

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **I.1 Latar Belakang Masalah**

Sumber daya manusia atau pegawai yang memiliki kinerja baik adalah bagian dari harapan sebuah organisasi yang memberikan pekerjaan kepada pegawai, sebab kinerja SDM tersebut diharapkan secara menyeluruh mampu meningkatkan kinerja dari organisasi (Chao *et al.*,2010). Tingkat stres yang rendah maupun sedang bagi banyak orang memungkinkan seorang sumber daya manusia untuk melakukan pekerjaan SDM dengan baik, dimana mampu membuat seorang SDM meningkatkan intensitas kerjanya, kemampuan bereaksi, dan kewaspadaan, namun stres yang relatif tinggi, maupun yang sedang dan berkepanjangan, akan menyebabkan penurunan kinerja (Shahzad *et al.*, 2011).

Stres merupakan kekuatan atau rangsangan yang menekan sumber daya manusia akan menimbulkan suatu respon terhadap ketegangan, ketegangan tersebut dalam dialami dengan adanya perubahan bentuk. Stres bagian dari psikologi dan fisiologis yang ditanggapi seseorang sumber daya manusia terhadap adanya tekanan dari lingkungan eksternalnya, dimana *stressor* mampu menekan tingginya tingkat stress seorang sumber daya manusia. Stress yang tinggi bisa dipicu adanya konflik pekerjaan-keluarga, hal ini dikemukakan oleh Wallace, (2005). Konflik yang biasa terjadi dalam kehidupan suatu organisasi bila dibiarkan saja akan menimbulkan efek

yang kurang baik bagi usaha organisasi dalam mencapai tujuan organisasi. Hal tersebut akan berdampak pada penurunan kinerja SDM yang pada akhirnya akan menurunkan produktivitas organisasi (Yang, 2000). Konflik yang terjadi perlu diselesaikan secara baik yang dapat memuaskan kedua belah pihak. Konflik yang berkepanjangan mampu memunculkan tekanan yang mempengaruhi tekanan stress yang tinggi (Nasrudin dan Kumaresan, 2006). Tanda-tanda adanya stress yang tinggi ditunjukkan dengan adanya tingkat absensi yang tinggi, tingkat absensi pegawai yang tinggi dapat dijadikan dasar adanya indikasi stress SDM.

Penelitian yang terkait dengan penelitian ini didukung adanya perbedaan hasil penelitian terdahulu (*research gap*) dari hasil penelitian terdahulu, dimana pengaruh stress kerja terhadap kinerja SDM menunjukkan hasil yang tidak konsisten. Shahzad et al., (2011) menunjukkan adanya pengaruh negatif stress kerja terhadap kinerja SDM, sedangkan Peters (2013) tidak menunjukkan pengaruh negatif dan signifikan stress terhadap kinerja sumber daya manusia.

Wallace, (2005) dalam penelitiannya menemukan adanya pengaruh signifikan dan positif antara konflik pekerjaan keluarga dengan stress kerja, hal ini berbeda dengan hasil penelitian Anafarta (2011) yang menunjukkan konflik dari pekerjaan-keluarga berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap stress kerja.

Pengaruh konflik pekerjaan keluarga terhadap stress kerja menunjukkan hasil yang berbeda. Wallace, (2005) menunjukkan adanya pengaruh positif konflik pekerjaan keluarga terhadap stress kerja, sedangkan Anafarta (2011) tidak menunjukkan adanya pengaruh signifikan konflik pekerjaan keluarga terhadap stress

kerja, sehingga perlu dilakukan penelitian lanjutan konflik pekerjaan keluarga terhadap stress kerja.

Pengaruh antara konflik pekerjaan keluarga terhadap kinerja sumber daya manusia menunjukkan hasil yang berbeda. Yang, (2000) menunjukkan adanya pengaruh negatif dan signifikan konflik pekerjaan-keluarga terhadap kinerja sumber daya manusia, sedangkan Anafarta (2011) hasil penelitiannya tidak menunjukkan adanya pengaruh negatif dan signifikan konflik pekerjaan-keluarga terhadap kinerja sumber daya manusia.

Crouter et al., (2001) dalam penelitiannya menemukan adanya pengaruh signifikan dan negative antara beban kerja dengan kinerja SDM, hal ini berbeda dengan hasil penelitian Singh, (2013) yang menunjukkan pengaruh negatif dan tidak signifikan antara beban kerja dengan kinerja sumber daya manusia.

Pengaruh antara beban kerja terhadap stress kerja menunjukkan hasil yang berlawanan. Crouter et al., (2001) menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara beban kerja terhadap stress kerja, sedangkan Buckingham, (2004) tidak menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara beban kerja terhadap stress kerja. Khuong dan Yen, (2016) menunjukkan adanya pengaruh positif beban kerja terhadap stress kerja.

Fenomena gap dalam penelitian ini adalah adanya penurunan kinerja pegawai yang mengindikasikan adanya beban kerja yang tinggi, konflik pekerjaan-keluarga yang tinggi dan stress kerja yang tinggi dan berdampak pada kinerja SDM yang rendah. Hal tersebut diperlukan sikap yang obyektif dari manajemen dalam melaksanakan strategi organisasi, seperti melibatkan pegawai dalam menentukan

tujuan kerja, menspesifikasi bagaimana mencapai tujuan itu dan menyusun target.

Pelibatan ini akan membangun kinerja SDM yang tinggi bagi organisasi.

Berikut ini adalah ringkasan dari hasil riset peneliti terdahulu yang mengindikasikan adanya ketidakkonsistenan hasil riset penelitian seperti dijelaskan pada Tabel 1.1 sebagai:

**Tabel 1.1:  
Research Gap**

No	Hubungan antar variable	Perbedaan Penelitian	Peneliti	Alat Analisis
1	Pengaruh beban kerja terhadap stress kerja	a/ Positif dan Signifikan.  b/ Tidak Signifikan	a/ Crouter et al., (2001) dan Khuong dan Yen, (2016)  b/ Buckingham, (2004)	SPSS dengan <i>regression analysis</i>
2	Pengaruh beban kerja terhadap kinerja SDM	a/ Negatif dan Signifikan.  b/ Tidak Signifikan	a/ Crouter et al., (2001); dan Tahir dan Kaleem, (2016)  b/ Singh, (2013)	SPSS dengan <i>regression analysis</i>
3	Pengaruh konflik pekerjaan keluarga terhadap stress kerja	a/ Positif dan Signifikan.  b/ Tidak Signifikan	a/ Wallace, (2005)  b/ Anafarta, (2011)	SPSS dengan <i>regression analysis</i>
4	Pengaruh konflik pekerjaan keluarga terhadap kinerja SDM	a/ Negatif dan Signifikan.  b/ Tidak Signifikan	a/ Yang (2000); Raduan <i>et al.</i> , (2006), dan Nasrudin dan Kumaresan, (2006)  b/ Anafarta, (2011)	SPSS dengan <i>regression analysis</i>
5	Pengaruh stress kerja terhadap kinerja SDM	a/ Negatif dan Signifikan.  b/ Tidak Signifikan	a/ Mei-Yung et al., (2009); dan Shahzad et al., (2011); Khuong dan Yen, (2016)  b/ Peters, (2013)	SPSS dengan <i>regression analysis</i>

Berdasarkan latar belakang diatas dijelaskan bahwa kinerja SDM yang baik perlu didukung adanya stress kerja yang rendah dari SDM, semakin rendah stress kerja maka kinerjanya kan semakin meningkat. Penurunan stress kerja SDM perlu didukung adanya beban kerja yang rendah dari SDM dan konflik pekerjaan keluarga yang rendah sehingga mampu mendorong penurunan stress kerja SDM untuk meningkatkan kinerjanya, namun beban kerja dan konflik pekerjaan keluarga dimoderasi stress kerja dari SDM, dimana semakin kuat moderasi stress kerja maka pengaruh beban kerja dan konflik pekerjaan keluarga terhadap peningkatan kinerja SDM semakin kuat.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut: bagaimana kinerja SDM dapat ditingkatkan melalui penurunan beban kerja, konflik pekerjaan-keluarga dan stress kerja yang dimoderasi modal sosial?. Berdasarkan rumusan masalah dalam penelitian ini, maka yang menjadi *research question* dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh beban kerja dan konflik pekerjaan keluarga terhadap stress kerja?
2. Bagaimana pengaruh beban kerja; konflik pekerjaan keluarga, dan stress kerja terhadap kinerja SDM?

3. Bagaimana modal sosial memoderasi pengaruh beban kerjadan konflik pekerjaan-keluargaterhadap kinerja SDM?

### **1.3. Tujuan**

Penelitian ini bertujuan untuk :

1. Mendiskripsikan dan menganalisis keterkaitan beban kerja; konflik pekerjaan-keluarga, dan stress kerja terhadap kinerja SDM
2. Mendiskripsikan dan menganalisis peran modal sosial dalam memoderasi pengaruh bebankerja; konflik pekerjaan keluarga, terhadap kinerja SDM.
3. Menyusun model peran penurunan stress kerja menuju peningkatan kinerja SDM.

### **1.4. Manfaat**

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kegunaan akademik, menunjukkan bahwa tingkat bebankerja, stress kerja, konflik pekerjaankeluarga, berpengaruh terhadap kinerja SDM yang dimoderasi modal sosial. Dalam studi kerangka konseptual diharapkan memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu manajemen khususnya manajemen sumber daya manusia.
2. Kegunaan manajemen mampu memberikan wawasan kepada organisasi-organisasi mengenai pengaruh beban kerja, stress kerja, konflik pekerjaan-keluarga. Terlebih menjadi bahan masukan, khususnya untuk organisasi yang mengelola sumber daya manusia dalam perpatokan hasil pengujian empiris

konstruk tersebut, karena 1) Dapat digunakan sebagai bahan evaluasi bagi pimpinan organisasi untuk melakukan perbaikan beban kerja, konflik pekerjaan keluarga, stress kerja yang dimoderasi modal sosial, sehingga kinerja SDM dapat lebih ditingkatkan; 2) Membantu pihak manajemen dalam menyusun formulasi ideal dari sebuah beban kerja, konflik pekerjaan-keluarga dan stress kerja, sesuai dengan ciri dan karakteristik yang dibutuhkan.