

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Indonesia di masa kini sudah banyak mengalami perubahan pada bidang ekonomi dan bisnis dengan berbagai macam sektor-sektor penyumbang ekonomi bagi Indonesia, banyak pula perusahaan yang semakin bersaing dalam bidang ekonomi. Untuk bertahan di era gempuran perusahaan yang semakin banyak, ada hal-hal di dalam perusahaan perlu ditingkatkan juga, m

Sumber Daya manusia sebagai faktor terpenting dalam kehidupan bisnis menjadikannya tenaga kerja yang perlu diperhatikan oleh perusahaan, karena sumber daya manusia berperan aktif dalam berbagai macam kegiatan perencanaan, pengelolaan, pengawasan dan pelaksanaan dalam perusahaan. Kondisi inilah yang mengharuskan sebuah perusahaan untuk menjaga dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia demi kelangsungan hidup perusahaan itu sendiri. Sumber daya manusia mencakup keseluruhan manusia yang ada dalam perusahaan. Menurut Undang-Undang Ketenagakerjaan No. 13 tahun 2003, pekerja/buruh adalah setiap orang yang bekerja dengan menerima upah atau imbalan dalam bentuk lain. Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan bagian terpenting dalam suatu perusahaan karena sumber daya manusia merupakan tenaga kerja dan menjadi satu-satunya sumber daya yang hidup, tidak seperti mesin yang hanya perlu perbaikan atau perawatan serta aset mati lainnya. Sumber Daya Manusia (SDM) memiliki pengelolaan yang berbeda karena Sumber Daya Manusia (SDM) memiliki perasaan, pikiran, perilaku dan sifat lainnya, sehingga untuk mendapatkan kinerja yang baik, karyawan harus merasa puas dan senang dalam menjalani pekerjaannya pula dengan menjaga dan meningkatkan kepuasan kerja karyawan, keadaan ini sesuai dengan pendapat Rivai dan Basri (Kapitan 2018) bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan salah satunya adalah kepuasan kerja.

Sektor jasa menjadi salah satu sektor yang memiliki kontribusi cukup besar terhadap perekonomian nasional. Sektor jasa ini sangat bermanfaat bagi

masyarakat guna berpindah maupun memindahkan barang secara cepat dan aman dari suatu daerah ke daerah lain. Keadaan ini tentunya menjadi alasan banyaknya perusahaan yang bergerak di sektor jasa transportasi saling bersaing dalam memberikan pelayanan dan fasilitas terbaiknya terhadap para konsumen agar mereka merasa puas dan diharapkan dapat menjadi pelanggan yang memiliki loyalitas tinggi terhadap perusahaan yang bersangkutan sehingga terus menggunakan jasanya.

P.O Armada Penantian Transport Bandar Lampung merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa transportasi. Perusahaan yang berdiri pada tahun 2007 pertama kali bernama P.O Penantian Utama dan beralih menjadi P.O Armada Penantian Utama. Perusahaan ini memiliki tujuan untuk memberikan pelayanan terbaiknya agar mendapatkan kepercayaan dari pelanggan untuk terus menggunakan fasilitas dan jasa mereka. Untuk mewujudkan tujuan tersebut, perusahaan perlu memperhatikan sopir bus agar terus menghasilkan kinerja yang optimal, salah satunya melalui kepuasan kerja. Namun banyaknya keluhan dari sopir bus menyebabkan menurunnya kepuasan kerja yang berdampak pada kinerja P.O Armada Penantian Transport.

Menurut Robbins (Muarief 2019) kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya sendiri, ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja. Kepuasan kerja karyawan terjadi apabila semua tuntutan karyawan atas pekerjaan terpenuhi. Kepuasan kerja begitu penting di suatu perusahaan karena akan berpengaruh terhadap kinerja seorang karyawan. Faktor luar seperti hubungan karyawan dengan keluarga perlu diperhatikan karena dapat menurunkan kinerja perusahaan karena ketidakpuasan karyawan yang tinggi jika konflik terus menerus terjadi, hal ini tertuang pada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan salah satunya adalah faktor luar yaitu hal yang berhubungan dengan keadaan keluarga karyawan, rekreasi dan pendidikan (Harold E. Burt dan Weitz dalam Crysgiantoro 2021). *Turnover* dapat menggambarkan puas atau tidaknya seorang

sopir bus, karena sopir bus yang puas tidak akan terlambat atau bahkan meninggalkan pekerjaannya. Berikut adalah data keluar masuk (*turnover*) sopir bus pada P.O Armada Penantian Transport Bandar Lampung pada tahun 2022.

**Tabel 1.1 Data Keluar Masuk Karyawan (*Turnover*) P.O Armada Penantian Transport Bandar Lampung tahun 2022**

Bulan	Jumlah karyawan awal bulan	Karyawan masuk	Karyawan keluar	Jumlah karyawan akhir bulan
Januari	51	0	2	49
Februari	49	0	0	49
Maret	49	0	2	47
April	47	0	1	46
Mei	46	3	0	49
Juni	49	2	0	51
Juli	51	0	2	49
Agustus	49	2	0	51
September	51	0	3	48
Oktober	48	1	1	48
November	48	1	0	49
Desember	49	2	0	51

Data pada tabel 1.1 menunjukkan bahwa sopir bus yang keluar berjumlah 11 orang dan yang masuk sebesar 11 orang dengan jumlah rata-rata 51 sopir bus tetap. Tingkat turnover sebesar 21% pada tahun 2022 yang didapatkan dengan menggunakan rumus dari Hasibuan (Lubis 2019) di bawah ini:

$$\frac{\text{Jumlah karyawan keluar}}{\text{Total jumlah karyawan}} \times 100\%$$

Setelah melihat data pada tabel 1.1 dapat disimpulkan bahwa nilai *turnover* terbilang cukup tinggi serta mengancam kelangsungan perusahaan karena tingkat *turnover* disarankan tidak lebih dari 10%, hal ini sesuai dengan pendapat Mullies (Milleniarta dan Fetty 2021) bahwa presentase *turnover* dikatakan normal apabila mencapai 5-10% per-tahun namun, apabila lebih dari 10% presentase jumlah karyawan tingkat *turnover* dikatakan tinggi.

Berdasarkan hasil pra wawancara yang telah dilakukan, sopir bus mengaku tidak fokus terhadap pekerjaan karena suatu hal yang membebani pikiran dan sopir bus merasa waktu libur terkadang kurang, sehingga sopir bus merasa kebersamaan bersama keluarga kurang maksimal, situasi tersebut disebabkan karena konflik dalam keluarga yang terbawa hingga ke pekerjaannya, beberapa mengaku konflik sering kali terjadi karena masalah ekonomi, konflik dengan pasangan maupun dengan anggota keluarga yang lain. Selain itu beberapa sopir bus yang sudah menikah terlambat bekerja karena harus menyelesaikan tanggung jawab rumahnya terlebih dahulu. Saat pihak perusahaan sudah menentukan waktu keberangkatan bus pada hari besar, seperti idul fitri, idul adha, natal dan tahun baru, namun yang terjadi sopir bus terlambat datang bekerja sehingga waktu keberangkatan bus pun akan terundur karena bus yang akan melakukan perjalanan perlu dipersiapkan terlebih dahulu agar keselamatan terjamin. Hal-hal inilah yang dapat menurunkan kinerja sebuah perusahaan karena terjadinya faktor-faktor yang menjadi penghambat waktu kerja sopir bus serta adanya tingkat ketidakpuasan kerja sopir yang tinggi dapat mengancam kelangsungan sebuah perusahaan itu sendiri. Dapat disimpulkan bahwa masalah yang terjadi di penelitian ini adalah konflik pekerjaan dan keluarga terkait waktu yang dibutuhkan (*Time based conflict*) serta tekanan yang terjadi saat menjalankan salah satu peran (*Strain based conflict*) yang dialami oleh sopir bus P.O Armada Penantian Transport Bandar Lampung.

Menurut Greenhaus dan Beutell (Arianto dan Sihite 2018) *Work-to-Family Conflict* (WFC) atau Konflik Pekerjaan-Keluarga adalah bentuk konflik antar peran yaitu tekanan peran dari pekerjaan dan tekanan peran dari keluarga saling bertentangan dalam beberapa hal. Dengan adanya peran ganda (dual career) sebagai anggota keluarga dan karyawan dalam suatu perusahaan, pada saat kehidupan karirnya semakin sukses dan membawanya untuk semakin sibuk dalam pekerjaan dapat menimbulkan sebuah konflik yang disebut *Work-to-Family Conflict* atau Konflik Pekerjaan terhadap Keluarga. Hal ini merupakan

konflik yang tercipta karena pekerjaan mengintervensi dan menjadi masalah dalam keluarga.

Selain Konflik pekerjaan terhadap keluarga (*Work-to-Family Conflict*), *Family to Work Conflict* juga berperan penting dalam kepuasan kerja. *Family to Work Conflict* merupakan peran dari keluarga yang mengganggu peran dan tanggung jawab dalam pekerjaan (Karimi, et al. 2012:1870). Menurut Netmeyer et al., (1996 : 401) *Family to Work Conflict* adalah bentuk konflik antar peran meliputi waktu dan ketegangan yang berasal dari keluarga mengganggu seseorang dalam melakukan tanggungjawab di pekerjaannya. Hal ini dapat terjadi dikarenakan adanya ketergantungan pada pekerjaan dan keluarga. Seringkali permasalahan yang terjadi di lingkungan keluarga seperti permasalahan ekonomi maupun permasalahan lainnya seperti keluarga yang sedang sakit sehingga perlu dirawat seringkali dibawa sampai ke dunia kerja, sehingga menimbulkan ketidakfokusan dan menurunnya minat kerja yang mengakibatkan karyawan tidak merasa puas akan hasil kerjanya dan hal ini sebenarnya menentukan tingkat stres bagi karyawan ketika karyawan menghabiskan lebih banyak waktu untuk bekerja, yang menghasilkan dalam waktu yang lebih sedikit tersedia untuk keluarga. Menurut Greenhaus dan Beutell (1985) seseorang yang sudah menikah lebih sering mengalami konflik pekerjaan-keluarga dibandingkan yang belum, karena tanggung jawab yang dimiliki lebih besar. Oleh karena itu status perkawinan menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja dan menjadi faktor penentu adanya konflik.

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Reymonda Sihite dan Yohanes Arianto (2018) dengan hasil penelitian *Work-to Family Conflict* berpengaruh signifikan dan *Family-to-Work Conflict* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja, menjadi acuan penulis untuk meneruskan penelitian yang ada di tempat berbeda dengan judul “**PENGARUH WORK TO FAMILY CONFLICT DAN FAMILY TO WORK CONFLICT TERHADAP**

## **KEPUASAN KERJA SOPIR BUS DI P.O ARMADA PENANTIAN TRANSPORT BANDAR LAMPUNG ”.**

### **1.2 RUMUSAN MASALAH**

1. Apakah terdapat pengaruh *Work to Family Conflict* terhadap kepuasan kerja karyawan di P.O Armada Penantian Transport Bandar Lampung ?
2. Apakah terdapat pengaruh *Family to Work Conflict* terhadap kepuasan kerja karyawan di P.O Armada Penantian Transport Bandar Lampung ?
3. Apakah *Work to Family Conflict* dan *Family to Work Conflict* secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan di P.O Armada Penantian Transport Bandar Lampung ?

### **1.3 RUANG LINGKUP PENELITIAN**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, ruang lingkup penelitian adalah sebagai berikut:

#### **1. Ruang Lingkup Subjek Penelitian**

Ruang lingkup penelitian ini adalah karyawan di P.O Armada Penantian Transport Bandar Lampung.

#### **2. Ruang Lingkup Objek Penelitian**

Ruang lingkup objek pada penelitian ini adalah *Work to Family Conflict* dan *Family to Work Conflict* terhadap Kepuasan Kerja karyawan di P.O Armada Penantian Transport Bandar Lampung.

#### **3. Ruang Lingkup Tempat Penelitian**

Ruang lingkup tempat pada penelitian ini P.O Armada Penantian Transport Bandar Lampung. Jalan Pulau Antasari No. 138, Kalibalau Kencana, Kedamaian, Kota Bandar Lampung, Lampung 35131.

#### **4. Ruang Lingkup Waktu Penelitian**

Ruang lingkup waktu penelitian ini adalah pada bulan November 2022 sampai dengan Agustus 2023

## **5. Ruang Lingkup Ilmu Penelitian**

Ruang lingkup ilmu penelitian adalah ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia meliputi *Work to Family Conflict*, *Family to Work Conflict* dan Kepuasan Kerja karyawan.

### **1.4 TUJUAN PENELITIAN**

1. Untuk mengetahui pengaruh *Work to Family Conflict* terhadap kepuasan kerja karyawan di P.O Armada Penantian Transport Bandar Lampung.
2. Untuk mengetahui pengaruh *Family to Work Conflict* terhadap kepuasan kerja karyawan di P.O Armada Penantian Transport Bandar Lampung.
3. Untuk mengetahui pengaruh *Work to Family Conflict* dan *Family to Work Conflict* terhadap kepuasan kerja di P.O Armada Penantian Transport Bandar Lampung.

### **1.5 MANFAAT PENELITIAN**

#### **1. Bagi Peneliti**

Menambah pengalaman dan wawasan pengetahuan dalam menyelesaikan konflik dan permasalahan yang ada serta memberikan solusi terkait dalam *Work to Family Conflict*, *Family to Work Conflict* dan kepuasan kerja karyawan.

#### **2. Bagi Perusahaan**

Memberikan referensi untuk meningkatkan kepuasan kerja dan menangani konflik khususnya dalam *Work to Family Conflict* dan *Family to Work Conflict* sehingga mencegah terjadinya penurunan kinerja.

#### **3. Bagi Institusi**

Sebagai referensi dan bahan literatur perpustakaan Fakultas Bisnis dan Ekonomi Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya Bandar Lampung, tentang riset *Work to Family Conflict* dan *Family to Work Conflict* terhadap Kepuasan Kerja Karyawan.

## **1.6 SISTEMATIKA PENULISAN**

Untuk dapat mempermudah gambaran secara umum mengenai bagian-bagian yang akan dibahas dalam penelitian ini, maka penulis membagi naskah penelitian ini dalam tiap-tiap bab yang akan diuraikan secara sistematis, sebagai berikut:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Dalam penulisan bab ini berisi latar belakang, ruang lingkup penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Dalam penelitian bab ini berisi penjelasan tentang teori-teori yang berhubungan dengan topik penelitian, kerangka pemikiran, dan bangunan hipotesis.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini berisi tentang variabel penelitian dan definisi operasional, menentukan populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan serta metode analisis.

### **BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang karakteristik responden serta frekuensi variabel penelitian, hasil uji persyaratan instrumen, hasil uji persyaratan analisis data, hasil analisis data, hasil pengujian hipotesis dan pembahasan dari hasil penelitian

### **BAB V : SIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini membahas tentang simpulan dari hasil penelitian juga saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak yang bersangkutan.

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**