

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. KAJIAN TEORI

1. Kinerja Karyawan

a. Pengertian Kinerja Karyawan

Kinerja adalah kuantitas atau kualitas hasil kerja individu atau sekelompok di dalam organisasi dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi yang berpedoman pada norma, standar operasional prosedur, kriteria, dan ukuran yang telah ditetapkan atau yang berlaku dalam organisasi.(Suciati et al., 2022)

Kinerja karyawan adalah pekerjaan yang dilakukan oleh individu atau kelompok sesuai dengan standar kinerja/kinerjanya selama periode tertentu, dan suatu perusahaan harus melakukan evaluasi kerja. Konsep kinerja didasarkan pada tingkat pencapaian suatu pekerjaan atau organisasi mengenai kinerja pekerjaannya. Stoner berpendapat bahwa Kinerja adalah prestasi yang diberikan oleh suatu perusahaan. Ini adalah hasil dari pencapaian yang dihabiskan untuk tugas berdasarkan pengalaman, pengetahuan, keterampilan, dan waktu yang tersedia. Sedangkan Bernardin & Russel menjelaskan bahwa kinerja adalah catatan *out come* yang dihasilkan dari fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan selama satu periode tertentu, dan berdasarkan prestasi dicapai oleh karyawan berdasarkan standar dan ukuran (Husna & Prasetya, 2024).

Menurut Adhari (2020:77) Pengertian dari kinerja karyawan adalah hasil yang diproduksi dari fungsi pekerjaan tertentu dan kegiatan-kegiatan tertentu selama periode tertentu, yang membantukan kualitas dan kuantitas dari pekerjaan tersebut (Husna & Prasetya, 2024). Sedangkan menurut Rerung (2019:54) mengatakan bahwasanya. Kinerja karyawan adalah perilaku yang dihasilkan pada tugas yang dapat diamati dan dievaluasi, yaitu kontribusi yang dibuat oleh seorang individu dalam pencapaian tujuan dari organisasi (Husna & Prasetya, 2024). Manajemen kinerja karyawan adalah kemampuan untuk mencapai prestasi kerja, di mana suatu target pekerjaan dapat diselesaikan dalam jangka waktu yang sesuai, menjamin pertimbangan moral dan etika dari perusahaan, sehingga menjadikan kinerja karyawan sebagai suatu kontribusi.

Kesimpulan dari berbagai teori tentang kinerja karyawan di atas adalah kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai oleh individu atau kelompok dalam suatu organisasi sesuai dengan standar tertentu. Kinerja karyawan tidak hanya diukur dari aspek kuantitas, tetapi juga kualitas pekerjaan yang dihasilkan dalam periode tertentu. Beberapa faktor utama yang memengaruhi kinerja karyawan mencakup pengalaman, keterampilan, pengetahuan, disiplin, serta tanggungjawab dalam melaksanakan tugasnya. Selain itu, kinerja juga dapat diartikan sebagai kontribusi yang diberikan karyawan

dalam pencapaian tujuan organisasi. Manajemen kinerja berperan penting dalam mengoptimalkan produktivitas karyawan, memastikan tugas diselesaikan sesuai dengan standar yang ditetapkan, serta menjunjung nilai moral dan etika perusahaan. Dengan demikian, kinerja karyawan bukan hanya sekadar hasil pekerjaan, tetapi juga mencerminkan efektivitas individu dalam mendukung keberhasilan organisasi.

b. Tujuan Penelitian Kinerja

Adapun tujuan penilain kinerja menurut (Dharma,2001:150) adalah sebagai berikut (Wartono, 2019) :

- 1) Kedisiplinan: Pendidikan disiplin berfokus pada pemahaman hukum yang berlaku dan melakukan pekerjaan sesuai dengan dampak yang diharapkan.
- 2) Kreatifitas: penilaian kemampuan karyawan dalam mengembangkan kreatifitas untuk menyelesaikan pekerjaannya sehingga dapat bekerja lebih berdaya guna dan berhasil guna.
- 3) Pengembangan: hal itu mengacu pada dukungan yang diperlukan karyawan dalam melaksanakan pekerjaan mereka. Dukungan itu dapat berupa pelatihan, bimbingan atau bantuan lainnya.
- 4) Prestasi: penilaian hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas yang dapat dihasilkan karyawan.

- 5) Bekerja sama: penilaian kesediaan karyawan berparti-sipasi dan bekerjasama dengan karyawan lain secara vertikal atau horizontal didalam maupun diluar sehingga hasil pekerjaannya lebih baik.
- 6) Kecakapan: penilaian dalam menyatukan dan merasakan bermacam-macam elemen yang terlibat dalam menyusun kebijaksanaan dalam situasi manajemen.
- 7) Tanggungjawab: penilaian kesediaan karyawan dalam mempertanggung jawabkan kebijaksanaannya, hasil kerjanya, sarana dan prasarana yang digunakan serta perilaku pekerjaannya.

Kesimpulan dari tujuan penilaian kinerja menurut Dharma (2001:150) adalah bahwa penilaian kinerja karyawan bertujuan untuk meningkatkan disiplin, kreativitas, tanggung jawab, dan pengembangan karyawan dalam bekerja. Penilaian ini tidak hanya mengukur kepatuhan terhadap aturan dan standar kerja, tetapi juga menilai sejauh mana karyawan dapat berinovasi dalam pekerjaannya. Selain itu, penilaian kinerja digunakan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan terkait kenaikan gaji, promosi, atau penugasan khusus berdasarkan kualitas hasil kerja karyawan. Selain aspek individu, penilaian kinerja juga berperan dalam pengembangan karyawan melalui dukungan yang diberikan perusahaan, seperti pelatihan dan bimbingan, untuk meningkatkan kompetensi mereka. Dengan demikian, penilaian kinerja berfungsi

sebagai alat strategis bagi perusahaan dalam memastikan karyawan bekerja secara efektif dan produktif.

c. Unsur Unsur Kinerja Karyawan

Simanjuntak dalam Widodo (2015:132) menyebutkan bahwa kinerja dipengaruhi oleh (Lestary & Chaniago, 2019) :

- 1) Kualitas dan kemampuan pegawai, yaitu hal-hal yang berhubungan dengan pendidikan/pelatihan, etos kerja, motivasi kerja, sikap mental, dan kondisi fisik pegawai.
- 2) Sarana pendukung, yaitu hal yang berhubungan dengan lingkungan kerja dan hal-hal yang berhubungan dengan kesejahteraan pegawai.
- 3) Supra sarana, yaitu hal-hal yang berhubungan dengan kebijaksanaan pemerintah dan hubungan industrial manajemen.

Oleh karena itu, peningkatan kinerja karyawan harus dilakukan secara menyeluruh dengan memperhatikan kualitas individu, penyediaan sarana yang memadai, serta dukungan kebijakan yang mendukung kesejahteraan dan hubungan kerja yang harmonis. Sedangkan menurut Bernardin dan Russel dalam Sutrisno (2019) menyebutkan bahwa terdapat enam kinerja primer yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja:

- 1) Kualitas: Tingkat kesempurnaan hasil kerja yang dihasilkan oleh karyawan, yang mendekati atau sesuai dengan standar yang ditetapkan.

- 2) Kuantitas: Jumlah pekerjaan yang diselesaikan dalam periode waktu tertentu, biasanya diukur dalam satuan seperti jumlah unit yang dihasilkan atau aktivitas yang diselesaikan.
- 3) Ketepatan Waktu: Sejauh mana suatu aktivitas diselesaikan pada waktu yang telah ditentukan, dengan mempertimbangkan koordinasi output dengan kebutuhan orang lain serta kemampuan memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.
- 4) Efektivitas Biaya: Tingkat efisiensi penggunaan sumber daya manusia, keuangan, dan teknologi untuk memaksimalkan hasil dengan mengurangi kerugian.
- 5) Kebutuhan Supervisi: Tingkat kemampuan karyawan dalam melaksanakan pekerjaan tanpa memerlukan pengawasan intensif, menunjukkan kemandirian dan tanggung jawab dalam bekerja.
- 6) Sikap: Perilaku karyawan yang menunjukkan kerjasama, loyalitas, dan komitmen terhadap organisasi.

Dengan demikian, enam aspek ini menjadi tolak ukur penting dalam menilai dan meningkatkan kinerja karyawan agar lebih produktif dan efektif dalam mencapai tujuan organisasi.

d. Indikator Kinerja Karyawan

Menurut (Sedarmayanti 2017:286) indikator-indikator kinerja karyawan diantaranya (Fatmawati et al., 2020) :

- 1) Kualitas, Mengacu pada tingkat ketelitian, keakuratan, dan keunggulan hasil kerja seorang karyawan. Menilai sejauh mana pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan standar atau harapan organisasi.
- 2) Kuantitas, Berkaitan dengan jumlah pekerjaan yang dapat diselesaikan dalam jangka waktu tertentu. Mengukur produktivitas karyawan dalam menyelesaikan tugasnya.
- 3) Ketepatan waktu, Menunjukkan sejauh mana tugas atau pekerjaan diselesaikan sesuai dengan tenggat waktu yang telah ditetapkan.
- 4) Kemampuan bekerjasama, Mengukur sejauh mana karyawan dapat berkolaborasi dengan rekan kerja atau tim dalam mencapai tujuan organisasi. Mencakup keterampilan komunikasi, koordinasi, dan kemampuan menyelesaikan konflik.
- 5) Kemandirian, Menggambarkan kemampuan karyawan dalam menyelesaikan tugas tanpa harus selalu bergantung pada arahan atasan atau rekan kerja.

Kualitas dan kuantitas mencerminkan seberapa baik serta banyak pekerjaan yang dapat diselesaikan oleh karyawan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Ketepatan waktu menunjukkan kedisiplinan dalam menyelesaikan tugas sesuai dengan tenggat waktu yang telah ditentukan. Kemampuan bekerjasama menggambarkan bagaimana seorang karyawan dapat berinteraksi

dan berkolaborasi dengan tim untuk mencapai tujuan bersama. Sementara itu, kemandirian mencerminkan sejauh mana seorang karyawan dapat bekerja tanpa bergantung pada arahan atau bantuan dari orang lain.

2. Komitmen Perusahaan

a. Pengertian Komitmen Perusahaan

Komitmen perusahaan adalah suatu keadaan psikologis karyawan yang menunjukkan keterikatan dan loyalitasnya terhadap perusahaan tertentu, yang memiliki tujuan dan keinginan untuk mempertahankan keanggotaan dalam perusahaan tersebut. Komitmen perusahaan dapat diartikan sebagai keterikatan untuk melakukan sesuatu, yang dapat dibuktikan dengan adanya keberpihakan atau kecenderungan karena merasa memiliki ikatan terhadap sesuatu, baik itu hubungan, janji, pekerjaan, amanah, kegiatan, dan lain sebagainya. Komitmen perusahaan menggambarkan makna tanggung jawab dan sangat penting untuk dimiliki oleh seseorang. Dalam perusahaan yang baik, komitmen individu berkontribusi pada konsistensi dan tanggung jawab, serta mempengaruhi pencapaian perusahaan. (Wibowo, 2020)

Dalam kajian manajemen sumber daya manusia, komitmen perusahaan dikatakan sebagai salah satu aspek yang mempengaruhi perilaku manusia pada sebuah perusahaan. Visi, misi dan tujuan

perusahaan akan tercapai jika adanya komitmen dari anggota perusahaannya (Finthariasari, 2019). Sementara dalam ilmu perilaku perusahaan dan psikologi organisasional dan industri, komitmen perusahaan merupakan pendekatan psikologi individual terhadap perusahaan. Para ilmuwan telah banyak mengembangkan definisi dari komitmen perusahaan, dan juga banyak skala pengukuran yang digunakan untuk mengukur komitmen perusahaan.

Gibson et al. (2019), menyatakan komitmen perusahaan merupakan sebuah rasa identifikasi, loyalitas, dan keterlibatan yang diungkapkan oleh seorang karyawan terhadap perusahaan atau unit perusahaan. Jadi, komitmen perusahaan berdasarkan beberapa pendapat di atas adalah suatu rasa untuk setia atau untuk loyal terhadap pekerjaan atau perusahaan dimana karyawan tersebut bekerja. Sedangkan menurut Wahyudi & Salam (2020 : 13) mendefinisikan komitmen perusahaan sebagai derajat atau ukuran dimana seorang karyawan terlibat dalam jalannya sebuah perusahaan. Dia juga mempunyai keinginan untuk tetap menjadi bagian darinya. Selama menjadi bagian perusahaan tersebut, ia menunjukkan kesetiaan dan kemauan untuk bekerja secara maksimal.

Sehingga, dapat disimpulkan bahwa komitmen perusahaan dapat diartikan sebagai sikap atau perilaku yang ditampilkan seseorang terhadap perusahaan dengan membuktikan loyalitas untuk mencapai

visi, misi, nilai, dan tujuan perusahaan. Loyalitas tersebut terbentuk karena adanya kepercayaan satu sama lain, kedekatan emosi, dan keselarasan harapan antara anggota dengan perusahaan.

b. Teori Komitmen Perusahaan

Komitmen perusahaan dapat dijelaskan melalui model dari Meyer dan Allen yang diperkenalkan tahun 1991 (Wibowo, 2020). Model Tiga Komponen dari Meyer dan Allen menjelaskan bahwa komitmen terdiri dari:

1) *Affective Commitment* (Komitmen Afektif):

Yaitu tingkat keterikatan emosional, identifikasi, dan keterlibatan karyawan dengan perusahaan. Karyawan dengan komitmen afektif yang tinggi tetap bekerja di organisasi karena mereka benar-benar ingin melakukannya. Contoh : Karyawan merasa bangga menjadi bagian dari perusahaan, mereka menikmati pekerjaannya dan merasa bahwa pekerjaan mereka memiliki nilai dan makna.

2) *Continuance Commitment* (Komitmen Berkelanjutan):

Berkaitan dengan kesadaran karyawan mengenai biaya yang harus mereka tanggung jika mereka meninggalkan organisasi. Karyawan dengan komitmen berkelanjutan yang tinggi tetap bekerja di perusahaan karena mereka merasa mereka tidak punya pilihan lain atau karena meninggalkan perusahaan akan sangat merugikan mereka. Contoh: Karyawan yang sudah

bekerja lama di sebuah perusahaan dan telah mengakumulasi tunjangan atau manfaat yang signifikan, seperti pensiun atau asuransi kesehatan, sehingga mereka merasa sulit untuk meninggalkan pekerjaan mereka.

3) *Normative Commitment* (Komitmen Normatif):

Merupakan perasaan kewajiban untuk tetap dengan perusahaan. Karyawan dengan komitmen normatif yang tinggi merasa bahwa mereka harus tetap tinggal dengan perusahaan karena itu adalah hal yang benar untuk dilakukan atau karena adanya nilai-nilai pribadi dan sosial. Contoh: Karyawan yang merasa berutang budi kepada perusahaan karena perusahaan telah memberikan pelatihan, kesempatan karier, atau telah membantu mereka dalam situasi sulit.

c. Manfaat Komitmen

Adanya komitmen perusahaan yang kuat tentu bermanfaat bagi banyak pihak. Baik anggota perusahaan maupun perusahaan yang menaungi masing-masing mendapatkan manfaat. Menurut Hasan (2019 : 21-32) Di antara manfaat yang bisa didapatkan dalam komitmen perusahaan adalah:

- a. Anggota perusahaan akan bekerja secara totalitas.
- b. Inisiatif anggota perusahaan untuk kemajuan perusahaan tinggi sehingga akan melahirkan banyak inovasi.

- c. Lingkungan kerja yang dinamis menjadikan suasana tidak monoton atau membosankan.
- d. Tingkat solidaritas tinggi, baik antar anggota maupun antar departemen, sehingga tercipta atmosfer yang saling bahu membahu.
- e. Anggota merasakan kenyamanan sehingga mereka merasakan bahagia.
- f. Anggota perusahaan bersedia melakukan yang terbaik, bahkan ketika sumber motivasi tidak lagi ada.
- g. Perusahaan menjadi tempat yang dirindukan.
- h. Perusahaan berkembang cepat karena orang-orang yang ada didalamnya bahagia dan bertanggungjawab.

d. Faktor–Faktor yang mempengaruhi Komitmen Perusahaan

Menurut Hasan (2019 : 21-32) faktor-faktor yang mempengaruhi komitmen perusahaan di antaranya adalah sebagai berikut:

1) Karakteristik Individu

Karakteristik yang dimaksud kali ini terbagi menjadi dua macam, yakni karakteristik demografi dan karakteristik disposisional. Karakteristik demografi meliputi usia, gender, status pernikahan, tingkat pendidikan, etnis, dan lamanya seseorang bekerja di perusahaan. Sedangkan karakteristik disposisional meliputi kepribadian dan nilai yang dijaga oleh anggota perusahaan.

Faktor karakteristik disposisional memiliki pengaruh yang lebih kuat terhadap komitmen dalam berorganisasi. Karena kepribadian dan nilai merupakan hal yang mendasar dan menjadi motivasi seseorang dalam bekerja. Ibarat kata, menua

itu pasti namun bersikap dewasa itu pilihan. Perusahaan yang mayoritasnya diisi oleh orang-orang yang mengusung nilai-nilai positif seperti jujur, loyal, mau belajar, cekatan, fleksibel, dan sopan, tentunya lebih berpeluang memiliki komitmen perusahaan yang tinggi. Nilai-nilai tersebut akan mendominasi perusahaan. Dengan demikian, perusahaan tersebut diisi oleh orang-orang yang berkomitmen tinggi.

Sebaliknya, perusahaan yang mayoritasnya diisi oleh orang-orang malas, tidak jujur, oportunis, tidak mau berkembang, kaku, dan tidak sopan akan menghasilkan lingkungan yang negatif. Atmosfer tersebut akan mendominasi perusahaan. Akhirnya perusahaan tersebut dipenuhi oleh orang-orang yang berkomitmen perusahaan yang rendah.

- 2) Karakteristik Perusahaan Karakteristik perusahaan menjadi faktor penting yang mempengaruhi komitmen dalam perusahaan. Hal-hal yang termasuk di dalam karakter perusahaan adalah visi, misi, tujuan, struktur perusahaan, desain kebijakan, dan sosialisasi kebijakan. Karakter-karakter ini membentuk orang-orang di dalamnya sehingga mempengaruhi bagaimana komitmen mereka terhadap perusahaan mereka.

Visi, misi, dan tujuan yang selaras antara anggota dengan perusahaan membentuk komitmen perusahaan yang kuat dan mendalam. Semakin kuat komitmen di dalam perusahaan, semakin positif pengaruhnya terhadap jalannya perusahaan. Oleh karena itu, menyelaraskan visi, misi, dan tujuan merupakan langkah yang penting untuk dilakukan secara terus-menerus.

Tiga poin di atas tidak cukup untuk menumbuhkan komitmen dalam perusahaan tanpa disertai kebijakan yang bijaksana. Tujuan yang baik tidak cukup hanya menjadi tujuan semata. Tujuan yang baik perlu diwujudkan melalui kebijakan yang dijalankan dengan bijaksana juga.

- 3) Pengalaman Perusahaan Selain karakteristik perusahaan, pengalaman perusahaan menjalankan aktivitasnya juga berpengaruh terhadap komitmen dalam berorganisasi. Perusahaan yang matang pengalaman dalam menjalankan kebijakan lebih mudah untuk menciptakan atmosfer yang kondusif. Hal ini akan mempengaruhi kualitas komitmen perusahaan menjadi lebih baik.

Akibat positif dari pengalaman perusahaan yang matang adalah kepuasan para anggotanya. Kepuasan tersebut mendorong anggota untuk senantiasa terlibat dalam upaya kemajuan perusahaan. Tidak hanya itu, hubungan antar personal juga lebih akrab, bahkan di antara para staff, supervisor, manajer, hingga direktur.

e. Indikator Komitmen Perusahaan

Komitmen terbentuk dari berbagai unsur. Menurut Salam dan Wayudi (2020 : 47–53) Ketika seorang karyawan dinyatakan memiliki komitmen perusahaan yang tinggi maka dia memiliki indikator sebagai berikut:

1) Tanggung jawab

Tanggung jawab adalah tuntutan atas tindakan yang telah dilakukan. Artinya, seseorang dapat dituntut atas perbuatannya, dan jika memberikan dampak buruk dapat dijatuhkan hukuman.

Pegawai yang bertanggung jawab akan memastikan bahwa setiap jabatan yang telah diterimanya adalah tugas yang harus diselesaikan. Ia berusaha mengerjakan semuanya sesuai standar, menyelesaikannya sesuai standar dan memastikan semuanya sesuai standar.

2) Konsekuen

Perilaku komitmen juga dapat dilihat dari sikap penerimaan terhadap segala risiko, baik risiko yang melekat pada suatu pekerjaan atau risiko yang muncul akibat terjadi kesalahan. Seorang pegawai yang konsekuen akan mempersiapkan diri untuk mengatasi berbagai risiko yang sudah melekat pada suatu pekerjaan. Misalnya dengan mempelajari pekerjaan tersebut dengan seksama dan teliti, meningkatkan pengetahuan tambahan terkait antisipasi risiko, meningkatkan keahlian, dan meningkatkan kecerdasan emosional dalam menyelesaikan risiko-risiko dengan bijaksana.

Selain itu, seorang pegawai yang konsekuen akan memikul segala risiko yang diakibatkan karena kesalahannya. Pegawai adalah manusia, dan salah satu sifat manusia adalah kelalaian.

Nah, pada saat terjadi kesalahan yang diakibatkan karena kelalaiannya, ia berupaya keras menyelesaikannya dan menerima segala kemungkinan terburuk.

3) Jujur

Jujur adalah sikap apa adanya. Sikap jujur seorang pegawai adalah bekerja sesuai kebijakan, mengikuti aturan, patuh terhadap perintah atasan, tidak terlambat, tidak bolos, dan tidak mengabaikan prosedur. Sikap ini berusaha sejalan dengan apa yang telah ditetapkan perusahaan, tidak mengurangi dan juga tidak menambahkan walau sedikit pun. Jujur adalah sikap apa adanya.

Sikap jujur seorang pegawai adalah bekerja sesuai kebijakan, mengikuti aturan, patuh terhadap perintah atasan, tidak terlambat, tidak bolos, dan tidak mengabaikan prosedur. Sikap ini berusaha sejalan dengan apa yang telah ditetapkan perusahaan, tidak mengurangi dan juga tidak menambahkan walau sedikit pun.

4) Konsisten

Konsisten adalah sikap kerja sistematis dan teratur. Pegawai bekerja mengikuti jadwal yang telah ditetapkan, dan melaksanakan sesuai tahapan- tahapan yang telah ditetapkan. Selain itu, konsisten juga berarti tidak melampaui batas. Artinya setiap pegawai tidak diperkenankan bertindak di koridor jabatannya atau posisinya atau wewenangnya.

Pegawai hanya bertindak sesuai kapasitasnya sebagai A atau B, dan jika ada kasus yang melampaui kapasitasnya sebaiknya disampaikan kepada pimpinan yang lebih berwenang. Hal ini dilakukan agar sistem perusahaan berjalan sebagaimana mestinya. Selain itu juga, untuk menghindari adanya tindak kecurangan atau motif tertentu yang dapat mengakibatkan kerugian kepada perusahaan atau anggota perusahaan yang lain.

5) Bangga pada perusahaan

Merupakan tingkat kebanggaan dan identifikasi karyawan terhadap perusahaan tempat mereka bekerja. Rasa bangga terhadap perusahaan menggambarkan tingkat kebanggaan dan identifikasi karyawan terhadap perusahaan tempat mereka bekerja. Ketika karyawan merasakan rasa bangga terhadap perusahaan, hal ini mencerminkan adanya ikatan perusahaan yang kuat dan positif terhadap entitas tempat mereka bekerja.

6) Loyalitas

Loyalitas karyawan pada perusahaan mengacu pada tingkat keterikatan, kesetiaan, dan komitmen yang dimiliki oleh karyawan terhadap perusahaan tempat mereka bekerja.

Karyawan yang loyal cenderung memiliki rasa keterikatan yang kuat terhadap visi, misi, nilai-nilai, tujuan, dan keberlanjutan perusahaan. Loyalitas karyawan menciptakan hubungan jangka panjang antara individu dan perusahaan, yang berdampak positif pada produktivitas, retensi karyawan, dan kesejahteraan perusahaan secara keseluruhan.

3. *Work family conflict*

a. *Pengertian Work family conflict*

Konflik pekerjaan-keluarga atau *Work-Family Conflict* (WFC) menurut Greenhaus dan Beutell, adalah bentuk konflik antar peran yaitu tekanan perandari pekerjaan dan tekanan peran dari keluarga saling bertentangan dalam beberapa hal. Seseorang akan menghabiskan waktu yang lebih untuk digunakan dalam memenuhi peran yang penting bagi mereka, oleh karenanya mereka bisa kekurangan waktu untuk peran yang lainnya. Lebih lanjut, WFC disebutkan sebagai bentuk konflik antar peran meliputi; tuntutan, waktu, dan ketegangan yang berasal dari pekerjaan mengganggu seseorang dalam melakukan tanggung jawabnya dalam keluarga. (Christianty & Partasari, 2021)

Menurut Frone (Sunartidkk., 2020), konflik peran ganda adalah salah satu bentuk konflik antar peran yang diakibatkan pekerjaan dan keluarga saling tidak cocok satu sama lain, kewajiban pekerjaan

yang mengganggu kehidupan rumah tangga, permintaan, waktu dan ketegangan dalam keluarga yang disebabkan harapan dari dua peran yang berbeda.

Frone, Rusell & Cooper (Noer Sutjipto, 2019), menjelaskan tentang konflik kerja-keluarga sebagai suatu kondisi pertentangan yang dialami tenaga kerja, pada satu sisi karyawan dituntut untuk menyelesaikan tugas kerjanya dan di sisi yang lain kewajiban peran sosialnya dalam keluarga secara penuh juga harus diberikan perhatian. Pada situasi tersebut tidak jarang karyawan meraka kesulitan membagi perannya berdasarkan waktu tuntutan peran yang relatif bersamaan. Peran sebagai karyawan dengan tugas kerjanya mengganggu keluarga, artinya waktu dan perhatian seseorang yang menjadi karyawan sebagian besar dicurahkan untuk hal-hal yang terkait dengan urusan pekerjaan, sehingga waktu yang diminta untuk keluarga relatif kurang.

Sebaliknya juga terjadi peran keluarga mengintervensi pekerjaan, yang berarti pemberian waktu dan perhatian karyawan yang semestinya diberikan untuk menyelesaikan tugas pekerjaan justru dipengaruhi oleh tugas-tugas keluarga saat karyawan berada di lingkungan kerjanya. Tuntutan pekerjaan dan keluarga terjadi saat kehidupan rumah karyawan bersinggungan dengan tugas peran kerja, seperti masuk kerja tepat waktu, menyelesaikan tugas harian, atau kerja lembur.

Work family conflict (WFC) merupakan *interrole conflict of pressure* atau adanya tekanan yang menimbulkan kondisi yang tidak stabil atau mengganggu keseimbangan peran, yakni antara peran sebagai seorang pekerja dan peran sebagai anggota keluarga. *Work family conflict* juga dapat diartikan sebagai suatu kondisi pertentangan akibat adanya peran ganda, yakni pada saat tuntutan peran dari pekerjaan serta keluarga secara kualitas tidak dapat disejajarkan dalam suatu kondisi dan waktu yang sama. Pekerjaan - keluarga memiliki komponen berupa masalah keluarga yang mencampuri tugas kerja, masalah pekerjaan-keluarga cenderung mudah muncul akibat adanya suatu urusan kerja mempengaruhi beberapa urusan dalam keluarga (Rahmadita, 2019).

b. Teori *Work family conflict*

Teori yang mampu menjelaskan *Work family conflict* adalah Teori *Role Conflict Theory*. Teori ini mendasari pemahaman dasar tentang *work-family conflict*. Teori ini diperkenalkan oleh Kahn pada tahun 1964 (Hardiani, 2021). Konflik peran terjadi ketika tuntutan dari satu peran bertentangan dengan tuntutan dari peran lainnya. Ada tiga jenis utama konflik peran dalam konteks *work-family conflict*. Menurut teori ini, terdapat tiga jenis WFC yaitu:

1) *Time-based conflict*

Ketika waktu yang dihabiskan untuk satu peran mengurangi waktu yang tersedia untuk peran lainnya.

2) *Strain-based conflict*

Ketika ketegangan atau stres dari satu peran membuat sulit untuk memenuhi tuntutan peran lainnya.

3) *Behavior-based conflict*

Ketika perilaku yang diperlukan dalam satu peran tidak sesuai dengan perilaku yang diperlukan dalam peran lainnya.

c. Indikator Work family conflict

Hasil penelitian yang dilakukan Rahmadita (2019) dan Utaminingsih (2019) menjelaskan adanya kompleksitas konflik peran ganda yang muncul dari berbagai arah, yang diantara kedua konflik tersebut memuat masalah tekanan dalam pekerjaan dan tugas dalam keluarga, atau sebaliknya. Hal tersebut dapat diketahui dari 3 dimensi berikut:

1) *Time-based conflict.*

Adalah konflik yang terjadi akibat waktu yang diberikan untuk menyelesaikan tugas salah satu peran tidak dapat dilakukan secara bersama-sama untuk menyelesaikan tugas peran lainnya. Hal tersebut dapat diartikan bahwa seorang yang tidak dapat membagi tugas perannya dalam waktu yang sama cenderung berpotensi konflik multi peran. Indikator untuk mengukur time-base conflict adalah optimalitas dalam pemanfaatan waktu untuk menjalankan satu peran yang tidak mengganggu peran lainnya, antara peran kerja dan peran keluarga.

2) *Strain-based conflict.*

Kondisi kesulitan dan ketegangan yang dialami seseorang saat menyelesaikan tugas peran yang satu dipengaruhi oleh tuntutan peran yang lain dihasilkan oleh salah satu peran membuat seseorang sulit untuk memenuhi tuntutan peran yang lain. Ketegangan tersebut termasuk munculnya gejala stres, tensi darah meningkat, kecemasan, emosi kurang stabil, dan sakit kepala. Indikator untuk mengukur *strain-based conflict* adalah mengetahui ketidaksesuaian yang menimbulkan ketegangan pada seseorang saat menjalankan salah satu peran yang terjadi dengan sambil menjalankan peran yang lain.

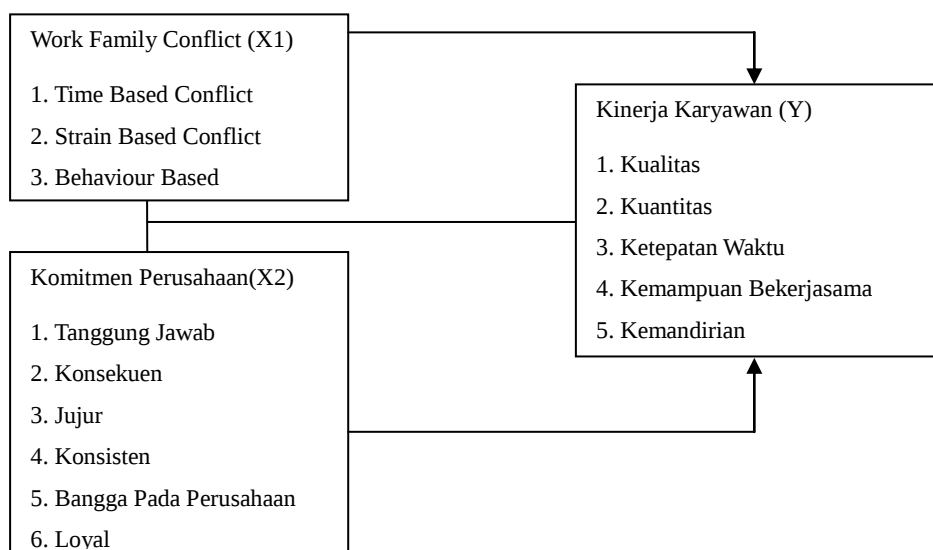
3) *Behaviour based conflict.*

Konflik tersebut muncul ketika seseorang secara efektif menyelesaikan satu peran namun tidak efektif digunakan untuk peran yang lain dalam bentuk suatu tindakan. Ketidak efektifan tingkah laku ini dapat disebabkan atas rendahnya kesadaran seseorang atas akibat dari tingkah lakunya kepada orang lain. Hal tersebut berhubungan antara ketidaksesuaian pola perilaku tertentu dengan perilaku yang diharapkan oleh pekerjaan (pekerjaan atau keluarga). Indikator untuk mengukur *behavior-based conflict* adalah adanya ketidak sesuaian pengharapan pada perilaku yang dilakukan seseorang dalam satu peran dengan harapan yang ada pada peran lainnya.

B. Kerangka Konsep

Work-family conflict terjadi ketika tuntutan dari peran pekerjaan dan keluarga saling bertentangan, sementara komitmen perusahaan mengacu pada tingkat keterikatan emosional, identifikasi, dan keterlibatan karyawan terhadap perusahaan tempat mereka bekerja. Hubungan antara *work-family conflict*, komitmen perusahaan dan kinerja pada dasarnya bersifat negatif. Ketika karyawan mengalami *work-family conflict*, mereka cenderung merasa kurang puas dengan pekerjaan mereka, merasa kurang terikat secara emosional dengan perusahaan, dan mungkin mempertimbangkan untuk mencari pekerjaan di tempat lain yang lebih mendukung keseimbangan kerja-keluarga. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk mengembangkan kebijakan dan praktik yang mendukung keseimbangan kerja-keluarga, seperti fleksibilitas waktu kerja, dukungan sosial, dan program kesejahteraan, guna meningkatkan komitmen perusahaan dan kesejahteraan karyawan. Maka penulis merumuskan model penelitian sebagai berikut:

Bagan 2.1
Kerangka Konsep



C. Hipotesis

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan penelitian, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

- H1: *Work family conflict* berpengaruh Terhadap Kinerja Pada Karyawan Perempuan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pringsewu.
- H2: Komitmen Perusahaan berpengaruh Terhadap Kinerja Pada Karyawan Perempuan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pringsewu.
- H3: *Work family conflict* berpengaruh terhadap Komitmen dan Kinerja Pada Karyawan Perempuan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pringsewu.