

BAB I

PENDAHULUAN

A. latar Belakang

Konflik peran menjadi salah satu topik penting yang harus di perhatikan dalam sebuah perusahaan, karena apabila terjadinya konflik bisa menyebabkan kinerja seorang karyawan terganggu, sehingga akan berdampak buruk bagi sebuah perusahaan.

Konflik peran sebagai sebuah proses yang dimulai ketika satu pihak memiliki persepsi bahwa pihak lain telah mempengaruhi secara negatif, atau akan mempengaruhi secara negatif, sesuatu yang menjadi perhatian dan kepentingan pihak pertama. konflik peran adalah adanya ketidakcocokan antara harapan - harapan yang terkaitan dengan suatu peran. Konflik peran merupakan suatu hasil dari ketidakkonsistenan antara tuntutan peran dengan kebutuhan, nilai - nilai individu dan sebagainya.¹

Setiap orang mempunyai harapan yang berbeda untuk aktivitas-aktivitas yang berhubungan dengan peran yang mereka jalankan. Perbedaan harapan ini akan mengakibatkan tekanan pada pemegang peranan untuk menunjukkan kinerja yang lebih baik antara satu dengan yang lain. Hal ini dapat mengarah pada konflik peran, dimana pelaksanaan kegiatan atau kerja dengan satu tekanan dapat menyulitkan hal yang lain dengan tekanan yang

¹ Ismi Rija Nur, Tetra Hidayati, and Siti Maria, "Pengaruh Konflik Peran, Ambiguitas Peran, Dan Stress Kerja Terhadap Kinerja Karyawan," *Jurnal Manajemen* 8, no. 1 (2016): 1–18.

menyertainya. Adapun konflik peran dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor yaitu jenis kelamin, usia dan pendidikan.²

Wharton menyebutkan jenis kelamin ialah segala perbedaan lahiriyah yang dibawa oleh manusia sejak lahir baik sebagai perempuan atau laki-laki meliputi perbedaan kromosom, struktur seksual eksternal dan internal, produksi hormon, dan perbedaan fisikologis lainnya berkaitan karakteristik sekunder. Jenis kelamin akan dikaitkan dengan keadaan lahiriyah yang diterima seorang manusia. Akibat adanya perbedaan jenis kelamin, muncul perilaku yang berbeda terhadap laki-laki dan perempuan, yang berimbas kepada peran dan kedudukan yang sangat berbeda antara laki-laki dan perempuan

Selain itu jenis kelamin merupakan isu yang sangat berkembang di dunia pekerjaan, perbedaan jenis kelamin dalam dunia pekerjaan khususnya pada perbankan merupakan hal yang harus diperhatikan. Beban tugas atau peran yang berbeda antara pegawai laki-laki dan perempuan menjadi kesenjangan yang mengakibatkan ketidaknyamanan antara pegawai laki-laki dan perempuan.

Pada perusahaan tertentu seringkali terjadi perilaku yang berbeda antara pegawai laki-laki dengan pegawai perempuan, perusahaan menilai pegawai laki-laki lebih memiliki perilaku kerja yang cekatan karena fisik yang lebih kuat dari pegawai perempuan, atau pun karyawan perempuan

² Tubagus Fahmi, "Pengaruh Konflik Peran , Stres Kerja , Dan Job Insecurity Terhadap Turnover Intention Pada Marketing PT Nusantara Sakti Kebumen Abstrak Pengaruh Konflik Peran , Stres Kerja , Dan Job Insecurity Terhadap Turnover Intention Pada Marketing PT Nusantara Sakti K," 2013, 1–9.

yang lebih bijaksana dalam mengambil keputusan dengan pemikiran yang penuh pertimbangan dan memakai perasaan.³

Menurut departemen kesehatan, umur atau usia adalah suatu waktu yang mengukur waktu keberadaan suatu benda atau makhluk, baik yang hidup maupun yang mati. Usia menentukan kematangan seseorang dalam bertindak termasuk dalam hal mendengarkan dan mengambil keputusan. Usia terbukti memiliki hubungan yang signifikan dengan konflik peran usia terbukti memiliki hubungan yang signifikan dengan konflik peran.⁴

Usia tidak menjamin kualitas pekerjaan jadi karyawan yang tidak menjamin kedewasaan seseorang dalam berfikir. Seseorang yang semakin bertambah usia harus disertai dalam pembelajaran, pelatihan dan pengalaman yang perlu meningkatkan kualitas guna mengontrol beban kecemasan akibat beban pekerjaan dan penyelesaian pekerjaan.⁵

Pada era globalisasi sekarang ini Pemerintah semakin sadar akan arti pentingnya pendidikan dalam rangka mewujudkan pegawai/karyawan yang profesional dan produktif, untuk itu diperlukan keterampilan yang sesuai dengan bidang tugasnya. Oleh sebab itu sumber daya manusia harus mendapat perhatian yang khusus karena memiliki pikiran, perasaan dan perilaku yang dapat mempengaruhi keberhasilan suatu tujuan organisasi,

³ Mutiara Indah Ayu, "Pengaruh Gender Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt . Paragon Technology And Innovation Bandung (Survey Pada Karyawan Wardah Cosmetics)," *Jurnal Riset Bisnis & Investasi* 3, no. 2 (2017): 94–103.

⁴ "Pengaruh Jenis Kelamin, Usia Dan Pendidikan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah.," 2019.sz

⁵ Tasya Rossie Jenisa and Desinta Rahayu Ningtyas, "Hubungan Usia dan Masa Kerja Terhadap Beban Kerja Mental Pada Karyawan Bank Mandiri (Studi Kasus Bank Mandiri Cibinong City Center)" 1, no. 1 (2023): 48–59.

sumber daya manusia yang berkualitas dengan pendidikan yang tinggi akan mempengaruhi kinerjanya, bahwa tinggi rendahnya kinerja pegawai/karyawan sangat dipengaruhi oleh tingkat pendidikan yang dimilikinya dan dengan pendidikan inilah seorang pegawai/karyawan mampu menyelesaikan tugas yang dibebankan kepadanya.⁶

Tingkat pendidikan diartikan sebagai pendidikan formal yang dicapai atau diperoleh di bangku sekolah. Pendidikan formal yang ditempuh merupakan modal yang amat penting, karena dengan pendidikan seseorang akan mempunyai kemampuan dan dapat dengan mudah mengembangkan dirinya dalam bekerja.

Konflik peran sering terjadi tidak hanya pada organisasi tertentu tetapi juga sering terjadi pada perusahaan termasuk tempat peneliti melakukan penelitian yaitu pada BTN Syariah KC Padang dimana setelah peneliti melakukan observasi peneliti melihat bahwa karyawan pada BTN Syariah KC Padang sering mengalami kesulitan atau tertekan dalam memenuhi tuntutan kerja dari berbagai peran antar karyawan.

Oleh sebab itu, dari fenomena diatas konflik peran yang terjadi pada karyawan tersebut apakah dipengaruhi oleh perbedaan antar jenis kelamin, usia dan pendidikan. Untuk itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PERBEDAAN JENIS KELAMIN, USIA DAN**

⁶ Rika Falinda Lubis, “Pengaruh Tingkat Pendidikan Dan Insentif terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara,” *Jupiis: Jurnal Pendidikan Ilmu-Ilmu Sosial* 10, no. 2 (2018): 173.

PENDIDIKAN TERHADAP KONFLIK PERAN PADA KARYAWAN BTN SYARIAH KC PADANG”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah terdapat perbedaan konflik peran antar jenis kelamin pada BTN Syariah KC Padang?
2. Apakah terdapat perbedaan konflik peran antar usia pada BTN Syariah KC Padang?
3. Apakah terdapat perbedaan konflik peran antar pendidikan pada BTN Syariah KC Padang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah disampaikan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk menguji:

1. Untuk mengetahui terdapat perbedaan konflik peran antar jenis kelamin pada BTN Syariah KC Padang?
2. Untuk mengetahui terdapat perbedaan konflik peran antar usia pada BTN Syariah KC Padang?
3. Untuk mengetahui terdapat perbedaan konflik peran antar pendidikan pada BTN Syariah KC Padang?

D. Manfaat Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai salah satu bahan literatur bagi para akademisi untuk memperluas wawasan dan pengetahuan mengenai BTN Syariah KC Padang. Dan penelitian ini juga diharapkan bisa menjadi pedoman bagi akademis yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut.

2. Bagi Praktisi

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dan acuan maupun referensi bagi praktisi dalam meminimalisir terjadinya hal yang tidak diinginkan dalam bekerja.

3. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi penulis untuk memperluas pengetahuan, wawasan, dan pemahaman penulis terkait konflik peran yang terjadi pada BTN Syariah KC Padang.

E. Sistematika Penulisan

Penelitian ini disusun dengan sistematika yang secara berurutan terdiri dari beberapa bab, yaitu: Bab I Pendahuluan, Bab II Landasan Teori, Bab III Metode Penelitian. Selanjutnya, deskripsi masing-masing bab akan dijelaskan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan, manfaat, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan landasan teori yang mendasari penelitian, referensi dari penelitian terdahulu, dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan bagaimana peneliti yang akan dilaksanakan. Oleh karena itu pada bagian ini menguraikan bagaimana menentukan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, dan pengukuran variabel, hipotesis, serta metode analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan tentang deskriptif objek penelitian, analisis data dan pembahasan penelitian

BAB V PENUTUP

Bab ini membuat kesimpulan serta saran terkait penelitian.