

BAB I

PENDAHULUAN

Pada bab ini peneliti menguraikan beberapa penjelasan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian.

A. Latar Belakang Masalah

Dewasa ini perkembangan perusahaan pada bidang jasa maupun manufaktur terlihat semakin ketat. Semakin ketatnya perkembangan perusahaan ini menuntut bagi sebuah perusahaan untuk selalu memperhatikan produktivitas dari sumber daya manusia yang ada agar mampu meningkatkan kinerja ditengah ketatnya persaingan perusahaan tersebut.

Sumber daya manusia merupakan salah satu unsur penting sebuah perusahaan karena sumber daya manusia merupakan penggerak dan pengelola sumber daya lain yang dimiliki oleh sebuah perusahaan. Tanpa adanya peran dari sumber daya manusia, kegiatan dan pekerjaan dalam sebuah perusahaan tidak akan berjalan dengan baik karena, pengaruh dari sumber daya manusia yang ada didalamnya akan menentukan keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya.

Tujuan dari sebuah perusahaan akan tercapai dan dikatakan berhasil apabila sumber daya manusianya memiliki kinerja yang tinggi. Apabila kinerja dilakukan secara optimal maka akan memberikan dampak

yang positif bagi perusahaan namun apabila kinerja kurang optimal akan berdampak pada sulitnya perusahaan untuk mencapai visi dan misinya.

Dalam menjalankan pekerjaannya sumber daya manusia pasti menemui beberapa masalah yang tidak dapat dihindari adanya. Adanya masalah yang dialami oleh sumber daya manusia ini dapat menjadi faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kinerja seorang karyawan karena, karyawan dapat menjadi kurang maksimal dalam mewujudkan kinerjanya.

Masalah pertama yang sering dihadapi oleh karyawan dalam perusahaan adalah konflik peran. Konflik peran ini terjadi karena seorang karyawan memiliki tuntutan peran lebih dari satu atau *dual job* (peran ganda). Sebagai contoh konflik peran dalam perusahaan jasa perbankan yakni, seorang marketing yang memiliki tugas mencapai target nasabah untuk melakukan pembiayaan, namun tak jarang marketing tersebut juga dituntut untuk dapat menjalankan peran lain diluar jabatannya sebagai seorang marketing, salah satunya menjadi admin marketing sekaligus. Terlebih lagi terlepas dari peran yang dijalankan oleh seorang karyawan didalam perusahaan sesuai dengan jabatannya, diluar itu adanya peran lain yang harus tetap dijalankannya yakni seperti menjadi seorang ayah, ibu, anak dan teman pada waktu yang bersamaan juga dapat menjadi pemicu terjadinya konflik peran dalam diri seorang karyawan. Konflik peran yang terjadi karyawan tersebut menyebabkan tekanan secara tidak langsung yang berdampak pada munculnya permasalahan lain yakni stres kerja.

Stres kerja muncul dikarenakan karyawan dituntut untuk bekerja secara maksimal dengan batas waktu yang telah ditentukan, banyaknya pekerjaan yang dihadapkannya, semakin tingginya waktu kerja yang ditempuh, bertambahnya beban kerja yang dipikulnya dan konflik peran yang dialami sehingga karyawan sulit untuk menyesuaikan peran yang dijalankannya.

Sejalan dengan itu, studi yang dilakukan pada tahun 2013 oleh *Uni Global Union* yang berjudul "*The Banking: The Human Crisis*" yang menyoroti kesehatan karyawan bank di seluruh dunia menemukan bahwa 80% karyawan bank mengalami stres. Menurut laporan tersebut gangguan stres ini diakibatkan karena karyawan bank khususnya selalu bekerja dibawah tekanan. Setiap hari para karyawan tersebut takut menghadapi nasabah mereka yang melakukan *complain*, dan ini berdampak pada kesehatan karyawan bank. Dimulai dari karyawan dengan jabatan tinggi hingga rendah.

BPRS merupakan bank yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah dalam kegiatannya dan tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Terdapat tiga BPRS terbaik di Yogyakarta yang dibuktikan dengan diraihnya penghargaan sebagai BPRS dengan kinerja keuangan terbaik diantaranya adalah BPRS Mandina Mandiri Sejahtera, BPRS Bangun Derajat Warga, dan BPRS Margirizki Bahagia. Berdasarkan hasil observasi sementara yang dilakukan oleh peneliti diperoleh hasil bahwa, pada tiga BPRS di Yogyakarta ini memiliki jumlah

karyawan cukup terbatas. Banyaknya pekerjaan yang dihadapkan pada karyawan dengan cukup terbatasnya jumlah karyawan ini memungkinkan bagi seorang karyawan memiliki tuntutan peran lebih dari satu atau *dual job* (peran ganda) yang berpotensi untuk terjadinya konflik peran. Terlebih lagi dengan adanya beberapa peran karyawan diluar pekerjaannya yang harus tetap berjalan seperti menjadi seorang ayah, ibu, anak bahkan teman dalam satu waktu.

Konflik peran yang dialami karyawan pada BPRS Madina Mandiri Sejahtera, BPRS Bangun Derajat Warga, dan BPRS Margirizki Bahagia ini dapat menyebabkan timbulnya stres dalam pekerjaannya karena, konflik peran merupakan salah satu pendorong terjadinya stres kerja.

Oleh karena itu, perlu adanya salah satu faktor pendorong yang berasal dari dalam diri seorang karyawan guna mengatasi pengaruh negatif adanya beberapa masalah yang dialami seorang karyawan dalam perusahaan seperti konflik peran dan stres kerja yaitu *self efficacy*.

Self efficacy merupakan suatu kepercayaan yang muncul dalam diri bahwasanya seseorang memiliki keyakinan atas kemampuan yang dimilikinya dalam menjalankan pekerjaannya sehingga mampu memperoleh keberhasilan. Seseorang yang memiliki *self efficacy* cukup tinggi akan selalu berusaha menjalankan tugasnya dengan baik, menyelesaikan tugasnya dengan baik, dan tidak membatasi dirinya dalam hal apapun karena, *self efficacy* membuat seseorang cenderung lebih

memiliki motivasi yang kuat, tujuan yang jelas dan emosi yang stabil untuk memberikan kinerja yang lebih baik.

Dari pemaparan latar belakang tentang konflik peran, stres kerja, hasil penelitian *Uni Global Union* mengenai stres kerja pada karyawan bank atau lembaga keuangan lainnya dan *self efficacy* maka judul penelitian ini adalah **“SELF EFFICACY DALAM MEMODERASI PENGARUH KONFLIK PERAN DAN STRES KERJA TERHADAP KINERJA INDIVIDU (Studi pada karyawan BPRS Madina Mandiri Sejahtera, BPRS Bangun Derajat Warga, dan BPRS Margirizki Bahagia).”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah peneliti adalah:

1. Apakah konflik peran berpengaruh terhadap kinerja individu karyawan BPRS Madina Mandiri Sejahtera, BPRS Bangun Derajat Warga, dan BPRS Margirizki Bahagia?
2. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap kinerja individu karyawan BPRS Madina Mandiri Sejahtera, BPRS Bangun Derajat Warga, dan BPRS Margirizki Bahagia?
3. Apakah *self efficacy* berpengaruh terhadap kinerja individu karyawan BPRS Madina Mandiri Sejahtera, BPRS Bangun Derajat Warga, dan BPRS Margirizki Bahagia?

4. Apakah *self efficacy* dapat memoderasi tingkat pengaruh konflik peran terhadap kinerja individu karyawan BPRS Madina Mandiri Sejahtera, BPRS Bangun Derajat Warga, dan BPRS Margirizki Bahagia?
5. Apakah *self efficacy* dapat memoderasi tingkat pengaruh stres kerja terhadap kinerja individu karyawan BPRS Madina Mandiri Sejahtera, BPRS Bangun Derajat Warga, dan BPRS Margirizki Bahagia?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang akan diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh konflik peran terhadap kinerja individu karyawan BPRS Madina Mandiri Sejahtera, BPRS Bangun Derajat Warga, dan BPRS Margirizki Bahagia.
2. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kinerja individu karyawan BPRS Madina Mandiri Sejahtera, BPRS Bangun Derajat Warga, dan BPRS Margirizki Bahagia.
3. Untuk mengetahui pengaruh *self efficacy* terhadap kinerja individu karyawan BPRS Madina Mandiri Sejahtera, BPRS Bangun Derajat Warga, dan BPRS Margirizki Bahagia.
4. Untuk mengetahui tingkat pengaruh konflik peran terhadap kinerja individu karyawan dengan *self efficacy* sebagai variabel moderasi BPRS Madina Mandiri Sejahtera, BPRS Bangun Derajat Warga, dan BPRS Margirizki Bahagia.

5. Untuk mengetahui tingkat pengaruh stres kerja terhadap kinerja individu karyawan dengan *self efficacy* sebagai variabel moderasi BPRS Madina Mandiri Sejahtera, BPRS Bangun Derajat Warga, dan BPRS Margirizki Bahagia.

D. Manfaat Penelitian

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

1. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi atau bahan masukan yang berguna bagi perkembangan BPRS Madina Mandiri Sejahtera, BPRS Bangun Derajat Warga, dan BPRS Margirizki Bahagia agar dapat menjadi pertimbangan bagi perusahaan untuk lebih memperhatikan dengan baik karyawan sebagai sumber daya manusia.

2. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas khasanah pengetahuan dan mengembangkan teori serta informasi ilmiah dalam mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia tentang konflik peran, stres kerja dan *self efficacy*. Diharapkan juga dapat menjadi kontribusi untuk penelitian selanjutnya.