

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Seiring dengan perkembangan zaman yang semakin pesat dan modern, serta dengan adanya kesetaraan gender antara pria dan wanita, membuat semakin banyak wanita yang telah berkeluarga, menjadikan diri mereka sebagai sumber daya manusia melalui aktivitas bekerja atau berkarier untuk menunjukkan eksistensi para wanita dalam berkarya, bahwa wanita khususnya yang sudah berkeluarga juga bisa produktif. Kesetaraan gender menjadi sebuah perubahan sosial karena telah mengubah struktur sosial dalam masyarakat, yang dulunya berbeda antara wanita dan pria, kini menjadi setara sesuai peran dan statusnya dalam masyarakat. Kesetaraan gender tentu memberi banyak dampak positif, misalnya dalam mengembangkan kreativitas, bakat dan kemampuan bagi kaum wanita (Dwiherlina, 2017).

Wibowo (2011) mengatakan bahwa fenomena yang terjadi pada masyarakat tentang semakin banyak pekerja wanita atau wanita karier (*career women*) yang membantu suami dalam mencari tambahan penghasilan karena kebutuhan ekonomi keluarga yang meningkat, selain itu wanita dapat mengekspresikan dirinya di tengah keluarga dan masyarakat. Hal tersebut didukung pula oleh keadaan ekonomi keluarga yang kurang, tentu sangat mempengaruhi kecenderungan wanita untuk berpartisipasi di dunia kerja, agar dapat membantu meningkatkan perekonomian

keluarga. Fenomena seperti ini tentu membuat kebanyakan wanita yang sudah berkeluarga akhirnya memiliki peran ganda. Kartini (dalam Ruslina, 2014) berpendapat bahwa peran wanita terbagi dalam dua bentuk, yaitu wanita yang berperan dibidang domestik dan wanita karier. Peran domestik menggambarkan tentang pekerjaan-pekerjaan atau aktivitas yang berhubungan dengan rumah tangga. Aktivitas yang termasuk dalam peran domestik misalnya mencuci pakaian, memasak, menyapu rumah, mencuci piring, menyetrika, ataupun kegiatan yang sejenis termasuk mengasuh anak (Yuwanto, 2014).

Saat ini, banyak ibu rumah tangga yang turut serta dalam dunia kerja, agar mampu menyambung hidup keluarga maupun menambah pemasukan dalam perekonomian keluarga. Hal ini terbukti melalui data yang diperoleh dari Badan Pusat Statistik (BPS) pada Februari 2017, menyebutkan bahwa Tingkat Partisipasi Angkatan Kerja (TPAK) pekerja wanita meningkat sebesar 2,33 persen menjadi 55,04 persen dari sebelumnya yaitu 52,71 persen pada Februari 2016. Artinya semakin besar jumlah wanita yang bekerja dan semakin banyak pula wanita yang berhasil masuk pada jenis-jenis pekerjaan yang selama ini jarang dimasuki oleh kaum hawa.

Menurut Akbar (2017), karyawan wanita yang telah menikah dan mempunyai anak, memiliki peran serta tanggung jawab yang lebih berat dibanding wanita yang belum menikah (berumah tangga), maka peran ganda pun harus dijalani oleh wanita tersebut, karena selain berperan dalam keluarga, wanita tersebut juga memiliki peran penting dalam pekerjaannya. Oleh karena itu, karyawan wanita yang telah berkeluarga atau berumah tangga memiliki tanggung

jawab yang lebih besar dan berat, sehingga rentan terlibat permasalahan (konflik) dalam keluarga maupun pekerjaannya, dan seringkali menimbulkan stres karena menanggung beban yang lebih berat dari pada karyawan yang belum berumah tangga (berkeluarga) atau karyawan pada umumnya.

Konflik peran ganda merupakan situasi dimana tuntutan atau harapan peran sebagai pekerja dan peran di rumah muncul secara bersamaan dan saling bertentangan (Sihombing, 2011). Kondisi seperti ini, seringkali menimbulkan konflik ketika wanita bekerja lalu menghadapi berbagai kendala dalam rumah tangganya seperti kurangnya waktu bersama keluarga, yang pada akhirnya dapat berdampak pada komitmen mereka terhadap organisasi atau tempat karyawan wanita tersebut bekerja. Indriyani (2009) mengungkapkan bahwa motivasi wanita ingin bekerja yakni karena pekerjaan memberi banyak arti bagi wanita, mulai dari dukungan finansial, mengembangkan ilmu dan wawasan, meningkatkan harga diri dan kemandirian serta semangat dan kebahagiaan.

Menurut Puspitawati (dalam Fita, 2017) faktor-faktor yang biasanya menjadi sumber persoalan bagi para wanita yang bekerja dapat dibedakan menjadi: (1) Faktor internal, adalah persoalan yang timbul dalam diri pribadi wanita yang bekerja tersebut. (2) Faktor eksternal, yaitu: a) Dukungan suami, dukungan suami diterjemahkan sebagai sikap-sikap penuh pengertian yang ditunjukkan dalam bentuk kerjasama yang positif, misalnya ikut membantu menyelesaikan pekerjaan rumah tangga. b) Kehadiran anak, masalah pengasuhan terhadap anak, biasanya dialami oleh wanita yang bekerja yang mempunyai anak kecil/balita. c) Masalah pekerjaan ketidaknyamanan psikologis yang dialami akibat dari problema sosial-

politis di tempat kerja. d) Faktor relasional, kurangnya waktu interaksi suami dan istri akibat sedikitnya waktu bersama dan berkomunikasi di rumah dapat menimbulkan konflik dalam keluarga/rumah tangga.

Greenhouse dan Beutell (dalam Putri, 2017) berpendapat bahwa konflik peran ganda adalah suatu konflik peran dalam diri individu yang muncul karena adanya tekanan peran dari pekerjaan yang bertentangan dengan peran keluarga, sehingga kedua peran tersebut secara mutual tidak dapat disejajarkan. Konflik yang muncul akibat adanya perbedaan tuntutan peran dimana peran tersebut dituntut untuk diperankan sekaligus, seperti peran sebagai ibu rumah tangga dan peran sebagai pekerja, yang mengakibatkan kebanyakan pekerja wanita mengalami kondisi stres. Lubis (2014) mengemukakan bahwa stres kerja merupakan respon fisik dan emosional yang berbahaya yang timbul bila tuntutan pekerjaan tidak sesuai dengan kemampuan atau kebutuhan pekerja.

Sementara hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sari (2015) menunjukkan bahwa secara simultan konflik peran ganda dan stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja polisi wanita dan secara parsial menunjukkan bahwa konflik peran ganda tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja polisi wanita. Sedangkan stres kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja polisi wanita.

Wulandari (2012) menjelaskan bahwa hubungan konflik peran ganda dan stres kerja karyawan yang terjadi pada karyawan wanita di Pusat Administrasi Universitas Indonesia tergolong dalam klasifikasi/tingkatan yang cukup. Hal tersebut mengindikasikan bahwa terjadi konflik peran ganda pada mayoritas

karyawan wanita dan mengakibatkan timbulnya stres kerja pada karyawan wanita yang mengalami konflik peran ganda tersebut.

Sementara itu, Wirakristama (2011) memaparkan bahwa variabel konflik peran ganda berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel stres kerja, dengan menggunakan regresi linear berganda dapat diketahui bahwa variabel konflik peran ganda berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel intervening yaitu stres kerja. Berdasarkan penelitian terdahulu tersebut, konflik akibat peran ganda oleh karyawan wanita dapat meningkatkan tingkat stres kerja karyawan wanita yang mana juga akan berpengaruh pada kinerja karyawan wanita tersebut.

Secara umum, stres pada karyawan wanita yang sudah berkeluarga jelas berbeda dengan stres pada karyawan yang belum berkeluarga maupun karyawan pria pada umumnya, sehingga timbul faktor yang membuat ibu rumah tangga yang bekerja rentan mengalami stres. Badan Kesehatan dan Keselamatan Eksekutif (*Health and Safety Executive*), menunjukkan bahwa stres yang berhubungan dengan pekerjaan, depresi, dan kecemasan menyumbang sekitar 45 persen dari hari-hari sakit pada 2015-2016. Jika tempat kerja menginginkan performa terbaik dari karyawan mereka, penanggulangan stres perlu menjadi prioritas utama.

Oleh karena itu, wujud atau bentuk peran dan dukungan dari keluarga, pasangan, teman maupun sahabat sangat penting, karena memiliki manfaat yang sangat baik dalam membantu meredakan stres atau bahkan mencegah stres itu datang. Pengelolaan waktu yang baik dan benar adalah kunci utama yang perlu diterapkan oleh wanita karier agar mampu menjalankan peran gandanya dengan

optimal, wanita karier juga dapat membuat skala prioritas (*to do list*) guna membantu aktivitas keseharian mereka.

Auto 2000 adalah perusahaan yang berdiri di bawah naungan PT Astra International Tbk, Auto 2000 merupakan jaringan jasa penjualan, perawatan, perbaikan dan penyediaan suku cadang Toyota yang berdiri sejak tahun 1975 dengan nama Astra Motor Sales, dan baru pada tahun 1989 berubah nama menjadi Auto 2000 dengan manajemen yang sudah ditangani sepenuhnya oleh PT Astra International Tbk. Saat ini Auto 2000 adalah retailer Toyota terbesar di Indonesia, yang menguasai sekitar 45% dari total penjualan Toyota. Dalam aktivitas bisnisnya, Auto 2000 berhubungan dengan PT Toyota Astra Motor sebagai Agen Tunggal Pemegang Merek (ATPM) Toyota, yang menjadikan Auto 2000 adalah salah satu founder dealer resmi Toyota. PT Astra International Tbk - Auto 2000 Malang Sutoyo senantiasa berupaya memberikan pelayanan yang terbaik bagi seluruh pelanggannya dalam membeli dan memiliki kendaraan Toyota.

Agar perusahaan dapat bersaing dan bertahan dalam persaingan pasar perekonomian saat ini, sangat penting bagi perusahaan agar mampu meningkatkan serta mempertahankan kualitas dan kinerja karyawannya agar tetap baik terutama di mata pelanggan Toyota. Karyawan yang bekerja pada PT Astra International Tbk - Auto 2000 Malang Sutoyo, terdiri dari beberapa bagian yang saling berhubungan dan berkaitan, dari beberapa bagian tersebut terdapat perbedaan yang ada dalam perusahaan mulai dari pendapatan gaji, kondisi kerja, mutu *supervise*, tantangan tugas, yang disesuaikan dengan masing-masing jabatannya maupun *jobdesk* pekerjaan.

Dalam penelitian ini penulis tertarik dalam memilih PT Astra International Tbk - Auto 2000 Malang Sutoyo karena sesuai dengan visi misinya perusahaan ini selalu mengedepankan kesejahteraan para karyawan serta selalu berupaya dalam memberikan pelayanan terbaik bagi pelanggan mereka, dengan menjaga dan memastikan setiap karyawannya dalam kondisi prima dan tidak dalam kondisi stres terutama karena suatu konflik peran yang dialami oleh karyawan wanita yang menjalankan peran ganda.

Selain itu menurut artikel resmi pada [otomotif.tempo.co](http://otomotif.tempo.co), Auto 2000 merupakan perusahaan yang menjaga loyalitas dan kepuasan pelanggannya, dengan banyaknya penghargaan yang telah diterima oleh perusahaan diantaranya yakni, *Best Outlet Sales Performance* tahun 2015 hingga 2018, dan *Best Outlet Service Performance* tahun 2015 hingga 2018 dari Auto2000 Pusat. PT Toyota-Astra Motor (TAM) juga memberikan Auto 2000 penghargaan prestisius *Best Service Head* tahun 2017 dan *Best Branch Manager* tahun 2018. Dengan strategi layanan yang selalu dilakukan oleh *dealer* Toyota terbesar di Indonesia ini, Auto2000 telah menjadi kontributor terbesar penjualan Toyota di Indonesia yaitu 42,5 persen pada tahun 2018.

Saat ini PT Astra International Tbk - Auto 2000 Malang Sutoyo memiliki karyawan dengan sumber daya manusia dari latar belakang yang berbeda dan dengan bidang kerja yang bermacam-macam. Dari semua bidang kerjaan yang ada setiap karyawan harus mampu memenuhi kebutuhan perusahaan sesuai dengan tujuan perusahaan yang salah satunya yaitu memberikan kualitas pelayanan yang terdepan. Oleh karena itu, sudah menjadi tanggung jawab serta kewajiban bagi

perusahaan agar selalu memperhatikan kondisi setiap karyawannya, serta konflik peran yang dihadapi oleh karyawan wanita.

Berikut ini merupakan data jumlah karyawan PT Astra International Tbk – Auto 2000 Malang Sutoyo:

**Tabel 1. Data Jumlah Karyawan PT Astra International Tbk - Auto 2000 Malang Sutoyo**

<b>Karyawan</b>	<b>Jumlah Karyawan</b>
Pria	61
Wanita status menikah	52
Wanita status belum menikah	2
<b>Total</b>	<b>115</b>

Sumber: PT Astra International Tbk - Auto 2000 Malang Sutoyo

Dari data jumlah karyawan pada tabel 1 tersebut, dapat diketahui jumlah karyawan pria dan wanita pada PT Astra International Tbk – Auto 2000 Malang Sutoyo. Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KONFLIK PERAN GANDA DAN STRES KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN WANITA PADA PT ASTRA INTERNATIONAL TBK - AUTO 2000 MALANG SUTOYO”**, alasan penulis melakukan penelitian tersebut untuk mengetahui seberapa besar pengaruh peran ganda dan stres kerja terhadap kinerja karyawan wanita.



## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah konflik peran ganda dan stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan?
2. Variabel manakah yang lebih berpengaruh terhadap kinerja karyawan?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh variabel konflik peran ganda dan variabel stres kerja terhadap kinerja karyawan wanita.
2. Untuk menganalisis variabel yang lebih berpengaruh antara variabel konflik peran ganda dan variabel stres kerja terhadap variabel kinerja karyawan wanita.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan menambah ilmu pengetahuan kepada mahasiswa terlebih di bidang manajemen sumber daya manusia, serta mengenai pengaruh konflik peran ganda dan stres kerja pada karyawan wanita. Penelitian yang dilakukan juga diharapkan dapat

memberikan sumbangan pikiran sebagai masukan pengetahuan atau literatur ilmiah.

## 2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis dari penelitian ini adalah untuk para pimpinan perusahaan, sebagai bahan pertimbangan dalam menangani konflik peran ganda dan stres kerja pada karyawan wanita serta membantu perusahaan dalam mencegah adanya penurunan kinerja karyawan akibat konflik peran ganda dan stres kerja agar perusahaan dapat tetap menjaga kinerja para karyawannya terutama karyawan wanita.