

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Di era industri 4.0 seperti saat ini, perusahaan atau organisasi bisnis saling bersaing untuk menguasai pangsa pasar. Adaptasi dan inovasi dilakukan agar perusahaan dapat tetap bertahan di lingkungan bisnis yang diinginkan. Apabila perubahan kondisi lingkungan yang fluktuatif tidak dapat diantisipasi oleh perusahaan maka dapat berpengaruh terhadap keberlangsungan perusahaan tersebut. Oleh karena itu perusahaan harus mampu menghadapi dan mengantisipasi perubahan kondisi lingkungan bisnis serta memberikan respon yang efektif dan efisien.

Menurut Djudi (2017: 5) “perkembangan usaha dan organisasi sangatlah bergantung pada produktivitas tenaga kerja yang ada di perusahaan”. Maka dari itu perusahaan harus memiliki sumber daya manusia yang berkualitas agar dapat bersaing dan memberikan tanggapan terhadap perubahan lingkungan perusahaan. Sumber daya manusia (SDM) merupakan aset yang paling berharga bagi perusahaan atau organisasi bisnis karena merupakan poros utama dalam melakukan tindakan, menentukan tujuan serta pengambilan keputusan yang tepat untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Zainur (2006: 5) berpendapat bahwa “pengelolaan sumber daya manusia secara profesional dapat memberikan keseimbangan antara kemampuan dan tuntutan perusahaan terhadap kemampuan dan tuntutan karyawan”. Kunci utama

agar perusahaan dapat berkembang secara baik yaitu keseimbangan antara karyawan dan perusahaan. Semakin berkembangnya perusahaan, maka perubahan kondisi lingkungan perusahaan yang terjadi di dalam maupun di luar organisasi baik berdampak secara langsung ataupun tidak langsung akan berdampak pada kinerja karyawan. Maka dari itu keberhasilan suatu organisasi tergantung pada kemampuan untuk mengelola berbagai sumber daya yang dimilikinya dan yang paling penting yaitu sumber daya manusia.

Cholil dan Riani (2003: 13) berpendapat bahwa “sumber daya manusia senantiasa melekat pada setiap sumber daya yang ada dalam organisasi atau sebagai faktor penentu dalam memberikan kontribusi kearah pencapaian tujuan organisasi secara efektif dan efisien”. Perusahaan sangat mengharapkan karyawannya dapat bekerja dengan baik, memiliki kinerja yang tinggi serta mampu menjabarkan tujuan perusahaan yang ingin dicapai dengan jelas.

Selain itu, setiap manusia memainkan peran (*role*) dalam hidupnya masing-masing. Peran yang dimainkan tersebut bergantung pada keahlian yang dimiliki, tugas dan kewajiban yang harus dikerjakan, pengalaman yang dimiliki dan tindakan yang dilakukan. Ketidakcocokan peran yang dimainkan akan menyebabkan konflik peran. Konflik ini bisa muncul karena selain sebagai anggota organisasi, seorang karyawan profesional juga merupakan anggota suatu profesi yang diatur oleh kode etik. Sedangkan sebagai anggota organisasi, karyawan harus patuh pada norma dan aturan yang berlaku, memiliki kesetiaan pada organisasi, serta tunduk pada wewenang. Puspa dan Riyanto (2010: 177) mengemukakan bahwa “konflik dapat terjadi apabila tenaga kerja profesional

memiliki norma dan sistem nilai yang diperolehnya dalam proses pendidikan berbenturan dengan norma, aturan dan sistem nilai yang berlaku di perusahaan tempatnya bekerja”.

Menurut Hery dalam Novalien (2013: 11) “konflik peran mengacu pada munculnya ketidaksesuaian tekanan peran. Konflik peran terjadi ketika ada berbagai tuntutan dari berbagai banyak sumber yang menyebabkan karyawan menjadi sulit dalam menentukan tuntutan apa yang harus dipenuhi tanpa membuat tuntutan lain diabaikan”. Terlepas dari pengaruh munculnya konflik peran terhadap kinerja karyawan, stres yang dialami oleh anggota organisasi harus diperhatikan untuk mengetahui pengaruhnya terhadap intensitas kerja karyawan. Menurut Anwar dalam Yasmin (2012: 7) “stres kerja adalah perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan. Stres melibatkan suatu interaksi antar seseorang dengan lingkungan. Sebagai hasilnya, pada diri karyawan berkembang berbagai macam gejala stres yang dapat mengganggu pelaksanaan kerja mereka”.

Pada dunia perbankan, karyawannya begitu sibuk dengan pekerjaannya, termasuk juga bank BJB Syariah Cabang Tasikmalaya. Profesi sebagai karyawan bank dinilai profesi yang penuh dengan tantangan pekerjaan. Sehingga dalam perusahaan ini konflik peran merupakan hal yang tidak dapat dihindari lagi. Setiap karyawan berasal dari latar belakang keluarga dan Pendidikan yang berbeda, sehingga secara umum sikap mereka dalam menyelesaikan tugas merupakan cerminan norma dan aturan yang selama ini mereka pelajari di luar lingkungan perusahaan. Kondisi ini sangat memungkinkan timbulnya konflik peran apabila

karyawan bekerja diperusahaan dengan norma dan aturan yang berbeda dengan norma dan aturan yang telah dipelajari diluar organisasi.

Selain itu *interpersonal stress* juga dirasakan oleh karyawan karena bisa saja mereka sudah mempunyai permasalahan pribadi baik itu mengenai keuangan, keluarga dan orang-orang yang berinteraksi dengannya di luar pekerjaan mereka, dan ditambah dengan sifat dari pekerjaan yang seringkali memberikan tekanan karena tugas yang menumpuk namun di sisi lain mereka dituntut menyelesaikan pekerjaan tersebut dinilai dari segi kualitas maupun kuantitas dengan waktu yang sangat terbatas, sehingga akan memunculkan keluhan-keluhan karyawan terhadap pekerjaan yang dijalankannya. Dengan adanya fenomena tersebut maka hal ini dapat berdampak pada kinerja karyawan yang seringkali mengalami penurunan dilihat dari hasil evaluasi kerja bulanan dengan tidak tercapainya target perusahaan dalam beberapa bulan kebelakang dikarenakan penanganan yang kurang maksimal mengenai masalah tersebut.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka akan dilakukan penelitian dan hasilnya akan dijadikan bentuk proposal usulan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Konflik Peran, dan *Interpersonal Stress* Terhadap Kinerja Karyawan (Suatu Penelitian Terhadap Karyawan Non Manajer di Bank BJB Syariah Cabang Tasikmalaya)”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah dikemukakan dalam latar belakang yaitu mengenai pengaruh konflik peran dan *inter personal stress* terhadap kinerja

karyawan di Bank BJB Syariah Cabang Tasikmalaya, maka masalah pokok dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Bagaimana konflik peran pada karyawan non manajer yang terjadi di Bank BJB Syariah Cabang Tasikmalaya.
2. Bagaimana *interpersonal stress* pada karyawan non manajer yang terjadi di Bank BJB Syariah Cabang Tasikmalaya.
3. Bagaimana kinerja karyawan non manajer di Bank BJB Syariah Cabang Tasikmalaya.
4. Bagaimana pengaruh konflik peran dan *inter personal stress* terhadap kinerja karyawan non manajer di Bank BJB Syariah cabang Tasikmalaya.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan indentifikasi masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis :

1. Konflik peran pada karyawan non manajer di Bank BJB Syariah cabang Tasikmalaya.
2. *Interpersonal stress* pada karyawan non manajer di Bank BJB Syariah cabang Tasikmalaya.
3. Kinerja karyawan non manajer di Bank BJB Syariah cabang Tasikmalaya.
4. Pengaruh konflik peran dan *Interpersonal stress* terhadap kinerja karyawan non manajer di Bank BJB Syariah cabang Tasikmalaya.

1.4 Kegunaan Hasil Penelitian

Hasil penelitian yang diperoleh diharapkan dapat berguna untuk pengembangan ilmu dan terapan ilmu:

1. Pengembangan Ilmu Pengetahuan

Dapat menjadi tambahan ilmu pengetahuan dalam bidang sumber daya manusia dan bahan acuan yang dapat dipergunakan untuk mengkaji mengenai pengaruh konflik peran dan *interpersonal stress* terhadap kinerja karyawan.

2. Terapan Ilmu Pengetahuan

Dapat menambah khasanah ilmu pengetahuan, khususnya mengenai konflik peran dan *interpersonal stress*, dimana dalam penelitian ini penulis akan berusaha semaksimal mungkin melakukan pendekatan terhadap permasalahan yang terjadi berdasarkan metode ilmiah, yang diharapkan dapat memberikan manfaat bagi:

- a. Bagi Penulis

Dapat memperdalam pemahaman khususnya tentang permasalahan yang diteliti sehingga dapat menambah wawasan dan pengetahuan.

- b. Bagi Perusahaan

Mengharapkan agar hasil penelitian ini akan dapat digunakan oleh pihak perusahaan sebagai bahan masukan dan pertimbangan yang berarti dalam operasi SDM selanjutnya.

c. Bagi pihak lain

Hasil penelitian ini dapat dijadikan contoh bagi perusahaan lainnya khususnya perbankan lain untuk dapat mempelajari konflik peran dan *interpersonal stress* guna meningkatkan kinerja karyawan.

1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Bank BJB Syariah Cabang Tasikmalaya yang beralamat di Jl. Sutisna Senjaya No.77 Empangsari, Tawang, Tasikmalaya, Jawa Barat 46113, Indonesia.

1.5.2 Jadwal Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan selama kurang lebih 5 bulan yaitu mulai dari bulan Agustus 2018 sampai dengan bulan Desember 2018. Untuk lebih jelasnya kegiatan penelitian terlampir pada lampiran 1.