

# **BAB I**

## **LATAR BELAKANG**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Sumber Daya Manusia merupakan kunci terpenting dari keberhasilan suatu perusahaan karena dapat menjadi pilar utama penggerak jalannya suatu perusahaan. Perusahaan di bidang perbankan juga mempunyai kriteria dalam memilih Sumber Daya Manusia yang mempunyai kinerja yang tinggi dan menjadi prioritas utama untuk mendorong keberhasilan pembangunan manusia dalam jasa perbankan.. Untuk itu, diperlukan suatu rekrutmen yang baik agar perusahaan dibidang perbankan dapat bersaing dengan perusahaan perbankan lainnya.

Suatu organisasi atau perusahaan sekarang ini, banyak membuat strategi untuk mencapai tujuan organisasi atau perusahaan tersebut. Agar suatu tujuan dapat terbentuk maka organisasi atau perusahaan membuat kriteria yang harus dipenuhi untuk memilih calon SDM yang dapat menciptakan sesuatu yang inovatif untuk mencapai tujuan suatu perusahaan. Ini berarti, bahwa manusia merupakan Sumber Daya Manusia strategis dalam semua aktivitas organisasi. Sumber daya manusia perlu direncanakan, dirumuskan strategi-strategi yang relevan dengan tujuan yang telah ditetapkan, serta konsisten dalam mengimplementasikannya secara kontinyu sehingga dapat meningkatnya kinerja (performance) organisasi dimana Sumber Daya Manusia tersebut berada (Nur S, 2013). Perencanaan yang strategis kaitannya dengan sumber daya manusia (SDM) yang dimaksudkan adalah perencanaan SDM yang

harus memperhatikan faktor lain selain SDM (human) misalnya faktor keuangan (finance), sehingga dapat bersinergi dalam mencapai tujuan organisasi.

Dari uraian diatas, Sumber Daya Manusia yang dimaksud adalah karyawan. Untuk meningkatkan kualitas perusahaan diperlukan perbaikan dari faktor internal terlebih dahulu, maka sebelumnya harus ada rasa kepuasan kerja dari setiap karyawannya. Kepuasan kerja karyawan dapat meningkatkan kinerja dan efektivitas pada perusahaan secara keseluruhan. Kepuasan dan ketidakpuasan kerja diakibatkan langsung dari adanya efektivitas tersebut. Maka dari itu, diperlukan adanya peran manajer untuk menciptakan kondisi kerja yang baik serta sikap adil dan bijaksana dalam mengambil keputusan.

Penjelasan teoritis mengenai kepuasan kerja telah banyak dilakukan oleh para ahli, diantaranya adalah menurut Robbins dalam (Febri Furqon 2015) kepuasan kerja adalah sikap umum terhadap pekerjaan seseorang yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima. Jadi, kepuasan dalam bekerja terjadi jika setiap karyawan merasa puas, baik dalam lingkungan kerja maupun dalam keluarga berjalan sesuai apa yang diharapkan dan adanya keinginan untuk menjadi lebih baik.

Untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan, terdapat salah satu usaha yang dilakukan manajemen adalah menghindari terjadinya konflik. Konflik peran merupakan salah satu yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja. Menurut Robbins dalam (Indrawan, 2009) menyatakan bahwa konflik terjadi karena ketidakmampuan untuk beradaptasi dengan lingkungan serta adanya perbedaan status, tujuan, nilai dan

persepsi. Konflik peran muncul jika para karyawannya merasa tidak mampu untuk menyesuaikan kedua peran tersebut yaitu perannya sebagai karyawan yang harus bertanggung jawab pada tugas di kantor dan perannya sebagai kepala atau ibu rumah tangga pada keluarganya. Jadi, konflik peran sering terjadi pada wanita yang bekerja dan sudah berkeluarga.

Berbeda dengan pria, bekerja merupakan suatu kewajiban untuk menafkahi keluarganya. Namun bukan berarti para pria tidak memiliki konflik. Konflik yang terjadi pada pria seringkali di lingkungan kerja dengan atasan, bawahan maupun rekan kerja. Dalam konflik peran ini, terdapat lebih banyak pertentangan pada status yang dimiliki wanita karir, karena pilihan seorang wanita untuk menjadi wanita karir akan mempunyai masalah konflik antara pekerjaan dan keluarga. Menjadi ibu rumah tangga atau menjadi wanita karir keduanya memiliki konsekuensi dan kelebihan tersendiri. Konflik peran dapat mengakibatkan stres bagi karyawan yang akan menimbulkan dampak yang buruk bagi suatu organisasi atau perusahaan.

Stres sering dikaitkan dengan psikologis yang diakibatkan dari adanya masalah masalah yang terjadi pada diri seseorang. Dampak dari stress ada yang positif dan negatif. Menurut Robbins dalam (Fadhilah, 2010) stres suatu kondisi dinamik yang didalamnya seorang individu dikonfrontasikan dengan suatu peluang, kendala (constraints), atau tuntutan (demands) yang dikaitkan dengan apa yang sangat diinginkannya dan yang hasilnya dipresepsikan sebagai tidak pasti dan penting.

Tuntutan tugas yang ada pada suatu perusahaan adalah salah satu penyebab timbulnya stres pada karyawan karena begitu beratnya tuntutan. Tuntutan peran ganda umumnya dialami oleh wanita yang melibatkan diri dalam lingkungan

organisasi, yaitu sebagai wanita karir dan ibu rumah tangga sehingga lebih rentan mengalami stres yang dapat menyebabkan penderitaan psikis berupa kecemasan dibandingkan dengan pria. Tuntutan pekerjaan, rumah tangga, dan ekonomi keluarga sangat berpotensi menyebabkan wanita karir rentan mengalami stres (Hafni 2010). Jika seseorang sudah menghadapi stres akibat masalah masalah yang terjadi dalam pekerjaan dan keluarga, maka diperlukan motivasi dari manajer sebagai peran untuk membangkitkan semangat karyawan dalam bekerja.

Kepuasan kerja terjadi jika di dukung dengan motivasi kerja yang baik. Motivasi berupa suatu dorongan ke arah yang lebih baik yang diberikan oleh manajer maupun rekan kerja untuk mencapai tujuan perusahaan. Dorongan dari manajer sangat penting bagi karyawan karena kurangnya perhatian dari manajer menimbulkan dampak yang negatif pada karyawan. Saling membantu dan bertukar pikiran merupakan dorongan yang dapat diberikan oleh rekan kerja. Keduanya berperan penting bagi karyawan lain dalam memotivasi pekerjaannya agar terjadi kepuasan kerja pada suatu organisasi. Selain itu, motivasi dari diri sendiri juga diperlukan untuk kepentingan diri sendiri.

Teori motivasi menurut Robbins dalam (Aini, 2014) yang mengatakan bahwa suatu proses yang menghasilkan suatu intensitas, arah dan ketekunan individual dalam usaha untuk mencapai satu tujuan. Sementara motivasi umum bersangkutan dengan upaya ke arah setiap tujuan. Adanya berbagai kebutuhan akan menimbulkan motivasi seseorang untuk berusaha untuk memenuhi kebutuhannya. Seseorang bekerja keras dengan harapan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan dari hasil pekerjaannya. Jadi, jika di suatu perusahaan berhasil menciptakan kepuasan dari

faktor faktor yang mempengaruhi motivasi, maka motivasi suatu karyawan akan tinggi dan akan berdampak baik bagi perusahaan.

Menurut pandangan Islam juga memberikan petunjuk bagi umat manusia untuk menjalani kehidupan di dalam berbagai aspek. Dalam Islam, mewajibkan umatnya untuk bekerja dan berusaha secara halal, baik, barokah dan tidak curang sehingga tercapai kepuasan kerja. Seringkali kepuasan kerja berkaitan dengan konflik peran yang timbul karena ketidakadilan gender dalam peran wanita yang bekerja sekaligus menjadi ibu rumah tangga. Maka karier yang sesuai dengan ajaran Islam adalah wanita bekerja di rumah dan tidak mengabaikan tugas pokoknya. Selain itu, stres dalam Islam termasuk perilaku berputus asa. Sikap putus asa ini dilarang karena menyesatkan diri sendiri. Untuk itu Islam melarang umatnya untuk stres yang berkepanjangan dalam bekerja dan membangkitkan semangat dengan cara memotivasi diri. Motivasi menurut Islam penting karena dapat membangkitkan semangat diri sendiri maupun orang lain. Motivasi yang baik terjadi didasarkan dengan niat yang baik dan ikhlas di dalam bekerja.

Bank BCA merupakan bank swasta nasional yang berperan signifikan terhadap kondisi perbankan nasional. Bank BCA dituntut untuk memiliki kinerja yang baik sehingga mampu bersaing dengan bank bank lain baik bank pemerintah maupun swasta. Agar kinerja bank menjadi lebih baik dibutuhkan kondisi lingkungan kerja yang baik sehingga kepuasan karyawan dapat menjadi pilar utama perusahaan perlu ditingkatkan(*Sumber:www.bca.co.id*). Berdasarkan uraian dan pemaparan di atas penulis merasa tertarik untuk meneliti tentang faktor faktor yang dianggap signifikan berpengaruh terhadap kepuasan karyawan dalam judul sebagai berikut :

“Analisis Pengaruh Konflik Peran, Stres Kerja, dan Motivasi Kerja terhadap Kepuasan Kerja dan Tinjauannya dari Sudut Pandang Islam (Studi Kasus pada PT Bank Central Asia Tbk)”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka ditemukan masalah masalah dalam penelitian ini:

1. Bagaimana pengaruh konflik peran terhadap kepuasan kerja di PT Bank Central Asia Tbk?
2. Bagaimana pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja di PT Bank Central Asia Tbk?
3. Bagaimana pengaruh motivasi kerja terhadap kepuasan kerja di PT Bank central Asia Tbk?
4. Bagaimana pengaruh konflik peran, stres kerja dan motivasi kerja secara simultan dan parsial terhadap kepuasan kerja di PT Bank central Asia Tbk?
5. Bagaimana konflik peran, stres kerja dan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja ditinjau dari sudut pandang Islam?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh konflik peran terhadap kepuasan kerja di PT Bank Central Asia Tbk.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja di PT Bank Central Asia Tbk.

3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh motivasi kerja terhadap kepuasan kerja di PT Bank Central Asia Tbk.
4. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh konflik peran, stres kerja dan motivasi kerja secara simultan dan parsial di PT Bank Central Asia Tbk.
5. Untuk mengetahui bagaimana konflik peran, stres kerja dan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja ditinjau dari sudut pandang Islam.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Peneliti

Menambah pengetahuan dan meningkatkan pemahaman tentang konflik, motivasi, stress terhadap kepuasan kerja.

2. Bagi Karyawan

Sebagai informasi dan menilai seberapa puas dengan perusahaan tempatnya bekerja yang berkaitan dengan variable variable penelitian ini.

3. Bagi Peneliti Lain

Sebagai tambahan informasi yang diperlukan dalam penelitian yang akan dilakukan.