

BAB I

PENDAHULUAN

Setiap individu memiliki kebutuhan hidup yang beragam. Berbagai kebutuhan tersebut perlu dipenuhi agar seseorang dapat hidup dengan layak. Bekerja menjadi faktor penting dalam kehidupan setiap individu, karena melalui pekerjaan, seseorang dapat memenuhi kebutuhan hidupnya. Berdasarkan konsep psikologi perkembangan, membangun karier merupakan tahap penting dalam perkembangan individu saat memasuki masa produktif (Hurlock, 2000).

Di era modern ini, bekerja tidak hanya menjadi kewajiban bagi pria, melainkan wanita yang ikut dalam dunia kerja telah menjadi hal yang umum. Berdasarkan persentase data BPS (Badan Pusat Statistik) yang diperoleh, jumlah data penduduk bekerja yang menjadi tenaga kerja pada tahun 2024 sebanyak 66,48% laki-laki sementara 33,52% sisanya adalah perempuan (www.godstats.id). Dalam hal ini terlihat bahwa terdapat ketimpangan peran dan partisipasi perempuan dalam mengembangkan dan mencapai tujuan dari suatu organisasi.

Organisasi diharapkan mampu mencapai target dan sasaran kinerja yang telah ditentukan, dengan cara meningkatkan kualitas kinerja melalui pemanfaatan optimal sumber daya yang ada atau yang disebut sebagai pegawai. Pegawai wanita menjadi faktor produksi yang berperan besar dalam keberhasilan organisasi mencapai tujuannya. Bertambahnya peran wanita dalam dunia kerja tentunya berdampak pada ketersediaan tenaga kerja di sektor industri, di mana wanita berperan sebagai bagian dari tenaga kerja atau angkatan kerja wanita yang memiliki kemampuan untuk bekerja dan memperoleh penghasilan (Mustar, 2007).

Salah satu hal yang menjadi alasan wanita bekerja diantaranya, untuk membantu perekonomian keluarga sebagai bentuk tanggung jawab keluarga, serta upaya dalam meraih impian dan menghasilkan karya (Mayangsari & Amalia, 2018). Wanita mampu memperlihatkan kemampuan mereka dalam dunia kerja, meskipun tidak sedikit dari mereka yang menghadapi peran ganda. Saat ini, wanita yang menjalani karir juga diharapkan dapat berperan sebagai istri dan ibu yang merawat anak-anaknya.

Wanita yang bekerja dan telah menikah biasanya akan menghadapi konflik peran ganda, dikarenakan harus menjalankan tanggung jawab secara bersamaan (Wahab, dkk.,

2019). Pegawai yang mengalami konflik peran ganda berkepanjangan akan berdampak pada kinerja pegawai yang pada akhirnya mempengaruhi produktivitas perusahaan. Hal-hal umum yang sering terjadi didalam organisasi yang membuat pekerja mengalami penurunan kinerja adalah seperti perilaku atau tindakan yang dilakukan pegawai tidak sejalan dengan perilaku yang diharapkan rekan kerja maupun keluarga, pegawai yang sering bekerja diluar jam operasional kerja atau lembur, pegawai yang mengalami tekanan fisik dan kelelahan.

Hasil kerja pegawai menjadi buruk karena kurangnya perhatian yang diberikan oleh perusahaan dalam menangani kinerja pegawai. Jika situasi ini tidak segera ditangani, maka akan mempengaruhi perkembangan organisasi di parafra semasa mendatang, seperti contoh kasus berikut ini: Menurut laporan yang diambil dari (www.kabarsultra.id.) terdapat insiden yang melibatkan seorang karyawati di SPBU yang diduga menunjukkan sikap tidak sopan dengan seorang pelanggan. Pelanggan yang dikenal dengan inisial SH mengungkapkan bahwa karyawati tersebut tidak bersikap ramah saat ia membeli bahan bakar. Ketika SH menegur petugas untuk lebih berhati-hati dalam mengisi tangki kendaraan. Tetapi karyawati tersebut membantah dan menggerutu, seolah tidak menerima teguran dari SH. Menyadari sikap kurang sopan dari karyawati itu, SH memberikan pernyataan agar pihak SPBU memberikan pelatihan kepada karyawannya tentang cara berinteraksi dengan konsumen, agar para karyawan tidak menunjukkan sikap menolak saat menerima kritikan. Ia berharap pengelola SPBU Lasolo dapat mengevaluasi kinerja karyawannya, tidak hanya fokus pada target profit, tetapi juga pada kualitas layanan kepada pelanggan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada pegawai wanita PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan, beberapa pegawai mengemukakan bahwa mereka merasa kelelahan dalam menjalankan tugas sehari-hari, hal ini disebabkan oleh tuntutan pekerjaan yang harus diselesaikan pada hari yang sama. Penurunan kinerja juga dipengaruhi oleh interaksi dengan para customer yang cenderung mudah marah dan mengajukan keluhan yang berulang, sehingga membuang waktu. Situasi ini memberikan tekanan emosional pada pegawai, yang pada akhirnya mempengaruhi produktivitas pegawai wanita.

Berdasarkan beberapa kasus di atas dapat disimpulkan yang berdampak pada kinerja pegawai ialah tekanan target yang terlalu tinggi, tuntutan pekerjaan yang harus

diselesaikan dalam waktu yang terbatas, dan interaksi dengan customer yang sering mengeluh. Akibatnya kinerja yang dihasilkan menjadi tidak optimal dan berdampak negatif pada kondisi fisik, emosional dan psikologis pegawai wanita.

Kinerja adalah elemen penting dalam keberhasilan sebuah organisasi. Menurut Robbins dan Judge (2015) kinerja dapat diartikan sebagai hasil yang diperoleh seseorang berdasarkan standar atau ukuran yang berlaku dalam pekerjaan terkait. Menurut Moeheriono (2012), kinerja merupakan tingkat keberhasilan dalam menjalankan berbagai program dan kebijakan yang disusun untuk mengoptimalkan pencapaian visi misi organisasi yang telah ditetapkan melalui pendekatan strategis terencana.

Dimensi kinerja menurut John Miner (dalam Sudarmanto, 2009), yaitu: (1) Kualitas, adalah mencakup jumlah kekeliruan dan ketelitian; (2) Kuantitas, adalah total hasil kerja yang berhasil diselesaikan; (3) Penggunaan waktu dalam kerja, adalah tingkat absensi, penundaan, serta efektivitas penggunaan jam operasional; (4) Kerja sama, adalah kemampuan untuk bekerja sama dengan rekan-rekan di lingkungan kerja.

Salah satu faktor yang mempengaruhi pada kinerja adalah *Work Family Conflict*, hal ini dibuktikan dalam penelitian yang dipublikasikan oleh (Zain, 2017) yang menunjukkan bahwa *Work Family Conflict* secara signifikan berdampak negatif terhadap kinerja, yang artinya jika konflik yang dialami berada pada tingkat tinggi maka kinerja cenderung menurun.

Greenhaus dan Beutell (1985) *Work Family Conflict* merupakan konflik peran yang terjadi ketika individu mengalami ketidakseimbangan dalam memenuhi peran sebagai pegawai dan sebagai anggota keluarga. Frone, dkk., (1992) menyatakan bahwa *Work Family Conflict* menggambarkan adanya ketidakseimbangan karier dan kehidupan keluarga.

Work Family Conflict memiliki tiga dimensi (Greenhaus & Beutell, 1985) yaitu: (1) *Time-based conflict*, muncul ketika waktu yang dibutuhkan untuk menjalankan satu peran menghambat pelaksanaan peran lain; (2) *Strain-based conflict*, adalah kondisi di mana ketegangan dari salah satu peran mengganggu kemampuan seseorang untuk memenuhi peran lain dengan baik; (3) *Behavior-based conflict*, yaitu konflik yang terjadi karena perilaku yang diharapkan oleh satu peran bertentangan dengan perilaku yang dibutuhkan oleh peran lainnya.

Berdasarkan hasil kajian terdahulu yang dilakukan oleh Utari dan Rahayu (2022). Dimana hasil penelitian yang dilakukan terdapat hubungan yang signifikan antara *Work Family Conflict* dengan Kinerja Pegawai. Dimana $\beta = 0.598$ dengan sig. $p = 0.000$, artinya, semakin tinggi *Work Family Conflict*, maka kinerja pegawai cenderung rendah dan sebaliknya, jika *Work Family Conflict* rendah, maka kinerja pegawai akan cenderung tinggi.

Hipotesis penelitian yang diteliti memiliki hubungan negatif antara *Work Family Conflict* dengan kinerja. Diasumsikan jika tingkat *Work Family Conflict* tinggi maka kinerja rendah dan sebaliknya, jika tingkat *Work Family Conflict* rendah maka kinerja tinggi.

Berdasarkan beberapa uraian teori, fenomena, kasus-kasus di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja yang buruk yang ditampilkan pegawai wanita disebabkan karena lingkungan kerja yang kurang menyenangkan, keterbatasan pegawai dalam membagi waktu antara karier dan keluarga, dengan berbagai masalah ini maka peneliti tertarik untuk meneliti dengan Judul “Hubungan *Work Family Conflict* dengan Kinerja pada Pegawai Wanita PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan”

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: “Apakah terdapat Hubungan antara *Work Family Conflict* dengan Kinerja” pada Pegawai Wanita PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk menganalisis Hubungan *Work Family Conflict* dengan Kinerja pada Pegawai Wanita PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan. Manfaat penelitian ini dibagi menjadi dua, yakni manfaat teoritis dan manfaat praktis. Manfaat teoritis mengacu pada harapan bahwa penelitian ini dapat berkontribusi sebagai sumber referensi tambahan dalam bidang Psikologi secara umum dan khususnya Psikologi Industri Organisasi. Manfaat praktis bagi pegawai, diharapkan hasil penelitian ini dapat meningkatkan kinerja bagi pegawai wanita dengan keseimbangan dalam menyelaraskan urusan keluarga dan pekerjaan. Bagi pihak perusahaan, penelitian ini ditujukan agar perusahaan dapat menggunakan sebagai referensi dalam mendorong peningkatan kinerja pegawai wanita dengan mengurangi beban kerja yang berlebihan serta mencegah kejenuhan, sehingga dapat mendorong peningkatan kinerja pegawai.