

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Setiap organisasi memiliki sumber daya manusia yang merupakan salah satu aset penting, dimana sumber daya tersebut memiliki kemampuan berkembang dalam menentukan keberhasilan perusahaan untuk jangka panjang. Sumber daya manusia di perusahaan perlu dikelola dengan baik agar terwujud keseimbangan antara kebutuhan karyawan dengan tuntutan dan kemampuan suatu organisasi. Perkembangan usaha dan organisasi sangatlah bergantung pada kinerja tenaga kerja yang ada di dalam perusahaan. Robbins (2008:222) mendefinisikan kinerja yaitu pencapaian yang optimal sesuai dengan potensi yang dimiliki seorang karyawan merupakan hal yang selalu menjadi perhatian para pemimpin organisasi.

Kinerja menurut Mangkunegara (2009) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja dapat berjalan dengan baik apabila karyawan mendapatkan imbalan yang sesuai dari hasil kontribusi pekerjaan yang telah diberikannya untuk mewujudkan tujuan perusahaan. Karyawan dituntut untuk dapat bekerja lebih maksimal dan mampu menyelesaikannya dengan batas waktu yang telah ditentukan perusahaan kepadanya

Penurunan kinerja karyawan dialami karyawan bagian administrasi pada Dealer Honda di Kabupaten Jombang, berikut ini data penurunan kinerja karyawan berdasarkan jumlah absensi :

Tabel 1.1

Rata-rata Presentase Absensi Jam Kerja Karyawan di tujuh Dealer Honda Di Jombang pada Bulan Januari 2017-Maret 2017

Bulan	Dealer	Januari	Februari	Maret
Jam kerja seharusnya	PT. Mitra Pinasthika Mustika	146 jam	135 jam	174 jam
	PT. Aries Putra Mandiri			
	PT. Surya Abadi Jombang			
	CV. Anyar Motor			
	UD. Anyar Makmur II			
	CV. Sumber Mitra Sejati			
	PT. Tunas Dwipa Matra			
Rata-rata absensi jam kerja	PT. Mitra Pinasthika Mustika	21 jam	23 jam	30 jam
	PT. Aries Putra Mandiri	21 jam	26 jam	31 jam
	PT. Surya Abadi Jombang	19 jam	26 jam	32 jam
	CV. Anyar Motor	20 jam	25 jam	30 jam
	UD. Anyar Makmur II	19 jam	26 jam	31 jam
	CV. Sumber Mitra Sejati	20 jam	24 jam	32 jam
	PT. Tunas Dwipa Matra	20 jam	26 jam	31 jam
Presentase rata-rata absensi jam kerja	PT. Mitra Pinasthika Mustika	13,70%	18,50%	17,80%
	PT. Aries Putra Mandiri			
	PT. Surya Abadi Jombang			
	CV. Anyar Motor			
	UD. Anyar Makmur II			
	CV. Sumber Mitra Sejati			
	PT. Tunas Dwipa Matra			

Sumber : Bidang Administrasi SDM, 2017

Berdasarkan uraian diatas menunjukkan bahwa presentase absensi karyawan pada bulan Januari 2017 - Maret 2017 telah terjadi kenaikan

presentase absensi jam kerja karyawan, hal ini berarti karyawan tidak memenuhi jam kerja seharusnya, dari data ini dapat dilihat bahwa kinerja karyawan pada dealer-dealer Honda di Jombang belum optimal. Kenaikan jumlah presentase absensi karyawan menunjukkan penurunan kinerja karyawan. Karyawati juga tidak dapat menyelesaikan pekerjaan tepat waktu seperti membuat laporan bulanan, selain itu karyawan tidak dapat bekerja secara efektif dalam penyelesaian pekerjaan.

Penilaian kinerja yang digunakan oleh Dealer Honda di Kabupaten Jombang berbentuk *Key Performance Indicator* (KPI) yaitu penilaian kinerja individu yang tingkat pencapaian kerjanya dalam bentuk presentase ketercapaian kinerja. Penilaian kinerja di Dealer Honda di Kabupaten Jombang dilakukan setiap 3 bulan sekali.

Tabel 1.2
Rata-rata Pencapaian Kinerja Karyawan di tujuh Dealer Honda
Di Jombang pada tahun 2017

Dealer	Tribulan I	Tribulan II	Tribulan III	Tribulan IV
PT. Mitra Pinasthika Mustika	89%	87%	84%	78%
PT. Aries Putra Mandiri				
PT. Surya Abadi Jombang				
CV. Anyar Motor				
UD. Anyar Makmur II				
CV. Sumber Mitra Sejati				
PT. Tunas Dwipa Matra				
PT. Tunas Dwipa Matra				

Sumber : Bidang Administrasi SDM, 2017

Dari gambar 1.2 dapat dilihat pencapaian kinerja karyawan Divisi Pelayanan Sumber Daya Manusia dari tahun 2017. Pencapaian kinerja karyawan Bagian Sumber Daya Manusia yang fluktuatif di setiap triwulannya dapat terlihat. Di tahun 2017 pada triwulan 1 pencapaian kinerja karyawan sebesar 89% lalu mengalami penurunan pada triwulan 2 dan 3 yaitu 87% dan 84%. Dan Triwulan IV 78 %

Dari informasi yang diberikan oleh manajer di bagian pengembangan sistem SDM diketahui bahwa realisasi pencapaian kinerja karyawan dapat disimpulkan belum optimal karena belum memenuhi target dan harapan yang ditetapkan perusahaan sebesar 100%. Ketercapaian target 100% artinya karyawan mampu memenuhi keseluruhan tugas yang dilimpahkan kepada mereka dalam bentuk program kerja.

Penurunan kinerja ini dilihat dari konflik peran ganda yang terjadi pada karyawan-karyawan di dealer Honda Jombang, antara lain pada PT. Mitra Pinasthika Mustika, memiliki 5 orang karyawan dengan hari libur resmi yang diberlakukan yaitu selama 3 hari dan diberikan cuti hamil/melahirkan/gugur kandungan, cuti tahunan yang telah diberikan sesuai ketentuan, hasil observasi terdapat karyawan yang membawa anaknya ke kantor ketika sedang bekerja. Hal ini sangat mengganggu kinerja karyawan sehingga pekerjaan tidak maksimal karena perhatian terbagi antara pekerjaan dan juga anaknya. PT. Aries Putra Mandiri yang memiliki 7 orang karyawan, dari 7 karyawan, 5 diantaranya sudah berkeluarga, sehingga terkadang dapat mengganggu kegiatan dan konsentrasi didalam pekerjaannya, perusahaan

merasa sulit menuntut lembur ataupun menugaskan karyawan wanita yang telah menikah dan punya anak untuk melakukan pekerjaan di luar kantor. PT. Surya Abadi Jombang memiliki 6 karyawan dan semuanya sudah menikah. Hasil observasi dan wawancara karyawan sering menunda pekerjaan karena harus menjawab telepon dari pengasuh anak tentang keperluan yang harus dipenuhi di rumah. CV. Anyar Motor yang memiliki 7 karyawan dan UD. Anyar Makmur II dengan 6 karyawan juga mengalami permasalahan peran ganda yaitu kurang mampu membagi waktu untuk keluarga dan pekerjaannya, menjadi istri yang baik bagi suami yang bertanggung jawab untuk mengurus segala sesuatu keperluan rumah tangga. Di tempat kerja, mereka juga mempunyai komitmen dan tanggung jawab terhadap pekerjaan yang telah dipercayakan kepada mereka. Dealer Honda CV. Sumber Mitra Sejati yang memiliki 5 karyawan juga memiliki permasalahan peran ganda sebagai ibu rumah tangga dan pekerja, hasil observasi peneliti menunjukkan beberapa karyawan bekerja dan mengurus rumah tangga karena suami di PHK dan tidak bekerja sehingga harus mengurus rumah tangga dan pekerjaan. PT. Tunas Dwipa Matra yang memiliki 6 karyawan juga mengalami permasalahan peran ganda sebagai ibu rumah tangga dan wanita karir, hal ini dilihat dari hasil pengamatan dan wawancara yang dilakukan peneliti adalah untuk membantu suami menambah pendapatan agar dapat mencukupi segala kebutuhan rumah tangga. Dari hasil wawancara juga ditemukan ada konflik peran ganda yang dialami karyawan wanita yang sudah menikah. Di rumah sebelum mereka berangkat bekerja, terlebih dahulu

berperan sebagai ibu rumah tangga menyediakan segala sesuatu yang dibutuhkan anggota keluarga seperti memasak, mempersiapkan perlengkapan suami untuk bekerja dan anak-anak yang akan berangkat ke sekolah, serta kebutuhan anak yang masih balita yang akan dijaga oleh nenek atau sanak saudara. Setelah itu mereka harus berangkat bekerja sesegera mungkin agar dapat mengikuti breafing pagi dan bekerja tepat waktu.

Penurunan kinerja karyawan pada dealer-dealer Honda di kabupaten Jombang menurut observasi awal yang dilakukan peneliti disebabkan adanya konflik peran ganda yang dialami karyawati. Hasil observasi awal peneliti menunjukkan bahwa rata-rata karyawan wanita banyak yang telah berkeluarga sehingga merasakan adanya tuntutan dari dua peran yang mereka jalani dan memicu ketidakoptimalan dalam bekerja yang pada akhirnya menyebabkan karyawan wanita tidak sanggup lagi melaksanakan tuntutan dari kedua peran hingga menyebabkan stres kerja. Selama bekerja karyawati menunjukkan sikap mudah marah jika dalam menghadapi calon konsumen, lebih banyak diam dan melamun sendiri, karyawati merasa malas bekerja dengan menunda pekerjaan dan ada beberapa karyawan yang sering mengalami sakit kepala pada saat bekerja. Hal tersebut terlihat dalam kenyataan dan fakta yang terjadi, menurut persepsi beberapa karyawan akhir-akhir ini ada penurunan kinerja karyawan

Tekanan-tekanan pekerjaan yang dialami karyawan mungkin disebabkan karena adanya konflik. Robbins (2008), mendefinisikan konflik sebagai sebuah proses yang dimulai ketika satu pihak memiliki persepsi

bahwa pihak lain telah memengaruhi secara negatif, atau akan mempengaruhi secara negatif, sesuatu yang menjadi perhatian dan kepentingan pihak pertama. Hasil dari konflik yang terjadi di antara pihak-pihak yang terlibat bisa bersifat fungsional yang dapat meningkatkan kinerja organisasi. Namun, konflik juga dapat bersifat disfungsional yang sebaliknya justru menghalangi/menurunkan kinerja kelompok.

Beban kerja yang berlebih menyebabkan benturan-benturan atau tekanan-tekanan yang terjadi pada dirinya yang dapat menimbulkan stress bagi karyawan. Akibat dari stress adalah produktivitas kerja menjadi turun (Wijono; 2012). Perusahaan harus terus berupaya memotivasi karyawan untuk dapat mengatasi tekanan-tekanan tersebut sehingga tidak menjadi masalah dalam internal perusahaan yang akan menghambat kinerja karyawan.

Fenomena yang terjadi stress kerja karyawan terlihat dari karyawan mudah tersinggung, tidak komunikatif, banyak melamun dalam bekerja, karyawan merasakan mudah lelah secara fisik, sering pusing kepala karena kurang tidur selain itu perilaku karyawan dalam menunda atau menghindari pekerjaan dan perilaku manipulasi terutama laporan penjualan pada pimpinan

Mangkunegara (2009), mengemukakan bahwa stress kerja adalah perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan. Stress kerja ini tampak dari *symptom*, antara lain emosi tidak stabil, perasaan tidak senang, suka menyendiri, sulit tidur, merokok yang berlebihan, tidak bisa rileks, cemas, tegang, gugup, tekanan darah meningkat, dan mengalami gangguan pencernaan. Stress yang dialami karyawan di perusahaan sering

dipandang sebagai stress yang negatif, sehingga karyawan harus berupaya untuk mencari penyebab stress yang mereka alami dan menemukan bagaimana cara untuk mengatasi stress tersebut.

Penelitian Penelitian Richardus Chandra Wirakristama (2014) dengan judul Analisis Konflik Peran Ganda (Work – Family Conflict) Terhadap Kinerja Karyawan Wanita Pada PT Nyonya Meneer Semarang Dengan Stres Kerja Sebagai Variabel Intervening, hasil penelitian membuktikan bahwa konflik peran ganda terhadap stres kerja mempunyai pengaruh positif dan signifikan, konflik peran ganda terhadap kinerja karyawan wanita mempunyai pengaruh negatif dan signifikan dan Hasil pengujian stres kerja terhadap kinerja karyawan wanita mempunyai pengaruh negatif dan signifikan

Fenomena yang terjadi di masyarakat saat ini adalah semakin banyaknya wanita membantu suami mencari tambahan penghasilan. Meningkatnya partisipasi karyawati yang sudah berkeluarga bekerja disebabkan oleh keadaan finansial yang kurang baik untuk memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari khususnya di tingkat perekonomian menengah ke bawah.

Peningkatan jumlah pekerja wanita didasari banyak faktor diantaranya faktor ekonomi dan sosial, pekerja wanita banyak bekerja pada bagian administrasi seperti halnya pada dealer di Kabupaten Jombang. Karyawati yang sudah berkeluarga akan mengalami kesulitan dalam menjalankan pekerjaan mereka. Hal ini dikarenakan karyawati memiliki dua beban kerja, dimana mengharuskan karyawati berada pada peran sebagai seorang pekerja

dan peran ibu rumah tangga (Wijono, 2012). Konflik peran muncul jika para karyawan merasa sulit untuk menyesuaikan kedua peran yaitu perannya sebagai anggota organisasi yang harus bertanggung jawab pada birokrasi organisasi dan perannya sebagai kepala/ibu rumah tangga yang harus bertanggung jawab pada keluarganya. Kurangnya informasi dan kejelasan peran serta tugas-tugas bagi karyawan dapat menyebabkan timbulnya situasi penuh stress dan cenderung menimbulkan konflik. Konflik peran dan ambiguitas peran ganda mengakibatkan stress bagi karyawan yang tentu saja akan menghasilkan sesuatu yang tidak diinginkan, baik untuk dirinya sendiri maupun untuk organisasinya.

Karyawan perempuan banyak bekerja sebagai tenaga administrasi seperti halnya pada dealer-dealer Honda di Kabupaten Jombang, kondisi yang ada pada karyawan menunjukkan bahwa masih banyak karyawan perempuan yang mempunyai kinerja yang rendah. Kinerja karyawan yang rendah terlihat melalui : kualitas pekerjaan yang kurang baik terlihat sering terjadi kesalahan terutama dalam mengerjakan administrasi, dari sisi kuantitas tidak mampu memenuhi target yang ditetapkan pihak dealer, penyelesaian tugas yang tidak tepat waktu dan tidak dapat melakukan pekerjaan administrasi secara efektifitas dan mandiri, masih perlu pendampingan dalam melakukan pekerjaan.

Berdasarkan latar belakang, maka penelitian ini dilakukan untuk memahami “Pengaruh Konflik Peran Ganda Terhadap Kinerja Karyawan

Wanita Dengan Stres Kerja Sebagai Variabel Intervening (Study kasus Di Dealer Honda se Kabupaten Jombang) "

1.2 Batasan Penelitian

Batasan masalah penelitian ini meneliti mengenai Pengaruh Konflik Peran Ganda Terhadap Kinerja Karyawan Wanita Dengan Stres Kerja Sebagai Variabel Intervening tahun 2017. Responden yang diteliti hanya karyawati bagian administrasi Dealer Honda Di Kabupaten Jombang.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diungkapkan di atas maka rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah konflik peran ganda berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan wanita Pada Dealer Honda Di Kabupaten Jombang?
2. Apakah konflik peran ganda berpengaruh signifikan terhadap stres kerja karyawan wanita Pada Dealer Honda Di Kabupaten Jombang?
3. Apakah stress kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan wanita Pada Dealer Honda Di Kabupaten Jombang?
4. Apakah stres kerja karyawan memediasi pengaruh konflik peran ganda terhadap kinerja karyawan wanita pada Dealer Honda Di Kabupaten Jombang?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok permasalahan diatas, maka tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh peran ganda terhadap kinerja karyawan wanita Pada Dealer Honda Di Kabupaten Jombang
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh konflik peran ganda terhadap stres kerja karyawan wanita Pada Dealer Honda Di Kabupaten Jombang.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh stress kerja terhadap kinerja karyawan wanita Pada Dealer Honda Di Kabupaten Jombang
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh konflik peran ganda terhadap kinerja karyawan melalui stres kerja karyawan wanita Pada Dealer Honda Di Kabupaten Jombang

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan akan mempunyai manfaat yaitu :

1. Teoritis
 - a. Untuk menambah wawasan atau pengetahuan khususnya mengenai stres kerja karyawan, konflik peran ganda dan kinerja karyawan wanita.
 - b. Sebagai salah satu referensi teoritis dalam pengembangan ilmu pengetahuan khususnya mengenai stres kerja karyawan, konflik peran ganda dan kinerja karyawan wanita.

2. Praktis

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai informasi pengambilan keputusan perusahaan mengenai sumber daya manusia.