

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. *Work Family Conflict* (Konflik Pekerjaan-Keluarga)

a. Definisi *Work Family Conflict*

Kehidupan modern sering kali menimbulkan banyak masalah. Masalah tersebut sering kali memberikan dampak negatif dalam kehidupan seseorang. Salah satunya adalah muncul ketidakcocokan antara peran dalam keluarga dengan tuntutan peran dalam pekerjaan (Frone *et al.*, 1992). Konsekuensi tuntutan antara peran di tempat kerja dan keluarga adalah *work family conflict*.

Pekerjaan dan keluarga merupakan dua hal yang sangat penting bagi setiap orang. Mengingat dua hal tersebut amatlah sulit jika orang tersebut sudah menikah dan mempunyai anak. Oleh karena itu, konflik akan muncul jika seseorang harus membuat pilihan antara dua peran yang harus dijalani (peran dalam keluarga dan peran dalam pekerjaan), sehingga karyawan tersebut menjalani peran sebagai istri, orang tua untuk anaknya, dan karyawan.

b. Teori *Work Family Conflict*

Menurut Frone *et al.* (2000) dalam Retnaningrum (2016) menyatakan bahwa *work family conflict* sebagai bentuk konflik peran dimana tuntutan peran dari pekerjaan dan keluarga tidak

dapat disejajarkan. Hal ini biasanya terjadi pada saat seseorang berusaha memenuhi tuntutan peran dalam pekerjaan dan usaha tersebut dipengaruhi oleh kemampuan orang yang bersangkutan untuk memenuhi tuntutan keluarganya atau sebaliknya. Menurut Boles et al. dalam Retnaningrum (2016) menyatakan bahwa *work family conflict* adalah konflik yang terjadi karena ketidakseimbangan peran antara tanggung jawab ditempat tinggal dengan tanggung jawab ditempat kerja yang dialami oleh pekerja. Konflik biasanya akan dialami oleh setiap individu, jika ia dihadapkan pada dua hal atau lebih yang bertentangan dan dia harus membuat pilihan.

Menurut Greenhaus dan Beutell dalam (Melati Ayu Widati, 2016) *work family conflict* merupakan suatu bentuk konflik peran dimana tekanan-tekanan dari pekerjaan dan keluarga saling tidak cocok. Menurut Marquise dan Huston (dalam Nurnazirah et al, 2015) mendefinisikan *work family conflict* adalah konflik sebagai masalah internal dan eksternal yang terjadi sebagai akibat dari perbedaan pendapat, nilai-nilai, keyakinan dari dua orang atau lebih. Hal ini biasanya terjadi pada saat seseorang berusaha memenuhi tuntutan peran dalam pekerjaan dan usaha tersebut dipengaruhi oleh kemampuan orang yang bersangkutan untuk memenuhi tuntutan keluarganya atau sebaliknya, dimana pemenuhan tuntutan peran dalam keluarga dipengaruhi oleh

kemampuan orang tersebut dalam memenuhi tuntutan pekerjaannya.

Work family conflict muncul ketika individu menjalankan posisinya yang berbeda dari organisasi atau kelompok (misal : rumah, tempat kerja, perkumpulan dan sebagainya). Individu yang terlibat peran ganda akan menghadapi pilihan yang rumit. Hal ini terjadi karena mereka harus menjalani berbagai peran yang berbeda. Sementara dalam masing-masing peran itu sendiri bisa terjadi dari serangkaian peran yang kompleks. Oleh karena itu, peran ganda seringkali menimbulkan konflik peran yang bersangkutan (Nurnazirah et al, 2015).

Menurut Zanden (dalam Melati Ayu Widati, 2016) mendefinisikan konflik peran ganda sebagai suatu situasi yang tidak menyenangkan yang dapat bersumber dari diri individu atau lingkungan sosialnya sehingga cenderung dihindari atau berusaha dicari jalan keluarnya. Sumber-sumber konflik peran ganda (*work family conflict*) pada umumnya wanita banyak menghadapi masalah psikologis karena adanya berbagai perubahan yang dialami saat menikah, antara lain perubahan peran sebagai istri dan ibu rumah tangga, bahkan juga sebagai karyawan. Seorang wanita profesional ialah mereka yang telah menikah dan memiliki status karir yang sama dengan suaminya, tetap menghadapi pola tradisional yang tidak seimbang dalam tugas

menjaga anak dan pekerjaan rumah tangga sehari-hari. Sehubungan dengan pola tradisional tersebut, sumber utama konflik peran ganda (*work family conflict*) yang dihadapi oleh wanita bekerja pada umumnya adalah usahanya dalam menyeimbangkan waktu antara tuntutan pekerjaan dengan tuntutan pada keluarga.

Konflik peran ganda (*work family conflict*) ini terjadi ketika kehidupan rumah seseorang berbenturan dengan tanggung jawabnya ditempat kerja, seperti : masuk kerja tepat waktu, menyelesaikan tugas harian, atau kerja lembur. Demikian juga tuntutan pekerjaan kehidupan rumah yang menghalangi seseorang untuk meluangkan waktu untuk pekerjaannya atau kegiatan yang berkenaan dengan karirnya.

Menurut Greenhaus dan Beutell (dalam Annisa Rahmawati, 2015) ada 3 (tiga) macam konflik peran ganda atau *Work Family Conflict*, yaitu :

1. *Time-Based Conflict*, yaitu konflik yang terjadi karena waktu yang digunakan untuk memenuhi satu peran tidak dapat digunakan untuk memenuhi peran lainnya, meliputi pembagian waktu, energi dan kesempatan antara peran pekerjaan dan rumah tangga. Dalam hal ini, menyusun jadwal merupakan hal yang sulit dan waktu terbatas saat tuntutan dan perilaku yang dibutuhkan untuk memerankan keduanya tidak sesuai.

2. *Strain-Based Conflict*, yaitu mengacu kepada munculnya ketegangan atau keadaan emosional yang dihasilkan oleh salah satu peran membuat seseorang sulit untuk memenuhi tuntutan perannya yang lain. Sebagai contoh, seorang ibu yang sehari-hari bekerja, ia akan merasa lelah, dan hal itu membuatnya sulit untuk duduk dengan nyaman menemani anak menyelesaikan pekerjaan rumahnya. Ketegangan peran ini bisa termasuk stress, tekanan darah meningkat, kecemasan, keadaan emosional dan sakit kepala.
3. *Behavior-Based Conflict*, yaitu konflik yang muncul ketika pengharapan dari suatu perilaku yang berbeda dengan pengharapan dari perilaku peran lainnya. Ketidaksihesuaian perilaku individu ketika bekerja dan ketika dirumah yang disebabkan perbedaan aturan perilaku seorang wanita karir biasanya sulit menukar antara peran yang dia jalani satu dengan yang lain.

Menurut Boles, et al. (2002) dalam Retnaningrum (2016) work family conflict terdiri dari dua arah yaitu :

a) *Work Interference with Family*

WIF (*Work Interference Family*) merupakan konflik yang terjadi ketika aktivitas pekerjaan mengganggu tanggung jawab individu dalam lingkungan keluarga. Misalnya, individu membawa pulang pekerjaan dan berusaha untuk menyelesaikan dengan mengorbankan waktu keluarga (Noor 2003 dalam Retnaningrum

2016). Menurut Wiliams et al dalam Retnaningrum (2016) menyatakan bahwa efek stres yang dialami dilingkungan pekerjaan juga membuat individu tidak fokus dalam menyelesaikan tuntutan perannya di lingkungan keluarga. Selain itu, pertumbuhan karir individu dalam pekerjaannya menyebabkan individu dapat meningkatkan komitmennya dalam memenuhi tuntutan pekerjaan sehingga tuntutan keluarga tidak terpenuhi secara maksimal (Hall 1972 dalam Retnaningrum 2016).

b) Family Interference with work

Konflik peran ini bisa terjadi dikarenakan pekerjaan yang belum selesai atau tekanan dalam pekerjaan mengganggu kebutuhan keluarga. Menurut (Noor 2004 dalam Retnaningrum 2016) FIW (*Family Interference with Work*) merupakan konflik yang terjadi ketika peran dan tanggung jawab dalam keluarga mengganggu aktivitas pekerjaan. Misalnya, seorang karyawan membatalkan rapat penting dikarenakan sedang sakit. Contoh lain, ketika seorang ibu harus memilih antara menyelesaikan *deadline* pekerjaan hingga lembur dikantor atau pulang untuk merawat anak dirumah. Wanita tersebut harus menyelesaikan *deadline* pekerjaan sehingga mengganggu waktu bersama keluarga.

c. Dimensi *Work Family Conflict*

1. Konflik Pekerjaan-Keluarga

Konflik yang muncul karena tanggung jawab pekerjaan yang mengganggu tanggung jawab terhadap keluarga. Menurut Ching (dalam Renny Rantika dan Sunjoyo, 2011) konflik pekerjaan-keluarga adalah bentuk konflik dimana tuntutan peran dari pekerjaan dan keluarga secara mutual tidak dapat disejajarkan dalam beberapa hal. Wanita bekerja dan telah berkeluarga mempunyai dua peranan yang sama penting dimana dalam bekerja wanita dituntut untuk profesional dalam mencapai tujuan perusahaan, sedangkan ketika berada dalam keluarga wanita kembali sebagai kodratnya untuk melayani dan mengurus rumah tangga. Dalam menjalani keduanya sangatlah tidak mudah, sehingga dalam pelaksanaannya sering kali mengalami benturan antara tuntutan pekerjaan dengan tuntutan dalam keluarga.

2. Konflik Keluarga-Pekerjaan

Konflik yang muncul karena tanggung jawab terhadap keluarga mengganggu tanggung jawab terhadap pekerjaan. Keluarga adalah kesatuan dari sejumlah orang yang saling berinteraksi dan berkomunikasi dalam rangka menjalankan peranan sosial mereka sebagai suami, istri, anak-anak.

Peran ini ditentukan oleh masyarakat, tetapi peranan dalam tiap keluarga diperkuat oleh perasaan. Perasaan tersebut sebagai berkembangnya berdasarkan tradisi dan sebagian berdasarkan pengalaman dari masing-masing anggota keluarga

d. Dampak *Work Family Conflict*

Konflik dalam peran ganda yang dialami oleh para wanita yang bekerja berdampak tidak hanya terhadap dirinya sendiri, namun juga terhadap keluarga dan perusahaan atau instansi tempat ia bekerja. Dalam perusahaan atau instansi tempat ia bekerja akan dapat menurunkan kinerja, meningkatnya stress kerja, meningkatnya beban kerja dan jumlah jam kerja, dan dapat meningkatkan tingkat absensi pada karyawan.

e. Faktor-Faktor yang mempengaruhi terjadinya *work family conflict* di lingkungan pekerjaan dan keluarga antara lain :

1. Tekanan dalam lingkungan kerja misalnya, jam kerja yang berlebihan (lembur), sering ditugaskan ke luar kota maupun luar negeri, jam kerja yang tidak pasti, adanya konflik personal ditempat kerja, atau pimpinan yang tidak mendukung karyawannya ditempat kerja dsb.
2. Tekanan dalam lingkungan keluarga misalnya, kehadiran anak kecil, tanggung jawab terhadap anak, tanggung jawab terhadap suami, adanya konflik interpersonal dengan

anggota keluarga, adanya anggota keluarga yang tidak mendukung pekerjaannya dsb.

2. Stres Kerja

a. Pengertian Stres Kerja

Secara umum stress sering diartikan sebagai kondisi ketegangan yang tidak menyenangkan, karena seseorang secara subjektif merasa ada sesuatu yang membebani dirinya. Menurut Luthans (2006) dalam Nathalia (2015) mendefinisikan stres sebagai respon yang adaptif pada situasi eksternal yang menghasilkan penyimpangan fisik, psikologis, dan atau perilaku pada anggota organisasi. Menurut Makmuri Muchlas (2008) dalam Bagia (2015) yang menyatakan bahwa stress merupakan kondisi ketegangan yang berpengaruh terhadap emosi, jalan pikiran dan kondisi fisik seseorang.

Stress yang tidak diatasi dengan baik akan berdampak pada ketidakmampuan seorang pekerja berinteraksi secara positif dengan lingkungan pekerjaan. Sementara itu, menurut Mangkunegara (2008) dalam Bagia (2015) cenderung melihat stress kerja sebagai suatu tekanan yang dialami karyawan berdasarkan ciri-ciri yang tampak, diantaranya emosi tidak stabil, perasaan tidak tenang, suka menyendiri, sulit tidur, merokok yang berlebih, tidak bisa rileks, cemas tegang, gugup, tekanan darah meningkat, dan mengalami gangguan pencernaan.

Menurut Wood, et al. (2001) dalam Bagia (2015) mengungkapkan penyebab stress dalam pekerjaan adalah beban kerja yang berlebihan, tekanan atau desakan waktu, kualitas supervise yang tidak proporsional, ambiguitas peran, wewenang yang tidak mencukupi, umpan balik yang tidak memadai, konflik antar pribadi, dan berbagai bentuk perubahan.

b. Sumber-Sumber Stres Kerja

Keberadaan stress kerja yang dialami oleh perawat tentu saja tak dapat dipisahkan dari sumber-sumber penyebab stress kerja tersebut. Robbins menyatakan, sumber stress kerja yang dialami oleh seorang karyawan setidaknya ada 3 (Robbins, 2007). Sumber stress kerja tersebut adalah :

1) Tuntutan tugas

Merupakan faktor yang dikaitkan pada pekerjaan seseorang. Faktor ini mencakup desain pekerjaan individu itu (otonomi, keragaman tugas, tingkat otomatisasi), kondisi kerja dan tata letak fisik. Makin banyak kesaling-tergantungan antara tugas seseorang dengan tugas orang lain, maka makin potensial untuk terjadi stress. Pekerjaan dimana suhu, kebisingan, atau kondisi kerja kerja yang berbahaya dan sangat tidak diinginkan dapat menimbulkan kecemasan.

Secara lebih spesifik, tuntutan tugas masih dipengaruhi oleh beberapa variabel. Variabel-variabel tersebut meliputi :

- a) Ketersediaan sistem informasi
- b) Kelancaran pekerjaan
- c) Wewenang untuk melaksanakan pekerjaan
- d) Peralatan yang digunakan dalam menunjang pekerjaan
- e) Banyaknya pekerjaan yang harus dilakukan

2) Tuntutan Peran

Tuntutan peran yakni stress kerja yang berhubungan dengan tekanan yang diberikan pada seseorang sebagai suatu fungsi dari peran tertentu yang dimainkan dalam organisasi tertentu. Konflik peran menciptakan harapan-harapan yang hampir pasti tidak dapat diwujudkan atau dipuaskan. Jika hal itu sampai terjadi pada karyawan maka dapat dipastikan karyawan akan mengalami ketidakjelasan mengenai apa yang harus dikerjakan. Pengukuran variabel tuntutan peran terdiri dari :

- a) Kesiapan karyawan dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan
- b) Perbedaan antara atasan dengan karyawan berkaitan dengan tugas harus dilaksanakan
- c) Keterbatasan waktu dalam melaksanakan pekerjaan
- d) Beban pekerjaan yang berat

3) Tuntutan Pribadi

Tuntutan pribadi yaitu stress kerja yang terkait dengan tekanan yang diciptakan oleh karyawan lain. Kurangnya dukungan sosial dari rekan-rekan kerja dan hubungan antar pribadi yang buruk dapat menimbulkan stress yang cukup besar, terutama diantara karyawan dengan kebutuhan sosial yang tinggi.

Pengukuran variabel tuntutan pribadi terdiri dari :

- a) Hubungan dengan supervisor
- b) Hubungan dengan sesama karyawan
- c) Hubungan dengan keluarga
- d) Pengawasan yang dilakukan supervisor (atasan)
- e) Keahlian pengawas dalam mengawasi pekerjaan

c. Dampak Stres Kerja

Dampak stress yang sangat potensial dapat diidentifikasi kedalam lima jenis hal Suwanto (1999) dalam Arfiena Rusinta (2010) yaitu :

- 1) Dampak Subjektif berupa kecemasan, agresi, kebosanan, depresi, kelelahan, frustrasi, hilang kesabaran, rendah diri, gugup dan merasa kesepian
- 2) Dampak Perilaku mengakibatkan kecenderungan mendapat kecelakaan, alkohol, makan berlebihan, penyalahgunaan obat-obat terlarang, emosi yang tiba-tiba

meledak, merokok berlebihan, perilaku yang mengikuti kata hati, ketawa dan gugup.

- 3) Dampak Kognitif berupa pengambilan keputusan yang jelas, konsentrasi yang buruk, rentang perhatian yang pendek, sangat peka terhadap kritik dan rintangan mental
- 4) Dampak Fisiologis mengakibatkan meningkatnya kadar gula, meningkatnya denyut jantung dan tekanan darah, kekeringan di mulut, berkeringat, membesarnya pupil mata dan tubuh panas dingin.
- 5) Dampak Organisasi berupa keabsenan, pergantian karyawan, rendah produktivitasnya, keterasingan dari rekan sekerja, ketidakpuasan kerja, dan menurunnya keikatan dan kesetiaan terhadap organisasi.

Menurut Anoraga (2009) dalam Nathalia (2015) mengemukakan dalam hubungan dengan gangguan pada badan, dikatakan bahwa =stress emosional‘ mempengaruhi otak, yang kemudian melalui sistem ‘neurohumoral‘ menyebabkan gejala-gejala badaniah yang dipengaruhi oleh hormon adrenalin dan sistem syaraf otonom.

d. Tindakan dalam mengurangi stress kerja

Menurut Robbins (2008) dalam Bagia (2015) cara mengatasi stress dapat dilakukan dengan dua pendekatan yaitu :

1) Pendekatan Individu

Pendekatan mengatasi atau mengurangi stress yang secara langsung dilakukan pada pribadi karyawan dapat memikul tanggung jawab pekerjaan. Strategi individu ini telah terbukti efektif yang dilakukan dengan melaksanakan teknik-teknik manajemen waktu, meningkatkan latihan fisik, pelatihan pengenduran (relaksasi) dan perluasan jaringan dukungan sosial. Misalnya, menemukan seseorang yang mampu mendengar masalah-masalah kita dan memberikan perspektif yang lebih objektif terhadap situasi yang dihadapi.

2) Pendekatan Organisasi

Strategi yang dapat dipertimbangkan oleh manajemen untuk mengurangi tingkat stress yang dialami karyawan, antara lain perbaikan personal dan penempatan kerja, penetapan sasaran yang realistis, mendesain-ulang pekerjaan, peningkatan keterlibatan karyawan, perbaikan komunikasi organisasi, dan penegakan program kesejahteraan korporasi.

e. Faktor-Faktor Penyebab Stres Kerja

Faktor-Faktor Penyebab Stres Kerja yang dikemukakan menurut Luthans (dalam Rizky Herwinda, 2013) yaitu :

1) Stressor Ekstraorganisasi

Adalah penyebab stress yang berasal dari luar organisasi. penyebab stress ini dapat terjadi pada organisasi yang bersifat

terbuka, yaitu keadaan lingkungan eksternal mempengaruhi organisasi. Misalnya, perubahan sosial dan teknologi, globalisasi, keluarga dll.

2) Stressor Organisasi

Penyebab stress yang berasal dari organisasi tempat karyawan tersebut bekerja. Penyebab ini lebih memfokuskan pada kebijakan atau peraturan organisasi yang menimbulkan tekanan yang berlebih pada karyawan.

3) Stressor Kelompok

Penyebab stress yang berasal dari kelompok kerja yang setiap hari berinteraksi dengan karyawan. Misalnya, rekan kerja atau atasan kerja langsung dari karyawan

4) Stressor Individual

Penyebab stress yang berasal dari individu yang ada dalam organisasi, misalnya terjadinya konflik antara seseorang karyawan dengan karyawan lain, sehingga menimbulkan tekanan tersendiri ketika karyawan tersebut menjalankan tugas dalam organisasi tersebut.

Cara terbaik mengurangi stress adalah dengan menangani penyebab– penyebabnya. Cara untuk mengurangi stress adalah dengan merancang/mendesain kembali pekerjaan, sehingga karyawan mempunyai pilihan keputusan lebih banyak dan wewenang untuk melaksanakan tanggung jawab mereka; komunikasi yang baik bisa

memperbaiki pemahaman karyawan terhadap situasi stress; dan program latihan untuk mengembangkan keterampilan dan sikap dalam menangani stress (Handoko, 2008 dalam Nathalia, 2015).

3. Komitmen Organisasi

a. Pengertian Komitmen Organisasi

Keberhasilan pengelolaan organisasi sangatlah ditentukan oleh keberhasilan dalam mengelola SDM. Seberapa jauh komitmen karyawan terhadap organisasi tempat mereka bekerja, sangatlah menentukan organisasi itu dalam mencapai tujuannya. Dalam dunia kerja, komitmen karyawan terhadap organisasi sangatlah penting. Mathis and Jackson (2004) menyatakan bahwa komitmen organisasional adalah tingkat sampai di mana karyawan yakin dan menerima tujuan organisasional, serta berkeinginan untuk tinggal bersama organisasi tersebut. Berbagai studi penelitian menunjukkan bahwa orang-orang yang relative puas dengan pekerjaannya akan sedikit lebih berkomitmen terhadap organisasi.

Luthans (2006) menyatakan bahwa komitmen organisasional adalah sikap yang merefleksikan loyalitas karyawan pada organisasi dan proses berkelanjutan dimana anggota organisasi mengekspresikan perhatiannya terhadap organisasi dan keberhasilan serta kemajuan yang berkelanjutan.

Menurut Robbins (2010) komitmen organisasi adalah suatu keadaan dimana pekerja memihak pada suatu organisasi tertentu

dan tujuan-tujuannya, serta berniat untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut. Komitmen organisasional didefinisikan sebagai kekuatan yang bersifat relatif dari individu dalam mengidentifikasi keterlibatan dirinya kedalam bagian organisasi, yang dicirikan oleh penerimaan nilai dan tujuan organisasi, kesediaan berusaha demi organisasi dan keinginan mempertahankan keanggotaan dalam organisasi. (Robbins and Judges, 2011).

b. Dimensi Komitmen Organisasi

Terdapat tiga model komponen yang diajukan oleh Allen dan Meyer, ketiga dimensi tersebut adalah :

- 1) Komitmen afektif adalah keterkaitan emosional karyawan, identifikasi, dan keterlibatan dalam organisasi.
- 2) Komitmen kelanjutan adalah komitmen berdasarkan kerugian yang berhubungan dengan keluarnya karyawan dari organisasi. Hal ini mungkin karena kehilangan senioritas atau promosi atau benefit.
- 3) Komitmen normatif adalah perasaan wajib untuk berada dalam organisasi karena memang harus begitu; tindakan tersebut merupakan hal yang benar harus dilakukan.

c. Faktor-Faktor yang mempengaruhi Komitmen Organisasi

Komitmen karyawan pada organisasi tidak terjadi begitu saja, tetapi melalui proses yang cukup panjang dan bertahap. Steers

(dalam Sopiah, 2008) menyatakan tiga faktor yang mempengaruhi komitmen seorang karyawan antara lain :

- 1) Ciri pribadi pekerja termasuk masa jabatannya dalam organisasi, dan variasi kebutuhan dan keinginan yang berbeda dari tiap karyawan.
- 2) Ciri pekerjaan, seperti identitas tugas dan kesempatan berinteraksi dengan rekan sekerja
- 3) Pengalaman kerja, seperti keterandalan organisasi di masa lampau dan cara pekerja-pekerja lain mengutarakan dan membicarakan perasaannya tentang organisasi.

Sementara itu, Minner (dalam Sopiah, 2008) mengemukakan empat faktor yang mempengaruhi komitmen karyawan antara lain :

- 1) Faktor personal, misalnya usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pengalaman kerja dan kepribadian
- 2) Karakteristik pekerjaan, misalnya lingkup jabatan, tantangan dalam pekerjaan, konflik peran, tingkat kesulitan dalam pekerjaan
- 3) Karakteristik struktur, misalnya besar kecilnya organisasi, bentuk organisasi, kehadiran serikat pekerja, dan tingkat pengendalian yang dilakukan organisasi terhadap karyawan
- 4) Pengalaman kerja. Pengalaman kerja seorang karyawan sangat berpengaruh terhadap tingkat komitmen karyawan pada

organisasi. Karyawan yang baru beberapa tahun bekerja dan karyawan yang sudah puluhan tahun bekerja dalam organisasi tentu memiliki tingkat komitmen yang berlainan.

Jadi dapat disimpulkan bahwa komitmen karyawan terhadap organisasi adalah tingkat kemauan karyawan dan mengidentifikasi dirinya dan berpartisipasi aktif dalam organisasi untuk tetap mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi, penerimaan akan nilai-nilai dan tujuan organisasi, serta bersedia untuk bekerja semaksimal mungkin untuk organisasi tersebut.

4. Kinerja Karyawan

a. Pengertian Kinerja Karyawan

Istilah kinerja berasal dari kata *Job Performance* atau *Actual Performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang). Kinerja (*Performance*) mengacu kepada kadar pencapaian tugas-tugas yang membentuk sebuah pekerjaan karyawan. Keberhasilan suatu organisasi dipengaruhi oleh kinerja karyawan, untuk itu setiap perusahaan akan berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawannya dalam mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Menurut Siagian (2003) kinerja adalah konsep yang bersifat universal yang merupakan efektivitas operasional suatu organisasi, bagian organisasi dan bagian karya berdasar standar dan kriteria yang ditetapkan. Kinerja merupakan hasil kerja, yakni

perbandingan hasil kerja dengan standar kerja yang telah ditetapkan.

Menurut Robbins (2003) bahwa kinerja karyawan adalah sebagai fungsi dari interaksi antara kemampuan dan motivasi. Dalam studi manajemen kinerja pekerja ataupun pegawai memerlukan pertimbangan yang sangat penting sebab kinerja individual pegawai dalam organisasi merupakan bagian dari kinerja organisasi, dan dapat menentukan kinerja organisasi tersebut. Berhasil tidaknya kinerja karyawan yang telah dicapai organisasi akan dipengaruhi oleh tingkat kinerja karyawan secara individual maupun kelompok, dimana kinerja diukur dengan instrument yang dikembangkan dalam studi yang tergantung dengan dengan ukuran kinerja umum, kemudian diterjemahkan ke dalam penilaian perilaku secara mendasar meliputi : kuantitas pekerjaan, kualitas pekerjaan, deskripsi pekerjaan, pendapat atau pernyataan yang disampaikan dan keputusan yang diambil dalam pekerjaan.

b. Dampak Kinerja Karyawan

Efektifitas dan produktivitas organisasi sangat dipengaruhi oleh kinerja karyawan, menurut Nitisemito (1992) dalam Sinay (2009), kinerja akan menimbulkan semangat kerja dan gairah kerja. Hal ini akan berdampak pada efektifitas perusahaan sebagai salah satu bentuk organisasi. Kinerja menunjukkan tingkat keberhasilan karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya.

Semakin tinggi kinerja dari karyawan, maka produktivitas secara keseluruhan akan meningkat, Pengertian kinerja merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Simamora (2004) menyatakan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja antara lain:

1) Karakteristik pribadi

Karakteristik pribadi yaitu bagaimana lingkungan dan organisasi mempengaruhi pelaksanaan kinerja dalam organisasi

2) Deskripsi pekerjaan

Deskripsi pekerjaan yaitu spesifikasi pekerjaan dan standar kinerja karyawan karena pekerjaan yang berbeda mempunyai deskripsi pekerjaan yang berbeda.

3) Tujuan-tujuan penilaian kinerja

Tujuan khusus secara mendasar dapat digolongkan kedalam dua bagian besar yaitu evaluasi dan pengembangannya.

4) Sikap para pekerja dan atasan terhadap evaluasi

Keberhasilan suatu organisasi secara umum ditentukan oleh semua orang yang terlibat dalam struktur organisasi tersebut. Karyawan merupakan kelompok terkecil dalam organisasi dan ditempatkan di barisan paling depan yang mempunyai arti cukup besar dalam mencapai tujuan perusahaan.

B. Kerangka Berfikir dan Penurunan Hipotesis

1. Pengaruh *Work Family Conflict* Terhadap Kinerja Karyawan

Menurut Marquise dan Huston (dalam Nurnazirah et al, 2015), *work family conflict* adalah konflik sebagai masalah internal dan eksternal yang terjadi sebagai akibat dari perbedaan pendapat, nilai-nilai, keyakinan dari dua orang atau lebih.

Work family conflict mempengaruhi kinerja. Beberapa karyawan menunjukkan kinerja yang tidak maksimal karena adanya *work family conflict* ini. Hal ini ditunjukkan dengan adanya tingkat absensi yang tinggi dan tidak adanya komitmen yang tinggi dalam diri karyawan secara langsung berpengaruh terhadap tingkat produksi dan kualitas kerja karyawan tersebut. Jika *work family conflict* tinggi maka akan berdampak pada kinerja dari karyawan tersebut, akibatnya kinerja akan memburuk dan menurun dengan adanya *work family conflict* yang tinggi.

Penelitian tersebut didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Retnaningrum dan Musadieg (2016) dan penelitian Arista Dewi (2016) yang menyatakan bahwa *work family conflict* berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan uraian kerangka pikir tersebut, maka penulis mengajukan hipotesis 1 dalam penelitian ini sebagai berikut :

H1 : Pengaruh *Work Family Conflict* berpengaruh negatif terhadap Kinerja karyawan

2. Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Menurut Mangkunegara (2008) stress kerja sebagai suatu tekanan yang dialami karyawan berdasarkan ciri-ciri yang tampak, diantaranya emosi tidak stabil, perasaan tidak tenang, suka menyendiri, sulit tidur, merokok yang berlebih, tidak bisa rileks, cemas tegang, gugup, tekanan darah meningkat, dan mengalami gangguan pencernaan.

Stress kerja pada karyawan merupakan suatu kondisi dimana seorang individu dihadapkan pada kesempatan, tuntutan yang tidak sesuai dengan hasil yang akan dicapai dalam kondisi penting dan tidak menentu. Tetapi pada sisi lain level stress yang optimal dapat menaikkan motivasi dan kegairahan dalam pekerjaan. Jika karyawan mengalami stres pada pekerjaannya maka akan mengakibatkan kinerja memburuk dan menurun. Stres dapat diakibatkan karena adanya tekanan pada tempat kerja dimana seorang karyawan bekerja. Jika stres tidak segera ditanganin maka hasil kinerja pada perusahaan tersebut akan senantiasa menurun.

Penelitian tersebut didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Nita Thalia (2015) dan penelitian Dewi, Bagia dan Susila (2015) yang menyatakan bahwa stress kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan uraian kerangka pikir tersebut, maka penulis mengajukan hipotesis 2 dalam penelitian ini sebagai berikut :

H2 : Pengaruh stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan

3. Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan

Komitmen organisasional didefinisikan sebagai kekuatan yang bersifat relatif dari individu dalam mengidentifikasi keterlibatan dirinya kedalam bagian organisasi, yang dicirikan oleh penerimaan nilai dan tujuan organisasi, kesediaan berusaha demi organisasi dan keinginan mempertahankan keanggotaan dalam organisasi. (Robbins and Judges, 2011).

Komitmen organisasi dipandang sebagai suatu orientasi nilai terhadap organisasi yang menunjukkan individu sangat memikirkan dan mengutamakan pekerjaan dan organisasinya. Individu akan berusaha memberikan segala usaha yang dimilikinya dalam membantu organisasi mencapai tujuannya. Jika karyawan memiliki komitmen kerja yang tinggi pada suatu perusahaan atau organisasi maka kinerja yang dihasilkan akan tinggi pula. Komitmen sangatlah penting diterapkan kepada semua karyawan di setiap perusahaan agar karyawan mengetahui tanggung jawab yang harus dijalankan oleh karyawan tersebut.

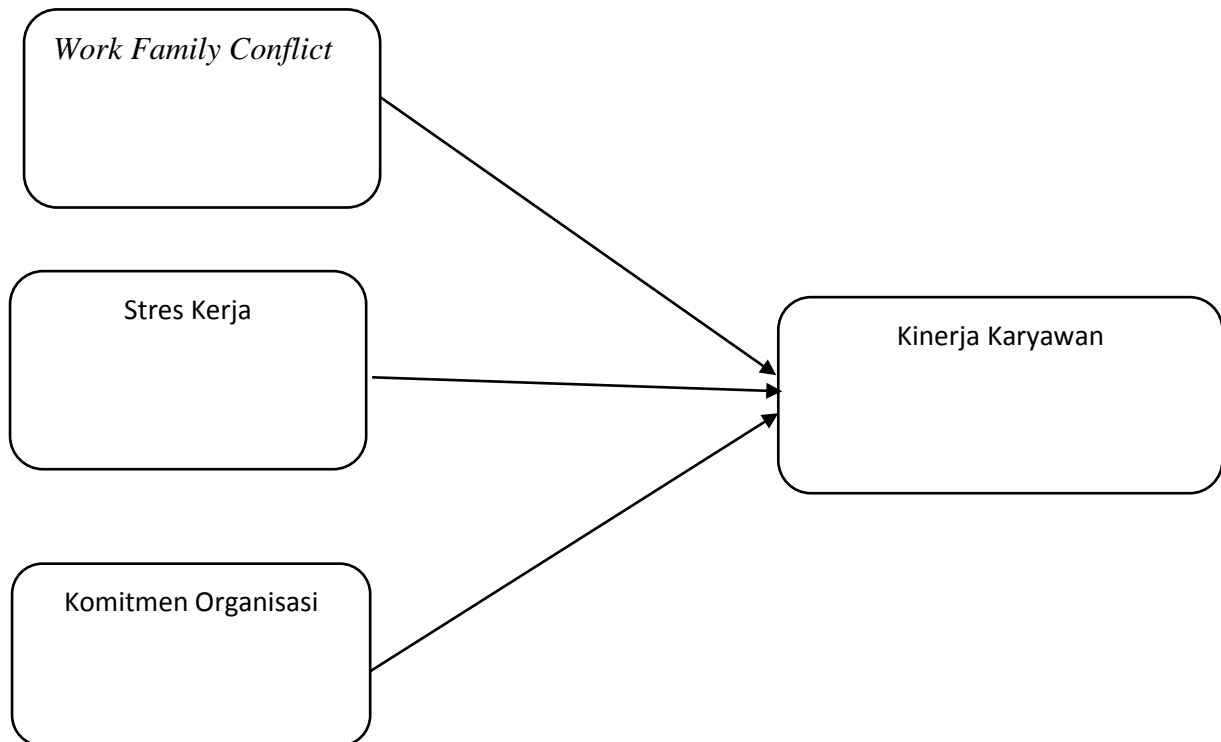
Penelitian tersebut didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Endah Meidah (2013) dan penelitian Diana L. Sulianti K.L Tobing (2009) yang menyatakan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan uraian kerangka pikir tersebut, maka penulis mengajukan hipotesis 3 dalam penelitian ini sebagai berikut

H3 : Komitmen Organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan

C. Model Penelitian

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat disusun model penelitian sebagai berikut :



Gambar 2.1

Pengaruh *Work Family Conflict*, Stres Kerja, Komitmen Organisasi

Terhadap Kinerja Karyawan