

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemberian pelayanan kepada konsumen merupakan suatu bentuk tuntutan pekerjaan yang harus dijalani oleh karyawan yang bertanggung jawab di bidang tersebut termasuk melayani pengaduan dari konsumen. Tidak terkecuali tuntutan pelayanan konsumen di dunia perbankan. Apalagi saat ini, persaingan di dunia perbankan di Indonesia semakin sengit seiring dengan meningkatnya tuntutan konsumen akan pemberian pelayanan yang semakin baik atas jasa yang mereka terima dari bank.

PT Bank Negara Indonesia (persero) Tbk adalah perusahaan BUMN yang bergerak dalam bidang industri jasa perbankan sehingga pelayanan dan kepuasan nasabah menjadi prioritas utama dimana faktor penentu dalam perusahaan jasa adalah sumber daya manusia sebagai pelaku pekerjaan. Salah satu karyawan yang menjadi cerminan dari sebuah bank adalah para front liner. Sesuai dengan tujuan PT Bank Negara Indonesia (persero) Tbk bahwa untuk mewujudkan peningkatan penyelenggaraan serta mutu pelayanan jasa perbankan bagi masyarakat, maka dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat diperlukan kemampuan sumber daya manusia yang potensial dan berkualitas. Pemberian pelayanan kepada konsumen merupakan salah satu bentuk tuntutan pekerjaan dan tanggung jawab yang harus dijalani oleh front liner. Tuntutan dan tanggung jawab

pekerjaan tersebut dapat menimbulkan suatu konflik karena terdapat dua peran baik didalam pekerjaan maupun didalam keluarganya, dimana tuntutan antara pekerjaan dan keluarga tidak selalu sejalan. Konflik ini dikenal dengan nama *work-family conflict*. *Work-family conflict* merupakan salah satu konflik yang sering dialami oleh karyawan. Konflik ini timbul karena adanya peran ganda antara peran dalam pekerjaan dengan peran dalam keluarga yang berjalan tidak seimbang, dimana individu tidak dapat mengelola tuntutan didalam pekerjaan dengan tuntutan didalam rumah tangganya dengan baik.

Baltes dan Heyden-Gahir dalam Spector (2006) menyatakan *work-family conflict* adalah suatu bentuk konflik peran ekstra di mana tuntutan pekerjaan mengganggu tuntutan keluarga, misalnya harus menghabiskan waktu di tempat kerja lebih banyak daripada di rumah. Banyak bukti yang dikumpulkan dari penelitian-penelitian tentang konflik pekerjaan-keluarga (*work-family conflict*) yang menyatakan bahwa “konflik pekerjaan-keluarga merupakan fenomena yang penting akibat yang tidak menyenangkan seperti stress” (Allen dkk dalam Sonne (2008:38)).

Stres kerja dapat dialami semua orang termasuk front liner. Menurut Handoyo (2001) menyebutkan bahwa stres adalah tuntutan-tuntutan eksternal yang mengenai seseorang, misalnya obyek-obyek dalam lingkungan atau suatu stimulus yang secara obyektif adalah berbahaya. Stres juga biasa diartikan sebagai tekanan, ketegangan atau gangguan yang tidak menyenangkan yang berasal dari luar diri seseorang.

Stres yang dialami melibatkan juga pihak organisasi atau perusahaan tempat individu bekerja. Namun penyebabnya tidak hanya di dalam perusahaan, karena masalah rumah tangga yang terbawa ke pekerjaan dan masalah pekerjaan yang terbawa ke rumah juga dapat menjadi penyebab terjadinya stres kerja.

Seperti beberapa penelitian dahulu bahwa :

“konflik pekerjaan-keluarga (*work-family conflict*) timbul dari tuntutan-tuntutan yang seharusnya dijalankan pada peran-peran yang berbeda dan seseorang individu kemungkinan mengalami kelelahan emosional (*emotional exhaustion*) ketika mencoba memenuhi tuntutan-tuntutan dari peran pekerjaan dan keluarga”. (Greenhaus dan Beutell dalam Karatape dkk., (2008:177)).

Salah satu hal yang mampu mengurangi tingkat stres kerja yang mungkin timbul karena *work-family conflict* adalah dengan dukungan sosial. Menurut Muluk dalam Isnovijanti (2002), dukungan sosial merupakan informasi verbal maupun non verbal berupa suatu tindakan yang didapat dari keakraban sosial atau karena kehadiran orang yang mendukung dimana hal ini bermanfaat secara emosional dan perilaku bagi pihak yang menerima dukungan sosial. Berdasarkan sumber dukungan, dukungan sosial ada tiga macam, yaitu : dari pasangan hidup (suami atau istri) dan keluarga, rekan kerja dan atasan. Dukungan sosial ini didapat dari mereka yang secara signifikan berpengaruh terhadap individu (Ray dan Miller, 1994). Dukungan dari atasan dan rekan kerja dapat mereduksi beban yang diterima dalam pekerjaan, sedangkan dukungan sosial dari pasangan hidup yaitu suami atau istri dan keluarga lebih berperan pada dukungan emosional (Parasuraman dalam Farhati, 1996).

Dalam lingkungan kerja yang kompetitif *front liner* mempunyai peranan penting dalam proses pemberian pelayanan yang juga mengalami situasi yang

kompleks dan sarat beban emosional seperti menangani nasabah yang tidak kooperatif, berhubungan dengan komplain nasabah, dan belum lagi kondisi lain diluar pekerjaan dan lain-lain.

Untuk mencegah atau mengurangi terjadinya konflik pekerjaan-keluarga (work-family conflict) dan stres kerja agar tidak terjadi penurunan dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik. Demikian juga dengan sumber dukungan sosial dapat mengurangi beban atau permasalahan yang dihadapi front liner. Menurut Aycan dan Eskin dalam Karatepe dan Tekinkos (2006:175) mendefinisikan bahwa “dukungan organisasional seperti diwujudkan oleh dukungan supervisor, kebijakan-kebijakan dan praktek-praktek pekerjaan keluarga, dan permintaan waktu dan fleksibilitas adalah krisis untuk mengurangi baik konflik pekerjaan-keluarga karyawan baik wanita maupun pria di Bank”.

Penelitian ini dilakukan di BNI Kantor Cabang Utama Graha Pangeran Surabaya karena sebagai Bank perusahaan jasa yang mengutamakan pelayanan dan kepuasan nasabah adalah hal yang utama dimana faktor penentu dalam perusahaan jasa adalah sumber daya manusia. Sebagai Bank milik pemerintah yang relatif besar tidak menutup kemungkinan terjadi masalah pada front liner karena beban kerjanya yang relatif besar pula. Dilihat dari sisi jam kerja karyawan, front liner bekerja dari pukul 07.00 pagi sampai pukul 18.00 sore, meskipun jam operasional selesai pada pukul 16.00 sore namun terdapat tambahan penyelesaian pekerjaan, belum lagi jika ada pertemuan-pertemuan untuk membahas produk atau program baru yang mengharuskan front liner pulang sampai larut malam (+-pukul 21.00). Dengan jam kerja yang demikian panjang

praktis menuntut karyawan lebih banyak menghabiskan waktu di kantor. Sehingga waktu berkumpul bersama keluarga (anak, istri, suami) berkurang. Tuntutan dan tanggung jawab pekerjaan tersebut dapat menimbulkan suatu konflik karena terdapat dua peran baik didalam pekerjaan maupun didalam keluarganya, dimana tuntutan antara pekerjaan dan keluarga tidak selalu sejalan.

Konflik ini dikenal dengan nama *work-family conflict* yang dapat memicu timbulnya stress. Stress yang dialami individu dalam jangka waktu yang lama dengan intensitas yang cukup tinggi akan mengakibatkan individu yang bersangkutan menderita kelelahan, baik fisik maupun mental yang dapat menyebabkan *front liner* kurang berkonsentrasi dalam memberikan pelayanan. Sehingga komplain nasabah tidak terselesaikan, waktu transaksi menjadi lebih lama, nasabah kurang mendapatkan solusi atas masalah-masalah transaksi finansial maupun non finansialnya. Hal ini apabila tidak segera ditindak lanjuti dapat berdampak pada citra perusahaan sebagai perusahaan BUMN yang bergerak dalam bidang industri jasa perbankan dimana pelayanan dan kepuasan nasabah menjadi prioritas utama. Salah satu hal yang dapat dilakukan untuk mengurangi tingkat stress kerja yang mungkin timbul karena *work-family conflict* adalah dengan sumber dukungan sosial.

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas maka dilakukan penelitian dengan judul “Pengaruh *Work-Family Conflict* Terhadap Stres Kerja Dengan Sumber Dukungan Sosial Sebagai Variabel Moderasi Pada Karyawan *Front Liner* BNI Kantor Cabang Utama Graha Pangeran Surabaya”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasar latar belakang yang telah diajukan, maka permasalahan yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah work-family conflict berpengaruh terhadap stres kerja pada karyawan front liner BNI Kantor Cabang Utama Graha Pangeran Surabaya?
2. Apakah work-family conflict berpengaruh terhadap stres kerja pada karyawan front liner BNI Kantor Cabang Utama Graha Pangeran Surabaya dimoderasi oleh variabel sumber dukungan sosial yang berasal dari keluarga?
3. Apakah work-family conflict berpengaruh terhadap stres kerja pada karyawan front liner BNI Kantor Cabang Utama Graha Pangeran Surabaya dimoderasi oleh variabel sumber dukungan sosial yang berasal dari rekan kerja?
4. Apakah work-family conflict berpengaruh terhadap stres kerja pada karyawan front liner BNI Kantor Cabang Utama Graha Pangeran Surabaya dimoderasi oleh variabel sumber dukungan sosial yang berasal dari atasan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasar latar belakang dan rumusan masalah maka disusun tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh work-family conflict terhadap stres kerja pada karyawan front liner BNI Kantor Cabang Utama Graha Pangeran Surabaya?
2. Untuk mengetahui pengaruh work-family conflict terhadap stres kerja pada karyawan front liner BNI Kantor Cabang Utama Graha Pangeran Surabaya dimoderasi oleh variabel sumber dukungan sosial yang berasal dari keluarga?
3. Untuk mengetahui pengaruh work-family conflict terhadap stres kerja pada karyawan front liner BNI Kantor Cabang Utama Graha Pangeran Surabaya dimoderasi oleh variabel sumber dukungan sosial yang berasal dari rekan kerja?
4. Untuk mengetahui pengaruh work-family conflict terhadap stres kerja pada karyawan front liner BNI Kantor Cabang Utama Graha Pangeran Surabaya dimoderasi oleh variabel sumber dukungan sosial yang berasal dari atasan?

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagi pembaca, diharapkan penelitian ini dapat memberikan masukan pemahaman pembaca terhadap konsep dan penerapan work-family conflict, stres kerja, dan sumber dukungan sosial sehingga diharapkan dapat menjadi landasan pertimbangan dalam pembuatan kebijakan strategi sumber daya manusia.
2. Bagi perusahaan, diharapkan penelitian ini dapat menjadi masukan bagi perusahaan terkait dengan hal-hal yang dapat berpengaruh terhadap stres kerja dan sumber dukungan sosial yang disebabkan oleh pengaruh work-family conflict. Sehingga pihak perusahaan dapat melakukan antisipasi dengan kebijakan-kebijakan untuk mengurangi kondisi tersebut.

1.5 Sistematika Skripsi

Dalam penulisan skripsi ini akan dibagi ke dalam lima bab, dimana antara bab satu dengan bab yang lain terdapat keterkaitan yang erat. Adapun sistematika penulisannya sebagai berikut:

BAB I : Pendahuluan

Bab ini secara ringkas menjelaskan latar belakang penelitian secara garis besar menjelaskan pokok permasalahan. Selain itu dalam bab ini juga berisi tentang perumusan masalah yang menjadi dasar dilakukannya penelitian, tujuan dari penelitian, dan manfaat yang diharapkan dari penelitian serta sistematika penulisan skripsi.

BAB II : Tinjauan Pustaka

Bab ini membahas tentang landasan teori yang menjadi dasar pembahasan. Teori-teori yang dimaksud adalah tentang persepsi terhadap work-family conflict, stres kerja dan sumber dukungan sosial yang diperoleh dari berbagai buku, jurnal, maupun literatur-literatur lainnya. Disertakan pula tentang penelitian sebelumnya, kerangka berfikir, dan hipotesis untuk mendukung penelitian ini.

BAB III : Metode Penelitian

Pada bab ini menjelaskan tentang pendekatan penelitian yang digunakan, juga menjelaskan identifikasi variabel, definisi operasional variabel, jenis dan sumber data, prosedur pengumpulan

data, populasi dan sampel, dan teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini.

BAB IV : Hasil dan Pembahasan

Dalam bab ini dikemukakan tentang gambaran umum perusahaan yang menjadi objek penelitian, hasil analisis data yang terdiri dari uji validitas dan reliabilitas, deskripsi hasil penelitian, uji asumsi model yang berupa pengujian normalitas dan linieritas, hasil pengujian analisis, beserta pengujian hipotesis, dan pembahasan dari hasil penelitian.

BAB V : Simpulan dan Saran

Bab ini berisi tentang simpulan dari penelitian yang telah dilakukan serta saran mengenai hasil penelitian ini yang dapat dipergunakan sebagai bahan pertimbangan bagi penelitian selanjutnya.