

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pesatnya pertumbuhan ekonomi di era global saat ini menyebabkan terjadinya persaingan bisnis yang sangat ketat. Persaingan bisnis tidak hanya terjadi dalam bidang ekonomi, intertaimen, elektronika, perdagangan saja. Namun di perusahaan asuransi pun saling berlomba-lomba memperebutkan para pelanggan.

Asuransi adalah suatu persetujuan dengan mana dua atau lebih orang atau badan mengumpulkan dana untuk menanggulangi kerugian finansial. Oleh karena itu, asuransi memerlukan tenaga kerja yang mampu menjalankan fungsi perusahaan guna mengarah pada pencapaian tujuan.

Karyawan merupakan sumber daya manusia yang paling utama dalam suatu perusahaan. dan sumber daya yang paling terpenting dalam perusahaan yang berperan sebagai perencana, pelaksana, sekaligus pengendali aktivitas perusahaan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Tujuan ini hanya akan dicapai melalui komitmen organisasi dalam diri karyawan, maka karyawan akan melaksanakan pekerjaannya dengan sungguh-sungguh.

Tanpa komitmen yang tinggi dari para karyawan, suatu perusahaan akan mengalami berbagai masalah seperti tingginya tingkat kemangkiran dan pergantian karyawan. Karena, hal-hal tersebut akan menghambat tercapainya tujuan dari perusahaan. Akan tetapi meningkatkan komitmen organisasi bukanlah

suatu hal yang mudah. Banyak hal yang harus dilakukan oleh perusahaan agar karyawan memiliki komitmen.

Beberapa faktor yang mempengaruhi tinggi rendahnya komitmen organisasi diantaranya: lingkungan kerja, penghargaan, kepuasan kerja, konflik peran dan ambiguitas peran.

Lingkungan kerja yang kondusif dapat dilihat dari hubungan kerja antar karyawan, ruangan kerja yang nyaman dan mempengaruhi kenyamanan kerja karyawan. Bagi karyawan terciptanya lingkungan kerja yang kondusif dapat mempengaruhi komitmen organisasi dalam pelaksanaan tugas yang diberikan. Lingkungan kerja seperti ini akan meningkatkan komitmen organisasi.

Tetapi apabila lingkungan kerja kurang kondusif akan menyebabkan karyawan merasa terganggu dalam pekerjaannya, seperti hubungan antar karyawan kurang baik, ruangan kerja yang tidak nyaman membuat karyawan menjadi sulit untuk bekerja dengan baik. Lingkungan kerja yang kurang kondusif seperti ini dapat menurunkan komitmen organisasi.

Faktor lain yang mempengaruhi komitmen organisasi adalah penghargaan. Penghargaan disini bisa berupa piagam penghargaan atas kerjasama selama ia bekerja atau dedikasi terhadap pekerjaannya contohnya kenaikan gaji dan kenaikan jabatan. Karyawan sebagai sumber daya manusia yang membantu mewujudkan tujuan perusahaan tanpa ada karyawan perusahaan tidak bisa berjalan jadi diperlukannya penghargaan untuk karyawan sehingga karyawan mempunyai komitmen dalam dirinya. Hal ini dapat meningkatkan komitmen organisasi.

Tetapi kenyataannya, untuk mendapatkan penghargaan masih sulit dan kebutuhan akan penghargaan dianggap perusahaan tidak penting, sehingga membuat karyawan mempunyai keinginan untuk keluar dari perusahaannya. Lalu timbul kekecewaan seseorang terhadap organisasi, dimana harapannya untuk bersama-sama mencapai tujuan organisasi dan mengembangkan diri tidak dapat ia capai dengan baik. Hal ini dapat menurunkan komitmen organisasi.

Komitmen organisasi karyawan juga dipengaruhi oleh kepuasan kerja karyawan. Kepuasan kerja merupakan perasaan senang atau tidak senang yang dirasakan karyawan terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja pada umumnya dipengaruhi oleh gaji yang cukup. Karyawan yang merasa puas terhadap perlakuan perusahaan kepada karyawan akan setia pada perusahaan, yaitu diwujudkan dengan melaksanakan pekerjaan dengan baik, serta menunjukkan ekspresi wajah yang ceria saat bekerja dan karyawan yang cenderung puas dalam bekerja akan berkomitmen lebih tinggi pada organisasinya.

Sedangkan karyawan yang merasakan ketidakpuasan kerja dalam mengerjakan segala penugasan dalam organisasi dapat berdampak buruk pada pekerjaannya dan rasa memiliki pada organisasi berkurang, dan adanya keinginan untuk segera pindah dari perusahaan dan gaji yang diterima tidak sesuai dengan pekerjaannya. Jika hal ini terjadi maka ia akan sulit untuk mengidentifikasi dirinya dengan perusahaan, sehingga komitmen organisasi akan rendah.

Konflik peran terjadi jika karyawan mengalami *interrole conflict*, *intrarole conflict*, *person role conflict* sebagai akibat penerimaan tugas yang bertentangan dari berbagai pihak, sebagai efek ketidakkompakan perintah. Oleh karena itu

perusahaan harus bisa mengatur tugas-tugas yang harus dikerjakan oleh karyawan supaya tidak adanya penerimaan tugas yang bertentangan dari berbagai pihak, dengan rendahnya konflik peran di perusahaan dan komitmen organisasi akan tinggi.

Ketika dalam suatu perusahaan seseorang dituntut untuk dapat bekerja secara profesional, mengharuskan beberapa orang yang masih bertahan dalam organisasi tersebut memiliki peran ganda dalam kepanitian suatu acara yang akan dilaksanakan oleh perusahaan tersebut dapat menyebabkan seseorang mengalami konflik peran dalam menjalankan perannya di suatu organisasi dan dapat mempengaruhi komitmen berorganisasi dari setiap orang. Dengan adanya konflik peran di suatu perusahaan karyawan pun dalam bekerja akan berkomitmen lebih rendah pada organisasinya.

Ambiguitas peran terjadi ketika individu tidak yakin tentang beberapa hal yang berkaitan dengan pekerjaan mereka yaitu tugas-tugas mereka, apa yang diharapkan dari mereka, tanggung jawab, hak dan kewajiban mereka. Kebanyakan karyawan tidak menyukai ketidakpastian semacam itu dan merasa sangat stress, tetapi sering tidak dapat dihindari. Sehingga akan mengakibatkan ambiguitas peran hal itu dapat menurunkan komitmen organisasi.

Karyawan dapat berjalan lancar karena karyawan memiliki kejelasan peran di dalam perusahaan tersebut yaitu kejelasan untuk menjalankan tugas dan kewajiban sesuai dengan kemampuan mereka masing-masing dan untuk mencapai tujuan perusahaan. Karyawan yang rendah ambiguitas peran dapat berjalan selaras

dengan tujuan organisasi. sehingga komitmen kerja tinggi terhadap perusahaan yang pada akhirnya dapat memberikan dukungan bagi perusahaan.

PT. Asuransi Raya adalah perusahaan asuransi umum nasional yang telah memberikan perlindungan sejak tahun 1958. PT. Asuransi Raya memberikan perlindungan yang menyeluruh kepada pelanggan untuk menciptakan rasa aman atas harta benda dan investasi. Dan menjadi perusahaan asuransi umum terpercaya dan terdepan di Indonesia yang memberikan rasa aman dan nyaman kepada seluruh stakeholdernya dengan berdasarkan pada prinsip kemitraan yang saling menguntungkan.

Oleh karena itu, karyawan di Asuransi Raya dituntut untuk memiliki komitmen organisasi yang tinggi dalam membantu pencapaian tujuan perusahaan. Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian pada karyawan Asuransi Raya secara lebih mendalam, diharapkan dapat diketahui pengaruh antara konflik peran (*role conflict*) dan ambiguitas peran (*role ambiguity*) terhadap komitmen organisasi.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dirumuskan di atas, maka dapat dikemukakan identifikasi masalah yang berkaitan dengan komitmen organisasi dalam diri karyawan yang dipengaruhi oleh, antara lain:

1. Lingkungan kerja yang kurang kondusif
2. Kepuasan kerja karyawan kurang diperhatikan
3. Penghargaan yang kurang diperhatikan
4. Konflik peran yang meningkat

5. Besarnya ambiguitas peran yang menyebabkan kecilnya komitmen organisasi

C. Pembatasan Masalah

Dari berbagai permasalahan yang telah diidentifikasi di atas, terdapat banyak faktor yang mempengaruhi komitmen organisasi. Namun dikarenakan keterbatasan peneliti akan waktu dan dana, maka ruang lingkup masalah dalam penelitian ini dibatasi hanya pada ”pengaruh antara konflik peran (*role conflict*) dan ambiguitas peran (*role ambiguity*) terhadap komitmen organisasi.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh antara konflik peran terhadap komitmen organisasi?
2. Apakah terdapat pengaruh antara ambiguitas peran terhadap komitmen organisasi ?
3. Apakah terdapat pengaruh antara konflik peran dan ambiguitas peran terhadap komitmen organisasi ?

E. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan berguna dan bermanfaat bagi berbagai pihak sebagai berikut:

1. Manfaat Teoretis

Manfaat teoretis dari penelitian ini adalah untuk mengembangkan ilmu, wawasan serta pengetahuan tentang permasalahan yang terjadi di perusahaan mengenai konflik peran dan ambiguitas peran dengan komitmen organisasi.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Menambah wawasan ilmu pengetahuan tentang konflik peran dan ambiguitas peran dengan komitmen organisasi.

b. Bagi Perusahaan

Memberikan gambaran yang akurat mengenai kondisi sumber daya manusia yang mengalami konflik peran dan ambiguitas peran yang pada akhirnya menjadi evaluasi bagi perusahaan untuk meningkatkan komitmen organisasi karyawannya.

c. Bagi Universitas Negeri Jakarta

Untuk melengkapi sumber bacaan dan kepustakaan Universitas Negeri Jakarta, khususnya Fakultas Ekonomi.

d. Bagi mahasiswa dan masyarakat

Sebagai bahan bacaan dan referensi yang berguna dalam menambah khasanah ilmu pengetahuan mengenai konflik peran dan ambiguitas peran dengan komitmen organisasi.