mereka. Keterikatan emosional dan komitmen

terhadap pekerjaan juga menjadi faktor penting yang memperkuat keinginan seseorang untuk bertahan dalam lingkungan kerja yang sama. Berdasarkan penjelasan tersebut, job embeddedness dapat dipahami sebagai sebuah kondisi menyeluruh yang mencerminkan keterikatan karyawan secara psikologis, sosial, dan finansial terhadap organisasi maupun komunitasnya, yang pada akhirnya memengaruhi keputusan untuk tetap tinggal atau meninggalkan pekerjaan. Di sisi lain, Netemeyer et al., (1996) mendefinisikan konflik keluarga-pekerjaan sebagai bentuk konflik antar peran, di mana tekanan, alokasi waktu, dan tuntutan dari keluarga mengganggu pelaksanaan tanggung jawab pekerjaan. Sejumlah studi, seperti yang dilakukan oleh (Arinasari & Hartono, 2020; Karatepe, 2013; Putriwulandari et al., 2018), menemukan adanya hubungan negatif antara konflik keluarga-pekerjaan dengan job embeddedness. Hal ini memperkuat pemahaman bahwa job embeddedness merupakan aspek krusial, baik dari perspektif organisasi yang ingin mempertahankan karyawan berkinerja tinggi, maupun bagi karyawan yang ingin merasa dihargai dan memiliki keterikatan emosional terhadap tempat kerjanya. Berdasarkan telaah literatur tersebut, hipotesis penelitian ini dirumuskan untuk menggali hubungan antara konflik keluarga-pekerjaan dan keterikatan kerja secara lebih mendalam

H4 : *Work family conflict* berpengaruh positif terhadap *Job embeddedness*

H5 : *Family work conflict* berpengaruh positif terhadap *Job embeddedness*

Mediating Effect

karyawan yang sering dihadapkan pada pekerjaan -Konflik keluarga dan konflik keluarga-pekerjaan membuat karyawan merasa lelah secara emosional karena tuntutan pekerjaan yang berat, yang pada gilirannya mempengaruhi tingkat keterikatan kerja karyawan (Schaufeli et al., 2006). Ketika karyawan merasa bahwa mereka tidak mampu mengatasi tuntutan pekerjaan yang besar dan tidak mampu mengelola keluarga dan peran pekerjaan karena pekerjaan yang berlebihan dan konflik keluarga, mereka lebih mungkin mengalami respons psikologis terhadap peningkatan tingkat stres yang disebut

kelelahan emosional. Karyawan cenderung tidak dapat mengatasi masalah yang timbul dari ketegangan dan pemicu stres tanpa adanya hubungan antara mereka dan orang lain, seperti manajer dan rekan kerja di dalam organisasi. Karyawan yang berjuang melawan ketegangan dan pemicu stres menyadari bahwa tujuan karier, keterampilan, dan nilai-nilai pribadi mereka tidak sesuai dengan tuntutan yang berlebihan. Dengan demikian, meningkatnya tingkat stres dan ketegangan menyebabkan karyawan mengorbankan peluang dan manfaat dalam organisasi. Akibatnya, mereka akan kurang melekat karena pengalaman negatif dan situasi kerja yang tidak menyenangkan dengan mengurangi upaya kerja mereka, kurang memberikan perhatian, atau mempertimbangkan untuk meninggalkan organisasi. (Lee et al., 2004) Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan ego depletion theory sebagai kerangka teoritis untuk mengusulkan bahwa emosi kelelahan merupakan mediator dampak konflik antara pekerjaan dan keluarga terhadap keterikatan pekerjaan. Oleh karena itu hipotesis berikut dikembangkan

H6: Kelelahan emosional memediasi hubungan negatif antara *work family conflict* dan *job embeddedness*.

H7: Kelelahan emosional memediasi hubungan negatif antara *Family work conflict* dan *job embeddedness*.

Metodologi Penelitian

Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan didasarkan pada paradigma positivistik. Berdasarkan ontologi positivis ini, epistemologi menjadi jelas ketika penelitian bertujuan untuk menjelaskan realitas, yaitu membuat pernyataan tentang hubungan antara *variable*. Kunci dari model positivis adalah bahwa sains dapat menghasilkan pengetahuan objektif, dengan demikian tujuan penelitian ini untuk mengungkap kebenaran objektif (Michael Crotty, 2020).

Populasi dalam penelitian ini adalah kurir ekspedisi yang tersebar di berbagai wilayah di Indonesia, dengan jumlah total yang ditetapkan sebanyak 300 orang. Kurir yang menjadi sasaran adalah mereka yang bekerja di berbagai perusahaan jasa pengiriman, baik

dalam sistem kemitraan maupun sebagai karyawan tetap. Penentuan jumlah populasi ini didasarkan pada keterjangkauan responden, relevansi dengan tujuan penelitian, serta karakteristik pekerjaan yang memiliki risiko tinggi terhadap konflik peran. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner daring menggunakan Google Form, yang memungkinkan peneliti menjangkau responden secara luas, efisien, dan tepat sasaran.

Teknik pengumpulan data merupakan langkah untuk mendapatkan data yang relevan dan akurat. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini meliputi wawancara, Observasi, Kuesioner, Studi pustaka, yaitu dengan pengumpulan data melalui sumber tidak langsung yang berkaitan dengan topik bahasan yang diteliti. Studi ini diperoleh dari buku ilmiah, literatur, artikel jurnal, *web* dan aplikasi lainnya. Pengujian terhadap hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan pendekatan Structural Equation Modeling (SEM) berbasis *Partial Least Square* (PLS). PLS merupakan salah satu metode SEM yang berorientasi pada varian atau komponen, yang dirancang untuk mengestimasi model-model yang kompleks. SEM sendiri merupakan teknik statistik multivariat yang mampu menganalisis keterkaitan antar variabel secara simultan, bahkan dalam model dengan hubungan yang kompleks dan tidak langsung terukur. Sebagaimana dijelaskan oleh Santoso (2014), SEM merupakan gabungan antara analisis faktor dan analisis regresi, yang digunakan untuk mengkaji keterkaitan antara variabel laten dan indikatornya, serta hubungan antar konstruk dalam suatu model teoritis

Pengukuran

WFC dan FWC diukur dengan 10 item yang masing-masing berasal dari skala WFC dan FWC yang dikembangkan oleh (Netemeyer et al., 1996). Kelelahan emosional diukur dengan menggunakan sembilan item komponen kelelahan emosional dari Maslach Burnout Inventory (Maslach & Jackson, 1981) dan *Job embeddedness* menggunakan (Crossley et al., 2007).

Tabel 1. Item Pengukuran

Variabel	Item Pernyataan
Work-Family Conflict (Netemeyer et al. (1996))	Tuntutan pekerjaan saya mengganggu kehidupan rumah tangga dan keluarga saya.
	Banyaknya waktu yang saya habiskan dalam pekerjaan membuat saya sulit memenuhi tanggung jawab keluarga.
	Hal-hal yang ingin saya lakukan di rumah tidak terlaksana karena tuntutan pekerjaan yang dibebankan kepada saya.
	Pekerjaan saya menimbulkan ketegangan yang menyulitkan saya memenuhi tugas keluarga.
	Karena tugas yang berhubungan dengan pekerjaan, saya harus mengubah rencana kegiatan keluarga.
	Tuntutan keluarga atau suami/istri saya mengganggu aktivitas pekerjaan.
Family-Work Conflict (Netemeyer et al. (1996))	Saya harus menunda mengerjakan sesuatu di tempat kerja karena tuntutan waktu saya di rumah.
	Hal-hal yang ingin saya lakukan di tempat kerja tidak terlaksana karena tuntutan keluarga atau pasangan saya.
	Kehidupan rumah tangga saya mengganggu tanggung jawab saya di tempat kerja seperti berangkat kerja tepat waktu, menyelesaikan tugas sehari-hari, dan bekerja lembur.
	Ketegangan yang berhubungan dengan keluarga mengganggu kemampuan saya untuk melakukan tugas yang berhubungan dengan pekerjaan.
	Saya merasa memiliki hubungan sangat dekat dengan perusahaan tempat saya bekerja ini.
	Akan sulit bagi saya untuk meninggalkan perusahaan ini.
Job Embeddedness (Crossley et al. (2007))	Saya terlalu sibuk dengan pekerjaan di perusahaan ini sehingga tidak bisa keluar.
	Saya merasa terikat dengan perusahaan ini.
	Saya tidak bisa meninggalkan perusahaan tempat saya bekerja ini.

	Mudah bagi saya untuk meninggalkan perusahaan ini. (skor terbalik)
	Saya terikat erat dengan pekerjaan pada perusahaan ini.
Emotional Exhaustion (Maslach & Jackson (1981))	Saya merasa terkuras secara emosional karena pekerjaan saya.
	Saya merasa lelah di penghujung hari kerja.
	Saya merasa lelah ketika bangun di pagi hari dan harus menghadapi hari kerja yang lain.
	Bekerja dengan orang-orang sepanjang hari benar-benar merupakan suatu ketegangan bagi saya.
	Saya merasa lelah karena pekerjaan saya.
	Saya merasa frustrasi dengan pekerjaan saya.
	Saya merasa saya bekerja terlalu keras dalam pekerjaan saya.
	Bekerja dengan orang secara langsung membuat saya terlalu stres.
	Saya merasa seperti sudah di ujung batas kesabaran saya.

Teknik *sampling* yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*, yaitu teknik seleksi sampel berdasarkan pertimbangan peneliti tentang unit yang lebih representatif, bermanfaat dan sesuai dengan tujuan penelitian (Rubin & Babbie, 2010). Teknik ini dipilih untuk memastikan bahwa hanya sampel yang memiliki unsur tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti yang akan diambil sebagai sampel (Sekaran, 2006). Terdapat beberapa kelebihan penggunaan teknik *purposive sampling* yaitu, 1) sampel dapat dipilih sedemikian rupa, 2) relatif lebih mudah dilaksanakan, 3) sampel adalah individu yang menurut pertimbangan peneliti relevan dan dapat didekati (Nasution, 2003). Oleh karena itu, kriteria penetapan sampel dalam penelitian ini adalah kurir ekspedisi minimal sudah bekerja selama 2 tahun dan sudah bereluarga.

Hasil dan Pembahasan

Tabel 2 berikut menjelaskan informasi responden berdasarkan usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan dan pengalaman kerja

Table 2. Karakteristik Responden

Kategori	Alternatif Jawaban	Jumlah	%
Usia	> 35 tahun	77	25,67
	20 - 25 tahun	83	27,67
	26 - 30 tahun	95	31,67
	31 - 35 tahun	45	15,00
Jenis kelamin	Laki-laki	300	100,00
	Perempuan	0	0,00
Tingkat Pendidikan	SMA	236	78,67
	D3	23	7,67
	S1	41	13,67
Lama Kerja	> 9 tahun	5	1,67
	0 - 2 tahun	98	32,67
	3 - 5 tahun	147	49,00
	6 - 8 tahun	50	16,67

Model Pengukuran (*Outer Model*)

Evaluasi model pengukurannya diuji dengan beberapa indikator antara lain: Validitas Konvergen, Validitas Diskriminan, dan Reliabilitas. Adapun model pengukuran dihitung dengan menggunakan *PLS Algorithm*. Suatu indikator dikatakan valid apabila *loading factor* suatu indikator bernilai positif dan lebih besar dari 0,7 dan nilai AVE lebih dari 0,5. Nilai *loading factor* menunjukkan bobot dari setiap indikator/item sebagai pengukur dari masing-masing variabel. Indikator dengan *loading factor* besar menunjukkan bahwa indikator tersebut sebagai pengukur variabel yang terkuat (dominan). Berikut dapat dilihat nilai *loading factor* pada Tabel 4.10 dibawah ini:

Tabel 3. Uji Validitas Konvergen

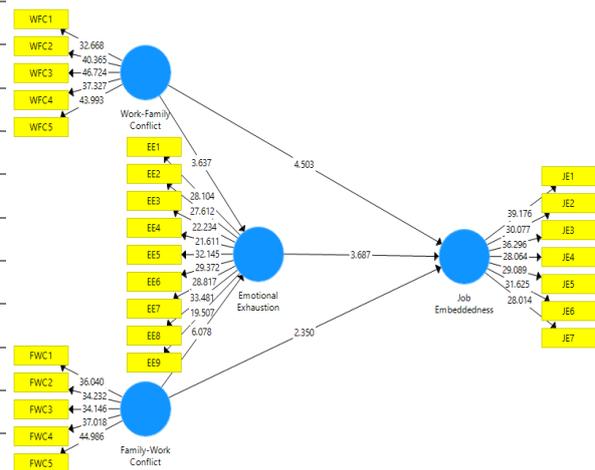
Variabel	Item	Loading Factor	AVE	Ket
<i>Work-Family Conflict</i>	WFC1	0.881	0.805	Valid
	WFC2	0.901		Valid
	WFC3	0.913		Valid
	WFC4	0.889		Valid
	WFC5	0.901		Valid
<i>Family-Work Conflict</i>	FWC1	0.888	0.778	Valid
	FWC2	0.864		Valid
	FWC3	0.887		Valid
	FWC4	0.880		Valid
	FWC5	0.890		Valid

<i>Emotional Exhaustion</i>	EE1	0.886	0.741	Valid
	EE2	0.857		Valid
	EE3	0.839		Valid
	EE4	0.844		Valid
	EE5	0.873		Valid
	EE6	0.864		Valid
	EE7	0.869		Valid
	EE8	0.877		Valid
	EE9	0.836		Valid
<i>Job Embeddedness</i>	JE1	0.832	0.602	Valid
	JE2	0.742		Valid
	JE3	0.795		Valid
	JE4	0.756		Valid
	JE5	0.767		Valid
	JE6	0.762		Valid
	JE7	0.773		Valid

Sumber: Hasil Output SmartPLS 4

Berdasarkan table 2 Diatas diketahui bahwa nilai *loading factor* yang dihasilkan masing-masing indikator lebih dari 0,7 dan nilai AVE lebih dari 0,5. Dengan demikian indikator-indikator tersebut dinyatakan valid sebagai pengukur variabel latennya.

Pengujian model hubungan struktural adalah untuk menjelaskan hubungan antara variabel-variabel dalam penelitian. Pengujian model struktural dilakukan melalui uji menggunakan software PLS. Dasar yang digunakan dalam menguji hipotesis secara langsung adalah output gambar maupun nilai yang terdapat pada output *pathcoefficients*. Dasar yang digunakan untuk menguji hipotesis secara langsung adalah jika *p value* < 0,05 (*significance level*= 5%) dan nilai T statistic > 1,960, maka dinyatakan adanya pengaruh signifikan variabel eksogen terhadap variabel endogen. Berikut penjelasan secara lengkap mengenai pengujian hipotesis:



Gambar 1. Pengujian Hipotesis

Sumber: Hasil Output SmartPLS 4

Tabel 4. Pengujian Hipotesis

Variabel	Samp el Asli (O)	T Statistk (O/STD EV)	P Valu es	Ket
WFC -> JE	-0.353	4.503	0.000	Diterima
FWC -> JE	-0.204	2.350	0.019	Diterima
WFC -> EE	0.328	3.637	0.000	Diterima
FWC -> EE	0.577	6.078	0.000	Diterima
EE -> JE	0.305	3.687	0.000	Diterima
WFC -> EE -> JE	0.100	2.648	0.008	Diterima
FWC -> EE -> JE	0.176	3.052	0.002	Diterima

Sumber: Hasil Output SmartPLS 4

Pertama, *Work-Family Conflict* dan *Family-Work Conflict* terbukti berpengaruh negatif signifikan terhadap *Job Embeddedness* ($\beta = -0.353$ dan -0.204). Artinya, ketika kurir ekspedisi merasa pekerjaan mengganggu peran keluarga, atau sebaliknya, mereka menjadi kurang terikat pada pekerjaannya. Ini menunjukkan bahwa *job embeddedness* bukan hanya dipengaruhi oleh faktor internal organisasi, melainkan juga oleh kondisi eksternal, termasuk ketidakseimbangan kehidupan kerja dan rumah. Secara khusus, indikator WFC seperti “tuntutan pekerjaan saya mengganggu kehidupan keluarga” dan “saya harus mengubah rencana keluarga karena pekerjaan” menjadi representasi bahwa konflik ini menurunkan keterikatan emosional

dan komitmen terhadap pekerjaan. Demikian pula, pada FWC, kurir yang merasa kewajiban keluarga mengganggu pekerjaan seperti harus menunda tugas kantor karena keluarga menunjukkan bahwa tekanan dari rumah mengikis konsistensi dan loyalitas kerja. Temuan ini konsisten dengan hasil penelitian sebelumnya oleh Karatepe dan Ngeche (2012) serta Zhang et al. (2022), yang menyatakan bahwa konflik peran dalam keluarga dan pekerjaan menurunkan keterikatan individu pada organisasi, karena individu merasa terbebani dan tidak mampu memenuhi tuntutan ganda dari dua domain kehidupan tersebut.

Kedua, konflik kerja-keluarga (*Work-Family Conflict*) dan konflik keluarga-kerja (*Family-Work Conflict*) menunjukkan pengaruh positif signifikan terhadap Emotional Exhaustion ($\beta = 0.328$ dan 0.577). Hal ini memperkuat teori *Conservation of Resources* (Hobfoll, 1989), yang menjelaskan bahwa tekanan yang berkepanjangan dari ketidakseimbangan peran menyebabkan kelelahan emosional karena individu kehilangan energi psikologis yang dibutuhkan untuk menyeimbangkan tuntutan pekerjaan dan keluarga. Pengaruh positif signifikan dari WFC dan FWC terhadap *emotional exhaustion* menegaskan bahwa konflik peran ini menguras sumber daya psikologis kurir. Tuntutan waktu dan energi dari dua domain yang bertabrakan menyebabkan stres berkelanjutan. Indikator seperti “saya merasa terkuras secara emosional karena pekerjaan” atau “saya merasa frustrasi” menunjukkan bahwa tekanan ini bersifat akumulatif dan melemahkan kapasitas adaptif individu.

Ketiga, *Emotional Exhaustion* memiliki pengaruh negatif signifikan terhadap *Job Embeddedness* ($\beta = -0.305$). Ini mendukung hasil penelitian oleh Halbesleben dan Wheeler (2008), yang menyatakan bahwa kelelahan emosional menyebabkan penurunan keterikatan karyawan terhadap organisasi karena berkurangnya energi afektif dan kognitif yang diperlukan untuk tetap terlibat secara positif dalam pekerjaan. Kelelahan emosional menurunkan *job embeddedness*, terutama karena kurir yang secara emosional habis tidak lagi merasakan keterikatan sosial maupun struktural dengan pekerjaannya.

Indikator seperti “saya terlalu lelah di pagi hari untuk memulai kerja” menjadi bukti nyata bahwa kelelahan ini berdampak pada niat bertahan. Bahkan indikator JE seperti “mudah bagi saya meninggalkan pekerjaan” (skor terbalik) menguatkan temuan bahwa kondisi emosional karyawan sangat menentukan sejauh mana ia merasa cocok dan betah di pekerjaan

Keempat, ditemukan pula efek mediasi yang signifikan. *Emotional Exhaustion* memediasi hubungan antara konflik peran (baik dari pekerjaan ke keluarga maupun sebaliknya) terhadap keterikatan kerja (*Job Embeddedness*) secara negatif dan signifikan ($\beta = -0.100$ dan -0.176). Temuan ini mendukung model mediasi parsial, yang memperkuat pemahaman bahwa kelelahan emosional adalah mekanisme psikologis penting yang menjelaskan bagaimana konflik peran menyebabkan berkurangnya keterikatan terhadap organisasi. Temuan ini selaras dengan studi oleh Karatepe (2013), yang menunjukkan bahwa *emotional exhaustion* merupakan jalur penting yang menghubungkan stresor pekerjaan terhadap niat keluar dan keterikatan kerja. *Emotional exhaustion* memediasi hubungan antara WFC dan FWC terhadap *job embeddedness*. Ini memperlihatkan bahwa konflik peran tidak secara langsung mengurangi keterikatan kerja, tetapi melakukannya dengan “melemahkan emosi” terlebih dahulu. Dalam konteks kurir ekspedisi, tekanan fisik, waktu kerja yang panjang, serta sedikitnya dukungan sosial dari tempat kerja berkontribusi terhadap kelelahan yang akhirnya melemahkan ikatan psikologis terhadap pekerjaan

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis seluruh hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini terbukti signifikan dan diterima. Temuan menunjukkan bahwa baik *Work-Family Conflict* maupun *Family-Work Conflict* berpengaruh negatif terhadap *Job Embeddedness*, serta berpengaruh positif terhadap *Emotional Exhaustion*. Di sisi lain, *Emotional Exhaustion* terbukti

menurunkan tingkat keterikatan karyawan pada organisasi.

Lebih lanjut, *Emotional Exhaustion* terbukti memediasi secara signifikan hubungan antara konflik peran kerja-keluarga dan keterikatan kerja. Hal ini menandakan bahwa kelelahan emosional merupakan mekanisme penting yang menjembatani dampak konflik peran terhadap menurunnya keterikatan karyawan dalam organisasi.

Secara teoritis, implikasi hasil ini memperkuat kerangka *Conservation of Resources Theory* (Hobfoll, 1989), yang menjelaskan bahwa kehilangan sumber daya psikologis akibat konflik peran menyebabkan kelelahan emosional dan berdampak pada berkurangnya keterikatan karyawan. Dari sisi implikasi praktis, organisasi perlu merancang strategi manajemen stres kerja dan keseimbangan kehidupan kerja yang efektif guna menekan dampak negatif konflik peran dan menjaga keterikatan karyawan

Daftar Referensi

- Arinasari, R., & Hartono, A. (2020). Work Overload Dan Family Work Conflict Terhadap Job Embeddedness Dengan Quality of Work Life Sebagai Variabel Intervening. *JBTI: Jurnal Bisnis Teori Dan Implementasi*, 11(2). <https://doi.org/10.18196/bti.112134>
- Baumeister, R. F. (2002). Ego Depletion and Self-Control Failure: An Energy Model of the Self's Executive Function. *Self and Identity*, 1(2), 129–136. <https://doi.org/10.1080/152988602317319302>
- Baumeister, R. F., Vohs, K. D., & Tice, D. M. (2007). The strength model of self-control. *Current Directions in Psychological Science*, 16(6), 351–355. <https://doi.org/10.1111/j.1467-8721.2007.00534.x>
- Crossley, C. D., Bennett, R. J., Jex, S. M., & Burnfield, J. L. (2007). Development of a Global Measure of Job Embeddedness and Integration Into a Traditional Model of Voluntary Turnover. *Journal of Applied Psychology*, 92(4), 1031–1042. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.92.4.1031>
- Dawley, D. D., & Andrews, M. C. (2012). Staying put: Off-the-job embeddedness as a moderator of the relationship between on-the-job embeddedness and turnover intentions. *Journal of Leadership and Organizational Studies*, 19(4), 477–485. <https://doi.org/10.1177/1548051812448822>
- Dukhaykh, S. (2023). Exploring the Relationship Between Work–Family Conflict, Family–Work Conflict and Job Embeddedness: Examining the Mediating Role of Emotional Exhaustion. *Psychology Research and Behavior Management*, 16(November), 4859–4868. <https://doi.org/10.2147/PRBM.S429283>
- Faisal, M. (2016). Pengaruh Work Overload, Work-Family Conflict Dan Family- Work Conflict Terhadap Job Embeddedness Karyawati Perbankan Nasional Banda Aceh Dengan Emotional Exhaustion Sebagai Variabel Mediasi. *Skripsi, Universitas Syiah Kuala Darussalam, Banda Aceh*.
- Ford, M. T., Heinen, B. A., & Langkamer, K. L. (2007). Work and family satisfaction and conflict: A meta-analysis of cross-domain relations. *Journal of Applied Psychology*, 92(1), 57–80. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.92.1.57>
- Girsang, P. J., Absah, Y., & Purnomo, R. (2024). *The Effect of Work Overload on Job Embeddedness With Quality of Work Life as an Intervening Variable at PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk, Medan Imam Bonjol*. Atlantis Press International BV. https://doi.org/10.2991/978-94-6463-234-7_137
- Halbesleben, J. R. B., & Wheeler, A. R. (2008). The relative roles of engagement and embeddedness in predicting job performance and intention to leave. *Work and Stress*, 22(3), 242–256. <https://doi.org/10.1080/02678370802383962>
- Kanten, P., Kanten, S., & Gurlek, M. (2015). The Effects of Organizational Structures and Learning Organization on Job Embeddedness and Individual Adaptive Performance. *Procedia Economics and Finance*, 23(October 2014), 1358–1366. [https://doi.org/10.1016/s2212-5671\(15\)00523-7](https://doi.org/10.1016/s2212-5671(15)00523-7)
- Karatepe, O. M. (2013). The effects of work overload and work-family conflict on job embeddedness and job performance: The mediation of emotional exhaustion. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 25(4), 614–634. <https://doi.org/10.1108/09596111311322952>
- Kinnunen, U., Vermulst, A., Gerris, J., & Mäkikangas, A. (2003). Work-family conflict and its relations to well-being: The role of personality as a moderating factor. *Personality and Individual Differences*, 35(7), 1669–1683. [https://doi.org/10.1016/S0191-8869\(02\)00389-6](https://doi.org/10.1016/S0191-8869(02)00389-6)

- Lee, T. W., Mitchell, T. R., Sablinski, C. J., Burton, J. P., & Holtom, B. C. (2004). The effects of job embeddedness on organizational citizenship, job performance, volitional absences, and voluntary turnover. *Academy of Management Journal*, 47(5), 711–722. <https://doi.org/10.2307/20159613>
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2(2), 99–113. <https://doi.org/10.1002/job.4030020205>
- Michael Crotty. (2020). *The foundations of social research: Meaning and perspective in the research process (1st ed.)*. Routledge. <https://doi.org/https://doi.org/10.4324/9781003115700>
- Nasution. (2003). *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*. Tarsito.
- Netemeyer, R. G., Boles, J. S., & McMurrian, R. (1996). Development and validation of work-family conflict and family-work conflict scales. *Journal of Applied Psychology*, 81(4), 400–410. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.81.4.400>
- Putriwulandari, F. D., Sudjadi, A., & Indrayanto, A. (2018). The Effects of Work-Leisure Conflict, Work Overload and Work-Family Conflict on Job Embeddedness: Moderating Role of Perceived Supervisor Support. *Journal of Research in Management*, 1(3), 10–16. <https://doi.org/10.32424/jorim.v1i3.45>
- Reitz, O. E., & Anderson, M. A. (2011). An Overview of Job Embeddedness. *Journal of Professional Nursing*, 27(5), 320–327. <https://doi.org/10.1016/j.profnurs.2011.04.004>
- Santoso, S. (2014). *Konsep Dasar dan Aplikasi SEM dengan AMOS 22*. PT Gramedia Komputindo : Jakarta.
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25(3), 293–315. <https://doi.org/10.1002/job.248>
- Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., & Salanova, M. (2006). The measurement of work engagement with a short questionnaire: A cross-national study. *Educational and Psychological Measurement*, 66(4), 701–716. <https://doi.org/10.1177/0013164405282471>
- Sekaran, U. (2006). *Metode Penelitian Bisnis*. Salemba Empat.
- Sonnentag, S., Kuttler, I., & Fritz, C. (2010). Job stressors, emotional exhaustion, and need for recovery: A multi-source study on the benefits of psychological detachment. *Journal of Vocational Behavior*, 76(3), 355–365. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2009.06.005>
- van Daalen, G., Willemsen, T. M., Sanders, K., & van Veldhoven, M. J. P. M. (2009). Emotional exhaustion and mental health problems among employees doing “people work”: The impact of job demands, job resources and family-to-work conflict. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 82(3), 291–303. <https://doi.org/10.1007/s00420-008-0334-0>
- Wang, I. A., Tsai, H. Y., Lee, M. H., & Ko, R. C. (2021). The effect of work-family conflict on emotional exhaustion and job performance among service workers: the cross-level moderating effects of organizational reward and caring. *International Journal of Human Resource Management*, 32(14), 3112–3133. <https://doi.org/10.1080/09585192.2019.1651373>
- Xanthopoulou, D., Bakker, A. B., Demerouti, E., & Schaufeli, W. B. (2009). Reciprocal relationships between job resources, personal resources, and work engagement. *Journal of Vocational Behavior*, 74(3), 235–244. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2008.11.003>
- Zhang, M., Fried, D. D., & Griffeth, R. W. (2012). A review of job embeddedness: Conceptual, measurement issues, and directions for future research. *Human Resource Management Review*, 22(3), 220–231. <https://doi.org/10.1016/j.hrmmr.2012.02.004>