

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Ada berbagai macam kepuasan yang ingin dicapai oleh seseorang dalam hidupnya, antara lain: ingin adanya kehidupan berkeluarga, dalam pekerjaan, dan memiliki waktu luang. Dengan sedikitnya waktu luang dan jadwal kegiatan bersama keluarga serta pekerjaan yang terjadi secara simultan/bersamaan membuat seseorang memiliki tekanan dan tanggung jawab yang lebih akan menimbulkan konflik. Menurut Walton (1969), dalam Winardi (2001:425) di setiap hubungan manusia, tidak selalu berjalan dengan baik, kemungkinan dapat timbul konflik diantara individu maupun konflik antar kelompok. Konflik terjadi, jika terdapat ketidak sepemahaman pada sebuah keadaan sosial, mengenai persoalan-persoalan substansi, atau antagonisme emosional.

Disadari atau tidak, konflik akan selalu terjadi didalam organisasi serta dalam kehidupan manusia dan merupakan hal yang tidak bisa dihindari oleh manusia. Pada dasarnya konflik adalah sesuatu yang wajar terjadi. Yang terpenting adalah bagaimana kita menanggapi dan mengatasi konflik itu. Perlu kita ketahui bahwa konflik berbeda dengan perbedaan pendapat, walaupun dari perbedaan pendapat yang tidak di *manage* dengan baik dapat melahirkan konflik. Secara keseluruhan, konflik merupakan konsekuensi dari tanggapan

individu mengenai hal-hal yang ia kerjakan terhadap keadaan atau perilaku orang lain (Luthans, 2006).

Keluarga dan pekerjaan adalah dua tempat situasi saling berkaitan dimana manusia menghabiskan sebagian besar waktunya untuk memenuhi kehidupan seseorang. Keluarga adalah kesatuan dari sejumlah orang yang mempunyai hubungan darah, interaksi, kasih sayang dan mempunyai komunikasi dalam rangka menjalankan peran penting dalam hubungannya. Sedangkan pekerjaan adalah suatu aktifitas dan kegiatan seseorang dalam waktu tertentu untuk dapat memenuhi kondisi dan kebutuhan pokok dirinya dan keluarganya.

Salah satu penyebab terjadinya konflik disebuah organisasi atau perusahaan adalah konflik peran, konflik peran terjadi ketika seseorang mengalami waktu yang bersamaan antara kewajiban di pekerjaan dan tanggung jawabnya dikeluarga. Bagi para karyawan yang bekerja didunia perbankan sudah menjadi hal wajar ketika pikiran dan tanggung jawab mereka dihabiskan separuh waktu didalam bekerja. Keadaan tersebut menjadi berbeda ketika karyawan tersebut sudah berkeluarga. Beban mereka akan meningkat dengan adanya tanggung jawab yang mereka miliki terhadap kehidupan berkeluarga (Slamet:2009:2).

Dengan semakin berkembangnya dunia perbankan menyebabkan meningkatnya dan menambah beban setiap karyawan agar bisa lebih mengoptimalkan pekerjaannya agar dapat bertahan dalam bersaing. Karyawan

yang bekerja di bank saat ini sangat berbeda dengan karyawan yang bekerja di bank di era sebelumnya, dimana tanggung jawab terhadap tugas pekerjaan belum begitu terasa. Meningkatnya perkembangan teknologi saat ini menyebabkan karyawan yang tidak siap terhadap persaingan memiliki kecemasan tersendiri, serta para karyawan di posisi *officer* mempunyai peran yang lebih besar karena dihadapkan dalam mengambil tindakan untuk menjalankan kerjanya menyebabkan mempunyai tingkat resiko lebih tinggi terjadinya konflik (Astuti dan Rijanti, 2012:5).

Meningkatnya jumlah tenaga kerja zaman sekarang seperti: peningkatan jumlah pasangan suami-istri, orang tua serta wanita yang telah bekerja mempengaruhi terjadinya konflik peran keluarga-pekerjaan. Menurut Abbot *et al* (1998) dalam penelitian Eko *et al.*, (2016:29) *Work family conflict (WFC)* merupakan situasi dimana pasangan yang telah menikah dan telah bekerja akan menambah hubungan ketergantungannya antara pekerjaan dan keluarga dan menimbulkan terjadinya konflik antara tanggung jawab peran pekerjaan dan keluarga. Konflik peran keluarga-pekerjaan muncul karena kurangnya kecocokan antara tanggung jawab keluarga terhadap pekerjaan mereka mengenai tujuan perusahaan (Yang *et al.*, 2000).

Perubahan wanita yang dahulunya sebagai ibu rumah tangga yang bertugas sebagai seseorang yang berperan *madrasah al ula li auladiha* (tempat pendidikan pertama untuk anaknya), menjaga kesehatan anak-anak, mengasuh, serta memasak dll. Sekarang di era modern peran mereka semakin

berkurang didalam rumah tangga dikarenakan sibuknya wanita didunia kerja sehingga dengan adanya tuntunan pada pekerjaannya membatasi kinerja dan peran mereka, sehingga seringkali merasakan kesulitan untuk dapat menyeimbangkan urusan dunia kerja dan urusan sebagai ibu rumah tangga. Dan peran lelaki sebagai kepala rumah tangga, pemimpin dalam mengurus ahli keluarganya dan bertanggung jawab atas apa yang dipimpinnya. Ia mempunyai kewajiban memperhatikan keadaan istri dan anak, memberikan rasa aman dan kasih sayang, memperhatikan cara istri memberikan pendidikan kepada anaknya, serta tanggung jawab lainnya.

Menurut Waspodo *et al.*, (2013:98) perusahaan selalu membutuhkan sumber daya manusia sebagai faktor yang menentukan peran dan keberhasilan dalam memberikan partisipasi kearah pencapaian target dan tujuan perusahaan. Sumber daya manusia yang berkualitas dan handal sangat dibutuhkan oleh perusahaan karena bisa membantu perusahaan mengelola sumber daya manusia kearah yang lebih baik. Dalam hal ini maka karyawan harus meningkatkan kinerjanya, karena Kinerja karyawan sangat memegang peranan penting dalam memberikan pelayanan kepada nasabahnya.

Tuntutan peran dalam keluarga maupun pekerjaan jika dikelola dengan baik akan berdampak pada tingkat kinerja. Banyaknya tuntutan berakibat pada banyaknya hal yang dilakukan sehingga memacu orang untuk meningkatkan kerja untuk memenuhi tuntutan tersebut, semakin banyak konflik peran yang dialami akan menurunkan kinerja orang tersebut. Hal ini didukung dari

penelitian Christine *et.al* (2010) pada saat konflik organisasi rendah, maka kinerja unit juga rendah dan meningkatnya konflik meningkatkan kinerja begitu juga sebaliknya.

Wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta menjadi pilihan peneliti mengingat wilayah ini mempunyai sebaran perbankan yang masuk kategori besar di Indonesia, sehingga akan mempresentasi kondisi perbankan saat ini. Tentunya tidak terkecuali adalah Perbankan Syariah dengan memiliki prinsip Syariah yaitu: prinsip hukum Islam dalam kegiatan perbankan (penyimpanan dana dan pembiayaan kegiatan usaha serta kegiatan usaha lainnya).

BNI Syariah merupakan salah satu bagian perusahaan terbesar di Indonesia serta lembaga profit yang bergerak di perbankan Syariah. Sampai saat ini, BNI Syariah telah berkembang pesat di beberapa wilayah Indonesia salah satunya di Cabang Yogyakarta. BNI Syariah Cabang Yogyakarta memiliki 57 jumlah karyawan dan yang terdiri dari 44 karyawan/ 77 % yang sudah menikah dan 13/ 23% karyawan yang belum menikah. Berdasarkan hal tersebut, mayoritas karyawan BNI Syariah Cabang Yogyakarta sudah menikah dan berkeluarga sehingga berpotensi adanya konflik peran pekerjaan-keluarga.

Dari berbagai latar belakang diatas, maka peneliti mengambil judul **“Pengaruh Konflik Peran Terhadap Kinerja Pegawai BNI Syariah Cabang Yogyakarta”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas yang menjelaskan tentang pengaruh dan penyebab konflik peran pekerjaan-keluarga disebuah organisasi atau perusahaan, maka dalam penelitian ini dapat dirumuskan permasalahan sbb:

1. Apakah konflik peran berpengaruh terhadap kinerja pegawai BNI Syariah Cabang Yogyakarta?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh konflik peran terhadap kinerja pegawai BNI Syariah Cabang Yogyakarta.

## **D. Kegunaan Penelitian**

Adapun kegunaan atau manfaat yang diharapkan dari penelitian ini, antara lain sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
  - a. Bagi Peneliti: Sebagai tambahan wawasan dan referensi bukti empiris sebagai rekomendasi penelitian selanjutnya.
  - b. Bagi Praktisi: Menjadi masukan bagi praktisi perbankan syariah dalam mengetahui sebab dan cara mengatasi konflik peran pekerjaan-keluarga

terhadap kinerja pegawai di Bank Syariah secara umum dan BNI Syariah secara khusus.

## 2. Manfaat Praktis

Bagi Bank: Dapat memperkaya pemahaman mengenai pengaruhnya konflik peran pekerjaan-keluarga terhadap kinerja pegawai di Bank Syariah secara umum dan BNI Syariah secara khusus.

## **E. Sistematika Pembahasan**

Penyusunan skripsi ini akan disajikan dalam sistematika penulisan yang terdiri dari 5 bab yaitu:

Bab Pertama Pendahuluan, yang berisi penjelasan mengenai latar belakang masalah dari penelitian yang dilakukan, perumusan masalah, tujuan penelitian, dan kegunaan penelitian.

Bab Kedua Tinjauan Pustaka Dan Kerangka Teori, berisi uraian tentang tinjauan pustaka terdahulu dan kerangka teori relevan yang terkait dengan tema skripsi ini.

Bab Ketiga Metodologi Penelitian, berisi penjelasan jenis dan sifat penelitian, populasi dan sampel, sumber dan jenis data, teknik pengumpulan data.

Bab Keempat Hasil Penelitian dan Pembahasan, berisi hasil penelitian. Klasifikasi pembahasan disesuaikan dengan pendekatan, sifat penelitian, dan rumusan masalah atau fokus penelitiannya.

Bab Kelima Penutup, berisi kesimpulan, saran-saran dan rekomendasi.