

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Organisasi adalah kesatuan (*entity*) sosial yang dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relatif dapat diidentifikasi, yang bekerja atas dasar yang relatif terus menerus untuk mencapai suatu tujuan bersama atau sekelompok tujuan (Robbins, 2008). Dalam pencapaian tujuan organisasi ini bisa saja mengakibatkan konflik. Hal ini sangat wajar karena di dalam organisasi terdiri dari berbagai macam latar belakang suku, agama, etnis, budaya, sosial, ekonomi, politik, dan bahkan negara yang berbeda-beda.

Menurut Robbins (2008), konflik merupakan sebuah proses yang dimulai ketika satu pihak memiliki persepsi bahwa pihak lain telah mempengaruhi secara negatif, sesuatu yang menjadi perhatian dan kepentingan pihak pertama. Hasil dari konflik yang terjadi diantara pihak-pihak yang terlibat bisa bersifat fungsional yang dapat meningkatkan kinerja organisasi. Namun konflik juga dapat bersifat disfungsional yang sebaliknya justru menghalangi/menurunkan tingkat kinerja.

Salah satu contoh konflik organisasional yaitu konflik peran yang terjadi di dalam organisasi. Konflik peran hadir ketika orang-orang yang memiliki pengharapan yang saling bertentangan atau tidak konsisten (Kreitner dan Kinicki, 2005). Sedangkan menurut Luthans (2006), seseorang akan mengalami konflik peran jika ia memiliki dua peran atau lebih yang harus dijalankan pada waktu yang bersamaan. Dengan demikian, konflik peran yang terjadi akan berdampak pada kinerja karyawan.

Kinerja karyawan merupakan hal yang bersifat individual, karena setiap karyawan mempunyai tingkat kemampuan yang berbeda-beda. Menurut Mangkunegara (2009:18), kinerja karyawan (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang

diberikan kepadanya. Dalam hal ini, kesediaan seseorang atau sekelompok orang untuk melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawab, dengan hasil seperti yang diharapkan. Kinerja karyawan dapat dilihat dari aspek kuantitas dan kualitas kerja diantaranya meliputi ketepatan waktu pelaksanaan pekerjaan, ketepatan kerja, tingkat pelayanan yang diberikan, tingkat kesalahan pekerjaan, kemampuan menganalisis data, serta kemampuan mengevaluasi. Kinerja karyawan menjadi landasan yang sesungguhnya dalam suatu organisasi karena jika tidak ada kinerja maka tujuan organisasi tidak dapat tercapai. Kinerja karyawan perlu dijadikan sebagai bahan evaluasi bagi pemimpin untuk mengetahui tinggi rendahnya kinerja yang diperoleh dari setiap karyawannya.

Konflik peran mempunyai konsekuensi atau dampak terhadap kinerja karyawan. Menurut Yousef (2002), seseorang yang menerima tingkat konflik peran dan ambiguitas peran pada tingkat yang lebih tinggi sebagai sumber stres akan kurang puas dengan pekerjaannya. Menurut Hon (2013), apabila seseorang mengalami konflik peran yang tinggi akan mudah mengalami stres kerja ketika mengambil suatu pekerjaan. Dalam penelitian Anissa (2017), akibat dari konflik peran ini dapat mempengaruhi kinerja karyawan, menghambat komunikasi, menumbuhkan ketidakpuasan terhadap pekerjaan, individu atau karyawan mengalami tekanan (stres), mengganggu konsentrasi serta menimbulkan kecemasan para karyawan. Namun demikian dalam penelitian Yasa (2017) dan Anissa (2017), konflik peran memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan karena apabila konflik peran yang dialami pegawai tinggi, maka kinerja pegawai akan menurun. Sebaliknya apabila konflik peran yang dialami pegawai rendah maka kinerja pegawai akan meningkat.

Budaya organisasi merupakan suatu pola asumsi-asumsi dasar yang ditemukan, diciptakan atau dikembangkan oleh suatu kelompok tertentu, dengan maksud agar organisasi bisa mengatasi, menanggulangi permasalahan yang timbul akibat adaptasi eksternal dan integritas internal yang sudah berjalan dengan cukup baik (Andreas, 2004). Menurut Robbins (2003), peran atau fungsi budaya di dalam suatu organisasi adalah sebagai tapal batas yang membedakan secara jelas suatu organisasi dengan organisasi lainnya, memberikan rasa

identitas bagi anggota-anggota organisasi, memudahkan timbulnya komitmen hingga mencapai batasan yang lebih luas dari pada kepentingan individu, mendorong stabilitas sistem sosial, serta membentuk rasa dan kendali yang memberikan panduan dan membentuk sikap serta perilaku karyawan.

Adapun tipe-tipe budaya organisasi menurut Kreitner dan Kinicki (2005) seperti budaya konstruktif artinya budaya dimana para karyawan didorong untuk berinteraksi dengan orang lain dan mengerjakan tugas dan proyek, budaya pasif-depensif bercirikan keyakinan yang memungkinkan bahwa karyawan berinteraksi dengan karyawan lain dengan cara yang tidak mengancam keamanan kerjanya sendiri, serta agresif-depensif yang artinya mendorong karyawannya untuk mengerjakan tugasnya dengan keras untuk melindungi keamanan kerja dan status mereka.

Dari gambaran diatas, dapat dipahami bahwa budaya organisasi konstruktif berpeluang meminimalkan efek negatif dari konflik peran pada kinerja karyawan. Seperti pada penelitian Suweno dan Rahadhini (2012), efek moderasi budaya organisasi berpengaruh signifikan. Dalam hal ini, organisasi menciptakan lingkungan kerja menjadi nyaman sehingga karyawan merasa mendapat komitmen, dihargai, dan loyal yang pada akhirnya mendorong peningkatan kinerja pada karyawan. Sedangkan penelitian Ariputra dan Suaryana (2018), budaya organisasi sebagai variabel moderasi dapat mempengaruhi efek dari efektivitas penerapan Sistem Informasi Akuntansi (SIA) dan kesesuaian tugas dengan Teknologi Informasi (TI) terhadap kinerja karyawan. Budaya organisasi menyebabkan karyawan merasa nyaman sehingga dapat mengetahui teknik dalam pengukuran target dan menganalisa hubungan evaluasi pemakai dari kecocokan tugas dan teknologi dalam mewujudkan strategi organisasi.

Umumnya karyawan di dalam organisasi menghadapi masalah konflik peran, sebagaimana terjadi di Rumah Sakit Islam (RSI) PKU Muhammadiyah Ternate. RSI PKU Muhammadiyah Ternate adalah salah satu layanan kesehatan milik organisasi sosial kota

Madya Ternate yang bermodel Rumah Sakit Umum (RSU), dinaungi oleh Yayasan Islam Bina Warga perusahaan dan termasuk ke dalam Rumah Sakit kelas D.

RSI PKU Muhammadiyah Ternate memiliki banyak bagian-bagian di dalamnya sesuai dengan tugas dan tanggungjawabnya masing-masing. Terkait dengan tipe karyawan, yang berstatus pegawai tetap memiliki hak penuh dalam yayasan seperti mengontrol jalannya organisasi dan mengatur pegawai lainnya (pegawai tidak tetap). Adapun yang berstatus PNS memiliki tanggung jawab sesuai dengan aturan kedua pihak antar yayasan dan pemerintah. Pegawai yang berstatus pegawai tidak tetap memiliki hak kontrak sesuai dengan kesepakatan antar pribadi dengan yayasan, sementara pegawai sukarela memiliki hak partisipan sesuai aturan yang dibuat oleh yayasan atau tidak memiliki hak penuh dan digaji sesuai jasa penugasan.

Tugas dan tanggungjawab karyawan RSI bukan hanya menunjang kinerja organisasi tetapi juga untuk pelayanan masyarakat. Contohnya, bagian administrasi RSI mempunyai tugas untuk melaksanakan pencatatan dokumen organisasi dan melayani masyarakat atau sebagai dokter di RSI, di sisi lain juga ada tenaga perawat serta bagian-bagian lainnya yang memiliki hal yang sama. Dengan kata lain karyawan di RSI berpotensi memiliki peran ganda dalam pekerjaannya. Peran ganda seperti ini berpotensi menurunkan kinerja karyawan akibat hadirnya konflik peran atau konflik antar sesama staf.

Dalam penelitian Chairunnisaa (2005), peran ganda dapat terjadi ketika seorang dokter menduduki jabatan struktural tertentu di rumah sakit. Pertama, dokter memiliki peran sebagai manajer dengan berlandaskan pada efisiensi dan efektivitas dalam mencapai tujuan organisasi, dan kedua yaitu peran sebagai dokter harus berorientasi pada profesi dalam memberikan pelayanan dan kesembuhan kepada pasien (orientasi profesional). Hal yang sama berpotensi terjadi pada perawat, bidan dan tenaga administrasi RSI. Hal ini dikarenakan mereka harus melakukan prosedur dengan aturan waktu yang ketat, di sisi lain harus memberikan pelayanan yang maksimal pada pasien agar merasa nyaman dan memperoleh

informasi yang dibutuhkan. Budaya organisasi dalam ini RSI PKU Muhammadiyah, berpotensi menjadi aspek konseptual yang dapat menurunkan efek negatif konflik peran.

Berdasarkan latar belakang teoritis dan empiris di atas maka peneliti melakukan penelitian dengan topik "*pengaruh konflik peran terhadap kinerja karyawan dengan budaya organisasi sebagai variabel pemoderasian di Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Ternate*".

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah konflik peran berpengaruh terhadap kinerja karyawan di RSI PKU Muhammadiyah Ternate?
2. Apakah budaya organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan di RSI PKU Muhammadiyah Ternate?
3. Apakah konflik peran dan budaya organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan di RSI PKU Muhammadiyah Ternate?
4. Apakah budaya organisasi dapat memoderasi pengaruh konflik peran terhadap kinerja karyawan di RSI PKU Muhammadiyah Ternate?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui:

1. Pengaruh konflik peran terhadap kinerja karyawan di RSI PKU Muhammadiyah Ternate.
2. Pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan di RSI PKU Muhammadiyah Ternate.
3. Pengaruh konflik peran dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan di RSI PKU Muhammadiyah Ternate.

4. Efek moderasi budaya organisasi pada pengaruh konflik peran terhadap kinerja karyawan di RSI PKU Muhammadiyah Ternate.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat dari Penelitian ini adalah :

1. Bagi penulis sebagai tambahan pengetahuan dan wawasan berkaitan dengan masalah yang diteliti,
2. Bagi Organisasi sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi setiap manajemen organisasi, yang dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam menentukan strategi yang bertujuan meningkatkan kinerja karyawan,

Bagi pembaca diharapkan hasil penelitian ini dapat mempertegas penelitian-penelitian sebelumnya, dan juga menambah wawasan dan pengetahuan yang dapat dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya.