

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber Daya Manusia adalah salah satu faktor internal yang memiliki peranan penting bagi organisasi, berhasil atau tidaknya dalam mencapai tujuan. Pengelolaan sumber daya manusia yang dimaksud adalah organisasi harus mampu menyatukan persepsi atau cara pandang pegawai dengan pimpinan organisasi dalam mencapai tujuan organisasi antara lain melalui pembentukan mental kerja yang baik, memberikan motivasi kerja, bimbingan, pengarahan dan koordinasi yang baik dalam bekerja antara seorang pemimpin kepada pegawainya. Karena begitu pentingnya sumber daya manusia untuk mendukung kesuksesan, maka permasalahan terkait dengan sumber daya manusia harus mendapatkan prioritas untuk diselesaikan sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan.

Performance penting bagi organisasi karena kinerja karyawan berpengaruh pada kesuksesan perusahaan (Al-Omari & Okasheh, 2017). Kinerja adalah acuan bagi suatu organisasi untuk mengukur keberhasilan atau kegagalan dalam mencapai tujuan organisasi. (T. Chandra & Priyono, 2015) menggambarkan kinerja sebagai kemampuan individu dalam mencapai persyaratan pekerjaan dengan indikator kesetiaan, prestasi, tanggung jawab, pekerjaan, kejujuran, kepatuhan.

Work stress adalah suatu kondisi gangguan mental fisik dan psikologis yang terjadi dalam situasi tekanan, ketika sumber daya tidak dapat memenuhi permintaan dari seorang individu (Naqvi *et al*, 2013). *Work stress* berpengaruh negatif terhadap *performance* (Susiarty *et al*, 2019). Ketika *work stress* yang dialami terlalu besar maka *performance* mulai menurun, karena stres dapat mengganggu pelaksanaan karyawan.

Menurut (Fatima *et al*, 2018) *work overload* yang dirasakan adalah karyawan dituntut untuk melakukan lebih banyak pekerjaan daripada yang diharapkan secara bertanggung jawab dalam periode tertentu. Hal ini juga didukung oleh (Fern & Kimura, 2018) yang menyatakan bahwa *work overload* muncul ketika karyawan merasa terlalu banyak tanggung jawab dan kegiatan dari mereka mengingat waktu tersedia, kemampuan mereka dan kendala lain. *Work overload* berpengaruh negatif terhadap *performance* (Susiarty *et al*, 2019). *Work overload* yang terlalu berat dan tidak diimbangi dengan kemampuan tenaga kerja akan mengakibatkan penurunan kualitas kerja.

Work environment berpengaruh positif terhadap *performance* (Susiarty *et al*, 2019). Dalam menjalankan tugasnya, PPSU bergantung pada alat yang disediakan oleh dinas kebersihan. *Work environment* adalah faktor yang memberi kesan menyenangkan, meyakinkan dan membuat merasa betah kerja dalam bentuk fisik maupun non fisik (Susiarty *et al*, 2019). *Work environment* adalah kondisi dari segala

sesuatu yang ada disekitar pekerjaan yang memberikan efek dalam menjalankan pekerjaannya (Widodo, 2014).

Work-family conflict yang dianggap sebagai konflik yang terjadi ketika seorang individu memiliki peran ganda sebagai ayah yang bekerja atau ibu yang bekerja (Nart & Batur, 2014). Fenomena orang tua yang sudah menjadi suami / istri dan ayah / ibu tidak dapat melepas tanggung jawabnya untuk mengurus keluarga, disisi lain juga tidak bisa melepaskan tanggung jawab dari pekerjaannya yang sudah menjadi kewajiban pada tempat mereka bekerja. *Work-family conflict* terjadi ketika tanggung jawab pekerjaan menghambat kinerja tanggung jawab dalam keluarga (Zhang *et al*, 2012). Hal ini bukan hanya terjadi pada karyawan, tetapi waktu mereka antara bekerja di kantor dan waktu bersama keluarga.

Berdasarkan hasil *indept interview* yang dilakukan bersama dengan 5 orang petugas Penanganan Prasarana dan Sarana Umum Jakarta Selatan terdapat fenomena - fenomena diantaranya yaitu, pertama, mengenai variabel *job performance*, kinerja petugas PPSU diukur berdasarkan absensi, kedisiplinan dan produktivitas kerja yang dilaporkan berupa foto hasil kerja. Setelah itu dilaporkan kepada admin. Kedua, mengenai variabel *work stress* yaitu ketika musim gugur, petugas PPSU harus kerja lebih ekstra untuk membersihkan lingkungan. Hal lain yang menjadi pemicu stres kerja adalah ketika petugas harus berhadapan langsung dengan warga yang tidak mau membantu menjaga

lingkungan dimana tempat mereka tinggal dengan alasan mereka beranggapan bahwa membersihkan lingkungan sudah menjadi tugas dan tanggung jawab dari PPSU. Ketiga, mengenai variabel *work overload*, mereka merasakan kelebihan beban kerja atau *work overload* ketika cuaca sedang hujan atau pun panas, petugas dituntut tetap harus menyelesaikan pekerjaan. Hal lainnya yang menjadi beban kerja yaitu ketika kondisi tubuh yang secara tiba - tiba tidak *fit* tetap harus melakukan tugas dan menyelesaikan tugasnya pada hari itu. Keempat, mengenai variabel *work environment*, petugas PPSU menyatakan bahwa selama bekerja, fasilitas untuk bekerja yang disediakan atau diberikan oleh dinas kebersihan selalu memadai. Ketika fasilitas yang disediakan lengkap, lingkungan kerja sangat berdampak dengan kinerja yang dilakukan petugas PPSU. Kelima, mengenai variabel *work-family conflict*, 5 orang petugas PPSU yang sudah berkeluarga, mereka sering dihadapkan dengan konflik yang bertentangan antara keluarga dengan pekerjaan.

Berdasarkan penjelasan diatas maka penulis akan meneliti **“Pengaruh *Work Overload*, *Work Environment* dan *Work-Family Conflict* Terhadap *Job Performance* Dimediasi *Work Stress*”** yang ditelaah pada petugas Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU) Jakarta Selatan.

1.2 Ruang Lingkup Penelitian

1. Penelitian yang diteliti penulis berupa modifikasi model berdasarkan dua penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Susiarty et al., 2019) dan (Asfahyadin et al., 2017) yaitu dilakukan dengan mengambil dan menggabungkan beberapa variabel serta melakukan pengujian dengan model maupun objek yang berbeda. Pada penelitian (Susiarty et al., 2019) membahas mengenai pengaruh *Work Overload*, *Work Environment* terhadap *Work Stress* melalui *Job Performance*. Pada penelitian yang dilakukan (Asfahyadin et al., 2017) membahas tentang *Work-Family Conflict* dan *Work Stress* terhadap *Employee Performance*. Berdasarkan fenomena yang penulis teliti maka penulis mengambil dan menggabungkan beberapa variabel untuk diteliti. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana *Work Overload*, *Work Environment* dan *Work-Family Conflict* terhadap *Job Performance* Dimediasi *Work Stress*.
2. Mengingat luasnya ruang lingkup pembahasan yang dikaji, maka dilakukan pembatasan terhadap ruang lingkup penelitian agar pembahasan menjadi fokus dan terarah. Variabel independen yang ada didalam penelitian adalah *Work Overload*, *Work Environment* dan *Work-Family Conflict*. Variabel dependen adalah *Work Stress* dan *Job Performance*.
3. Objek penelitian ini adalah petugas Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU) Jakarta Selatan. Penelitian ini akan mengukur tingkat

Work Stress dan Job Performance melalui *Work Overload, Work Environment* dan *Work-Family Conflict*.

1.3 Identifikasi Masalah

Pada penelitian ini, penulis meneliti bagaimana Petugas Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU) dalam menjalankan pekerjaannya sehari - hari. *Work overload* berasal dari ketika cuaca tidak mendukung, bagi seorang istri *work overload* yang dialami ketika harus meninggalkan suami dan anak, serta jika badan tidak *fit* secara tiba - tiba. Fenomena yang terjadi pada petugas PPSU adalah dalam lingkungan kerjanya mereka sangat dibuat nyaman terhadap lingkungan kerjanya. Lingkungan kerja yang dialami dalam bekerja adalah lingkungan fisik. Lingkungan kerja fisik dalam Sedarmayanti (2013) adalah ketersediaan fasilitas dan infrastruktur, fasilitasnya bagus dan ketersediaan peralatan yang memadai dan lengkap (Susiarty et al., 2019). Lingkungan kerja fisik dalam petugas PPSU sangat baik dan peralatan yang disediakan memadai dan lengkap. Hal lain yang ingin diteliti adalah mengenai *work-family conflict* pada petugas PPSU.

1.4 Perumusan Masalah

Adapun rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah *work overload* berpengaruh terhadap *work stress* pada petugas Penanganan Prasarana dan Sarana Umum Jakarta Selatan?
2. Apakah *work environment* berpengaruh terhadap *work stress* pada petugas Penanganan Prasarana dan Sarana Umum Jakarta Selatan?

3. Apakah *work overload* berpengaruh terhadap *job performance* pada petugas Penanganan Prasarana dan Sarana Umum Jakarta Selatan?
4. Apakah *work environment* berpengaruh terhadap *job performance* pada petugas Penanganan Prasarana dan Sarana Umum Jakarta Selatan?
5. Apakah *work stress* berpengaruh terhadap *job performance* pada petugas Penanganan Prasarana dan Sarana Umum Jakarta Selatan?
6. Apakah *work-family conflict* berpengaruh terhadap *job performance* pada petugas Penanganan Prasarana dan Sarana Umum Jakarta Selatan?
7. Apakah *work stress* terbukti sebagai variabel intervening antara *work overload* terhadap *job performance* pada petugas Penanganan Prasarana dan Sarana Umum Jakarta Selatan?
8. Apakah *work stress* terbukti sebagai variabel intervening antara *work environment* terhadap *job performance* pada Petugas Penanganan Prasarana dan Sarana Umum Jakarta Selatan?

1.5 Pembatasan Masalah

Penulis membatasi masalah pada ruang lingkup penelitian agar lebih terperinci dan terarah. Pada *work overload* berasal dari tekanan yang diberikan di tempat kerja karena banyaknya pekerjaan yang diberikan. Pada *work environment* dibatasi dengan ketersediaan fasilitas dan alat untuk melakukan pekerjaan. Pada *work-family conflict* dibatasi dengan konflik yang timbul antara dua peran di pekerjaan dan keluarga dimana

individu pekerjaan yang mengganggu dari tanggung jawabnya kepada keluarga. Objek yang menjadi penelitian oleh penulis adalah petugas Penanganan Prasarana dan Sarana Umum Jakarta Selatan.

1.6 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah diatas, peneliti bertujuan untuk membuktikan dan menganalisis kebenaran atas hal – hal berikut:

1. Menguji dan menganalisis apakah *work overload* berpengaruh terhadap *work stress* pada petugas Penanganan Prasarana dan Sarana Umum Jakarta Selatan.
2. Menguji dan menganalisis apakah *work environment* berpengaruh terhadap *work stress* pada petugas Penanganan Prasarana dan Sarana Umum Jakarta Selatan.
3. Menguji dan menganalisis apakah *work overload* berpengaruh terhadap *job performance* pada petugas Penanganan Prasarana dan Sarana Umum Jakarta Selatan.
4. Menguji dan menganalisis *work environment* berpengaruh terhadap *job performance* pada petugas Penanganan Prasarana dan Sarana Umum Jakarta Selatan.
5. Menguji dan menganalisis *work stress* berpengaruh terhadap *job performance* pada petugas Penanganan Prasarana dan Sarana Umum Jakarta Selatan.

6. Menguji dan menganalisis *work-family conflict* berpengaruh terhadap *job performance* pada petugas Penanganan Prasarana dan Sarana Umum Jakarta Selatan.
7. Menguji dan menganalisis *work stress* terbukti sebagai variabel intervening antara *work overload* terhadap *job performance* pada petugas Penanganan Prasarana dan Sarana Umum Jakarta Selatan.
8. Menguji dan menganalisis *work stress* terbukti sebagai variabel intervening antara *work environment* terhadap *job performance* pada Petugas Penanganan Prasarana dan Sarana Umum Jakarta Selatan.

1.7 Manfaat Penelitian

Peneliti menyimpulkan beberapa manfaat dari penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Penelitian ini dilakukan dengan harapan dapat menambah ilmu pengetahuan bagi peneliti, serta dapat membuktikan sendiri teori - teori *Work Overload*, *Work Environment* dan *Work-Family Conflict* terhadap *Job Performance* Dimediasi *Work Stress*.

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan mampu mengidentifikasi dan membuktikan hubungan variabel *Work Overload*, *Work Environment* dan *Work-Family Conflict* Terhadap *Job Performance* Dimediasi *Work Stress* pada petugas Penanganan Prasarana dan Sarana Umum Jakarta Selatan agar dapat berkontribusi untuk digunakan sebagai bahan masukan agar

dapat mencapai tujuan perusahaan sesuai dengan visi misi yang sudah ditetapkan.

3. Bagi Akademisi

Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan gagasan dan wawasan baru pada penelitian yang berkaitan dengan *Work Overload*, *Work Environment* dan *Work-Family Conflict Terhadap Job Performance Dimediasi Work Stress*.

1.8 Sistematika Penulisan Penelitian

Terdapat lima bab pada penelitian ini, terdapat sistematika pembahasan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisikan tentang teori - teori manajemen Sumber Daya Manusia dan teori mengenai variabel yang digunakan untuk melakukan penelitian ini. Serta menyajikan kerangka konseptual, model hipotesis dan beberapa hasil penelitian terdahulu.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menguraikan mengenai objek, desain dan jenis penelitian, metode pengumpulan data, serta metode analisis data.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan mengenai gambaran umum objek penelitian, pembahasan hasil penelitian dan mengembangkan dari hasil pengujian yang dikaitkan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menguraikan kesimpulan yang diperoleh dari hasil analisis penelitian pada bab sebelumnya dan saran yang diberikan peneliti terhadap praktik yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

