

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Industri ritel di Indonesia pada saat ini terus semakin berkembang. Berbagai macam toko dan tempat perbelanjaan pada *mall-mall* besar dan mewah semakin bertambah. Bisnis ritel merupakan keseluruhan aktivitas bisnis yang terkait dengan penjualan produk serta pemberian pelayanan terhadap konsumen untuk penggunaan yang bersifat individu maupun kelompok (Hidayat, 2015). Semakin bertambahnya perusahaan ritel di seluruh Indonesia maka semakin ketat persaingan di antara perusahaan-perusahaan ritel dan menjadi semakin kompetitif. Hal ini membuat perusahaan-perusahaan ritel dituntut untuk terus mendapatkan dan mempertahankan konsumen dengan mengembangkan strategi-strategi baru dalam perusahaan.

Untuk bisa berhasil dalam pasar ritel yang semakin ketat dan kompetitif ini, maka para pelaku ritel harus memiliki produk dengan harga yang tepat dan pelayanan yang baik bagi konsumen. Pelayanan yang diberikan perusahaan untuk konsumen menjadi salah satu faktor penting dalam penjualan dan pengembangan perusahaan. Memberikan pelayanan yang baik merupakan peran dari seorang karyawan. Dalam hal ini, karyawan merupakan kunci utama dalam pengembangan perusahaan.

Perusahaan ritel identik dengan karyawan pramuniaga. Menurut Siswanto (2014) seorang pramuniaga dituntut untuk memiliki kecakapan dalam memberikan pelayanan pada *costumer*, misalnya keramahan, kecepatan melayani, pandai menawarkan barang, cekatan dan mampu memberikan bantuan kepada *costumer*. Kecakapan dari pramuniaga menjadi salah satu peran penting dalam kemajuan sebuah perusahaan ritel. Pramuniaga juga memiliki target yang harus dicapai setiap harinya, sehingga para pramuniaga harus bekerja keras dalam memberikan pelayanan baik bagi *costumer* dan mampu menawarkan serta menjual produk-produk yang ada dalam perusahaan.

PT. Matahari *Department Store* adalah salah satu perusahaan ritel terbesar di Indonesia yang menawarkan produk-produk fashion terkini, produk-produk kecantikan dan produk perlengkapan rumah tangga lainnya yang berkualitas tinggi. PT. Matahari *Department Store* juga memberikan pengalaman berbelanja yang menyenangkan dan terus menjaga kualitas produk dan pelayanannya dengan mengutamakan kepuasan pelanggan. Hal ini membuat perusahaan berhasil melalui perjalanan yang panjang dalam membangun dan mengembangkan perusahaan sehingga PT. Matahari *Department Store* mampu mendirikan 131 toko yang tersebar di lebih dari 50 kota di seluruh Indonesia dan salah satunya di *mall City of Tomorrow* (CITO) di Surabaya (hasil wawancara dengan Bapak A, Manager HRD Matahari CITO Surabaya, 01 Agustus 2019).

PT. Matahari *Department Store* CITO Surabaya sangat mengutamakan pelayanan yang baik bagi *costumer*. Pelayanan yang diberikan perusahaan

berasal dari setiap karyawan yang bekerja di dalamnya. Hal ini membuat PT. Matahari *Department Store City of Tomorrow*, Surabaya sangat memperhatikan kinerja setiap karyawan terutama pramuniaga agar perusahaan dapat meningkatkan kemampuan menghadapi persaingan. Untuk dapat terus mengembangkan organisasi perusahaan serta mencapai visi dan misi, maka pihak perusahaan harus mampu mengelola sumber daya manusia (SDM) yaitu karyawan dengan baik.

Karyawan menjadi salah satu aspek penting dalam kemajuan dan pengembangan perusahaan. Menurut Halim (2016) dalam sebuah perusahaan, karyawan memegang peranan untuk mengatur, menjalankan dan mengendalikan sumber daya lainnya dalam kegiatan produksi dan operasional perusahaan. Dalam mencapai keberhasilan tujuan dan kelangsungan hidup perusahaan, maka karyawan harus memiliki pengetahuan dan keterampilan yang tinggi. Untuk mencapai keberhasilan ini, perusahaan harus mampu mengelola dan meningkatkan kinerja karyawan (Syahputra, 2018).

Kinerja sumber daya manusia (SDM) atau yang dikenal dengan istilah *job performance* merupakan prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang (Mangkunegara, 2017). Kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing untuk mencapai tujuan organisasi (Koopmans, dkk., 2014). Setiap perusahaan menginginkan setiap karyawan dapat meningkatkan kinerja dari tahun ke tahun. Dalam meningkatkan

kinerja karyawan perusahaan harus mengetahui faktor-faktor apa saja yang dapat memengaruhi kinerja seorang individu. Individu dengan kinerja yang tinggi disebut sebagai orang yang produktif dan sebaliknya individu dengan kinerja yang rendah disebut sebagai orang dengan produktivitas rendah (Siswanto, 2014).

Kinerja karyawan menjadi faktor yang memengaruhi pekerjaan dan kualitas kerja dari seorang karyawan, dengan melihat bagaimana seorang individu melakukan tanggung jawab yang harus dikerjakan (Syahputra, 2018). Kinerja tidak hanya dilihat dari keberhasilan tiap individu, namun kinerja juga dapat dilihat dari keberhasilan kelompok atau tim, divisi, atau bagian yang dibentuk dalam sebuah organisasi perusahaan dalam mewujudkan sasaran dan tujuan melalui strategi yang telah dibentuk (Mulyadi dalam Khairani, 2014).

Ukuran dan standar penilaian kinerja karyawan pada setiap perusahaan tentunya berbeda-beda. Karyawan yang mampu bertanggung jawab dan disiplin dengan pekerjaannya pasti memiliki kinerja yang baik. Kinerja karyawan juga dapat tercermin pada prestasi apa saja yang dapat dilakukan seorang individu, namun tidak sedikit individu yang mengalami penurunan kinerja karena ada faktor-faktor yang memengaruhi pekerjaan salah satunya yaitu stres kerja.

Berdasarkan hasil wawancara dengan *Manager HRD PT. Matahari Department Store CITO Surabaya*, Bapak A menjelaskan bahwa akhir-akhir ini para karyawan khususnya karyawan pramuniaga merasa kesulitan dengan adanya perubahan kebijakan manajemen. Di mana terjadi perubahan tugas dan

tanggung jawab dari karyawan pramuniaga yang biasanya melayani dan menyambut *costumer*, saat ini lebih difokuskan untuk menata barang saja. Menurut Bapak A selaku manager HRD, adanya perubahan yang besar terhadap tugas dan tanggung jawab para karyawan pramuniaga membuat para karyawan merasa tertekan dan harus beradaptasi kembali dengan tugas dan tanggung jawab mereka yang baru, sehingga jika karyawan tidak dapat beradaptasi dan melakukan tugas dengan baik maka dapat menimbulkan stres pada pekerjaan.

Tugas utama pramuniaga adalah memberikan pelayanan yang baik kepada *costumer*, mempromosikan dan menawarkan barang yang dijual, dan bertanggung jawab atas barang yang ada pada toko seperti menata, merapikan barang serta menjaga kebersihan barang. Dalam dunia kerja pramuniaga, memberikan pelayanan kepada *costumer* yang berbeda-beda dan menjumpai orang yang berbeda-beda, baik dari segi karakteristik, kepribadian, maupun perilaku sehingga pramuniaga harus mampu menyesuaikan diri dengan orang lain. Hal ini menjadikan pramuniaga membutuhkan lingkungan kerja yang nyaman mungkin agar dapat melaksanakan tugas dengan sebaik-baiknya (Radiosunu dalam Widyanto, 2013). Ketika lingkungan kerja tidak nyaman dan tidak sesuai dengan yang diinginkan, maka dapat menimbulkan stres pada individu.

Menurut Roboth (2015) stres disebabkan oleh peristiwa terganggunya lingkungan kerja, lingkungan sosial, dan dalam kehidupan rutin yaitu kehidupan keluarga, sosial maupun pekerjaan serta dapat juga disebabkan oleh emosional, psikologis, mental, dan penyakit fisik. Stres berasal dari situasi atau keadaan

yang membutuhkan penyesuaian perilaku, perubahan baik atau buruk, perubahan positif atau negatif, dan respon fisiologis yang sama (Colligan & Higgins dalam Roboth, 2015). Ketegangan yang dialami seseorang karena kondisi lingkungan sekitarnya juga dapat menjadi penyebab terjadinya stres (Sutanto & Mogi, 2016).

Masalah stres kerja dalam sebuah organisasi di perusahaan menjadi gejala nyata yang dapat kita amati saat ini. Stres kerja timbul karena adanya tuntutan lingkungan dan tanggapan setiap individu dalam menghadapi stres tersebut berbeda-beda. Namun, stres tidak selalu berdampak negatif dalam kehidupan seseorang. Stres juga dapat berdampak positif, jika stres tersebut dapat diterima dan dikelola dengan baik. Dampak positif dari stres akan membuat seorang individu merasa lebih terdorong untuk meningkatkan kinerjanya (Sutanto & Mogi, 2016).

Stres kerja yang sering dialami pramuniaga di PT. Matahari *Department Store* CITO adalah adanya perubahan tugas dan target harus dicapai oleh setiap individu. Namun, dengan adanya perubahan tugas dan pencapaian target tersebut membuat pramuniaga lebih terdorong untuk bekerja lebih baik lagi (hasil wawancara dengan Ibu I dan Bapak J, pramuniaga Matahari *Department Store* CITO Surabaya, 6 September 2019). Berdasarkan hasil wawancara, Bapak A juga menjelaskan bahwa ada target yang harus dipenuhi oleh para karyawan pramuniaga. Menurut Bapak A, ketika target tersebut tidak dapat dicapai dan

tidak terlaksana dengan baik, maka dapat menjadi pemicu terjadinya stres kerja sehingga dapat menurunkan kinerja pada karyawan.

Selain stres kerja, keluarga juga dapat menjadi salah satu faktor penyebab menurunnya kinerja karyawan. Pekerjaan dan keluarga merupakan dua hal penting dalam kehidupan manusia dan memiliki hubungan erat satu dengan yang lainnya. Pekerjaan dan keluarga adalah dua hal yang dapat memengaruhi dan mengubah kehidupan seseorang. Individu dewasa akan menghabiskan banyak waktunya pada pekerjaan dan keluarganya.

Jackson dan Arianto (2017) mengemukakan bahwa status karyawan terbagi menjadi dua yaitu sudah menikah dan belum menikah. Bagi karyawan yang belum menikah, fokus hidup ada pada mengejar karier, mengukir prestasi dan meraih cita-cita, sedangkan bagi karyawan yang sudah menikah dan memiliki anak akan kesulitan untuk menyeimbangkan kehidupan karier dan keluarga. Pramuniaga yang sudah menikah dan berkeluarga memiliki tuntutan yang lebih banyak daripada yang belum menikah dan berkeluarga. Padatnya waktu bekerja seorang pramuniaga membuat individu jarang untuk bisa menghabiskan waktu bersama keluarga (hasil wawancara dengan Ibu I dan Bapak J, pramuniaga Matahari Department Store CITO Surabaya, 6 September 2019). Hal ini dapat menimbulkan berbagai dampak dan menjadi masalah penting dalam kehidupan karyawan.

Dalam keluarga terdapat berbagai peran yang harus diisi oleh setiap anggota keluarga yang terlibat. Menjadi orang tua merupakan peran yang penting dalam

sebuah keluarga. Peran ini tidaklah mudah untuk dilakukan ketika kedua individu sama-sama bekerja. Pada zaman yang sudah modern seperti saat ini dan kebutuhan hidup yang semakin meningkat, membuat pria dan wanita dituntut untuk bekerja demi memenuhi kebutuhan hidup keluarga. Adanya pola keluarga seperti ini mengakibatkan sulitnya pembagian waktu antara tuntutan pekerjaan dan keluarga (Christine, Oktorina, & Mula 2010).

Menurut Jackson dan Arianto (2017) salah satu masalah yang dihadapi karyawan yang sudah menikah adalah sulit untuk menjaga keseimbangan antara kehidupan kerja dan kehidupan pribadi. Karyawan yang menghadapi masalah ini berusaha untuk memenuhi tuntutan kebutuhan pribadi, namun di sisi lain individu ini juga dituntut untuk memenuhi kewajiban sebagai karyawan dalam perusahaan. Munculnya ketidakseimbangan peran pada kehidupan seorang individu akan berakibat pada pekerjaan yang dilakukan dan menghasilkan kinerja yang rendah dan berakibat pada keluarga. Dengan kata lain, adanya ketidakseimbangan peran yang terjadi pada kehidupan karyawan dapat menimbulkan sebuah konflik yang disebut *work-family conflict*.

Work-family conflict merupakan salah satu ketidakseimbangan peran antara peran dalam pekerjaan dan peran dalam keluarga. *Work-family conflict* dianggap telah menjadi masalah yang penting dalam dunia kerja saat ini. Individu yang memiliki peran dalam keluarga dan pekerjaan akan mengalami konflik peran dimana tuntutan peran dari pekerjaan dan keluarga tidak dapat diseimbangkan dalam beberapa hal (Roboth, 2015). *Work-family conflict* juga dapat

memengaruhi hal-hal dalam kehidupan pekerjaan dan dapat menjadi faktor terjadinya penurunan kinerja pada karyawan.

Permasalahan utama yang sering terjadi dalam kehidupan pramuniaga adalah kurangnya waktu bersama keluarga di rumah, sehingga seringkali tugas dan tanggung jawab yang harus dikerjakan di rumah harus dikerjakan oleh pihak lain. Seringkali permasalahan di rumah pun terbawa ke dalam pekerjaan, namun tidak sampai memengaruhi pekerjaan atau merugikan perusahaan karena para pramuniaga dituntut untuk tidak membawa permasalahan keluarga ke dalam pekerjaan dan begitupun sebaliknya (hasil wawancara salah satu pramuniaga yang bekerja di Matahari Department Store CITO Surabaya, 6 September 2019).

Hasil survei dan wawancara dengan *Manager* HRD yaitu Bapak A, karyawan pramuniaga yang sudah menikah di PT. Matahari Department Store City of Tomorrow memiliki jumlah yang tidak banyak. Namun, peristiwa mengenai konflik pekerjaan dan keluarga banyak terjadi pada karyawan pramuniaga di PT. Matahari Department Store City of Tomorrow, Surabaya. Bapak A menceritakan bahwa fenomena atau peristiwa yang sering terjadi pada karyawan pramuniaga yang sudah menikah adalah konflik pekerjaan dan keluarga yang berdampak pada kinerja karyawan. Karyawan pramuniaga yang sering mengalami konflik dengan pasangan sering didatangi oleh pasangannya di lokasi kerja.

Bapak A menjelaskan bahwa karyawan pramuniaga dengan masalah keluarga akan terlihat kurang fokus sehingga tugas yang dilakukan tidak

berjalan dengan yang seharusnya, contohnya pihak perusahaan mendapat pengaduan dari *customer* bahwa pelayanan yang diberikan kurang baik. Bapak A juga menambahkan bahwa, karyawan matahari dituntut agar tidak membawa permasalahan yang terjadi di rumah ke tempat kerja, dan begitu pun sebaliknya. Namun, pihak perusahaan juga melakukan pendekatan dan penanganan kepada pramuniaga yang terlihat mengalami masalah dalam pekerjaan maupun di luar pekerjaan.

Karyawan merupakan bagian penting dalam perusahaan, sehingga diharapkan pihak perusahaan mampu mengelola karyawan dengan baik dan bijaksana agar dapat mencapai tujuan organisasi. Ketika sebuah perusahaan memiliki karyawan dengan kinerja yang rendah, maka dapat merugikan pihak perusahaan karena karyawan tidak dapat bertanggung jawab dengan pekerjaannya. Sebaliknya, ketika perusahaan memiliki karyawan dengan kinerja yang baik, maka perusahaan dapat terus mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan dari perusahaan.

Untuk mencegah terjadinya stres kerja dan konflik pekerjaan-keluarga (*work-family conflict*) yang dapat membuat kinerja karyawan menurun perusahaan harus mampu memperhatikan masalah pribadi yang terjadi pada karyawan (Jackson & Arianto, 2017). Ketika stres kerja dan *work-family conflict* dapat diatasi dengan baik, maka kinerja pramuniaga juga akan semakin baik karena dengan adanya stres kerja dan *work-family conflict* mendorong individu

untuk bekerja lebih keras lagi dan menimbulkan sikap bertanggung jawab yang lebih besar lagi.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian di PT. Matahari *Department Store City of Tomorrow* yang berjudul: **“PENGARUH STRES KERJA DAN *WORK-FAMILY CONFLICT* TERHADAP KINERJA KARYAWAN.”**

B. Rumusan Masalah

Penelitian ini didasari oleh beberapa pertanyaan penelitian sebagai berikut.

1. Apakah ada pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan PT. Matahari *Department Store City of Tomorrow*, Surabaya?
2. Apakah ada pengaruh *work family conflict* terhadap kinerja karyawan PT. Matahari *Department Store City of Tomorrow*, Surabaya?
3. Apakah ada pengaruh stres kerja dan *work family conflict* terhadap kinerja karyawan PT. Matahari *Department Store City of Tomorrow*, Surabaya?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini, adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan di PT. Matahari *Department Store City of Tomorrow*, Surabaya
2. Untuk mengetahui pengaruh *work family conflict* terhadap kinerja karyawan di PT. Matahari *Department Store City of Tomorrow*, Surabaya

3. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja dan *work family conflict* terhadap kinerja karyawan di PT. Matahari *Department Store City of Tomorrow*, Surabaya.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan menambah wawasan serta pengetahuan dalam perkembangan ilmu Psikologi, terutama dalam bidang Psikologi Industri dan Organisasi, khususnya dalam menganalisa pengaruh stres kerja dan *work family conflict* terhadap kinerja karyawan.

2. Manfaat Praktis

Adapun manfaat dari penelitian ini, antara lain:

- a. Bagi karyawan

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk memahami dan memberikan informasi yang jelas tentang stres kerja dan *work family conflict* bagi karyawan yang sudah menikah dan mengalami konflik peran dalam keluarga.

- b. Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada perusahaan sebagai bahan pertimbangan dalam menghadapi dan menyikapi masalah yang dialami sumber daya manusia (SDM) yang ada

di perusahaan menyangkut stres kerja, *work family conflict*, dan kinerja karyawan.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan acuan bagi peneliti selanjutnya yang berkaitan dengan pengaruh stres kerja dan *work-family conflict* terhadap kinerja karyawan.