

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Perkembangan bisnis kecantikan kini sudah semakin pesat dengan seiring perkembangan teknologi yang semakin canggih dan cara pandang seseorang terhadap gaya hidup atau *lifestyle*. Bisnis kecantikan dapat dikatakan sebagai sebuah industri dimana pertumbuhannya semakin naik, bisnis kecantikan sudah menjamur di berbagai wilayah di Indonesia, tidak hanya dapat ditemui diberbagai patokan, mall, ataupun daerah perkotaan saja tetapi sudah berkambang hingga ke pelosok daerah. Bisnis kecantikan sekarang tidak hanya melayani jasa perawatan rambut saja, namun dengan berkembangnya zaman semakin banyak jasa penawaran perawatan yang disediakan pihak salon kecantikan.

Dalam membangun komitmen kesetiaan karyawan adalah bagaimana seorang pemimpin bisa memberikan sebuah contoh terhadap tanggung jawab yang tinggi sehingga ketika melakukan pekerjaan dengan baik sesuai yang diharapkan, menjadikan karyawan tidak melakukan pekerjaan secara terpaksa akan tetapi karyawan melakukan pekerjaan seolah-olah mereka yang memiliki perusahaan itu, ketika hal itu terjadi maka karyawan akan melakukan pekerjaan nya dengan baik karena merasa pekerjaan tersebut akan membuat perusahaan lebih baik untuk kedepannya.

Pekerjaan atau tanggung jawab seseorang di tempat kerja dan keluarga juga tanggung jawab yang dimiliki seseorang yang sudah memiliki keluarga,

dua hal penting ini merupakan kegiatan yang penting, disisi lain dia harus melakukan tuntutan pekerjaan karena untuk mendapatkan gaji dengan menyempurnakan kebutuhan dalam keluarganya, maka dari itu dua hal peran tersebut tidak bisa dipisahkan. Dengan memiliki keluarga, seseorang akan mendapatkan perhatian seperti, kasih sayang, serta segala sesuatu yang hanya di dapatkan dari keluarga saja, hingga pemenuhan hidupnya, dan beberapa hal tersebut hanya keluarga yang bisa memenuhi. Sedangkan adanya pekerjaan seseorang dapat menemukan jati dirinya, karena hal itu sebagian dari awal hobi.

Dalam masuknya wanita ke dalam dunia kerja dapat menyebabkan perubahan terhadap lingkungan masyarakat maupun di dalam keluarga bahkan dalam kehidupan individu yang bersangkutan. Karena pada zaman sebelum merdeka wanita hanya di tuntut dalam hal pekerjaan rumah dan yang bekerja hanya boleh dilakukan oleh pria. Sehingga ketika saat ini pekerja wanita sudah mulai dihargai hasil kinerjanya, karena salah satunya karena perjuangan Ibu kita Kartini untuk memperjuangkan hak dan keadilan untuk kaum wanita. Wanita yang mempunyai pekerjaan dituntut profesional dalam bekerja untuk menghasilkan sesuai yang diharapkan, hal ini akan menjadi tuntutan sekalian hobi untuk pekerja dan akan menjadikan fokus terhadap pekerjaan yang dilakukan, karena ketika wanita yang belum mempunyai keluarga pulang dari bekerja mereka dapat beristirahat dan mempersiapkan energi fisiknya untuk besok hari bekerja lagi. Sedangkan disisi lain wanita yang sudah memiliki keluarga, selain mereka memiliki tuntutan dalam

pekerjaan ketika pulang kerumah mereka juga masih memiliki tuntutan peran menjadi seorang ibu serta istri untuk keluarganya. Pembagian tugas ini sangat lah berpengaruh, pada zaman dahulu sangat terlihat sekali bahwa hanya seorang suami saja yang bertugas mencari nafkah untuk menghidupi istri dan anaknya, dan untuk itu seorang istri hanya bertugas merawat segala kebutuhan yang ada dirumah dan menjaga hingga memberikan didikan terbaik untuk anak-anak dirumah. Tetapi seiring berjalannya waktu hingga perkembangan zaman serta perkembangan ekomoni yang semakin pesat hingga memunculkan perubahan dan kemajuan pada berbagai bidang serta memunculkan perubahan dan kemajuan pada berbagai bidang dan memunculkan banyak fenomena baru yang terjadi. Salah satunya fenomena nya adalah semakin tahun sudah jelas terlihat semakin banyak nya jumlah wanita yang sudah terjun kedalam pekerjaan yang dulunya wanita hanya berperan dalam rumah tangga saja. Fenomena ini sudah jelas terbukti dengan banyaknya wanita saat ini yang berhasil didalam pekerjaan dan bahkan menjadi seorang pemimpin dalam sebuah perusahaan atau organisasi bahkan pemimpin negara.

Pada masa lalu, peran wanita yang ada di dalam pekerjaan sangat kurang dihargai, karena wanita pada saat itu dipandang sebelah mata, dan pemikiran di masa lalu wanita hanya bisa bekerja didalam rumah seperti mengandung hingga melahirkan anak, serta memasak untuk kebutuhan suami dan anak, hingga mengerjakan pekerjaan rumah yang ada dirumah seperti membersihkan rumah dan sebagainya. Akan tetapi semakin berkembangnya

waktu dan teknologi yang mulai diciptakan dan bermunculan dengan inovasi baru dengan ilmu pengetahuan maka peran wanita dalam pekerjaan sedikit demi sedikit sudah mulai dihargai karena mereka juga sebagian besar juga membuktikan bahwa hasil kerja mereka memiliki hasil yang memuaskan juga seperti yang dilakukan pria.

Stres kerja adalah sebagai sesuatu adalah sebagai respon dari individu terhadap situasi yang ada diluar sehingga menyebabkan penyimpangan fisik, psikologis dan perilaku. Konflik keluarga kerja atau disebut *work family conflict* adalah salah satu faktor yang membuatnya stres kerja sehingga merasa teras berat karena tuntutan yang menurutnya kurang bisa terpenuhi oleh dirinya sepenuhnya, sehingga merasa terganggunya di dalam keluarga. Wanita yang berkerja biasanya sangat mudah terserang stres kerja dibandingkan pria bekerja karena pada dasarnya wanita pekerja harus pintar dalam membagi waktu yang dimilikinya untuk keluarga sebagai seorang istri dan anak ibu hingga harus menyelesaikan kewajibannya dirumah dan ditempat kerja. *Work family conflict* biasanya juga sering muncul ketika dalam pekerjaan menuntut dia lebih dalam menyelesaikan pekerjaan dengan target yang sudah di targetkan oleh atasan dan ketika dirumah juga ada kewajiban dalam mengurus rumah tangga sehingga waktu untuk beristirahat sedikit. Tidak di pungkiri, konflik ini akan menimbulkan berbagai masalah yang mempengaruhi kehidupan keluarga dan pekerjaannya.

Ambiguitas peran sebenarnya tidak terlalu rumit untuk di definisikan, ambiguitas adalah tanggapan terhadap perilaku seseorang ketika kebingungan

dengan tugas apa yang harus dilakukan didalam pekerjaan. Biasanya karyawan yang mengalami ambiguitas peran ini akan mengalami penurunan dalam potensi kinerja yang dimilikinya, sehingga apa yang diharapkan dalam target pencapaian perusahaan akan semakin membaik. Besarnya stres kerja dan masalah serta adanya ketidakjelasan peran yang dialami oleh karyawan akan berdampak pada pencapaian kinerja karyawan, yang harusnya ada target ketika menyelesaikan sesuai target akan mendapatkan apresiasi atau penghargaan dari perusahaan, tetapi ketika mengalami ambiguitas peran maka akan terjadi kurang efektifnya pekerjaannya sehingga mengalami stres kerja semua yang di harapkan dalam pencapaian akan tidak sesuai dengan ekspektasi.

Wanita pekerja salon yang sudah mempunyai rumah tangga biasanya hanya memiliki sedikit waktu untuk keluarga karena wanita pekerja salon mempunyai dua peran yang berbeda dalam tanggung jawab nya, dimana menjadi seorang ibu yang siap siaga untuk suami nya serta anak-anak yang menjadi tanggung jawab untuk merawat keluarga, dan di lain peran wanita pekerja juga mempunyai tanggung jawab di dalam pekerjaan yang sudah di berikan kepada nya. Wanita pekerja salon Laurent di tuntut waktu nya dari pagi hingga sore hari dalam melaksanakan pekerjaan yang sudah di sepakati di awal dalam pekerjaan nya. Dari pagi hingga sore hari pekerja salon wanita di salon Laurent melakukan kegiatan pekerjaan yang sudah diberikan atasan, itu artinya untuk wanita yang sudah memiliki keluarga akan mendapatkan sedikit waktu untuk berkumpul keluarga, karena ketika pekerja salon pulang ke

rumah pasti sudah merasakan kelelahan dari pekerjaan yang di lakukan seharian penuh, sehingga terjadi nya kurang bisa memperhatikan penuh dengan keluarga nya. Ketika pekerja merasa kelelahan dalam bekerja seharian penuh dan akan melanjutkan tugas nya di rumah sebagai seorang ibu maka akan terjadi nya *work family conflict*, ketika terjadi masalah keluarga dengan pekerjaan yang tidak bisa seimbangi dalam melakukan dua peran itu maka akan terjadi stres kerja yang dirasakan pekerja wanita salon. Ketika pekerja wanita salon merasa tertekan dalam pekerjaan nya maka akan ada kemungkinan besar bahwa pekerja mengalami penurunan kinerja karyawan. Dan ketika seorang pekerja wanita salon mengalami ambiguitas peran yang dirasakan maka hal tersebut akan membuat pekerja tersebut bingung dengan hal apa yang harus dilakukan dalam pekerjaan nya dan pasti akan membuat pekerja wanita salon tersebut mengalami stres kerja karena tidak memiliki peran yang pasti. Ketika stres kerja muncul karena *work famiy conflict* maka pekerjaan yang dilakukan tidak akan mendapatkan hasil yang maksimal. Biasanya salon Flaurent merekrut karyawan dengan adanya pelatihan terlebih dahulu selama 3 bulan dan setelah mengikuti pelatihan tersebut pihak salon menuntut pekerja dapat melakukan semua pekerjaan dengan baik yang sudah di latih selama 3 bulan. Seperti, spa, potong rambut dll. Salon Flaurent banyak memiliki karyawan yang kompeten dalam hal servis konsumen, ketika karyawan belum mendapatkan giliran untuk menservis konsumen maka ambiguitas peran ini muncul karena pekerja yang belum mendapatkan melayani konsumen belum mendapatkan tugas dari atasan nya, disitu lah

terjadi ambiguitas peran terjadi sehingga membuat karyawan bingung apa yang harus dilakukan dan di samping itu mereka yang memiliki masalah *work family conflict* akan merasa kepikiran dengan keluarga di rumah ketika mereka mengalami ambiguitas peran tersebut karena karyawan tersebut merasa tidak melakukan sesuatu di perusahaan tersebut.

*Work family conflict*, ambiguitas peran, stres kerja, dan kinerja karyawan. Banyak diteliti oleh para peneliti dan menunjukkan hasil yang berbeda-beda berdasarkan penelitian terdahulu yang ada berkaitan dengan analisis pengaruh *work family conflict* dan ambiguitas peran terhadap kinerja karyawan dengan stress kerja sebagai variabel *intervening*. Hal ini digunakan sebagai perbandingan atau gambaran yang dapat mendukung kegiatan yang sedang dilakukan peneliti.

Berikut adalah beberapa penelitian terdahulu yang mendukung latar belakang dan dapat menjadi perbandingan agar diketahui persamaan dan perbedaannya dari penelitian sebelumnya antara lain Agoes Ganesha Rahyuda, (2016), Gil Sharoni, (2017), Satrini dkk., (2017), Penelitian terdahulu yang memiliki *research gap* dapat dilihat di tabel 1.1 sebagai berikut:

**Tabel 1. 1**  
***Work family conflict* terhadap stres kerja**

<b><i>Research Gap Work family conflict</i> terhadap Stres Kerja</b>		
<b>Penelitian</b>	<b>Hasil</b>	<b><i>Gap Research</i></b>
Agoes Ganesha Rahyuda, (2016).	Memiliki pengaruh positif signifikan.	Terjadi kesimpang siuran
Gil Sharoni, (2017).	Memiliki pengaruh positif.	
Satrini dkk., (2017)	Berpengaruh secara signifikan dan positif.	

Hasil penelitian yang membahas tentang ambiguitas peran terhadap stres kerja dilakukan oleh Satrini dkk., (2017), Nurqamar dkk., (2014), Yasa, (2017). Penelitian terdahulu yang memiliki *research gap* dapat dilihat di tabel 1.2 sebagai berikut:

**Tabel 1. 2**  
**Ambiguitas Peran terhadap Stres Kerja**

<b><i>Research Gap</i> Ambiguitas Peran terhadap Stres Kerja</b>		
<b>Penelitian</b>	<b>Hasil</b>	<b><i>Gap Research</i></b>
Satrini dkk., (2017).	Memiliki pengaruh positif.	Terdapat hasil penelitian yang berbeda-beda
Nurqamar dkk., (2014).	Berpengaruh signifikan dan negatif.	
Yasa, (2017).	Memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan.	

Hasil penelitian yang membahas tentang stres kerja terhadap kinerja karyawan dilakukan oleh Frianto, (2018), Sormin, (2017), Wartono, (2017), Nur dkk., (2016). Penelitian terdahulu yang memiliki *research gap* dapat dilihat di tabel 1.3 sebagai berikut:

**Tabel 1. 3**  
**Stres kerja terhadap kinerja karyawan**

<b><i>Research Gap</i> Stres Kerja Peran terhadap Kinerja Karyawan</b>		
<b>Penelitian</b>	<b>Hasil</b>	<b><i>Gap Research</i></b>
Frianto, (2018).	Memiliki pengaruh positif signifikan.	Terjadi kesimpang siuran
Sormin, (2017).	Memiliki pengaruh positif signifikan.	
Wartono, (2017).	Tidak terdapat pengaruh signifikan.	
Nur dkk., (2016).	Memiliki pengaruh positif signifikan	

Hasil penelitian yang membahas tentang *work family conflict* terhadap kinerja karyawan dilakukan oleh Satrini dkk., (2017), Afrilia, (2018),



Widayanti dkk., (2017), Sutanto & Mogi, (2016). Penelitian terdahulu yang memiliki *research gap* dapat dilihat di tabel 1.4 sebagai berikut:

**Tabel 1. 4**  
***Work family conflict* terhadap kinerja karyawan**

<b><i>Research Gap Work Family Conflict</i> terhadap Kinerja Karyawan</b>		
<b>Penelitian</b>	<b>Hasil</b>	<b><i>Gap Research</i></b>
Satrini dkk., (2017).	Tidak signifikan.	Terjadi kesimpang siuran
Afrilia, (2018).	Berprngaruh signifikan.	
Widayanti dkk., (2017).	Signifikan.	
Sutanto & Mogi, (2016).	Memiliki pengaruh negatif dan signifikan.	

Hasil penelitian yang membahas tentang ambiguitas peran terhadap kinerja karyawan dilakukan oleh Afrilia, (2018), Safitri, (2015), Sang Long dkk., (2014). Penelitian terdahulu yang memiliki *research gap* dapat dilihat di tabel 1.5 sebagai berikut:

**Tabel 1. 5**  
**Ambiguitas peran terhadap kinerja karyawan**

<b><i>Research Gap Ambiguitas Peran</i> terhadap Kinerja Karyawan</b>		
<b>Penelitian</b>	<b>Hasil</b>	<b><i>Gap Research</i></b>
Nur dkk.,( 2016).	memiliki pengaruh secara negatif.	Terdapat hasil penelitian yang berbeda-beda
Safitri, (2015).	Berpengaruh signifikan.	
Sang Long dkk., (2014).	Hubungan signifikan.	

Berdasarkan fenomena dan kenyataan yang terjadi pada wanita yang memiliki dua peran sekaligus, pekerja dan ibu rumah tangga serta atas dasar berbagai permasalahan dan uraian yang ada diatas, maka penulis akan mencoba untuk melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Pengaruh *Work Family Conflict* dan Ambiguitas Peran terhadap Kinerja Karyawan dengan Stres kerja sebagai Variabel *Intervening* pada karyawan Flarent Salon Yogyakarta**”.

Penelitian ini merupakan penelitian replikasi dari jurnal berjudul Analisis Pengaruh *Work Family Conflict* dan Ambiguitas Peran Terhadap Kinerja Karyawan dengan Stres Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Karyawan Bagian Produksi PT. Nyonya Meneer), oleh Putri Natalia dan Suharnomo (2015).

## **B. Rumusan Masalah**

Karyawan adalah sumber daya yang paling penting bagi perusahaan yang akan menentukan bagaimana untuk kedepannya bagi perusahaan itu sendiri dalam jangka panjang. Dengan adanya permasalahan kinerja karyawan pada perusahaan Flarent Salont Yogyakarta tersebut diduga disebabkan oleh adanya faktor *Work Family Conflict*, Ambiguitas Peran dan Stres Kerja. Karyawan yang dituntut untuk bekerja dengan maksimal untuk menyesuaikan target yang sudah di susun oleh pihak perusahaan serta akan menjadi beban dengan target yang tinggi oleh perusahaan, akan tetapi karyawan juga harus melaksanakan pekerjaan dirumah, karena hal itu salah satu tanggung jawab didalam keluarga, sehingga menyebabkan timbulnya *Work Family Conflict*. Selain tuntutan didalam rumah tangga tersebut, karyawan yang bingung dan tidak cukup jelasnya informasi mengenai peran yang harus dilaksanakan menyebabkan terjadinya ambiguitas peran.

Adanya ambiguitas peran yang dirasakan oleh karyawan akan menimbulkan stres kerja yang dirasakan oleh karyawan akan meningkat. Meningkatnya stres kerja akan menyebabkan menurunnya kinerja karyawan yang disebabkan karena kurangnya informasi dari atasan, ketidakjelasan peran

yang dilaksanakan dan ketidakpastian tentang tanggung jawab yang dimiliki karyawan tersebut. Tuntutan pekerjaan tersebut akan menjadikan beban terhadap karyawan yang akan menimbulkan stres kerja, dan memicu karyawan untuk berhenti bekerja dan pindah ke perusahaan lain. Tujuan karyawan berpindah ke perusahaan lain adalah untuk mendapatkan pekerjaan yang lebih baik dari sebelumnya. Untuk itu peneliti mengajukan perumusan masalah sebagai berikut sebagaimana mengetahui kinerja karyawan dengan mempertimbangkan fakta yang mempengaruhi *Work Family Conflict*, Ambiguitas Peran, dan Stres Kerja.

Berdasarkan uraian dan identifikasi masalah di atas, maka penulis merumuskan pertanyaan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Apakah *Work Family Conflict* berpengaruh terhadap Stres Kerja Karyawan salon Flaurenty Yogyakarta?
2. Apakah Ambiguitas Peran berpengaruh terhadap Stres Kerja Karyawan salon Flaurent Yogyakarta?
3. Apakah Stres Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan salon Flaurent Yogyakarta?
4. Apakah *Work Family Conflict* berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan salon Flaurent Yogyakarta?
5. Apakah Ambiguitas Peran berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan salon Flaurent Yogyakarta?
6. Apakah Stres Kerja dapat memediasi perngaruh *Work family Conflict* terhadap Kinerja Karyawan salon Flaurent Yogyakarta?

7. Apakah Stres Kerja dapat memediasi pengaruh Ambiguitas Peran terhadap Kinerja Karyawan salon Flaurent?

### C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis *Work Family Conflict* berpengaruh terhadap Stres Kerja.
2. Untuk menganalisis Ambiguitas Peran berpengaruh terhadap Stres Kerja.
3. Untuk menganalisis Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan.
4. Untuk menganalisis *Work Family Conflict* terhadap Kinerja Karyawan.
5. Untuk menganalisis Ambiguitas Peran terhadap Kinerja Karyawan.
6. Untuk menganalisis Stres Kerja dalam memediasi pengaruh *Work Family Conflict* terhadap Kinerja Karyawan.
7. Untuk menganalisis Stress Kerja memediasi pengaruh Ambiguitas Peran terhadap Kinerja Karyawan.

### D. Manfaat Penelitian

**Manfaat dari penelitian ini adalah ada 3 aspek yaitu:**

1. Teoritis

Sebagai memperkaya bukti secara empiris Analisis Pengaruh *Work Family Conflict* dan Ambiguitas Peran terhadap Kinerja Karyawan dengan Stres kerja sebagai Variabel *Intervening* pada karyawan Flaurent Salon Yogyakarta.

## 2. Praktik

Sebagai dasar atau referensi untuk Flaurent Salon Yogkayarta, dalam mengambil keputusan terkait SDM.

## 3. Peneliti

Sebagai wadah dalam mengembangkan kapasitas pengetahuan khususnya terkait Analisis Pengaruh *Work Family Conflict* dan Ambiguitas Peran terhadap Kinerja Karyawan dengan Stres kerja sebagai Variabel *Intervening* pada karyawan Flaurent Salon Yogyakarta.