

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Salah satu penggerak dalam suatu organisasi atau perusahaan yaitu karyawan, karena baik tidaknya perusahaan tersebut dapat dilihat dari karyawan yang dimilikinya, baik yang dilihat dari terampil atau kompetennya karyawan tersebut dan skill yang dimiliki. Perusahaan perlu mengapresiasi dan juga memperhatikan apa yang dibutuhkan oleh karyawannya sebagai usaha untuk meningkatkan kinerja yang baik dan mencapai tujuan perusahaan atau organisasi. Manusia sebagai salah satu asset perusahaan yang memiliki value perlu menyiapkan langkah atau teknik dalam pemanfaatan sumber daya manusia kearah yang lebih efektif. Karena ini ditujukan untuk bagaimana perusahaan dapat mencapai kinerjanya dapat terus meningkat dimasa yang akan datang.

Kinerja merupakan suatu pekerjaan dimana hasil yang akan diperoleh dari pekerjaan tersebut mendapatkan hasil yang terbaik.. sedangkan kinerja menurut Wibowo (2015) merupakan apa yang dilakukan seseorang dan bagaimana seseorang tersebut mengerjakannya. Kinerja perusahaan dapat diharapkan menghasilkan mutu pekerjaan yang baik serta jumlah pekerjaan yang sesuai dengan standar. Penerapan kinerja karyawan dapat meningkatkan eksistensi perusahaan dan membantu perusahaan mencapai tujuannya dengan lebih efektif.

Kinerja karyawan merupakan hasil atau tingkat keberhasilan seorang karyawan secara keseluruhan dalam jangka waktu tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai hal lain, seperti standar hasil kerja, target, sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu serta telah disepakati bersama (Anggriawan dan Muzam; 2015). Prabu Mangunegara (2013p.67) menyatakan bahwa kinerja karyawan adalah hasil

kerja secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja Karyawan yang tidak baik secara langsung akan berpengaruh terhadap aktifitas perusahaan sehingga dapat mengganggu stabilitas perusahaan. Apabila permasalahan tersebut tidak diatasi dengan baik akan menyebabkan terganggunya pencapaian tujuan organisasi. Oleh karena itu, diperlukan berbagai pendekatan untuk mengatasi masalah tersebut.

Suatu kinerja karyawan dapat memiliki dampak yang positif ataupun negatif dalam keberlangsungan suatu perusahaan. Jika kinerja karyawan suatu perusahaan baik akan dapat memaksimalkan produktivitas perusahaan, pencapaian target perusahaan, peningkatan nilai perusahaan serta tercapainya tujuan perusahaan. Akan tetapi, jika kinerja karyawan buruk akan berdampak buruk pula pada perusahaan seperti terhambatnya tujuan perusahaan, terhambatnya sistem komunikasi dalam perusahaan yang mengakibatkan koordinasi tidak berjalan dengan baik serta terhambatnya pencapaian tujuan perusahaan.

Penelitian ini dilakukan Pada Bank BRI AGRO Cabang Lampung yang bertempat di Jl. Raden Intan No.104 B-C Pelita, Enggal, Bandar Lampung, yang memberikan pelayanan prima kepada nasabah. Oleh karena itu pimpinan Bank M BRI AGRO Cabang Lampung dituntut harus dapat menerapkan strategi yang tepat serta mampu mengarahkan para karyawan untuk berprestasi atau memberikan hasil kinerja terbaik agar perusahaan dapat bertahan dan berkembang. Dan karyawan harus dapat melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya lebih profesional, yang berarti karyawan mempunyai pandangan untuk selalu berfikir, kerja keras, bekerja sepenuh waktu, disiplin, jujur, loyalitas tinggi dan penuh dedikasi untuk keberhasilan pekerjaannya.

Berikut ini merupakan data untuk mengetahui kinerja karyawan pada Bank BRI AGRO Cabang Lampung peneliti melakukan pra-survey dan dari hasil yang didapatkan kinerja yang terjadi Bank BRI AGRO Cabang Lampung dinilai baik berdasarkan data yang dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut :

Tabel 1.1
Data Kinerja Bank BRI AGRO Cabang Lampung 2019

No	Kegiatan Tugas Pokok	Target (%)	Capaian (%)
1	Mengawasi serta melakukan koordinasi kegiatan operasional	100,00	100,00
2	Memimpin kegiatan pemasaran dalam perbankan	100,00	95,00
3	Memonitor kegiatan operasional perusahaan	100,00	100,00
4	Memantau prosedur operasional manajemen resiko	100,00	82,00
5	Melakukan pengembangan kegiatan operasional	100,00	100,00
Rata-rata			95,40

Sumber : Bank BRI AGRO Cabang Lampung, Tahun 2020

Berdasarkan tabel 1.1 diatas menjelaskan bahwa kinerja karyawan secara keseluruhan sebesar 95,40% sehingga dapat dikatakan bahwa capaian kinerja karyawan belum bisa terlaksana dengan apa yang sudah ditargetkan. Hal ini dikarenakan adanya kelalaian karyawan yang terjadi selama menjalankan tugas yang diberikan kepada karyawan sehingga tanggung jawab sebagai karyawan dalam melaksanakan tugas dan mentaati aturan belum maksimal.

Masalah yang terjadi di Bank BRI AGRO Cabang Lampung diperkuat dengan hasil wawancara dari karyawan bagian AO tanggal 13 Januari 2020 dijelaskan bahwa masalah karyawan Bank BRI AGRO Cabang Lampung juga terkait penilaian kualitas yaitu masih ada karyawan yang menyelesaikan pekerjaan dengan hasil yang tidak sesuai dengan target yang telah ditentukan oleh perusahaan sehingga hasil pekerjaan dinilai kurang maksimal. Selanjutnya penilaian kuantitas yaitu masih ada karyawan yang tidak mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Selanjutnya penilaian kerjasama yaitu kurang terjalinnya kekompakan dari

setiap karyawan untuk menyelesaikan pekerjaan bersama dengan karyawan lain. Karyawan masih banyak yang mementingkan ego masing-masing dalam menyelesaikan pekerjaan karena adanya perbedaan persepsi. Dan terkait pada inisiatif dari karyawan untuk menyelesaikan pekerjaan dan selalu menunggu perintah dari pemimpin, sehingga karyawan masih terlihat tidak mandiri dalam menyelesaikan pekerjaan.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Indra (2019) yang menjelaskan bahwa kinerja perusahaan dapat dilihat dari penilaian kinerja yang diberikan setiap bulan serta dapat dilihat dari data absensi karyawan diperusahaan tersebut.

Frone, Rusell & Cooper dalam Azazah (2010) mendefinisikan konflik peran ganda (*work family conflict*) sebagai bentuk konflik peran dimana tuntutan pekerjaan dan keluarga secara mutual tidak dapat disejajarkan dalam beberapa hal. Tekanan yang dirasakan oleh para karyawan yang sudah berkeluarga dirasa lebih tinggi. Karena disamping mereka harus bekerja keras, mereka juga dihadapkan oleh tanggung jawab sebagai kepala rumah tangga. Hal itu akan menyebabkan masalah antara tugas keluarga atau tugas pekerjaan yang ditanggung oleh karyawan tersebut.

Work-family conflict berhubungan sangat kuat dengan depresi dan kecemasan yang diderita oleh seorang karyawan (Frone dalam Yunita, 2011). Dan berhubungan juga dengan peran karyawan saat ini yang tidak bisa dihindari, yaitu tanggung jawab dalam mengatur rumah tangga dan membiayai kebutuhan anak. Tuntutan pekerjaan berhubungan dengan tekanan yang berasal dari beban kerja yang berlebihan dan waktu, seperti; pekerjaan yang harus diselesaikan terburu-buru dan deadline. Tuntutan keluarga berhubungan dengan waktu yang dibutuhkan untuk menangani masalah rumah tangga dan menjaga anak ditentukan oleh besarnya keluarga, komposisi keluarga dan jumlah anggota keluarga yang memiliki ketergantungan terhadap anggota lain (Yang Chen dalam Yunita, 2011). Berikut ini merupakan data status pernikahan karyawan Bank BRI AGRO Cabang Lampung tahun 2019:

Tabel 1.2 Data Status Pernikahan Karyawan

Jenis	Jumlah	Menikah	Cerai
Kelamin			
Laki – laki	17	12	5
Perempuan	12	10	2
Jumlah	29	22	7

Sumber : Bank BRI AGRO Cabang Lampung,2020

Berdasarkan tabel 1.2 diatas menjelaskan bahwa data status pernikahan karyawan secara keseluruhan karyawan yang sudah menikah baik yang laki-laki maupun perempuan adalah sebesar 22 orang karyawan dan karyawan yang sudah menikah kebanyakan adalah laki-laki. Sedangkan untuk data yang sudah bercerai ada sebanyak 7 orang karyawan dan yang paling banyak bercerai adalah karyawan laki-laki. Hal ini dikarenakan terjadinya masalah *work-family conflict* disebabkan karena banyaknya karyawan Bank BRI AGRO Cabang Lampung yang sudah menikah daripada karyawan yang belum menikah.

Hasil wawancara kepada salah satu pegawai bagian CS pada tanggal 20 Januari 2020 mengenai mengenai *work-family conflict* pada diri karyawan yaitu terkait *konflik time based conflict* (masalah waktu). Berdasarkan hasil wawancara tersebut didapatkan hasil karyawan Bank BRI AGRO Cabang Lampung karyawannya lebih banyak yang sudah menikah dan memiliki masalah terkait keluarga dan kantornya sehingga pekerjaan yang mereka lakukan banyak yang tidak selesai dengan baik. Konflik ini terjadi apabila waktu yang dibutuhkan oleh seorang individu terlalu singkat sehingga waktu untuk dirinya sendiri dan keluarga sangat kurang. Hal ini seperti tuntutan tugas yang dirasa berlebihan dimana karyawan bertanggung jawab menyelesaikan laporan akhir bulan yang harus direkap sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Sehingga karyawan kerap kali bekerja lembur bahkan selama 1 (satu) minggu untuk menyelesaikan data-data yang dibutuhkan.

Karyawan yang paling banyak lembur yaitu karyawan yang sudah menikah, sehingga kinerjanya dinilai lebih rendah karena karyawan yang sudah menikah cenderung sangat aktif dan selalu ingin menyelesaikan pekerjaan yang diberikan kepada mereka secara terburu-buru dibandingkan dengan karyawan yang belum menikah. Hal ini dikarenakan karyawan yang sudah menikah memiliki tanggung jawab yang lebih banyak jika dibandingkan karyawan yang belum menikah sehingga mereka selalu menuntut untuk mengerjakan pekerjaan secara cepat. Sedangkan karyawan yang belum ketika mengerjakan pekerjaannya cenderung sangat tertib dan patuh terhadap peraturan karena mereka tidak terlalu menuntut menyelesaikan pekerjaan yang diberikan secara terburu-buru.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Anggalia dan M. Kapitan (2018) yang menjelaskan bahwa *work-family conflict* yang berpengaruh terhadap kinerja perusahaan. Sedangkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Rumangkit dan I Wayan Andika (2019) memiliki hasil berbeda yaitu *work-family conflict* tidak berpengaruh terhadap kinerja perusahaan.

Penelitian ini menggunakan stress sebagai variabel intervening karena kondisi seseorang sering memicu terjadinya konflik-konflik yang terjadi dalam kehidupan perusahaan, bila tidak ditangani secara serius akan menimbulkan dampak yang sangat berarti bagi usaha pencapaian tujuan perusahaan, salah satunya adalah rendahnya kinerja karyawan secara keseluruhan akan mempengaruhi perusahaan. (Azazah dan Indah,2018). Akan tetapi tidak hanya itu saja yang ditimbulkan oleh konflik yang tidak ditangani secara tepat dan bijaksana, dapat pula berakibat langsung pada diri karyawan, karena mereka dalam keadaan suasana serba salah sehingga mengalami tekanan jiwa (stress).

Stres adalah kondisi dinamik yang di dalamnya seorang individu dikonfrontasikan dengan suatu peluang, kendala (*constraints*), atau tuntutan (*demands*) yang dikaitkan dengan apa yang sangat diinginkannya dan yang hasilnya dipersepsikan sebagai tidak pasti dan penting (Robbin, 2012).

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi stress seperti: kelebihan beban kerja, tanggung jawab atas orang lain, perkembangan karir, kurangnya kohesi kelompok, dukungan kelompok yang kurang memadai, struktur dan iklim organisasi, wilayah dalam organisasi, karakteristik tugas, dan pengaruh pimpinan. Sebetulnya stress merupakan keadaan yang wajar karena terbentuk pada diri manusia sebagai respon dan merupakan bagian dari kehidupan sehari-hari dari diri manusia terlebih menghadapi jaman kemajuan segala bidang yang dihadapi dengan kegiatan dan kesibukan yang harus dilakukan, disalah satu pihak beban kerja disatuan unit organisasi semakin bertambah. Biasanya para karyawan wanita yang mengalami masalah demikian, cenderung merasa lelah (terutama secara psikis), karena seharian memaksakan diri untuk bertahan ditempat kerja (Rini, 2018).

Tabel 1.3 Data Absensi (Sakit) Karyawan

No.	Karyawan	Absensi (Sakit)	
		2018	2019
1	Laki-laki	11	12
2	Perempuan	8	13
Jumlah		19	26

Sumber : Bank BRI AGRO Cabang Lampung,2020

Berdasarkan data tabel 1.3 absensi (sakit) karyawan Bank BRI AGRO Cabang Lampung dapat dijelaskan bahwa karyawan merasa stress karena tingginya beban kerja yang berlebihan. Berdasarkan data selama 2 tahun terakhir banyak karyawan Bank BRI AGRO Cabang Lampung yang tidak bekerja karena sakit. Hal ini diperkuat dengan wawancara yang dilakukan kepada salah seorang pegawai Bank BRI AGRO Cabang Lampung bagian CS pada tanggal 20 Januari 2020 yang menjelaskan bahwa karyawan Bank BRI AGRO Cabang Lampung sering pulang telat dan juga lembur. Sehingga karyawan banyak yang jatuh sakit karena tidak hanya capek fisik tetapi juga banyak menguras pikiran. Karyawan Bank BRI AGRO Cabang Lampung setiap minggu di akhir bulan banyak yang pulang telat, selain itu belum lagi masalah nasabah yang sering datang marah-marah atau complain sebisa mungkin karyawan harus tetap sabar

dan tetap melayani nasabah dengan baik. Selain itu tingkah laku karyawan juga menjadi salah satu gejala karyawan tersebut mengalami stress seperti kehilangan semangat dan kesulitan dalam berkonsentrasi. Hal ini dapat dirasakan karyawan karena karyawan yang bekerja memiliki tekanan yang cukup tinggi karena harus mampu mencapai target jumlah pekerjaan yang harus di dilakukan dan telah ditentukan perusahaan setiap harinya. Karyawan juga menjelaskan bahwa jika disetiap akhir tahun ketika tutup buku banyak karyawan yang harus lembur dari jam 06.30 sampai jam 22.30 sehingga banyak karyawan yang sakit.

Penelitian I Gede Putro,dkk (2015) meneliti tentang pengaruh sumber-sumber stres kerja terhadap kepuasan kerja yang menunjukkan bahwa individual stres berpengaruh paling dominan terhadap kinerja karyawan dan *turnover intention*. Sehingga dengan adanya masalah tersebut dikhawatirkan dapat menurunkan kinerja dari karyawan tersebut serta memicu munculnya ketidaknyamanan karyawan dalam bekerja yang kemudian berdampak pada karyawan yang akhirnya memilih untuk keluar dari Bank BRI AGRO Cabang Lampung tersebut.

Azazah dan Indah (2018), menjelaskan bahwa stress mempunyai dampak positif dan negatif. Dampak positif stress pada tingkat rendah sampai pada tingkat moderat bersifat fungsional dalam arti berperan sebagai pendorong peningkatan kinerja pegawai, sedangkan pada tingkat negatif stress pada tingkat yang tinggi adalah penurunan pada kinerja karyawan yang drastis. Adapun konflik peran ganda ini bisa menurunkan kinerja karyawan, sementara menurunnya kinerja karyawan bisa memberi dampak pada meningkatnya keinginan untuk keluar, meningkatnya absensi, dan menurunnya komitmen organisasi (Boles dan Donofrio, 2016).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh M. Ismail (2018) yang menjelaskan bahwa stress kerja yang berpengaruh terhadap kinerja perusahaan. Sedangkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Rumangkit dan I Wayan Andika (2019)

memiliki hasil berbeda yaitu stress kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja perusahaan.

Jadi hal ini merupakan keadaan yang berbahaya bagi organisasi, karena bisa menyebabkan pelaksanaan pekerjaan terganggu, yang akhirnya bisa menurunkan kinerja organisasi. ini merupakan salah satu hal yang harus diperhatikan perusahaan dalam mengolah Sumber Daya Manusia untuk dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja (Nurhayati, 2018). Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH *WORK-FAMILY CONFLICT* TERHADAP KINERJA KARYAWAN MELALUI STRES KERJA BANK BRI AGRO CABANG LAMPUNG”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan di atas, maka rumusan dalam penelitian ini antara lain :

1. Apakah *work-family conflict* berpengaruh terhadap *stress* kerja karyawan Bank BRI AGRO Cabang Lampung?
2. Apakah *work-family conflict* berpengaruh terhadap kinerja karyawan Bank BRI AGRO Cabang Lampung?
3. Apakah *stress* kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan Bank BRI AGRO Cabang Lampung?
4. Apakah *work-family conflict* berpengaruh terhadap kinerja karyawan Bank BRI AGRO Cabang Lampung melalui stress kerja?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

Agar tujuan penelitian dapat tercapai, maka penulis membuat ruang lingkup penelitian sebagai berikut :

1.3.1 Ruang Lingkup Subjek

Ruang lingkup subjek dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Bank BRI AGRO Cabang Lampung.

1.3.2 Ruang lingkup Objek

Ruang lingkup objek dalam penelitian ini adalah *work-family conflict*, *stress* kerja dan kinerja karyawan Bank BRI AGRO Cabang Lampung.

1.3.3 Ruang Lingkup Tempat

Ruang lingkup tempat dalam penelitian ini adalah di Bandar Lampung.

1.3.4 Ruang Lingkup Waktu

Waktu yang ditentukan untuk melaksanakan penelitian ini adalah pada bulan November 2019 sampai Maret 2020.

1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Penelitian

Ruang lingkup ilmu penelitian adalah ilmu manajemen sumber daya manusia yang meliputi *work-family conflict*, *stress* kerja dan kinerja karyawan Bank BRI AGRO Cabang Lampung.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah penelitian diatas maka tujuan penelitian ini, antara lain :

1. Untuk mengetahui pengaruh *work-family conflict* terhadap *stress* kerja karyawan Bank BRI AGRO Cabang Lampung.
2. Untuk mengetahui pengaruh *work-family conflict* terhadap kinerja karyawan Bank BRI AGRO Cabang Lampung.
3. Untuk mengetahui pengaruh *stress* kerja terhadap kinerja karyawan Bank BRI AGRO Cabang Lampung.
4. Untuk mengetahui pengaruh *work-family conflict* terhadap kinerja pada karyawan Bank BRI AGRO Cabang Lampung melalui *stress* kerja.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain :

1.5.1 Bagi Peneliti

Sebagai penambah wawasan dalam upaya mengembangkan ilmu pengetahuan yang didapat selama proses pembelajaran akademik

ataupun selama proses penelitian lapangan di Bank BRI AGRO Cabang Lampung.

1.5.2 Bagi Perusahaan

Untuk memberikan sarana dan masukan yang bermanfaat mengenai *work-family conflict* terhadap kinerja kinerja melalui *stress* kerja di perusahaan sehingga dapat mengurangi terjadinya penyimpangan dan meningkatkan kinerja karyawan dan menjadikan Bank BRI AGRO Cabang Lampung menjadi bank terbaik di Lampung.

1.5.3 Bagi Perguruan Tinggi

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan informasi dan bahan kajian sebagai referensi tambahan bagi pembaca dan peneliti lain yang melakukan penelitian dengan jenis pembahasan yang sama.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan mengenai pengaruh *work-family conflict* terhadap kinerja kinerja melalui *stress* kerja karyawan Bank BRI AGRO Cabang Lampung.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini menjelaskan landasan teori yang berisikan tentang masalah yang diteliti mengenai pengaruh *work-family conflict* terhadap kinerja melalui *stress* kerja karyawan Bank BRI AGRO Cabang Lampung.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang jenis penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, populasi dan sampel, variabel penelitian, definisi operasional variabel, metode analisis data serta pengujian hipotesis mengenai pengaruh *work-family*