

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan suatu hal yang sangat penting dan harus dimiliki dalam upaya mencapai tujuan organisasi atau perusahaan. Dalam era globalisasi saat ini, sering ditandai dengan adanya perubahan yang begitu cepat, suatu organisasi atau lembaga institusi dituntut untuk mengadakan penyesuaian-penyesuaian dalam semua segi yang ada pada organisasi tersebut. Sumber Daya Manusia merupakan bagian dari dalam suatu kemajuan ilmu, pembangunan, dan teknologi. Manusia merupakan sumber daya yang paling bernilai, dan ilmu perilaku menyiapkan banyak teknik dan program yang dapat menuntun pemanfaatan sumber daya manusia secara lebih efektif. Hal ini bertujuan untuk mencapai kinerja sumber daya manusia yang semakin meningkat (Prihantoro, 2012).

Kinerja berkaitan dengan kemampuan seseorang untuk melaksanakan pekerjaan dengan baik atau tidak. Jika seseorang melaksanakan tugas dengan baik, itu artinya seseorang tersebut puas dengan pekerjaannya. Sebaliknya, jika seseorang memiliki kinerja yang buruk biasanya seseorang akan merasa tidak puas dengan pekerjaannya (Tuten dan Neidermeyer, 2004). Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Menurut Moeheriono (2012:95), kinerja atau *performance* merupakan sebuah penggambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan

atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan dalam suatu perencanaan strategis suatu organisasi.

Kinerja karyawan merupakan kemampuan karyawan dalam menjalankan tugas untuk mencapai keberhasilan dalam bekerja (Sri indrastuti, 2011). Pada dasarnya kinerja merupakan sesuatu hal yang bersifat individual, karena setiap karyawan memiliki tingkat kemampuan yang berbeda dalam mengerjakan tugasnya. Kinerja merupakan suatu tingkatan produktivitas karyawan yang dibandingkan dengan karyawan lain, berkaitan dengan perilaku (cara bekerja) dan hasil yang diterima karyawan tersebut. Seseorang yang memiliki peran dalam keluarga dan pekerjaan, akan memiliki kinerja yang terbatas dalam melakukan perannya didalam keluarga maupun pekerjaannya tersebut. Buruknya kinerja karyawan dapat disebabkan oleh berbagai hal. Salah satu yang menjadi penyebabnya dikarenakan adanya konflik pekerjaan-keluarga (*Work Family Conflict*).

Pekerjaan dan keluarga adalah dua area dimana manusia menghabiskan sebagian waktunya. Pembagian peran pekerjaan dan tugas keluarga dimasa lalu sangatlah jelas dimana suami adalah pencari nafkah melalui pekerjaannya sedangkan istri merawat keluarga dan anak-anak. Namun kecenderungan pasangan suami istri saat ini adalah keduanya bekerja. Pola keluarga seperti ini mengakibatkan sulitnya pembagian waktu antara tuntutan pekerjaan dan keluarga (Christine, Oktorina dan Mula, 2010).

Work family conflict dianggap telah menjadi masalah yang penting dalam dunia bisnis saat ini (Roboth, 2015). *Work family conflict* adalah salah satu dari bentuk *interrole conflict* tekanan atau ketidakseimbangan peran antara peran

dipekerjaan dengan peran didalam keluarga. *Work family conflict* dapat didefinisikan sebagai bentuk konflik peran dimana tuntutan peran dari pekerjaan dan keluarga secara mutual tidak dapat disejajarkan dalam beberapa hal (Buhali dan Margaretha, 2013).

Menurut Greenhaus dan Beutell (1985), *work family conflict* merupakan bentuk dari konflik peran dimana adanya tekanan peran dari pekerjaan dan keluarga yang tidak seimbang dalam beberapa hal. Ketika seorang karyawan tidak dapat menyeimbangkan peran antara peran dalam pekerjaan dan perannya dalam keluarga maka akan terjadi suatu tekanan dari salah satu peran antara peran dalam pekerjaan atau peran dalam keluarga sehingga dapat memicu munculnya *work family conflict* atau yang biasa disingkat dengan WFC.

Konflik pekerjaan keluarga akan muncul jika seseorang karyawan tidak mampu untuk memisahkan peran dan tanggung jawabnya dikantor dan dirumah. Jika urusan kantor terbawa sampai dirumah atau sebaliknya urusan rumah terbawa sampai dikantor maka rentan akan terjadi konflik peran (Suryani, 2014). Penelitian Sutanto *et al.* (2016) mengungkapkan bahwa konflik pekerjaan keluarga berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja, semakin tinggi konflik pekerjaan keluarga yang terjadi maka kinerja karyawan akan semakin menurun.

Dengan demikian ada dua arah dalam *work family conflict*, yaitu konflik pekerjaan terhadap keluarga dan konflik keluarga terhadap pekerjaan. Peran pekerjaan yang mengganggu keluarga *WIF (work interference with family)* dan peran didalam keluarga yang mengganggu pekerjaan *FIW (family interference with work)*.

Menurut Warokka dan Febrilia (2015:3), *family work conflict* merupakan suatu bentuk konflik yang terjadi akibat tuntutan waktu yang diharapkan keluarga untuk dapat berkumpul, yang mengganggu pelaksanaan dan tanggungjawab pada pekerjaan yang harus diselesaikan.

Menurut Grenhaus dan Buetell dalam Ratna Darmayanti (2012), konflik keluarga dengan pekerjaan terjadi ketika individu harus menghadapi tuntutan dari satu domain kepentingan (pekerjaan atau keluarga) yang menyebabkan kepentingan (peran) satu harus mengalahkan kepentingan yang lain. Tuntutan peran yang harus dijalani oleh pekerja yang sudah berkeluarga tidak selamanya dapat berjalan seimbang. Peran dan tanggungjawab yang saling bertentangan antara pekerjaan keluarga (konflik antar peran) merupakan bentuk konflik yang terjadi ketika tuntutan pekerjaan dapat mengganggu tanggungjawab terhadap keluarga.

Menurut Grandey et al. (2005:307), menyatakan bahwa *family-work conflict* merupakan suatu bentuk konflik antar peran dimana keterbatasan waktu yang dimiliki dan ketegangan yang dialami muncul diakibatkan oleh tanggung jawab pada keluarga mengganggu tanggung jawab pekerjaan. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Karakas dan Tezcan (2019) menyebutkan bahwa terdapat hubungan yang negatif dan signifikan antara *family work conflict* meningkat maka akan berdampak pada penurunan yang terjadi pada kinerja karyawan, karena masalah yang terjadi pada keluarga mengganggu fokus saat bekerja. Penelitian tersebut didukung oleh penelitian yang dilakukan Zainal et al (2020). hasil pengaruh *family work conflict* terhadap kinerja karyawan cukup tinggi, karena karyawan cenderung akan memiliki produktivitas yang menurun apabila sedang mengalami konflik. Didukung dengan

penelitian Zain dan Setiawati (2019) dan Leo et al (2019). dimana menyebutkan bahwa pengaruh negatif dan signifikan antara *family work conflict* pada kinerja karyawan.

Konflik antara pekerjaan dan keluarga yang berlebihan akan mengakibatkan kelelahan emosional (*Emotional exhaustion*) pada dosen. Kelelahan emosional (*emotional exhaustion*) yaitu kelelahan yang dirasakan pada diri seseorang yang memiliki hubungan dengan emosional pribadi dan diawali dengan adanya rasa kurang nyaman dan depresi (Churiyah, 2017). Dengan menjalani dua peran sekaligus secara bersamaan, akan membuat dosen menjadi semakin merasakan konflik antara pekerjaan dan keluarga. Semakin besar konflik antara pekerjaan dan keluarga yang dialami oleh pekerja, maka akan semakin meningkatkan kelelahan emosional yang dialami oleh pekerja (Ahmad, 2010). Kelelahan emosional merupakan perasaan emosional yang berlebihan dan lelah dengan suatu pekerjaan, hal ini terwujud dalam bentuk kelelahan fisik dan perasaan psikologis dan emosional yang terkuras (Wright dan Cropanzano, 1998).

Work family conflict yang berkelanjutan dapat mengakibatkan kelelahan emosional (*emotional exhaustion*). Menurut penelitian Poernomo dan Wulansari (2015:198), konflik pekerjaan keluarga dapat mengakibatkan kelelahan emosional yang dapat berdampak pada kinerja dosen. Dengan banyaknya tuntutan dari pekerjaan yang dirasakan karyawan, mulai dari banyaknya tugas yang harus dikerjakan, karyawan dituntut untuk mengembangkan kompetensi dengan tujuan untuk meningkatkan sumber daya manusia pada perusahaan dan waktu yang tersita untuk menjalankan pekerjaannya. Kelelahan emosional adalah keadaan merasa

lelah secara emosional akibat dari akumulasi stres dari kehidupan pribadi, pekerjaan, atau kombinasi keduanya. Orang yang mengalami kelelahan emosional sering kali merasa tidak memiliki kekuatan atas kendali apa yang terjadi dalam hidup. Kelelahan emosional terjadi jika perasaan tertekan dan kelelahan yang dirasakan karyawan terus menerus berlanjut yang berakibat terkurasnya sumber daya emosional dan energi.

Penelitian Cropanzano et al. (2003), mengemukakan bahwa kelelahan emosional berpengaruh negatif terhadap kinerja, semakin karyawan mengalami kelelahan emosional maka akan menurunkan kinerja dosen. Penelitian Sholikhah (2009) juga menemukan bahwa kelelahan emosional mempunyai pengaruh langsung dan signifikan terhadap kinerja guru. Semakin rendah guru mengalami kelelahan emosional maka kinerja mereka akan semakin meningkat, begitu pula sebaliknya. Hal tersebut menunjukkan bahwa ketika karyawan mengalami kelelahan emosional, maka karyawan akan mengalami penurunan kinerja.

Santika dan Sudibia (2017) mengungkapkan tingkah laku negatif yang dialami akibat stres berlebih dapat menyebabkan *emotional exhaustion* dan memiliki dampak pada turunnya kinerja individu. *Emotional exhaustion* adalah respon dalam diri setiap orang terhadap stres yang dirasakan karena adanya dorongan dari emosional yang sangat tinggi, munculnya anggapan seolah tidak ada satupun yang dapat membantunya, putus asa, depresi, dan perasaan yang terbelenggu (Sudirno dan Nurvianti, 2015).

Septyaningsih dan Palupiningdyah (2017), Sudirno dan Nurvianti (2015), dan Tourigny et. al. (2013) menjelaskan bahwa *emotional exhaustion* memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Semakin rendah karyawan merasakan *emotional exhaustion* pada dirinya maka dalam kinerjanya akan meningkat, begitupun sebaliknya.

Menurut Chernis (2001) dalam (Christianto dan Putra, 2016) *Emotional Exhaustion* (Kelelahan Emosional) merupakan respon terhadap stres yang berlebihan atau akibat ketidakpuasan dalam pekerjaan. Karyawan yang memiliki kelelahan emosional, sering merasa kurang dibutuhkan dalam organisasi, kehilangan rasa percaya diri, dan kurang bersemangat dalam bekerja (Moore, 2000).

Konflik pekerjaan keluarga atau *work family conflict* memiliki hubungan dengan kelelahan emosional, yang pada akhirnya mempengaruhi kinerja dosen. dosen yang tidak mampu mengalokasikan waktu dan energi yang cukup untuk peran pekerjaan karena tanggung jawab keluarga, maka akan mengalami kelelahan emosional. Jika dosen tersebut tidak dapat mengatasi atau menghindari kelelahan emosional, maka akan berakibat pada penurunan prestasi kerja. Penelitian yang dilakukan oleh Poernomo dan Wulansari, (2015) menyatakan bahwa konflik antara pekerjaan keluarga berpengaruh negatif pada kinerja. Konflik pekerjaan keluarga yang terjadi secara terus menerus akan memicu kelelahan emosional, Konflik antara pekerjaan keluarga yang terjadi secara terus menerus yang mengakibatkan kelelahan emosional dan pada akhirnya akan menurunkan kinerja.

Diera industrialisasi sekarang ini, perguruan tinggi merupakan salah satu bentuk lembaga yang bergerak dibidang pendidikan dimana pendidikan memegang peran yang sangat penting dalam proses peningkatan kualitas sumber daya manusia. Diperlukan kinerja yang baik dari perguruan tinggi untuk menghasilkan mahasiswa yang bermutu. Banyak hal yang mempengaruhi kinerja suatu perguruan tinggi dan salah satu yang utama adalah kinerja dosen. Kinerja dosen pada suatu perguruan tinggi merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap dosen sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh dosen tersebut sesuai dengan peranannya. Untuk dapat menentukan kualitas kinerja dosen perlu adanya criteria yang jelas. Mitchell (1978) menyatakan bahwa kinerja meliputi beberapa aspek, yaitu: aspek kualitas pekerjaan, ketepatan waktu, prakarsa, kemampuan dan komunikasi. Kinerja dosen merupakan suatu hal yang sangat penting dalam upaya lembaga perguruan tinggi untuk mencapai tujuannya. Kualitas kinerja dosen dapat dilihat dari pelaksanaan tugas dan tanggung jawabnya sebagai dosen baik dalam bidang pendidikan, pembelajaran dan penelitian maupun pengabdian pada masyarakat. Semakin beragam dan kompleksnya kerja yang dibebankan kepada para dosen terlebih pada dosen perempuan yang menjabat pada sebuah perguruan tinggi mendorong munculnya konflik antara tanggung jawab peran pada pekerjaan dan kehidupan keluarga. *Work family conflict* merupakan hambatan terbesar seorang dosen, terlebih pada dosen perempuan dikarenakan di Indonesia sendiri memandang bahwa perempuan memiliki tanggungjawab yang lebih besar pada kehidupan dikeluarga (*domestic*) dibandingkan kehidupan diluar rumah (pekerjaan).

Penelitian mengenai sebab dan konsekuensi dari konflik antara peran keluarga dan pekerjaan semakin banyak dilakukan dan mengacu pada tekanan peran yang mengakibatkan konflik antara keluarga dan pekerjaan yang tidak sesuai sehingga partisipasi di satu peran menjadi lebih sulit disebabkan oleh partisipasi dari pihak lain terlebih jika ada tanggung jawab yang bertambah pada seorang perempuan yang akan semakin mendorong konflik peran di keluarga dan pekerjaan dan menimbulkan kerugian pada perusahaan seperti *burnout*, penurunan kinerja dan stres kerja.

Pekerjaan sebagai tenaga pendidik (dosen) merupakan pekerjaan dengan tingkat stres yang cukup tinggi. Berdasarkan survey awal yang dilakukan beberapa dosen sering kerja lembur, bahkan dalam setiap aktivitasnya pasti akan mengadakan kontak langsung dengan individu-individu lain, hubungan rekan kerja dengan dosen dan staf administrasi secara rutin maupun interaksi antara dosen dengan mahasiswa. Hal tersebut yang menyebabkan lahirnya kelelahan emosional. Sehingga dapat dipahami bahwa bagi mereka yang sering lembur ini, sangat sulit untuk membagi waktu antara pekerjaan dan keluarga.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dan menulisnya dalam bentuk skripsi dengan judul “Pengaruh *Work Family Conflict* dan *Family Work Conflict* terhadap Kinerja Dosen dengan Kelelahan Emosional sebagai variabel mediasi”

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah yang hendak diteliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah *Work Family Conflict* berpengaruh terhadap kinerja dosen Universitas Khairun?
2. Apakah *Family Work Conflict* berpengaruh terhadap kinerja dosen Universitas Khairun?
3. Apakah *Work Family Conflict* berpengaruh terhadap Kelelahan Emosional pada dosen Universitas Khairun?
4. Apakah *Family Work Conflict* berpengaruh terhadap Kelelahan Emosional pada dosen Universitas Khairun?
5. Apakah Kelelahan Emosional berpengaruh terhadap Kinerja dosen pada Universitas Khairun?
6. Apakah Kelelahan Emosional memediasi pengaruh *Work Family Conflict* terhadap kinerja dosen pada dosen Universitas Khairun?
7. Apakah Kelelahan Emosional memediasi pengaruh *Family Work Conflict* terhadap kinerja dosen pada dosen Universitas Khairun?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dengan rumusan masalah diatas, tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk menguji pengaruh *Work Family Conflict* terhadap Kinerja dosen pada Universitas Khairun

2. Untuk menguji pengaruh *Family Work Conflict* terhadap Kinerja dosen pada Universitas Khairun
3. Untuk menguji pengaruh *Work Family Conflict* terhadap Kelelahan Emosional pada dosen Universitas Khairun
4. Untuk menguji pengaruh *Family Work Conflict* terhadap Kelelahan Emosional pada dosen Universitas Khairun
5. Untuk menguji pengaruh Kelelahan Emosional terhadap Kinerja dosen pada dosen Universitas Khairun
6. Untuk menguji Kelelahan Emosional memediasi pengaruh *Work Family Conflict* terhadap Kinerja dosen pada dosen Universitas Khairun
7. Untuk menguji Kelelahan Emosional memediasi pengaruh *Family Work Conflict* terhadap Kinerja dosen pada dosen Universitas Khairun

1.4. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi dan menambah wawasan rekan-rekan khususnya bagi mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis konsentrasi SDM yang ingin mempelajari lebih mendalam mengenai pengaruh *work family conflict*, *family work conflict* terhadap kinerja dosen dengan kelelahan emosional sebagai variabel mediasi.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan atau menjadi masukan yang dapat digunakan perusahaan untuk meningkatkan kinerja dosen sehingga menghasilkan output yang maksimal.