

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Organisasi merupakan sekelompok orang yang bekerjasama secara sistematis, dipimpin, terkendali, terencana, dan rasional untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi. Pengertian tersebut menunjukkan bahwa tujuan organisasi hanya dapat diwujudkan apabila orang-orang yang terlibat dalam organisasi tersebut dapat bekerja sama secara tim, untuk dapat bekerja sama secara tim dibutuhkan adanya komitmen yang sama setiap anggota terhadap organisasi.

Komitmen organisasi merupakan suatu keadaan dimana seorang karyawan memihak kepada organisasi dengan menjalankan semua tugas yang diberikan untuk tercapainya tujuan dari organisasi tersebut, dan memiliki kepercayaan yang kuat terhadap organisasi dengan menerima peraturan dan tugas yang diberikan oleh organisasi atas dasar kepercayaan bahwa organisasi menghargai komitmen dari karyawan.

Untuk mencapainya tujuan, organisasi membutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas. Sumber daya manusia akan berkualitas apabila memiliki kompetensi yang diperlukan untuk menjalankan tugasnya. Namun kompetensi saja tidak cukup untuk membuat organisasi sukses. Organisasi memerlukan dukungan sumber daya manusainya. Untuk itu

organisasi perlu memberikan perhatian terhadap kesejahteraan dan pengembangan sumber daya manusianya. Dengan demikian, akan terjalin perasaan saling keterikatan antara organisasi dan sumber daya manusia.

Komitmen organisasi dapat memberikan keuntungan bagi organisasi karena jika seorang karyawan mempunyai komitmen maka dapat dengan mudah mencapai tujuan dari organisasi dan dapat meningkatkan kemampuan karyawan dalam bekerja. Meningkatkan komitmen organisasi dapat memberikan dampak positif untuk kemajuan organisasi. Salah satu faktor yang mempengaruhi komitmen organisasi merupakan kecerdasan emosional, kecerdasan emosional berhubungan dengan kemampuan seseorang untuk menerima, meniai, mengelola, serta mengontrol emosi dirinya dan orang lain, agar karyawan dapat menyelesaikan tugas-tugasnya untuk mencapai tujuan organisasi.

BPR BMT Fajar adalah lembaga yang bergerak dibidang usaha simpan pinjam sebagai lembaga keuangan mikro syari'ah. BPR BMT fajar dirintis sejak tahun 1996 oleh orang yang tergabung pada Yayasan Bina Sejahtera dengan nama KSPPS Bmt Fajar dan diresmikan pada 16 mei 1997. Pada tahun 2010 dibukalah BPR BMT Fajar cabang Pringsewu yang hingga saat ini sudah 4 kali berganti kepala cabang yang sekarang dipimpin oleh Bapak Nikmatullah. Awal mula didirikan Bmt Fajar cabang Pringsewu berjumlah 20 orang dan saat ini hanya dikelola oleh 4 karyawan.

Berdasarkan pra penelitian penulis, bahwa komitmen karyawan pada BPR BMT Fajar cabang Pringsewu masih kurang baik hal ini dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 1.1

Data karyawan *resign* tahun 2018-2020

Tahun	Jumlah Karyawan
2018	2 orang
2019	3 orang
2020	2 orang

*Sumber: hasil wawancara dengan pimpinan kepala cabang*

Berdasarkan tabel 1.1 komitmen karyawan BPR BMT Fajar kurang baik hal itu diduga dipengaruhi oleh konflik peran, kecerdasan emosional dan *job burnout*.

Dengan semakin ketatnya persaingan bisnis dibidang simpan pinjam, karyawan BPR BMT Fajar dituntut untuk dapat mencapai target yang diinginkan oleh perusahaan. Untuk mencapai target tersebut karyawan dituntut untuk dapat bekerja keras. Dengan minimumnya tenaga kerja yang dimiliki BPR BMT Fajar menyebabkan karyawan merasa terbebani dengan adanya dua peran atau lebih yang dibebankan kepada karyawan

tersebut. Dengan adanya dua peran tersebut menyebabkan tidak maksimalnya karyawan dalam men gerjakan pekerjaan sehingga berdampak pada kinerja karyawan dan dapat menyebabkan komitmen karyawan terhadap organisasi kurang baik.

Tidak hanya dituntut untuk mencapai target perusahaan, karyawan juga dituntut untuk mengoptimalkan kecerdasan emosional yang dimiliki. Hal itu dikarenakan kecerdasan emosional mempunyai peran yang besar dalam memberikan layanan kepada nasabah. Komponen emosional merupakan hal yang mendasar dalam membentuk kepuasan nasabah, karena tanpa kecerdasan emosional yang memadai, nasabah tidak akan merasa puas dengan layanan yang diberikan karyawan.

Besarnya tuntutan untuk mencapai target yang diinginkan oleh perusahaan maka terdapat beban kerja yang dihadapi semakin berat. Hal itu dapat menimbulkan kelahan secara emosional maupun interpersonal pada karyawan. Di BMT Fajar ada beberapa faktor yang menimbulkan terjadinya *burnout* pada karyawan diantaranya yaitu kurangnya motivasi yang diberikan oleh atasan, tekanan pekerjaan yang terjadi dalam jangka waktu yang lama dan ketidak puasan karyawan terhadap hasil pekerjaannya. Permasalahan tersebut dapat berdampak pada menurunnya kinerja karyawan dan menimbulkan rasa ingin keluar dari organisasi yang tinggi dan menyebabkan kurang baiknya komitmen organisasi karyawan.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah ada pengaruh konflik peran terhadap komitmen organisasi pada karyawan BPR BMT Fajar cabang Pringsewu?
2. Apakah ada pengaruh kecerdasan emosional terhadap komitmen organisasi pada karyawan BPR BMT Fajar cabang Pringsewu?
3. Apakah ada pengaruh job burnout terhadap komitmen organisasi pada karyawan BPR BMT Fajar cabang Pringsewu?
4. Apakah ada pengaruh konflik peran, kecerdasan emosional dan job burnout terhadap komitmen organisasi pada karyawan BPR BMT Fajar cabang Pringsewu?

Dari penjelasan latar belakang dan rumusan masalah, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Konflik Peran, Kecerdasan Emosional dan Job Burnout Terhadap Komitmen Organisasi Pada Karyawan BPR BMT Fajar cabang Pringsewu Tahun 2020”**

## **C. Ruang Lingkup Penelitian**

Untuk ruang lingkup penelitian, maka penulis mengadakan pembatasan ruang lingkup penelitian adapun batasannya sebagai berikut:

1. Obyek penelitian adalah konflik peran, kecerdasan emosional, job burnout dan komitmen organisasi.
2. Subyek penelitian adalah semua karyawan pada kantor BPR BMT Fajar cabang Pringsewu.
3. Tempat penelitian adalah kantor BPR BMT Fajar cabang Pringsewu.
4. Waktu penelitian adalah tahun 2021.

#### **D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

Tujuan yang ingin di capai dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. **Tujuan Penelitian**
  - a. Ingin mengetahui apakah ada pengaruh konflik peran terhadap komitmen organisasi pada karyawan BPR BMT Fajar cabang Pringsewu?
  - b. Ingin mengetahui apakah ada pengaruh kecerdasan emosional terhadap komitmen organisasi pada karyawan BPR BMT Fajar cabang Pringsewu?
  - c. Ingin mengetahui apakah ada pengaruh job burnout terhadap komitmen organisasi pada karyawan BPR BMT Fajar cabang Pringsewu?
  - d. Ingin mengetahui apakah ada pengaruh konflik peran, kecerdasan emosional dan job burnout terhadap komitmen organisasi pada karyawan BPR BMT Fajar cabang Pringsewu?

## 2. Kegunaan Penelitian

### a. Manfaat secara teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan sebagai kegiatan untuk memperaktekan ilmu yang didapat dan memperluas ilmu pengetahuan di bidang sumber daya manusia.

### b. Manfaat praktis

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat disumbangkan saran-saran untuk meningkatkan sumber daya manusia di kantor BPR BMT Fajar cabang Pringsewu.