

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Keberhasilan dalam pencapaian tujuan suatu organisasi, baik organisasi pemerintahan maupun swasta atau organisasi profit dan non profit sangat ditentukan oleh sumberdaya manusia karena sumber daya manusia merupakan faktor produksi yang menjadi penggerak utama jalannya organisasi dalam mencapai tujuan. Faktor produksi lain tidak akan berjalan tanpa campur tangan sumberdaya manusia sehingga bisa dikatakan bahwa sumberdaya manusia adalah aset yang paling mahal dibandingkan dengan faktor produksi lainnya. Rivai dan Basri (2008) mengatakan bahwa kinerja karyawan atau prestasi kerja karyawan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam upaya perusahaan untuk mencapai tujuan.

Sebuah perusahaan yang mengharapkan kinerja perusahaan tinggi atau tercapainya tujuan perusahaan maka perusahaan dituntut mengusahakan kinerja individual dari karyawannya yang setinggi-tingginya. Namun demikian kinerja tinggi bagi karyawan bukanlah hal yang mudah untuk dicapai karena banyak faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah tekanan peran (*role stress*) yang diantara meliputi peran konflik (*role conflict*) dan ambiguitas peran (*role ambiguity*). Menurut Rebele dan Michaels. (1990) dalam Rosaly dan Jogi (2015) Stres peran yang dialami dapat dihubungkan dengan kepuasan kerja

yang lebih rendah (*lower job satisfaction*), meningkatnya ketegangan kerja (*increased job-related tension*), memperlemah kinerja dan keinginan untuk keluar dari organisasi (*propensity to leave the organization*).

Menurut Fanani *et al* (2008) efek potensial dari konflik peran dan ambiguitas peran sangatlah rawan, tidak hanya bagi individual dalam pengertian konsekuensi emosional seperti tekanan tinggi yang berhubungan dengan pekerjaan, kepuasan kerja, dan menurunnya kinerja, tetapi juga bagi organisasi dalam pengertian kualitas kinerja yang lebih rendah.

Menurut Luthans (2006), seseorang akan mengalami konflik peran jika ia memiliki dua peran atau lebih yang harus dijalankan pada waktu yang bersamaan. Sedangkan ambiguitas peran adalah pengharapan orang lain yang tidak diketahui dan terjadi ketika individu kurang memiliki informasi, arahan, dan tujuan yang jelas tentang harapan peran dan persyaratan atau metode untuk menyelesaikan tugas-tugas mereka

Mengelola beberapa tanggung jawab yang memiliki banyak tuntunan yang rumit terkadang juga menimbulkan konflik, dan ketidakjelasan peran bagi karyawan. Para karyawan juga dituntut untuk bisa menyesuaikan diri dengan teknologi yang ada, seperti misalnya karyawan saat melakukan setiap kegiatan harus membuat laporan baik dalam bentuk *hardprint* maupun digital. Para karyawan juga dituntut untuk berperan dalam segala posisi yang ada di dalam institusi. Sementara kemampuan dan keahlian karyawan terbatas. Oleh karena itu, banyak karyawan tidak mengetahui peran mereka serta harapan pada peran yang mereka ambil di dalam institusi sehingga bisa menghasilkan kinerja yang baik.

Banyaknya tanggung jawab dan penyesuaian teknologi dialami oleh karyawan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang mempunyai tanggung jawab melayani kebutuhan semua mahasiswa yang jumlahnya semakin banyak dalam hal pelayanan informasi, administrasi, dan akademik. Oleh karena itu selain dituntut memberikan kinerja yang bagus terhadap institusi, karyawan juga dituntut dapat melayani karyawan dengan cara yang memuaskan.

Berdasar uraian diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian berjudul **Pengaruh Konflik Peran dan Ambiguitas Peran terhadap Kinerja (Studi Empiris pada Karyawan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta)**.

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang diatas dapat diajukan permasalahan yaitu

1. Bagaimana tingkat konflik peran, ambiguitas peran, dan kinerja karyawan di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Apakah konflik peran dan ambiguitas secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
3. Apakah konflik peran berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Apakah ambiguitas peran berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis tingkat konflik peran, ambiguitas peran, dan kinerja karyawan di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

2. Untuk menganalisis pengaruh konflik peran dan ambiguitas peran secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
3. Untuk menganalisis seberapa besar pengaruh konflik peran terhadap kinerja karyawan di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Untuk menganalisis seberapa besar pengaruh ambiguitas peran terhadap kinerja karyawan di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi perusahaan: penelitian ini diharapkan bisa menjadi masukan atau sebagai pengetahuan bagi pihak perusahaan.
2. Bagi peneliti: sebagai penambah wawasan dan ilmu pengetahuan bagi peneliti selanjutnya di masa akan datang.
3. Bagi peneliti lanjutan: penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan dalam bidang manajemen sumber daya manusia, serta kelemahan-kelemahan atau kekurangan yang ditemukan dalam penelitian ini dapat menjadi sumber bagi penelitian pengembangan di masa yang akan datang