

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia memiliki andil besar dalam keberhasilnya suatu perusahaan. Umumnya dalam perusahaan, karyawan akan dituntut bagaimana mencapai target keberhasilan perusahaan guna menghasilkan suatu *output* yang maksimal. Pengelolaan SDM dalam sebuah perusahaan bila didukung dengan kinerja yang baik, tentunya akan menghasilkan *income* yang lebih besar bagi perusahaan itu sendiri. Kondisi ini memungkinkan sebuah perusahaan akan terus mengalami peningkatan dalam perkembangan manajemennya. Ada beberapa kendala kriteria pengelolaan SDM, seperti *work family conflict*, ambiguitas peran dan stres kerja. Sering kali fenomena ini menjadi suatu aspek dalam organisasi yang demikian bagus dapat menurun akibat tidak adanya solusi untuk menangani masalah yang terjadi pada karyawan suatu perusahaan atau organisasi yang mengakibatkan kinerja organisasi tersebut menjadi turun.

Dalam era perkembangan jaman yang begitu cepat ini tidak asing lagi dengan adanya emansipasi terhadap wanita pada seluruh lapisan masyarakat. Tidak jarang juga kita temui fenomena suami istri yang mencari nafkah bersama, menanggung beban ekonomi keluarga bersama-sama. Dan meningkatnya jumlah pekerja wanita di dunia ini juga menjadi bukti bahwa

adanya pembagian peran dalam ekonomi keluarga. Wanita yang pada hakekatnya menjadi ibu rumah tangga termasuk mengurus semua hal yang ada di dalam rumah, seperti mengurus anak, membersihkan rumah dan hal-hal lain yang seharusnya dilakukan dalam rumah tetapi kini juga mempunyai peran untuk berlaku profesional dalam pekerjaannya seperti halnya harus menyelesaikan tugas yang menjadi tanggung jawab dalam profesinya sebagai pekerja. Akan tetapi, adanya perubahan demografi tersebut tetap tidak menghilangkan peran yang harus dilakukan oleh suami istri yaitu menyeimbangkan peran dalam keluarga dan pekerjaan.

RS PKU Muhammadiyah Temanggung merupakan rumah sakit swasta. Rumah sakit ini mampu memberikan pelayanan perawatan yang memadai dengan pelayanan yang baik. Rumah sakit ini juga menampung pelayanan rujukan dari puskesmas. Selain fasilitas yang mendukung, pelayanan jasa kedokteran dan keperawatan yang baik juga akan mempengaruhi penilaian sebuah rumah sakit. Setiap tahun pasien yang mengunjungi rumah sakit ini tidak terlalu banyak dibandingkan rumah sakit tipikal di Jawa pada umumnya. Walaupun begitu kualitas pelayanan yang ada pada rumah sakit ini tidak kalah dibandingkan rumah sakit di daerah Temanggung lainnya. Kinerja perawat pada rumah sakit ini juga akan berpengaruh terhadap kepuasan layanan yang dirasakan oleh pengunjung maupun pasien yang ada. Kinerja perawat pada RS PKU Muhammadiyah Temanggung sudah cukup baik. Akan tetapi, terkadang masih ada beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas kinerja pada perawat. Pemberian tugas

tambahan dari atasan kepada karyawan sebuah rumah sakit sangatlah wajar, akan tetapi penambahan tugas tersebut akan mengakibatkan karyawan memiliki beban tanggung jawab lebih dari satu diluar tanggung jawab dari tugas pokok yang mereka miliki. Tanggung jawab yang lebih dari satu tersebut akan mengakibatkan karyawan merasakan ambiguitas posisi yang saat ini didapatkan sebab penambahan tugas di luar *job desk* terkadang membuat karyawan merasa bingung dan terbebani. Selain itu menjadi perawat bagi seorang wanita yang sudah berkeluarga tidaklah mudah, karena dengan adanya dua peran menjadi seorang perawat dan menjadi seorang ibu rumah tangga akan tidak mudah untuk membagi waktu dengan jam kerja perawat yang sangat menyita. Belum lagi adanya tekanan pada satu peran yang akan mempengaruhi peran lainnya.

Menurut Mangkunegara (2005), kinerja merupakan kualitas dan kuantitas dari kerja yang telah dicapai sesuai dengan tanggung jawab yang telah diberikan kepada seorang karyawan. Rivai (2005) mengemukakan bahwa kinerja merupakan taraf pencapaian keberhasilan pada waktu tertentu dalam pelaksanaan tugas yang diberikan dengan membandingkan dari berbagai kemungkinan seperti standar hasil kerja, target sasaran yang sudah ditentukan lebih dulu dan disepakati.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja seorang karyawan pada perusahaan adalah *work family conflict*. *Work family conflict* dapat mempengaruhi kinerja seorang karyawan. Pekerjaan yang tidak bisa diseimbangkan dengan peran dalam keluarga akan mengganggu dan akan

berdampak pada penurunan kinerja karyawan tersebut. Penelitian Natalia dan Suharnomo (2015) tentang pengaruh *work family conflict* terhadap kinerja karyawan, mengatakan bahawa *work family conflict* yang terjadi pada seorang karyawan akan mengakibatkan konsentrasi terpecah dan akan memicu turunnya kinerja karyawan tersebut.

Work family conflict terjadi pada saat peran yang satu dengan yang lainnya berjalan secara tidak seimbang yang disebabkan karena salah satu peran dari peran dalam keluarga atau peran dalam pekerjaan saling menghambat dan memberikan tekanan sehingga mengganggu peran yang lainnya. Buhali dan Margareta (2013) menjelaskan bahwa *work family conflict* merupakan konflik yang terjadi akibat peran sebagai pekerja serta peran dalam keluarga tidak bisa sejajar satu peran dengan lainnya. Pada karyawan perusahaan fenomena *work family conflict* sering kali muncul dan dialami oleh sebagian karyawan yang bekerja dalam sebuah perusahaan.

Selain berpengaruh terhadap kinerja karyawan, *work family conflict* juga berpengaruh pada stres kerja. Stres kerja akan dipengaruhi oleh *work family conflict* apabila peran dalam pekerjaan dan keluarga saling mengganggu karena harus dilakukan secara bersamaan (Natalia dan Suharnomo, 2015). *Work family conflict* lebih berpotensi menimbulkan stres kerja pada saat tuntutan pekerjaan mempengaruhi atau mencampuri urusan keluarga. Seringkali individu mendapatkan tekanan atau tuntutan untuk lebih banyak memberikan waktu untuk keluarga dengan mengurangi waktu yang

diberikan kepada pekerjaannya (Murtiningrum, 2005 dalam Natalia dan Suharnomo, 2015).

Stres kerja juga akan berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Penelitian Natalia dan Suharnomo (2015) menunjukkan bahwa melakukan pekerjaan dalam suatu tekanan akan menimbulkan stres yang dikarenakan ketidaknyamanan yang dirasakan oleh karyawan. Turunnya produktivitas dan kinerja pada karyawan diakibatkan karena stres yang berlebihan. Menurut Murihot (2002) stres merupakan keadaan yang terjadi ketika seseorang mengalami suatu ketegangan atau emosi yang tertekan yang disebabkan karena keadaan yang sangat menuntut, hambatan dan emosi, fisik serta pikiran yang dipengaruhi oleh suatu kesempatan yang begitu penting

Stres kerja dapat dipengaruhi oleh ambiguitas peran. Penelitian terdahulu Greenberg dan Baron (2003 dalam Satrini, Riana dan Subudi, 2017) menyatakan bahwa kondisi yang tidak pasti mengenai informasi tentang tanggung jawab, harapan dan proses dari beberapa pekerjaan yang dialami oleh seseorang akan mengakibatkan orang tersebut mengalami ambiguitas peran. Robbins (2015) menyatakan bahwa Individu yang mengalami ambiguitas peran akan mengalami kecemasan, tidak puas dan melakukan pekerjaan dengan kurang efektif sehingga mampu menimbulkan stres kerja.

Selain berpengaruh terhadap stres kerja, ambiguitas peran juga dapat mempengaruhi kinerja seorang karyawan. Siguaw *et al*, (1994 dalam

Hutasuhut dan Reskino, 2016) deskripsi pekerjaan dan standar kerja yang tidak jelas atau tidak ditulis secara rinci akan mengakibatkan timbulnya ambiguitas dalam pekerjaan, sehingga karyawan hanya memperkirakan ukuran atau standar kinerja yang baik dan tidak didasarkan pada ketentuan standar yang pasti dan yang diharapkan. Ambiguitas peran menjadi penghalang untuk meningkatkan kinerja seorang karyawan, mengurangi kepuasan kerja serta meningkatkan keinginan untuk berpindah (Singh, 1993 dalam Hutasuhut dan Reskino, 2016) karena ambiguitas peran mengakibatkan terlambatnya pengambilan keputusan (Babin dan Boles, 1998 dalam Hutasuhut dan Reskino, 2016) kinerja karyawan menjadi kurang efisien dan kurang terarah.

Dari latar belakang di atas dan dari penelitian-penelitian terdahulu, maka penelitian ini akan menjadikan stres kerja sebagai variabel intervening pada penelitian yang akan dilakukan. Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian yang telah dilakukan oleh Natalia Putri dan Suharnomo (2015) yang berjudul “Analisis Pengaruh *Work family conflict* dan Ambiguitas Peran terhadap Kinerja Karyawan dengan Stres Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Karyawan Wanita Bagian Produksi PT. Nyonya Meneer Semarang)” dan perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah objek penelitian yang dilakukan berbeda. Oleh karena itu, berdasarkan pernyataan yang sudah dipaparkan di atas, maka penulis akan melakukan penelitian dengan judul: **“Pengaruh *Work Family Conflict* dan Ambiguitas Peran terhadap Kinerja Karyawan dengan Stres Kerja Sebagai Variabel**

Intervening” (Studi pada Perawat Wanita RS PKU Muhammadiyah Temanggung)

B. Rumusan Masalah

1. *Work family conflict* dapat mempengaruhi stres kerja apabila didapatkan konflik antar peran dimana tuntutan peran pekerjaan dan keluarga saling mempunyai tuntutan yang harus diselesaikan bersamaan atau bisa juga karena salah satu peran menekan peran lainnya sehingga salah satu peran tidak bisa direalisasikan dengan baik. *Work family conflict* berpengaruh terhadap stres kerja apabila tuntutan dalam pekerjaan mengganggu atau saling tumpangtindih dalam kehidupan keluarga. Berdasarkan uraian diatas, maka rumusan masalah yang keempat adalah : **Apakah ada pengaruh *work family conflict* (wfc) terhadap stres kerja?**
2. Seseorang yang mengalami ambiguitas peran akan merasa kebingungan atau ketidakpastian dalam melakukan pekerjaannya. Orang tersebut akan merasa ragu kepada siapa dia bertanggung jawab atas pekerjaannya dan tidak mengetahui hak maupun kewajibannya dalam melakukan pekerjaannya. Ketidakpastian atau kebingungan yang terjadi terus-menerus tersebut akan menimbulkan stres. Berdasarkan uraian diatas, maka rumusan masalah yang ketiga adalah : **Apakah ada pengaruh ambiguitas peran terhadap stres kerja ?**
3. Peran yang tidak seimbang antara pekerjaan dan keluarga yang tidak dapat diatasi dengan baik akan menimbulkan suatu konflik. Jika dalam keluarga memiliki tuntutan yang tinggi yang harus dilakukan, maka tuntutan

tersebut akan mempengaruhi kinerja seorang karyawan. Seperti jika seorang karyawan yang sedang memiliki masalah dalam keluarganya maka dalam pekerjaannya pun tidak akan fokus dan tidak akan mengerjakan tanggung jawabnya tersebut secara maksimal. Berdasarkan uraian diatas, maka rumusan masalah yang pertama adalah : **Apakah ada pengaruh *work family conflict* (WFC) terhadap kinerja karyawan ?**

4. Ketidak pastian yang diakibatkan karena ambiguitas peran akan mengakibatkan seorang karyawan tidak memiliki kepastian peran dalam pekerjaannya, sehingga karyawan tersebut akan cenderung tidak mengerti pencapaian apa yang harus diraih. Selain itu juga, karena ketidak pastian peran maka karyawan akan cenderung bekerja secara tidak efisien karena tidak mengetahui bagaimana caranya mengerjakan pekerjaannya secara efektif dan akan menurunkan kinerjanya dalam perusahaan. Berdasarkan uraian diatas, maka rumusan masalah yang kelima adalah : **Apakah ada pengaruh ambiguitas peran terhadap kinerja karyawan?**
5. Stres yang terjadi dalam pekerjaan akan menimbulkan berbagai pengaruh terhadap kinerja seorang karyawan. Stres yang terjadi karena adanya tuntutan-tuntutan dalam pekerjaan yang terkadang melebihi batas kemampuan seorang karyawan tersebut. Pada satu sisi apabila seorang karyawan mempunyai tuntutan yang lebih dari yang biasanya dikerjakan maka karyawan tersebut akan berusaha untuk meningkatkan kinerjanya demi tercapainya tuntutan yang diberikan. Tetapi pada sisi lain apabila tuntutan yang ada terlalu banyak dan membuat beban, karyawan tersebut

justru akan mempunyai kinerja yang tidak baik. Berdasarkan uraian di atas, maka rumusan masalah yang ke tiga adalah : **Apakah ada pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan ?**

6. Tuntutan peran dalam pekerjaan dan keluarga yang diharuskan untuk diselesaikan secara bersama-sama akan mengakibatkan seorang karyawan mengalami stres kerja. Stres kerja yang dialami seorang karyawan akan menurunkan kualitas hasil pekerjaannya. Penurunan kualitas hasil kerja yang terjadi merupakan salah satu tanda bahwa terjadi penurunan kinerja karyawan dalam suatu perusahaan tersebut. Berdasarkan uraian di atas, maka rumusan masalah yang ke tiga adalah: **Apakah ada pengaruh *work family conflict* terhadap kinerja karyawan yang dimedias oleh stres kerja ?**
7. Seorang karyawan yang bekerja dalam suatu perusahaan akan dituntut untuk memiliki kinerja baik karena kualitas kinerja karyawan akan berpengaruh terhadap pertumbuhan perusahaan. Seorang karyawan yang tidak mempunyai informasi yang jelas tentang pekerjaannya akan menimbulkan tuntutan pada diri karyawan tersebut. Tuntutan pada diri seorang karyawan dapat memicu timbulnya stres kerja sehingga dapat menurunkan kinerja karyawan tersebut. Berdasarkan uraian di atas, maka rumusan masalah yang ke tiga adalah : **Apakah ada pengaruh ambiguitas peran terhadap kinerja karyawan yang dimediasi oleh stres kerja ?**

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Menganalisis pengaruh *work family conflict* (wfc) terhadap kinerja karyawan.
2. Menganalisis pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan.
3. Menganalisis pengaruh ambiguitas peran terhadap stres kerja.
4. Menganalisis pengaruh *work family conflict* (wfc) terhadap stres kerja.
5. Menganalisis pengaruh ambiguitas peran terhadap kinerja karyawan.
6. Menganalisis pengaruh *work family conflict* terhadap kinerja karyawan yang dimediasi oleh stres kerja.
7. Menganalisis pengaruh ambiguitas peran terhadap kinerja karyawan yang dimediasi oleh stres kerja.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis
 - a. Memberikan informasi tentang variabel-variabel yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai.
 - b. Untuk memperkaya khasanah penelitian di bidang *work family conflict*, ambiguitas peran, stres kerja, dan kinerja pegawai.
 - c. Memberikan kontribusi positif terhadap perkembangan keilmuan khususnya manajemen sumber daya manusia dan dapat digunakan sebagai dasar penelitian selanjutnya untuk dikembangkan.

2. Manfaat Praktis

Bagi organisasi, diharapkan penelitian ini bermakna dalam pertimbangan memberikan masukan maupun kontribusi terutama berkaitan dengan hal-hal yang menyangkut *work family conflict* (WFC), ambiguitas peran dan stres kerja terhadap kinerja karyawan serta hasil kerjanya sehingga karyawan betah dan puas saat bekerja dalam perusahaan tersebut.