

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan zaman memberikan dampak yang sangat signifikan pada kaum perempuan baik dari segi penampilan maupun kedudukan perempuan di kalangan masyarakat. Perempuan harus mengejar impian mereka dan belajar ke jenjang pendidikan yang lebih tinggi, mendapatkan pekerjaan yang layak, dan mendapat posisi yang tinggi dalam dunia kerja untuk memiliki kesempatan untuk sukses finansial, diakui oleh masyarakat, dan hidup secara mandiri. Hal ini memberikan predikat kepada wanita yang dianggap sebagai wanita karir.

Di Indonesia, banyak perempuan yang bekerja sebagai wanita karier. Hal ini dibuktikan oleh fakta bahwa banyak perempuan di Indonesia yang memegang posisi penting. Ini mirip dengan fakta bahwa seorang perempuan memimpin Indonesia dari tahun 2001 hingga 2004. Selain itu, seorang perempuan adalah menteri kelautan dan perikanan Indonesia dari 2014 hingga 2019. (Nainggolan, Putri 2021).

Struktur tenaga kerja di dunia telah berubah seperti akibat dari desakan ekonomi yang terjadi memaksa perempuan masuk ke dalam angkatan kerja. Tenaga kerja wanita saat ini memiliki peran ganda yakni peran di tempat kerja dan peran di rumah. Pekerja perempuan harus menghadapi tuntutan terkait dengan pekerjaan mereka yang mencegah mereka dari melakukan pekerjaan keluarga (Hidayati & Rimadias, 2021).

Partisipasi wanita dalam dunia kerja telah memberikan kontribusi yang besar terhadap kesejahteraan keluarga. Menurut Fitriyani (2019), jumlah pekerja wanita di Indonesia dan di negara lain akan terus meningkat karena berbagai alasan salah satunya adalah peningkatan kesempatan belajar bagi wanita yang memungkinkan mereka untuk dapat menangani masalah kerja dan keluarga secara bersamaan.

Gambar 1.1 Presentase Tenaga Kerja Formal Menurut Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Presentase Tenaga Kerja Formal Menurut Jenis Kelamin (Persen)		
	2020	2021	2022
Laki - Laki	42,71	43,39	43,97
Perempuan	34,65	36,20	35,57

Sumber (www.bps.go.id)

Menurut data dari Badan Pusat Statistik (BPS) menemukan bahwa jumlah wanita yang bekerja di Indonesia mencapai 52,74 juta pada tahun 2022, setara dengan 38,98 persen dari total karyawan perempuan di Indonesia. Catatan BPS tahun 2022 menyatakan bahwa hanya 0,78 persen perempuan Indonesia yang bekerja di level kepemimpinan dan ketatalaksanaan, sementara 24,6 persen lainnya bekerja di sektor pertanian, perkebunan, peternakan, perikanan, dan kehutanan serta 6,2 persen dari populasi pekerja perempuan adalah pejabat pelaksana, tata usaha dan sejenisnya. (www.mpr.go.id)

Gambar 1.2 Penduduk Bekerja Menurut Lapangan Pekerjaan Utama



Sumber : bps.go.id (Booklet angkatan kerja Nasional Februari 2023)

Berdasarkan data di atas jumlah penduduk yang bekerja pada Februari 2023 sebanyak 138,63 juta orang, dan meningkat sebanyak 3,02 juta orang (2,23 persen) jika dibandingkan dengan Februari 2022 (135,61 juta orang). Pertanian, Kehutanan, dan Perikanan merupakan lapangan usaha yang paling banyak menyerap tenaga kerja yaitu sebanyak 40,69 juta orang (29,36 persen), sementara lapangan usaha Pengadaan Listrik, Gas, Uap/Air Panas, dan Udara Dingin paling sedikit menyerap tenaga kerja, yaitu sebanyak 0,36 juta orang (0,26 persen) (bps.go.id). Sementara itu penduduk yang bekerja pada sektor Aktifitas Keuangan yaitu sebesar 1.15 persen atau sebanyak 1,60 juta orang.

Bank merupakan salah satu lembaga yang dapat melakukan aktivitas keuangan demi berlangsung dan terjaganya kegiatan operasional dalam perbankan dibutuhkan peran seorang *CS* dan *Teller* yang merupakan garda terdepan pada perbankan (*Frontliner*) yang biasanya bertanggung jawab untuk melayani nasabah secara langsung.

Secara umum, tugas seorang *frontliner* bank adalah memberikan informasi yang baik dan jelas mengenai produk-produk perbankan secara lengkap atau informatif serta dapat memberikan kesan baik kepada nasabah atau calon nasabah bank dan harus selalu memberikan kesan yang memikat kepada pelanggan karena mereka sering berinteraksi langsung dengan calon nasabah oleh karena itu diharapkan selalu memberikan kesan yang memikat setiap waktu dan memiliki penampilan yang menarik serta mampu bekerja sama dengan tim maupun berkerja secara individu. Menurut Kiling (2016) di dalam dunia perbankan, *teller, customer service, sales* adalah jenis pekerjaan yang dapat dikategorikan sebagai *frontliner*.

Kompensasi finansial berupa gaji yang layak dapat mempengaruhi kepuasan bekerja karyawan, (1/03/2018) Serikat Pekerja Perbankan (SP Perbankan) yang diikuti 16 serikat pekerja perbankan dari Jakarta dan sekitarnya menggelar aksi demo untuk menuntut kenaikan upah minimum sebesar 30 persen. Abdoel mengatakan aksi demo ini merupakan peringatan, ia juga menekankan bahwa perusahaan sektor keuangan memberikan sumbangan yang cukup baik terhadap Produk Domestik Bruto (PDB). Berdasarkan data dari Kementerian Keuangan, sektor keuangan berkontribusi hingga 17 persen (tempo.co)

Penghimpunan dana pihak ketiga (DPK) bertumbuh sampai dengan triwulan I-2023. Pada triwulan pertama tahun ini, penghimpunan DPK mencapai Rp 8.005 triliun atau tumbuh 7% secara tahunan. Likuiditas perbankan pada bulan Maret 2023 juga dalam level memadai tecermin dari rasio alat likuid/*non core deposit* (AL/NCD) sebesar 128,87%, lebih tinggi dari ambang batas ketentuan yang sebesar 50%. Begitu pula dengan alat likuid/DPK (AL/DPK) pada level 28,91%, di atas ambang batas 10% (www.kompas.com).

Dian Ediana Rae selaku Kepala Eksekutif Pengawa Perbankan OJK menyatakan bahwa industri perbankan dalam negeri sedang dalam kondisi sehat selama jumpa pers hasil rapat Dewan Komisioner OJK yang diadakan secara online. Dengan pertumbuhan penyaluran kredit dan penghimpunan DPK, fungsi intermediasi pun berjalan optimal. Dian memperkirakan pertumbuhan kredit bank sekitar 10-12 persen sampai akhir tahun ini, yang sesuai dengan rencana bisnis perbankan yang disampaikan ke OJK. Pertumbuhan ini didukung oleh likuiditas yang cukup besar dan kebutuhan kredit yang tinggi seiring pemulihan ekonomi (kompas.com)

Sebuah organisasi mencerminkan kinerja dari karyawannya. Organisasi dan kinerja karyawan merupakan hal mendasar dan sangat penting untuk mampu beradaptasi yang dapat menciptakan keunggulan yang kompetitif bagi perusahaan. (Khatbeh et al., 2020). Hampir semua organisasi ingin menjadi organisasi yang baik. Namun, kinerja karyawan yang optimal hanya dapat dicapai oleh organisasi yang dapat mengelola karyawannya menjadi tenaga yang handal (Eliyana, 2019). Organisasi yang baik tercermin dari kinerja yang baik pula dari karyawannya. Proses manajemen yang efektif dan lingkungan kerja yang baik sangat berperan dalam meningkatkan kinerja karyawan, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan (Zulkifli dkk, 2021).

Eliyana (2019) menyatakan salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah kepuasan kerja dimana keduanya memiliki hubungan yang sangat erat. Kepuasan kerja adalah suatu keadaan emosional yang positif dan optimis yang dihasilkan dari penilaian pengalaman dan hasil kerja (Padmanabhan, 2021). Kepuasan kerja karyawan yang tinggi biasanya akan meningkatkan kinerja

karyawan. Organisasi dengan karyawan yang memiliki tingkat kepuasan kerja yang tinggi, cenderung lebih produktif serta efektif (Eliyana et al., 2019). Seema (2021) juga menyatakan hal-hal yang berkaitan dengan pekerjaan seorang karyawan sangat mempengaruhi kepuasan kerja mereka.

Pada wawancara virtual yang di lakukan CNN (17/12/2020) Direktur Human Capital Bank Danamon, Heriyanto menyatakan perbankan adalah industri yang diukur melalui kualitas layanan kepada nasabah, serta tingkat kepercayaan masyarakat. Kedua hal tersebut memerlukan integritas tinggi dari bankir-bankir yang berorientasi pada pelayanan. “selain berkontribusi pada tingkat kepuasan nasabah dan kinerja perusahaan, perkembangan bankir berkualitas dapat mencegah terjadinya tindakan penyimpangan, yang tidak hanya merugikan perusahaan namun juga industri perbankan secara umum”, (www.cnnindonesia.com).

Menurut Setiawan dan Sariyathi (2013) kepuasan kerja dapat meningkatkan gairah kerja. Jika seorang karyawan merasa puas dengan pekerjaan, mereka akan berusaha semaksimal mungkin untuk menyelesaikan tugas dengan baik. Ini adalah alasan mengapa kepuasan kerja sangat penting.

Moch. Sheisar Firman (2016) kepuasan kerja cukup meberikan pengaruh terhadap kinerja. Oleh krena itu, agar tingkat kepuasan kerja para karyawan tetap terjaga perusahaan melalui manajer harus membuat terobosan seperti memberikan gaji yang layak sesuai dengan peraturan pemerintah dan sesuai dengan posisi jabatannya atau cara lainnya yaitu menguatkan keakraban antar karyawan dengan mengadakan acara bersama seperti *Family Gathering* serta mengontrol kondisi kerja didalam perusahaan agar tetap kondusif, dan usaha-usaha positif lainnya agar

meningkatkan kepuasan kerja karyawan yang berdampak berbanding lurus dengan meningkatnya juga kinerja karyawan.

Salah satu faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan karyawan adalah kompensasi finansial. Boone dan Kurtz (2009:327) menyatakan kompensasi finansial adalah penghargaan atau ganjaran dalam bentuk uang yang terdiri dari upah (*wage*) dan gaji (*salary*) bersama dengan tunjangan-tunjangan (*benefit*). Jika kompensasi finansial tersebut layak dan sesuai dengan tanggung jawab yang dipikul oleh seorang karyawan, itu akan membantu mereka merasa lebih dihargai di tempat kerja mereka. Erbasi dan Arat (2012) bahwa kepuasan karyawan akan terpengaruh jika perusahaan menerapkan program kompensasi yang adil dan kompetitif.

Setiawan dan Sariyathi (2013) menemukan bahwa kompensasi yang mencakup gaji dan upah, insentif, tunjangan dan jasa memiliki pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan kerja karyawan.

Kewajiban membagi perhatian kepada keluarga, komitmen waktu, dan kinerja peran dan tanggung jawab yang terkait dengan tempat kerja dikenal sebagai *family work conflict*. Jika Peran keluarga sangat penting bagi seorang individu dan menjadi bagian dari ukuran identitas diri seseorang, maka orang tersebut mempertimbangkan pekerjaannya, menghabiskan waktu dan tenaga yang dibutuhkan untuk itu menjalankan perannya dalam keluarga, hal itu dapat menimbulkan ancaman kepada orang tersebut (Hidayati & Rimadiaz, 2021).

Hambatan terbesar bagi karyawan, terutama wanita adalah *Family work conflict* ini karena di Indonesia, wanita dihadapkan pada tuntutan budaya untuk

membawa lebih banyak tanggung jawab dalam kehidupan rumah dari pada diluar rumah. Beberapa penelitian juga menunjukkan bahwa wanita lebih sering mengalami konflik dibandingkan pria (Grzywacz et al., 2007). Situasi ini sesuai dengan teori peran *gender*, yang menyatakan bahwa wanita melihat peran keluarga sebagai bagian dari identitas sosial mereka. Konflik antar peran ini akan terus terjadi karena karyawan wanita yang menjalankan pekerjaan mereka dan juga mengurus keluarga, mengasuh anak, mengerjakan pekerjaan rumah tangga, mengerjakan hobi, menyediakan waktu mereka untuk melakukan aktivitas di dalam komunitasnya atau pekerjaannya, dan lain-lain. (Dhamayantie, 2013).

Berdasarkan latar belakang diatas banyaknya karyawan pada *frontliner* yang umumnya adalah wanita, baik yang sudah menikah ataupun belum menikah sering mengalami *family work conflict*, karena memiliki dua peran sekaligus baik dirumah sebagai ibu rumah tangga, ataupun sebagai anggota keluarga dan menjadi karyawan ditempat kerja yang dapat mempengaruhi kepuasan dalam bekerja, serta kompensasi finansial yang mempengaruhi kinerja karyawan dan kepuasan kerja. Maka penulis akan meneliti dengan judul **“Pengaruh *Family Work Conflict* dan Kompensasi Finansial pada Kepuasan Kerja Serta Pengaruh Kepuasan Kerja pada Kinerja Karyawan Wanita Bagian *Frontliner* Bank di Jabodetabek”**.

1.2 Ruang Lingkup Penelitian

1. Penelitian yang dilakukan penulis adalah pengembangan dari hasil penelitian-penelitian sebelumnya. Hasil ini dapat berupa perubahan model atau modifikasi metode penelitian terdahulu yaitu (Sukidi dan Wajdi, 2016) dengan data variabel yang berbeda yaitu Motivasi di ganti dengan variabel FWC dan tidak meneliti Kepuasan Kerja sebagai variabel intervening serta

penelitian (Wisnu Prajogo, 2014) dengan data dan dihilangkannya variabel Minat Untuk Keluar serta tidak meneliti Kepuasan Kerja sebagai variabel intervening.

2. Variabel yang ada dalam penelitian ini adalah *family work conflict* dan Kompensasi Finansial dan Kepuasan Kerja. Variabel tersebut dipilih menjadi variabel independen karena dapat memberikan hasil yang signifikan kepada variabel dependen. Sementara itu variabel dependen yang berhubungan dengan variabel independen adalah Kinerja
3. Objek penelitian ini dikhususkan bagi karyawan wanita di industri perbankan bagian *frontliner* daerah Jabodetabek.

1.3 Rumusan Permasalahan

Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti menerapkan rumusan permasalahan sebagai berikut untuk menjawab fenomena tersebut.

1. Apakah *family work conflict (FWC)* memiliki pengaruh negatif terhadap kepuasan kerja pada karyawan wanita bagian *frontliner* bank di Jabodetabek?
2. Apakah kompensasi finansial memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan kerja pada karyawan wanita bagian *frontliner* bank di Jabodetabek?
3. Apakah kepuasan kerja memiliki pengaruh positif terhadap kinerja pada karyawan wanita bagian *frontliner* bank di Jabodetabek?

1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari rumusan permasalahan diatas maka penulis memiliki tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Menguji dan menganalisis apakah *family work conflict (FWC)* memiliki pengaruh negatif terhadap kepuasan kerja pada karyawan wanita bagian *frontliner* bank di Jabodetabek.
2. Menguji dan menganalisis apakah kompensasi memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan kerja pada karyawan wanita bagian *frontliner* bank di Jabodetabek.
3. Menguji dan menganalisis apakah kepuasan kerja memiliki pengaruh positif terhadap kinerja pada karyawan wanita bagian *frontliner* bank di Jabodetabek.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap disiplin ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia khususnya pada pembahasan pengaruh lain *Family work conflict* dan Kompensasi Finansial terhadap Kepuasan Kerja, serta pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja. Penelitian ini juga dapat digunakan sebagai perluasan serta memberikan gagasan dan wawasan baru pada penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktisi

Penelitian ini diharapkan mampu mengidentifikasi hubungan variabel *Family work conflict* dan Kompensasi Finansial terhadap Kepuasan Kerja, serta pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja karyawan wanita bagian

frontliner Bank di Jabodetabek serta dapat memberikan informasi tambahan yang berguna bagi organisasi atau perusahaan untuk mengembangkan strategi manajemen sumber daya manusia atau masyarakat secara umum. Dengan adanya penelitian ini, diharapkan organisasi dapat menentukan strategi apa yang sesuai untuk mengatasi permasalahan sumber daya manusia dengan kinerja yang lebih baik.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan merupakan tata urutan penelitian ini dan dimaksudkan agar mempermudah dalam penyusunan penelitian

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan latar belakang yang diangkat dari variable-variabel penelitian dan fenomena yang sedang terjadi, ruang lingkup penelitian, rumusan permasalahan, maksud dan tujuan, manfaat penelitian dan sistematika penulisan

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menguraikan teori dasar pencetus penelitian yang berisi landasan teori dari variabel Kinerja, Kepuasan Kerja, *Family work conflict* dan Kompensai Finansial yang dijadikan dalam penelitian, penelitian terdahulu, dan pembentukan hipotesis dan model penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang objek penelitian, desain penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, operasionalisasi variabel, metode analisis data

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang pembahasan hasil penelitian dari angket yang telah disebarakan kepada responden dengan menggunakan data penelitian dari hasil kuesioner yang disebarakan secara online, dan mengembangkan dari hasil pengujian yang dikaitkan dengan teori. Adapun data lain diperoleh melalui studi pustaka yang digunakan peneliti sebagai data sekunder atau penunjang guna memperluas data utama

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini membahas tentang kesimpulan yang diperoleh dari hasil pada bab empat sebelumnya, memberikan saran dari peneliti untuk objek, serta masyarakat luas dan saran untuk penelitian yang sejenis berikutnya serta implikasi penelitian terhadap praktik yang ada