

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Manajemen merupakan suatu proses perencanaan, pengambilan keputusan, pengorganisasian, dan pengendalian sumber daya dari suatu organisasi untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Salah satu sumber daya yang sangat penting bagi organisasi adalah sumber daya manusia, dimana peran dan fungsinya tidak dapat digantikan oleh sumber daya lainnya. Manusia merupakan satu-satunya sumber penggerak dan pengelola semua aktivitas dalam perusahaan (Sulastri, 2012: 195). Untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien, organisasi memerlukan sumber daya manusia yang baik dan *professional* (Sari & Hadijah, 2016: 205). Menurut Douglas dalam Nugroho (2016: 1), karyawan yang dapat bekerja dengan lebih baik dan lebih cepat merupakan kriteria karyawan yang dibutuhkan oleh perusahaan, sehingga karyawan yang memiliki kinerja (*job performance*) yang tinggi akan sangat diperlukan. Menurut Mangkunegara dalam Sari & Hadijah (2016: 205), kinerja (*job performance*) atau bisa disebut juga prestasi kerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Setiap organisasi selalu menginginkan para karyawannya memiliki kinerja dan tingkat produktivitas yang tinggi. Hal itu sangat penting, karena kinerja karyawan (*job performance*) menunjukkan sejauh mana karyawan dapat melaksanakan tanggung jawab dan tugas kerjanya (Nugroho, 2006: 9). Jika karyawan memiliki kinerja yang tinggi maka karyawan dapat melaksanakan tanggung jawabnya dengan baik dan dapat melaksanakan tugas kerjanya dengan lebih cepat sehingga hasil yang lebih baik dapat dicapai. Kinerja karyawan tentu berkaitan erat dengan kinerja perusahaan itu sendiri, karena setiap kegiatan di dalam perusahaan tentu dikerjakan oleh sumber daya manusia yang berada di perusahaan tersebut yaitu para karyawan atau

pegawai dalam setiap tingkatan perusahaan. Kinerja karyawan tidak secara eksplisit ditunjukkan satu persatu kinerja dari seluruh karyawan di perusahaan, kinerja karyawan secara garis besarnya bisa dilihat dari hasil penilaian dan pelaporan berbagai aspek yang ada di dalam perusahaan, jika hasil dari penilaian dan pelaporan perusahaan tersebut berada dalam kategori baik, maka dapat dikatakan perusahaannya juga baik. Kinerja perusahaan secara langsung bergantung dan berkaitan erat dengan kinerja karyawan, sehingga para manajer di dalam perusahaan harus melakukan berbagai cara untuk meningkatkan kinerja karyawan tersebut (Vosloban, 2012: 661).

PDAM Tirta Medal Cabang Paseh dan Cabang Tomo adalah salah satu perusahaan yang berada di bawah Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang bekerja dalam hal pengelolaan, produksi dan penyaluran air minum kepada masyarakat yang menjadi pelanggan PDAM. Menurut Laporan Kegiatan Operasional PDAM Cabang Paseh Bulan Desember 2019, jumlah penduduk saat ini di daerah pelayanan sebanyak 39.703 jiwa dengan 38.417 jiwa yang sudah menerima pelayanan air bersih dari PDAM, jumlah sambungan langganan sebanyak 3.004 unit, dan cakupan pelayanan baru mencapai 42,48 %. Sedangkan menurut Laporan Kegiatan Operasional PDAM Cabang Tomo Bulan Juli 2020, dari total 17.619 jiwa jumlah penduduk di daerah pelayanan, baru 15.010 jiwa penduduk yang sudah menerima pelayanan air bersih dari PDAM dan jumlah sambungan langganan sebanyak 3.181 unit.

PDAM Tirta Medal Cabang Paseh dan Cabang Tomo merupakan cabang dari PDAM Tirta Medal Kabupaten Sumedang. PDAM Tirta Medal Kabupaten Sumedang sendiri merupakan salah satu BUMD Penyelenggara SPAM (Sistem Penyediaan Air Minum) dari 380 BUMD Penyelenggara SPAM di seluruh kabupaten/kota di Indonesia. Berdasarkan hasil penilaian kinerja yang tercantum dalam Buku Kinerja BUMD Penyelenggara SPAM 2019, dari total 380 BUMD Penyelenggara SPAM di seluruh kabupaten/kota di Indonesia, ada 108 BUMD Penyelenggara SPAM yang dinilai kinerjanya yang berada di Wilayah II (Pulau Jawa), dan ada 23 BUMD Penyelenggara

SPAM yang berada di Wilayah Provinsi Jawa Barat dimana salah satu nya adalah PDAM Tirta Medal Kabupaten Sumedang, dengan nilai kinerja sebagai berikut :

Tabel 1.1 Kinerja BUMD Penyelenggara SPAM Provinsi Jawa Barat

No.	BUMD Penyelenggara SPAM	Nilai Kinerja
1.	PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor	4.19
2.	PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor	4.18
3.	PDAM Tirta Raharja Kabupaten Bandung	4.07
4.	PDAM Tirta Asasta Kota Depok	3.99
5.	PDAM Tirta Kamuning Kabupaten Kuningan	3.65
6.	PDAM Tirta Wening Kota Bandung	3.60
7.	PERUMDAM Tirta Jaya Mandiri Kabupaten Sukabumi	3.49
8.	PDAM Tirta Darma Ayu Kabupaten Indramayu	3.48
9.	PDAM Tirta Sukapura Kabupaten Tasikmalaya	3.45
10.	PERUMDAM Tirta Giri Nata Kota Cirebon	3.45
11.	PDAM Tirta Tarum Kabupaten Karawang	3.44
12.	PDAM Kabupaten Majalengka	3.42
13.	PDAM Tirta Rangka Kabupaten Subang	3.40
14.	PDAM Patriot Kota Bekasi	3.40
15.	PERUMDAM Tirta Mukti Kabupaten Cianjur	3.37
16.	PDAM Tirta Medal Kabupaten Sumedang	3.27
17.	PDAM Tirta Galuh Kabupaten Ciamis	3.25
18.	PDAM Tirta Bhagasi Kabupaten Bekasi	3.19
19.	PDAM Tirta Jati Kabupaten Cirebon	2.95
20.	PDAM Tirta Bumi Wibawa Kota Sukabumi	2.94
21.	PDAM Tirta Dharma Purwakarta Kabupaten Purwakarta	2.88
22.	PERUMDAM Tirta Intan Kabupaten Garut	2.46
23.	PDAM Tirta Anom Kota Banjar	2.34

Sumber : Buku Kinerja Penyelenggara SPAM 2019

Dapat dilihat dari tabel kinerja BUMD Penyelenggara SPAM bahwa PDAM Tirta Medal Kabupaten Sumedang berada di posisi ke 16 dari 23 BUMD Penyelenggara SPAM di Jawa Barat, dengan nilai kinerja sebesar 3.27. Peringkat PDAM Tirta Medal Kabupaten Sumedang ini turun satu peringkat dari target peringkat kinerja yang di ingin di capai oleh Direktur PDAM Tirta Medal Kabupaten Sumedang, yang menargetkan meraih minimal peringkat ke 15 untuk tahun 2019. Direktur PDAM Tirta Medal Sumedang, Bapak Tatang Hidayat, mengatakan keinginannya untuk PDAM Tirta Medal Sumedang yang saat ini berada pada peringkat ke 16 dari seluruh PDAM di Provinsi Jawa Barat, dan peringkat ke 112 dari 378 PDAM seluruh kabupaten/kota di Indonesia agar untuk tahun berikutnya masuk pada peringkat 10 besar dari seluruh PDAM di Provinsi Jawa Barat dan minimal dapat meraih peringkat ke 105 dari seluruh PDAM di Indonesia. Sebagai bagian dari PDAM Tirta Medal Kabupaten Sumedang, tentu saja PDAM Cabang Paseh dan Cabang Tomo harus ikut serta dalam meningkatkan kinerjanya, dimana dalam kaitannya dengan peningkatan peringkat kinerja tersebut, bekerja secara maksimal dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat terkait pemenuhan kebutuhan air bersih bagi masyarakat adalah salah satu indikator yang memengaruhi kinerja. Berdasarkan data yang tercantum dari Laporan Kegiatan Operasional PDAM Cabang Paseh dan Cabang Tomo, dapat dilihat salah satu aspek berkaitan dengan pelayanan dalam laporan tersebut, yaitu data cakupan pelayanan dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 1.2 Data Cakupan Pelayanan PDAM Tirta Medal Cabang Paseh

No.	Desa/Kelurahan	Jumlah Penduduk Areal Pelayanan	Penduduk Yang Terlayani	Cakupan Pelayanan (%)
1.	Paseh Kaler	5.170	4.084	78,99
2.	Legok Kaler	5.350	4.550	85,05
3.	Paseh Kidul	3.680	3.830	104,08
4.	Legok Kidul	4.315	4.439	102,87
5.	Haur Kuning	2.293	2.178	94,98
6.	Cijambe	3.728	1.042	27,95
7.	Padanaan	5.104	1.788	35,03
Jumlah		29.640	21.911	73,92

Sumber : Laporan Kegiatan Operasional PDAM Cabang Paseh Bulan Desember 2019

Tabel 1.3 Data Cakupan Pelayanan PDAM Tirta Medal Cabang Tomo

No.	Desa/Kelurahan	Jumlah Penduduk Areal Pelayanan	Penduduk Yang Terlayani	Cakupan Pelayanan (%)
1.	Bugel	2.052	1.979	96,44
2.	Karyamukti	2.035	1.996	98,08
3.	Tomo	3.678	3.487	94,81
4.	Tolengas	4.920	4.715	95,83
5.	Marongge	2.007	1.780	88,69
6.	Darmawangi	1.512	1.016	67,19
7.	Mekarwangi	1.415	40	2,83
Jumlah		17.619	15.010	85,19

Sumber : Laporan Kegiatan Operasional PDAM Cabang Tomo Bulan Juli 2020

Dilihat dari data cakupan pelayanan PDAM Tirta Medal Cabang Paseh per bulan Desember 2019, bahwa pelayanan PDAM belum melayani seluruh penduduk di areal pelayanan PDAM Tirta Medal Cabang Paseh dimana jumlah penduduk yang terlayani baru berjumlah 21.911 dari 29.640 total jumlah penduduk di areal pelayanan PDAM Tirta Medal Cabang Paseh, sehingga cakupan pelayanannya hanya sebesar 73,92 %. Selanjutnya, data cakupan pelayanan PDAM Tirta Medal Cabang Tomo per bulan Juli 2020, menunjukkan bahwa pelayanan PDAM belum melayani seluruh penduduk di areal pelayanan PDAM Cabang Tomo dimana jumlah penduduk yang terlayani baru berjumlah 15.010 dari 17.619 total jumlah penduduk di areal pelayanan PDAM Cabang Tomo, sehingga cakupan pelayanannya baru sebesar 85,19 %. Dilihat dari hasil tersebut, dapat dikatakan bahwa pelayanan PDAM Tirta Medal Cabang Paseh dan Cabang Tomo belum maksimal karena belum mencakup seluruh penduduk di areal pelayanan. Hal ini tentu saja berkaitan dengan kinerja, dimana pelayanan menjadi salah satu aspek yang dapat menjadi indikator penilaian baik tidaknya kinerja suatu organisasi atau perusahaan.

Salah satu fase yang akan selalu ada di dalam perusahaan maupun organisasi adalah penurunan dan peningkatan kinerja dan produktivitas karyawan. Kinerja dan produktivitas karyawan yang selalu pada titik optimum adalah hal yang ingin dicapai oleh setiap perusahaan, namun dalam menjaga kinerja dan produktivitas karyawan agar tetap optimal adalah hal yang penuh tantangan dan rintangan. Banyak faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, baik berpengaruh positif maupun berpengaruh negatif. Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah stress kerja. Konsep stres mengandung dua makna yaitu berpengaruh secara positif dan berpengaruh secara negatif (Riandy, 2016: 1060). Handoko (2014: 202) mengatakan bahwa bila tidak ada stress, tantangan-tantangan kerja juga tidak ada, dan prestasi kerja cenderung rendah. Dari pernyataan tersebut menunjukkan bahwa stres diperlukan untuk meningkatkan prestasi kerja, karena tekanan dalam stres dipandang sebagai hal yang positif dan sesuatu

yang sebenarnya membantu meningkatkan kinerja (Ahmed & Ramzan, 2013: 63).

Namun, stres juga dianggap memiliki pengaruh yang negatif, sehingga bagi masyarakat umum, stres merupakan hal yang harus dihindari. Individu yang mendapatkan tekanan yang begitu banyak dan beberapa jenis tuntutan kerja yang melebihi kemampuannya akan memunculkan reaksi yang merugikan yaitu stres (Sagala dan Ardi, 2017: 1). Handoko (2014: 202) mengatakan bahwa bila stres menjadi terlalu besar, prestasi kerja akan mulai menurun, karena stres mengganggu pelaksanaan pekerjaan. Stres memiliki dampak positif pada karyawan dari organisasi mana pun, tetapi hanya sampai batas tertentu dimana seorang karyawan masih dapat mengatasinya, namun sebagian besar, stres yang dirasakan karyawan melebihi batas yang dapat ditanggung sehingga menghasilkan dampak negatif pada karyawan (Ahmed & Ramzan, 2013: 63).

Menurut Mangkunegara dalam Dewanta (2018: 7) stres kerja yang dialami oleh seorang karyawan dapat diindikasikan dari: (1) beban kerja, sekumpulan pekerjaan dan tugas yang diberikan oleh organisasi yang harus diselesaikan dalam waktu tertentu oleh karyawan, (2) waktu kerja, suatu periode waktu yang berkaitan dengan pelaksanaan pekerjaan dan bersifat mengikat bagi karyawan, (3) umpan balik yang didapatkan, suatu respon yang diberikan oleh atasan, bawahan, maupun rekan kerja akibat dari tindakan yang dilakukan, (4) tanggungjawab, menanggung semua konsekuensi yang berkaitan dengan segala tugas, pekerjaan, dan jabatan yang diembankan.

Hasil pra-survey melalui interview dengan Kepala Seksi Bagian Umum PDAM Tirta Medal Cabang Paseh, Bapak Djudju Kusmana pada bulan Januari 2020 dan Kepala Sub Bagian Umum PDAM Tirta Medal Cabang Tomo, Ibu Tini Rohaeni pada bulan September 2020, menunjukkan bahwa adanya tuntutan untuk meningkatkan kinerja dari Direktur PDAM Tirta Medal Sumedang, membuat pegawai PDAM Tirta Medal Cabang Paseh dan Cabang Tomo harus bekerja lebih keras lagi untuk hasil kinerja yang lebih optimal. Salah satu indikator yang memunculkan stress kerja yakni adanya

tuntutan tugas atau pekerjaan yang di embankan kepada karyawan. Seperti yang sudah di jelaskan diatas, Direktur PDAM Tirta Medal Sumedang menargetkan peringkat kinerja PDAM Tirta Medal Kabupaten Sumedang dapat meraih peringkat 10 besar untuk tahun berikutnya, dengan peringkat pada tahun ini yang berada pada peringkat ke 16. Meningkatkan kinerja perusahaan atau organisasi bukanlah hal yang mudah, dimana untuk meningkatkan peringkat kinerja tersebut, karyawan yang dimana sebagai pelaksana tugas di perusahaan harus bekerja lebih maksimal dari sebelumnya agar tuntutan tersebut dapat dipenuhi. Tentu adanya tuntutan ini lah yang dapat menyebabkan stress kerja pada karyawan. Tidak hanya itu, banyak keluhan atau pengaduan konsumen PDAM juga bisa menimbulkan stress kerja pada karyawan, dimana semakin banyak keluhan atau pengaduan konsumen maka semakin banyak beban kerja yang harus dilakukan oleh karyawan. Berdasarkan Laporan Kegiatan Operasional PDAM Tirta Medal Cabang Paseh Bulan Desember 2019 dan Laporan Kegiatan Operasional PDAM Tirta Medal Cabang Tomo Bulan Juli 2020, banyaknya pengaduan konsumen PDAM Tirta Medal adalah sebagai berikut :

Tabel 1.4 Pengaduan Konsumen PDAM Tirta Medal Cabang Paseh

No.	Jenis Pengaduan	Wilayah/Distrik/Zona						Jumlah	
		1	2	3	4	5	6		7
1.	Pipa dinas/kebocoran								-
2.	Bocor sekitar water meter		1					2	3
3.	Stop kran/gate valve yang rusak		1						1
4.	Pemakaian besar	3		1	2				6
5.	Persil bocor								-
6.	Air mengalir kecil			1		1			2

7.	Air keruh								
8.	Air tidak mengalir			1		1			2
9.	Water meter buram								-
10.	Pemindahan letak water meter								-
11.	Water meter rusak								-
12.	Water meter hilang								-
13.	Pemasangan kawat segel								-
14.	Bekas galian belum rapih								-
15.	Kaca meter pecah								-
16.	Bocor pipa transmisi								-
17.	Lain-lain	1							1
Jumlah		4	2	3	2	2	-	2	15

Sumber : Laporan Kegiatan Operasional PDAM Cabang Paseh Bulan Desember 2019

Tabel 1.5 Pengaduan Konsumen PDAM Tirta Medal Cabang Tomo

No.	Jenis Pengaduan	Wilayah/Distrik/Zona							Jumlah
		1	2	3	4	5	6	7	
1.	Pipa dinas/kebocoran								-
2.	Bocor sekitar water meter					3			3

3.	Stop kran/gate valve yang rusak								-
4.	Pemakaian besar	3	1	1	2		1	1	9
5.	Persil bocor	2	2						4
6.	Air mengalir kecil		2	3	1				6
7.	Air keruh								-
8.	Air tidak mengalir	2		2	2				6
9.	Water meter buram								-
10.	Pemindahan letak water meter								-
11.	Water meter rusak								-
12.	Water meter hilang								-
13.	Pemasangan kawat segel								-
14.	Bekas galian belum rapih								-
15.	Kaca meter pecah								-
16.	Bocor pipa transmisi								-
17.	Lain-lain								-
Jumlah		7	5	6	5	3	1	1	28

Sumber : Laporan Kegiatan Operasional PDAM Cabang Tomo Bulan Juli 2020

Jumlah pengaduan konsumen PDAM Tirta Medal Cabang Paseh untuk bulan Desember 2019 sebanyak 15 pengaduan dimana jumlah pengaduan

tersebut naik dua angka dari bulan sebelumnya yakni sebanyak 13 pengaduan. Jumlah pengaduan konsumen PDAM Tirta Medial Cabang Tomo untuk bulan Juli 2020 sebanyak 28 pengaduan dimana jumlah pengaduan tersebut naik empat angka dari bulan sebelumnya yakni sebanyak 24 pengaduan. Pengaduan konsumen paling banyak yakni karena pemakaian besar dimana tagihan PDAM konsumen tiba-tiba membengkak karena pemakaian air yang secara tiba-tiba meningkat. Semakin banyaknya pengaduan konsumen maka semakin banyak juga pekerjaan yang harus di selesaikan oleh karyawan PDAM, dimana jika beban kerja bertambah dari biasanya atau beban kerja yang dirasa terlalu berlebihan maka akan menimbulkan stress kerja pada karyawan, sehingga mempengaruhi kinerja kerjanya dan secara langsung akan mempengaruhi kinerja perusahaan atau organisasi.

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan selain stress kerja, salah satunya yaitu konflik. Berdasarkan pengaruhnya, konflik dapat dibedakan menjadi dua, yaitu : 1) Konflik fungsional atau konstruktif yang mengarah pada perubahan positif yang menguntungkan, dan 2) Konflik disfungsional atau destruktif yang mengarah pada perubahan negatif yang merugikan. Konflik disfungsional adalah suatu konflik yang dapat menimbulkan berbagai masalah sehingga menambah tekanan yang dirasakan oleh seseorang yang kemudian mengakibatkan kelelahan fisik dan mental, ketegangan, panik yang berlebih, dan sebagainya (Suryani dkk., 2014: 189). Salah satu konflik disfungsional atau destruktif yaitu *work-family conflict*.

Berdasarkan karya Kahn dkk. dalam Greenhaus dan Beutell (1985: 77), *work-family conflict* diartikan sebagai suatu bentuk konflik antar-peran di mana tekanan dari peran pekerjaan dan keluarga saling tidak kompatibel dalam beberapa hal. Artinya, partisipasi dalam salah satu peran menjadi lebih sulit dilakukan karena adanya tuntutan untuk berpartisipasi dalam peran lainnya. *Work-family conflict* adalah konflik yang terjadi pada individu karena memikul peran ganda, baik dalam pekerjaan dan keluarga, di mana karena waktu dan perhatian terlalu dikhususkan untuk salah satu peran,

sehingga tuntutan peran lainnya tidak dapat dipenuhi secara optimal (Khan, 2015: 48).

Work-family conflict adalah konflik yang terjadi karena adanya kesenjangan antara pekerjaan dan keluarga yang akan menimbulkan efek negatif pada kinerja (Retnaningrum & Musadieg, 2016: 75). Kesenjangan yang dimaksud adalah ketika waktu dan perhatian lebih difokuskan untuk menyelesaikan pekerjaan sehingga waktu yang dihabiskan bersama keluarga lebih sedikit bahkan tidak ada, atau sebaliknya urusan keluarga menyita lebih banyak waktu dan perhatian sehingga mengganggu pekerjaan (Dewanta, 2018: 4). Semakin tinggi tingkat *work-family conflict* yang dimiliki karyawan maka semakin rendah kinerja karyawan di perusahaan (Dwijayanti & Riana, 2018: 20).

Menurut Greenhaus dan Beutell (1985: 77) berdasarkan pemeriksaan berbagai literatur, ada tiga bentuk utama *work-family conflict*, yaitu: (a) konflik berbasis waktu (*time-based conflict*), dimana waktu yang dimiliki oleh seseorang dihabiskan hampir seluruhnya untuk melaksanakan kegiatan dalam satu peran, sehingga tuntutan peran lain atas waktunya tidak dapat terpenuhi. (b) konflik berbasis ketegangan (*strain-based conflict*), dimana tekanan-tekanan yang berasal dari salah satu peran yang dijalani oleh seseorang menghasilkan gejala ketegangan seperti kecemasan berlebih, kelelahan fisik dan mental, dan depresi, sehingga membuatnya sulit untuk memenuhi tuntutan dari peran lainnya, dan (c) konflik berbasis perilaku (*behavior-based conflict*) perilaku seseorang dalam salah satu peran mungkin tidak sesuai dengan perilaku yang harus dimiliki orang tersebut dalam peran lain. Jika seseorang tidak dapat menyesuaikan perilaku untuk memenuhi peran yang berbeda, maka orang tersebut akan mengalami konflik di dalam dirinya.

Berdasarkan data yang diperoleh dari Laporan Kegiatan Operasional PDAM Tirta Medal Cabang Paseh Bulan Desember 2019 dan Laporan Kegiatan Operasional PDAM Tirta Medal Cabang Tomo Bulan Juli 2020, juga berdasarkan hasil interview dengan kepala seksi bagian umum/kepala

sub bagian umum, ada beberapa karyawan PDAM Tirta Medal Cabang Paseh dan Cabang Tomo bukan berasal dari satu daerah yang sama dengan kantor PDAM berada, bahkan beberapa karyawan berasal dari luar Kabupaten Sumedang. Rincian domisili karyawan dapat dirangkum sebagai berikut:

Tabel 1.6 Domisili Karyawan PDAM Tirta Medal Cabang Paseh

No.	Domisili	Jumlah
1.	Kecamatan Paseh	22 Orang
2.	Luar Kecamatan Paseh	15 Orang
3.	Luar Kabupaten Sumedang	3 Orang
Jumlah		40 Orang

Sumber : Laporan Kegiatan Operasional PDAM Cabang Paseh Bulan Desember 2019 dan Hasil Interview

Tabel 1.7 Domisili Karyawan PDAM Tirta Medal Cabang Tomo

No.	Domisili	Jumlah
1.	Kecamatan Tomo	18 Orang
2.	Luar Kecamatan Tomo	20 Orang
3.	Luar Kabupaten Sumedang	4 Orang
Jumlah		42 Orang

Sumber : Laporan Kegiatan Operasional PDAM Cabang Tomo Bulan Juli 2020 dan Hasil Interview

Berdasarkan data di atas menunjukkan ada 15 orang karyawan PDAM Tirta Medal Cabang Paseh yang tempat tinggalnya berada di luar Kecamatan Paseh bahkan ada 3 orang karyawan yang berada di luar Kabupaten Sumedang. Data diatas juga menunjukkan ada 20 orang karyawan PDAM Tirta Medal Cabang Tomo yang tempat tinggalnya berada di luar Kecamatan Tomo bahkan ada 4 orang karyawan yang tempat tinggalnya berada di luar Kabupaten Sumedang. Bagi karyawan yang tempat tinggalnya atau keluarganya tinggal jauh dari tempatnya bekerja, tentu sulit bagi mereka untuk menghabiskan waktu bersama keluarga. Karyawan yang tinggal jauh dari tempat kerja, biasanya akan merasa sangat lelah ketika pulang bekerja, dikarenakan pekerjaannya dan juga dikarenakan menempuh perjalanan yang

sangat jauh, sehingga ketika pulang ke rumah hal yang ingin dilakukan adalah beristirahat, tidak ada waktu untuk dihabiskan bersama keluarga atau bermain bersama anak.

Berdasarkan hasil wawancara juga di dapatkan informasi bahwa beberapa karyawan PDAM, khususnya karyawan bagian teknik yang pekerjaannya seringkali dilakukan di lapangan atau di luar kantor, seperti pemasangan sambungan baru, pemeriksaan berkala pipa-pipa air yang terpasang, pemeriksaan pompa dan genset, dan juga menangani setiap pengaduan yang masuk, mereka di haruskan bekerja pada hari libur/*weekend* ketika terjadi masalah yang membutuhkan penanganan yang cepat di lapangan, atau ketika ada proyek besar seperti penambahan sumur baru yang membutuhkan waktu lama. Tentu saja hal ini akan menimbulkan adanya konflik dimana waktu untuk bersama keluarga berkurang karena adanya tuntutan dari peran sebagai karyawan PDAM.

Berdasarkan data yang di dapat dari Laporan Kegiatan Operasional PDAM Cabang Paseh Bulan Desember 2019, Laporan Kegiatan Operasional PDAM Cabang Tomo Bulan Juli 2020, Buku Kinerja BUMD Penyelenggara SPAM 2019, juga berdasarkan hasil pra-survey melalui interview dengan kepala seksi bagian umum/kepala sub bagian umum PDAM Tirta Medal Cabang Paseh dan Cabang Tomo mengenai stress kerja maupun *work-family conflict* dan juga dari beberapa literatur dan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa stress kerja dan *work-family conflict* menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, maka dilakukanlah penelitian ini.

Penelitian ini juga dilakukan karena penelitian mengenai pengaruh *work-family conflict* dan stress kerja terhadap kinerja karyawan, di mana dalam beberapa literatur dan beberapa penelitian yang di temukan, peneliti belum banyak menemukan hasil peneltian mengenai tema yang sama yang meneliti ada tidaknya pengaruh stress kerja dan *work-family conflict* yang bersama-sama mempengaruhi kinerja karyawan yang berbahasa Indonesia, dan juga konsen penelitian bertema sama rata-rata dilakukan pada objek yang di khususkan pada karyawan wanita karena wanita dianggap memiliki konflik

yang lebih besar khususnya jika berkaitan dengan keluarga dan pekerjaan, karena peran yang di emban sebagai seorang wanita apalagi wanita tersebut berstatus menikah dan memiliki anak, tentu hal tersebut akan mengakibatkan orang tersebut merasakan adanya konflik khususnya konflik peran dan pekerjaan, sebagai karyawan dan juga sebagai istri maupun seorang ibu, sedangkan dalam penelitian ini objek penelitiannya yaitu karyawan pria dan wanita dimana objek penelitian yang merupakan karyawan PDAM tersebut tidak semuanya berstatus menikah ataupun memiliki anak, sehingga penelitian ini bersifat *general* terhadap seluruh karyawan, pria maupun wanita, menikah maupun belum menikah, dan memiliki anak maupun tidak memiliki anak, sehingga peneliti memutuskan untuk melakukan penelitian yang mengambil judul **“Pengaruh *Work-Family Conflict* dan Stress Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan PDAM Tirta Medal Cabang Paseh dan Cabang Tomo Kabupaten Sumedang)”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dikemukakan di atas, ada beberapa masalah yang dapat diidentifikasi, yaitu sebagai berikut :

1. Peringkat kinerja PDAM Tirta Medal Kabupaten Sumedang berada pada peringkat ke 16 dari seluruh BUMD Penyelenggara SPAM (Sistem Penyediaan Air Minum) di Provinsi Jawa Barat dengan nilai kinerja sebesar 3.27. Peringkat kinerja ini ternyata turun satu peringkat dari target peringkat kinerja, dimana Direktur PDAM Tirta Medal Kabupaten Sumedang menargetkan minimal meraih peringkat ke 15 untuk tahun 2019.
2. Cakupan pelayanan PDAM Tirta Medal Cabang Paseh per bulan Desember 2019, belum melayani seluruh penduduk di areal pelayanan dimana jumlah penduduk yang terlayani baru berjumlah 21.911 dari 29.640 total jumlah penduduk di areal pelayanan PDAM Cabang Paseh, sehingga cakupan pelayanannya hanya sebesar 73,92 %. Begitupula dengan cakupan pelayanan PDAM Tirta Medal Cabang Tomo per bulan Juli 2020, belum melayani seluruh penduduk di areal pelayanan dimana

jumlah penduduk yang terlayani baru berjumlah 15.010 dari 17.619 total jumlah penduduk di areal pelayanan PDAM Cabang Tomo, sehingga cakupan pelayanannya hanya sebesar 85,19 %.

3. Jumlah pengaduan konsumen PDAM Tirta Medal Cabang Paseh untuk bulan Desember 2019 sebanyak 15 pengaduan dimana jumlah pengaduan tersebut naik dua angka dari bulan sebelumnya yakni sebanyak 13 pengaduan. Jumlah pengaduan konsumen PDAM Tirta Medal Cabang Tomo untuk bulan Juli 2020 sebanyak 28 pengaduan dimana jumlah pengaduan tersebut naik empat angka dari bulan sebelumnya yakni sebanyak 24 pengaduan. Semakin banyak pengaduan konsumen maka semakin banyak juga pekerjaan yang harus di selesaikan oleh karyawan PDAM, dimana jika beban kerja bertambah dari biasanya atau beban kerja yang dirasa terlalu berlebihan maka akan menimbulkan stress kerja pada karyawan, sehingga mempengaruhi kinerja kerjanya dan secara langsung akan mempengaruhi kinerja perusahaan atau organisasi.
4. Beberapa karyawan PDAM Tirta Medal Cabang Paseh dan Cabang Tomo bukan berasal dari satu daerah yang sama dengan kantor PDAM berada bahkan ada beberapa karyawan yang berasal dari luar Kabupaten Sumedang. Berdasarkan data yang di dapat, sebanyak 15 orang karyawan PDAM Tirta Medal Cabang Paseh berdomisili di luar Kecamatan Paseh dan bahkan sebanyak 3 orang Karyawan berasal dari luar Kabupaten Sumedang. Data yang di dapat juga menunjukkan sebanyak 20 orang karyawan PDAM Tirta Medal Cabang Tomo berdomisili di luar Kecamatan Tomo dan bahkan 4 orang karyawan berasal dari luar Kabupaten Sumedang.
5. Beberapa karyawan PDAM, khususnya karyawan bagian teknik yang pekerjaannya seringkali dilakukan di lapangan atau di luar kantor, seperti pemasangan sambungan baru, pemeriksaan berkala pipa-pipa air yang terpasang, pemeriksaan pompa dan genset, dan juga menangani setiap pengaduan yang masuk, mereka di haruskan bekerja pada hari libur/*weekend* ketika terjadi masalah yang membutuhkan penanganan

yang cepat di lapangan, atau ketika ada proyek besar seperti penambahan sumur baru yang membutuhkan waktu lama.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian dan identifikasi permasalahan yang telah dikemukakan diatas, maka dalam penelitian ini, peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah *work-family conflict* berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PDAM Tirta Medal Cabang Paseh dan Cabang Tomo Kabupaten Sumedang ?
2. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PDAM Tirta Medal Cabang Paseh dan Cabang Tomo Kabupaten Sumedang ?
3. Seberapa besar pengaruh *work-family conflict* dan stress kerja secara simultan terhadap kinerja karyawan pada PDAM Tirta Medal Cabang Paseh dan Cabang Tomo Kabupaten Sumedang ?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan diadakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Ada tidaknya pengaruh *work-family conflict* terhadap kinerja karyawan pada PDAM Tirta Medal Cabang Paseh dan Cabang Tomo Kabupaten Sumedang.
2. Ada tidaknya pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan pada PDAM Tirta Medal Cabang Paseh dan Cabang Tomo Kabupaten Sumedang.
3. Besarnya pengaruh *work-family conflict* dan stress kerja secara simultan terhadap kinerja karyawan pada PDAM Tirta Medal Cabang Paseh dan Cabang Tomo Kabupaten Sumedang.

E. Manfaat Hasil Penelitian

Manfaat dari dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat membantu perusahaan dengan cara memberikan sumbangan pemikiran mengenai pengaruh *work-family conflict* dan stress kerja terhadap kinerja kerja karyawan yang

dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan langkah untuk menyikapi *work-family conflict* dan stress kerja yang dirasakan oleh karyawan yang mana dapat mempengaruhi kinerja kerjanya.

2. Bagi Pihak Akademisi

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat membantu proses pembelajaran dan pengaplikasian ilmu pengetahuan, khususnya terhadap ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia serta dapat menjadi acuan bagi penelitian selanjutnya yang membahas mengenai tema yang sama, yaitu *work-family conflict*, stress kerja, dan pengaruhnya terhadap kinerja kerja karyawan.

3. Bagi Peneliti

Penelitian ini dilakukan sebagai alat untuk mempraktekkan teori-teori dan pembelajaran yang telah di dapat selama masa perkuliahan dan hasil dari membaca beberapa literatur yang ada. Dari penelitian ini juga, peneliti dapat menambah pengetahuan tentang *work-family conflict*, stress kerja, dan kinerja kerja melalui objek yang riil sehingga peneliti dapat menentukan sikap apa yang harus dilakukan ketika menemui permasalahan yang berkaitan dengan hal-hal tersebut di perusahaan.

F. Kerangka Berpikir

1. Pengaruh *work-family conflict* terhadap kinerja karyawan

Peran ganda merupakan salah satu model yang ada dalam dunia ketenagakerjaan dimana seseorang memiliki tugas untuk bekerja ditempat kerja, juga mempunyai kewajiban untuk mengurus rumah tangga (Dewanta, 2018: 3). *Work-family conflict* secara langsung dan tidak langsung mempengaruhi sebagian besar populasi dunia. Bahkan orang lajang dan mereka yang tidak memiliki anak, akan melaporkan mengalami konflik pekerjaan-keluarga (*work-family conflict*) karena semua individu selain menjadi seorang suami atau istri, menjadi seorang ayah atau ibu, juga dapat menjadi seorang putra atau putri, seorang saudara perempuan atau saudara laki-laki, atau dapat hidup dengan

teman-teman yang berfungsi atau dianggap sebagai keluarga (Kossek & Lee, 2017: 2).

Work-family conflict terjadi ketika ada ketidakseimbangan antara pekerjaan dan keluarga yang memaksa seseorang untuk menempatkan tuntutan pekerjaan di atas tuntutan dan kebutuhan keluarga, atau sebaliknya dimana tuntutan keluarga ditempatkan di atas tuntutan pekerjaan. Tidak hanya itu, *work-family conflict* juga bisa terjadi ketika segala sesuatu yang berhubungan dengan pekerjaan dibawa ke dalam kehidupan keluarga atau sebaliknya masalah-masalah yang berkaitan dengan keluarga mulai mempengaruhi pekerjaan. Seseorang harus memainkan dua peran sekaligus, yaitu sebagai karyawan yang diharuskan memenuhi tanggung jawabnya terhadap tugas, pekerjaan, dan jabatannya di tempat kerja, dan juga sebagai anggota keluarga yang juga memiliki tanggung jawab terhadap keluarganya.

Dari hasil interview pra-survey, menunjukkan bahwa *work-family conflict* yang dirasakan oleh karyawan PDAM Tirta Medial Cabang Paseh dan Cabang Tomo muncul karena mereka dituntut untuk fokus terhadap pekerjaan dibanding keluarga mereka, dan juga karena beberapa dari karyawan berasal bukan dari satu wilayah yang sama dengan tempat kerja berada, hal ini mengakibatkan bahwa waktu untuk bertemu dengan keluarga atau menghabiskan waktu dengan keluarga dirasa tidak cukup. Pekerjaan yang melelahkan ditambah perjalanan cukup panjang untuk ditempuh membuat mereka tidak dapat menghabiskan waktu dengan keluarga ketika sampai di rumah. Apalagi beberapa karyawan khususnya yang berada di bagian teknis harus bersedia bekerja pada hari libur atau *weekend* ketika ada suatu permasalahan yang harus ditangani secara cepat, hal tersebut tentu akan mempengaruhi waktu bersama keluarga.

Keterlibatan masalah keluarga dalam pekerjaan tentu akan membuat konsentrasi seseorang terhadap pekerjaannya menjadi terganggu, hal ini secara langsung akan berakibat pada menurunnya kinerja dan produktivitas kerja mereka. Menurut Warokka dan Febrilia

(2015: 3), meningkatnya konflik yang terjadi baik di tempat kerja atau di keluarga, secara logis, akan mengurangi konsentrasi pikiran, memicu stres, depresi, ketidakpuasan, dan bahkan pekerjaan yang berkinerja buruk. Penelitian yang dilakukan oleh Asfahyadin dkk. (2017) dengan judul “*The Influence of Work-Family Conflict and Work Stress on Employee Performance in PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Kendari Branch*”, menunjukkan hasil bahwa *work-family conflict* berpengaruh signifikan dan negatif terhadap kinerja. Hasil tersebut mendukung pernyataan Retnaningrum dan Musadieg (2016: 75) yang menyatakan bahwa *work-family conflict* berpengaruh secara negatif terhadap kinerja. Semakin tinggi *work-family conflict* maka akan semakin rendah kinerja karyawan.

2. Pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan

Menurut Veithzal dalam Julvia (2016: 60), stres adalah suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi, proses berfikir dan kondisi seorang karyawan. Hasil interview pra-survey dan beberapa data yang di peroleh menunjukkan bahwa karyawan PDAM Tirta Medal Cabang Paseh dan Cabang Tomo merasa bahwa mereka mengalami stress kerja, dimana salah satu faktor yang mempengaruhinya adalah tuntutan pekerjaan mereka yang dimana Direktur PDAM Tirta Medal Kabupaten Sumedang menuntut agar para karyawan PDAM bekerja secara lebih maksimal agar menghasilkan kinerja yang lebih optimum sehingga dapat meningkatkan peringkat kinerja PDAM Tirta Medal untuk tahun berikutnya, juga semakin meningkatnya berbagai pengaduan konsumen terhadap PDAM Tirta Medal Cabang Paseh dan Cabang Tomo dapat membuat beban kerja karyawan semakin bertambah sehingga secara tidak langsung dapat menimbulkan stress kerja. Beban kerja dan tuntutan pekerjaan secara langsung dapat menjadi sebab timbulnya stress kerja.

Dalam kaitannya dengan kinerja, stres dapat berpengaruh secara positif dan dapat berpengaruh secara negatif. Jika seseorang dapat

mengatur atau mengelola stres dengan baik maka secara psikologis akan menumbuhkan semangat dan motivasi untuk bekerja. Sebaliknya jika stress terlalu berlebihan akan menyebabkan terganggunya kesehatan baik secara fisik maupun non-fisik (Riandy, 2016: 1061). Stres dapat berpengaruh positif terhadap kinerja karena dengan adanya stress membuat seseorang akan mengerahkan segala kemampuannya dalam menyelesaikan pekerjaannya sehingga kinerjanya akan menjadi lebih baik. Stres juga dapat berpengaruh negatif terhadap kinerja karena stress yang berlebihan akan menjadi sulit untuk di kendalikan dan akan membuat kinerja karyawan menurun (Handoko, 2014 : 201).

Penelitian yang dilakukan oleh Annisa (2017) dengan judul “Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Karyawan PT. BNI Syariah dan PT. Bank Jateng Syariah)”, menunjukkan hasil bahwa stress kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja yang berarti stress kerja pada penelitian tersebut dapat dijadikan pemacu bagi karyawan untuk meningkatkan kinerjanya. Namun, penelitian yang dilakukan oleh Wala dkk. (2017) dengan judul “Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Manado”, menunjukkan hasil sebaliknya bahwa stress kerja berpengaruh signifikan dan negatif terhadap kinerja, hal ini berarti bahwa pada penelitian tersebut, adanya stress kerja dapat menurunkan kinerja karyawan sehingga harus ditekan serendah mungkin agar kinerja karyawan optimal.

3. Pengaruh *work-family conflict* dan stres kerja terhadap kinerja karyawan

Seorang karyawan yang berhasil menyelesaikan pekerjaannya dengan baik dan sesuai dengan apa yang diharapkan perusahaan bahkan melebihinya menunjukkan bahwa karyawan tersebut memiliki kinerja kerja yang tinggi, sebaliknya jika seorang karyawan tidak dapat bekerja sesuai dengan apa yang diharapkan sehingga menimbulkan hasil kerja yang buruk, berarti karyawan tersebut tidak memiliki kinerja yang baik.

Banyak faktor yang mempengaruhi kinerja kerja karyawan, baik berpengaruh secara positif atau dapat meningkatkan kinerja atau sebaliknya berpengaruh negatif atau dapat menurunkan kinerja. Menurut hasil interview bersama kepala seksi bagian umum PDAM Tirta Medal Cabang Paseh dan Cabang Tomo dan juga dari beberapa data yang di dapat dari berbagai sumber, menunjukkan bahwa adanya indikasi stress kerja dan *work-family conflict* yang dirasakan oleh karyawan. Stress kerja maupun *work-family conflict* termasuk ke dalam salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja kerja karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh Asfahyadin dkk. (2017) dengan judul “*The Influence of Work-Family Conflict and Work Stress on Employee Performance in PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Kendari Branch*”, menunjukkan hasil bahwa *work-family conflict* dan stress kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja.

Work-family conflict terjadi ketika ada perbedaan antara situasi dimana orang-orang berharap agar semua tuntutan atas kedua perannya dalam pekerjaan dan keluarga dapat terpenuhi secara adil, namun pada kenyataannya salah satu peran mengganggu pemenuhan akan tuntutan peran lainnya, sehingga muncul suatu konflik yang akan mengganggu dan menurunkan kinerja peran mereka di pekerjaan atau keluarga (Ajala, 2017: 53). Pekerjaan yang lebih menyita waktu dan perhatian dibanding keluarga atau sebaliknya masalah keluarga ikut serta ke dalam pekerjaan sehingga membuat konsentrasi terhadap pekerjaan menurun, menjadi penyebab terjadinya *work-family conflict*. Hal ini lah yang kemudiann mengakibatkan kinerja menjadi tidak optimal. *Work-family conflict* termasuk dalam konflik destruktif dimana konflik destruktif merupakan salah satu faktor yang berpengaruh negatif terhadap kinerja. Frone dkk. dalam Nart dan Batur (2014: 72) menyatakan bahwa *work-family conflict* dapat menurunkan kinerja.

Di sisi lain, stress juga berpengaruh terhadap kinerja, namun pengaruh stres terhadap kinerja dapat berdampak positif maupun negatif,

tergantung dari bagaimana level stress yang dialami oleh karyawan dan kemampuannya dalam mengendalikan stres tersebut. Robbins dan Judge dalam Sormin dkk (2017: 66) mengatakan bahwa bagi beberapa pekerjaan dibutuhkan adanya stress, dimana dengan adanya stress tersebut akan secara positif meningkatkan kinerja dan kepuasan kerja mereka terhadap pekerjaan yang mereka lakukan. Namun, beberapa konsekuensi dari stress berupa ketegangan, kecemasan, kebosanan dan penundaan, dan juga beban kerja yang tinggi akan menimbulkan stress pada seseorang sehingga menimbulkan rasa ketidakpuasan terhadap pekerjaan mereka, hal ini akan membuat kinerja kerja mereka menurun. Pengaruh stress terhadap kinerja bagaikan pedang bermata dua, jika stress berada pada tahap rendah hingga sedang dapat menimbulkan pengaruh yang positif terhadap kinerja, karena tekanan-tekanan dalam stress akan membuat seseorang mengerahkan seluruh kemampuannya untuk menyelesaikan pekerjaannya, sehingga kinerjanya akan menjadi lebih tinggi, namun jika stress berada pada tingkat sedang hingga tinggi, tekanan-tekanan dalam stress akan terlalu kuat sehingga tidak dapat dikendalikan dan akhirnya seseorang akan merasa terbebani dengan tekanan-tekanan tersebut dan mulai menunjukkan penurunan pada kinerjanya.

G. Hipotesis

Berdasarkan teori dan kerangka pikir yang sudah diuraikan sebelumnya dan juga dari hasil penelitian-penelitian terdahulu, sehingga dapat disusun beberapa hipotesis penelitian sebagai berikut:

- a. Hipotesis 1 : *Work-family conflict* berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PDAM Tirta Medal Cabang Paseh dan Cabang Tomo Kabupaten Sumedang.
- b. Hipotesis 2 : Stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PDAM Tirta Medal Cabang Paseh dan Cabang Tomo Kabupaten Sumedang.

- c. Hipotesis 3 : *Work-family conflict* dan stres kerja secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PDAM Tirta Medal Cabang Paseh dan Cabang Tomo Kabupaten Sumedang.

H. Hasil Penelitian Terdahulu

Di bawah ini adalah beberapa hasil penelitian terdahulu yang dijadikan salah satu dasar dalam membangun hipotesis untuk penelitian ini, yakni sebagai berikut :

Tabel 1.8 Hasil Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti dan Judul Penelitian	Jenis Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Asfahyadin dkk. (2017), " <i>The Influence of Work-Family Conflict and Work Stress on Employee Performance in PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Kendari Branch</i> "	Kuantitatif	<p>Berdasarkan nilai beta pada tabel hasil analisis regresi menunjukkan <i>work-family conflict</i> berpengaruh signifikan dan negatif terhadap kinerja karyawan.</p> <p>Berdasarkan nilai beta pada tabel hasil analisis regresi menunjukkan stress kerja berpengaruh signifikan dan negatif terhadap kinerja karyawan.</p> <p>Berdasarkan hasil analisis regresi berganda menunjukkan <i>work-family conflict</i> dan stress kerja secara simultan berpengaruh</p>

			signifikan terhadap kinerja karyawan.
2.	Khan (2015), " <i>Impact of Work-Family Conflict on Employee Performance in Banking Sector of Pakistan</i> "	Kuantitatif	Hasil pengujian menunjukkan bahwa <i>work-family conflict</i> memiliki pengaruh yang signifikan dan bersifat negatif terhadap kinerja.
3.	Nart dan Batur (2014), " <i>The Relation between Work-Family Conflict, Job Stress, Organizational Commitment, and Job Performance: A Study on Turkish Primary Teachers</i> "	Kuantitatif	Hasil pengujian statistika menunjukkan bahwa terdapat korelasi yang bersifat negatif antara <i>work-family conflict</i> dengan kinerja. Hasil pengujian statistika menunjukkan bahwa terdapat korelasi yang bersifat positif antara stress kerja dengan kinerja.
4.	Retnaningrum dan Musadieg (2016), "Pengaruh <i>Work-Family Conflict</i> terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja (Studi pada Perawat Wanita RSUD Wonosari Yogyakarta)"	Kuantitatif	Berdasarkan hasil uji statistika menunjukkan bahwa <i>work-family conflict</i> berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja perawat.
5.	Ahmed dan Ramzan (2013), " <i>Effects of Job Stress on</i>	Kuantitatif	Berdasarkan nilai Beta pada tabel hasil

	<i>Employees Job Performance A Study on Banking Sector of Pakistan</i>		korelasi, baik stres kerja dan prestasi kerja berkorelasi secara negatif.
6.	Annisa (2017), “Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Karyawan PT. Bank BNI Syariah dan PT. Bank Jateng Syariah)”	Kuantitatif	Berdasarkan hasil uji t hitung, stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
7.	Noor dkk. (2016), “Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Timur)”	Kuantitatif	Hasil analisis regresi linear berganda menunjukkan bahwa stress kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
8.	Oemar dkk. (2017), “Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Musi Manyasin”	Kuantitatif	Berdasarkan hasil analisis koefisien sederhana menunjukkan bahwa stress kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja.
9.	Sagala dan Ardi (2017), Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan:	Kuantitatif	Berdasarkan hasil uji t ditemukan bahwa stres kerja berpengaruh

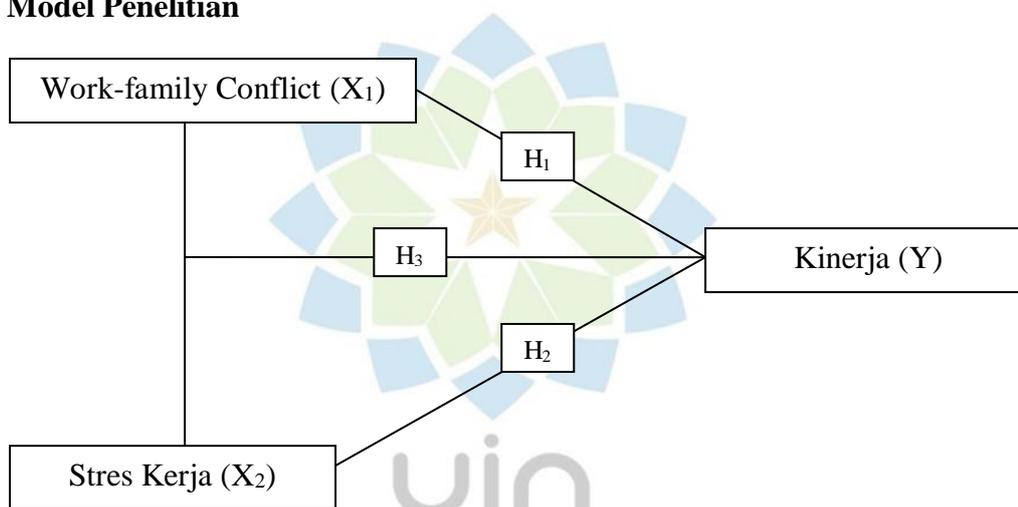
	Studi Kasus pada Tenaga Pengajar di Telkom University”		positif dan signifikan terhadap kinerja.
10.	Wala dkk. (2017), “Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Manado”	Kuantitatif	Berdasarkan hasil statistika, stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan dengan nilai koefisien yang signifikan dan negatif.

Dapat dilihat dari tabel diatas, ada empat penelitian yang meneliti mengenai pengaruh *work-family conflict* terhadap kinerja kerja. Penelitian yang dilakukan oleh Asfahyadin dkk. (2017), Khan (2015), Nart dan Batur (2014), dan Retnaningrum dan Musadieq (2016) menunjukkan hasil yang menyatakan bahwa *work-family conflict* berpengaruh signifikan dan negatif terhadap kinerja kerja. Hasil ini selaras dengan pendapat yang dikemukakan oleh Frone dkk. dalam Nart dan Batur (2014: 72) yang menyatakan bahwa *work-family conflict* dapat menurunkan kinerja. Sedangkan beberapa penelitian yang meneliti mengenai pengaruh stress kerja terhadap kinerja karyawan menunjukkan hasil yang berbeda. Dimana hasil penelitian yang dilakukan oleh Nart dan Batur (2014) menunjukkan hasil yang sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Annisa (2017), Noor (2016), Oemar dkk. (2017), dan Sagala dan Ardi (2017) yang menemukan bahwa stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Namun, hasil penelitian tersebut berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan oleh Asfahyadin dkk. (2017), Ahmed dan Ramzan (2013), dan Wala dkk. (2017) yang menemukan bahwa stres kerja dan prestasi kerja berkorelasi secara negatif.

Hasil penelitian tersebut sejalan dengan teori yang ditulis Handoko (2013: 201) bahwa stres dapat berpengaruh positif terhadap kinerja karena dengan

adanya stress membuat seseorang akan mengerahkan segala kemampuannya dalam menyelesaikan pekerjaannya sehingga kinerjanya akan menjadi lebih baik. Stres juga dapat berpengaruh negatif terhadap kinerja karena stress yang berlebihan akan menjadi sulit untuk di kendalikan dan akan membuat kinerja karyawan menurun. Penelitian yang dilakukan oleh Asfahyadin dkk. (2017) yang meneliti mengenai pengaruh *work-family conflict* dan stress kerja terhadap kinerja karyawan menunjukkan hasil yang menyatakan bahwa *work-family conflict* dan stress kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

I. Model Penelitian



Gambar 1.1 Model Penelitian