

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber Daya Manusia merupakan asset penting dalam perusahaan karena manusia merupakan faktor yang dinamis dan selalu dibutuhkan dalam proses produksi barang ataupun jasa (Simamora, 2006). Menurut Marwansyah (2010) Manajemen Sumber Daya manusia dapat diartikan sebagai pendayagunaan sumber daya manusia di dalam organisasi, yang dilakukan melalui : fungsi-fungsi perencanaan, penerimaan dan seleksi, pengembangan, perencanaan dan pengembangan karir, pemberian kompensasi dan kesejahteraan, keselamatan dan kesehatan kerja, dan hubungan industrial. Pada dasarnya sumber daya manusia atau yang akan disebut sebagai karyawan dan perusahaan mempunyai hubungan yang saling menguntungkan, kedua belah pihak sama-sama memerlukan pihak lain untuk dapat bertumbuh dan bertahan.

Kinerja karyawan yang tinggi merupakan salah satu syarat dalam pencapaian tujuan perusahaan, pencapaian tujuan perusahaan diperoleh dari upaya perusahaan dalam mengelola sumber daya manusia yang berpotensi agar dapat meningkatkan hasil kerjanya, namun banyak hal yang dapat mempengaruhi karyawan dalam mencapai hasil terbaik dari kinerjanya, seperti konflik kerja-keluarga, stres kerja dan komitmen terhadap organisasi (Nart dan Batur, 2013)

Kinerja karyawan pada sebuah perusahaan perbankan dapat dilihat dari pencapaian laba yang dihasilkan oleh perusahaan dan jumlah nasabah yang dapat mereka kumpulkan. Untuk dapat mencapai tujuan perusahaan tersebut, maka seorang karyawan harus memiliki kesadaran untuk memajukan perusahaan, keinginan untuk membawa perusahaan menjadi lebih besar dan kondisi fisik dan mental yang prima, karena selain untuk kepentingan perusahaan hal tersebut juga merupakan hal penting bagi kehidupan pribadi seorang karyawan.

Bekerja dan keluarga merupakan dua hal terpenting dalam kehidupan manusia yang seharusnya saling menyokong dan melengkapi. Namun saat ini yang terjadi banyak konflik pekerjaan mempengaruhi kehidupan keluarga, sementara itu tujuan bekerja untuk memberi kebahagiaan kepada keluarga telah banyak memicu permasalahan, masalah di keluarga, stres kerja dan kurangnya komitmen pada organisasi berakibat pada kinerja yang dihasilkan oleh karyawan semakin menurun.

Faktor yang akan menjadi pendukung keberhasilan seseorang dalam bekerja, seperti dukungan sosial, dukungan keluarga, dukungan keadaan tempat bekerja dan dukungan yang kuat dari diri sendiri, jika semua dukungan itu positif maka karyawan akan maksimal dalam melakukan perannya sebagai pekerja. Namun sebaliknya bila dukungan yang didapat bersifat negatif maka menyebabkan karyawan menjadi tidak fokus dalam bekerja sehingga akan mengurangi kinerja yang dihasilkan oleh karyawan tersebut. Keluarga yang dimaksud meliputi pasangan serta anak-anak dari karyawan tersebut.

Persaingan dan tuntutan profesional yang semakin tinggi dalam perusahaan

menimbulkan banyaknya tekanan-tekanan yang dihadapi oleh seorang karyawan, tekanan yang tinggi itu bukan hanya berasal dari tuntutan pekerjaan dan lingkungan kerja (internal) namun juga lingkungan sosial dan keluarga (eksternal). Hal-hal tersebut akan menjadi pemicu utama terjadinya stres pada diri seorang karyawan dan sangat berpengaruh terhadap kinerja.

Konflik yang timbul disebabkan oleh perbedaan karakteristik dari individu karyawan seperti pengetahuan, kemampuan, adat istiadat, kebiasaan dan lain-lain. Konflik kerja adalah ketidaksesuaian antara dua atau lebih anggota atau kelompok dalam suatu perusahaan atau organisasi yang harus membagi sumber daya yang terbatas atau kegiatan-kegiatan kerja dan atau kenyataan bahwa mereka mempunyai perbedaan status, tujuan, nilai atau persepsi (Rivai dan Sagala, 2009). Penelitian yang dilakukan Amelia, Hamidah dan Arik (2015) menemukan bahwa konflik kerja memiliki pengaruh negatif signifikan dengan kinerja karyawan, yang artinya apabila semakin tinggi konflik kerja yang dialami oleh karyawan maka akan semakin rendah kinerja karyawan.

Stres kerja dapat timbul karena tingginya tuntutan dibandingkan dengan kemampuan, kurangnya pengetahuan atau karena seseorang tidak mengerti apa yang harus dikerjakan. Konflik yang sering terjadi di tempat kerja adalah faktor utama penyebab stres kerja dan ini akan sangat berpengaruh terhadap kinerja yang dihasilkan oleh karyawan.

Robbins dan Judge (2008), mengemukakan definisi komitmen organisasional yaitu tingkat sampai dimana seorang karyawan memihak sebuah organisasi serta

tujuan-tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut. Komitmen organisasional ini berbanding lurus terhadap kinerja karyawan, ketika seorang karyawan mempunyai komitmen tinggi terhadap organisasi maka kinerja yang diberikan oleh karyawan tersebut juga akan tinggi (Bathaw dan Grant dalam Sopiah, 2008).

Konflik peran dalam diri individu dimana tekanan peran pekerjaan dan keluarga yang saling bertentangan disebut *work family conflict* atau konflik kerja-keluarga, konflik peran ini membuat seseorang sulit untuk melaksanakan tanggung jawab keluarga, hal ini terjadi saat seseorang berusaha memenuhi tuntutan peran dalam pekerjaan namun hal tersebut mempengaruhi perannya di dalam keluarga. Tuntutan pekerjaan berhubungan dengan tekanan yang berasal dari beban kerja yang berlebihan dan berhubungan dengan waktu yang diberikan, misalnya pekerjaan yang harus dilakukan dengan terburu-buru dan *deadline*. Sedangkan tuntutan keluarga berhubungan dengan waktu yang dibutuhkan untuk memberi perhatian kepada keluarga.

Bagi semua organisasi khususnya perusahaan, konflik peran akan menimbulkan biaya yang tinggi apabila perusahaan tidak dapat mengelola konflik tersebut, biaya yang timbul tersebut terjadi akibat tingginya tingkat absensi, produktifitas karyawan yang menurun, kinerja yang rendah hingga tingginya turnover karyawan, dimana upaya untuk memperbaiki hal tersebut memerlukan biaya yang besar bagi perusahaan.

Menurut Rivai dan Mulyadi (2012) terdapat dua kategori stres yang dialami

oleh karyawan:

a. *Eustress* merupakan hasil dari respon terhadap stres yang bersifat positif dan *konstruktif* (bersifat membangun), hal tersebut termasuk kesejahteraan individu dan juga organisasi yang diasosiasikan dengan pertumbuhan, *fleksibilitas*, kemampuan adaptasi dan tingkat *performance* yang tinggi.

b. *Distress* merupakan hasil dari respon terhadap stres yang bersifat tidak sehat, negatif dan *destruktif* (bersifat merusak), stres ini menyebabkan reaksi individu yang bersifat fisiologis, psikologis dan perilaku, stres ini bisa di perlihatkan seperti tingginya angka absensi karyawan dengan alasan sakit.

Sama halnya dengan konflik peran yang dapat memberi dampak negatif terhadap perusahaan, stres juga dapat memberi dampak negatif pada perusahaan jika tidak dikelola dengan baik, biaya perbaikan yang tinggi akibat stres pada karyawan dan rendahnya kinerja yang dihasilkan karyawan akan menyebabkan kerugian bagi perusahaan.

Banyak perusahaan saat ini menghadapi masalah yang membuat perusahaan menjadi tidak efektif dan efisien, membuat perusahaan mengalami kemunduran, karena perbedaan peran, harapan, kepentingan dan persepsi setiap anggota kelompok atau karyawan menjadi sumber dari konflik internal yang mengancam kelangsungan hidup perusahaan tersebut, misalnya pemogokan yang dilakukan oleh karyawan, absensi yang tinggi dan *turnover* yang tidak terkendali semua itu merupakan gejala yang muncul dan ketidakpuasan karyawan terhadap organisasi, atau rendahnya komitmen karyawan terhadap perusahaan.

Perusahaan perbankan merupakan suatu perusahaan pemberi jasa kepada nasabahnya, sebagai perusahaan pemberi jasa, kinerja karyawan dari sisi layanan adalah modal utama perusahaan ini, selain kualitas produk dan teknologi yang di berikan, apabila kualitas layanan yang diberikan oleh karyawan buruk, tentu saja akan mempengaruhi reputasi perusahaan tersebut, untuk itu masalah pengendalian stres, mengurangi konflik peran diharapkan akan mengurangi resiko terjadinya penurunan kinerja karyawan dan memperbesar komitmen organisasional pada diri karyawan.

Faktor stres kerja yang dialami oleh karyawan terutama pada industri jasa seperti perbankan akan sangat mempengaruhi keadaan fisik dan psikologis karyawan tersebut, menurut Sukmasari berdasarkan studi yang dilakukan UNI Global Union yang berbasis di Swiss (2016) dengan judul *“The Banking: The Human Crisis”* mengatakan tekanan yang timbul pada lebih dari 80% pegawai bank membuat mereka mengalami stres kerja dan kesehatan yang memburuk dan pada akhirnya akan mempengaruhi kinerja mereka. Sedangkan komitmen organisasional yang tinggi berarti memihak organisasi yang merekrut individu tersebut, seperti dalam organisasi sekolah, guru merupakan tenaga profesional yang berhadapan langsung dengan siswa, maka guru dalam menjalankan tugasnya sebagai pendidik harus mampu menjalankan kebijakan-kebijakan dengan tujuan-tujuan tertentu dan mempunyai komitmen yang kuat terhadap sekolah tempat dia bekerja (Nart and Batur. 2013), sama halnya seperti komitmen guru pada sekolahnya seorang karyawan bank juga harus menjalankan kebijakan perusahaan dengan tujuan tertentu dan mempunyai

komitmen yang kuat terhadap perusahaannya sehingga dapat mencapai kinerja yang baik.

Seiring dengan perkembangan zaman dan pertumbuhan ekonomi, serta pertumbuhan di dunia perbankan, PT BNI46 Tbk terus melakukan perbaikan, saat ini PT BNI46 Tbk memiliki 914 kantor cabang di seluruh Indonesia dan 5 kantor cabang di luar negeri, salah satu kantor di wilayah Padang adalah kantor cabang Padang. PT BNI46 Tbk Cabang Padang adalah salah satu bank BUMN di kota Padang yang saat ini memiliki 14 kantor Layanan. Dengan jumlah karyawan yang cukup besar maka akan ditemui kemungkinan-kemungkinan terjadinya berbagai masalah yang berhubungan dengan konflik kerja-keluarga, stres kerja, komitmen organisasional yang akan berpengaruh terhadap kinerja pekerjaan

Tabel 1.1
Status Pernikahan dan Jenis Kelamin
Karyawan PT BNI46 Tbk Cabang Padang
Tahun 2015 – 2017

Tahun	Jumlah Karyawan	Menikah	Wanita	Pria
2015	158	122	64	58
2016	164	130	67	63
2017*	157	137	70	67

Sumber : PT BNI46 Tbk Cabang Padang, (2017)

*Sampai Februari 2017

Dari table 1.1 dapat dilihat bahwa jumlah karyawan BNI46 cabang Padang bervariasi dari tahun ke tahun, ditahun 2015 jumlah karyawan berjumlah 158 orang

dengan jumlah karyawan yang menikah sebanyak 122 orang atau 77% dari jumlah karyawan dan 52% dari karyawan yang berstatus menikah adalah wanita atau 64 orang dan 48% adalah pria atau 58 orang, pada tahun 2016 jumlah karyawan sebanyak 164 dengan status menikah berjumlah 130 orang, 79% karyawan menikah adalah wanita dan 21% adalah pria, atau 67 orang wanita dan 63 orang pria. Pada tahun 2017 dengan jumlah karyawan 157 orang, karyawan yang berstatus menikah berjumlah 137 orang dimana 70 orang adalah wanita dan 67 orang adalah pria. Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa karyawan PT BNI46 Tbk Cabang Padang wanita dengan status telah menikah lebih banyak daripada karyawan pria.

Dengan memperhatikan keadaan yang ada dan status mayoritas karyawan yang telah menikah maka kemungkinan akan terjadinya konflik kerja keluarga, stres kerja dan kurangnya komitmen terhadap organisasi akan semakin besar. Jika kita amati di lingkungan sekitar, saat ini banyak perusahaan-perusahaan besar yang telah berusaha untuk memenuhi kebutuhan karyawannya dari segala sisi yang dapat meningkatkan kinerja karyawan, seperti PT BNI46 Tbk yang memberikan berbagai fasilitas kepada karyawannya dengan tujuan mengurangi masalah-masalah yang dialami oleh karyawan, contoh pemberian asuransi kesehatan untuk seluruh karyawan beserta keluarga, pemberian kredit perumahan dengan bunga yang lebih rendah pada karyawan tetap dan acara-acara hiburan yang melibatkan seluruh anggota keluarga karyawan. Pemberian fasilitas-fasilitas tersebut diharapkan dapat mengurangi masalah yang dihadapi oleh karyawan dan meningkatkan kinerja di saat tuntutan yang

sangat tinggi yang diberikan oleh perusahaan terhadap karyawan, sebab tuntutan kerja yang tinggi dan jumlah jam kerja yang juga tinggi dianggap sebagai pemicu terjadinya konflik kerja-keluarga, stres kerja dan berkurangnya komitmen karyawan terhadap organisasi.

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan sebelumnya, maka penelitian ini akan mengetahui lebih jauh bagaimana hubungan antara konflik kerja-keluarga, stres kerja dan komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan, terutama pada perusahaan yang memberikan layanan seperti perbankan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan bagi manajemen dalam penetapan keputusan strategik yang akan memberi ruang dan kesempatan yang lebih pada karyawan, serta diharapkan hasil penelitian ini dapat memberi gambaran tentang dunia kerja perbankan dengan masalah-masalahnya.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah yang dapat dikemukakan adalah :

- a) Bagaimanakah pengaruh antara Konflik kerja-keluarga terhadap kinerja karyawan PT BNI46 Tbk Cabang Padang?
- b) Bagaimanakah pengaruh antara Stres Kerja terhadap kinerja karyawan PT BNI46 Tbk Cabang Padang?

- c) Bagaimanakah pengaruh antara komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan PT BNI46 Tbk Cabang Padang?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian dilakukan untuk menjawab rumusan masalah yang ada, yaitu :

- a) Untuk menguji pengaruh antara konflik kerja-keluarga terhadap kinerja karyawan PT BNI46 Tbk Cabang Padang.
- b) Untuk menguji pengaruh antara stres kerja terhadap kinerja karyawan PT BNI46 Tbk Cabang Padang .
- c) Untuk menguji pengaruh antara komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan PT BNI46 Tbk Cabang Padang.

1.4 Manfaat Penelitian

Dari penelitian ini, diharapkan dapat berguna dan memberi manfaat :

- a) Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai salah satu referensi pada bidang Manajemen Sumber Daya Manusia yang memperlihatkan bagaimana pengaruh antara konflik kerja-keluarga, stres kerja dan komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan
- b) Penelitian ini diharapkan mampu menjadi masukan bagi perusahaan dalam mengembangkan dan menerapkan kebijakan yang berhubungan dengan konflik kerja-keluarga, stres kerja dan komitmen organisasional terhadap

kinerja karyawan.

- c) Memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan dalam industri perbankan

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini berfokus pada kajian yang menganalisis tiga variabel dari banyak variabel yang dianggap dapat mempengaruhi kinerja seorang karyawan bank yaitu konflik kerja-keluarga, stres kerja dan komitmen organisasional. Penelitian ini hanya dilakukan pada kinerja karyawan satu bank yaitu PT BNI46 Tbk Cabang Padang tanpa melakukan analisa dan penelitian yang sama pada karyawan bank lain, kajian dan penelitian yang lebih luas dan mendalam perlu dilakukan untuk mendapatkan hasil yang lebih sempurna.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada bab ini terdiri atas 5 (lima) bab dengan kerangka sebagai berikut :

Bab I : Merupakan bab Pendahuluan yang terdiri dari Latar Belakang, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Ruang Lingkup Penelitian, dan Sistematika Penulisan pada penelitian ini.

Bab II : Merupakan bab Tinjauan Literatur yang terdiri dari

Pembahasan Teori dalam penelitian mencakup Konflik Kerja-Keluarga, Dimensi Konflik Kerja-Keluarga, Faktor-faktor yang mempengaruhi Konflik Kerja-Keluarga, Stres Kerja, Dimensi Stres Kerja, Faktor-faktor yang mempengaruhi Stres Kerja, Komitmen Organisasional, Dimensi Komitmen Organisasional, Faktor-faktor yang mempengaruhi Komitmen Organisasional, Kinerja Karyawan, Dimensi Kinerja Karyawan, Faktor-faktor yang mempengaruhi Pencapaian Kinerja, Tinjauan Penelitian Terdahulu, Konflik Kerja-Keluarga dan Kinerja Karyawan, Stres Kerja dan Kinerja Karyawan, Komitmen Organisasional dengan Kinerja Karyawan dan Model Teoritis.

Bab III : Merupakan bab Metodologi Penelitian yang berisikan Jenis Penelitian, Populasi dan Sampel, Teknik Pengumpulan Data, Jenis dan Sumber Data, Defenisi Operasional, Metode Pengukuran dan Scaling serta Teknik Pengujian Hipotesis.

Bab IV : Merupakan bab Analisis dan Pembahasan yang berisikan Analisis Hasil Survey, Karakteristik Responden, Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin, Karakteristik Responden berdasarkan Umur, Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan dan Karakteristik Responden berdasarkan Golongan, Deskriptif Jawaban Responden, Pengujian Instrumen, Teknik Pengujian Validitas, Pengujian

Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik dan Pengujian Hipotesis.

Bab V : Merupakan bab Kesimpulan dan Implikasi yang berisikan Kesimpulan, Implikasi, Keterbatasan Penelitian dan Saran Penelitian Selanjutnya.

