

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia (SDM) adalah asset yang paling penting untuk suatu perusahaan dibandingkan dengan asset yang lainnya. Sumber daya manusia merupakan inti atau roda penggerak organisasi yang memiliki peran penting dalam mencapai tujuannya (Aulia, 2021). Tantangan dan peluang dalam menciptakan dan mengelola organisasi seringkali bersumber dari masalah – masalah yang terkait dengan manusia. Oleh karena itu, mengelola sumber daya manusia merupakan aktivitas paling vital, sentral dan strategis. Tercapainya kualitas sumber daya manusia yang baik akan menciptakan kualitas hasilnya yang lebih maksimal dan diharapkan dapat tercipta kinerja yang baik.

Menurut Isrofani dan Chaerudin (2021) Pencapaian tujuan yang telah ditetapkan organisasi dapat tercapai dengan kinerja yang optimal dari para karyawan. Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara ilegal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika (Mogot dkk, 2019).

Kinerja karyawan menguntungkan bagi organisasi, disamping itu berbagai penelitian sebelumnya juga menyatakan bahwa karyawan menyukai bekerja secara efektif karena kinerjanya juga menguntungkan bagi dirinya (Christine W.S, 2018) Kinerja yang baik akan selalu mencerminkan rasa tanggung jawab yang besar

dalam setiap tugas – tugas yang diberikan oleh perusahaan, maka dalam hal ini dinyatakan bahwa kinerja karyawan dapat mendorong semangat para karyawan, maka dari itu pimpinan harus selalu berusaha memperhatikan bawahannya agar kinerja karyawan berjalan dengan baik tanpa kendala (Muna, 2018). Selain itu, kinerja karyawan akan baik jika didukung kesadaran dan kesungguhan karyawan sebagai individu dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab (Tewal, 2019). Jadi, kinerja karyawan yang bagus dan baik dapat mempengaruhi hasil akhir atau tujuan dari sebuah perusahaan.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah *work family conflict*. Menurut Yusuf (2020) konflik pekerjaan keluarga atau *work family conflict* adalah bentuk konflik antara peran yang diakibatkan oleh tuntutan peran di tempat kerja dan keluarga saling bertentangan dalam beberapa hal. Menurut Nurmayanti (2018) *work family conflict* mempengaruhi kinerja karyawan terutama terjadi pada ibu rumah tangga yang bekerja sebagai karyawan mengakibatkan seseorang cenderung berakibat pada salah satu peran tersebut. Tuntutan peran keluarga membuat ibu rumah tangga tersebut harus lebih banyak memberikan perhatian kepada keluarga, anak, suami, dan orang tua sehingga kurang fokus dalam meningkatkan kinerjanya (Muna, 2018). Sedangkan disisi lain, tuntutan karir yang memberikan kesempatan luas bagi karyawan untuk mengembangkan dirinya pada pekerjaan sehingga menjanjikan perolehan jabatan (posisi) yang lebih baik ataupun pendapatan yang lebih besar.

Fenomena *work-family conflict* ini juga semakin menarik untuk diteliti mengingat banyaknya dampak negatif yang ditimbulkan, baik terhadap wanita bekerja itu sendiri, keluarganya maupun bagi organisasi tempat ia bekerja.

Beberapa dampak negatif secara individual diantaranya adalah berkurangnya kepuasan baik dalam bekerja maupun dalam kehidupan rumah tangga, ketegangan dan stress pada diri wanita bekerja, gangguan kesehatan, dan ketidakharmonisan hubungan dengan anggota keluarga lain. Sedangkan dari sisi organisasi *work family conflict* akan mengakibatkan berkurangnya komitmen karyawan pada pekerjaan yang akhirnya dapat mendorong perputaran tenaga kerja yang tinggi pada organisasi (*high turnover*).

Penelitian dari hasil sebelumnya menunjukkan bahwa *work family conflict* mempengaruhi kinerja karyawan seperti penelitian yang dilakukan oleh Minarika, dkk (2020), Jayanti, dkk (2023), Ugiwisa (2020), Kausar (2022) dan Lestari (2022) hasil penelitian menunjukkan bahwa *work family conflict* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Artinya apabila *work family conflict* yang diterima baik dan bagus maka akan diikuti meningkatkannya kinerja karyawan. Berlawanan dengan penelitian yang dilakukan oleh Tika dkk (2022) yang menemukan bahwa *work family conflict* berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Artinya *work family conflict* tidak akan mempengaruhi menurunnya kinerja karyawan.

Selain *work family conflict*, stress kerja juga berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Menurut Nusran (2019) stres kerja adalah suatu keadaan yang bersifat internal karena oleh tuntutan fisik (badan), lingkungan, dan situasi sosial yang berpotensi merusak dan tidak terkontrol. Keadaan ini dapat menghambat kegiatan aktivitas sehari-hari termasuk saat bekerja (Permatasari & Prasetio, 2018). Stres kerja menurut Vanchapo (2020) adalah keadaan emosional yang timbul karena adanya ketidaksesuaian beban kerja dengan kemampuan individu untuk

menghadapi tekanan tekanan yang dihadapinya. Stres juga bisa diartikan sebagai suatu kondisi ketengan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis yang memengaruhi emosi, proses berfikir, dan kondisi seorang pegawai (Tewal, 2019). Dalam jangka panjang, karyawan yang tidak dapat mengelola stres kerja dengan baik akan sulit menerapkan prinsip efektif dan efisien dalam bekerja. Pada tahap yang semakin parah, stres dapat melemahkan fisik maupun psikis karyawan. Hal ini dapat saja berakhir dengan pengunduran diri dari perusahaan.

Penelitian yang dilakukan oleh Yuliya, dkk (2021) dan Ekhsan dan Septian (2021) dan Lestari, dkk (2021) menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Artinya apabila stress kerja meningkat atau bertambah maka akan diikuti dengan meningkatnya kinerja karyawan. Berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Wirya, dkk (2020) dan Dharmayasa, dkk (2020) menunjukkan bahwa stress kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Artinya apabila tingkat stress kerja berkurang atau mengalami penurunan maka akan diikuti dengan meningkatnya kinerja karyawan.

Faktor lainnya yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah kepuasan kerja. Menurut Handoko (2020) kepuasan kerja adalah pendapat karyawan yang menyenangkan atau tidak mengenai pekerjaannya, perasaan itu terlihat dari perilaku baik karyawan terhadap pekerjaan dan semua hal yang dialami lingkungan kerja. Dengan demikian kepuasan kerja juga berhubungan dengan rasa memiliki dan loyalitas karyawan karena merupakan pandangan afeksi atau perasaan mereka mengenai organisasi atau perusahaan. Byras dan Rue (2018) kepuasan kerja yang tinggi akan mendorong terwujudnya tujuan organisasi yang efektif. Sementara

tingkat kepuasan kerja yang rendah merupakan ancaman yang akan membawa kehancuran atau kemunduran bagi organisasi, secara cepat ataupun perlahan.

Di dalam menjalankan operasionalnya, perusahaan harus memiliki sumber daya manusia yang berkualitas. Adapun dari hasil penelitian sebelumnya yaitu penelitian yang dilakukan oleh Suryani & Resniawati (2022), Nurrohmat & Lestari (2021), Fauziek & Yanuar (2021), Huriyah (2023) dan Wijaya (2018) menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Artinya apabila kepuasan kerja meningkat atau bertambah maka akan diikuti dengan meningkatnya kinerja karyawan. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Adiyasa (2019), yang menjelaskan bahwa kepuasan kerja tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini berarti, rendahnya kepuasan kerja karyawan tidak akan terpengaruh oleh kinerja karyawan.

KSU Sedana Graha yang bertempat di Jalan Gurita IV no. 7b, kecamatan Denpasar selatan ini didirikan untuk memberikan kesempatan kepada anggotanya untuk memperoleh pinjaman mudah bunga ringan dan untuk memenuhi kebutuhan rumah tangganya dengan memberikan pelayanan jasa delivery sembako. Dalam operasionalnya masih terjadi masalah kinerja karyawan yang dapat dilihat dari adanya fluktuasi penjualan sembako selama tahun 2022. Berikut disajikan data penjualan sembako pada KSU Sedana Graha tahun 2022

Tabel 1. 1
Laporan Hasil Penjualan Tahun 2022

Bulan	Target Penjualan	Hasil Penjualan	Persentase Pencapaian Target
Januari	Rp 900.000.000	Rp 933.190.432	103,69%
Februari	Rp 925.000.000	Rp 783.143.480	84,66%
Maret	Rp 975.000.000	Rp 932.866.952	95,68%
April	Rp 925.000.000	Rp 957.564.207	103,52%
Mei	Rp 900.000.000	Rp 835.795.956	92,87%
Juni	Rp 1.000.000.000	Rp 859.104.532	85,91%
Juli	Rp 900.000.000	Rp 1.032.252.699	114,69%
Agustus	Rp 900.000.000	Rp 780.039.881	86,67%
September	Rp 925.000.000	Rp 780.996.726	84,43%
Oktober	Rp 950.000.000	Rp 789.292.408	83,08%
November	Rp 950.000.000	Rp 894.240.721	94,13%
Desember	Rp 1.000.000.000	Rp 856.068.154	85,61%
Jumlah	Rp11.250.000.000	Rp 10.434.556.148	92,75%

Sumber: KSU Sedana Graha (2022)

Menurut tabel data hasil penjualan tahun 2022 di atas, persentase pencapaian target penjualan terbesar didapat pada bulan Juli senilai Rp1.032.252.699,00, yaitu 14,69% melebihi dari target penjualan pada bulan tersebut. Namun, setelah itu terjadi penurunan penjualan secara terus menerus selama tiga bulan, yaitu pada bulan Agustus dengan hasil penjualan sejumlah Rp780.039.881,00, dan kembali menurun pada bulan September dengan hasil penjualan senilai Rp780.996.726,00 hingga persentasi pencapaian target penjualan terendah terjadi pada bulan Oktober dengan hasil penjualan sejumlah Rp789.292.408,00. Hasil penjualan ini masih kurang sejumlah 16,92% untuk mencapai target yang seharusnya dicapai.

Menurut hasil wawancara dengan bapak manajer KSU Sedana Graha., penurunan penjualan ini terjadi karena munculnya pesaing dengan harga jual yang lebih murah. Selain itu, juga terjadi kesenjangan pendapat antar unit sehingga konflik-konflik kecil antar karyawan tak dapat dihindarkan. Hal ini mengindikasikan telah terjadinya penurunan kinerja karyawan di KSU Sedana Graha.

Selain fluktuasi tabel diatas, fenomena yang berkaitan dengan kinerja karyawan pada KSU Sedana Graha dapat dilihat dari indikator kualitas kerja yaitu menurunnya kualitas kerja karyawan yang dihasilkan serta kurang baiknya di dalam menyelesaikan pekerjaan serta kemampuan dan keterampilan karyawan dalam mengerjakan tugas sehingga adanya keluhan dari nasabah terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan, misalnya sering terjadi kekeliruan dalam pembuatan laporan keuangan, waktu penyelesaian laporan keuangan yang lambat, dan kurang profesionalnya karyawan di dalam memberikan pelayanan kepada nasabah saat penyaluran kredit. Hal lainnya yaitu ketidaknyamanan karyawan dalam bekerja, tidak masuk tanpa alasan dan tidak adanya kerja sama dan partisipasi seluruh karyawan dalam memecahkan masalah dan kinerja seorang tenaga kerja sangat berkaitan dengan hasil kerja yang diperoleh terhadap waktu yang diperlukan untuk menghasilkannya. Penurunan kinerja karyawan yang dapat dilihat dari tingkat absensi yang tinggi dalam perusahaan. Data jumlah Absensi KSU Sedana Graha dapat di sajikan pada Tabel 1.2

Tabel 1. 2

Data Jumlah Absensi KSU Sedana Graha Tahun 2022

Bulan	Jumlah Tenaga Kerja (orang)	Jumlah Hari/Bulan (Hari)	Jumlah Seluruh Hari Kerja (Hari/Orang)	Jumlah Tidak Hadir (Hari)	Persentase Tingkat Absensi (%)
1	2	3	4 = 2 x 3	5	6 = 5 : 4 x 100%
Januari	35	24	840	15	1.78
Februari	35	23	805	17	2.11
Maret	35	22	770	10	1.29
April	35	24	840	30	3.57
Mei	35	21	735	25	3.4
Juni	35	20	700	32	4.57
Juli	35	26	910	30	3.29
Agustus	35	25	875	32	3.65
September	35	23	805	28	3.47
Oktober	35	25	875	31	3.54
November	35	25	875	25	2.85
Desember	35	22	770	40	5.19
Jumlah	35	280	9.80	315	38.71
Rata-Rata		23.34	816.7	48.46	3.22

Sumber : KSU Sedana Graha (2022)

Tabel 1.2 menunjukan bahwa tingkat absensi karyawan rata-rata sebesar 3.22%. Menurut Edwin (2019) apabila absensi 0 sampai 2% dianggap baik. 3% samapi 10% dianggap tinggi, diatas 10% dianggap tidak wajar maka sangat perlu perhatian serius dari pihak perusahaan. Ini berarti tingkat absensi di KSU Sedana Graha tergolong tinggi. Hal ini juga terjadi karena karyawan bekerja dengan aturan yang terlalu kompleks seperti pemimpin memberikan pengawasan atau pemantauan yang terlalu ketat dan peraturan yang terlalu kaku, tujuannya memang baik agar terciptanya sikap disiplin dan taat aturan untuk karyawan kurang beroperasi dalam bekerja sehingga menyebabkan kinerja karyawan menurun.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara peneliti terhadap beberapa karyawan pada KSU Sedana Graha, fenomena yang berkaitan dengan *work family conflict* pada KSU Sedana Graha dapat dilihat dari indikator *time-based conflict*

yaitu kurangnya waktu yang dibutuhkan dalam menjalankan salah satu tuntutan tugas dan tanggung jawab pekerjaan.

Selain masalah *work family conflict*, karyawan juga merasa adanya masalah komitmen organisasi dalam proses operasional perusahaan. Beberapa karyawan pada KSU Sedana Graha terdapat permasalahan yang berkaitan dengan stress kerja pada KSU Sedana Graha dapat dilihat dari indikator tuntutan tugas yaitu faktor yang dikaitkan pada pekerjaan seseorang seperti yang disarkan pada kondisi kerja misalnya karyawan kurang baik dalam mengatur waktu dalam bekerja sehingga menyebabkan beberapa masalah seperti keterlambatan waktu pengumpulan berkas-berkas dalam proses kredit. Pada Tabel 1.3 terdapat fenomena hasil pengukuran kinerja dapat dilihat dalam tabel realisasi target dalam tuntutan tugas yang ditetapkan pada KSU Sedana Graha.

Pada tabel 1.3 dibawah menunjukkan data pemasukan serta realisasinya di KSU Sedana Graha Bulan Januari – Desember Tahun 2022. Berdasarkan data tersebut dapat di analisis bahwa, nasabah yang melakukan kredit di KSU Sedana Graha Bulan Januari – Desember Tahun 2022 mengalami fluktuatif. Selain itu pemasukan yang diterimapun mengalami fluktuatif setiap bulannya dengan jumlah target yang ditetapkan perusahaan dari Januari – Desember 2022 yaitu sebesar Rp. 6.000.000.000, namun hanya terealisasi sebesar Rp. 1.661.500.000 selama Tahun 2022. Hasil pencapaian ini dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan pada KSU Sedana Graha belum maksimal sesuai target yang direncanakan berdasarkan stress kerja akan tuntutan tugas target pemasukan kredit.

Tabel 1. 3

Rekapitulasi Kredit Nasabah Pada KSU Sedana Graha Periode Januari – Desember 2022

No	Bulan	Jumlah Nasabah	Target Pemasukan (Bulan)	Realisasi Pemasukan (Bulan)	Persentase Pencapaian
1	Januari	100	500,000,000	60.000.000	0,12%
2	Februari	50	500,000,000	10.000.000	0,2%
3	Maret	80	500,000,000	45.000.000	0,09%
4	April	150	500,000,000	50.000.000	0,1%
5	Mei	250	500,000,000	95.000.000	0,19%
6	Juni	550	500,000,000	290.000.000	0,58%
7	Juli	180	500,000,000	125.500.000	0,251%
8	Agustus	290	500,000,000	185.000.000	0,37%
9	September	150	500,000,000	487.000.000	0,974%
10	Oktober	50	500,000,000	58.000.000	0,116%
11	November	50	500,000,000	78.000.000	0,156%
12	Desember	260	500,000,000	178.000.000	0,356%
Jumlah Capain		6.000.000.000		1.661.500.000	2,223%

Sumber: KSU Sedana Graha (2022)

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara peneliti terhadap beberapa karyawan KSU Sedana Graha, fenomena yang berkaitan dengan kepuasan kerja dapat dilihat dari indikator umur yaitu adanya kecenderungan karyawan yang tua lebih merasa puas dari pada karyawan yang berumur relatif muda. Hal ini

diasumsikan bahwa karyawan yang lebih tua lebih berpengalaman untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan pekerjaan. Sedangkan karyawan usia muda biasanya mempunyai harapan ideal tentang dunia kerja, sehingga beberapa karyawan pada KSU Sedana Graha merasa tidak puas akan kehadiran karyawan baru yang mengharuskan untuk mengajari dari awal sehingga realitas kerja terdapat kesenjangan atau tidak keseimbangan yang menyebabkan ketidak puasan karyawan dalam bekerja.

Berdasarkan penelitian terdahulu serta research gap dan fenomena yang terjadi, maka peneliti tertarik melakukan penelitian tentang Pengaruh *Work Family Conflict*, Stress Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Ksu Sedana Graha.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah dan kondisi yang telah dipaparkan diatas, maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini dapat dikemukakan sebagai berikut:

- 1) Apakah *Work Family Conflict* berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada KSU Sedana Graha?
- 2) Apakah stress kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada KSU Sedana Graha?
- 3) Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada KSU Sedana Graha?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijabarkan sebelumnya, maka tujuan penelitian dari pengaruh work family conflict, stress kerja dan kepuasan

kerja terhadap kinerja karyawan adalah sebagai berikut.

- 1) Untuk mengetahui pengaruh *work family conflict* terhadap kinerja karyawan pada KSU Sedana Graha
- 2) Untuk mengetahui pengaruh stress kerja terhadap kinerja karyawan pada KSU Sedana Graha
- 3) Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada KSU Sedana Graha

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis. Adapun manfaat penelitian ini bagi beberapa pihak tertentu antara lain sebagai berikut:

1) Manfaat Teoritis

Penelitian ini bermanfaat sebagai sarana untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan yang diperoleh dan sekaligus menganggapai suatu kejadian, memberi sumbangan pemikiran mengenai ilmu ekonomi dibidang manajemen SDM khususnya pengaruh *work family conflict*, stress kerja, dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada perusahaan serta bisa digunakan untuk bahan referensi yang sesuai bagi penelitian selanjutnya

2) Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan memeberikan sumbangan pikiran dan salah satu dasar pertimbangan bagi pimpinan perusahaan KSU Sedana Graha agar dapat mengambil kebijakan untuk upaya mengoptimalkan dan memperbaiki kinerja karyawan dalam mengembangkan perusahaan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 *Goal Setting Theory*

Penelitian ini menggunakan *goal-setting theory* yang dikemukakan oleh Locke (1968) sebagai teori utama (*grand theory*). *Goal-setting theory* menekankan pada pentingnya hubungan antara tujuan yang ditetapkan dan kinerja yang dihasilkan. Konsep dasarnya yaitu seseorang yang mampu memahami tujuan yang diharapkan oleh organisasi, maka pemahaman tersebut akan mempengaruhi perilaku kerjanya. Capaian atas sasaran (tujuan) yang ditetapkan dapat dipandang sebagai tujuan tingkat kinerja yang ingin dicapai oleh individu. Individu harus mempunyai keterampilan, mempunyai tujuan dan menerima umpan balik untuk menilai kinerjanya (Zakariyya, 2019).

Setiap organisasi yang telah menetapkan sasaran (*goal*) yang diformulasikan ke dalam rencana anggaran lebih mudah untuk mencapai target kinerjanya sesuai dengan visi dan misi organisasi itu sendiri. Sebuah anggaran tidak hanya sekedar mengandung rencana dan jumlah nominal yang dibutuhkan untuk melakukan kegiatan/ program, tetapi juga mengandung yang ingin dicapai organisasi (Siregar, 2021).

Penelitian ini menggunakan *goal setting theory* karena menjelaskan bagaimana karyawan berusaha mencapai tujuan perusahaan yang bisa dilakukan dengan memaksimalkan kinerjanya yaitu hasil atau tingkat keberhasilan seseorang atau kelompok dalam suatu periode tertentu didalam melaksanakan

tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan seperti hasil kerja dan variabel bebas dalam penelitian ini yaitu *work family conflict*, stress kerja dan kepuasan kerja diindikasikan sebagai faktor yang mempengaruhi.

2.1.2 Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan merupakan salah satu hal penting yang dapat menentukan keberhasilan suatu perusahaan. Manajemen sumber daya manusia menjadi sarana dalam meningkatkan kinerja karyawan. Dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan, manajemen harus dapat merancang sumber daya perusahaan untuk menciptakan hubungan yang solid. Adapun beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu lingkungan kerja, budaya organisasi dan pengembangan karir.

Kesediaan dan ketrampilan seseorang tidaklah cukup efektif untuk mengerjakan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang akan dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya (Hersey and Blanchard, 2018). Pengertian kinerja merujuk pada tingkat keberhasilan melaksanakan tugas serta kemampuan mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kinerja karyawan menurut Siagian (2020) menjelaskan definisi kinerja karyawan adalah sebuah hasil pekerjaan yang dicapai dalam waktu tertentu. Ekhsan (2019) menyatakan kinerja karyawan adalah capaian seseorang atau kelompok dalam satu organisasi dalam merampungkan tugas dan tanggung jawabnya guna mencapai cita-cita organisasi secara sah, tanpa melanggar hukum.

Berdasarkan definisi menurut para ahli maka disimpulkan bahwa kinerja karyawan ialah hasil yang dapat terlihat dari segi kuantitas dan kualitas atas pelaksanaan tanggung jawab dari tugas-tugas yang dibebankan kepada karyawan

dalam satu periode waktu dengan mematuhi setiap aturan.

Faktor yang Mempengaruhi Kinerja. Menurut Kasmir (2021) adapun faktor-faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah sebagai berikut:

1) Keahlian dan Kemampuan

Setiap orang baik atasan maupun bawahan harus memiliki kemampuan dan keahlian yang dapat dipakai untuk mewujudkan tujuan perusahaan. Semakin ahli dan mampu seorang pekerja dalam menyelesaikan tugasnya dengan tepat semakin ringan seseorang dalam menyelesaikan pekerjaannya dengan tepat, oleh sebab itu melalui kemampuan dan keahlian yang dimiliki seseorang akan berpengaruh pada kinerja setiap orang.

2) Pengetahuan

Seseorang yang memiliki output pekerjaan yang baik itu disebabkan karena seseorang tersebut mempunyai kemampuan yang lebih detail akan bidang tersebut. Sebaliknya, jika seseorang tidak memiliki kemampuan tentang pekerjaannya yang memadai maka hasil output yang didapatkan cenderung rendah.

3) Rancangan Kerja

Suatu faktor di mana karyawan dimudahkan dalam menjalankan tanggung jawab beserta tugasnya. Suatu pekerjaan dengan rancangan yang bagus akan mengurangi tingkat kesulitan karyawan dalam menyelesaikan sebuah pekerjaan yang dijalankannya.

4) Kepribadian

Merupakan keseluruhan seorang individu dalam berinteraksi dan bereaksi satu dengan yang lainnya dalam sebuah organisasi. Seseorang yang

mempunyai pribadi baik, dipastikan mampu menjalankan kewajibannya secara bertanggung jawab serta penuh kesungguhan sehingga akan berpengaruh pada kinerjanya yang semakin baik.

5) Motivasi Kerja

Faktor ini muncul dari dalam diri seorang karyawan supaya seseorang tergerak atau terpengaruh dalam menjalankan sesuatu, jika seseorang mempunyai dukungan yang kuat dari sekelilingnya, maka orang tersebut akan termotivasi dalam menjalankan tugas dan kewajibannya.

6) Kepemimpinan

Merupakan sikap atasan dalam mengorganisasikan sistem kerja terhadap anggotanya dalam mendorong penyelesaian tugas dan kewajiban yang diamanahkan kepada mereka. Peningkatan kinerja karyawan dapat terlihat dari perilaku seorang pemimpin jika pemimpinnya menyenangkan, mampu mengayomi, dan membimbing dengan baik, maka dapat meningkatkan kinerja karyawan.

7) Komitmen

Faktor yang memengaruhi kinerja karyawan sesuai dengan kepatuhan karyawan dalam menjalankan setiap peraturan yang berlaku di sebuah organisasi ataupun perusahaannya. Dengan kesepakatan yang ada bahwa karyawan akan mematuhi setiap SOP yang berlaku, maka karyawan tersebut berupaya maksimal dalam bekerja dan merasa bersalah jika

8) Gaya Kepemimpinan

Merupakan sikap seorang pemimpin dalam menghadapi atau memerintah kepada bawahannya. Kenyataannya, gaya kepemimpinan dapat diterapkan

sesuai dengan kondisi suatu organisasi.

9) Lingkungan Kerja

Merupakan suasana dan kondisi lingkungan yang berada disekitar seseorang bekerja. Suasana yang nyaman dan aman akan memberi kenyamanan sehingga kinerja karyawan dengan lebih optimal

Menurut Mangkunerga (2019) adapun faktor-faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah sebagai berikut:

1) Faktor Kemampuan (*ability*)

Kemampuan (*ability*) pegawai terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan reality (*knowledge skill*). Artinya, pegawai yang memiliki IQ di atas rata-rata dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan dan sebenarnya perusahaan atau organisasi memang sangat membutuhkan orang-orang yang memiliki IQ di atas rata-rata. Oleh karena itu, pegawai perlu ditempatkan padapekerjaan yang sesuai dengan keahliannya.

2) Faktor Motivasi (*motivation*)

Motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) seorang pegawai dalam menghadapi situasi (*situation*) kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi (tujuan kerja). Sikap mental merupakan kondisi mental yang mendorong diri pegawai untuk berusaha mencapai prestasi kerja secara maksimal.

Wibowo (2018) mengatakan beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu:

- 1) *Personal Factors*, ditunjukkan oleh tingkat keterampilan, kompetensi yang dimiliki, motivasi dan komitmen individu.
- 2) *Leadership Factor*, ditentukan oleh kualitas dorongan, bimbingan, dan dukungan yang dilakukan manajer dan *team leader*.
- 3) *Team Factors*, ditunjukkan oleh kualitas dukungan yang diberikan oleh rekan sekerja.
- 4) *System Factor*, ditunjukkan oleh adanya sistem kerja dan fasilitas yang diberikan organisasi.
- 5) *Contextual Situational*, ditunjukkan oleh tingginya tingkat tekanan dan perubahan lingkungan internal dan eksternal.

Indikator Kinerja Karyawan. Dalam mengukur kinerja karyawan perlu memperhatikan beberapa hal indikator di dalamnya, menurut Mangkunegara (2021), yaitu:

- 1) Kualitas Kerja

Menunjukkan kemampuan pegawai pada hasil tugas yang telah dikerjakan, apakah sesuai dengan yang diperintahkan, dan apakah pegawai tersebut teliti, rapi, dan lengkap dalam mengerjakan setiap tugas-tugasnya.

- 2) Kuantitas Kerja

Lebih mengarah kepada seberapa lama seorang pegawai bekerja atau seberapa banyak komoditi barang/jasa yang dapat dihasilkan dalam kurun waktu tertentu.

- 3) Pelaksanaan Tugas

Merupakan sejauh mana seorang pegawai mampu bertahan dalam melakukan pekerjaannya secara akurat dan tidak terdapat kesalahan pada saat

menjalankan pekerjaan yang diembankan kepadanya.

4) Tanggung Jawab

Sejauh mana karyawan mampu bertahan dalam melaksanakan pekerjaannya secara akurat dan tidak terdapat kesalahan pada saat menyelesaikan pekerjaan sesuai kebijakan perusahaan

Adapun indikator-indikatornya menurut Wibowo (2018:85) sebagai berikut:

- 1) Tujuan: Tujuan merupakan sesuatu keadaan yang lebih baik yang ingin dicapai dimasa yang akan datang. Dengan demikian, tujuan menunjukkan arah kemana kinerja harus dilakukan. Atas dasar tersebut, dilakukan kinerja untuk mencapai tujuan. Untuk mencapai tujuan, diperlukan kinerja individu, kelompok, dan organisasi. Kinerja individu maupun organisasi berhasil apabila dapat mencapai tujuan yang diinginkan.
- 2) Standar: Standar merupakan suatu ukuran apakah tujuan yang diinginkan dapat dicapai. Tanpa standar, tidak dapat diketahui kapan suatu tujuan tercapai. Standar menjawab pertanyaan kapan kita tahu bahwa kita sukses atau gagal. Kinerja seseorang dikatakan berhasil apabila mampu mencapai standar yang ditentukan atau disepakati bersama antara atasan dan bawahan.
- 3) Umpan balik: Umpan balik merupakan masukan yang dipergunakan untuk mengukur kemajuan kinerja, standar kinerja, dan pencapaian tujuan. Dengan umpan balik dilakukan evaluasi terhadap kinerja dan sebagai hasilnya dapat dilakukan perbaikan kinerja.
- 4) Alat atau Sarana: Alat atau sarana merupakan sumber daya yang dapat dipergunakan untuk membantu menyelesaikan tujuan dengan sukses. Alat atau sarana merupakan faktor penunjang untuk pencapaian tujuan. Tanpa

alata atau sarana, tugas pekerjaan spesifik tidak dapat dilakukan dan tujuan tidak dapat diselesaikan sebagaimana seharusnya. Tanpa alat tidak mungkin dapat melakukan pekerjaan.

- 5) Kompetensi: Kompetensi merupakan kemampuan yang dimiliki oleh seseorang untuk menjalankan pekerjaan yang diberikan kepadanya dengan baik.
- 6) Motif: Motif merupakan alasan atau pendorong bagi seseorang untuk melakukan sesuatu. Manajer memfasilitasi motivasi kepada karyawan dengan insentif berupa uang, memberikan pengakuan, memberikan kebebasan melakukan pekerjaan termasuk waktu melakukan pekerjaan, menyediakan sumber daya yang diperlukan dan menghapuskan tindakan yang mengakibatkan disintensif.
- 7) Peluang: Pekerja perlu mendapatkan kesempatan untuk menunjukkan prestasi kerjanya. Terdapat dua faktor yang menyumbangkan pada adanya kekurangan kesempatan untuk berprestasi, yaitu ketersediaan waktu dan kemampuan untuk memenuhi syarat

Selain itu Indikator untuk mengukur kinerja karyawan secara individu menurut Robbins (2018:260) ada enam indikator, yaitu:

- 1) Kualitas. Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.
- 2) Kuantitas. Merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.
- 3) Ketepatan waktu. Merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu

yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.

- 4) Efektivitas. Merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.
- 5) Kemandirian. Merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya Komitmen kerja. Merupakan suatu tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor.

2.1.3 *Work Family Conflict*

Menurut Netemeyer, Richard (2019), *Work family conflict* Adalah bentuk konflik antar kedudukan dimana terdapat tugas umum pada waktu yang dihabiskan dan kegawatan yang diciptakan oleh pekerjaan mengganggu untuk melakukan tanggung jawab dengan keluarga.

Menurut Novrandy dkk (2022). *work family conflict* adalah salah satu konflik yang dialami oleh karyawan, yaitu tekanan atau ketidak seimbangan peran antara peran pekerjaan dengan peran di dalam keluarga. Menurut Asbari dkk (2021) *work family conflict* adalah bentuk interrole conflict yaitu tekanan atau ketidak seimbangan peran antara peran dipekerjakan dengan peran dalam dalam keluarga.

Berdasarkan beberapa teori yang telah dikemukakan oleh para ahli dapat disimpulkan bahwa *work-family conflict* Merupakan suatu bentuk kedudukan atau peran seseorang dituntut untuk memenuhi tuntutan dalam

pekerjaan dan tuntutan dalam keluarga.

Faktor yang mempengaruhi *Work Family Conflict*. Adapun beberapa faktor yang mempengaruhi terjadinya *Work Family Conflict* di lingkungan pekerjaan dan keluarga, menurut Amelia (2020: 203) diantaranya:

- 1) Pertama, adanya tekanan dalam lingkungan kerja seperti jam kerja yang tidak pasti, sering tugas ke luar kota atau luar negeri, jam kerja yang berlebihan (lembur) dan bentuk-bentuk lain stres dalam pekerjaan, adanya konflik interpersonal di tempat kerja serta pimpinan yang tidak mendukung karyawannya di organisasi.
- 2) Kedua, adanya tekanan dalam lingkungan keluarga antara lain kehadiran anak kecil, tanggung jawab terhadap anak, tanggung jawab terhadap orang tua, adanya konflik interpersonal antara anggota keluarga, dan adanya anggota keluarga yang tidak mendukung orang tersebut dalam pekerjaannya.

Menurut Stoner dkk dalam Wahyudi (2018:5) menjelaskan ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi *Work Family Conflict*. Beberapa faktor yang dimaksud dapat mempengaruhi *Work Family Conflict* dapat berasal dari pekerjaan maupun keluarga. yaitu:

1) *Time Pressure*

Semakin banyak waktu yang dihabiskan untuk bekerja maka makin sedikit pula waktu untuk keluarga.

2) *Family Size and Support*

Semakin banyak jumlah anggota keluarga maka semakin besar pula kemungkinan konflik, semakin banyak dukungan dari keluarga maka makin

sedikit pula kemungkinan muncul konflik.

3) *Job Satisfaction*

Semakin tinggi kepuasan kerja maka konflik yang dirasakan maka semakin sedikit pula konflik yang dirasakan.

4) *Marital and Life Satisfaction*

Adanya pendapat yang menyatakan bahwa wanita yang bekerja memiliki konsekuensi negatif terhadap pernikahannya.

Menurut Frone, Russell dan Cooper dalam Indriyani (2019), faktor yang mempengaruhi *work family conflict* adalah:

1) Tekanan sebagai orang tua

Tekanan sebagai orang tua merupakan beban kerja sebagai orang tua di dalam keluarga. Beban yang ditanggung bisa berupa beban pekerjaan rumah tangga karena anak tidak dapat membantu dan kenakalan anak

2) Tekanan Perkawinan

Tekanan perkawinan merupakan beban sebagai pasangan di dalam keluarga. Beban yang ditanggung bisa berupa pekerjaan rumah tangga karena pasangan tidak dapat atau tidak bisa membantu tidak adanya dukungan pasangan dan sikap pasangan yang mengambil keputusan tidak secara bersama-sama.

3) Kurangnya keterlibatan sebagai pasangan

Kurangnya keterlibatan sebagai pasangan mengukur tingkat seseorang dalam memihak secara psikologis pada perannya sebagai pasangan. Keterlibatan sebagai pasangan bisa berupa kesediaan sebagai pasangan untuk menemani pasangannya dan sewaktu dibutuhkan oleh pasangannya.

4) Kurangnya keterlibatan sebagai orang tua

Kurangnya keterlibatan sebagai orang tua mengukur tingkat seseorang dalam memihak perannya sebagai orang tua. Keterlibatan sebagai orang tua untuk menemani anak dan sewaktu dibutuhkan anak.

5) Campur tangan pekerjaan

Campur tangan pekerjaan menilai derajat dimana pekerjaan seseorang mencampuri kehidupan keluarganya. Campur tangan pekerjaan bisa berupa persoalan-persoalan pekerjaan yang mengganggu hubungan di dalam keluarga yang tersita.

Indikator *Work Family Conflict*. Dari Greenhaus dan Beutell (2020) ada tiga indikator dalam *work family conflict*, yakni:

1) *Time Based Conflict*

Adalah konflik disebabkan waktu yang dipakai untuk memenuhi tanggung jawab, sedangkan tanggung jawab lainnya tidak dapat dikerjakan secara bersamaan. Antara lain seperti: energi, material waktu, serta kesempatan antar beban pekerjaan dan keluarga. Time based conflict dikategorikan menjadi dua jenis. Pertama, ialah singkatnya tuntutan waktu yang diberikan untuk melakukan dan memenuhi ekspektasi peran lain menjadi mustahil. Kedua, beban yang besar dapat memunculkan pre-okupasi pada satu peran, meski kita sudah berusaha untuk menyanggupi setiap setiap beban yang ditanggung. Double job atau peran ganda dianggap mempersulit pekerjaan kita karena berbagi waktu pada masing-masing pekerjaan atau beban kita. Kecondongan waktu yang tidak seimbang atau berat sebelah pada satu pekerjaan akan berpengaruh pada pekerjaan lain

yang diberi estimasi waktu singkat. Seperti saat kita mengantarkan anak kita ke sekolah sebelum berangkat bekerja atau mengikuti rapat wali murid akan berpengaruh pada berkurangnya waktu kita di kantor atau pada waktu yang semestinya kita gunakan untuk istirahat dari kejenuhan kegiatan atau tugas kantor.

2) *Strain Based Conflict*

Adalah suatu permasalahan yang tidak lain disebabkan dengan adanya ketegangan. Ketika ketegangan beban tersebut mengganggu tanggung jawab terhadap beban pekerjaan lain. Salah satu hal yang dapat memicu ketegangan pada peran atau beban adalah stres kerja. Adapun yang menandai adanya ketegangan dalam konflik meliputi tekanan tuntutan, kekhawatiran, kesusahan, kecapekan, cuek dan tidak dapat mengendalikan amarah. Konflik ini juga memiliki pengaruh pada pelaksanaan tanggung jawab peran lainnya. Seperti misalnya ketika ibu telah lelah dan letih usai menyelesaikan pekerjaan kantor atau di luar rumah lainnya, maka dia akan susah untuk melakukan pekerjaan rumah termasuk untuk mengajak bermain anaknya. Dan demikian itu bisa berimbas pada sehatnya badan yang kian menurun. Seperti kepala pusing karena banyaknya beban pikiran, perasaan cemas, tidak dapat mengontrol amarah, depresi juga stress.

3) *Behavior Based Conflict*

Konflik ini disebabkan oleh adanya sesuatu realita, dan diikuti dengan ketidaksesuaian dengan ekspektasi karakter pada peran lain. Ketidakcocokan perilaku dalam bekerja dan ketika sedang berada dirumah terjadi karena disebabkan oleh adanya perbedaan kebijakan yang berlaku

sehingga terkadang akan susah untuk bertukar job yang dibebankan dengan job lain. Misalnya ketika seorang perempuan yang di kantor menjadi manajer eksekutif dalam pekerjaan luar rumah dituntut agar bisa lebih agresif dan netral, namun kehadirannya dalam kehidupan keluarga juga sangat diharapkan kehadirannya.

Menurut Frone dkk, (2019: 626) indikator-indikator konflik keluarga-pekerjaan adalah:

- 1) Tekanan sebagai orang tua
- 2) Tekanan perkawinan
- 3) Kurangnya keterlibatan sebagai istri
- 4) Kurangnya keterlibatan sebagai orang tua
- 5) Campur tangan pekerjaan.

Menurut Netemeyer, dkk (2020), indikator *work family conflict* adalah:

- 1) Tekanan pekerjaan (*work demand*)

Hal ini mengacu pada tekanan yang timbul dari kelebihan beban kerja dan tekanan waktu dari pekerjaan seperti kesibukan dalam bekerja dan batas waktu pekerjaan.

- 2) Tekanan keluarga (*family demand*)

Tekanan keluarga mengacu pada tekanan waktu yang berkaitan dengan tugas seperti menjaga rumah tangga dan menjaga anak.

2.1.4 Stress Kerja

Robbins dan Judge (2018), Stres kerja adalah suatu kondisi dinamis dimana seorang individu dihadapkan pada peluang, tuntutan atau sumber daya yang terkait dengan apa yang dihasratkan oleh individu itu dan yang

hasilnya dipandang tidak pasti dan penting. Stres merupakan sebuah hal yang umum dialami oleh setiap orang diseluruh penjuru dunia. Menurut Nusran (2019) definisi stres adalah suatu keadaan yang bersifat internal karena oleh tuntutan fisik (badan), lingkungan, dan situasi sosial yang berpotensi merusak dan tidak terkontrol. Keadaan ini dapat menghambat kegiatan aktivitas sehari-hari termasuk saat bekerja (Permatasari & Prasetio, 2018).

Definisi stres kerja menurut Vanchapo (2020) adalah keadaan emosional yang timbul karena adanya ketidaksesuaian beban kerja dengan kemampuan individu untuk menghadapi tekanan tekanan yang dihadapinya. Stres juga bisa diartikan sebagai suatu kondisi ketengan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis yang memengaruhi emosi, proses berfikir, dan kondisi seorang pegawai.

Maka dapat disimpulkan bahwa stres kerja merupakan suatu ketegangan yang terjadi karena adanya beberapa masalah yang menyebabkan karyawan merasa kurang nyaman, cemas dan tidak bisa berfikir dengan baik. Semakin tinggi tingkat kecemasan seorang karyawan maka semakin tinggi juga stres kerja yang akan dialaminya dan sebaliknya semakin rendah tingkat kecemasan dan tekanan dalam sebuah perusahaan maka akan semakin rendah juga tingkat stres kerja seorang karyawan.

Faktor-faktor yang Memengaruhi Stres Kerja. Priansa (2018) hal-hal yang menjadi penyebab timbulnya stres kerja adalah:

- 1) Faktor lingkungan
 - a) Ketidakpastian ekonomi

Ketika perekonomian seseorang sedang menurun, maka orang akan

mencemaskan keamanan keuangan mereka.

b) Ketidakpastian politik

Hal ini dapat terjadi karena adanya perubahan sistem politik atau penguasa sehingga menyebabkan kondisis politik menjadi tidak stabil.

c) Ketidakpastian teknologi

Pengalaman dan keterampilan seorang karyawan bisa tertinggal dalam periode waktu yang sangat singkat dikarenakan berbagai inovasi baru.

2) Faktor organisasi

a) Tuntutan tugas

Kondisi kerja dimana seseorang selalu dituntut untuk bekerja secara maksimal.

b) Tuntutan peran

Berkaitan dengan tekanan yang dialami seorang karyawan sebagai salah satu fungsi dari peran tertentu yang dijalankan dalam perusahaan.

c) Tuntutan hubungan antar pribadi

Kurangnya dukungan sosial yang berupa lingkungan keluarga maupun lingkungan pekerjaan dapat menimbulkan stres yang cukup besar.

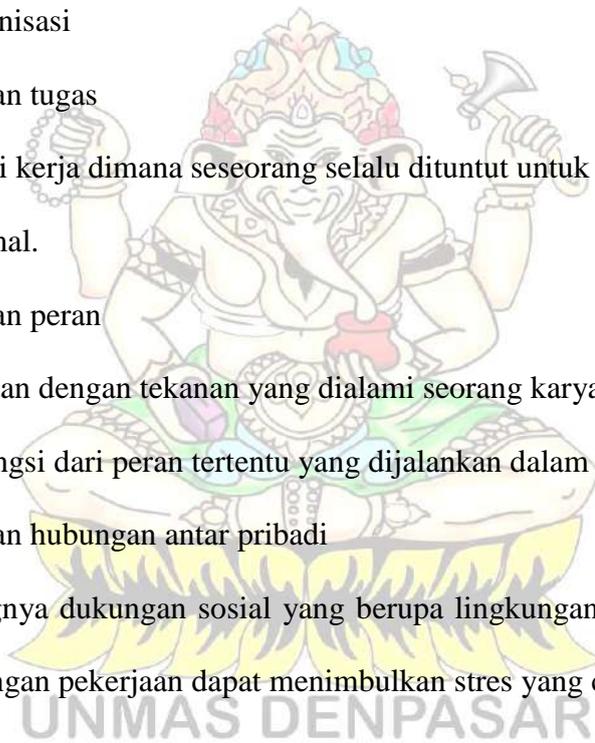
d) Struktur organisasi

Urutan atasan dimulai dari bawah ke atas sesuai dengan aturan dan peraturan dan tempat pengambilan keputusan.

e) Kepemimpinan organisasi

Seorang karyawan sesuai tugas sehari-hari biasanya di bawah pengawasan dan tanggung jawab manajemen organisasi.

f) Faktor individu



Hal ini berkaitan dengan masalah keluarga dan masalah ekonomi individu.

Menurut Luthans (dalam Biru, Utami, Mayowan, 2019:51-52) menjelaskan beberapa faktor terjadinya stres kerja, yaitu:

1) Stresor Organisasi

Stresor organisasi yaitu penyebab stres yang bersumber dari dalam organisasi. Intervensi perubahan strategi bisnis untuk bersaing mengakibatkan:

- a) Kebijakan otoriter terhadap karyawan yang membuat karyawan tertekan dan tidak nyaman dalam bekerja
- b) Ketidakjelasan tugas yang dibebankan kepada karyawan membuat karyawan bingung karena bukan porsi dan keahliannya sebab tuntutan perusahaan yang tinggi.

2) Stresor Kelompok yang dibagi menjadi dua, yaitu:

- a) Rekan kerja yang tidak menyenangkan sangat memengaruhi karyawan dalam bekerja sebab pekerja membutuhkan dukungan rekan kerja yang kohesif seperti saling berbagi kebahagiaan, bercerita kesedihan, dan hubungan sehat antar anggota kelompok
- b) Kurangnya kebersamaan rekan kerja merupakan salah satu penyebab stress kerja karena kohevisitas atau kebersamaan merupakan hal penting bagi karyawan, dan jika dibatasi atau adanya eliminasi antar anggota kelompok maka bisa menjadi penyebab stres kerja

3) Stresor Individu

Stresor individu yaitu adanya kesepakatan mengenai dimensi situasi dan disposisi individu yang dapat memengaruhi stres.

4) Stresor Ekstraorganisasi

Stresor ekstraorganisasi yaitu faktor penyebab stres yang berasal dari luar perusahaan yang mencakup:

- a) Perubahan sosial yang diartikan bergesernya struktur atau tatanan dalam masyarakat meliputi kenyamanan dalam lingkungan, pikiran yang lebih inovatif, sikap serta kehidupan sosialnya untuk mendapatkan kehidupan yang lebih baik dan bermanfaat
- b) Kesulitan menguasai globalisasi adalah proses integrasi internasional yang terjadi karena pertukaran pandangan dunia, produk, pemikiran, dan aspek-aspek kebudayaan lainnya
- c) Dukungan keluarga yaitu secara umum memiliki pengaruh besar terhadap tingkat stres individu. Situasi keluarga seperti krisis singkat, pertengkaran, anggota keluarga sakit, hubungan yang buruk dengan orangtua, pasangan atau anak-anak menjadi stresor signifikan pada karyawan.

Lim dkk (dalam Ando, Umar, Agustina, 2018 : 2) menyatakan bahwa

faktor risiko stres atau stresor adalah

- 1) karakteristik pekerjaan
- 2) kondisi lingkungan kerja
- 3) kurangnya pengawasan
- 4) peran kerja
- 5) jam kerja panjang

- 6) konflik interpersonal
- 7) sumber daya yang kurang memadai
- 8) sistem penghargaan buruk
- 9) struktur atau komunikasi yang kurang
- 10) kekerasan dalam kerja

Indikator Stres Kerja. Afandi (2018) menyatakan indikator stres kerja sebagai berikut:

- 1) Tuntutan tugas, merupakan faktor yang dikaitkan pada pekerjaan seseorang seperti kondisi kerja, tata kerja letak fisik.
- 2) Tuntutan peran, berhubungan dengan tekanan yang diberikan pada seseorang sebagai suatu fungsi dari peran tertentu yang dimainkan dalam suatu organisasi.
- 3) Tuntutan antar pribadi, tekanan yang diciptakan oleh para pegawai lain.
- 4) Struktur organisasi, gambaran instansi yang diwarnai dengan struktur organisasi yang tidak jelas, kurangnya kejelasan mengenai jabatan, peran, wewenang, dan tanggung jawab.
- 5) Kepemimpinan organisasi memberikan gaya manajemen pada organisasi. Beberapa pihak didalamnya dapat membuat iklim organisasi yang melibatkan, ketegangan, ketakutan dan kecemasan.

Robbins & Timothy (2019) mengemukakan bahwa terdapat beberapa indikator yang mempengaruhi stres kerja, yaitu:

- 1) Beban kerja adalah beban pekerjaan yang ditanggung dan harus diselesaikan seorang karyawan dalam waktu tertentu. Beban kerja yang berlebihan dapat mengakibatkan stres kerja.

- 2) Sikap pimpinan yaitu bagaimana perilaku seorang pimpinan terhadap bawahannya. Sikap pimpinan sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawannya.
- 3) Peralatan kerja meliputi barang – barang yang diperlukan untuk mendukung pelaksanaan kerja karyawannya. Ketersediaan peralatan yang lengkap dapat mempengaruhi kinerja karyawan.
- 4) Kondisi lingkungan kerja yaitu bagaimana kondisi disekitar tempat karyawan bekerja. Perusahaan harus menciptakan lingkungan yang mendukung serta nyaman bagi para karyawannya.
- 5) Suatu pekerjaan dan karir yaitu kedudukan atau posisi seorang karyawan didalam perusahaan

Menurut Hasibuan (2018: 204) Indikator Stres kerja sebagai berikut:

- 1) Beban Kerja
- 2) Sikap Pemimpin,
- 3) Waktu Kerja,
- 4) Konflik
- 5) Komunikasi
- 6) Otoritas Kerja.

2.1.5 Kepuasan Kerja

Menurut Sutrisno (2019) Kepuasan Kerja adalah suatu sikap karyawan terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerja sama antar karyawan, imbalan yang diterima dalam kerja, dan hal-hal yang menyangkut faktor fisik dan psikologis. Menurut Wibowo (2018) Setiap

orang yang bekerja mengharapkan memperoleh kepuasan dari tempatnya bekerja. Kepuasan Kerja akan mempengaruhi produktivitas yang sangat diharapkan manajer. Untuk itu, manajer perlu memahami apa yang harus dilakukan untuk menciptakan Kepuasan Kerja karyawannya.

Sari (2016) Kepuasan Kerja adalah variabel sikap yang mencerminkan bagaimana orang merasa mengenai pekerjaan mereka secara keseluruhan serta berbagai aspek didalamnya. Prayogo (2019) Kepuasan Kerja merupakan sikap emosional yang menyenangkan serta mencintai pekerjaannya. Kepuasan Kerja karyawan harus diciptakan sebaik-baiknya supaya moral kerja, dedikasi, dan kedisiplinan karyawan dapat meningkat.

Dapat disimpulkan kepuasan kerja adalah sikap positif karyawan terhadap pekerjaannya yang timbul berdasarkan penilaian terhadap situasi kerja.

Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Kerja. Menurut Sutrisno (2019), faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Kerja adalah:

1) Kesempatan untuk maju

Dalam hal ini ada hal ini ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh pengalaman dan peningkatan kemampuan selama kerja.

2) Keamanan kerja

Faktor ini disebut sebagai penunjang Kepuasan Kerja, baik bagi karyawan. keadaan yang aman sangat mempengaruhi perasaan karyawan saat kerja.

3) Gaji

Gaji lebih banyak menyebabkan ketidakpuasan, dan jarang orang mengekspresikan Kepuasan Kerjanya dengan sejumlah uang yang diperolehnya.

4) Perusahaan dan Manajemen

Perusahaan dan Manajemen yang baik adalah yang mampu memberikan situasi dan kondisi kerja yang stabil, faktor ini yang menentukan Kepuasan Kerja karyawan.

5) Pengawasan

Sekaligus atasannya. Supervisi yang buruk dapat berakibat absensi dan *Turn Over*.

6) Faktor instrinsik dari pekerjaan

Atribut yang ada dalam pekerjaan mensyaratkan keterampilan tertentu. Sukar dan mudahnya serta kebanggaan akan tugas dapat meningkatkan atau mengurangi kepuasan.

7) Kondisi kerja

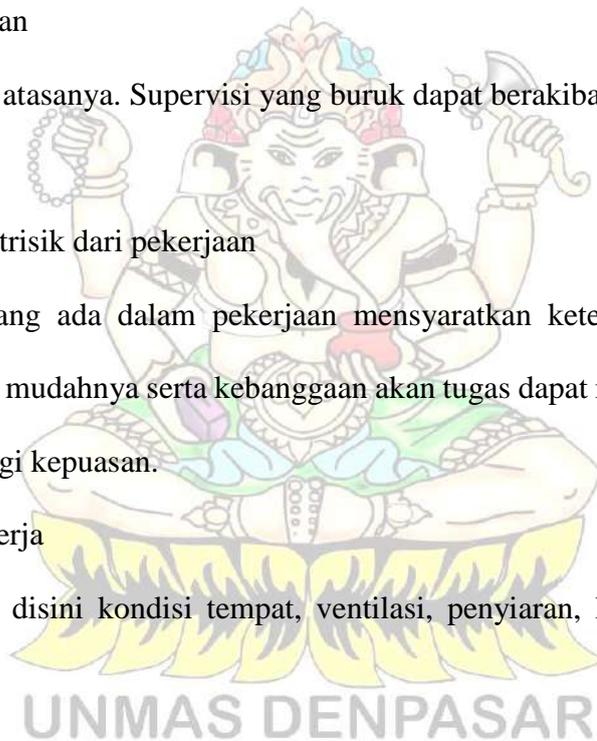
Termasuk disini kondisi tempat, ventilasi, penyiaran, kantin dan tempat parkir.

8) Aspek sosial dalam pekerjaan

Merupakan salah satu sikap yang sulit digambarkan tetapi dipandang sebagai faktor yang menunjang puas atau tidak puas atau tidak puas dalam bekerja.

9) Komunikasi

Komunikasi yang lancar antar karyawan dengan pihak manajemen banyak dipakai alasan untuk menyukai jabatannya. Dalam hal ini adanya kesediaan



pihak atasan untuk mau mendengar, memahami dan mengakui pendapat ataupun prestasi karyawannya sangat berperan dalam menimbulkan rasa puas terhadap kerja.

10) Fasilitas

Fasilitas rumah sakit, cuti, dana pensiun, atau perumahan merupakan standar suatu jabatan dan apabila dapat dipenuhi akan menimbulkan rasa puas.

Menurut Mangkunegara (2019:126) ada tiga cara pengukuran kepuasan kerja, yaitu:

- 1) Pengukuran Kepuasan Kerja dengan Skala Indeks Jabatan
- 2) Pengukuran Kepuasan Kerja dengan Berdasarkan Ekspresi Wajah
- 3) Pengukuran Kepuasan Kerja dengan Kuesioner Minnesota.

Menurut Robbins (2018) menyatakan bahwa ada 6 faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu:

- 1) Pekerjaan itu sendiri
- 2) Gaji
- 3) Promosi
- 4) Pengawasan
- 5) Rekan Kerja
- 6) Keseluruhan

Indikator Kepuasan Kerja. Beberapa ahli telah mengemukakan tentang indikator untuk mengukur kepuasan kerja, salah satu diantaranya adalah seperti yang dikemukakan oleh Keith Davis dalam Sudaryo, Agus & Nunung (2018)

bahwa untuk mengukur kepuasan kerja dapat diketahui dengan menggunakan indikator-indikator sebagai berikut :

- 1) Perputaran (*turnover*), apabila kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan tinggi, maka turnover akan rendah. Sedangkan para karyawan yang kurang puas biasanya turnover-nya akan tinggi.
- 2) Tingkat ketidakhadiran (*absence*) kerja, karyawan yang kurang puas cenderung tingkat kehadirannya (*absence*) tinggi. Mereka tidak hadir kerja dengan alasan yang tidak logis dan subjektif.
- 3) Umur, adanya kecenderungan karyawan yang tua lebih merasa puas daripada karyawan yang berumur relatif muda. Hal ini diasumsikan bahwa karyawan yang lebih tua lebih berpengalaman untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan pekerjaan. Sedangkan karyawan usia muda biasanya mempunyai harapan ideal tentang dunia kerja, sehingga apabila antara harapannya dengan realitas kerja terdapat kesenjangan atau tidak keseimbangan dapat menyebabkan mereka menjadi tidak puas.
- 4) Tingkat pekerjaan, pegawai-pegawai yang menduduki tingkat pekerjaan yang lebih tinggi cenderung lebih puas daripada pegawai yang menduduki tingkat pekerjaan yang lebih rendah. Pegawai-pegawai yang tingkat pekerjaannya lebih tinggi menunjukkan kemampuan kerja yang baik, dan aktif dalam mengemukakan ide-ide, serta kreatif dalam bekerja.

Menurut Afandi, (2018:82) indikator kepuasan kerja meliputi antara lain:

- 1) Pekerjaan
- 2) Upah
- 3) Promosi

- 4) pengawas dan rekan kerja.

Menurut Yuwono (dalam Badriyah, (2019:241) meliputi antara lain:

- 1) pekerjaan
- 2) gaji
- 3) promosi
- 4) pengawas
- 5) rekan kerja
- 6) komunikasi
- 7) benefit
- 8) *contingent rewards* dan prosedur pelaksanaan.

2.2 Hasil Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang relevan dan terkait dengan penelitian yang sedang dilaksanakan antara lain:

- 1) Minarika, dkk (2020). Berjudul Pengaruh *Work Family Conflict* Dan *Work Life Balance* Terhadap Kinerja Karyawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *work family conflict* terhadap kinerja karyawan. Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah metode penelitian yang digunakan yaitu metode survey dengan menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Perbedaan dalam tempat penelitian yakni tempat penelitian tersebut berada di PT. Pacific Eastern Coconut Utama Pangandaran, selain itu perbedaaan juga terletak dari jumlah populasi dan sampel, Jumlah populasi yang dijadikan objek penelitian 712 orang dengan teknik pengambilan sampel yaitu teknik simple random

sampling sebanyak 88 orang dan yang terakhir perbedaannya terletak pada analisis bivariat.

- 2) Jayanti, dkk (2023). Berjudul Pengaruh Lingkungan Kerja, Stres Kerja dan *Work Family Conflict* Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Kasus Pegawai Puskesmas Dinoyo). Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *work family conflict* terhadap kinerja karyawan. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda. Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini terletak pada metode penelitian yakni metode yang digunakan adalah metode kuantitatif, selain itu persamaannya juga terletak pada teknik pengambilan sampel dengan menggunakan Teknik sampel jenuh. Perbedaan dalam tempat penelitian yakni terletak di Puskesmas Dinoyo, selain itu perbedaan juga terlihat dari jumlah populasi dan sampel pada penelitian tersebut yaitu sebanyak 55 orang pegawai.
- 3) Ugiwisa (2020). Berjudul Pengaruh *Work Family Conflict* Dan Stress Kerja Terhadap Kinerja Yang Di Mediasi Oleh Motivasi Pada Karyawan Perempuan PT. Adi Satria Abadi TBK. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *work family conflict* terhadap kinerja karyawan. Alat analisis penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian kali ini yakni sama sama menggunakan metode penelitian kuantitatif, selain itu teknik pengambilan sampel jenuh. Perbedaannya terdapat pada tempat penelitian yakni di PT. Adi Satria Abadi TBK, selain itu perbedaan juga

terlihat dari jumlah populasi sebanyak 184 orang dan sampel yang diambil sebanyak 100 orang.

- 4) Kausar (2022). Berjudul Pengaruh *Work Family Conflict* dan Efikasi Diri terhadap Kinerja Pegawai Wanita Pada PT Rotaryana Engineering Bandung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *work family conflict* terhadap kinerja karyawan. Alat analisis penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian kali ini yakni sama sama menggunakan metode penelitian kuantitatif. Perbedaannya terletak pada tempat penelitian yakni PT Rotaryana Engineering Bandung, populasi yang terdiri dari pegawai wanita PT. Rotaryana Engineering Bandung dan Teknik pengambilan sampel sebanyak 35 orang menggunakan metode purposive sampling.
- 5) Wirya, dkk (2020). Berjudul Pengaruh Stres Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. BPR Sedana Murni. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh negatif antara stress kerja terhadap kinerja karyawan. Alat analisis menggunakan analisis regresi linier berganda. Persamaannya penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, analisis bivariat. Perbedaan penelitian ini terletak pada hasil penelitian yakni terdapat pengaruh negatif antara stress kerja terhadap kinerja karyawan, selain itu perbedaan juga terlihat dari tempat penelitian yakni PT. BPR Sedana Murni, Populasi dan sampel penelitian juga berbeda dalam penelitian tersebut berjumlah 32 karyawan. Semua populasi ini dijadikan unit pengamatan, sehingga penelitian ini termasuk penelitian populasi..

- 6) Ekhsan dan Septian (2021). Berjudul Pengaruh Stres Kerja, Konflik Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Cabinindo Putra. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara stress kerja terhadap kinerja karyawan. Alat analisis penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Persamaannya terletak pada variable yakni menggunakan stress kerja. Perbedaan terletak pada tempat penelitian yakni PT Cabinindo Putra, selain itu perbedaan juga terlihat dari populasi penelitian tersebut adalah karyawan yang berkerja bagian PPIC PT Cabinindo Putra berjumlah 61. Perbedaan juga terletak pada metode pengambilan sampel yang digunakan adalah nonprobability sampling yaitu dengan metode sampling jenuh.
- 7) Dharmayasa, dkk (2020). Berjudul Pengaruh Stres Kerja, Kepuasan Kerja Dan Kompensasi Finansial Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Siwa Sempurna Dive and Watersport. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa terdapat pengaruh negatif antara stress kerja terhadap kinerja karyawan. Alat analisis menggunakan analisis regresi linier berganda. Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini yakni menggunakan metode penelitian kuantitatif, variable yang digunakan yaitu stress kerja, dan analisis bivariat. Perbedaannya terletak pada tempat penelitian yaitu PT. Siwa Sempurna Dive and Watersport, Populasi dari penelitian ini adalah seluruh karyawan outdoor yang berhubungan langsung dengan tamu sebanyak 103 orang dan seluruh populasi dijadikan sebagai sampel penelitian dengan teknik sampel jenuh (saturated sampling) yaitu teknik sensus.

- 8) Suryani & Resniawati (2022). Berjudul Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel Harper Purwakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. Alat analisis menggunakan analisis regresi linier berganda. Persamaan menggunakan variable yang sama yaitu kepuasan kerja dan kinerja karyawan. Perbedaan dalam tempat penelitian Hotel Harper Purwakarta, perbedaannya juga terletak pada metode penelitian yang digunakan metode survey deskriptif dan eksplanatori dengan populasi karyawan Hotel Harper Purwakarta dan sampel sebesar 69 responden menggunakan metode analisis data berupa regresi linier sederhana.
- 9) Nurrohmat & Lestari (2022). Berjudul Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Farmsco Feed Indonesia. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. Alat analisis menggunakan analisis regresi linier berganda. Persamaannya menggunakan variable penelitian yaitu kepuasan kerja dan kinerja karyawan. Perbedaannya terletak pada dalam tempat penelitian yaitu PT. Farmsco Feed Indonesia, Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan pada PT. Farmsco Feed Indonesia yang berjumlah 1270 orang. Sampel penelitian adalah sejumlah anggota populasi yang pengumpulannya menggunakan teknik sampling acak yang jumlahnya ditetapkan berjumlah 93 orang.
- 10) Fauziek & Yanuar (2021). Berjudul Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Stres Kerja Sebagai Variabel Mediasi pada PT. XYZ. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif

dan signifikan antara kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. Alat analisis menggunakan analisis regresi linier berganda. Persamaan menggunakan variabel penelitian yaitu kepuasan kerja, stress kerja, dan kinerja karyawan. Perbedaan dalam tempat penelitian yaitu PT. XYZ, perbedaan juga terlihat dari jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 75 responden.

