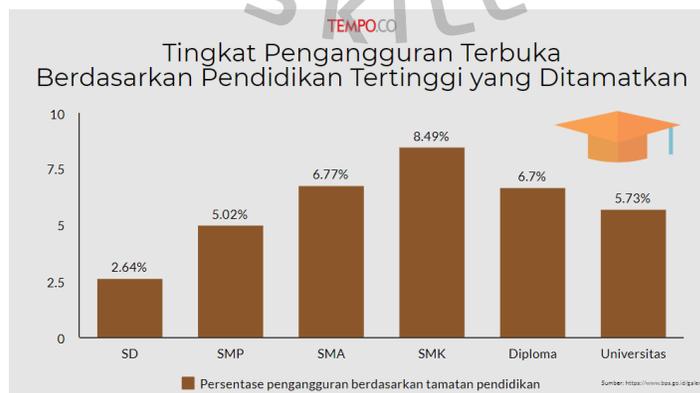


BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dengan zaman yang semakin berkembang membuat kebutuhan masyarakat semakin beragam dan kompleks. Adapun salah satu kebutuhan manusia adalah kebutuhan dalam pendidikan. Sebagaimana dalam Undang-Undang Dasar 45 pasal 31 ayat 1 menyatakan bahwa “Setiap warga negara berhak untuk mendapatkan pendidikan”. Dengan adanya pendidikan maka akan menciptakan sumber daya manusia yang unggul untuk dapat bersaing dengan sumber daya manusia lainnya baik dari luar maupun dalam negeri, kerena pendidikan mempunyai tugas untuk menyiapkan sumber daya manusia bagi pembangunan nasional. Sesuai dengan UUD tersebut penyelenggaraan pendidikan di Indonesia dimulai tahun 2010 dengan syarat minimal 12 tahun dimulai dari Sekolah Dasar (SD), Sekolah Menengah Pertama (SMP), Sekolah Menengah Atas (SMA) lalu dilanjutkan ke perguruan tinggi untuk membangun kemampuan dan kualitas. Namun tidak dapat dipungkiri bahwa masih banyaknya masyarakat dari golongan pendidikan yang menganggur dan menjadi salah satu masalah yang harus di hadapi oleh pemerintah.



Gambar 1 Tingkat Pengangguran Berdasarkan Pendidikan Tinggi

(Sumber: <https://data.tempo.co>)

Berdasarkan data yang dirilis oleh BPS per Februari 2020 bahwa tingkat pengangguran terbuka berdasarkan pendidikan tertinggi ditamatkan oleh lulusan Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) yang mencapai 8,49 persen. Sedangkan untuk pengangguran yang berada di tingkat perguruan tinggi atau universitas terdapat 5,73 persen. Adapun data yang didapatkan dari data.jakarta.go.id bahwa masyarakat Jakarta yang berpendidikan Strata 1 dan Strata 2 ditahun 2019 terdapat 1.231.164 dengan jumlah Strata 1 yaitu 1.121.890 sedangkan jumlah Strata 2 yaitu 109.274.



Gambar 2 Jumlah Penduduk di Jakarta Berdasarkan Pendidikan

(Sumber: <https://data.jakarta.go.id>)

Berdasarkan gambar tersebut dapat dilihat bahwa lulusan universitas berpeluang menganggur lebih rendah dibandingkan dengan lulusan SMA/SMK. Dimana kesempatan untuk mencari dan mendapatkan pekerjaan lebih mudah apabila seorang pencari kerja mempunyai latar belakang pendidikan tinggi. Hal ini disebabkan karena dengan pendidikan, seseorang akan mempunyai kualitas SDM yang lebih baik terutama berkaitan untuk mendapatkan pekerjaan dan kesuksesan.

Namun seiring dengan perkembangan zaman saat ini, biaya pendidikan pada jenjang perguruan tinggi sangatlah tidak murah sehingga munculah suatu fenomena, yaitu banyak mahasiswa kuliah sambil bekerja (Handianto & Johan dalam Daulay & Rola, 2009). Adapun alasan yang mendorong mahasiswa bekerja cukup beragam. Pertama, adanya keinginan untuk mendapatkan uang, Kedua, adanya keinginan untuk merdeka atau mandiri secara finansial untuk membantu keluarga. Ketiga, untuk mendapatkan pengalaman jangka panjang yang akan membantu di masa depan terutama dalam mendapatkan pekerjaan. Keempat, untuk menghindari kebosanan atau mengisi waktu luang (Robinson, 1999).

Alasan tersebut didukung oleh hasil wawancara pada beberapa mahasiswa yang bekerja di Jakarta. Dimana mahasiswa tersebut bekerja sebagai *sales and marketing*, *business support*, dan akuntan disebuah perusahaan di DKI Jakarta dan sedang kuliah di sebuah perguruan tinggi swasta maupun negeri di DKI Jakarta. Alasannya bekerja sambil kuliah semata-mata untuk menambah uang saku dan mengurangi beban keuangan orang tuanya, dimana hasil pekerjaannya selama ini sudah mampu untuk membiayai kebutuhan sehari-hari seperti biaya kos, dan membeli *handphone* serta motor, selain itu dengan bekerja mahasiswa ingin mandiri dan ingin menambah pengalaman kerja.

Selain itu berdasarkan hasil *pre-survey* terhadap 30 orang mahasiswa di Jakarta, dari 30 orang tersebut menjawab bahwa mereka merupakan mahasiswa yang bekerja.



Gambar 3 Mahasiswa yang Bekerja

(Sumber: hasil *pre-survey* oleh penulis)

Fenomena mahasiswa yang bekerja memang bukan hal yang baru di kalangan mahasiswa, namun disisi lain mahasiswa yang bekerja mengalami kelelahan emosi. Dimana kelelahan emosi atau *Emotional exhaustion* adalah kelelahan yang terjadi pada seseorang yang berhubungan dengan perasaan pribadi yang ditandai dengan rasa tidak berdaya dan depresi (Pines dan Aronson dalam Churiyah, 2011) hal ini terjadi ketika seseorang menghadapi tuntutan yang tampaknya berlebihan pada waktu dan energinya (Boles et al., 2013). Kelelahan emosional merupakan salah satu dimensi dari *burnout*. Berdasarkan hasil *pre-survey* dari 30 orang mahasiswa yang bekerja, 27 orang menjawab bahwa mereka mengalami kelelahan emosi pada saat kuliah sambil bekerja dan 3 orang mahasiswa tidak mengalami kelelahan emosi pada saat kuliah sambil bekerja.



Gambar 4 Kelelahan Emosi

(Sumber: hasil *pre-survey* oleh penulis)

Selain kelelahan emosi adapula konflik peran yang menjadi masalah yang harus dihadapi oleh mahasiswa yang bekerja. Dimana mahasiswa yang berkuliah sambil bekerja harus mampu menyelesaikan tugas serta tanggung jawabnya dengan baik, baik dalam urusan perkuliahan maupun pada pekerjaannya karena mereka harus membagi peran antara menjadi seorang mahasiswa dan seorang pekerja atau karyawan (Mardelina & Muhson, 2017). Dari hasil *pre-survey* 24 orang dari 30 orang mahasiswa yang bekerja di Jakarta merasakan adanya konflik peran ketika kuliah sambil bekerja. Dimana konflik peran terjadi ketika seorang menerima dua rangkaian arahan yang berbeda dan saling bertentangan dari dua figur otoritas yang berbeda dalam lingkungan kerja (Hamwi et al., 2011).



Gambar 5 Konflik Peran

(Sumber: hasil *pre-survey* oleh penulis)

Adanya konflik peran yang dihadapi oleh mahasiswa yang bekerja didukung oleh hasil wawancara yang dilakukan kepada mahasiswa yang sedang bekerja di Jakarta, bahwa terkadang harus membagi waktu dengan baik apabila tugas kuliah cukup banyak atau ketika ada bimbingan dan jamnya bentrok sehingga mengharuskan mencuri-curi waktu untuk menyelesaikan tugas pekerjaan dan tugas kuliahnya.

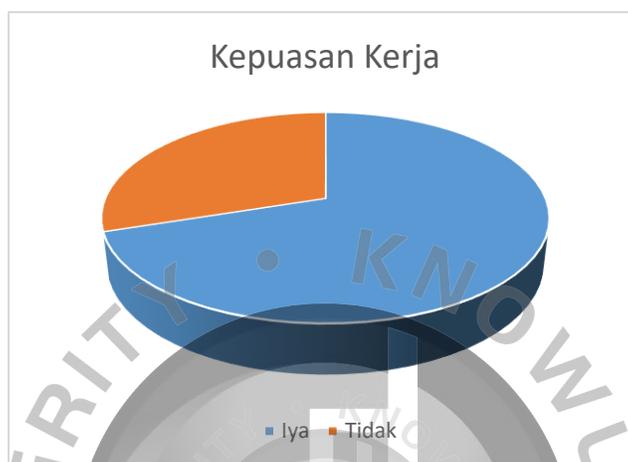
Tidak hanya konflik peran, sama halnya dengan ambiguitas peran atau *Role Ambiguity* adalah Ketidakjelasan peran, yaitu kurangnya informasi yang konsisten dan jelas tentang perilaku yang diharapkan dalam suatu peran. Dengan Ketidakjelasan peran melibatkan ekspektasi yang tidak jelas yang terkait dengan pengalaman kerja negatif karena kebingungan tentang apa yang harus dilakukan dapat menimbulkan stress (Madera et al., 2013). Selain itu ambiguitas peran juga dirasakan oleh mahasiswa yang di wawancarai, dimana *job desc* nya masih kurang jelas dikarenakan dituntut untuk terus menjalankan pekerjaan tersebut tanpa diberikan arahan yang jelas. Namun berdasarkan hasil *pre-survey* yang dilakukan terdapat 21 orang dari 30 orang mahasiswa yang mengalami ambiguitas peran.



Gambar 6 Ambiguitas Peran

(Sumber: hasil *pre-survey* oleh penulis)

Disisi lain, walaupun mahasiswa yang bekerja mengalami kelelahan emosi tapi tidak mengurangi kesukaannya terhadap pekerjaan yang dikerjakannya. Hal ini didukung oleh hasil *pre-survey* dimana 21 orang dari 30 mahasiswa yang bekerja puas terhadap pekerjaannya. Dan 9 orang mahasiswa yang bekerja tidak puas dengan pekerjaannya.



Gambar 7 Kepuasan Kerja
(Sumber: hasil *pre-survey* oleh penulis)

Menurut Madera et al., (2013) Kepuasan kerja didefinisikan "sebagai keadaan emosi positif yang dihasilkan dari penilaian pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang atau seberapa puas seorang karyawan dengan pengalaman kerja mereka". Kepuasan kerja juga memiliki banyak dimensi yaitu kepuasan gaji, kepuasan promosi, kepuasan supervisor, kepuasan dengan pekerjaan itu sendiri dan kepuasan dengan pekerja dll. Menurut Herzberg (dalam Khattak et al., 2013) memberikan teori dua faktor. Menurut teori ini ada dua dimensi, yaitu dimensi kepuasan kerja yaitu pengakuan, pertumbuhan pribadi, tanggung jawab terhadap pekerjaan, prestasi dan kemajuan. Sedangkan dari sisi dimensi ketidakpuasan kerja yang meliputi gaji, hubungan dengan rekan kerja dan atasan, kondisi kerja dan keamanan. Namun menurut (Chang & Hancock, 2003) Kepuasan kerja diukur berdasarkan tujuh faktor, yaitu: gaji, otonomi, pekerjaan itu sendiri, liburan, pengakuan atas kemampuan, status, dan minat. Selain itu berdasarkan hasil wawancara

menyatakan bahwa dirinya puas dengan pekerjaan yang dilakukan, karena pekerjaan yang dikerjakan sesuai dengan keahliannya sehingga di lain sisi dapat terus mengasah atau mengembangkan keahliannya serta terus didukung oleh atasannya.

Berdasarkan dari ulasan teori dan fenomena-fenomena diatas yang ditemukan dari hasil *pre-survey* dan hasil wawancara pada mahasiswa yang bekerja di Jakarta, sehingga penulis tertarik melakukan penelitian tentang **“Pengaruh *Role Ambiguity* dan *Role Conflict* terhadap *Emotional Exhaustion* dan *Job Satisfaction* (Studi pada Mahasiswa yang Bekerja di DKI Jakarta).**

1.2 Ruang Lingkup Masalah

Dikarenakan luasnya ruang lingkup pembahasan yang harus diteliti, maka penulis perlu melakukan pembatasan terhadap ruang lingkup penelitian agar pembahasan menjadi lebih terarah dan fokus. Variabel-variabel yang masuk dalam penelitian ini adalah *Role Ambiguity*, *Role Conflict*, *Emotional Exhaustion*, dan *Job Satisfaction*. Dimana Variabel independen terdiri dari *Role Ambiguity* dan *Role Conflict*, variabel intervening yaitu *Emotional Exhaustion* lalu untuk variable dependen di penelitian ini yaitu *Job Satisfaction*. Variable tersebut dipilih karena diperkirakan cocok dan sesuai dengan objek penelitian yaitu pada mahasiswa yang sedang bekerja berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan.

Penelitian ini merupakan modifikasi dari jurnal penelitian sebelumnya oleh Boles et al., (2013) penelitian ini membahas tentang *Role Stress*, *Work-Family Conflict* dan *Emotional Exhaustion: Inter-Relationships dan Effects on Some Work-Related Consequences*. Penelitian tersebut menggunakan responden dan objek penelitian di *Sale environment* atau lingkungan

penjualan dengan metode yang digunakan menggunakan *Structural Equation Analysis – EQS statistical Pacckage*. Dimana penulis mengambil variabel *Role Ambiguity*, *Role Conflict*, *Emotional Exhaustion*, *Job Satisfaction* dan menghilangkan variabel *Work-Family Conflict* dan *Propensity to Leave*. Berdasarkan fenomena yang didapat dari mahasiswa yang bekerja di Jakarta yang penulis teliti maka penulis mengambil dan menghilangkan beberapa variabel tersebut untuk diteliti. Penelitian dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh *Role Ambiguity* dan *Role Conflict* terhadap *Emotional Exhaustion* dan *Job Satisfaction* serta pengaruh *Emotional Exhaustion* terhadap *Job Satisfaction*.

Objek penelitian yang dipilih oleh penulis adalah pada Mahasiswa yang bekerja di Jakarta, dimana mahasiswa yang bekerja sedang menempuh perkuliahan dari jenjang pendidikan Diploma 1 hingga Strata 3 yang bekerja, adapun maksud dari mahasiswa yang bekerja sendiri dimaksudkan untuk mahasiswa yang bekerja terlebih dahulu kemudian kuliah, alasannya untuk mengetahui bagaimana *Role Conflict*, *Role Ambiguity* mempengaruhi *Emotional Exhaustion* dan *Job satisfaction* juga *Emotional Exhaustion* mempengaruhi *Job Satisfaction* di saat harus kuliah sambil bekerja.

1.3 Identifikasi Masalah

Berdasarkan hasil fenomena-fenomena yang didapat, mahasiswa yang bekerja dilatar belakangi oleh keinginan untuk mendapatkan uang, keinginan untuk mandiri secara finansial untuk membantu keuangan keluarga, dan untuk mendapatkan pengalaman jangka panjang yang akan membantu di masa depan. Mahasiswa yang bekerja sambil kuliah memiliki tanggung jawab dan tugas yang *double* dimana mereka berperan sebagai mahasiswa sekaligus pekerja. Konflik peran dapat menimbulkan tanggung jawab menjadi terabaikan yang akhirnya menimbulkan pekerjaan yang menumpuk sehingga mereka kebingungan untuk menyelesaikan yang mana dahulu, sehingga

munculah permasalahan pada kelelahan emosional dan menurunnya kepuasan kerja. Sama halnya dengan konflik peran, ambiguitas peran juga dapat menimbulkan kelelahan emosional dan menurunnya kepuasan kerja yang diakibatkan karena adanya ketidak jelasan arahan dalam pekerjaan. Ketika karyawan merasa kelelahan emosional maka akhirnya dapat membuat turunnyanya kepuasan kerja pada karyawan.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan fenomena yang didapatkan serta permasalahan yang telah diuarikan, pada penelitian ini melihat adanya kemungkinan-kemungkinan beberapa masalah yang di temukan untuk dibuktikan kebenarannya. Adapun rumusan masalah yang peroleh sebagai berikut:

1. Apakah *Role Ambiguity* berpengaruh positif terhadap *Emotional Exhaustion* pada mahasiswa yang bekerja di DKI Jakarta?
2. Apakah *Role Conflict* berpengaruh positif terhadap *Emotional Exhaustion* pada mahasiswa yang bekerja di DKI Jakarta
3. Apakah *Role Ambiguity* berpengaruh negatif terhadap *Job Satisfaction* pada mahasiswa yang bekerja di DKI Jakarta?
4. Apakah *Role Conflict* berpengaruh negatif terhadap *Job Satisfaction* pada mahasiswa yang bekerja di DKI Jakarta?
5. Apakah *Emotional Exhaustion* berpengaruh negatif terhadap *Job Satisfaction* pada mahasiswa yang bekerja di DKI Jakarta?
6. Apakah *Role Ambiguity* berhubungan negatif dengan *Job Satisfaction* melalui *Emotional Exhaustion* pada mahasiswa yang bekerja di DKI Jakarta?

7. Apakah *Role Conflict* berhubungan negatif dengan *Job Satisfaction* melalui *Emotional Exhaustion* pada mahasiswa yang bekerja di DKI Jakarta?

1.5 Tujuan Penelitian

Dari latar belakang dan rumusan masalah yang ditemukan dan dijabarkan, maka memiliki tujuan untuk membuktikan dan menganalisis kebenarannya, yaitu:

1. Menguji dan menganalisis apakah *Role Ambiguity* berpengaruh positif terhadap *Emotional exhaustion* pada mahasiswa yang bekerja di DKI Jakarta
2. Menguji dan menganalisis apakah *Role Conflict* berpengaruh positif terhadap *Emotional exhaustion* pada mahasiswa yang bekerja di DKI Jakarta
3. Menguji dan menganalisis apakah *Role Ambiguity* berpengaruh negatif terhadap *Job Satisfaction* pada mahasiswa yang bekerja di DKI Jakarta
4. Menguji dan menganalisis apakah *Role Conflict* berpengaruh negatif terhadap *Job Satisfaction* pada mahasiswa yang bekerja di DKI Jakarta
5. Menguji dan menganalisis apakah *Emotional Exhaustion* berpengaruh negatif terhadap *Job Satisfaction* pada mahasiswa yang bekerja di DKI Jakarta
6. Menguji dan menganalisis apakah *Role Ambiguity* berhubungan negatif dengan *Job Satisfaction* melalui *Emotional Exhaustion* pada mahasiswa yang bekerja di DKI Jakarta
7. Menguji dan menganalisis apakah *Role Conflict* berhubungan negatif dengan *Job Satisfaction* melalui *Emotional Exhaustion* pada mahasiswa yang bekerja di DKI Jakarta

1.6 Manfaat Penelitian

Penulis menyimpulkan penelitian yang dilakukan diharapkan memiliki beberapa manfaat, yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Dari hasil penelitian diharapkan dapat memberikan masukan yang bermanfaat untuk perkembangan ilmu ekonomi dan kontribusi terhadap ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia dan dapat menjadi acuan untuk penelitian selanjutnya, khususnya pada pembahasan peran ambiguitas (*Role Ambiguity*), konflik peran (*Role Conflict*), kelelahan emosional (*Emotional Exhaustion*) dan kepuasan kerja (*Job Satisfaction*) pada mahasiswa yang bekerja.

2. Manfaat Bagi Penulis

- Penelitian diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan bagi penulis dan dapat membuktikan sendiri dari teori-teori *Role Ambiguity*, *Role Conflict* terhadap *Emotional Exhaustion* dan *Job Satisfaction*
- Sebagai tugas akhir (Skripsi) yang menjadi syarat kelulusan sebagai sarjana manajemen di STIE Indonesia Banking School

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika dimaksudkan untuk mempermudah dalam membaca penelitian sesuai dengan bab-bab yang terdapat penjelasan di setiap babnya. Dalam penulisan terdapat 5 bab yang terdiri dari:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini membahas latar belakang dari penulisan, ruang lingkup, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini membahas teori dari para peneliti sebelumnya terkait dengan variabel-variabel yang diambil, yaitu teori dari *Role Ambiguity*, *Role Conflict*, *Emotional Exhaustion*, dan *Job Satisfaction*.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan bentuk dari penelitian, seperti lokasi penelitian, populasi dan sampel penelitian, teknik dalam pengumpulan data, dan teknik dalam menganalisis data serta teknik dalam uji hipotesis.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi penjelasan mengenai gambaran secara umum dari objek penelitian, dan pembahasan dari hasil penelitian serta mengembangkan hasil pengujian yang dihubungkan dengan teori.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisi kesimpulan dari penelitian dan saran yang dibutuhkan dari hasil penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN