

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Manajemen adalah suatu ilmu dan seni yang mempelajari tentang merencanakan, mengorganisir, menggerakkan, juga mengelola usaha- usaha anggota suatu organisasi dan mengubah sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. (Hasibuan , 2014:2). Istilah Manajemen secara Islam tercantum dalam QS. Ar-Ra'd Ayat 2, sebagai berikut :

اُشْرَارَ عَلَىٰ اسْتَوَىٰ اِثْعَثَ مَّرَاوِنَ اِيْعُدُّب هَامَ عَرَفَتَّ مُوَسَّال رَّال عَ لِلَّ اِي دَّ  
نَا اَل تَيَّ اِل صَّ يَنْب اَمْر لَّ اَج يَّ اِي رَّ رُ يَّ مَّ سَ مُّ ل ج وَال ل كُ ا ق شَّ ا ل مَّر ا ل رَخَّ سَ سَ وَا م  
ثَّ ا وِقْنُ ب ا و رَّ ب كَامُ لِقَا ِّ عَّلَّ ا كَامُ يُفَا

Artinya: *Allah-lah Yang meninggikan langit tanpa tiang (sebagaimana) yang kamu lihat, kemudian Dia bersemayam di atas 'Arasy, dan menundukkan matahari dan bulan. Masing-masing beredar hingga waktu yang ditentukan. Allah mengatur urusan (makhluk-Nya), menjelaskan tanda-tanda (kebesaran-Nya), supaya kamu meyakini pertemuan (mu) dengan Tuhanmu. (QS. Ar-Ra'd:02).*

Dalam QS Ar -rad ayat 2 tersebut menceritakan tentang kebesaran Allah SWT, bahwa segala sesuatu yang Allah ciptakan didunia ini memiliki fungsi atau manfaat masing – masing, dan sudah Allah siapkan semua ini sesuai dengan manfaatnya masing – masing seperti contohnya bulan dan matahari yang allah sudah atur

keberadaannya dan mempunyai manfaat yang sangat besar untuk keberlangsungan kehidupan semua makhluk di bumi ini.

Menurut *Cushway* (1994:65), mengartikan bahwa : “Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM), yaitu: bagian dari proses yang membantu organisasi untuk mencapai tujuannya”. Sedangkan menurut Schuler, Dowlimh, Smart, dan Huber (1995:54), mendefinisikan bahwa “ Manajemen Sumber Daya Manusia adalah pengakuan tentang penting sekali tenaga kerja dalam organisasi sebagai sumber daya manusia yang sangat penting dalam memberikan kontribusi bagi tujuan – tujuan organisasi dan menggunakan beberapa fungsi dan kegiatan untuk memastikan bahwa manajemen sumber daya manusia tersebut digunakan secara efektif serta adil dalam kepentingan individu, organisasi, dan masyarakat”.

Dengan demikian dari beberapa definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia atau MSDM adalah cara suatu perusahaan untuk mengelola, merencanakan, dan mengendalikan tujuan dari perusahaan melalui sumber daya manusia yang dimiliki agar tujuan dari perusahaan bias tercapai secara efektif, efisien, dan adil kemudian mencapai dalam pencapaian kualitas hasil kerja secara maksimal.

Dalam Q.S. Mujadilah ayat 11, berbunyi :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا قِيلَ لَكُمْ تَفَسَّحُوا فِي الْمَجَالِسِ فَافْسَحُوا يَفْسَحِ  
اللَّهُ لَكُمْ وَإِذَا قِيلَ انشُرُوا فَانشُرُوا يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ  
وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ ﴿١١﴾

Artinya :*“Wahai orang-orang yang beriman, apabila dikatakan kepadamu, berilah kelapangan di dalam majelis-majelis, maka lapangkanlah. Niscaya Allah Swt. akan memberi kelapangan untukmu. Apabila dikatakan, berdirilah kamu, maka berdirilah. Niscaya Allah Swt. akan mengangkat (derajat) orang-orang yang beriman di antarmu dan orang-orang yang diberi ilmu beberapa derajat. Allah Swt. Maha Teliti apa yang kamu kerjakan.”* ( Surah Al Mujadalah : 11 )

Al - mujadalah ayat ke 11, Allah telah menganjurkan manusia untuk menuntut ilmu seluas-luasnya tanpa batas dalam rangka membuktikan kemahakuasaan Allah SWT. Oleh karena itu sumber daya yang ada ini harus dikelola dengan benar karena itu merupakan amanah yang akan dimintai pertanggungjawabannya kelak. Untuk mendapatkan pengelolaan yang baik ilmu sangatlah diperlukan untuk menopang pemberdayaan dan optimalisasi manfaat sumber daya yang ada.

Adapun hubungan antara manajemen dan manajemen sumber daya manusia merupakan proses bisnis untuk mencapai tujuan melalui kerja sama dengan orang lain. Hal ini berarti menunjukkan bahwasannya penggunaan sumber daya dari orang lain untuk mencapai tujuan. Sumber daya manusia sering disebut juga dengan energi

tenaga manusia. Sumber daya juga sering disebut sumber kekuatan, kemampuan, tenaga, keterampilan yang dimiliki oleh seseorang.

Manusia sebagai perencana, pelaksana, dan pengontrol pembangunan yang mempunyai pengaruh besar terhadap keberhasilan pembangunan itu biasa disebabkan oleh peranan manusia. Sumber daya manusia itu mempunyai pengaruh penting terhadap kesuksesan organisasi atau perusahaan.

Sebuah perusahaan atau bisnis akan banyak dilirik orang dan menarik perhatian umum jika perusahaan atau bisnis itu sukses. Perusahaan akan sukses jika perusahaan memiliki sumber daya manusia yang bias termanfaatkan dengan baik, efektif, dan efisien.

Tapi itu semua tidak mudah untuk dijalani, itu semua butuh proses yang Panjang dan memerlukan keterampilan organisasi didalamnya dan teknis untuk melahirkan tingkat guna melahirkan hasil yang baik bagi kesuksesan perusahaan atau organisasi itu sendiri.

Setiap kinerja pegawai itu pasti menentukan kemana arah perusahaan atau organisasi akan berhasil atautkah tidak karena setiap kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan itu dilakukan oleh pegawai disetiap inci pekerjaan. Meskipun kinerja pegawai tidak secara jelas mencerminkan kinerja seluruh pegawai perusahaan, tetapi kinerja pegawai itu dilihat dari hasil pelaporan dan evaluasi dari pelaporan yang baik itu akan baik juga untuk jalannya kesuksesan perusahaan.

Oleh karena itu setiap organisasi atau perusahaan selalu menginginkan karyawan yang memiliki tingkat kinerja dan produktivitas yang tinggi. Hal tersebut

sangat penting karena kinerja pegawai tercermin dari sejauh mana pegawai dapat memenuhi tanggung jawab dan kewajiban pekerjaannya (Nugroho, 2006 : 45).

Keberhasilan suatu perusahaan dapat dilihat dari kinerja pegawai suatu perusahaan, agar pekerjaan efektif dan efisien suatu badan usaha atau organisasi harus mempunyai SDM yang baik untuk menjalankan bisnis. Sumber Daya Manusia (SDM) adalah bagian terpenting dari organisasi karena mampu memanfaatkan sumber daya lainnya. Simamora (2016: 106), menjelaskan bahwa : “adanya pengaruh terhadap efektivitas serta efisien suatu organisasi pada sumber daya manusia”.

Namun pada saat ini sangat sulit untuk menemukan pegawai yang mempunyai kompetensi tinggi atau mempunyai kualitas tinggi, oleh sebab itu perusahaan harus siap selalu dalam mempertahankan kualitas karyawan yang sudah bekerja di perusahaan dengan terus memberikan motivasi kerja, pelatihan, atau pengembangan.

*Work family Conflict* menjadi salah satu permasalahan yang sering kali dihadapi oleh banyak perusahaan . *work family conflict* akan berdampak pada ketidakpuasan pekerjaan, keterlambatan dalam bekerja, kinerja pegawai yang rendah dan banyak lagi dampak negative yang bisa ditimbulkan dari adanya *work family conflict*, hal tersebut jelas akan merugikan perusahaan. Masalah pekerjaan dan keluarga sering kali menjadi hal yang sangat penting dalam kehidupan seorang pegawai yang kemudian akan menimbulkan konflik.

Dalam QS Surat At-Taubah:

تُمْ مِّنْ مَّؤْمِنِينَ ضُغْبَاءٌ وَلِيَّابٍ نَّ مَرُوءَالٍ وَزَيْنَ فَعُرُومَ أَلِ نَعْنَ هُوَ وَيُقِرَّ مَنْ 71:  
نَّ وَتُوَّوِي رُسَيْكَ وَالْيُ هَلَاءُ نَّ طِيغُوِي صَالَةً أَلِ نَّ مَوِي وَالْ وَالَّ نَّ مَنُومُؤُ أ هُمْ ضُغْب  
{ 71 ! هَلَاءُ مَّهُمْ حَ كِي حَ زُ عَزِي هَلَاءُ نَّ أَسُوْلُهُ } رَوُّمُ كَاةَ زَّ أَلِ

Artinya: “Dan orang-orang yang beriman, laki-laki dan perempuan, sebagian mereka adalah menjadi penolong bagi sebagian yang lain. Mereka menyuruh mengerjakan yang baik, mencegah yang munkar, mendirikan shalat, menunaikan zakat, dan mereka taat kepada Allah dan Rasul-Nya, mereka itulah yang akan diberi rahmat oleh Allah: sesungguhnya Allah maha Perkasa dan maha Bijaksana”.

Ayat di atas dapat dipahami, bahwa laki-laki dan perempuan saling tolong-menolong, terutama dalam suatu urusan rumah tangga dan memiliki tugas dan kewajiban yang sama untuk menjalankan amar ma'ruf dan nahi munkar. Namun ada perintah Allah yang ditujukan kepada masing-masing individu, yakni mengerjakan shalat, puasa, zakat, dan lainnya.

Konflik yang dialami oleh pegawai antar peran mereka dalam keluarga dan peran dalam pekerjaan (*Work Family Conflict*). *Work Family Conflict* adalah konflik antara peran yang terjadi ketika energi dan waktu yang dicurahkan, ketegangan yang akan dialami, serta perilaku yang diharapkan dalam peran dipekerjaan yang membuat pegawai sulit untuk memenuhi kewajiban perannya dalam keluarga (Wang et. Al.,

2012 : 78). Pegawai yang memiliki konflik antara pekerjaan dan keluarga akan berusaha untuk mencari solusi untuk mengurangi pengaruh dari konflik tersebut.

Menurut Lingard dan Francus (2006 ; 96 ), Menyatakan : “ banyak solusi yang bisa dilakukan salah satunya dengan cara mencari dukungan dari atasan, rekan kerja, maupun organisasi agar pegawai mampu menyeimbangkan peran dan tanggungjawab di pekerjaan dan keluarga Organisasi dapat sebagai tempat bekerja dapat membantu menyeimbangkan anatar peran dan tanggungjawab dengan memberikan dukungan dan akomodasi kepentingan pegawai di luar organisasi”.

Selain itu ada juga *Work Life Balance* yaitu hidup yang seimbang akan menyebabkan setiap pekerjaan yang dilakukan akan terasa ringan, begitupun dengan kinerja pegawai, setiap pekerjaan pegawai akan terasa ringan, terurai rapih, dan terorganisir jika hidup yang mereka jalani terasa seimbang.

*Work life balance* merupakan suatu teori yang mempelajari tentang bagaimana individu mengatur lingkungan pekerjaan dan diri sendiri dan Batasan diantara kedua sisi tersebut untuk mecapai keseimbangan (Clark, 2000 : 34), di teori tersebut memiliki gagasan bahwa : “ pekerjaan dan diri sendiri didasari oleh domain atau lingkungan yang berbeda dan hal tersebut dapat saling mempengaruhi anatar satu sama lain”. *Work life balance* juga bisa disebabkan oleh ketidak seimbangan kehidupan antara kehidupan pribadi dan kesehatan diri, kemudian hal itu akan menjadi benalu untuk kesehatan seorang pegawai.

Surah Ghafir [40] ayat 61 sebagai berikut:

لَا النَّاسُ أَكْثَرَ لَعْنًا عَلَىٰ فِضْلِ لَدُنَّ اللَّهِ إِنَّهُمْ مُبْصِرُونَ وَالنَّهَارَ فِيهِ لَتَسْكُنُوا اللَّيْلَ لَكُمْ جَعَلَ الَّذِي اللَّهُ  
۶۱ يَشْكُرُونَ

*Artinya : “Allah-lah yang menjadikan malam untukmu agar kamu beristirahat padanya; (dan menjadikan) siang terang benderang. Sungguh, Allah benar-benar memiliki karunia yang dilimpahkan kepada manusia, tetapi kebanyakan manusia tidak bersyukur.”*

Ayat tersebut menerangkan bahwa Allah SWT menciptakan siang yang benderang juga malam yang dingin dan tenang pasti bukan tanpa tujuan, di dalamnya terkandung makna dan rahasia yang bermanfaat bagi kehidupan manusia dan termasuk ke dalam *work life balance* ini bahwa kita mempunyai batas waktu istirahat dalam bekerja.

Seperti apa yang dikatakan oleh *Lazar, Osian, dan Ratiu (2010 : 56)*, yang mengatakan bahwa : “ sejak awal penting untuk memahami bahwa *work life balance* bukan berarti mengalokasikan jumlah waktu yang sama dalam pekerjaan dan peran lain”. Dari semua itu menunjukkan bahwa hidup yang seimbang itu sangat mempengaruhi produktivitas kinerja pegawai yang dikemudian hari akan berefek kesehatan seorang individu dan berakhir kepada kesuksesan perusahaan. Oleh karena



itu *work life balance* sangat diperlukan dalam keberlangsungan sebuah organisasi atau perusahaan sehingga penting untuk diteliti lebih lanjut.

Masalah *work family conflict* dan *work life balance* yang terjadi di PT. TELKOM Regional III Jawa Barat, peneliti melakukan riset selama satu setengah bulan dan terlihat terjadinya banyak masalah di hampir sebagian pegawainya, mulai dari adanya masalah dalam keluarga sehingga tidak fokus dalam bekerja, ini sudah termasuk kategori *work family conflict*. kemudian datang dan pulang tidak sesuai dengan jam kerja, deadline tugas yang tidak produktif dan serta kesehatan yang menurun dikarenakan kehidupan yang dimiliki pegawai tidak seimbang dan ini termasuk kedalam masalah *work life balance*.

Berdasarkan latar belakang yang telah diungkapkan diatas, maka tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis pengaruh *work family conflict* dan *work life balance* terhadap kinerja pegawai. Adapun penelitian ini dilakukan di PT.TELKOM Regional III Jawa Barat yang berlokasi di Jl. Japati No.1, Sadang serang, Kecamatan Coblong, Kota Bandung, Jawa Barat 40133.

## **B. Identifikasi dan Rumusan Masalah**

### **1. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan beberapa uraian diatas, kita bisa lihat bahwa ruang lingkup kajian yang dipaparkan dalam judul penelitian, dalam penulisannya diidentifikasi ada beberapa masalah yang terjadi di PT.TELKOM Regional III Jawa Barat, yaitu :

1. Tugas yang diterima oleh pegawai dari perusahaan atau organisasi menyebabkan pemenuhan peran keluarga dari pegawai tersebut terganggu mempengaruhi kinerja pegawai.
2. Konflik yang diakibatkan karena perilaku yang tidak seimbang dengan kedua peran tersebut (pekerjaan dan keluarga), ketidak efektifan dari pola perilaku ini juga berpengaruh terhadap kinerja pegawai.
3. kinerja pegawai mungkin sangat dipengaruhi oleh *work family conflict* dan *work life balance*.

## 2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dipaparkan maka rumusan masalah yang dapat diidentifikasi adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana *work family conflict* dapat mempengaruhi kinerja pegawai PT.TELKOM Regional III Jawa Barat ?
2. Bagaimana *work life balance* dapat mempengaruhi kinerja pegawai PT.TELKOM Regional III Jawa Barat ?
3. Apakah *work family conflict* dan *work life balance* berpengaruh secara simultan terhadap kinerja pegawai PT.TELKOM Regional III Jawa Barat ?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasar latar belakang dan rumusan masalah yang telah ada, maka penelitian ini dilakukan untuk tujuan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui apakah *work family conflict* dapat mempengaruhi kinerja pegawai PT.TELKOM Regional III Jawa Barat
2. Untuk mengetahui apakah *work life balance* dapat mempengaruhi kinerja pegawai PT.TELKOM Regional III Jawa Barat
4. Untuk mengetahui apakah *work family conflict* dan *work life balance* berpengaruh secara simultan terhadap kinerja pegawai PT.TELKOM Regional III Jawa Barat

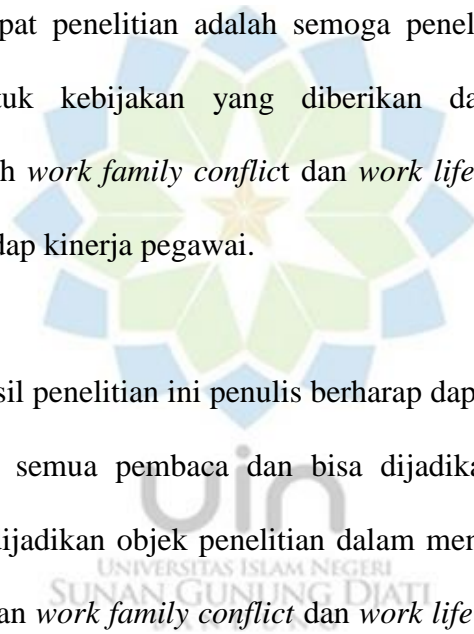
### **D. Manfaat Penelitian**

Berdasar uraian latar belakang, rumusan masalah, dan tujuan penelitian yang telah diuraikan, maka selanjutnya untuk manfaat penelitian adalah sebagai berikut :

#### **1. Manfaat Teoritis**

a. Manfaat untuk peneliti

- 1) Untuk peneliti sekarang adalah penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi mengenai pengaruh *work family conflict* dan *work life balance* terhadap kinerja pegawai .
- 2) Untuk peneliti yang akan datang adalah penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi untuk menyempurnakan penelitian yang baru.

- 
- b. Manfaat untuk kampus adalah diharapkan penelitian ini bisa bermanfaat untuk Universitas Islam Sunan Gunung djati Bandung dan dapat digunakan sebagai referensi bagi mahasiswa lain yang akan melakukan penelitian dikemudian hari khususnya untuk program studi manajemen pada konsentrasi MSDM atau Manajemen Sumber Daya Manusia untuk mendukung isi dan tulisannya dan untuk memperkuat teori yang digunakan.
- c. Manfaat bagi tempat penelitian adalah semoga penelitian ini dapat menjadi pertimbangan untuk kebijakan yang diberikan dalam menghadapi dan memahami masalah *work family conflict* dan *work life balance* yang mungkin berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

## **2. Manfaat Praktis**

- a. Dengan adanya hasil penelitian ini penulis berharap dapat memberikan inspirasi dan manfaat bagi semua pembaca dan bisa dijadikan pertimbangan untuk perusahaan yang dijadikan objek penelitian dalam mengambil keputusan yang berhubungan dengan *work family conflict* dan *work life balance* dan juga untuk kinerja pegawai sehingga mampu menghadapi masalah yang berhubungan dengan masalah itu (*work family conflict* dan *work life balance* ).
- b. Untuk memenuhi salah satu sayarat ujian proposal dari program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung.