

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

Bab 1 pada penelitian ini menjelaskan mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian.

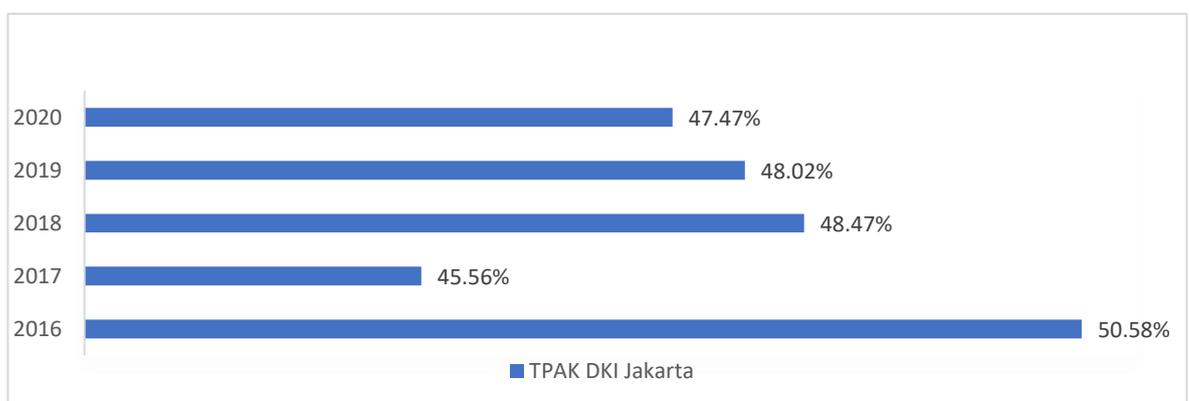
### **1.1 Latar Belakang**

Organisasi atau perusahaan yang berhasil dikatakan apabila perusahaan tersebut dapat mencapai tujuan dan visi misi yang sudah ditetapkan. Keberhasilan tersebut ada atas upaya dan usaha dari sumber daya manusia. Sumber daya manusia berperan besar dalam mengembangkan perusahaan terhadap tuntutan zaman yang semakin maju dan persaingan yang semakin besar. Oleh sebab itu manajemen perusahaan perlu usaha lebih dalam merekrut dan mengembangkan kemampuan sumber daya manusia untuk dapat menjalankan tantangan yang ada dari lingkungan dalam maupun luar perusahaan demi mencapai tujuan perusahaan (Batjo & Shaleh, 2018). Dari sumber manusia yang baik tersebut dapat tercipta kinerja karyawan yang baik sehingga menghasilkan produktivitas organisasi yang baik pula.

Sampai saat ini penelitian mengenai kinerja karyawan dalam bidang SDM masih menjadi hal yang menarik untuk diteliti dengan beberapa faktor yang mempengaruhinya. Pengukuran kinerja menurut Fauzi dan Nugroho (2020) dapat diukur melalui kemampuan, *skill*, dan *attitude* individu karyawan. Perilaku karyawan seperti datang terlambat, sering tidak hadir, tidak mampu menyelesaikan pekerjaan dengan batas waktu yang ditentukan, tidak bergairah dan bersemangat, keluar masuk kantor saat jam kerja masih banyak ditemui di dalam perusahaan. Perilaku tersebut merupakan gejala-gejala yang timbul dari kualitas kinerja

karyawan yang kurang baik. Penting bagi manajemen perusahaan mengetahui faktor-faktor yang menjadi penyebab masalah kinerja yang kurang baik. Pimpinan perusahaan seharusnya memberikan perhatian yang serius terhadap kinerja karyawan, mengingat kinerja karyawan merupakan sumber utama dari kinerja perusahaan. Kinerja karyawan harus dikelola dengan baik untuk menghasilkan kinerja yang baik dan optimal. Maju atau tidaknya perusahaan sangat dipengaruhi oleh kinerja perusahaan yang berasal dari kinerja individu karyawan (Yakub et al., 2015)

Jakarta berkontribusi besar dalam perekonomian nasional di Indonesia. Hal ini karena Jakarta merupakan pusat ekonomi dan bisnis dengan banyaknya perusahaan baik nasional maupun asing. Banyaknya perusahaan yang menjalankan bisnisnya di Jakarta membuka kesempatan bagi angkatan kerja di Indonesia. Tingkat Partisipasi Angkatan Kerja (TPAK) adalah persentase penduduk usia 15 tahun yang merupakan angkatan kerja. Tingkat partisipasi angkatan kerja perempuan di DKI Jakarta tahun 2016 sampai 2020 dapat dilihat dalam Gambar 1.1



Sumber: Profil Perempuan Indonesia 2017-2021

**Gambar 1. 1 Tingkat Partisipasi Angkatan Kerja Perempuan di DKI Jakarta Tahun 2016-2020**

Tingkat Partisipasi Angkatan Kerja dapat dilihat pada Gambar 1.1. Gambar tersebut menunjukkan Tingkat Partisipasi Angkatan Kerja (TPAK) perempuan di DKI Jakarta selama 5 tahun terakhir berkisar antara 45,56 sampai dengan 50,58 persen, dengan TPAK terakhir tahun 2020 47,47 persen. Terjadi fluktuasi hanya pada tahun 2016 ke 2017, kemudian di tahun selanjutnya mengalami penurunan yang tidak signifikan. Selama 5 tahun terlihat bahwa rata-rata TPAK perempuan di DKI Jakarta adalah hampir 50%.

Pada kegiatan perempuan usia 15 tahun keatas baik perkotaan maupun pedesaan menunjukkan aktivitas utama perempuan adalah bekerja dan tingkat kedua adalah mengurus rumah tangga. Tahun 2020 status pekerjaan perempuan sebagai buruh/karyawan/pegawai menjadi jenis pekerjaan dengan persentase terbesar di DKI Jakarta yaitu sebesar 56,49% dan menjadikan DKI Jakarta berada di posisi kedua kota dengan jenis pekerjaan buruh/pegawai/karyawan paling banyak setelah Kepulauan Riau (Kemenpppa, 2021).

Dalam ketenagakerjaan peluang dan kesempatan perempuan untuk meningkatkan potensinya semakin terbuka. Dengan motivasi dari dalam dirinya untuk belajar, bekerja, berwirausaha seperti laki-laki dengan tidak melupakan jati dirinya sebagai perempuan. Dalam pasar kerja keterlibatan perempuan dapat menggambarkan tingkat kesejahteraan dan pemberdayaan perempuan. Dengan semakin banyaknya perempuan yang bekerja menunjukkan perempuan mampu merealisasikan potensi yang ada dan mengurangi tingkat ketimpangan partisipasi bekerja perempuan dan laki-laki (Kemenpppa, 2019). Keterlibatan perempuan dalam pembangunan saat ini terlihat di berbagai bidang, salah satunya dalam bidang

ekonomi. Perempuan memberikan kontribusi dalam kehidupan bermasyarakat serta kemajuan ekonomi keluarga dan bangsa dengan cara ikut andil menjadi tenaga kerja (Darmawati, 2019).

Kondisi ketenagakerjaan di Indonesia semenjak awal tahun 2020 terdampak oleh kondisi pandemic Covid-19, yang juga terjadi di seluruh dunia. Salah satu dampak pandemi ini adalah kebijakan perusahaan yang menerapkan sistem bekerja dari rumah. Karyawan dituntut untuk bisa menyesuaikan terhadap perubahan yang terjadi. Dimana perubahan tersebut akan berdampak pada kinerja karyawan. Dampak *work from home* terhadap kinerja ditunjukkan dari studi yang terbit di *Journal of Occupational Health* dimana *work from home* bisa membuat kinerja karyawan menurun. Diungkapkan dari hampir 15 ribu karyawan yang bekerja dengan sistem *work from home*, empat dari lima karyawan tersebut merasakan adanya perubahan pada kinerja mereka. Sebanyak 15% karyawan mengaku bahwa kinerja mereka memburuk (Wakaizumi et al., 2021)

Survei dari *Jobstreet* juga menunjukkan menurunnya kualitas para pekerja. Sebanyak 33% pekerja merasa tidak bahagia dengan kondisi pekerjaannya walaupun masih memiliki pekerjaan di masa pandemi. Terlebih perasaan tidak bahagia ini disebabkan sistem kerja dari rumah atau dikenal dengan istilah *Work From Home (WFH)* yang menyebabkan karyawan merasa stres atau mengalami *burnout* (*Jobstreet*, 2020). Survei dari *Word Economic Forum* menyebutkan sebanyak 91,7% perusahaan di Indonesia menerapkan *work from home*. Bekerja dari rumah memberikan dampak waktu kerja lebih lama (50%), mengubah jam kerja, dan mengerjakan lebih banyak pekerjaan rumah tangga. Sebagian besar

karyawan dengan persentase 53% mengharapkan kedepannya lebih sedikit bekerja dari rumah. Survei tersebut juga didukung oleh survei dari *Blind* (2020) yang merupakan aplikasi komunitas *workplace*. Survei dilakukan terhadap 40 perusahaan mayoritas perusahaan teknologi besar yaitu Microsoft, Apple, Google, LinkedIn, Amazon, dan lainnya dengan jumlah 3 ribu pekerja yang menjadi responden. Hasil survei menunjukkan bahwa 68% pekerja mengalami kelelahan mental yang dirasakan lebih besar dibandingkan bekerja dari kantor. Sebanyak 74% responden dari Amazon mengaku mengalami kelelahan mental yang lebih akibat dari sistem kerja dari rumah. Angka tersebut lebih rendah dibandingkan perusahaan lainnya seperti Microsoft 76%, Facebook dan Google (81%). Dijelaskan lebih lanjut studi yang dilakukan oleh Microsoft menyebutkan lembur dapat membuat intensitas bekerja saat akhir pekan lebih sering. Di lain sisi stres juga meningkat ketika pekerja melakukan gaya kerja *remote*.

Menurut Hapsari (2020) *work from home* alih alih membuat senang bekerja dari rumah namun sebaliknya membuat masalah baru bagi karyawan. Banyak karyawan yang mengeluh saat bekerja di rumah, khususnya bagi mereka yang sudah menikah atau berkeluarga. Permasalahannya karena karyawan tidak bisa membagi waktu antara pekerjaan kantor dan pekerjaan rumah. Seringkali pekerjaan rumah tidak dapat dikerjakan karena pekerjaan kantor yang belum terselesaikan. Efeknya pekerjaan rumah seperti mengurus keluarga, memasak, membereskan rumah dan lainnya terabaikan. Dari pekerjaan rumah yang terabaikan dapat menimbulkan pertentangan dari keluarga akibat tidak dapat menyeimbangkan peran sebagai

keluarga. Pertentangan antara dua peran akan menimbulkan konflik dan akan menambah beban bagi karyawan.

Menurut Nursastri (2020) *work from home* membuat karyawan menjadi stres. Fasilitas yang tidak memadai saat bekerja dirumah sehingga dapat memicu stres saat bekerja. Penyebab lainnya ketika karyawan tinggal dalam satu atap dengan banyak orang. Bagi karyawan perempuan yang sudah mempunyai anak pasti akan terganggu ketika anak menangis, meminta perhatian, bahkan saat anak sekolah dari rumah tidak jarang anak akan meminta bantuan dari ibunya.

Perempuan bekerja dengan status memiliki keluarga berpotensi besar mengalami konflik dari dua peran sebagai pekerja dan keluarga. Konflik ini dinamakan *work family conflict* yang merupakan konflik yang terjadi karena adanya pertentangan dari dua peran pekerja dan keluarga. Mereka berperan dan bertanggung jawab dalam keluarga dan dalam pekerjaannya. Konflik yang terjadi merupakan kondisi berbahaya dan perlu adanya kewaspadaan oleh perusahaan sebab kondisi ini dapat mengganggu pekerjaan sehingga kinerja karyawan tidak optimal.

Hubungan antara *work family conflict* dan kinerja dapat dibuktikan dari penelitian yang dilakukan oleh Adani dan Dudija (2020), Damayanti et al., (2021), Asbari et al., (2020), Annisa dan Amallia (2021) yang menyebutkan *work family conflict* dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Hal tersebut menjelaskan bahwa semakin tinggi tingkat *work family conflict* maka kinerja karyawan akan menurun dan sebaliknya semakin rendah tingkat *work family conflict* maka tingkat kinerja karyawan semakin tinggi.

Karyawan perempuan dengan peran ganda dan sistem kerja dari rumah atau *work from home* dapat menimbulkan stres. Stres dianggap sama dengan kesusahan dan definisi dalam kamus stres sebagai ketegangan baik fisik, mental, maupun emosional atau kondisi maupun perasaan yang dirasakan seseorang ketika seseorang tersebut merasa tuntutan atau beban sangat besar sehingga tidak bisa dijalankan oleh individu (Saleh et al., 2020). Dari arti stres tersebut maka stres sering diartikan sebagai perasaan yang negatif bukan perasaan positif.

Persaingan dengan rekan kerja dan tuntutan profesionalitas yang tinggi menimbulkan banyaknya tekanan-tekanan yang dihadapi individu dalam lingkungan kerja. Tugas yang menumpuk dengan batas waktu, tuntutan peran yang kadang bertentangan satu dengan yang lain, masalah keluarga, dan faktor lain yang menyebabkan stres yang sulit untuk dihindari. Menurut Sain (2017) stres yang tidak bisa diatasi akan berdampak pada ketidakmampuan seseorang berinteraksi dengan baik atau positif di lingkungannya, baik lingkungan kerja maupun lingkungan lain diluar pekerjaan. Karyawan yang mengalami stres akan menghadapi gejala negatif yang berpengaruh terhadap kinerjanya.

Stres yang timbul akibat *work family conflict* perlu ditangani dengan kecerdasan emosional. Menurut Rahayu (2021) emosi dan cara berpikir individu yang menimbulkan perilaku individu tersebut. Emosi menghasilkan evaluasi seperti baik atau buruk, membantu atau mengganggu, serta mendekati atau menghindari. Emosi memberikan informasi apakah ini baik atau buruk yang mendorong perilaku individu. Kecerdasan emosional adalah kemampuan individu untuk menyesuaikan masalah yang dihadapi dan usaha untuk menyelesaikannya (Gani et al., 2018).

Kecerdasan emosional dibutuhkan karyawan dalam mengatur emosi yang ada di dalam dirinya sehingga perilaku yang dihasilkan baik untuk dirinya dan dapat menyelesaikan permasalahan dengan baik. Selain menyelesaikan permasalahan yang ada kecerdasan emosional dibutuhkan karyawan untuk bekerja secara optimal demi mencapai sasaran dan tujuan perusahaan. Tingkat kecerdasan emosional yang tinggi dapat membantu karyawan untuk mengurangi stres yang kemungkinan terjadi akibat adanya tekanan baik dari lingkungan, organisasi, maupun individu.

Pengaruh antara kecerdasan emosional terhadap stres kerja dapat dibuktikan dari beberapa penelitian. Menurut Andewi et al., (2016), Nuraningsih dan Putra (2015), Chhabra dan Mohanty (2013), Carillio et al., (2018), Issom dan Aprilia (2019) menyebutkan adanya pengaruh antara kecerdasan emosional dan stres kerja. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa karyawan yang memiliki kecerdasan emosional dapat mengatasi stres karena karyawan dapat mengontrol emosinya dengan baik. Semakin tinggi kecerdasan emosional maka kadar dari stres semakin rendah.

Dibutuhkan kepandaian bagi karyawan perempuan peran ganda dan dengan sistem kerja *work from home* mengimbangi antara waktu pekerjaan dengan waktu keluarga. Kecerdasan emosional yang baik sangat dibutuhkan karyawan untuk mengambil suatu keputusan dan tindakan yang tepat saat menghadapi konflik peran sehingga tidak menimbulkan stres yang berkepanjangan yang mengakibatkan kualitas kerja menurun. Perlu adanya perhatian khusus baik dari individu karyawan maupun perusahaan untuk menghindari atau meminimalisir masalah ini.

Dari penjelasan diatas penulis merasa penting untuk melakukan penelitian ini untuk mengetahui kinerja karyawan perempuan dengan sistem kerja *work from home* dengan variabel yang mempengaruhi yaitu kecerdasan emosional, *work family conflict*, dan stres kerja. Penelitian dengan judul **Pengaruh Kecerdasan Emosional dan *Work Family Conflict* terhadap Kinerja Karyawan dengan Stres Kerja sebagai Faktor Mediator pada Karyawan Perempuan di DKI Jakarta dengan Sistem Kerja *Work From Home* serta Tinjauannya dari Sudut Pandang Islam**. Penelitian ini menggunakan model tidak langsung (mediator) dan hanya mengkhususkan bagi karyawan perempuan dengan sistem kerja *work from home* yang terdiri dari kecerdasan emosional dan *work family conflict* sebagai variabel bebas, stres kerja sebagai mediator, dan kinerja karyawan sebagai variabel terikat.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dari uraian latar belakang, penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh masing-masing variabel diantaranya kecerdasan emosional, *work family conflict*, stres kerja, dan kinerja karyawan. Pada penelitian terdahulu sudah dibuktikan hubungan masing-masing variabel yang saling mempengaruhi. Dengan demikian, rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran kecerdasan emosional, *work family conflict*, stres kerja dan kinerja pada karyawan perempuan di DKI Jakarta dengan sistem kerja *work from home*?
2. Apakah kecerdasan emosional dan *work family conflict* dapat dijadikan model yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan dengan stres kerja

sebagai faktor mediator pada karyawan perempuan di DKI Jakarta dengan sistem kerja *work from home*?

3. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh terhadap stres kerja karyawan perempuan di DKI Jakarta dengan sistem kerja *work from home*?
4. Apakah *work family conflict* berpengaruh terhadap stres kerja karyawan perempuan di DKI Jakarta dengan sistem kerja *work from home*?
5. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja karyawan perempuan di DKI Jakarta dengan sistem kerja *work from home*?
6. Apakah *work family conflict* berpengaruh terhadap kinerja karyawan perempuan di DKI Jakarta dengan sistem kerja *work from home*?
7. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan perempuan di DKI Jakarta dengan sistem kerja *work from home*?
8. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja karyawan melalui stres kerja sebagai faktor mediator pada karyawan perempuan di DKI Jakarta dengan sistem kerja *work from home*?
9. Apakah *work family conflict* berpengaruh terhadap kinerja karyawan melalui stres kerja sebagai faktor mediator pada karyawan perempuan di DKI Jakarta dengan sistem kerja *work from home*?
10. Bagaimana kecerdasan emosional, *work family conflict*, stres kerja, dan kinerja karyawan pada karyawan perempuan di DKI Jakarta dengan sistem kerja *work from home* menurut pandangan Islam?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah maka dapat diklasifikasikan tujuan dalam penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui dan memahami gambaran dari kecerdasan emosional, *work family conflict*, stres kerja, dan kinerja karyawan pada karyawan perempuan di DKI Jakarta dengan sistem kerja *work from home*.
2. Untuk mengetahui dan memahami kecerdasan emosional dan *work family conflict* dapat dijadikan model yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan dengan stres kerja sebagai faktor mediator pada karyawan perempuan di DKI Jakarta dengan sistem kerja *work from home*.
3. Untuk mengetahui dan memahami pengaruh kecerdasan emosional terhadap stres kerja karyawan perempuan di DKI Jakarta dengan sistem kerja *work from home*.
4. Untuk mengetahui dan memahami pengaruh *work family conflict* terhadap stres kerja karyawan perempuan di DKI Jakarta dengan sistem kerja *work from home*.
5. Untuk mengetahui dan memahami pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan perempuan di DKI Jakarta dengan sistem kerja *work from home*.
6. Untuk mengetahui dan memahami pengaruh *work family conflict* terhadap kinerja karyawan perempuan di DKI Jakarta dengan sistem kerja *work from home*.

7. Untuk mengetahui dan memahami pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan perempuan di DKI Jakarta dengan sistem kerja *work from home*.
8. Untuk mengetahui dan memahami pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan dengan stres kerja sebagai faktor mediator pada karyawan perempuan di DKI Jakarta dengan sistem kerja *work from home*.
9. Untuk mengetahui dan memahami pengaruh *work family conflict* terhadap kinerja karyawan dengan stres kerja sebagai faktor mediator pada karyawan perempuan di DKI Jakarta dengan sistem kerja *work from home*.
10. Untuk mengetahui kecerdasan emosional, *work family conflict*, stres kerja dan kinerja karyawan pada karyawan perempuan di DKI Jakarta dengan sistem kerja *work from home* menurut pandangan Islam.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan dengan tujuan penelitian, diharapkan hasil yang diperoleh di dalam penelitian ini kedepannya dapat memberikan manfaat yang positif oleh beberapa pihak yaitu :

##### **1. Manfaat Akademis**

###### **a) Pengembangan ilmu pengetahuan**

Sebagai sumbangan terhadap ilmu pengetahuan khususnya yang berkaitan dengan kecerdasan emosional, *work family conflict*, stres kerja, dan kinerja karyawan.

###### **b) Referensi penelitian yang akan datang**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan referensi bagi penelitian yang akan datang terutama penelitian yang

berkaitan dengan kecerdasan emosional, *work family conflict*, stres kerja, dan kinerja karyawan

## 2. Manfaat Praktis

- a) Penelitian ini diharapkan sebagai kontribusi untuk membuktikan pengaruh dari kecerdasan emosional dan *work family conflict* terhadap kinerja karyawan dengan stres kerja sebagai mediator khususnya pada karyawan swasta perempuan.
- b) Bagi perusahaan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan atau saran dalam membuat kebijakan dan keputusan untuk meningkatkan kinerja karyawan swasta perempuan.
- c) Bagi penulis sebagai tambahan informasi dan pengetahuan mengenai keterkaitan hubungan masing-masing variabel pada kinerja karyawan swasta perempuan di DKI Jakarta