

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Menurut data Badan Pusat Statistik (BPS), terjadi pertumbuhan jumlah tenaga kerja formal wanita dari tahun 2019 ke tahun 2021. Tahun 2019 Badan Pusat Statistik (BPS) mencatat persentase tenaga kerja formal wanita sebesar 39,19%. Pada tahun 2020 mengalami penurunan menjadi 34,56%. Pada tahun 2021 terjadi pertumbuhan jumlah tenaga kerja formal wanita sebesar 36,20%. Sumber (<https://www.bps.go.id>)

PT. Bank BCA Syariah yang dibahas pada penelitian ini, merupakan salah satu dari bank syariah yang ada di Indonesia. PT.Bank.BCA.Syariah mulai beroperasi dan memulai kegiatan usahanya menggunakan prinsip syariah ketika sudah mendapatkan izin operasi syariah dari Bank Indonesia (BI) berdasarkan Keputusan Gubernur BI No.12/KEP.GBI/DpG/2010 tanggal 2 Maret 2009 lalu PT Bank BCA Syariah resmi menjalankan usahanya sebagai bank syariah pada hari senin tanggal 5 April 2010. Saham kepemilikan PT Bank BCA Syariah terdiri dari:

1. PT.Bank Central Asia sebanyak 99,99995%
2. PT BCA Finance sebanyak 0,00005%

PT Bank BCA Syariah telah banyak mendapatkan penghargaan dalam bidang kinerja keuangan, kualitas pelayanan maupun tata kelola perusahaan oleh berbagai instansi. Penghargaan tersebut adalah bentuk apresiasi masyarakat terhadap PT Bank BCA Syariah dalam pemenuhan kebutuhan serta kemudahan

dalam transaksi perbankan. Salah satu dari penghargaan tersebut adalah “The Best 1 in GCG Award“ dari Economic Review (2021), “The Best Sharia Bank” dari Iconomic Sharia Award (2021), “Bank Syariah Terbaik” dari Republika (2020). “The Best 1 Indonesia Operational Excellence Award” dari Economic Review (2020).

PT Bank BCA Syariah hingga saat ini memiliki kantor pusat dan 73 cabang yang terdiri dari 14 Kantor Cabang Utama (KCU), 16 Kantor Cabang Pembantu (KCP), serta 43 Unit Layanan Syariah (ULS) yang tersebar di wilayah DKI Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, Bekasi, Surabaya, Semarang, Bandung, Solo, Yogyakarta, Medan, Palembang, Malang, Lampung, Banda.Aceh, Kediri, Pasuruan dan Panakukang (data per Desember 2021). Jumlah karyawan BCA Syariah sebanyak 615 yang terdiri dari 496 karyawan dengan status tetap dan 119 karyawan kontrak (data per Desember 2021).

Mitra Lestari dan Seprini (2020), menyatakan *work-family conflict* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap *employee job performance*. Greenhaus & Beutell (1985), *work-family conflict* adalah salah satu dari bentuk *interrole conflict* yaitu tekanan atau ketidakseimbangan antara peran di pekerjaan dengan peran di dalam keluarga.

Beberapa staf operasional wanita yang peneliti wawancara bahwa *work-family conflict* menjadi salah satu alasan kinerja mereka menurun, dimana satu sisi wanita harus melakukan pekerjaan dikantor dengan profesional di sisi lain wanita harus memperhatikan keluarga secara utuh. Sulit untuk membedakan antara pekerjaan mengganggu keluarga atau keluarga yang mengganggu pekerjaan.

Salah satu hasil dari wawancara dengan salah satu staf operasional wanita menyatakan ketika suami atau anak dari karyawan wanita tersebut sakit dan butuh pertolongan untuk diantarkan ke dokter, karyawan wanita tersebut tidak bisa langsung meminta izin pulang kerumah dikarenakan keterbatasan personil yang ada di Unit Layanan Syariah (ULS) dan harus menunggu jam operasional selesai atau menunggu *backup* dari kantor cabang utama yang jaraknya tidak dekat dari cabang karyawan tersebut bekerja.

Masa pandemi yang sedang melanda di Indonesia juga menjadi salah satu penyebab *work-family conflict*. Pemerintah menganjurkan untuk karyawan bekerja di rumah (*work from home*), tetapi anjuran tersebut belum dapat di terapkan di BCA Syariah khususnya pada unit-unit operasional yang menjalankan transaksi harus dilakukan dikantor. Karyawan tersebut merasa takut serta khawatir dirinya terpapar oleh virus Covid 19 ini dan bisa menularkannya kepada keluarga tercinta mereka dirumah. Tentu hal tersebut akan menambah dilema pada diri karyawan tersebut yang dituntut untuk selalu masuk kerja di saat pandemi masih terjadi. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari Frone, Rusell & Cooper (1992) bahwa pekerjaan mengganggu keluarga artinya hampir semua waktu yang ada di curahkan untuk bekerja dan mencari nafkah sehingga waktu untuk keluarga menjadi lebih sedikit bahkan habis. Sebaliknya keluarga mengganggu pekerjaan dapat diartikan hampir semua waktu dipakai untuk menyelesaikan urusan keluarga sehingga dampaknya akan mengganggu pekerjaan. *Work-family conflict* harus menjadi perhatian pihak manajemen dikarenakan karyawan perempuan yang sudah berumah tangga akan mempunyai tanggung jawab ganda seperti sebagai seorang istri dan wanita yang

bekerja. Kedua peran ini harus berjalan beriringan dalam hal waktu serta perhatian yang cukup dan itu tidak mudah dilakukan. Kondisi tersebut sangat sesuai dengan apa yang telah diteliti oleh Apperson, Schmidt, Moore & Grunberg (2002) yang memperlihatkan bahwa seorang perempuan berpeluang besar memiliki konflik peran ganda dibandingkan laki-laki.

Work-family conflict kerap muncul pada seseorang yang memiliki pekerjaan dengan jam kerja tidak fleksibel, waktu kerja yang cenderung lama, tidak teratur, tugas pekerjaan yang sangat banyak, perselisihan sesama karyawan di lingkungan tempat bekerja, tingkat stres pada pekerjaan yang dihadapi, tugas luar kota, peralihan pekerjaan serta pimpinan perusahaan/organisasi yang tidak adil bisa berdampak terhadap tanggung jawabnya kepada keluarga (De Vries, 2011).

Ade Farhan Fakhnurozi dan Meita Pragiwani (2020), menyatakan bahwa *job stress* mempengaruhi secara parsial terhadap kinerja karyawan. *Job stress* adalah pola emosional perilaku kognitif dan reaksi psikologis terhadap aspek yang merugikan dan berbahaya dari setiap pekerjaan, organisasi kerja dan lingkungan kerja (Venalnampy, 2013). Tingkat stres yang rendah sampai sedang untuk sebagian orang masih dapat melakukan pekerjaan dengan baik, tetapi jika tingkat stress sudah mendekati tinggi akan berdampak pada kinerja karyawan menjadi menurun (Robbins dan Judge, 2014).

Chandio, et al (2013) stres kerja meningkat akan menyebabkan timbulnya keinginan untuk keluar yang ada pada diri karyawan. Penelitian Harianto (2008) menyatakan bahwa terdapat pengaruh negatif antara stres kerja dengan kinerja karyawan.

Gharib, *et al* (2016) *job stress* mempunyai tiga komponen utama yaitu:

1. Stimulus
2. Respon
3. Interaksi

Menurut keterangan yang penulis dapatkan dari hasil wawancara beberapa staf operasional PT Bank BCA Syariah (khususnya karyawan wanita yang sudah menikah), bahwa pekerjaan yang seharusnya mereka lakukan menjadi tanggung jawab beberapa unit bagian di jadikan satu (*dual job*). Penggabungan tersebut, karyawan merasa terbebani dan sering tidak fokus dalam bekerja karena disatu sisi menjadi seorang teller sekaligus juga menjadi seorang *customer service*. Selain itu penilaian pelayanan yang melibatkan pihak ketiga untuk mengukur kualitas pelayanan para staff operasional ini seringkali menjadi momok yang membuat stres karyawan, karena mereka di tuntutan untuk menjalankan sesuai dengan skrip yang telah di buat oleh tim pelayanan BCA syariah.

Merliana Aspita dan Edi Sugiono (2018), bahwa jenjang karir memiliki pengaruh positif terhadap kinerja seorang karyawan. Karir (*career*) diartikan sebagai suatu proses perkembangan seseorang melalui pengalaman kerja dan jabatan-jabatan yang tidak sama pada satu atau beberapa organisasi (Tan, 2008:2). Jenjang karir (*career development*) berhubungan pada suatu usaha formal yang sistematis dan terorganisir untuk mendapatkan suatu keseimbangan antara karir seseorang dengan tanggung jawab pekerjaan (*work force requirements*) pada suatu organisasi atau perusahaan (Tan, 2008:2).

Berdasarkan jurnal diatas tersebut berbanding terbalik dari beberapa *statement* yang penulis dapatkan dari sebuah wawancara langsung pada beberapa staf operasional (staf operasional wanita yang sudah menikah) menyatakan bahwa mereka tidak menginginkan jabatan supervisor. Hal yang menjadi salah satu dasar ketidakmauan staf tersebut untuk dipromosikan menjadi *supervisor* diantaranya yaitu: tanggungjawab yang besar, kenaikan gaji yang tidak terlalu signifikan ketika masih menjabat menjadi seorang staf operasional, dan tidak adanya kejelasan pengangkatan menjadi seorang kepala unit layanan syariah. Penilaian untuk menjadi seorang kepala unit layanan syariah salah satu aspeknya adalah target bisnis. Jika target bisnis tersebut belum tercapai sangat sulit untuk diangkat menjadi seorang kepala unit layanan syariah.

Menurut Fahmi (2010:2), kinerja adalah hasil yang di peroleh suatu organisasi baik organisasi bersifat *profit oriented* dan *non-profit oriented* yang di hasilkan selama satu periode. Berdasarkan B&B (Maria D.T, 2012), mengartikan kinerja sebagai suatu tingkatan produktivitas karyawan secara individu yang dibandingkan dengan sesama karyawan atas beberapa pekerjaan yang berhubungan dengan perilaku (cara bekerja) dan hasil yang diterima.

Kinerja karyawan sebagai kemampuan karyawan dalam melakukan sesuatu keahlian tertentu (Sinambella, 2017:480). Sebagai seorang karyawan yang dituntut untuk mengeluarkan seluruh kemampuannya untuk tercapainya tujuan dari organisasi dan demi mencapai tujuan tersebut maka kinerja karyawan juga harus ditingkatkan, jika kinerja karyawan buruk maka akan berimbas kepada kinerja perusahaan secara keseluruhan akan menurun dan begitu juga sebaliknya. Hal

tersebut mutlak harus diperhatikan guna keberlangsungan hidup suatu perusahaan kedepannya.

Berdasarkan uraian sebelumnya diatas maka penulis akan meneliti tentang “pengaruh *work-family conflict*, *job stress* dan *career development* terhadap *employee job performance* kepada karyawan wanita yang sudah menikah level staff operasional di PT Bank BCA Syariah.

1.2. Ruang Lingkup Masalah

Berikut ini adalah Batasan yang dibuat penulis dalam penyusunan penelitian sebagai berikut:

1. Penelitian yang akan diteliti oleh penulis berdasarkan pengembangan dari hasil-hasil pada penelitian terdahulu. Penelitian ini menggunakan kuisisioner yang di sebarakan pada semua cabang ULS BCA Syariah.
2. Dalam penelitian ini variabel independent yang digunakan ialah *work-family conflict*, *job stress* dan *career development*. Variabel-variabel itu digunakan untuk menjadi variabel independen sehingga dapat memberikan pengaruh terhadap variabel dependen. Variabel dependen tersebut ialah *employee job performance*.
3. Objek dari penelitian ini adalah karyawan wanita level staff operasional PT. Bank BCA Syariah yang berstatus sebagai karyawan tetap dan telah menikah, penelitian ini bermaksud untuk menghitung tingkat *employee job performance* pada sisi *work-family conflict*, *job stress* dan *career development* pegawai ketika bekerja di perusahaan.

1.3. Identifikasi Masalah

Fenomena yang terjadi saat ini mengenai seorang istri yang membantu suami untuk mencari tambahan penghasilan. Era globalisasi saat ini dimana emansipasi wanita menjadi hal yang dijunjung tinggi. Peningkatan pekerja wanita saat ini diseluruh dunia meningkat dari tahun ke tahun. Dampak yang terjadi pada fenomena tersebut menimbulkan berbagai problematika seperti *work-family conflict*, *job stress* dan *career development* yang ingin diteliti oleh penulis menggunakan variabel dependen yaitu *employee job performance*. Bentuk dari penelitian ini adalah replikasi berdasarkan jurnal penelitian dari Muhamad Ekshan dan Burhan Septian (2021).

1.4. Perumusan Masalah

Employee job performance adalah suatu yang penting dari baik buruknya kinerja perusahaan jika *employee job performance* mengalami penurunan maka kinerja perusahaan akan ikut mengalami penurunan. Berdasarkan penjelasan diatas, maka penulis menetapkan rumusan masalah untuk mendapat jawaban terhadap fenomena tersebut yaitu:

1. Apakah *work-family conflict* berpengaruh negatif terhadap *employee job performance* karyawan wanita yang sudah menikah level staf operasional PT. Bank BCA Syariah?
2. Apakah *job stress* berpengaruh negatif terhadap *employee job performance* karyawan wanita yang sudah menikah level staf operasional PT. Bank BCA Syariah?

3. Apakah *career development* berpengaruh positif terhadap *employee job performance* karyawan wanita yang sudah menikah level staf operasional PT. Bank BCA Syariah?

1.5. Pembatasan Masalah

Supaya penelitian dapat fokus dan tidak melebar dari pembahasan yang diteliti pada penelitian ini maka peneliti akan membatasi ruang lingkup penelitian yaitu:

1. *Work-family conflict* (X1) yang diteliti berfokus pada problem yang terjadi pada beberapa peran yaitu peran dipekerjaan dan peran di keluarga.
2. *Job stress* (X2) yang penulis maksud berupa *pressure* di tempat kerja dan stress yang diakibatkan adanya *dual job* (sebagai *teller* dan *customer service*) serta penilaian pelayanan.
3. *Career development* (X3) yang diteliti adalah sejauh mana penerapan *career development* di perusahaan terhadap karyawannya.
4. Karyawan yang menjadi objek penelitian penulis adalah karyawan wanita level staf operasional yang sudah menikah di PT Bank BCA Syariah.

1.6. Maksud dan Tujuan Penelitian

Bersumber pada rumusan masalah yang sudah diuraikan diatas maka peneliti memiliki maksud dan tujuan dari penelitian ini antara lain:

1. Menguji serta menganalisis apakah *work-family conflict* berpengaruh

negatif terhadap *employee job performance*?

2. Menguji serta menganalisis apakah *job stress* berpengaruh negatif terhadap *employee job performance*?
3. Menguji serta menganalisis apakah *career development* berpengaruh positif terhadap *employee job performance*?

1.7. Manfaat Penelitian

Penelitian ini dimaksudkan agar dapat bermanfaat bagi pembaca dan perusahaan.

1. Manfaat Akademis

Penelitian ini dimaksudkan agar bisa berguna dan dapat dimanfaatkan pada studi yang berkonsentrasi dalam ilmu manajemen SDM (Sumber Daya Manusia) khususnya yang membahas tentang dampak *work-family conflict*, *job stress* dan *career development* terhadap *employee job performance* sehingga dapat memberikan gagasan serta pengetahuan yang inovatif pada penelitian yang akan datang. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk dijadikan obyek diskusi para pembaca agar bisa memperkaya pengetahuan, pengertian, pemahaman serta hubungan antara dampak *work-family conflict*, *job stress* dan *career development* terhadap *employee job performance* karyawan wanita yang sudah menikah level staff operasional PT. Bank BCA Syariah.

2. Manfaat Praktisi

Penelitian ini dimaksudkan agar mampu mengidentifikasi korelasi variable *work-family conflict*, *job stress* dan *career development*

serta dapat membuktikan korelasi variabel *employee job performance* pada karyawan frontliner PT.Bank BCA Syariah sehingga dapat berkontribusi dalam upaya meningkatkan kinerja perusahaan/organisasi sesuai visi, misi serta tujuan perusahaan/organisasi.

1.8. Sistematika Penulisan Skripsi

Sistematika penulisan merupakan tata urutan penelitian ini dan dimaksudkan untuk memudahkan penulis untuk menyusun penelitian. Sistematika tersebut antara lain:

BAB I: PENDAHULUAN

Pada bab ini akan dijabarkan secara umum terkait obyek studi penelitian, latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II: LANDASAN TEORI

Pada bab ini akan dijabarkan secara transparan, padat serta singkat mengenai hasil analisis kepustakaan yang berhubungan dengan fenomena yang ingin diteliti seperti: penelitian sebelumnya, penjelasan mengenai landasan teori *work-family conflict*, *job stress*, *career development* dan *employee job performance* yang dipakai sebagai landasan dari uraian penelitian, hipotesis penelitian, kerangka pemikiran dan ruang lingkup penelitian.

BAB III: METODE PENELITIAN

Pada bab ini akan dijabarkan mengenai pendekatan, serta cara yang dipakai untuk menghimpun serta menganalisa data sehingga bisa menjawab dan memberikan penjelasan terkait masalah penelitian, yaitu: jenis penelitian, variable

operasional, tahapan penelitian, populasi, sampel, pengumpulan data, uji validitas serta reabilitas serta teknik analisis data.

BAB IV: ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan dimulai dengan penjelasan mengenai objek penelitian dan diteruskan dengan pemaparan serta analisa hasil penelitian.

BAB V: PENUTUP

Pada bab ini merupakan bab terakhir sekaligus penutup yang akan menampilkan kesimpulan yang ringkas tentang apa yang telah didapat dari hasil penelitian yang sudah dilakukan dalam penelitian ini.

