

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. LATAR BELAKANG**

Perusahaan di era *disruptive innovation* di Indonesia seperti sekarang ini semakin menghadapi tantangan bisnis yang mana persaingan antar unit bisnis semakin tinggi dan menuntut kita untuk dapat bertahan dan bersaing dalam dunia bisnis. Tentunya kita juga dituntut untuk memiliki daya saing, kinerja, dan mutu yang baik dari semua sumber yang dimiliki oleh perusahaan. Oleh karena itu, untuk mengatasi persaingan ini organisasi atau perusahaan perlu mempersiapkan dan membentuk sumber daya manusianya dalam hal ini adalah karyawannya dengan baik, bermutu, dan trampil. Perusahaan dinilai perlu mempersiapkan, mempertahankan, memelihara, dan mendukung sumber dayanya dengan baik untuk menghadapi tantangan persaingan yang ketat di semua aspek bisnis. Indikator keberhasilan suatu perusahaan sangat dikaitkan penting dengan keberhasilan perusahaan tersebut mengelola sumber daya manusianya sendiri dikarenakan sumber daya manusia merupakan aset yang sangat berharga bagi perusahaan.

Di era sekarang banyak dijumpai kasus karyawan yang mengalami depresi, stres kerja, dan banyak hal lainnya yang dialami oleh karyawan. Peneliti melihat beberapa fenomena di dalam dunia kerja, karyawan ketika menjalankan aktivitasnya sering menjumpai berbagai kondisi dimana

karyawan mengalami beban kerja yang berlebihan, tekanan dalam membagi waktu dalam menjalankan tugas, konflik kerja dengan rekan kerja, peraturan-peraturan yang terikat, dan kondisi-kondisi negatif lainnya. Kondisi tersebut apabila dialami secara berulang dalam keseharian karyawan akan memicu timbulnya stres kerja pada karyawan tersebut. Hal ini juga didukung melalui cerita dan pengalaman yang dialami oleh keluarga peneliti yang bekerja sebagai karyawan di bank, dimana diceritakan ketika mengalami beban kerja yang tinggi akan tuntutan pekerjaan dan juga kondisi kerja sebagai karyawan bank yang biasanya dalam aktivitasnya sering mendapati kondisi dimana jam kerja yang tinggi dengan tambahan lembur untuk melayani nasabah dan merekap data atau pekerjaan tambahan sehingga menyebabkan karyawan tersebut merasakan energi negatif sehingga ketika jam kerja berakhir dan pulang ke rumah karyawan biasanya membawa perasaan negatif atau stres terkait pekerjaannya tersebut sampai rumah sehingga menyebabkan kurangnya energi positif untuk meluangkan waktu bersama keluarga.

Konflik Pekerjaan - Keluarga muncul karena adanya ketidakseimbangan antara peran yang dijalankan sebagai seorang karyawan yang memiliki tanggung jawab terhadap organisasi dengan perannya yang juga bertanggung jawab terhadap perannya di dalam keluarganya sendiri. Pekerjaan dan keluarga sangat penting dalam hal ini karena saling adanya keterkaitan, namun dalam hal mengintegrasikan kedua peran ini sangatlah sulit sehingga muncullah yang namanya konflik yang disebut konflik

keluarga kerja (Konflik Pekerjaan - Keluarga). Seperti yang disampaikan oleh Burke, (1988), tenaga, waktu, dan perhatian diperlukan untuk dapat sukses dalam satu daerah (peran pekerjaan-peran keluarga) menyebabkan kurangnya tenaga, waktu, dan perhatian terhadap daerah yang lainnya sehingga menyebabkan konflik antara dua daerah tersebut. Dengan begitu, waktu dan tenaga yang dikeluarkan oleh seseorang untuk pekerjaan dan waktu untuk keluarga menjadi tidak seimbang yang tentunya akan berpengaruh terhadap kehidupan keluarga serta mempengaruhi produktivitas kerja karyawan.

Konflik Pekerjaan - Keluarga dapat terjadi dikarenakan kurangnya *Quality Time* bersama keluarga dikarenakan lebih banyak meluangkan waktu bekerja dibandingkan waktu bersama keluarga. Hal ini terjadi karena karyawan tersebut harus menjalankan dua peran yaitu yang pertama perannya sebagai karyawan yang memiliki tanggung jawab terhadap organisasi dan juga perannya sebagai anggota keluarga yang memiliki tanggung jawab terhadap keluarganya itu sendiri. Banyak tekanan yang mana dihadapi oleh karyawan yaitu tekanan dari organisasi dan tekanan dari kehidupan sosial yang memicu tingkat stres yang terjadi pada karyawan tersebut sehingga karyawan yang memiliki tingkat stres kerja, sering membawa masalah pekerjaan yang dialaminya ke rumah, sehingga dalam hal ini memicu timbulnya Konflik Pekerjaan - Keluarga.

Konflik Pekerjaan - Keluarga adalah sebagai bentuk konflik antar peran yang bersumber dari ketidakseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan keluarga (Greenhaus and Beutell 1985). Dengan adanya konflik peran ganda yang dialami karyawan yang sudah berkeluarga dapat menyebabkan karyawan merasa depresi sehingga menyebabkan Kinerja karyawan tersebut menurun sehingga mengakibatkan keinginan karyawan untuk keluar meningkat, sering tidak hadir kerja (absensi) dan juga menyebabkan menurunnya komitmen karyawan tersebut terhadap organisasi. Pada penelitian terdahulu yang meneliti tentang *Work-Family Conflict* terhadap Kinerja yaitu pada penelitian Jane Y. Roboth, (2015) terdapat gap riset yang menyatakan bahwa *Work-Family Conflict* tidak mempengaruhi Kinerja, melainkan ketika karyawan mengalami *Work-Family Conflict* maka malah akan berdampak pada stress kerja karyawan. Stress kerja yang disebabkan oleh tuntutan akan peran ganda yang dihadapi oleh karyawan karena keterbatasan ruang, energi, dan waktu akan kebersamaannya di dalam keluarga yang diluangkan untuk waktunya melaksanakan tugas sehingga karyawan tersebut dituntut untuk membagi waktu antara peran yang satu dengan peran lainnya sehingga menyebabkan karyawan mengalami stress kerja yang terlalu lama. Dengan stress kerja yang dialami, akan meningkatkan yang namanya Kelelahan Emosional (Kelelahan Emosional) sehingga menyebabkan karyawan tersebut mengalami terganggu secara kesehatan mental.

“Konflik keluarga pekerjaan (Konflik Pekerjaan - Keluarga) timbul dari tuntutan-tuntutan yang seharusnya dijalankan pada peran-peran yang berbeda dan seorang individu kemungkinan mengalami Kelelahan Emosional ketika mencoba memenuhi tuntutan-tuntutan dari peran pekerjaan dan keluarga. Pada studi penelitian terdahulu menemukan hubungan antara Konflik Pekerjaan - Keluarga dan Family - Work Conflict berpengaruh pada Kelelahan Emosional yaitu dalam penelitian Posig and Kickul, (2004)

Pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh penelitian Suminar dan Yulianti, E. (2013) terdapat gap riset dimana dinyatakan bahwasanya karyawan yang mengalami Kelelahan Emosional tidak mempengaruhi kualitas dan kuantitas pekerjaan yang dihasilkan. Kemudian kelelahan yang dirasakan karyawan tidak tinggi. Selain itu karyawan tidak mengalami tekanan kerja yang tinggi dari atasan maupun dari teman bekerja. Karyawan juga tidak merasa frustrasi yang berlebihan saat bekerja. Kenyamanan lingkungan kerja seperti adanya musik yang di mainkan saat bekerja dan suhu udara yang sesuai membuat karyawan merasa nyaman. Selain itu juga dapat meminimalisir frustrasi yang dirasakan karyawan sehingga tetap menjalankan tugas dengan kuantitas dan kualitas yang ditargetkan. Selanjutnya dengan adanya Konflik Pekerjaan - Keluarga dan juga Kelelahan Emosional yang dialami oleh karyawan akan berpengaruh terhadap kepuasan kerja dari karyawan itu sendiri dimana kepuasan kerja menurut Robins and Judge (2016) adalah suatu perasaan positif yang

dirasakan oleh individu terkait pekerjaan yang dihasilkan dari suatu evaluasi pada karakteristik-karakteristiknya. Seorang karyawan sangat dituntut untuk bersaing dan juga dituntut untuk produktif dalam tanggung jawabnya pada pekerjaan yang ia jalani, sehingga menghasilkan performa yang maksimal. Kepuasan kerja akan muncul dan tumbuh apabila individu itu sendiri merasa apa yang didapatkan dari organisasi melebihi apa yang ia ekspektasi-kan. Ketika karyawan mengekspresikan sikapnya, dengan itu lebih sering dikaitkan dengan kepuasan kerjanya karena seorang karyawan dengan kepuasan kerja yang tinggi akan menunjukkan sikap yang positif terhadap pekerjaannya itu. Begitu pula sebaliknya apabila seseorang menunjukkan sikap negatif berarti seseorang tersebut tidak puas dengan pekerjaannya.

Didalam dunia pekerjaan yang mengharuskan banyaknya tuntutan yang menyebabkan beberapa permasalahan seperti Konflik Pekerjaan - Keluarga dan juga Kelelahan Emosional yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan nantinya juga akan berdampak pada kinerja karyawan itu sendiri. Menurut Robins and Judge (2016) berpendapat bahwa kepuasan kerja adalah suatu perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari sebuah evaluasi karakteristiknya. Ketika karyawan memainkan peran ganda yang diistilahkan dengan Konflik Pekerjaan - Keluarga akan mengalami yang namanya ketidakpuasan kerja dikarenakan sikap negatif yang dirasakan oleh karyawan dalam menjalani pekerjaannya. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ahmed, et

al (2012). Kepuasan kerja yang diharapkan dapat dicapai oleh karyawan merupakan salah satu tujuan yang ingin dicapai di tempat kerja karyawan tersebut.

Berdasarkan latar belakang inilah, maka dilakukan penelitian dengan mengambil judul “Peranan Kepuasan Kerja sebagai Pemmediasi Pengaruh Konflik Pekerjaan - Keluarga dan Kelelahan Emosional terhadap Kinerja” pada karyawan yang sudah menikah di Bank BTN KC Yogyakarta. Peneliti mengambil objek tersebut dikarenakan peneliti memiliki relasi keluarga untuk mempermudah dalam melakukan penelitian di tempat tersebut. Penelitian ini penting dikarenakan peneliti tertarik untuk membuktikan permasalahan yang sering dialami oleh karyawan yang sudah menikah (Konflik Pekerjaan - Keluarga), Kelelahan Emosional, Kepuasan Kerja, terhadap Kinerja karyawan di tempatnya bekerja. Selain itu, peneliti juga mendapatkan beberapa penelitian terdahulu yang memiliki ketidaksamaan hasil, oleh karena itu disini peneliti ingin membuktikan kembali penelitian dengan variabel tersebut.

## **B. RUMUSAN MASALAH**

1. Apakah Konflik Pekerjaan - Keluarga berpengaruh negatif terhadap Kepuasan Kerja
2. Apakah Kelelahan Emosional berpengaruh Negatif terhadap Kepuasan Kerja
3. Apakah Konflik Pekerjaan - Keluarga berpengaruh Negatif terhadap Kinerja
4. Apakah Kelelahan Emosional berpengaruh Negatif terhadap Kinerja
5. Apakah Kepuasan Kerja berpengaruh Positif terhadap Kinerja
6. Apakah Kepuasan Kerja memediasi secara negatif pengaruh Konflik Pekerjaan - Keluarga terhadap Kinerja
7. Apakah Kepuasan Kerja memediasi secara negatif pengaruh Kelelahan Emosional terhadap Kinerja

## **C. TUJUAN PENELITIAN**

1. Menganalisis Pengaruh Konflik Pekerjaan - Keluarga terhadap Kepuasan Kerja
2. Menganalisis Pengaruh Kelelahan Emosional terhadap Kepuasan Kerja
3. Menganalisis Pengaruh Konflik Pekerjaan - Keluarga terhadap Kinerja
4. Menganalisis Pengaruh Kelelahan Emosional terhadap Kinerja
5. Menganalisis Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja
6. Menganalisis Pengaruh Kepuasan Kerja yang memediasi Konflik Pekerjaan - Keluarga terhadap Kinerja



7. Menganalisis Pengaruh Kepuasan Kerja yang memediasi Kelelahan Emosional terhadap Kinerja

#### **D. MANFAAT PENELITIAN**

1. Bagi objek yang diteliti, diharapkan penelitian ini dapat memberikan masukan pada objek yang diteliti sehingga dapat memahami akibat-akibat yang ditimbulkan dari Konflik Pekerjaan - Keluarga yang terjadi di tempat yang diteliti.
2. Bagi pembaca diharapkan penelitian ini dapat menambah pemahaman pembaca tentang konsep Konflik Pekerjaan - Keluarga, Kelelahan Emosional, Kinerja, dan Kepuasan Kerja.
3. Hasil penelitian ini dapat dipergunakan sebagai referensi penelitian berikutnya serta mampu memberikan informasi pihak lain yang akan melakukan penelitian lebih lanjut.
4. Untuk mengetahui seberapa kuat pengaruh Konflik Pekerjaan - Keluarga dan Kelelahan Emosional terhadap Kinerja dan Kepuasan Kerja sebagai variabel *intervening*.