

**PENGARUH RESILIENSI TERHADAP *WORK FAMILY CONFLICT* IBU  
BEKERJA DI PERUSAHAAN JASA**



**Puteri Tsuraya Alya**

**1125163525**

**SKRIPSI**

**Ditulis untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan dalam Mendapatkan Gelar  
Sarjana Psikologi**

**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI**

**FAKULTAS PENDIDIKAN PSIKOLOGI**

**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**AGUSTUS 2020**

**LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING  
DAN PENGESAHAN PANITIA SIDANG SKRIPSI**

"Pengaruh Resiliensi terhadap *Work Family Conflict* Ibu Bekerja di Perusahaan Jasa"

Nama Mahasiswa : Puteri Tsuraya Alya  
 Nomor Registrasi : 1125163525  
 Jurusan/Program Studi : Psikologi  
 Tanggal Ujian : 7 Agustus 2020

Pembimbing I



Dwi Kencana Wulan, M.Psi  
 NIP.198212122014042001

Pembimbing II



Erik, M.Si.  
 NIDK. 884466018

**Panitia Ujian Sidang Skripsi**

Nama	Tandatangan	Tanggal
Dr. Gantina Komalasan, M.Psi (Penanggungjawab)*		25/08/2020
Dr. Gungum Gumelar, M.Si (Wakil Penanggungjawab)**		25/08/2020
Prof. Dr. Suparno Eko Widodo (Ketua Penguji)***		21 Agustus 2020
Fitri Lestari Issom, M.Si (Anggota)****		21 Agustus 2020
Rahmadianty Gazadinda, M.Sc (Anggota)		21 Agustus 2020

Catatan:  
 \*Dekan FPPsi  
 \*\*Wakil Dekan I  
 \*\*\*Ketua Penguji  
 \*\*\*\*Dosen Penguji selain pembimbing

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, mahasiswa Fakultas Pendidikan Psikologi Universitas Negeri Jakarta:

Nama : Puteri Tsuraya Alya

NIM : 1125163525

Program Studi : Psikologi

Menyatakan bahwa skripsi yang dibuat dengan judul **“Pengaruh Resiliensi terhadap *Work Family Conflict* Ibu Bekerja di Perusahaan Jasa.”** adalah:

1. Dibuat dan diselesaikan oleh saya sendiri, berdasarkan data yang diperoleh dari hasil penelitian pada bulan Maret sampai dengan bulan Juli 2020.
2. Bukan merupakan duplikasi skripsi/karya inovasi yang pernah dibuat orang lain atau jiplakan karya tulis orang lain dan bukan terjemahan karya tulis orang lain.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan saya bersedia menanggung segala akibat yang ditimbulkan jika pernyataan saya ini tidak benar.

Jakarta, 29 Agustus 2020

Yang Membuat Pernyataan



Puteri Tsuraya Alya



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220  
Telepon/Faksimili: 021-4894221  
Laman: [lib.unj.ac.id](http://lib.unj.ac.id)

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Puteri Tsuraya Alya  
NIM : 1125163525  
Fakultas/Prodi : Fakultas Pendidikan Psikologi / Psikologi  
Alamat email : Puteri.alya27@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi     Tesis     Disertasi     Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Pengaruh Resiliensi terhadap Work Family  
Conflict Ibu Bekerja di Perusahaan Jasa

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 8 September 2020

Penulis

(Puteri Tsuraya Alya)  
nama dan tanda tangan

## LEMBAR MOTTO

“ Terus belajar dan jangan berhenti berproses untuk menjadi dirimu yang lebih baik untuk kedepannya. ”

“ Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya. Ia mendapat pahala (dari kebajikan) yang diusahakannya dan ia mendapat siksa (dari kejahatan) yang dikerjakannya. (Q.S Al-Baqarah : 286 ) ”

PUTERI TSURAYA ALYA

**PENGARUH RESILIENSI TERHADAP *WORK FAMILY CONFLICT* IBU  
BEKERJA DI PERUSAHAAN JASA**

Skripsi:

Program Studi Psikologi, Fakultas Pendidikan Psikologi

Universitas Negeri Jakarta

2020

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk melihat resiliensi terhadap *work family conflict* ibu bekerja di perusahaan jasa. Pendekatan yang dilakukan pada penelitian ini adalah kuantitatif. Data diambil melalui penyebaran kuesioner pada 159 ibu yang bekerja di perusahaan jasa. Alat ukur yang digunakan adalah *Construction and Initial Validation of Multidimensional Measure of Work family conflict* ( Carlson et al, 2000) dan *Resilience Quotient Test* (Reivichi & Shatte,2002). Hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh terhadap kelima dimensi *work family conflict* dan tidak adanya pengaruh terhadap satu dimensi *work family conflict*. Selain itu menunjukkan resiliensi kurang berpengaruh pada dimensi-dimensi *work family conflict*.

Kata kunci: resiliensi, *work family conflict*, ibu bekerja.

PUTERI TSURAYA ALYA

**THE EFFECT OF RESILIENCE TOWARDS WORK FAMILY CONFLICT TO  
WORKING MOM IN SERVICE COMPANIES**

Essay:

Psychology Study Program, Faculty of Psychology Education

State University of Jakarta

2020

**ABSTRAC**

*This study aims to see the resilience of work family conflicts of mothers working in service companies. The approach taken in this research is quantitative. The data were collected by distributing questionnaires to 159 mothers who worked in service companies. The measuring instruments used are the Construction and Initial Validation of Multidimensional Measure of Work family conflict (Carlson et al, 2000) and the Resilience Quotient Test (Reivichi & Shatte, 2002). The results of this study indicate an influence on the five dimensions of work family conflict and no influence on one dimension of work family conflict. In addition, it shows that resilience has less effect on the dimensions of work family conflict.*

*Keywords: resilience, work family conflict, working mother.*

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karuniaNya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Shalawat dan salam senantiasa tercurah kepada Rasulullah SAW yang mengantarkan manusia dari zaman kegelapan ke zaman yang terang benderang ini. Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian syarat-syarat guna mencapai gelar Sarjana Psikologi di Universitas Negeri Jakarta.

Penulis menyadari bahwa penulisan ini tidak dapat terselesaikan tanpa dukungan dari berbagai pihak baik moril maupun materil. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Ibu Dra. Gantina Komalasari, M. Psi., selaku Dekan Fakultas Pendidikan Psikologi Universitas Negeri Jakarta
2. Ibu Dr.phil. Zarina Akbar, M.Psi. selaku ketua Program Studi Psikologi Universitas Negeri Jakarta
3. Ibu Dwi Kencana Wulan, M.Psi selaku dosen Pembimbing Skripsi I yang telah berkenan memberikan tambahan ilmu dan solusi pada setiap permasalahan atas kesulitan dalam penulisan skripsi ini.
4. Bapak Erik, M.Si selaku dosen Pembimbing Skripsi II yang telah bersedia membimbing dan mengarahkan penulis selama menyusun skripsi dan memberikan banyak ilmu serta solusi pada setiap permasalahan atas kesulitan dalam penulisan skripsi ini.
5. Seluruh staf dan karyawan Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan bantuan kepada penulis.



6. Kedua orang tua, Bapak Narendro Agung Wicaksono dan Ibu Dewi Nor Aliyah, yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materil serta doa yang tiada henti-hentinya kepada penulis.
7. Kedua adik saya, Maulana Malik Ibrohim dan Diajeng Karima Sadida, yang telah memberikan semangat dalam proses penyelesaian skripsi ini.
8. Seluruh anak bimbingan bu Wulan dan pak Erik yang selalu saling menyemangati tiada henti, terutama kepada Asa Kholifatul Ummah yang selalu mengingatkan untuk selalu *positive* dalam pengerjaan skripsi ini.
9. Teman-teman kelas D 2016, terutama kawan bermain MASUTIPRES.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak khususnya dalam bidang Psikologi.

Jakarta, 21 Agustus 2020

Penulis,

Puteri Tsuraya Alya

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING DAN PENGESAHAN</b>	
<b>PANITIA SIDANG SKRIPSI</b> .....	ii
<b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	iii
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>ABSTRACT</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> , .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	5
1.3. Batasan Masalah .....	6
1.4. Rumusan Masalah .....	6
1.5. Tujuan Penelitian .....	6
1.6. Manfaat Penelitian .....	7
1.6.1. Manfaat Teoritis .....	7
1.6.2. Manfaat Praktis .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	8
2.1. <i>Work Family Conflict</i> .....	8
2.1.1. Pengertian <i>Work Family Conflict</i> .....	10
2.1.2. Faktor <i>Work Family Conflict</i> .....	9
2.1.3. Arah <i>Work Family Conflict</i> .....	12
2.2. Resiliensi .....	12
2.2.1. Pengertian Resiliensi .....	12

2.2.2. Dimensi Resilensi .....	12
2.3. Ibu yang Bekerja .....	15
2.3.1 Pengertian Ibu yang Bekerja .....	15
2.4. Perusahaan Jasa .....	15
2.4.1 Pengertian Perusahaan Jasa .....	15
2.4.2 Kategori Jasa .....	16
2.5. Hubungan Resiliensi dan <i>Work Family Conflict</i> .....	17
2.6. Kerangka Konseptual .....	17
2.7. Hipotesis.....	19
2.8. Hasil Penelitian Relevan .....	20
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>22</b>
3.1. Tipe Penelitian .....	22
3.2. Identifikasi dan Operasionalisasi Variabel Penelitian .....	22
3.2.1. Definisi Konseptual .....	23
3.2.1.1. Definisi Konseptual <i>Work Family Conflict</i> .....	23
3.2.1.2. Definisi Konseptual Resiliensi .....	23
3.2.2. Definisi Operasional .....	24
3.2.2.1. Definisi Operasional <i>Work Family Conflict</i> .....	24
3.2.2.2. Definisi Operasional Resiliensi .....	24
3.3. Populasi dan Sampel .....	25
3.3.1. Populasi .....	25
3.3.2. Sampel .....	25
3.3.3. Teknik Pengambilan Sampel .....	25
3.4. Teknik Pengumpulan Data .....	26
3.4.1. Instrumen <i>Work Family Conflict</i> .....	26
3.4.2. Instrumen Resiliensi .....	29
3.5. Validitas dan Reliabilitas .....	30
3.5.1. Uji Validitas .....	30
3.5.2. Uji Reliabilitas .....	32
3.6. Analisis Data .....	33

3.6.1. Uji Normalitas .....	33
3.6.2. Uji Linearitas .....	33
3.6.3. Uji Hipotesis .....	33
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>36</b>
4.1. Gambaran Responden .....	36
4.1.1. Gambaran Responden Berdasarkan Perusahaan Bekerja .....	36
4.1.2. Gambaran Responden Berdasarkan Tingkat Resiliensi .....	37
4.2. Prosedur Penelitian .....	38
4.2.1. Persiapan Penelitian .....	38
4.2.2. Pelaksanaan Penelitian .....	38
4.3. Hasil Analisis Data Penelitian .....	39
4.3.1. Data Deskriptif <i>Work Family Conflict</i> .....	39
4.3.2. Data Deskriptif Resiliensi .....	40
4.3.3. Hasil Uji Normalitas .....	40
4.3.4. Hasil Uji Linearitas .....	41
4.3.5. Hasil Uji Hipotesis .....	43
4.4. Pembahasan .....	52
4.5. Keterbatasan Penelitian .....	55
<b>BAB V KESIMPULAN IMPLIKASI DAN SARAN .....</b>	<b>56</b>
5.1. Kesimpulan .....	56
5.2. Implikasi .....	57
5.3. Saran .....	57
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>58</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>61</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	19
Gambar 4.1 Data Tinggi-Rendah Resiliensi .....	38



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Relevan .....	20
Tabel 3.1 <i>Blue Print</i> Instrumen <i>Work Family Conflict</i> .....	27
Tabel 3.2 <i>Blue Print</i> Instrumen Resiliensi .....	29
Tabel 3.3 Perubahan Instrumen <i>Work Family Conflict</i> setelah Uji Coba.....	31
Tabel 3.4 Perubahan Instrumen Resiliensi setelah Uji Coba .....	32
Tabel 3.5 Uji Realibilitas .....	33
Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Perusahaan Bekerja .....	36
Tabel 4.2 Data Tinggi Rendah Resiliensi.....	37
Tabel 4.3 Distribusi Deskriptif <i>Work Family Conflict</i> .....	39
Tabel 4.4 Distribusi Deskriptif Resiliensi .....	40
Tabel 4.5 Uji Normalitas .....	41
Tabel 4.6 Uji Linearitas <i>Time-Based Work Interference Family</i> .....	41
Tabel 4.7 Uji Linearitas <i>Time-Based Family Interference Work</i> .....	41
Tabel 4.8 Uji Linearitas <i>Strain-Based Work Family Interference</i> .....	42
Tabel 4.9 Uji Linearitas <i>Strain-Based Family Interference Work</i> .....	42
Tabel 4.10 Uji Linearitas <i>Behavior-Based Work Interference Family</i> .....	42
Tabel 4.11 Uji Linearitas <i>Behavior-Based Family Interference Work</i> .....	42
Tabel 4.12 <i>Model Summary Time-Based Work Interference Family</i> .....	43
Tabel 4.13 Uji Signifikansi.....	44
Tabel 4.14 Uji Korelasi .....	44
Tabel 4.15 <i>Model Summary Time-Based Family Interference Work</i> .....	45
Tabel 4.16 Uji Signifikansi .....	45
Tabel 4.17 Uji Korelasi .....	46
Tabel 4.18 <i>Model Summary Strain-Based Work Interference Family</i> .....	46
Tabel 4.19 Uji Signifikansi .....	47
Tabel 4.20 Uji Korelasi .....	47
Tabel 4.21 <i>Model Summary Strain-Based Family Interference Work</i> .....	48
Tabel 4.22 Uji Signifikansi.....	48

Tabel 4.23 Uji Korelasi .....	49
Tabel 4.24 <i>Model Summary Behavior-Based Work Interference Family</i> .....	49
Tabel 4.25 Uji Signifikansi. ....	50
Tabel 4.26 Uji Korelasi .....	50
Tabel 4.27 <i>Model Summary Behavior-Based Family Interference Work.</i> .....	51
Tabel 4.28 Uji Signifikansi. ....	51
Tabel 4.29 Uji Korelasi .....	52



## DAFTAR LAMPIRAN

Contoh Alat Ukur <i>Work Family Conflict</i> .....	61
Contoh Alat Ukur Resiliensi .....	62
Hasil Analisis Statistik <i>Work Family Conflict</i> .....	63
Hasil Analisis Statistik Resiliensi .....	65
Uji Asumsi .....	68

