

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia merupakan elemen utama dalam sebuah organisasi dibandingkan dengan elemen lain seperti modal, teknologi dan uang sebab manusia itu sendiri yang mengendalikan komponen tersebut. Sumber daya manusia yang kompeten dengan kinerja yang baik dapat menunjang keberhasilan suatu perusahaan sebaliknya sumber daya manusia yang tidak kompeten dan kinerjanya buruk merupakan masalah yang dapat menempatkan perusahaan dalam kondisi yang merugi (Potu, 2013). Oleh karena itu sumber daya manusia sangat dibutuhkan untuk mencapai tujuan sebuah perusahaan (Agustina, 2009).

Ketatnya persaingan di lingkungan yang kompetitif sekarang ini, menuntut setiap perusahaan agar dapat menunjukkan kinerja yang baik dimata masyarakat (Sopiah., 2008). Kinerja merupakan hasil atas usaha yang dilakukan secara kualitas maupun kuantitas yang diperoleh oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Peningkatan kinerja karyawan secara perorangan dapat mendorong kinerja sumber daya manusia secara keseluruhan (Timpe, 1992). Untuk meningkatkan kinerja karyawan, perusahaan harus mampu bekerja sama dengan karyawan pada perusahaan tersebut.

Karyawan harus dipandang sebagai sumber daya terpenting dalam perusahaan, bukan sebagai beban atau objek eksploitasi (Rosally *et al.* 2015).

Pada dasarnya para karyawan diterima di perusahaan dengan posisi yang mereka inginkan, namun dengan semakin banyaknya jenis pekerjaan dalam suatu perusahaan karyawan dituntut untuk dapat bekerja dalam segala posisi yang ada di dalam perusahaan (Sorongan *et al.*, 2015). Tuntutan pekerjaan yang tinggi dan kemampuan untuk bersikap profesional menjadi tanggungjawab yang harus dipenuhi (Agustina, 2009). Tuntutan tersebut membuat bertambahnya beban kerja yang memaksa karyawan agar lebih memaksimal kemampuan dalam menyelesaikan tugas yang dibebankan kepadanya dengan batas waktu yang telah ditentukan oleh perusahaan (Suhartini, 2011). Banyaknya tuntutan kerja tersebut dapat menimbulkan konflik peran pada diri karyawan yang menyebabkan terjadinya kesulitan dalam menentukan tuntutan apa yang harus dipenuhi tanpa membuat tuntutan lain terabaikan (Rizzo dan Lirtzman, 1970).

Seseorang akan mengalami konflik peran apabila ia memiliki dua peran atau lebih yang harus dijalankan dalam waktu yang bersamaan (Luthans, 2006). Fanani *et al.* (2008) bahwa konflik peran terjadi ketika terdapat dua perintah berbeda dalam waktu bersamaan dan diantara dua perintah tersebut bertolak belakang. Konflik peran akan berdampak pada munculnya stres yang cenderung dapat menurunkan kemampuan karyawan dalam mengendalikan lingkungan kerja (Fried, 1998).

Stres kerja merupakan suatu kondisi ketegangan yang dapat menimbulkan ketidakseimbangan fisik, psikis, dan dapat mempengaruhi emosi, proses berfikir serta kondisi seorang karyawan (Veithzal, 2004). Menurut Tidd dan Friedman. (2002) menyatakan bahwa ada faktor-faktor yang mempengaruhi stres kerja seperti faktor tinggi rendahnya tuntutan tugas, konflik peran dan ambiguitas peran. Leontaridi dan Ward (2000) menyatakan bahwa faktor lingkungan kerja seperti tekanan kerja yang berat, manajemen yang tidak sehat dan hubungan yang buruk dengan karyawan lainnya dapat menyebabkan stres kerja.

Menurut Mondy (2008) stres yaitu segala masalah atau tuntutan penyesuaian diri yang dapat mengganggu keseimbangan jiwa dan akan memunculkan gangguan pada badan. Para ahli mengatakan jika stres dapat timbul sebagai akibat tekanan atau ketegangan yang bersumber dari ketidakselarasan antara seseorang dengan lingkungannya (Kusnadi, 2014). Akibat dari stres adalah produktivitas kerja menjadi turun (Wijono, 2006).

Rabele dan Michaels (1990) stres yang dialami cenderung mengakibatkan kepuasan kerja yang rendah, meningkatnya ketegangan kerja, menurunkan kinerja dan keinginan untuk keluar dari organisasi. Menurut Mondy (2008) stres kerja menyebabkan penyimpangan pada fungsi psikologis, fisik dan tingkah laku individu yang menyebabkan terjadinya penyimpangan dari fungsi normal. Handoko (2000) menyebutkan bahwa gangguan psikologis yang paling sering terjadi sebagai akibat stres kerja adalah kecemasan dan depresi.

Konflik peran merupakan salah satu indikator penyebab stres. Hal ini diperkuat oleh pendapat Moorhead dan Griffin (2013) yang menyebutkan jika stres dapat terjadi apabila seseorang melakukan dua atau lebih peran secara bersamaan yang diberikan oleh atasan. Moorhead dan Griffin (2013) menambahkan jika ketidakjelasan pekerjaan yang berkelanjutan akan menimbulkan konflik peran yang berujung pada stres. Hal ini diperkuat oleh Tidd dan Friedman (2002) yang menjelaskan jika konflik peran memberikan tekanan batin bagi karyawan yang dapat berdampak pada terjadinya stres kerja. Oleh karena itu peneliti menambahkan variabel stres sebagai variabel antara yang akan memberikan pengaruh secara tidak langsung hubungan konflik peran terhadap kinerja karyawan.

Penelitian ini akan dilakukan di BMT Bina Ihsanul Fikri (BIF) Yogyakarta. Dalam melaksanakan tugasnya karyawan dituntut untuk melakukan dua pekerjaan bersamaan dalam satu waktu. Menurut pengamatan yang dilakukan oleh peneliti pada saat praktik perbankan di BMT BIF Yogyakarta, BMT BIF mempunyai permasalahan dalam kegiatan operasional, misalnya karyawan pada BMT BIF cabang Parangtritis, seorang kepala manajer cabang yang seharusnya menjalankan tugas-tugas sebagai manajer merangkap tugas sebagai *marketing*, begitu pula dengan tugas Pembukuan, dan teller. Untuk tugas *marketing* di BMT BIF cabang Parangtritis karyawan diberikan 3 tugas sekaligus selain sebagai *marketing*, karyawan juga dituntut untuk menjalankan peran sebagai *Account Officer(AO)* dan *Dept Collector*. Melihat

fenomena tersebut, dengan adanya permasalahan maka peneliti tertarik untuk menjadikan BMT Bina Ihsanul Fikri (BIF) sebagai objek penelitian.

Penelitian ini akan menguji mengenai pengaruh konflik peran terhadap kinerja karyawan dengan stres kerja sebagai variabel pemediasi pada pegawai bank syariah. Berdasarkan keterangan dan informasi yang telah disampaikan maka dalam penelitian ini peneliti mengambil judul **“Pengaruh Konflik Peran Terhadap Kinerja Karyawan dengan Stres Kerja sebagai Variabel Pemediasi (Studi Kasus di BMT Bina Ihsanul Fikri Yogyakarta)”**.

B. Rumusan Masalah

Terdapat beberapa masalah dalam penelitian ini yang dibagi menjadi beberapa bagian. Pertama, sebelum seseorang merasakan pengaruh konflik peran terhadap kinerjanya, seseorang tersebut akan mengalami stres terlebih dahulu sehingga stres tersebut merupakan dampak dari konflik peran. Tuntutan peran untuk melaksanakan tugas lain yang juga harus selesai tepat waktu menjadi beban yang harus dihadapi oleh karyawan, sehingga akan berujung pada timbulnya stres. Kedua, timbulnya konflik peran dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Tuntutan kerja yang berbeda-beda tersebut membuat karyawan mengalami konflik peran, yang akan berpengaruh pada baik buruknya kinerja karyawan. Permasalahan ketiga dalam penelitian ini adalah stres kerja akan berdampak pada kinerja karyawan. Beban kerja yang berlebihan menimbulkan rasa tidak nyaman atau stres, sehingga jika berlangsung secara terus menerus akan berdampak pada menurunnya kinerja karyawan.

Permasalahan terakhir dalam penelitian ini stres kerja memediasi variabel konflik peran dan kinerja karyawan. Sebelum karyawan mempunyai tingkat kinerja yang tinggi, karyawan tentu akan merasakan stres yang nantinya dapat memicu karyawan dalam menghasilkan kinerja yang tinggi. Tingkat stres yang rendah justru akan memotivasi karyawan untuk meningkatkan kinerjanya.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka peneliti akan merumuskan beberapa rumusan yang dijawab dalam penelitian ini yang diharapkan akan memberikan kontribusi positif bagi pembaca dan perbankan syariah yaitu sebagai berikut:

1. Apakah konflik peran berpengaruh positif terhadap stres kerja karyawan BMT Bina Ihsanul (BIF)?
2. Apakah konflik peran berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan BMT Bina Ihsanul Fikri (BIF)?
3. Apakah stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan BMT Bina Ihsanul Fikri (BIF)?
4. Apakah stres kerja memediasi pengaruh negatif konflik peran terhadap kinerja karyawan?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis hubungan antar variabel,

serta mengetahui peran variabel pemediasi yaitu kinerja karyawan BMT Bina Ihsanul Fikri yang dirumuskan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh positif konflik peran terhadap stres kerja.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh negatif konflik peran terhadap kinerja karyawan.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh negatif stres kerja terhadap kinerja karyawan.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh negatif variabel stres kerja sebagai pemediasi antara konflik peran dan kinerja karyawan.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penulis berharap penelitian ini dapat memberikan kontribusi tambahan ilmu pengetahuan kepada para pembaca terhadap apa yang telah dihasilkan oleh peneliti, serta menjadikan bahan referensi bagi yang ingin melakukan penelitian yang sejenis dengan yang peneliti lakukan.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi tambahan informasi atau rujukan bagi penelitian selanjutnya dan bagi pihak perusahaan yang

menghadapi masalah mengenai sumber daya manusia tentang konflik peran serta stres kerja terhadap kinerja karyawan. Penelitian selanjutnya agar dapat melakukan eksplorasi dengan menambahkan ataupun mengembangkan faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan selain yang digunakan peneliti dalam penelitian ini.