

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Kinerja merupakan suatu ketrampilan pada pekerjaan seorang karyawan atau pemenuhan suatu tugas seorang karyawan. Kinerja pekerjaan didefinisikan sebagai sesuatu tindakan yang akan berkontribusi pada suatu tujuan organisasi itu tersendiri dan itu merupakan suatu kendali pada setiap individu. Hal tersebut berkaitan dengan suatu kemauan yang pada kesempatannya akan membawakan suatu peningkatan produktivitas seseorang, hal tersebut diukur pada suatu pencapaian tujuan tersebut dan tanggungjawab bisnis dan sosial pada individu seseorang. Kunci dari indikasi suatu kinerja tersebut merupakan suatu karakteristik pribadi individu termasuk kompetensi dan kemampuan untuk menangani suatu peran konflik (Hamid and Narehan, 2015). Penyesuaian suatu karyawan ditempat kerja merupakan suatu hal yang akan menjadi perhatian dalam organisasi karena beberapa faktor yang paling penting bagi organisasi.

Menurut (Qureshi and Ramay, 2006) kinerja karyawan yang baik dari sebuah organisasi itu mempengaruhi pada kualitas kinerja yang baik sehingga akan memberikan hasil terbaik bagi perusahaan untuk lebih berkembang, dan berlaku sebaliknya (Amstrong,2009). Permasalahan akan muncul bagi sebuah organisasi ketika karyawan memahami bahwa organisasi tersebut melakukan kinerja yang efektif dan menjadikan suatu tingkatan yang terbaik, sehingga tidak perlu melakukan perbaikan lebih terhadap organisasi tersebut (Summer and Hyunan,2005).

Kinerja merupakan suatu penilaian yang menggambarkan untuk menghasilkan sesuatu hal, baik yang bersifat fisik maupun non fisik yang sesuai dengan petunjuk, fungsi, dan

tugasnya yang atas dasar oleh sikap, pengetahuan dan ketrampilan yang dimiliki. Zafar, et al.(2015) kinerja karyawan dimana seseorang tersebut telah melakukan tugasnya secara baik yang di tugaskan oleh perusahaan tersebut, yang sesuai dengan standar operasional perusahaan dengan melakukan secara efisien namun dalam suatu lingkungan perusahaan yang berubah, pada saat tersebut selama melakukan kegiatan secara formal, akan memungkinkan suatu karyawan mengalami tingkat gejala fisik, pengaruh akan psikologi seseorang yang akan berdampak pada stress suatu karyawan.

Karyawan yang mempunyai kinerja tinggi merupakan karyawan yang memiliki suatu kepribadian yang baik yang menimbulkan suatu bakat yang yang akan muncul sehingga akan mempunyai motivasi yang tinggi yang akan berpengaruh terhadap suatu kinerja individu tersebut dan kinerja di team yang ada dalam suatu perusahaan. Keberhasilan pada suatu perbankan itu tidak lepas dari sumber daya manusia yang berbeda beda dalam suatu organisasi, yang merupakan sebuah peran utama yang harus ada dalam suatu organisasi. Pada saat ini merupakan hal yang penting terhadap suatu organisasi perbankan untuk meningkatkan kualitasnya karena dengan adanya sumber daya manusia yang memiliki kemampuan yang mumpuni.

Dengan demikian suatu individu manusia dan suatu organisasi sebagai bagian yang diperlukan dalam komunikasi yang efektif, suatu permasalahan baik pro atau kontra merupakan hal yang tidak bias dipisahkan dalam kehidupan, karena pro dan kontra itu memiliki suatu hal yang penting yang bertujuan untuk memajukan suatu organisasi. Salah satu tantangan terbesar dalam suatu manajemen adalah melakukan suatu pembangunan yang efisien dan efektif untuk membangun suatu organisasi agar suatu tujuan suatu organisasi tersebut tercapai dengan baik (Taurani, 2012). Dalam suatu perusahaan di bidang perbankan, organisasi kinerja itu akan

muncul pada saat karyawan memberikan suatu layanan yang baik dan berkualitas bagi nasabah perbankan tersebut.

Keterlibatan suatu karyawan merupakan suatu hal permasalahan yang harus diperhatikan oleh setiap pemimpin di organisasi tersebut baik di Indonesia ataupun di dunia, hal tersebut sudah di sadari bahwa hal ini suatu bagian elemen yang sangat penting dalam mempengaruhi suatu organisasi dalam hal keefektifan dan inovasi dalam persaingan suatu organisasi agar lebih maju lagi, sehingga suatu pemahaman akan perilaku yang ada dalam suatu organisasi di sektor instansi yang ada sangatlah penting. Dalam suatu organisasi sikap suatu karyawan pasti akan saling berinteraksi antara karyawan satu dengan yang lain, hal tersebut untuk mempermudah dalam suatu penyelesaian tugas dan suatu pertanggungjawaban terhadap apa yang menjadikan suatu tugas yang dilakukannya, akan tetapi hal tersebut juga bertujuan untuk saling melakukan tukar informasi atau pikiran mengenai apa yang ada dalam suatu organisasi.

Akan tetapi dalam hal ini sering kita lihat kurangnya ketersediaan organisasi akan alat atau suatu fasilitas yang memberikan komunikasi terhadap karyawan satu dengan karyawan yang lain, sehingga pada hal tersebut akan memicu suatu perbedaan akan suatu tindakan sehingga akan memunculkan suatu konflik antara karyawan.

Kinerja suatu organisasi itu akan berjalan dengan baik dan akan berhasil jika suatu organisasi didukung dengan adanya komunikasi yang baik terhadap suatu karyawan dan sebaliknya (Arni, Muhammad, 2005). Banyak terjadi suatu perselisihan antara suatu atasan terhadap bawahan yang mengakibatkan konflik kecil yang terjadi karena adanya suatu perbedaan persepsi. Dalam suatu perusahaan yang akan memlakukan penyusunan suatu system kinerja tu tidak akan berjalan dengan baik jika dalam suatu perusahaan itu tidak adanya suatu

dukungan pada suatu lingkungan kinerja yang baik, kepemimpinan dari suatu pemimpin dengan komunikasi yang baik, itu akan mengakibatkan suatu kejadian stress kerja.

Menurut Raziq, Abdul (2015) bahwa dalam suatu bisnis besar itu sering mengabaikan hal pada suatu lingkungan kerja pada organisasi yang dilakukan. Padahal dalam lingkungan kerja itu terdiri dari suatu keamanan terhadap karyawan tersebut, baik dalam keamanan kerja, keamanan suatu hubungan antara karyawan, motivasi yang baik dan suatu pengakuan atas suatu kinerja yang baik dalam pekerjaan yang ikut dalam partisipasi dalam pengambilan suatu keputusan yang baik. Pada saat itu karyawan akan menyadari bahwa mereka itu penting dalam perusahaan tersebut, dan karyawan akan memiliki tingkat komitmen tinggi terhadap perusahaan sehingga akan merasa bahwa perusahaan itu milik mereka.

Dengan adanya suatu pengakuan terhadap karyawan dari perusahaan itu akan menekan suatu tingkat stress yang terjadi pada karyawan terhadap tugas yang telah diberikan. Bahwa stress itu merupakan suatu isu yang ada dalam suatu perusahaan atau organisasi sehingga perusahaan itu harus melakukan suatu tindakan agar karyawan itu merasakan suatu kenyamanan sehingga dapat menghasilkan kualitas kerja karyawan yang baik stress dapat menyebabkan suatu permasalahan bagi seseorang yang dapat menyebabkan suatu tekanan atau tingkat depresi yang dapat mengakibatkan gangguan kesehatan seseorang tersebut. Banyak penyebab stress antara lain karena stressor, yang biasa terjadi karena konflik yang terjadi di lingkungan pekerjaan (Ali, et al. 2014).

Stress yang terjadi di lingkungan pekerjaan merupakan suatu fenomena yang sudah banyak dikenal yang memungkinkan mengekspresikan terhadap dirinya sendiri secara berbeda yang mempengaruhi dalam pekerjaan yang berbeda, dalam hal ini berkonteks pada pekerjaan yang berbeda pula menurut Michael (2009). Menurut Muttie, et al (2012) stress yaitu suatu reaksi yang terjadi pada tubuh yang mengakibatkan suatu reaksi perubahan yang

membutuhkan suatu fisik, mental, emosional atau respon itu sendiri. Stres itu dapat juga berasal dari suatu pikiran yang membebani dirinya sendiri yang mengakibatkan frustrasi, gelisah, cemas yang membuat dirinya tidak terkontrol. Stres juga dapat disebabkan oleh beberapa faktor salah satunya stressor. Menurut Zafar, et al (2015) stress itu bias berdampak positif (Eustress) atau juga bias berdampak negatif (Distress).

Dengan memahami tingkatan stres yang terjadi di organisasi perbankan itu akan mendapatkan kontribusi pada suatu pengetahuan yang mendalam tentang suatu fenomena dalam totalitas dan juga akan memberikan manfaat mengenai suatu hasil yang non produktif dan ketidakpuasan untuk suatu kinerja yang lebih baik di perbankan. Stres kerja di pandang sebagai suatu pedahuluan dari suatu kepuasan karyawan.

Stres kerja merupakan hal yang harus diperhatikan dalam suatu organisasi Ahmed, Asfaq (2013) pada sejumlah penelitian itu mengemukakan bahwa stress kerja itu mempengaruhi karyawan, "kepuasan kerja dan kinerja karyawan secara keseluruhan dalam suatu pekerjaan yang dihadapi. Karena pada saat ini sebagian besar organisasi lebih menutamakan untuk menjadikan hasil pekerjaan yang lebih baik tanpa memandang stres yang di pikirkan oleh karyawan. Bahkan pada zaman modern saat ini telah di panggil sebagai usia kecemasan dan stres, stres itu akan dipengaruhi oleh jumlah stressor pada saat ini.

Stres yang terjadi pada jiwa seseorang itu akan berdampak pada suatu motivasi kinerja karyawan. Karyawan yang memiliki tingkat stress yang tinggi cenderung bahwa pekerjaan itu bukan hal yang penting bagi mereka, sehingga suatu pekerjaan itu tidak terselesaikan dengan baik. Akan tetapi, tidak semua karyawan yang mengalami tekanan dalam pekerjaannya tidak mampu menyelesaikan pekerjaan tepat waktu dan sesuai dengan target yang telah ditetapkan. Stres yang dialami oleh karyawan akibat lingkungan yang dihadapinya akan mempengaruhi kinerja dan motivasi kerjanya.

Salah satu hal yang dapat meningkatkan kinerja pegawai adalah dengan adanya dorongan motivasi kepada pegawai agar para pegawai dapat menikmati pekerjaannya sehingga para pegawai merasa tidak ada tekanan yang dialami dalam melakukan pekerjaannya. Semakin tinggi motivasi pegawai dalam pekerjaan maka semakin besar produktivitas nya sehingga kinerja yang dihasilkan juga tinggi. Apabila seorang pegawai termotivasi maka pegawai tersebut akan bekerja dengan semangat, pegawai tersebut merasa tidak ada beban dan merasa nyaman dengan pekerjaannya sehingga totalitas dalam bekerja, dan menyelesaikan pekerjaannya secara tepat waktu sehingga kinerja yang

Pada fenomena tentang stress kerja dan motivasi yang sudah dijelaskan di atas ternyata banyak mempengaruhi tentang kinerja pada suatu karyawan di suatu organisasi termasuk juga di perbankan. Pada penelitian tersebut sangat relevan di terapkan pada perbankan. Pada perilaku suatu karyawan itu dapat mempengaruhi suatu kinerja di suatu organisasi perbankan. Dalam berbagai pandangan yang telah dilaksanakan dalam meningkatkan kinerja karyawan di suatu organisasi perbankan, akan tetapi pada dasarnya itu harus dimulai dengan adanya membangun motivasi seseorang karyawan , membangun relasi yang baik dan juga lingkungan yang nyaman supaya pola pikir menjadi lebih baik.

Semakin tingginya tingkat kinerja karyawan yang di bebaskan karyawan itu akan memunculkan suatu konflik antara tanggung jawab yang dibebankan kepada karyawan terutama tentang konflik pekerjaan dan rumah tangga. Konflik tersebut disebut dengan *Work family konflik* yang terjadi pada dua peran keluarga dan pekerjaan. *Work family konflik* itu merupakan sebuah hambatan yang terjadi pada karyawan yang sudah mempunyai keluarga. Sehingga itu mengakibatkan sebuah perselisihan antara keluarga dan pekerjaan .

Dengan adanya konflik yang muncul itu terjadi pada saat seseorang itu menjalankan tugasnya dengan berbagai peran. Peran tersebut muncul bila seseorang mendapatkan tekanan secara bersamaan pada beberapa peran yang dilakukan (Greenhaus dan Bautelli, 1985).

Pada kenyataan ini tuntutan pada suatu pengelolaan antara peran antara keluarga dan pekerjaan itu sangatlah riskan bagi suatu individu ataupun kelompok itu sudah menjadi salah satu topik yang penting bagi perilaku suatu organisasi ataupun sumber daya manusia (Ratnasari, 2005). Pada penelitian ini mengenai tentang sebab dan suatu konsekuensi antara keluarga dan pekerjaan seseorang.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah *work family conflict* berpengaruh terhadap stress kerja?
2. Apakah *work family conflict* berpengaruh terhadap kinerja karyawan?
3. Apakah stress kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan?
4. Apakah peran moderasi motivasi pada *work family conflict* terhadap kinerja?
5. Apakah peran moderasi motivasi pada stress kerja terhadap kinerja?

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini diantara lain untuk:

1. Menganalisis *work family conflict* berpengaruh terhadap stress kerja.
2. Menganalisis *work family conflict* berpengaruh terhadap kinerja karyawan.
3. Menganalisis stress kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan.
4. Menganalisis peran moderasi motivasi pada *work family conflict* terhadap kinerja.
5. Menganalisis peran moderasi motivasi pada stress kerja terhadap kinerja.

## **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **1. Manfaat praktis**

Dari hasil penelitian yang di teliti diharapkan akan mendapatkan suatu gambaran buat masukan atau pertimbangan bagi perusahaan tersebut. Disamping itu juga sebagai penentu bagaimana langkah yang harus diambil dalam suatu praktek kerja dalam mengenai stress kerja dan work family conflict terhadap kinerja dengan dimoderasi oleh motivasi.

### **2. Manfaat teoritis**

Dari hasil penelitian tersebut diharapkan dapat menjadikan suatu tambahan teori ilmiah yang sangat bermanfaat untuk mendukung suatu kegiatan akademis dan juga sebagai tambahan teori bagi penelitian berikutnya.