

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pesatnya pertumbuhan ekonomi di Indonesia, membuat kebutuhan rumah tangga juga semakin meningkat. Hal ini menjadi tantangan untuk kepala keluarga yang kodratnya adalah mencari nafkah agar mampu memenuhi kebutuhan keluarganya. Namun, pada masa sekarang, banyak sekali kaum wanita yang ikut terjun bekerja. Banyak dari mereka beralasan membantu suami untuk memenuhi kebutuhan rumah tangga yang semakin meningkat. Tuntutan seorang wanita yang bekerja pada dasarnya tidak hanya karena ingin memenuhi kebutuhan ekonomi semata. Namun juga untuk mendapat apresiasi atas perjuangan dan prestasinya. Meskipun demikian, peran utama seorang wanita yang sudah berkeluarga adalah mengurus kebutuhan rumah tangganya.

Walaupun sudah mengalami kemajuan dalam beberapa sektor utama (seperti pendidikan dan kesehatan), kaum wanita masih cenderung bekerja di bidang informal (dua kali lebih banyak dari pria), mereka masih mengerjakan pekerjaan tingkat rendah dan dibayar lebih rendah daripada pria. Kurangnya ketrampilan yang dimiliki dan juga minimnya pendidikan yang diperoleh, membuat para wanita tersebut mencari pekerjaan yang mudah diterimanya.

Fenomena ini menyebabkan wanita dituntut untuk berperan ganda. Artinya, seorang istri yang biasanya mengurus pekerjaan di rumah seperti, memasak, mencuci

dan mengurus anak, kini harus membagi waktunya untuk tuntutan pekerjaan yang dijalani. Namun dalam menjalani dua peran sekaligus, sebagai seorang pekerja sekaligus sebagai ibu rumah tangga tidaklah mudah. Banyak dari wanita tersebut yang mengakui bahwa membagi waktu antara pekerjaan dan keluarga itu sulit. Karyawan wanita yang telah menikah dan memiliki anak mempunyai peran dan tanggung jawab yang lebih berat dari pada wanita yang masih *single*. Dalam mengintegrasikan peran dalam keluarga dan pekerjaan tersebut tidak mudah, sehingga tak jarang memicu terjadinya konflik. Ketidakseimbangan peran yang dijalankan tersebut menimbulkan konflik yang sering disebut Konflik Peran Ganda.

Fenomena peran ganda sering kita jumpai dalam dunia kerja, karena selain berperan di dalam keluarga, wanita tersebut juga berperan di dalam pekerjaannya, konflik peran inilah yang menjadi pemicu stres kerja. Pada dasarnya setiap karyawan pasti pernah mengalami stres kerja, salah satu profesi yang rentan mengalami stres kerja adalah karyawan toko. Mungkin sekilas jika kita perhatikan, seorang karyawan toko kerjanya hanya sebatas menata barang, padahal pekerjaan sebagai karyawan toko/ swalayan dituntut dalam ketelitian dan kecermatan pada pekerjaannya, selain itu selalu diawasi oleh supervisor, sehingga sering menyebabkan stres atau tekanan mental pada karyawan wanita tersebut.

Konflik peran atau *Work-Family Conflict* ini yang harus diperhatikan karena dapat sebagai faktor pemicu terjadinya stres di tempat kerja yang berakibat pada *turnover* karyawan, meskipun ada juga faktor lain dari luar organisasi. *Work-Family*

*Conflict* berhubungan sangat kuat dengan depresi dan kecemasan yang diderita oleh wanita dibandingkan pria (Frone, 2000) dalam (Roboth, 2015). Seperti pada penelitian yang dilakukan oleh Raharjo (2009) yang menyatakan bahwa *Work-Family Conflict* mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap stres kerja, studi dilakukan pada PT Bank Mandiri wilayah Surakarta dengan responden sebanyak 65 orang. Penelitian lain yang mendukung yaitu Suryani, dkk (2014) yang menyatakan bahwa *Work-Family Conflict* berpengaruh positif signifikan terhadap stres kerja dengan responden sebanyak 62 orang karyawan Spa di Bali.

Stres kerja menurut Mangkunegara (2013) menyatakan bahwa “stres kerja adalah perasaan yang menekan atau merasa tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan, stres kerja ini dapat menimbulkan emosi tidak stabil, perasaan tidak tenang, suka menyendiri, sulit tidur, merokok berlebihan, tidak bisa rileks, cemas, tegang, gugup, tekanan darah meningkat dan mengalami gangguan pencernaan”. Stres tersebut akan ditandai dengan perubahan pada diri seseorang yang memaksa mereka menyimpang dari fungsinya secara normal. *Work-Family Conflict* pada karyawan wanita akan menimbulkan stres, dan akan terbawa ke tempat kerja, kemudian dengan keadaan seperti itu maka akibatnya *Turnover Intention* di suatu perusahaan tersebut akan meningkat karena pengaruh dari *Work-Family Conflict* dan stres kerja.

Menurut Harnoto (2002) dalam Suciati, dkk (2015), menyatakan *Turnover Intention* adalah kadar intensitas dari keinginan untuk keluar dari perusahaan, banyak alasan yang menyebabkan timbulnya *Turnover Intention* ini dan di antaranya adalah

keinginan untuk mendapatkan pekerjaan yang lebih baik. *Turnover* yang terjadi pada suatu perusahaan atau organisasi bukanlah suatu kebetulan, akan tetapi karena memang ada faktor yang mempengaruhinya yang menurut karyawan tidak pas untuk tetap mempertahankan pekerjaannya di perusahaan atau organisasi tersebut. Di antara faktor-faktor yang menyebabkan sering terjadinya keinginan karyawan untuk keluar dari perusahaan tempat bekerja yaitu *Job Insecurity, Job stress and Work-Family Conflict*.

Menurut Gibson, dalam Suciati, dkk (2015), stres sebagai suatu tanggapan adaptif, ditengahi oleh perdebatan individual atau proses psikologis, yaitu suatu konsekuensi dari setiap kegiatan (lingkungan), situasi atau kejadian eksternal yang membebani tuntutan psikologis atau fisik yang berlebihan terhadap seseorang. Stres kerja hanya berhubungan dengan kejadian kejadian di sekitar lingkungan kerja yang merupakan bahaya atau ancaman dan bahwa perasaan-perasaan yang terutama relevan mencakup rasa takut, cemas, rasa bersalah, marah, sedih putus asa dan bosan (Lazarus dalam Suciati, dkk (2015). Selain *Job Insecurity* dan *job stress*, faktor lain yang mempengaruhi *Turnover Intention* yaitu *Work-Family Conflict*. Menurut Greenhaus dan Beutell (1985), perilaku mengidentifikasi dan menganalisis konsep konflik pekerjaan-keluarga dalam beberapa kondisi. Dalam konteks ini, konflik pekerjaan-keluarga didefinisikan sebagai bentuk dari konflik peran yang ditandai oleh ketidaksesuaian antara tanggung jawab rumah dan tempat kerja.

Kinicki and Fugate (2013) memaparkan penelitian baru yang dilakukan mengenai *Work Family Conflict* yang menunjukkan bahwa kehidupan pribadi seseorang mempengaruhi dalam pekerjaan atau sebaliknya. Hasil dari temuan tersebut adalah kepuasan kerja karyawan, komitmen organisasi, dan intensi untuk keluar dari perusahaan secara signifikan terkait dengan *Work-Family Conflict*. Penelitian ini menarik sejumlah kesimpulan diantaranya :

1. Keseimbangan keluarga di rumah. Dukungan pasangan memiliki peran penting dalam suatu pencapaian di dalam karir, sehingga dibutuhkan keseimbangan dan dorongan dari keduanya.
2. Filosofi dukungan keluarga lebih penting daripada program spesifik. Artinya, budaya organisasi dalam perusahaan harus mendukung program keluarga yang ramah bagi karyawannya. Bukan sekedar memberi perawatan anak, tetapi harus didukung dengan kenyamanan dalam penggunaannya.
3. Memberikan waktu yang fleksibel dalam bekerja karena ini penting untuk mempengaruhi semangat kerja karyawan. Temuan yang dilakukan menunjukkan 58% mengatakan bahwa keseimbangan keluarga pekerjaan adalah taktik yang paling efektif untuk menarik, memberi penghargaan dan mempertahankan karyawan
4. Dorongan atasan dan rekan kerja sangat membantu. Penelitian menunjukkan bahwa *Work-Family Conflict* lebih rendah jika terjalinnya hubungan antara karyawan dengan atasan.

5. Pentingnya keseimbangan kerja keluarga bervariasi dalam generasi yang berbeda. Dalam temuan ini kelompok generasi yang berbeda menunjukkan bahwa organisasi harus mempertimbangkan untuk menerapkan kebijakan kerja yang ditargetkan ke kelompok generasi yang berbeda. Karena program kerja terkompres yang ketat dan cepat dapat digunakan untuk menarik dan mempertahankan generasi Y dan X sementara pekerjaan pengayaan dapat digunakan untuk memotivasi baby boomers.

Perbedaan antara angkatan kerja dikenal sebagai keanekaragaman angkatan kerja. Dalam menangani perbedaan yang kompleks menjadi sebuah tantangan bagi manajer, mengingat manajer perlu menangani karyawannya yang memiliki suatu perbedaan dalam hal etnik, ambisi, pandangan, pola pikir dan cara bekerja (Rajput, dkk,2013). Kita ketahui, bahwa dalam hal ini, usia juga mempunyai peran penting. Usia seseorang mempengaruhi cara berfikir dan juga pengambilan keputusan. Tidak jarang, muncul banyak perbedaan pendapat yang terjadi di dalam suatu organisasi. Perbedaan pendapat tersebut dipengaruhi juga karena perbedaan generasi. Generasi sendiri merupakan sekelompok orang berdasarkan identifikasi kelompok usia (tahun kelahiran) yang sama, termasuk kesamaan lokasi, dan kesamaan peristiwa kehidupan yang signifikan dan terjadi selama tahapan perkembangan kritis dalam hidup seseorang sehingga membentuk cara pandang yang sama atas dunia yang dihadapi (Andiyasari dan Pitaloka, 2010). Dalam penelitian ini mengkategorikan Generasi X

dengan tahun kelahiran antara tahun 1965-1979 atau usia saat ini sekitar 39th - 53th dan generasi Y dengan kelahiran tahun 1980-2001 atau usia saat ini sekitar 17th – 38th.

Tidak dapat dipungkiri, bahwa dalam mengatur Sumber Daya Manusia (SDM) di suatu perusahaan tidaklah mudah. Perusahaan harus benar-benar mengayomi para karyawannya agar merasa nyaman menjalankan pekerjaannya. Terlebih lagi para karyawan yang dituntut dengan jam kerja shift karena harus benar benar menyesuaikan jam bekerja dengan urusan yang lainnya. Sama seperti Pamela Swalayan yang mempunyai 8 cabang yang tersebar di Yogyakarta, pasti menjadi tantangan tersendiri bagi *Human Resource Development* (HRD) dalam mempertahankan dan membentuk karyawan tersebut menjadi SDM yang berkualitas. Dalam beberapa penelitian yang dikaji oleh penulis mengenai *WFC*, Stres Kerja dan *Turnover Intention* rata-rata objek yang dipilih adalah Rumah sakit, Bank, dan Pabrik, padahal semua bidang pekerjaan pasti mempunyai beban kerja sendiri sendiri seperti halnya karyawan di Swalayan, maka dari itu penulis tertarik melakukan penelitian pada objek dengan bidang yang berbeda. Dari pemaparan di atas, Penulis merasa tertarik melakukan penelitian dengan judul **Pengaruh *Work-Family Conflict* Terhadap *Turnover Intention* di Mediasi oleh Stres Kerja dan di Moderasi oleh Generasi X Dan Y ( Studi Pada Pamela Swalayan cabang 1-4 )**

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan dari latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan beberapa masalah. Penelitian dilakukan untuk menjawab beberapa pertanyaan yang timbul tentang signifikansi pengaruh *work family conflict*, terhadap *Turnover Intention* dengan stress kerja sebagai variable mediasi dan perbedaan generasi X dan Y sebagai variable moderasi. Dalam penelitian ini penulis mencoba merumuskan dalam bentuk pertanyaan yang akan menjadi fokus penelitian :

Wanita yang telah berumah tangga dan masih bekerja, tentunya mengalami kesulitan dalam menyeimbangkan peran antara keduanya. Saat karyawan wanita tersebut merasa sangat sulit membagi waktu, pastilah ada rasa lelah yang membuat nya berfikir untuk melepas pekerjaannya karena kodrat utama wanita yang berkeluarga yaitu mengurus keluarga. Berdasarkan uraian di atas, rumusan masalah yang pertama yaitu :

**1. Apakah *Work-Family Conflict* berpengaruh positif signifikan terhadap *Turnover Intention* pada karyawan Pamela Swalayan cabang 1-4?**

Setiap orang pastinya memiliki konflik atau masalah masing-masing, termasuk pada karyawan wanita yang rentan dengan konflik peran ganda, masalah yang ada di rumah pasti terbawa ke tempat kerja ataupun sebaliknya, dari konflik akan membuat karyawan tersebut terbebani dan berpotensi mengalami Stres Kerja. Dari uraian di atas, rumusan masalah yang kedua yaitu :

**2. Apakah *Work-Family Conflict* berpengaruh positif signifikan terhadap stres kerja pada karyawan Pamela Swalayan cabang 1-4?**



Setiap karyawan pasti menginginkan pekerjaan yang membuatnya merasa nyaman dan tidak terbebani, saat karyawan tersebut mulai merasa pekerjaan yang dia jalani tidak sesuai dengan keinginan di hati, maka karyawan tersebut berpotensi untuk keluar atau menginginkan pekerjaan lain. Berdasarkan uraian di atas, rumusan masalah yang ketiga yaitu :

**3. Apakah Stres kerja berpengaruh positif signifikan terhadap *Turnover Intention* pada karyawan Pamela Swalayan cabang 1-4?**

Karyawan wanita yang sudah berkeluarga sangat rentan dengan konflik peran ganda karena memiliki tanggung jawab yang harus dijalankan pada setiap perannya, disaat konflik tersebut terus menerus terjadi, akan membuat karyawan tersebut merasa stres dan berpotensi besar meninggalkan pekerjaannya. Dari uraian di atas, rumusan masalah yang ke empat yaitu :

**4. Apakah *Work family conflict* berpengaruh terhadap *Turnover Intention* yang dimediasi oleh stres kerja pada karyawan Pamela Swalayan cabang 1-4?**

Tidak dapat di pungkiri bahwa perbedaan generasi mempengaruhi cara berfikir dan memiliki kelebihan dan kekurangan masing-masing. Generasi Y dikenal sebagai generasi yang tidak loyal terhadap perusahaan, tidak sabar dan cenderung menyukai tantangan, berbeda dengan generasi X yang lebih loyal terhadap perusahaan asal diberi timbal balik sesuai keinginan, hal semacam materi menjadi faktor utama generasi X dalam mencari pekerjaan. Berdasar uraian di atas, rumusan masalah yang ke lima, enam dan tujuh yaitu :

5. Apakah pengaruh *Work-family conflict* terhadap *Turnover Intention* lebih kuat pada sampel generasi Y dibandingkan generasi X ?
6. Apakah pengaruh *Work-family Conflict* terhadap Stres kerja lebih kuat pada sampel generasi Y dibandingkan generasi X?
7. Apakah pengaruh stress kerja terhadap *Turnover Intention* lebih kuat pada sampel generasi Y dibandingkan generasi X?

### C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan penelitian yang diangkat oleh penulis, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis pengaruh antara *work family conflict* terhadap *Turnover Intention* pada karyawan Pamela Swalayan cabang 1-4.
2. Untuk menganalisis pengaruh antara *work family conflict* terhadap stress kerja pada karyawan Pamela Swalayan cabang 1-4.
3. Untuk menganalisis pengaruh stress kerja terhadap *Turnover Intention* pada karyawan Pamela Swalayan cabang 1-4.
4. Untuk menganalisis pengaruh *work family conflict* terhadap *Turnover Intention* yang dimediasi oleh stress kerja pada karyawan Pamela Swalayan cabang 1-4.
5. Untuk membandingkan pengaruh antara *work family conflict* terhadap *Turnover Intention* pada generasi x dan generasi y pada karyawan Pamela Swalayan cabang 1-4.

6. Untuk membandingkan pengaruh antara *work family conflict* terhadap stres kerja pada generasi x dan generasi y pada karyawan Pamela Swalayan cabang 1-4.
7. Untuk membandingkan pengaruh stress kerja terhadap *Turnover Intention* pada generasi x dan generasi y pada karyawan Pamela Swalayan cabang 1-4.

#### **D. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Teoritik

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam manajemen terutama wawasan tentang *Work family conflict*, stres kerja, *Turnover Intention* dan juga generasi X dan Y. Selain itu dapat digunakan sebagai referensi pada penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengambilan keputusan yang berkaitan dengan *Work Family Conflict*, stres kerja, *Turnover Intention* dan juga perbedaan generasi X dan Y di Pamela Swalayan sehingga mampu mengelola Sumber Daya Manusia nya dengan baik.