

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Lembaga Keuangan Syariah (LKS) dewasa ini sudah sangat menjamur di masyarakat. LKS ini bukan saja hanya industri keuangan besar tetapi juga meliputi Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) dan Baitul Mal wa Tamwil (BMT) yang tersebar di pelosok negeri.¹ Kehadiran LKS mikro dinilai dapat lebih menjangkau usaha masyarakat kecil dan menengah yang kurang dapat tersentuh oleh industri keuangan besar seperti Bank Umum Syariah. Menjamurnya LKS pada akhirnya memunculkan persaingan bisnis yang begitu ketat pada usaha keuangan.

Perkembangan bisnis yang luar biasa, terutama di sektor keuangan syariah, menuntut hadirnya kesiapan sumber daya manusia yang kompetitif.² Salah satu cara yang dilakukan organisasi untuk menghadapi persaingan bisnis yang semakin kompetitif ialah dengan memberdayakan dan menggali seluruh

¹ Utomo, A. Punto (et al.), *Dua Dekade Ekonomi Syariah Menuju Kiblat Ekonomi Islam*, Jakarta: Gres! Publishing, 2014, hal. 1.

² *Ibid.*, hal. 195.

potensi SDM yang dimilikinya secara maksimal.³ Tanpa adanya sumber daya manusia, kegiatan dalam suatu perusahaan tidak mungkin dapat berjalan dengan baik. Hal ini dikarenakan keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya sangat dipengaruhi oleh sumber daya manusia di dalamnya.⁴

Sumber daya manusia merupakan unsur yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan suatu perusahaan, karena manusia merupakan makhluk yang mempunyai pikiran, perasaan, kebutuhan dan harapan-harapan tertentu.⁵ SDM selalu menempati posisi paling strategis diantara sumber daya lain yang dimiliki perusahaan, sebab SDM berperan sebagai penggerak sekaligus pengelola sumber daya lain yang dimiliki suatu perusahaan.

Salah satu masalah sumber daya manusia yang sering ditemui pada setiap organisasi adalah adanya intensi keluar karyawan yang cukup tinggi. Intensi keluar merupakan suatu keinginan untuk melakukan perpindahan namun belum sampai pada tahap realisasi, melainkan hanya sebatas keinginan yang belum ditindak lanjuti.⁶ Intensi keluar atau *turnover intentions* biasanya dapat

³ Baharuddin, A., Alhabsyi, T., Utami, H. Nayati, *Pengaruh Pelatihan, Kompensasi dan Disiplin Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan (Studi pada Kantor PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Malang)*, Jurnal Profit, Vol. 6, No. 2. hal. 57.

⁴ Nurcahyani, Ni Made, dan Adyani I. G. A. Dewi., *Pengaruh Kompensasi dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening*, E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 5, No. 1. 2016. hal. 501.

⁵ *Ibid.*

⁶ Akwan, N. Margarani (*et al.*), *Peran Kepuasan Kerja dalam Memediasi Pengaruh Konflik Peran dan Stres Kerja terhadap Intensi Keluar (Studi Pada Anantara Seminyak*

diukur dengan menggunakan indikator keinginan meninggalkan perusahaan disertai dengan keinginan untuk mencari alternatif pekerjaan lain.⁷ Keinginan untuk keluar dari pekerjaan tersebut akan benar-benar terlaksana apabila situasi di perusahaan tidak kunjung membaik, serta didukung oleh adanya peluang di luar perusahaannya. Dipandang dari sudut pandang perusahaan, pergantian karyawan dapat memberikan gambaran mengenai biaya yang tidak sedikit menyangkut nilai perekrutan, pelatihan dan biaya yang telah dikeluarkan untuk mengatasi pergantian karyawan dan berbagai biaya tidak langsung seperti kehilangan karyawan yang telah mengerti tentang berbagai pekerjaan dalam perusahaan tersebut.⁸

Turnover intentions dapat disebabkan oleh banyak hal, diantaranya yaitu stres kerja, lingkungan kerja, kepuasan kerja, komitmen organisasional, dan lain sebagainya.⁹ Salah satu faktor yang mempengaruhi *turnover intention* adalah stres. Stres merupakan tanggapan patologis (dalam keadaan sakit) yang dimunculkan individu terhadap berbagai tekanan psikologis dan sosial, baik dalam hubungannya dengan pekerjaan maupun dengan lingkungan

Resort & Spa Bali), Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), hal. 477.

⁷ Sutanto, Edi M. dan Gunawan, Carin, *Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasional dan Turnover Intentions*, Jurnal Mitra Ekonomi dan Manajemen Bisnis, Vol. 4, No. 1. 2013, hal. 82.

⁸ Wahyuni, Ana S., Zaika, Yulvi dan Anwar, Ruslin, *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Turnover Intention (Keinginan Bepindah) Karyawan pada Perusahaan Jasa Konstruksi*. Jurnal Rekayasa Sipil, Vol. 8, No. 2, hal. 89.

⁹ *Ibid.*, hal. 77.

sekitarnya.¹⁰ Sedangkan stres kerja diartikan sebagai suatu kondisi dari hasil penghayatan subjektif individu dan lingkungan kerja yang dapat mengancam dan memberi tekanan secara psikologis, fisiologis, dan sikap individu.¹¹ Stres menjadi kondisi yang sangat mengganggu sebab ia bermain pada akal pikiran manusia yang dapat memunculkan kegelisahan serta menjauhkan seseorang dari kualitas hidup yang baik.

Stres dalam organisasi dapat dibedakan menjadi dua faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal baik dari dalam maupun dari luar organisasi itu sendiri. Stres akibat faktor internal berasal dari dalam diri sendiri yang disebabkan karena kepribadian, kebutuhan, nilai, tujuan, umur dan kondisi kesehatannya. Sedangkan stres yang bersumber dari faktor eksternal yang terjadi di tempat kerja dapat disebabkan oleh lingkungan fisik, kelompok kerja, organisasi, karier, serta pekerjaan. Stres akibat faktor pekerjaan dapat muncul karena adanya konflik peran, tidak jelasnya tugas dan tanggung jawab seseorang, beban tugas yang melebihi batas kemampuan, adanya rasa tanggung jawab yang terlalu tinggi terhadap tugas, serta adanya desakan waktu untuk penyelesaian tugas.¹²

¹⁰ Margiati, Lulus, *Stres Kerja: Penyebab dan Alternatif Pemecahannya*, Jurnal Masyarakat, Kebudayaan dan Politik, Th XII, No. 3. 1999, hal. 71.

¹¹ Wijono, Sutarto. *Psikologi Industri dan Organisasi : Dalam Suatu Bidang Gerak Psikologi Sumber Daya Manusia*, Edisi Pertama, Jakarta: Kencana. 2010, hal. 122.

¹² Gitosudarmo, Indriyo, dan Sudita, I Nyoman, *Perilaku Keorganisasian*, Edisi Pertama, Yogyakarta: BPFE-YOGYAKARTA. 2000, hal. 53-54.

Stres kerja sebagai pemicu *turnover intentions* dapat disebabkan karena adanya konflik peran dalam diri karyawan. Konflik peran yang begitu mengganggu dapat mempercepat keinginan keluar karyawan dari perusahaan tersebut. Hal ini dibuktikan oleh penelitian yang dilakukan oleh Ni Luh Neva K. N. Dan I Wayan Mudiarta U. yang menunjukkan bahwa konflik kerja-keluarga (konflik peran) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intentions*.¹³ Pengaruh positif dan signifikan tersebut dapat diartikan bahwa semakin tinggi konflik peran yang dialami karyawan, maka akan semakin besar pula keinginan karyawan tersebut untuk keluar dari pekerjaannya.

Konflik peran merupakan kondisi ketika seorang individu diharapkan pada pengharapan peran yang lain.¹⁴ Pada situasi ini, seorang individu akan memiliki banyak tuntutan atas peran yang dimainkannya pada saat yang bersamaan, sehingga mengakibatkan dirinya merasa terbebani dan tidak dapat fokus pada satu peran. Hal tersebut sering terjadi pada karyawan dikarenakan ia memiliki peran di kantornya yang kadang lebih dari satu peran, ditambah dengan peran-peran lain yang harus ia mainkan di luar pekerjaan, misalnya peran sebagai seorang anak, ayah, dan teman pada saat yang bersamaan. Dalam dunia kerja, kurangnya informasi dan kejelasan peran, serta tugas-

¹³ Nanda, N. L. N. K., dan Utama, I. W. M., *Pengaruh Konflik Kerja-Keluarga dan Kepuasan Kerja Terhadap Tingkat Turnover Intentions Karyawan pada Restoran Pizza Hut Mall Bali Galeria*, E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 4, No. 9. 2015, hal. 2472.

¹⁴ Robbins, P. Stephen, *Perilaku Organisasi; Konsep, Kontroversi, Aplikasi, Edisi Bahasa Indonesia*, Jilid 1, Jakarta: Prenhallindo. 1996, hal. 285.

tugas bagi orang-orang dalam peranan pekerjaan mereka juga dapat menimbulkan stres dan cenderung menimbulkan konflik peran.¹⁵

Mempertanggungjawabkan pekerjaan kepada lebih dari satu atasan memunculkan konflik peran, sementara ekspektasi yang tidak jelas mendatangkan ambiguitas peran.¹⁶ Ambiguitas peran didefinisikan sebagai adanya ketidakjelasan peran karyawan yang diharapkan untuk dapat memenuhi tugasnya.¹⁷ Ambiguitas peran dapat terjadi ketika karyawan tidak memiliki informasi yang cukup, arahan serta tujuan yang jelas mengenai peran atau tugas-tugas yang harus dilakukannya.¹⁸

Karyawan seringkali dituntut untuk berperan dalam segala posisi yang ada di dalam perusahaan, sementara kemampuan dan keahliannya terbatas sehingga banyak karyawan yang tidak mengetahui dengan pasti peran serta harapan yang mereka ambil di dalam perusahaan.¹⁹ Situasi ini mengakibatkan

¹⁵ Sorongan, M. Vicilia, (et. al), *Konflik Peran dan Ambiguitas Peran Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank Tabungan Pensiun Nasional (BTPN) TBK. Cabang Manado*, Jurnal EMBA, Vol. 3, No. 1. 2015. hal. 515.

¹⁶ Robbins, P. Stephen dan Timothy A. Judge, *Perilaku Organisasi*, Edisi 12, Buku 2, Jakarta: Salemba Empat. 2008, hal. 230.

¹⁷ Mahfuz Judeh, *Role Ambiguity and Role Conflict as Mediators of The Relationship between Socialization and Organizational Commitment*, Vol. 4, No. 3, International Business Research. 2011, hal. 173.

¹⁸ Rosaputri Rizki, *Pengaruh Konflik Peran dan Ambiguitas Peran Terhadap Kinerja Karyawan dengan Variabel Stress Kerja sebagai Variabel Intervening (Studi pada Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Tbk. Cabang Wates)*, Skripsi. 2012, hal. 32.

¹⁹ Sorongan, M. Vicilia, (et. al), *Konflik*, hal. 515.

karyawan merasa kebingungan akan peran apa yang mereka miliki, sehingga menimbulkan ambiguitas peran di dalam dirinya.

Baik ambiguitas peran maupun konflik peran, keduanya mengakibatkan karyawan merasa terbebani. Beban kerja yang berlebih menyebabkan benturan-benturan ataupun tekanan-tekanan yang terjadi dalam diri karyawan sehingga dapat memicu stres.²⁰ Tak jarang, karyawan juga dituntut untuk bekerja di luar kapasitas pekerjaannya guna mengejar target. Mereka mengerjakan pekerjaan lain yang bukan di ranahnya, sehingga karyawan dituntut untuk belajar lebih banyak dalam waktu singkat, yang membuatnya semakin terbebani. Banyaknya beban yang ditanggung karyawan dapat menjadi pemicu masalah serius bagi sumber daya manusia sebuah perusahaan. Di tengah persaingan lembaga keuangan yang semakin ketat, hal tersebut tentu sangat tidak menguntungkan bagi kinerja suatu perusahaan keuangan.

Salah satu LKS yang telah menjadi bagian dari sektor keuangan syariah dan ikut serta dalam persaingan bisnis di dalamnya ialah *Baitul Maal Wattamwil* Bina Insan Mulia yang telah berdiri sejak tahun 1995 dan mendapatkan badan hukum pada tahun 2006. KSPPS Bina Insan Mulia atau yang biasa disebut BMT BIMA telah memiliki 8 kantor cabang dan 4 kantor cabang pembantu yang tersebar di seluruh kabupaten Magelang.

²⁰ *Ibid.*

Berdiri sejak tahun 1995 membuat BMT BIMA ikut merasakan pahit manisnya kehidupan moneter yang pernah terjadi di Indonesia. Menilik dari perkembangannya, BMT BIMA menjadi salah satu LKS yang cukup berperan di negeri ini, juga menjadi lawan bisnis yang cukup disegani bagi LKS mikro lainnya, khususnya di kabupaten Magelang. Ketahanannya juga telah teruji ketika ia dan seluruh lembaga keuangan di berbagai negara, termasuk Indonesia mengalami krisis ekonomi secara besar-besaran pada tahun 1998. Pengalamannya dalam menghadapi krisis dan menjadi bagian dalam persaingan bisnis keuangan mengharuskannya mampu menentukan sikap dalam mengelola sumber daya manusia yang dimilikinya.

Selama lebih dari 21 tahun berdiri, BMT BIMA mengalami perkembangan yang selalu meningkat dari tahun ke tahun. Berikut ini merupakan data perkembangan asset BMT BIMA:

Tabel 1.1 Data Perkembangan Asset BMT BIMA

Tahun	Jumlah Asset
2010	Rp 38.321.891.795,11
2011	Rp 59.934.196.615,12
2012	Rp 62.052.805.304,34
2013	Rp 73.003.891.570,54
2014	Rp 85.190.070.577,14
2015	Rp 93.688.267.319,89
2016	Rp 100.408.108.623,23

Sumber: Data sekunder yang diolah (2017)

Menilik dari perkembangan asset yang terus meningkat setiap tahunnya, bukan tidak mungkin bila di dalamnya terdapat tuntutan pekerjaan dan beban kerja yang semakin berat dari tahun ke tahun. Hal ini diketahui melalui wawancara yang dilakukan peneliti kepada beberapa karyawan BMT BIMA. Sebagian besar dari mereka mengaku mendapatkan target yang berat. Untuk dapat mencapai target yang diinginkan perusahaan, karyawan dituntut untuk terus bekerja keras bahkan meskipun itu di luar tanggung jawab/wewenang pekerjaan yang dimilikinya. Sehingga, terdapat intensi keluar yang dirasakan karyawan BMT BIMA meskipun sebagian masih terbatas pada hasrat/keinginan dan belum sampai pada tahap realisasi. Meskipun demikian, *intention turnover* merupakan keinginan untuk pindah yang dapat dijadikan sebagai gejala awal terjadinya *turnover* (perpindahan dengan tindakan) dalam sebuah perusahaan.

Berdasarkan pemaparan di atas, didapatkan kemungkinan adanya indikasi konflik serta ambiguitas peran yang dapat terjadi pada karyawan KSPPS Bina Insan Mulia di tengah ketatnya persaingan bisnis keuangan dan banyaknya beban kerja yang harus mereka selesaikan. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka peneliti tertarik untuk meneliti pengaruh ambiguitas peran dan konflik peran terhadap intensi keluar karyawan dengan stres kerja sebagai variabel mediasi yang dilakukan pada karyawan KSPPS Bina Insan Mulia.

B. Rumusan Masalah

Terdapat beberapa permasalahan yang dikemukakan dalam penelitian ini, pertama yaitu adanya daya saing yang tinggi mengakibatkan perusahaan memaksa karyawannya, sebagai sumber daya manusia yang dimilikinya untuk dapat bekerja lebih giat dari sebelumnya. Tuntutan pekerjaan yang tinggi, sebagai konsekuensi dari persaingan bisnis yang terjadi, sering kali memberikan tekanan-tekanan dalam diri karyawan, terutama ketika tuntutan yang tinggi tersebut tidak diimbangi dengan perbaikan internal (seperti pembagian *job description* yang jelas, dll.) oleh perusahaan, sehingga karyawan sering kali memiliki kebingungan akan tugas, peran dan wewenang yang ia miliki pada pekerjaannya yang tentu saja akan semakin menjadi beban dan dapat memicu stres.

Kedua, tuntutan yang tinggi dari perusahaan sering kali menuntut seorang karyawan untuk melakukan dua atau lebih peran yang berbeda dalam waktu bersamaan. Peranan yang berbeda tersebut kerap kali saling berbenturan antara satu sama lain. Seorang karyawan juga dituntut untuk menyelesaikan beberapa hal sekaligus dalam satu waktu. Tuntutan akan peran yang berbeda

tersebut pada akhirnya akan menjadi beban bagi karyawan, yang pada gilirannya dapat berubah menjadi stres kerja.

Ketiga, stres yang berkepanjangan akibat adanya konflik peran dan ambiguitas peran dalam diri karyawan, pada akhirnya akan membuat karyawan menyerah pada pekerjaannya, sehingga ia memutuskan untuk berhenti ataupun keluar dari perusahaan tersebut. Pergantian karyawan memaksa perusahaan mengeluarkan lebih banyak dana dan tenaga untuk mencari dan melatih karyawan baru yang belum tentu sama baiknya dengan karyawan yang keluar, sehingga hal tersebut justru menghambat persaingan dan menurunkan daya saing perusahaan dengan intensi keluar karyawan yang tinggi.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka peneliti merumuskan beberapa rumusan masalah yang akan dijawab dalam penelitian ini. Rumusan masalah tersebut yaitu:

1. Apakah ambiguitas peran berpengaruh positif terhadap stres kerja karyawan?
2. Apakah konflik peran berpengaruh positif terhadap stres kerja karyawan?
3. Apakah stres kerja berpengaruh positif terhadap intensi keluar karyawan?

4. Apakah ambiguitas peran berpengaruh positif terhadap intensi keluar karyawan, dengan stres kerja sebagai mediasi?
5. Apakah konflik peran berpengaruh positif terhadap intensi keluar karyawan, dengan stres kerja sebagai mediasi?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan di atas, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh ambiguitas peran terhadap stres kerja karyawan.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh konflik peran terhadap stres kerja karyawan.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh stres kerja terhadap intensi keluar karyawan.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh ambiguitas peran terhadap intensi keluar karyawan, dengan stres kerja sebagai mediasi.
5. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh konflik peran terhadap intensi keluar karyawan, dengan stres kerja sebagai mediasi.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dapat diperoleh dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam pengembangan teori serta penambah informasi ilmiah yang dapat digunakan sebagai referensi serta sebagai perbandingan untuk penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan sekaligus sebagai bahan pertimbangan bagi para pengambil kebijakan khususnya di BMT BIMA dan perusahaan lain pada umumnya. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat membantu mengantisipasi serta mengatasi permasalahan yang terjadi pada sumber daya manusia yang berkaitan dengan intensi keluar karyawan, stres kerja, ambiguitas peran dan konflik peran.