

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Era globalisasi saat ini menuntut kita untuk dapat bertahan dan memenangkan persaingan dalam dunia bisnis. Dalam dunia bisnis dituntut adanya daya saing, kinerja dan mutu yang baik dari semua sumber yang dimiliki oleh perusahaan.

PT.Industri Telekomunikasi Indonesia atau yang disingkat PT.INTI merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang telekomunikasi. Telekomunikasi adalah teknik pengiriman atau penyampaian informasi, dari suatu tempat ke tempat lain. Telekomunikasi juga berarti proses penyampaian informasi dari satu pihak ke pihak lain. Berdasarkan Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi pada point (b) dan (c) dijelaskan :

- Bahwa penyelenggaraan telekomunikasi mempunyai arti strategis dalam upaya memperkuat persatuan dan kesatuan bangsa, memperlancar kegiatan pemerintahan, mendukung terciptanya tujuan pemerataan pembangunan dan hasil-hasilnya, serta meningkatkan hubungan antar bangsa;
- Bahwa pengaruh globalisasi dan perkembangan teknologi telekomunikasi yang sangat pesat telah mengakibatkan perubahan yang mendasar dalam penyelenggaraan dan cara pandang terhadap telekomunikasi;

Berdasarkan penjelasan yang telah disebutkan diatas, tentu peranan telekomunikasi sangat menjanjikan kedepannya. Perusahaan operator telekomunikasi terbesar di Indonesia seperti Telkom, telkomsel, indosat dan XL merupakan pelanggan utama PT. Industri Telekomunikasi Indonesia.

Dengan adanya peluang terhadap industri telekomunikasi, sehingga perlunya sumber daya manusia (SDM) yang bermutu dan berfikir modern. Sumber daya manusia yang terampil merupakan salah satu factor produksi terpenting dalam dunia sebuah perusahaan. Di dalam suatu perusahaan sumber daya manusia sebagai karyawan merupakan asset yang sangat berharga.

Salah satunya peranan karyawan wanita yang berperan sebagai pekerja sekaligus berperan sebagai ibu rumah tangga. Menjadi seorang ibu rumah tangga bukanlah profesi yang bisa di anggap remeh, dari sederet peran yang dapat dilakukan seorang ibu rumah tangga. Menurut Sharif Baqlir (2003:64) peranan ibu rumah tangga diantaranya:

1. Ibu sebagai manager

Ibu sebagai sosok pengatur keberlangsungan rumah.

2. Ibu sebagai guru

Ibu merupakan sekolah yang paling utama dalam pembentukan kepribadian anak. Serta sarana untuk memenuhi mereka dengan berbagai sitat mulia.

3. Ibu sebagai koki

Seorang ibu harus dapat menghasilkan menu-menu yang sehat serta disukai oleh anggota keluarganya.

4. Ibu sebagai perawat

Seorang ibu dengan telatennya mengurus anak – anak maupun suami, dan tidak bosan – bosannya mencurahkan kasih sayang dan perhatiannya yang begitu tulus.

5. Ibu sebagai akuntan

Seorang ibu harus mampu mengelola anggaran pendapatan dan belanja keluarga. Dan bahkan ibu rumah tangga mampu membantu prekonomian keluarganya dengan tidak melupakan kodratnya sebagai ibu.

6. Ibu sebagai design interior

Seorang ibu harus dapat menciptakan suasana (interior) baik dan indah. Sehingga nyaman untuk ditempati keluarga.

7. Ibu sebagai dokter

Seorang ibu harus mampu mengupayakan kesembuhan dan menjaga anggota keluarganya, serta berbagai hal yang mengancam kesehatan.

Sehingga begitu besarnya peranan ibu rumah tangga dalam mengurus rumah tangga, terlebih lagi ibu rumah tangga yang memiliki peran lain sebagai pekerja.

Menurut Undang Undang Ketenagakerjaan No. 13 tahun 2003, pekerja adalah setiap orang yang bekerja dengan menerima upah atau imbalan dalam bentuk lain. Matlin (2004) mengatakan bahwa perempuan bekerja (employed women) adalah perempuan yang bekerja untuk mendapatkan upah.

Karena dewasa ini, kebanyakan wanita memiliki peran ganda, yaitu mengurus rumah tangga dan bekerja. Menurut Frone (2000) konflik peran ganda

berhubungan sangat kuat dengan kelelahan emosional dan kecemasan yang diderita oleh wanita dibandingkan pria. Dan berhubungan juga dengan peran tradisional wanita yang hingga saat ini tidak bisa dihindari, yaitu tanggung jawab dalam mengatur rumah tangga dan membesarkan anak. Konflik peran ganda dianggap menjadi masalah penting dalam dunia bisnis saat ini (Burke & El-Kot, 2010; Grandey, Cordeino, & Crouter, 2005). Sementara temuan yang diperoleh terutama di negara-negara Barat dan teori-teori yang terkait mengacu pada hubungan yang jelas antara tuntutan pekerjaan dan konflik kerja-keluarga (Spector, Allen, Poelmans, Lapierre, Cooper, & Widerszal-Bazyl, 2007), hal ini menunjukkan bahwa jam kerja yang panjang, tugas dan beban kerja yang berat memiliki pengaruh langsung terhadap konflik kerja dan keluarga (BOYAR, Maertz, Mosley, & Carr, 2008; Kim, Leong, & Lee, 2005).

Dan dari hasil quisioner online yang penulis sebarakan saat WFH kepada 10 responden, maka didapatkan data sebagai berikut:

**Tabel 1.1**  
**Konflik Peran Ganda**

<b>KONFLIK PERAN GANDA</b>					
<b>No</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>Ya</b>	<b>%</b>	<b>Tidak</b>	<b>%</b>
1	Saya merasa banyaknya tuntutan tugas dalam pekerjaan	7	70%	3	30%
2	Saya merasa kurangnya peran sebagai ibu dan istri bagi keluarga	4	40%	6	60%
3	Saya merasa sibuk dengan pekerjaan	7	70%	3	30%

4	Saya memiliki konflik komitmen dan tanggung jawab pekerjaan ke keluarga	6	60%	4	40%
5	Saya memiliki konflik komitmen dan tanggung jawab keluarga ke pekerjaan.	5	50%	5	50%

Berdasarkan tabel 1.1 memperlihatkan karyawan yang mengalami konflik peran ganda dapat disebabkan oleh beberapa faktor, diantaranya banyaknya tuntutan tugas dalam pekerjaan sebanyak 70% responden setuju dari 100% responden yang memilih, merasa sibuk dengan pekerjaan sebanyak 70% responden setuju dari 100% responden yang memilih, memiliki konflik komitmen dan tanggung jawab pekerjaan ke keluarga sebanyak 60% responden setuju dari 100% responden yang memilih, memiliki konflik komitmen dan tanggung jawab keluarga ke pekerjaan sebanyak 50% responden setuju dari 100% responden yang memilih. Sehingga berdasarkan fenomena diatas penulis dapat mengetahui nilai dari konflik peran ganda yang dialami karyawan wanita PT. Industri Telekomunikasi Indonesia (persero) Bandung).

Oleh karena itu, penting untuk membangun keseimbangan yang baik antara pekerjaan dan keluarga sehingga beberapa tuntutan bisa dipenuhi secara efisien, dan sumber daya yang dibutuhkan dapat dicapai dan digunakan dengan mudah (Bass, Butler, Grzywacz, & Linney, 2008).

Sehingga prioritas mana yang sebaiknya wanita pilih ? keluarga atau pekerjaan ? Bisakah keduanya seimbang tanpa ada yang dikorbankan ? Mungkin mengorbankan waktu yang sangat berharga untuk menunjukkan perhatian seorang

ibu kepada anaknya atau sebaliknya, harus meninggalkan anak untuk suatu kepentingan kantor.

Frone, Russel, & Barnes (Major dkk, 2002) menyatakan bahwa konflik peran ganda / *work to family conflic*) mempunyai hubungan dengan depresi dan keluhan somatic. Konflik yang berkepanjangan, tidak saja dapat menurunkan kinerja, tetapi bisa menimbulkan kelelahan emosional. Kelelahan emosional terjadi karena konflik yang berkepanjangan menimbulkan ketidakseimbangan fisik dan psikis, sebagai bentuk reaksi terhadap tekanan yang intensitasnya sudah terlalu tinggi.

Dan dari hasil quisioner online yang penulis sebarakan saat WFH kepada 10 responden, maka didapatkan data sebagai berikut:

**Tabel 1.2**  
**Kelelahan Emosional**

KELELAHAN EMOSIONAL					
No	Pertanyaan	Ya	%	Tidak	%
1	Saya merasa beban kerja dalam menyelesaikan pekerjaan	3	30%	7	70%
2	Saya dituntut untuk menyelesaikan pekerjaan dengan cepat	8	80%	2	20%
3	Saya merasa kurangnya dukungan pekerjaan terhadap keluarga	6	60%	4	40%
4	Saya merasa kurangnya dukungan rekan kerja terhadap pekerjaan	0	0	10	100%
5	Saya merasa tekanan peran berlebihan dalam pekerjaan	4	40%	6	60%

Berdasarkan tabel 1.2 memperlihatkan karyawan yang mengalami kelelahan emosional dapat disebabkan oleh beberapa faktor, diantaranya beban

kerja dalam menyelesaikan pekerjaan sebanyak 30% responden setuju dari 100% responden yang memilih, dituntut untuk menyelesaikan pekerjaan dengan cepat sebanyak 80% responden setuju dari 100% yang memilih, merasa kurangnya dukungan pekerjaan terhadap keluarga sebanyak 60% responden setuju dari 100% responden yang memilih, merasa tekanan peran berlebihan dalam pekerjaan sebanyak 40% responden setuju dari 100% responden yang memilih. Sehingga berdasarkan fenomena diatas penulis dapat mengetahui nilai dari kelelahan emosional yang dialami karyawan wanita PT. Industri Telekomunikasi Indonesia (persero) Bandung).

Apabila karyawan mengalami kelelahan Emosional yang tinggi, maka dapat berujung menjadi tingkat stres. Stres disebabkan oleh peristiwa yang ada di lingkungan kerja, lingkungan sosial, dan dalam kehidupan rutin (pekerjaan, keluarga dan kehidupan sosial) dan juga disebabkan oleh emosional, psikologis, mental dan penyakit fisik. (W. Colligan & M. Higgins, 2010). Menurut Pines dan Aronson (1989) kelelahan emosional, yaitu kelelahan pada individu yang berhubungan dengan perasaan pribadi yang ditandai dengan rasa tidak berdaya dan depresi.

Bahwa seseorang yang menerima tingkat konflik peran pada tingkat yang lebih tinggi sebagai sumber kelelahan emosional akan kurang puas dengan pekerjaannya (Yousef 2002). Dan di sisi lain, kepuasan kerja merupakan komponen penting yang mempunyai pengaruh yang signifikan untuk beberapa variabel, seperti berpengaruh positif dengan kepuasan hidup (Iris dan Barrett,1977; Judge et. al,1994), Berpengaruh positif dengan komitmen pada organisasi (Yousef,2002),

berpengaruh positif pada kinerja pekerjaan (Babin and Boles,1996) namun berpengaruh negatif dengan absensi (Muchinsky, 1977) dan turnover (Locke,1984).

Di ungkapkan oleh Gitosudarmo dan Suditta (1997) bahwa Kelelahan emosional mempunyai dampak positif dan negatif. Dampak positif kelelahan emosional bersifat fungsional dalam arti berperan sebagai pendorong peningkatan kinerja pegawai, sedangkan pada tingkat negatif adalah penurunan pada kinerja karyawan yang drastik.

Dan dari hasil quisioner online yang penulis sebarakan saat WFH kepada 10 responden, maka didapatkan data sebagai berikut:

**Tabel 1.3**  
**Kepuasan Kerja**

<b>KEPUASAN KERJA</b>					
<b>No</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>Ya</b>	<b>%</b>	<b>Tidak</b>	<b>%</b>
1	Saya merasa kurang puas dengan pekerjaan saya sebagai karyawan	4	40%	6	60%
2	Saya merasa kurang puas dengan gaji yang dibayar atas beban pekerjaan saya.	6	60%	4	40%
3	Saya merasa kurang puas dengan ketepatan waktu penerimaan gaji	9	90%	1	10%
4	Saya merasa kurang puas dengan pembinaan yang diberikan atasan	3	30%	7	70%
5	Saya merasa kurang puas dengan hubungan kerja yang terjalin antara saya dan rekan kerja	2	20%	8	80%

Berdasarkan tabel 1.3 memperlihatkan kepuasan kerja karyawan dapat disebabkan oleh beberapa faktor, diantaranya merasa kurang puas dengan pekerjaan sebagai karyawan sebanyak 40% responden setuju dari 100% responden yang memilih, merasa kurang puas dengan gaji yang dibayar atas beban kerja sebanyak 60% responden setuju dari 100% yang memilih, merasa kurang puas dengan ketepatan waktu penerimaan gaji sebanyak 90% responden setuju dari 100% responden yang memilih, merasa kurang puas dengan pembinaan yang diberikan atasan sebanyak 30% responden setuju dari 100% responden yang memilih. Sehingga berdasarkan fenomena diatas penulis dapat mengetahui nilai dari kepuasan kerja yang dialami karyawan wanita PT. Industri Telekomunikasi Indonesia (persero) Bandung).

Pekerjaan maupun situasi yang sedang dihadapi karyawan berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan. Kepuasan kerja merupakan sikap atau perasaan karyawan terhadap aspek-aspek yang menyenangkan maupun tidak menyenangkan tentang pekerjaan yang sesuai dengan penilaian dari masing – masing pekerja (Mila Badriyah 2015).

Berdasarkan hasil wawancara dengan karyawan PT. Industri Telekomunikasi Indonesia konflik peran ganda serta kelelahan emosional memiliki pengaruh yang signifikan, terlebih lagi karyawan yang harus pergi keluar kota untuk melakukan perjalanan dinas/tugas. Dan ketika kembali dari perjalanan dinas, terkadang karyawan tersebut harus segera kembali bekerja ataupun menyelesaikan pekerjaannya. Hal tersebut tentu bisa mengakibatkan konflik peran ganda

terhadap keluarga. sehingga kelelahan emosional dapat mengakibatkan karyawan menjadi kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaannya.

“Perjalanan dinas/tugas karyawan PT. Industri Telekomunikasi Indonesia terkadang membutuhkan waktu yang lama, bahkan bisa ber minggu-minggu, maupun ber bulan-bulan”

(Wawancara, 13 Januari 2020)

Oleh karena itu, berdasarkan pemaparan diatas maka penulis tertarik untuk membahas permasalahan tersebut yang akan ditungkan dalam bentuk skripsi dengan judul :

**“PENGARUH KONFLIK PERAN GANDA SERTA KELELAHAN EMOSIONAL TERHADAP KEPUASAN KERJA (STUDI PADA KARYAWAN WANITA PT. INDUSTRI TELEKOMUNIKASI INDONESIA BANDUNG)”**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, penulis melakukan penyebaran quisioner online yang hasilnya terdapat indikasi masalah – masalah yang berkaitan dengan penelitian ini. Masalah tersebut diidentifikasi sebagai berikut:

1. Sebagian karyawan merasa banyaknya tuntutan tugas, dan sibuk dalam pekerjaan. Dan adanya karyawan yang memiliki konflik komitmen tanggung jawab pekerjaan ke keluarga, maupun keluarga ke pekerjaan. Hal ini teridentifikasi berdasarkan quisioner online konflik peran ganda di PT. Industri Telekomunikasi Indonesia (persero) Bandung.

2. Sebagian karyawan dituntut untuk menyelesaikan pekerjaan dengan cepat. Dan adanya karyawan yang merasa kurangnya dukungan pekerjaan terhadap keluarga. Hal ini teridentifikasi berdasarkan kuisioner online kelelahan emosional di PT. Industri Telekomunikasi Indonesia (persero) Bandung.
3. Sebagian karyawan merasa kurang puas dengan pekerjaannya sebagai karyawan dan kurang puas dengan gaji yang dibayar atas beban kerja. Dan adanya karyawan yang merasa kurang puas dengan ketepatan waktu penerimaan gaji. Hal ini teridentifikasi berdasarkan kuisioner online kepuasan kerja di PT. Industri Telekomunikasi Indonesia (persero) Bandung.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka permasalahan yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana konflik peran ganda, kelelahan emosional dan kepuasan kerja di PT. Industri Telekomunikasi Indonesia.
2. Bagaimana pengaruh konflik peran ganda dan kelelahan emosional terhadap kepuasan kerja di PT. Industri Telekomunikasi Indonesia.
3. Apakah konflik peran ganda dan kelelahan emosional berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap kepuasan kerja di PT. Industri Telekomunikasi Indonesia
4. Seberapa besar pengaruh konflik peran ganda dan kelelahan emosional terhadap kepuasan kerja di PT. Industri Telekomunikasi Indonesia

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan Latar Belakang Penelitian, Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah diatas maka Tujuan Penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui konflik peran ganda, kelelahan emosional, dan kepuasan kerja di PT. Industri Telekomunikasi Indonesia.
2. Untuk mengetahui pengaruh konflik peran ganda dan kelelahan emosional terhadap kepuasan kerja di PT. Industri Telekomunikasi Indonesia
3. Untuk mengetahui konflik peran ganda dan kelelahan emosional berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap kepuasan kerja di PT. Industri Telekomunikasi Indonesia
4. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh konflik peran ganda dan kelelahan emosional terhadap kepuasan kerja di PT. Industri Telekomunikasi Indonesia

## **1.5 Kegunaan Penelitian**

### **1.5.1 Kegunaan Teoritis**

Secara teoritis hasil penelitian ini bermanfaat untuk mengetahui Pengaruh Konflik Peran Ganda serta Kelelahan emosional dengan demikian dapat memberikan sumbangsih teoritis baik pada dunia pendidikan maupun dunia ketenaga kerjaan yang mempengaruhi kepuasan karyawan.

### **1.5.2 Kegunaan Praktis**

Menurut Umi Narimawati (2010:10) kegunaan praktis penelitian ditujukan kebermanfaatannya untuk bidang keilmuan bagi pemecahan masalah pada bidang yang

dikaji, biasanya untuk memberikan solusi pada permasalahan yang diteliti bagi unit analisis penelitian.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi Perusahaan serta masyarakat dan dapat digunakan sebagai pembelajaran maupun pertimbangan terkait konflik peran ganda serta kelelahan emosional terhadap kepuasan kerja, sehingga dimungkinkan adanya pengembangan serta penelitian lebih jauh dari hasil penelitian ini.

### **1.5.3 Kegunaan Akademis**

#### a) Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan, wawasan, serta pengalaman yang berharga dalam mempelajari, memahami dan mengimplementasikan tentang pengaruh konflik peran ganda serta kelelahan emosional terhadap kepuasan kerja.

#### b) Bagi Pengembangan Ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia

Bagi pengembangan ilmu pengetahuan, dapat memberikan suatu karya peneliti yang dapat mendukung dalam ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia.

#### c) Bagi Peneliti lain

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan, menambah wawasan dan pengetahuan bagi masyarakat umum yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut mengenai topik yang sama.

## **1.6 Waktu Dan Tempat Penelitian**

### **1.6.1. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di PT. Industri Telekomunikasi Indonesia (persero) Bandung yang bertempat di Jl. Moh. Toha No.77, Ciateul, Kec. Regol, Kota Bandung, Jawa Barat 40253.

### 1.6.2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan mulai bulan Maret 2020 sampai dengan bulan Agustus 2020. Adapun jadwal penelitian penulis sebagai berikut:

**Tabel 1.4**  
**kegiatan penilitian**

No	Uraian	Waktu Penelitian																											
		Maret				April				Mei				Juni				Juli				Agustus							
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
1	Survey tempat penelitian	■	■																										
2	Melakukan penelitian			■																									
3	Mencari data				■																								
4	Membuat proposal					■																							
5	Seminar						■																						
6	Revisi							■																					
7	Penelitian Lapangan								■	■	■	■	■	■	■	■	■												
8	Bimbingan											■	■	■	■	■	■	■	■	■	■								
9	Sidang																							■	■	■	■	■	■

