



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

### **Copyright and reuse:**

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Pertumbuhan kelas menengah di Indonesia menjadi acuan pertumbuhan pembelian kendaraan roda empat lebih banyak pada tahun 2017. Mereka terfasilitasi dengan jasa peminjaman kredit yang memudahkan mereka dalam melakukan pembelian kendaraan roda empat (Dwiantika, 2017).

Pembiayaan secara kredit memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk membeli suatu barang atau kendaraan serta untuk membangun suatu usaha. Berkembangnya industri pembiayaan di Indonesia, salah satunya adalah kemudahan dari masyarakat dalam mengandalkan pembayaran cicilan terhadap suatu barang atau pinjaman dana. Selain praktis dalam pembayaran, sisi positif lain dari pembiayaan secara kredit adalah pemberian rasa aman dan nyaman yang dirasakan oleh konsumen pada saat melakukan transaksi kredit. Kemudahan - kemudahan inilah yang mengakibatkan industri lembaga pembiayaan terus berkembang.

Terhitung pada Agustus 2018, perusahaan pembiayaan di Indonesia sudah berjumlah 185 buah (OJK-Statistik Lembaga Pembiayaan, 2019), dengan nilai penyaluran kredit sebesar Rp 5.136 Triliun rupiah di tahun 2018. Angka tersebut kian meningkat dibandingkan dengan nilai penyaluran kredit pada di tahun 2016

yang sebesar Rp 4.589 Triliun, dan Rp 4.845 Triliun rupiah di tahun 2017 (OJK, 2019).

Berikut adalah data nilai penyaluran kredit sepanjang tahun 2017 – 2018 sebagai berikut :

**Tabel 1.1 Nilai Penyaluran Kredit Multiguna Tahun 2017 – 2018  
(Dalam Miliar Rupiah)**

Bulan	Pembiayaan 2018	Pembiayaan 2017	Total Pembiayaan	Varians
			(2018 + 2017)	(2018 - 2017)
Januari	246.203	226.832	473.035	19.371
Februari	247.606	227.102	474.708	20.504
Maret	245.904	229.296	475.200	16.608
April	249.053	230.027	479.080	19.026
Mei	252.834	233.322	486.156	19.512
Juni	254.160	237.202	491.362	16.958
Juli	254.610	237.826	492.436	16.784
Agustus	255.726	235.705	491.431	20.021
September	254.619	237.293	491.912	17.326
Oktober	254.324	239.291	493.615	15.033
November	254.294	240.156	494.450	14.138
Desember	256.417	244.084	500.501	12.333
<b>Total Akum.</b>	<b>3.025.750</b>	<b>2.818.136</b>	<b>5.843.886</b>	<b>207.614</b>

Sumber : OJK Statistik Lembaga Pembiayaan, 2019

Berdasarkan hasil tabel 1.1 di atas, penyaluran kredit multiguna di Indonesia mengalami peningkatan sebesar 207.614 miliar Rupiah atau 7.37% di tahun 2018 dibandingkan dengan tahun 2017.

Salah satu kontribusi terbesar dari kredit multiguna adalah kendaraan bermotor baik kendaraan roda dua maupun kendaraan roda empat yang telah menjadi kebutuhan masyarakat di Indonesia sebagai penunjang aktifitas sehari – hari di Indonesia. Berdasarkan data produksi kendaraan bermotor yang dikumpulkan dari Gaikindo (Gabungan Industri Kendaraan Bermotor Indonesia) dan AISI (Asosiasi Industri Sepeda motor Indonesia), akumulasi produksi

kendaraan roda empat dan kendaraan roda dua telah mencapai angka 14.831.543 sepanjang tahun 2017-2018 :

**Tabel 1.2 Produksi Unit Kendaraan Roda Empat di Indonesia 2017 – 2018**

Bulan	Produksi 2018	Produksi 2017	Total Produksi	Varians
			(2018 + 2017)	(2018 - 2017)
Januari	116.653	98.783	215.436	17.870
Febuari	100.799	106.336	207.135	-5.537
Maret	112.679	111.301	223.980	1.378
April	119.157	101.810	220.967	17.347
Mei	114.699	105.941	220.64	8.758
Juni	70.001	73.401	143.402	-3.400
Juli	130.294	96.709	227.003	33.585
Agustus	118.848	110.457	229.305	8.391
September	112.473	100.142	212.615	12.331
Oktober	131.853	113.937	245.790	17.916
November	117.797	113.144	230.941	4.653
Desember	98.461	86.657	185.118	11.804
<b>Total Akum.</b>	<b>1.343.714</b>	<b>1.218.618</b>	<b>2.562.332</b>	<b>125.096</b>

Sumber : Data Produksi Mobil Statistik Gaikindo, 2019

**Tabel 1.3 Produksi Unit Kendaraan Roda Dua di Indonesia 2017 – 2018**

Bulan	Produksi 2018	Produksi 2017	Total Produksi	Varians
			(2018 + 2017)	(2018 - 2017)
Januari	482.537	473.879	956.416	8.658
Febuari	439.586	453.763	893.349	-14.177
Maret	535.371	473.896	1.009.267	61.475
April	580.921	388.045	968.966	192.876
Mei	589.304	531.496	1.120.800	57.808
Juni	375.034	379.467	754.501	-4.433
Juli	593.749	538.176	1.131.925	55.573
Agustus	568.056	554.923	1.122.979	13.133
September	557.684	546.607	1.104.291	11.077
Oktober	610.322	579.552	1.189.874	30.770
November	597.366	550.303	1.147.669	47.063
Desember	453.178	415.996	869.174	37.182
<b>Total Akum.</b>	<b>6.383.108</b>	<b>5.886.103</b>	<b>12.269.211</b>	<b>479.005</b>

Sumber : Data Produksi Sepeda Motor Statistik AISI, 2019

Berdasarkan hasil tabel 1.2 dan tabel 1.3, produksi kendaraan roda empat mengalami peningkatan produksi hingga 10.3% menjadi 1.343.714 unit di tahun 2018 dibandingkan dengan tahun 2017, dan kendaraan roda dua juga mengalami peningkatan produksi hingga 8.45% menjadi 6.383.108 unit dibandingkan dengan tahun 2017.

Menurut Otoritas Jasa Keuangan (OJK) 2017, geliat positif industri otomotif tanah air ini tidak terlepas dari kontribusi pembiayaan secara kredit yang masih menjadi kontributor utama pembelian kendaraan bermotor. Nilai pembelian atau harga kendaraan bermotor yang masih cukup tinggi mengakibatkan sebagian besar konsumen memilih membeli secara kredit dibanding tunai karena pembelian dilakukan dengan cara membayar secara angsuran yang disesuaikan dengan kapasitas ekonomi konsumen. Pangsa pasar yang besar dan kecenderungan membeli kendaraan secara kredit inilah yang mengakibatkan beberapa perusahaan pembiayaan atau badan usaha yang menyediakan jasa pembelian kredit kendaraan motor atau mobil, berlomba – lomba untuk memberikan penawaran dan pelayanan yang terbaik agar mendapatkan hati konsumen. Hal ini mengakibatkan kontribusi kredit dalam pembelian kendaraan bermotor kian meningkat, pada kuartal IV 2018 tercatat bahwa bahwa pembelian kendaraan bermotor dan mobil menggunakan kredit di Indonesia meningkat sebesar masing – masing 7.4% dan 5.42% (Ramli, 2019).

Kenaikan nilai penyaluran kredit pada perusahaan pembiayaan menunjukkan bahwa masyarakat Indonesia telah mempercayakan perusahaan

pembiayaan sebagai salah satu alternatif solusi dalam menunjang pemenuhan kebutuhan masyarakat Indonesia saat ini. Oleh karena itu, perusahaan pembiayaan dituntut untuk memfokuskan diri dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Mulai dari penyediaan dengan alur prosedur yang mudah dipahami dan dapat diterima dengan baik, memberikan solusi yang terbaik bagi masalah keuangan. Konsumen menuntut akurasi data pembiayaan, kecepatan proses, keamanan dan kemudahan bertransaksi serta berbagai fasilitas yang lain.

Peningkatan kualitas pelayanan juga tercermin dalam transparansi informasi mengenai prosedur operasional pembiayaan kepada konsumen. Transparansi informasi ini menjadi penting karena pada umumnya perusahaan pembiayaan menyediakan suatu jasa yang wujudnya tak dapat dilihat namun bisa dinilai dari segi kualitas pelayanan, data kredit yang akurat dan spesifik, dan prosedur operasional yang dijalankan dengan baik sehingga bisa dirasakan oleh konsumen. Keakuratan data kredit diperlukan untuk memenuhi kepercayaan konsumen dalam hal pemberian rasa aman dan nyaman saat melakukan proses pembiayaan (Agus, 2017).

Secara terus menerus, konsumen juga harus terus dilibatkan dalam prosedur pengajuan kredit yang jelas dan dapat dikontrol proses tahapan pengajuan pembiayaannya. Dengan kata lain, penerapan prosedur operasional pengajuan kredit yang tepat akan berdampak langsung pada pelayanan konsumen yang juga. Untuk memastikan terwujudnya pengalaman kredit yang baik dari sisi konsumen diperlukannya sebuah sistem manajemen operasional yang baik untuk dapat mengendalikan dan mengontrol kualitas implementasi operasional yang

telah ditetapkan ditetapkan oleh *head office* kepada cabang – cabang nya agar nilai atau tujuan, visi misi perusahaan dapat tercapai.

Mencari sumber daya manusia yang berkompeten tidak mudah dilakukan di dalam organisasi dengan jumlah karyawan dan jumlah cabang yang besar. Oleh karena itu, perusahaan membutuhkan strategi dalam mengeksekusi rencana dan tujuan yang ingin dicapai dalam meningkatkan kualitas pelayanannya di mata konsumen. Peningkatan kualitas kerja yang ditandai dengan eksekusi strategi yang tepat dan konsisten dapat dilakukan melakukan berbagai cara, diantaranya yaitu mempelajari sistem manajemen yang mendorong perbaikan terus-menerus (TDK, 2017).

*Competitive advantage* ini tentunya tidak datang begitu saja. Untuk mendapatkan kunci *competitive advantage*, sumber daya manusia harus mengelola agar karyawannya memiliki *KSA (Knowledge, Skills, Attitude)* yang sesuai dengan visi, misi serta strategi perusahaan, agar dapat bersaing lebih kuat terhadap perusahaan lainnya. Oleh karena itu, adalah penting bagi suatu perusahaan atau organisasi untuk memiliki sumber daya manusia yang memiliki kompetensi yang tinggi agar dapat bersaing dengan perusahaan kompetitor lainnya (Kanjapathy dan Ramakrishnan, 2018)

Salah satu perusahaan yang bergerak di industri pembiayaan di Indonesia adalah PT XYZ, yang merupakan sebuah perusahaan pembiayaan atau lembaga keuangan non-bank, yang menempati posisi nomor 1 (satu) sebagai perusahaan *finance* terbaik di Indonesia 3 (tiga) tahun berturut – turut terhitung dari tahun 2015 (Vilana, 2018). PT XYZ menawarkan kepada masyarakat berbagai variasi

produk jasa pembiayaan dalam bentuk sewa guna usaha, yang bergerak dalam bidang pembiayaan kendaraan, mesin serta alat berat yang tersebar di seluruh daerah Indonesia. Sesuai dengan visi dari PT XYZ tersebut “*menjadi solusi partner keuangan yang turut berkontribusi terhadap peningkatan taraf hidup masyarakat*”, maka PT XYZ memiliki fokus pembiayaan yang akan menunjang kebutuhan masyarakat Indonesia dalam usaha – usaha pekerjaan maupun penyediaan dana untuk kredit pembelian kendaraan. PT XYZ kini memiliki 340 cabang yang tersebar di seluruh Indonesia dengan tenaga kerja mencapai 9443 karyawan yang didasari oleh *Core Value* PT XYZ dalam setiap pekerjaan yang dilakukan (PT XYZ, 2018).

PT XYZ memiliki 12 cabang regional yang ada di beberapa kota besar dan memiliki cabang area di setiap cabang regionalnya, sistem desentralisasi ini memiliki suatu sistem dan strategi bagaimana agar *value* atau *core value* PT XYZ tersampaikan dengan baik disertai dengan menjalankan visi dan misi perusahaan. Hal tersebut dibutuhkan sistem informasi dan database yang dapat saling menghubungkan antar cabang pusat dan *head office* PT XYZ yang terletak di BSD, Tangerang. Penyampaian laporan secara tertib diteruskan oleh cabang kepada *head office* PT XYZ dalam menyelaraskan strategi dan peraturan yang berlaku dari sistem PT XYZ kepada seluruh karyawannya di Indonesia. Menyampaikan laporan secara tertib menjanjikan pesan tersampaikan dan dapat dimengerti, apa yang direncanakan oleh PT XYZ pusat kepada cabang – cabang nya dengan maksud dan tujuan agar dapat mengembangkan sumber daya manusia nya dengan baik.



Oleh karena itu, di tengah kompetisi persaingan antar perusahaan pembiayaan di Indonesia, PT XYZ memerlukan *job performance* yang baik dari karyawannya untuk mencapai *goals* perusahaan dengan baik dan tepat waktu. *Job performance*, merupakan suatu kinerja yang dapat dicapai oleh seorang karyawan atau suatu kelompok divisi di sebuah perusahaan sesuai dengan tanggung jawab, tugas pekerjaan dan kewenangan pribadi terhadap pekerjaannya dalam upaya mencapai tujuan perusahaan secara baik dan tidak melanggar aturan serta sesuai dengan moral maupun etika yang berlaku (Moehariono, 2014).

Penulis telah melaksanakan *in-depth interview* kepada karyawan PT XYZ kantor pusat terkait dengan *work overload*, *work-family conflict*, *family-work conflict*, *emotional exhaustion* dan *job performance*. Karyawan yang menjadi narasumber yang telah bekerja *full time* dan berada di divisi yang berbeda, yaitu divisi *Human Capital*, *Operation*, dan *Marketing*, dengan total narasumber sebanyak delapan orang yang terdiri dari tiga perempuan dan lima laki – laki.

Berdasarkan hasil *in-depth interview* terkait *job performance*, karyawan merasakan semangat kinerja rendah dan tidak bisa bekerja secara optimal dan tidak dapat fokus terhadap tugas dan tanggung jawabnya. Dalam hal ini enam dari delapan karyawan merasa performanya berkurang karena kurang memahami arahan dari atasannya sehingga tidak mampu memenuhi tujuan pekerjaannya dengan baik. Selain itu penulis menemukan keluhan bahwa karyawan tidak fokus karena pekerjaan yang selalu datang tiba – tiba dan tidak fokus terhadap pekerjaan utamanya karena kekurangan *man power*, lima dari delapan karyawan merasa bahwa mereka dituntut untuk bekerja di luar kapasitas sehingga harus bisa

membagikan pekerjaan yang perlu segera diselesaikan. Setelahnya tujuh dari delapan karyawan merasa tidak nyaman dengan kondisi yang dihadapi dan kurang siap dalam menanggapi masalah yang datang tiba – tiba.

Untuk mengoptimalkan kinerja karyawan sehari – hari saat di tempat kerja, tentunya kondisi emosional dan hubungan antar keluarga menjadi hal yang utama dalam memotivasi tingkat kinerja karyawan agar lebih maksimal dan optimal. Dalam beberapa aspek, ada yang mempengaruhi kinerja karyawan berkurang karena disebabkan oleh beban atau kondisi emosional seperti stres beban kerja yang berlebihan, waktu bekerja dari jam 8 pagi sampai jam 5 sore yang menyita waktu keluarga, karena harapannya tidak terpenuhi, konflik karyawan dan yang paling berpengaruh terhadap kinerja adalah konflik dengan keluarga (PortalHR, 2009).



**Gambar 1.1 Penyebab Stres Yang Terjadi Saat Bekerja**

Sumber : Madani, 2015

Berdasarkan hasil gambar 1.1 di atas, salah satu penyebab utama stres yang terjadi pada karyawan saat bekerja yaitu *workload* atau beban kerja sebesar 46% yang di kerjakan oleh karyawan tersebut sebagai tanggung jawab dan tugas

yang harus diselesaikan dalam waktu yang ditentukan oleh perusahaan, lalu di posisi kedua sebesar 28% *people issues* atau konflik antar karyawan, di posisi ketiga 20% *judging work and personal lives* atau menilai pekerjaan dan kehidupan pribadi dan terakhir di posisi keempat *lack of job security* sebesar 8% atau kurangnya keamanan kerja di dalam perusahaan.

Konflik merupakan hal yang wajar dalam perusahaan dengan rekan kerja yang berbeda latar belakang dan pengalaman serta kepribadian yang berbeda – beda. Perbedaan pandangan terkadang memicu terjadinya konflik di perusahaan dan memicu stres dari pribadi karyawan itu sendiri, sehingga bisa mempengaruhi kinerja karyawan itu sendiri (PortalHR, 2008).

Ketika karyawan dihadapkan dengan tuntutan pekerjaan yang berlebih dan tidak dapat mengelola dua arah konflik antara pekerjaan dan keluarga, mereka akan mengalami kelelahan secara emosional. Hal tersebut akan berdampak pada *job performance* yang buruk dan mengarahkan kepada hasil yang tidak diinginkan (Bakker dan Demeourti, 2007; Hakanen, Bakker dan Schaufeli, 2006).

*Emotional exhaustion*, atau kelelahan emosional yang menyebabkan tidak semangat dalam bekerja, stres dan merasa jenuh terhadap pekerjaan dan rutinitas kehidupannya. Karyawan yang mengalami *emotional exhaustion*, tidak dapat memenuhi tanggung jawab mereka dengan baik dan memiliki tingkat kinerja yang buruk, di sisi lain, secara psikologi *emotional exhaustion* dengan kata lain energi dari karyawan tersebut habis dan sumber daya emosionalnya terkuras, akan tetapi bisa menerima motivasi yang baik dari sifat afektif rekan kerja yang ada di perusahaan, serta adanya solidaritas antar rekan kerja dan atasan di perusahaan

sehingga tidak mengurangi tingkat kesetiaan karyawan dengan perusahaannya (Maertz dan Campion, 2004).

Berdasarkan hasil *in-depth interview* terkait *emotional exhaustion*, enam dari delapan karyawan merasakan emosinya terkuras karena pekerjaan yang cukup berat, selain itu penyebabnya karena tahun baru, adanya *annual report* data hasil pekerjaan harus dikumpulkan, dan sebagian akan dipublikasikan kepada masyarakat sebagai bagian dari transparansi perusahaan terhadap data dan kinerja yang terjadi di perusahaan PT XYZ dengan perbandingan tahun sebelumnya. Sedangkan lima dari delapan karyawan merasakan stres akibat bagian pekerjaan yang ada di perusahaan tidak sesuai dengan harapannya. Lalu ada lima dari delapan karyawan merasakan stres, dengan pekerjaannya karena rutinitas yang sama, masalah pekerjaan yang tak kunjung selesai dan merasa sangat lelah dalam menjalani pekerjaannya.

Karyawan tentunya menerima pekerjaan dan tanggung jawab dalam menyelesaikannya. Pekerjaan yang belum selesai dalam waktu yang ditentukan bisa menimbulkan beban pekerjaan yang berlebihan. *Work overload*, di definisikan sebagai beban kerja yang dialami karyawan dan melebihi kapasitas atau kemampuan kerjanya, beban kerja yang tinggi dalam meningkatkan konflik antar pekerjaan dan keluarga (Pearson dan Griffin, 2009).

Berdasarkan hasil *in-depth interview* terkait *work overload*, enam dari delapan karyawan merasakan lelah dikarenakan beban pekerjaan yang kemarin belum selesai dan harus bekerja melampaui kapasitas untuk mencapai target. Lalu ada enam dari delapan karyawan merasakan pekerjaan yang diberikan dituntut

untuk diselesaikan sesuai dengan jangka waktu yang diberikan, tetapi tidak ada waktu untuk memeriksa kembali hasil tugas yang diberikan karena waktu yang terlalu singkat. Sedangkan enam dari delapan karyawan merasakan bahwa jam kerja yang padat, rapat dan negosiasi dengan klien atau pihak ke-tiga, menyita waktu untuk mengerjakan pekerjaan hariannya.

Berdasarkan hasil interview, di sisi lain karyawan mencintai pekerjaannya dibandingkan dengan keluarganya karena dimotivasi oleh keinginan untuk lebih berkembang atau fokus terhadap karir, maka dari itu penyebab ketidakseimbangan peran antar pekerjaan dan keluarga bisa terjadi apabila tidak adanya waktu yang diberikan secara adil pada kedua peran tersebut yang dapat menyebabkan konflik di dalam keluarganya.

Posig dan Kickul (2004), mengemukakan bahwa *work-family conflict* terjadi karena kondisi tuntutan pekerjaan yang tidak selaras dengan kewajiban sebagai peran rumah tangga di keluarga. *Work-family conflict* sering menimpa keluarga yang bekerja di jam operasional dari pagi hingga sore hari dengan beban pekerjaan seperti rapat diluar jam kerja, kepemimpinan yang kurang efektif di perusahaan dan rekan kerja atau bawahan yang tidak terampil dalam melaksanakan tugasnya. Selain itu tuntutan wanita karir untuk sebagai ibu rumah tangga di keluarganya adalah seperti kondisi dan pendidikan anak, kondisi peran antar suami dan istri satu sama lain dan tugas dari pembantu rumah tangga yang tidak tersedia atau tidak kompeten (PortalHR, 2014).

Berdasarkan *in-depth interview* terkait *work-family conflict*, lima dari delapan karyawan merasa waktu bersama keluarga tersita karena ada pekerjaan

yang belum selesai sehingga terjadi lembur atau pulang tidak tepat waktu. Sedangkan enam dari delapan karyawan merasakan hal yang tidak seimbang antara peran pekerjaan dan peran keluarga, dikarenakan beban pekerjaan yang ada mempengaruhi suatu kegiatan atau rencana bersama keluarga. Lalu ada tujuh dari delapan karyawan merasakan bahwa beban kerja dan tanggung jawab di perusahaan mempengaruhi peran karyawan tersebut saat bersama keluarganya.

Dari hasil interview, di sisi lain karena *work overload* dan *work-family conflict*, mencintai keluarganya dibandingkan dengan pekerjaannya juga dapat menyebabkan konflik karena karyawan yang bekerja dan menyita waktunya untuk pekerjaan tambahan atau mengejar *deadline* yang dekat tentu memerlukan tenaga ekstra dalam menyelesaikan tugasnya dengan baik sehingga mengorbankan waktu bersama keluarga untuk pekerjaan bahkan di hari libur sekalipun.

Dixon dan Bruening (2005), mengemukakan bahwa *family-work conflict* merupakan keterlibatan individu karyawan dalam keluarga berperan lebih kuat daripada peran pekerjaannya, sehingga permasalahannya mengacu kepada beban yang terjadi pada peran keluarga. Berdasarkan hasil *in-depth interview*, lima dari delapan karyawan merasa bahwa aktifitas di kantor juga dipengaruhi oleh tuntutan keluarga, seperti berusaha konsentrasi tidak terpaku pada urusan keluarga atau peran keluarga. Lalu ada lima dari delapan karyawan menanggapi bahwa tanggung jawab di tempat kerja dipengaruhi juga oleh kehidupan keluarganya, seperti mengantar anaknya sehingga datang tidak tepat waktu. Sedangkan delapan dari delapan karyawan merasa sangat stres di tempat kerja, apabila salah satu keluarga sedang terjadi suatu masalah dan yang bersangkutan belum dapat

menyelesaikan masalah tersebut karena tuntutan pekerjaan yang ada di kantor sehingga membuat tekanan yang berat bagi karyawan tersebut.

Dari hal di atas apakah *Work overload*, *work-family conflict* dan *family-work conflict* yang terjadi memicu *emotional exhaustion*, dan apakah dapat menyebabkan menurunnya *job performance* karyawan dalam melakukan aktifitasnya di perusahaan? Hal ini yang dianggap penulis sebagai permasalahan pokok yang ada di PT XYZ terkait variabel *job performance*.

Berdasarkan latar belakang yang peneliti dapatkan baik dari data primer maupun data sekunder, penulis ingin mengetahui dan menganalisis pengaruh *work overload*, *work-family conflict* dan *family-work conflict* terhadap *emotional exhaustion* serta implikasinya terhadap *job performance*. Maka dari itu judul dari penelitian ini adalah “**ANALISIS PENGARUH WORK OVERLOAD, WORK-FAMILY CONFLICT, DAN FAMILY-WORK CONFLICT TERHADAP EMOTIONAL EXHAUSTION SERTA IMPLIKASINYA TERHADAP JOB PERFORMANCE; TELAHAH PADA KARYAWAN PT XYZ**”.

## **1.2 Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan fenomena yang telah peneliti uraikan di latar belakang bahwa karyawan PT XYZ kantor pusat yang bekerja dari pagi hingga malam hari dengan pekerjaan yang padat dan beberapa peran yang tidak dapat diseimbangi dalam peran pekerjaan dan peran keluarga menimbulkan stres dengan emosional yang terkuras sehingga tidak dapat melakukan pekerjaannya dengan baik. Karena bekerja di kantor pusat adanya *annual report* tahunan, karyawan tentunya bekerja dengan maksimal agar mendapatkan informasi secara akurat dan tepat waktu,

maka dari itu karyawan dituntut bekerja melebihi kapasitas atau bahkan lembur untuk mengejar *deadline* yang sudah ditetapkan oleh perusahaan. Dalam hal ini karyawan juga merasakan adanya peran pekerjaan dan peran keluarga yang tidak seimbang yang disebabkan oleh tuntutan dari kedua peran yang tidak bisa di selesaikan masalahnya secara bersamaan sehingga menimbulkan rasa stres atau emosionalnya terkuras, sehingga tidak memiliki semangat dalam melakukan pekerjaannya secara maksimal. Dari hal yang terjadi di atas menyebabkan karyawan kekurangan fokus untuk mengerjakan pekerjaannya sesuai standar perusahaan dan tidak mencapai target waktu yang ditentukan, maka dari itu perusahaan memerlukan solusi atas fenomena yang terjadi agar dapat bersaing dengan kompetitor dengan baik dan memberikan kebijakan atau sistem yang dapat diterapkan dengan baik pada perusahaan cabang yang ada di seluruh Indonesia. Berdasarkan masalah yang telah dijabarkan di atas, maka peneliti dapat merumuskan permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini, yaitu :

1. Apakah terdapat pengaruh positif antara *work overload* terhadap *emotional exhaustion*?
2. Apakah terdapat pengaruh positif antara *work-family conflict* terhadap *emotional exhaustion*?
3. Apakah terdapat pengaruh positif antara *family-work conflict* terhadap *emotional exhaustion*?
4. Apakah terdapat pengaruh negatif antara *emotional exhaustion* terhadap *job performance*?



### 1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menguji dan menganalisis pengaruh positif antara *work overload* terhadap *emotional exhaustion* di PT XYZ.
2. Menguji dan menganalisis pengaruh positif antara *work-family conflict* terhadap *emotional exhaustion* di PT XYZ.
3. Menguji dan menganalisis pengaruh positif antara *family-work conflict* terhadap *emotional exhaustion* di PT XYZ.
4. Menguji dan menganalisis pengaruh negatif antara *emotional exhaustion* terhadap *job performance* di PT XYZ.

### 1.4 Manfaat Penelitian

#### 1.4.1 Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan informasi yang baru kepada setiap pembaca mengenai pengaruh *work overload*, *work-family conflict*, *family-work conflict*, terhadap *emotional exhaustion*, serta implikasinya terhadap *job performance* karyawan di suatu perusahaan, khususnya perusahaan *finance*.

#### 1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini memiliki manfaat praktis untuk memberikan gambaran, pandangan, informasi dan saran yang bermanfaat untuk perusahaan dalam memperhatikan tingkat *work overload*, *work-family conflict*, *family-work conflict*,

*emotional exhaustion* dan *job performance* bagi karyawannya, agar perusahaan mampu bertindak dan bekerja secara maksimal dalam menciptakan tingkat kinerja yang tinggi dan suasana pekerjaan yang baik sehingga memicu karyawan agar bekerja secara optimal.

### **1.5 Batasan Masalah**

Batasan masalah yang diambil dari penelitian ini adalah :

1. Sampel penelitian diambil dari karyawan yang sedang bekerja di PT XYZ, yang merupakan karyawan *full time*.
2. Penelitian ini berfokus pada *work overload*, *work-family conflict*, *family-work conflict*, terhadap *emotional exhaustion*, serta implikasinya terhadap *job performance* karyawan *full time* PT XYZ.
3. Teknik analisis dalam pengujian penelitian ini dengan menggunakan program AMOS untuk test.

### **1.6 Sistematika Penelitian**

Sistematika penulisan laporan skripsi ini terdiri dari 5 bab dan diharapkan dapat menjadi pedoman bagi penulis untuk menyelesaikan penelitian ini.

## **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, dan sistematika penelitian.

## **BAB II LANDASAN TEORI**

Pada bab ini berisi tentang pemahaman konsep dan dasar teoritis penelitian, hubungan variabel, penelitian terdahulu, model dan hipotesis penelitian, serta kerangka pemikiran.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini berisi tentang gambaran umum objek yang akan diteliti, yaitu PT XYZ, metodologi penelitian, ruang lingkup penelitian, cara pengukuran, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

### **BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini berisi tentang analisis dan pembahasan dari hasil penelitian, berupa hasil analisa deskriptif, hasil pengujian instrumen, uji asumsi klasik, uji model, dan uji hipotesis, interpretasi hasil penelitian dan implikasi manajerial.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dari penelitian dan saran untuk perusahaan dan penelitian selanjutnya.

**UMMN**  
UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA