

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam dunia bisnis saat ini banyak tuntutan untuk menciptakan kinerja karyawan yang tinggi demi pengembangan perusahaan. Perusahaan harus mampu membangun dan meningkatkan kinerja di dalam lingkungannya. Kinerja adalah tindakan dan perilaku yang di bawah kendali individu yang berkontribusi terhadap tujuan organisasi (Bruggen, 2015). Dalam konteks organisasi, karyawan dipandang sebagai aktor penting dalam menentukan keberlanjutan organisasi (Thevanes & Arulrajah, 2017). Perusahaan mencari faktor-faktor berbeda yang dapat menghasilkan sikap dan perilaku kerja yang positif dari karyawan yang pada akhirnya meningkatkan kinerja mereka (Hassan et al., 2014). Lebih jauh, meningkatkan *Worklife Balance* juga berkontribusi untuk mengurangi absensi dan pergantian karyawan. *Worklife Balance* adalah tentang menciptakan dan memelihara lingkungan kerja yang mendukung dan sehat, yang akan memungkinkan karyawan untuk memiliki keseimbangan antara pekerjaan dan tanggung jawab pribadi dan dengan demikian memperkuat loyalitas dan produktivitas karyawan. Temuan empiris menunjukkan bahwa karyawan yang merasa baik dan mengalami stres yang terbatas di tempat kerja dan di rumah lebih cenderung merasa puas dengan pekerjaan mereka (Wright & Cropanzano, 2000).

Poohongthong et al. (2014) yang menyatakan bahwa perubahan konstan dalam populasi, ekonomi, dan masyarakat yang mempengaruhi *Worklife Balance* saat ini

menjadi masalah yang menarik. *Worklife Balance* adalah kemampuan individu untuk mengelola dan menentukan kehidupan sehari-hari mereka untuk mendapatkan rasio waktu kerja, waktu keluarga, waktu teman, dan waktu yang tepat untuk diri sendiri. Memiliki keseimbangan kehidupan kerja, karyawan akan memiliki perasaan aman dan puas, termasuk OCB dan tenaga kerja (Greenhaus et al., 2003). Sebagai seorang karyawan yang memiliki peran ganda, karena selain menjadi karyawan, misalnya, seseorang juga memiliki peran dalam keluarganya, di lingkungannya dan lainnya. *Worklife Balance* karyawan untuk memotivasi karyawan untuk terlibat dalam OCB di tempat kerja yang pada akhirnya sangat mempengaruhi kinerja organisasi mereka secara keseluruhan (Harikaran & Thevanes, 2018).

Penelitian sebelumnya mengenai *worklife balance* banyak menemukan fakta bahwa tingkat stres ikut dipengaruhi. Hal ini dipicu oleh kepuasan hidup, kepuasan kerja, kesulitan dalam bekerja, masalah dalam keluarga, depresi, absensi, komitmen dalam berorganisasi dan tingkat kinerja (Fisher et al., 2009). Stres merupakan suatu keadaan dimana seseorang mengalami ketegangan karena adanya kondisi yang mempengaruhinya, kondisi tersebut dapat diperoleh dari dalam diri seseorang maupun lingkungan diluar diri seseorang. Stres dapat menimbulkan dampak yang negatif terhadap keadaan psikologis dan biologis bagi karyawan. Namun, stres kerja tidak hanya berdampak pada karyawan kinerja, tetapi bisa menjadi penyebab negatif seperti kelelahan, kurang dorongan untuk bekerja, pergantian karyawan, ketidaksetiaan dan kurangnya ketepatan waktu (Glazer & Beehr, 2005).

Stres yang sering dialami oleh karyawan akibat lingkungan yang di sekitar tempat bekerja akan mempengaruhi kinerjanya, sehingga organisasi atau perusahaan perlu untuk meningkatkan atau mengkaji mutu organisasional bagi para pegawai. Stres kerja dapat berakibat positif (eustress) yang dibutuhkan guna menghasilkan prestasi yang tinggi, namun seringkali stres kerja lebih banyak merugikan pegawai ataupun perusahaan. Dampak negatif (Distress) yang diakibatkan oleh stres kerja dapat berupa gejala fisik, maupun psikis. Gejala fisiologis mengacu pada perubahan metabolisme, meningkatnya tekanan darah, penyebab serangan jantung, dan sering timbulnya sakit kepala, sedangkan untuk gejala psikologis bisa berupa cemas, depresi, gelisah, gugup, dan agresif terhadap orang lain. Dampak stress kerja yang berlebihan akan dapat berakibat buruk pada kinerja para pegawai oleh karena itu dibutuhkan suatu usaha untuk mencegah dan menanggulangnya antara lain yaitu dengan menggunakan sumber-sumber positif yang ada disekitar pegawai tersebut yaitu dengan dukungan sosial (social support). Dukungan sosial ini sangat diperlukan pegawai untuk meminimalisir timbulnya stress kerja.

*Worklife Balance* karyawan untuk memotivasi karyawan untuk terlibat dalam *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di tempat kerja yang pada akhirnya sangat mempengaruhi kinerja organisasi mereka secara keseluruhan (Harikaran & Thevanes, 2018). *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah kondisi dimana pekerja sanggup melaksanakan pekerjaannya dengan melampaui persyaratan minimum dari deskripsi pekerjaan mereka, menyarankan peningkatan kinerja dan peningkatan

efisiensi kelompok kerja (Chelagat et al., 2015). Hasil penelitian lain tentang OCB, OCB merupakan suatu perilaku sukarela yang tampak dan dapat diamati, dimana didasari oleh suatu motif atau nilai yang dominan juga dapat didasarkan pada reward dan punishment yang bersifat eksternal yang diberikan oleh perusahaan (Triyanto & Santosa, 2009). Pengaruh OCB terhadap kinerja Pegawai Negeri Sipil Organisasi Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Kutai Timur, menyatakan karyawan yang berperilaku OCB secara tidak langsung berpengaruh pada pencapaian tujuan organisasi, karena perilaku OCB yang ditunjukkan karyawan akan berkontribusi meningkatkan kinerja karyawan (Fitriastuti, 2016). Penelitian ini didukung oleh Khazaei et al. (2011), yang penelitiannya juga menunjukkan bahwa konstruk-konstruk pembentuk variabel OCB berpengaruh signifikan pada kinerja.

Dalam beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sering dijadikan sebagai variable mediasi, seperti penelitian (Harikaran & Thevanes, 2018) Hubungan antara *Worklife Balance*, OCB dan organisasi kinerja yang menyimpulkan bahwa *Worklife Balance* dianggap sebagai salah satu faktor diperhatikan dalam praktik kinerja tinggi untuk mengembangkan sikap positif yang terkait dengan pekerjaan di antara karyawan perusahaan organisasi. Akhirnya, sikap positif yang terkait dengan pekerjaan berkontribusi untuk mendorong lebih banyak OCB karyawan yang berubah mengarah untuk meningkatkan kinerja organisasi. Penelitian dari (Maharani et al., 2013) yang menguji Pengaruh Kepuasan kerja terhadap Kinerja karyawan dengan OCB sebagai variable Mediasi ditemukan jika

karyawan puas, ia akan berkontribusi peran lebih tinggi (OCB) daripada peran lain. Jika karyawan puas, kecenderungan mereka untuk melakukan OCB akan lebih kuat, OCB memediasi hubungan antara kepuasan kerja dan kinerja. Kapan karyawan puas kemudian cenderung melakukan OCB lebih kuat, mereka akan berbicara secara positif tentang organisasi, membantu rekan kerja, dan membuat kinerja mereka melampaui harapan. Konsisten dengan penelitian Supriyanto (2013), menyatakan adanya pengaruh positif antara keadilan prosedural, komitmen organisasional dan kepuasan kerja terhadap kinerja, yang dimediasi oleh OCB.

PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pengatur Beban Sumatera Bagian Tengah yang disingkat dengan UP2B Sumbagteng merupakan salah satu unit dari PT PLN (Persero) Unit Induk Penyaluran dan Pusat Pengatur Beban Sumatera (UIP3BS) yang dibentuk pada tanggal 24 Agustus 2004 berdasarkan SK Dir No. 179.K/010/DIR.2004 dan beroperasi secara resmi tanggal 25 April 2005. Produk utama UP2B Sumbagteng adalah jasa pengoperasian sistem tenaga listrik yang handal, efisien dan ekonomis serta penyampaian produk ke pelanggan dengan mekanisme TSA (*Transmission Service Agreement*). Tujuan organisasi adalah mengusahakan operasi sistem secara efisien, andal, dan akrab lingkungan dalam jumlah dan mutu yang memadai serta melakukan usaha sesuai dengan kaidah ekonomi yang sehat, memperhatikan kepentingan Pemangku Kepentingan, serta meningkatkan kepuasan pelanggan. Kompetensi inti UP2B Sumbagteng adalah pengaturan sistem tenaga listrik tegangan tinggi untuk mendukung tercapainya misi organisasi.

Wilayah Kerja PT PLN (Persero) UP2B Sumbagteng adalah meliputi 3 (tiga) propinsi yaitu Jambi, Sumatera Barat, dan Riau, dengan jumlah gardu induk dan pusat pembangkit yang dikelola sebanyak 45 (empat puluh lima). Tugas utama PT PLN (Persero) UP2B Sumbagteng (sesuai SK Dir No. 023.K/Dir/2005 pasal 2) adalah merencanakan, melaksanakan dan melakukan serta bertanggung jawab atas pengelolaan operasi sistem pengaturan beban di wilayah kerjanya, secara efisien dengan mutu kehandalan yang baik dan berorientasi kepada pemenuhan kebutuhan pelanggan.

Aspek kesiapan pengelolaan operasi sistem tenaga listrik merupakan indikator utama yang menentukan kinerja PT PLN (Persero) UP2B Sumbagteng. Untuk dapat menyusun sasaran *operational of Excellence* diperlukan data kinerja pada tahun – tahun sebelumnya untuk mengetahui kondisi saat ini. Pencapaian indikator kinerja selama 5 (lima) tahun terakhir seperti terlihat pada Tabel berikut ini.

**Tabel 1.1**  
**Kinerja UP2B Sumbagteng Tahun 2014 – 2018**

PERSPEKTIF	NILAI				
	2014	2015	2016	2017	2018
Kinerja Utama (Standar Nilai 50)	50	44.1	49.39	53.25	50.54
Proses Bisnis (Standar Nilai 15)	18	17	14	11	11.05
SDM (Standar Nilai 10)	8	10	11	8.6	9.58
Keuangan (Standar Nilai 15)	15.07	18.74	18.55	17.74	15.87
Kepemimpinan / Kepatuhan (Standar Nilai 10)	7.52	6	5.74	5.7	5.7
<b>TOTAL NILAI (100)</b>	<b>98.32</b>	<b>95.84</b>	<b>98.68</b>	<b>96.29</b>	<b>92.75</b>

Sumber ; PT PLN (Persero) UP2B Sumbagteng, 2020

Berdasarkan table (SBT, 2019) di atas dapat dilihat bahwa Total Nilai Kinerja UP2B Sumbagteng dari tahun 2017 sampai 2018 mengalami penurunan. Hal ini memberikan indikasi bahwa Kinerja pegawai UP2B Sumbagteng perlu mendapatkan perhatian dan masih perlu di tingkatkan untuk pencapaian Kinerja Maksimal.

Melihat hasil penelitian sebelumnya terkait Kinerja, *Worklife Balance*, stress kerja dan OCB serta adanya penurunan kinerja ini di perusahaan tempat penulis bekerja. Membuat penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan berharap dapat memberikan masukan pada Perusahaan terutama hal-hal yang terkait *Worklife Balance*, stres kerja dan OCB untuk meningkatkan kinerja karyawan. Didukung penelitian sebelumnya mengenai *Worklife Balance* banyak menemukan fakta bahwa masalah pribadi bisa saja mempengaruhi kinerja karyawan saat bekerja. Hal ini bisa terkait dengan kepuasan dalam kehidupan pribadi, kepuasan kerja, kesulitan dalam bekerja, masalah dalam keluarga, depresi, absensi, komitmen dalam berorganisasi dan tingkat kinerja (Fisher et al., 2009). Dibutuhkan lingkungan psikologis yang positif agar keseimbangan tercapai antara suatu tugas dan kewajiban lain di luar pekerjaan (Sen & Hooja, 2015). Diharapkan praktek ini dapat memicu kinerja seseorang sehingga pekerja akan cenderung nyaman dalam pekerjaannya, bersemangat dalam melakukan tugas dan tanggungjawabnya.

Kepercayaan bahwa karyawan yang puas lebih produktif dibandingkan karyawan yang tidak puas bahkan telah menjadi sebuah kepercayaan dasar bagi para manajer selama bertahun-tahun dimana berbagai riset mulai membuktikannya.

Menurut (Frame & Hartog, 2003), *Worklife balance* berarti karyawan dapat dengan bebas menggunakan jam kerja yang fleksibel dalam menyeimbangkan pekerjaan atau karyanya dengan komitmen lain seperti keluarga, hobi, seni, studi dan tidak hanya fokus terhadap pekerjaannya serta dalam penerapannya semua pekerja (tidak tergantung pada gender) membutuhkan *Worklife Balance*.

Disamping terganggunya *Worklife Balance* dan terjadinya Stres di tempat kerja juga meminimalkan kemampuan pengambilan keputusan, karena ini karyawan tidak memiliki motivasi yang cukup untuk mengambil inisiatif dan membuat keputusan sendiri. Pembinaan dan pelatihan karyawan pada manajemen stres diperlukan untuk membantu mereka mengurangi stres agar berhasil dalam mengatasi masalah sehingga mereka dapat meningkatkan potensi, mempertimbangkan dampak positif dari masa kerja terhadap kinerja (Yozgat et al., 2013). Begitu juga dengan OCB muncul pada diri seorang karyawan apabila yang bersangkutan merasa mendapatkan keseimbangan antara kehidupan pribadi dengan kehidupan kerjanya. Dengan demikian diduga bahwa *worklife balance* dan stress kerja berperan sebagai prediktor bagi OCB. Ada tiga faktor internal penting yang mempengaruhi OCB yaitu moral karyawan, komitmen karyawan, serta motivasi. OCB selain menjadi perilaku sukarela juga menjadi perilaku yang terbentuk dari banyak faktor baik faktor internal maupun faktor eksternal. Salah satu faktor eksternal pembentuk OCB pada karyawan adalah faktor lingkungan. Sehingga dapat dikatakan bahwa organisasi bisa membentuk OCB karyawan dengan cara menciptakan lingkungan atau iklim yang kondusif yang dapat merangsang karyawan untuk menunjukkan (Djati, 2018).

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk meneliti **PENGARUH *WORKLIFE BALANCE* DAN STRES KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB) SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA PT PLN (PERSERO) UP2B SUMBAGTENG.**

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan pada latar belakang masalah, maka rumusan penelitian ini ditetapkan sebagai berikut :

1. Bagaimanakah pengaruh *Worklife Balance* terhadap Kinerja Karyawan pada PT PLN (Persero) UP2B Sumbagteng?
2. Bagaimanakah pengaruh stres kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT PLN (Persero) UP2B Sumbagteng?
3. Bagaimanakah pengaruh *Worklife Balance* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada PT PLN (Persero) UP2B Sumbagteng ?
4. Bagaimanakah pengaruh stres kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada PT PLN (Persero) UP2B Sumbagteng?
5. Bagaimanakah pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap Kinerja Karyawan pada PT PLN (Persero) UP2B Sumbagteng?
6. Bagaimanakah pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berperan sebagai variabel mediasi antara *worklife balance* dan Kinerja Karyawan pada PT PLN (Persero) UP2B Sumbagteng?

7. Bagaimanakah pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berperan sebagai variabel mediasi antara *worklife balance* dan Kinerja Karyawan pada PT PLN (Persero) UP2B Sumbagteng?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Agar penelitian ini dapat dicapai hasil seperti apa yang diharapkan serta dapat terlaksana dengan baik dan terarah. Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk menguji pengaruh *Worklife Balance* terhadap Kinerja Karyawan?
2. Untuk menguji pengaruh stres kerja terhadap Kinerja Karyawan?
3. Untuk menguji pengaruh *Worklife balance* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).
4. Untuk menguji pengaruh stres kerjaterhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).
5. Untuk menguji pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap Kinerja Karyawan.
6. Untuk menguji peran *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebagai variabel mediasi antara Stres kerja dan Kinerja Karyawan.
7. Untuk menguji peran *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebagai variabel mediasi antara *worklife balance* dan Kinerja Karyawan.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat hasil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai sarana informasi untuk meningkatkan wawasan dan pengetahuan tentang sejauh mana Pengaruh *Worklife Balance* dan stress kerja terhadap Kinerja karyawan dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebagai variabel mediasi. Selain itu memberikan kontribusi sebagai bahan referensi untuk penelitian sejenis.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai informasi yang bermanfaat untuk mengevaluasi dan menganalisis hal-hal yang berhubungan dengan *Worklife Balance* dan stress kerja terhadap Kinerja karyawan dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebagai variable mediasi, pada karyawan.

3. Manfaat Akademik

Penelitian ini bermanfaat untuk menambah pengetahuan, pengalaman praktis, dan melatih agar mampu menganalisis permasalahan serta mencari pemecahannya dengan menggunakan teori dan konsep yang telah diperoleh.

## 1.5 Ruang Lingkup Pembahasan

Penelitian ini berfokus pada kajian mengenai pengaruh *Worklife balance* dan stress kerja terhadap Kinerja Karyawan dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebagai variabel mediasi pada PT PLN (Pesrero) UP2B Sumbagteng.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Sistematikan penulisan pada penelitian ini terdiri dari 5 (lima) bab dengan kerangka sebagai berikut :

- BAB I Merupakan bab pendahuluan yang terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, serta sistematika penulisan.
- BAB II Merupakan bab tinjauan literatur yang terdiri dari pembahasan teori dalam penelitian. Dalam hal ini mencakup teori komitmen, Worklife Balance, motivasi dan kinerja, penelitian terdahulu serta kerangka konseptual.
- BAB III Merupakan bab metode penelitian yang membahas penelitian secara teknis, seperti jenis penelitian, objek penelitian, populasi dan sensus, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, defenisi operasional variabel, teknik analisa data, uji instrumen penelitian, uji asumsi klasik, uji autokorelasi, analisis regresi linear berganda, analisis regresi linear bertingkat, uji hipotesis, koefisien determinasi
- BAB IV Merupakan bab pembahasan hasil penelitian secara komprehensif. Dengan terlebih dahulu menjabarkan deskripsi responden, membahas

pengujian data, hasil pengujian hipotesis yang dilengkapi analisis ilmiah terhadap output penelitian berdasarkan hasil pengolahan data PLS.

**BAB V** Merupakan bab penutup yang terdiri dari kesimpulan dan saran. Kesimpulan yang didapat dari hasil penelitian ini serta saran yang direkomendasikan untuk berbagai pengambil kebijakan, serta peneliti berikutnya terkait topik ini.

