

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Organisasi merupakan sebuah tempat berkumpulnya sekelompok individu untuk bekerjasama secara terkendali dan dipimpin yang terdiri dari beberapa anggota atau individu yang bekerja di dalamnya untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Organisasi dikelola dan terdiri dari (orang-orang) para karyawannya, dimana tanpa individu-individu di dalamnya maka organisasi tidak akan ada. Oleh karena itu kehadiran karyawan yang bekerja dalam sebuah organisasi sangat penting untuk produktifitas serta pengelolaan organisasi tersebut secara efektif dan efisien. Salah satu organisasi dengan tingkat popularitas yang tinggi adalah *Credit Union Khatulistiwa Bakti Pontianak*. *Credit Union* adalah organisasi nirlaba yang diawasi oleh dewan sukarela yang dipilih oleh para anggotanya. *Credit Union* merupakan badan usaha yang dimiliki oleh sekumpulan orang dalam suatu ikatan pemersatu, yang bersepakat untuk menabungkan uang mereka sehingga menciptakan modal bersama guna dipinjamkan di antara sesama mereka dengan bunga yang layak serta untuk tujuan produktif dan kesejahteraan (Cucoindo, 2020)

*Credit Union Khatulistiwa Bakti Pontianak* merupakan sebuah lembaga keuangan yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa simpanan dan pinjaman, mempunyai fungsi dan peran strategis di masyarakat dalam meningkatkan

kesejahteraan anggota dan masyarakat (Alberd, 2020). *Credit Union* Khatulistiwa Bakti memiliki 1 (satu) kantor pusat yang beralamat di jalan Zainuddin No. 11 Pontianak, Kota Pontianak - Kalimantan Barat, dan 25 (dua puluh lima) Kantor Pelayanan (KP) yang tersebar di Kota Pontianak, Kota Singkawang, Kabupaten Kubu Raya, Kabupaten Pontianak, Kabupaten Landak, Kabupaten Bengkayang dan Kabupaten Kayong Utara.

*Credit Union* Khatulistiwa Bakti (CUKB) sendiri didirikan dengan visi atau tujuan didirikannya CUKB seperti yang tercantum dalam Akta Pendirian adalah “memperkembangkan kesejahteraan anggota pada khususnya dan kemajuan daerah kerja umumnya dalam rangka menggalang terlaksanakannya masyarakat adil dan makmur berdasarkan Pancasila” dan misi CUKB Pontianak adalah mewajibkan dan menggiatkan anggota untuk menyimpan pada koperasi secara teratur, memberikan pinjaman kepada anggota untuk usaha produktif, dan kegiatan kesejahteraan secara tepat dan bunga rendah, mengadakan kredit perumahan, kendaraan, dan menjalankan usaha-usaha lain yang tidak bertentangan dengan azas dan sendi-sendi dasar koperasi (*Credit Union* Khatulistiwa Bakti Pontianak, 2021)

*Credit Union* Khatulistiwa Bakti Pontianak memiliki jumlah aset dan jumlah anggota yang terus meningkat setiap tahunnya hingga pencatatan 2019. Penelitian ini dilakukan di Kantor Pusat *Credit Union* Khatulistiwa Bakti Pontianak dimana Kantor Pusat *Credit Union* Khatulistiwa Bakti sendiri berfungsi sebagai simpulan informasi dan komunikasi dari semua Kantor Pelayanan. Kantor Pusat melayani berbagai jenis kebutuhan dari kantor pelayanan, terutama mengorganisir

pendidikan dan pelatihan, promosi, IT. Aset per 31 Januari 2020 Rp.202,97 milyar (*Credit Union Khatulistiwa Bakti Pontianak*, 2017). Alasan pemilihan CUKB Pontianak adalah berdasarkan jumlah aset dan jumlah anggota yang terus meningkat setiap tahunnya hingga pencatatan 2019, *Credit Union Khatulistiwa Bakti Pontianak* dalam mengelola semua aset dan anggotanya serta mampu membangun 25 kantor cabang lainnya hingga mencapai posisi seperti sekarang ini, tentunya sangat membutuhkan sumber daya manusia yang memadai sekaligus memiliki komitmen yang kuat untuk menjadi bagian dalam organisasi sehingga semua tujuan organisasi dapat tercapai sesuai dengan target yang telah ditetapkan bersama. Oleh karena itu CUKB Pontianak (kantor pusat) memiliki peran dan tanggung jawab yang besar dalam pengelolaan kualitas CUKB sehingga target kerja dapat tercapai (*Credit Union Khatulistiwa Bakti Pontianak*, 2020). Dalam mempertahankan kualitas kerja hingga mencapai posisi seperti sekarang ini, apakah terdapat nilai-nilai komitmen organisasi yang kuat pada diri karyawan-karyawan CUKB Pontianak sehingga penelitian ini menarik untuk dilakukan.

Suatu organisasi dalam mencapai target kerja yang efisien membutuhkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkompeten dalam melaksanakan tugasnya, dan sekaligus memiliki komitmen yang kuat dalam kinerjanya terhadap organisasi. Menurut Hidayat (2013) suatu organisasi dapat berjalan secara efektif dan efisien tergantung dengan hasil kerja sama Sumber Daya Manusia (SDM) yang bekerja di dalamnya atau dengan kata lain sikap dan perilaku individu dalam sebuah

organisasi sangat berpengaruh dalam pencapaian tujuan yang telah ditetapkan bersama.

Menurut Meyer dan Allen (1991) komitmen organisasi merupakan perwujudan psikologis yang mengkarakteristikan hubungan pekerja dengan organisasi dan memiliki implikasi terhadap keputusan untuk melanjutkan atau berhenti dari keanggotaannya dalam organisasi tersebut. Komitmen organisasi memiliki tiga komponen yaitu: a) *Affective Commitment* adalah keterikatan emosional karyawan, identifikasi, dan keterlibatan dalam organisasi, b) *Continuance Commitment* adalah komitmen berdasarkan kerugian yang berhubungan dengan keluarnya karyawan dari organisasi, c) *Normative Commitment* adalah perasaan wajib untuk tetap berada dalam organisasi karena memang tindakan tersebut merupakan hal benar yang harus dilakukan (Allen dan Meyer, 1990).

Seorang pegawai yang menerapkan sikap komitmen diharapkan mampu meningkatkan produktifitas dalam perusahaan atau organisasi. Namun faktanya masih ada pegawai yang belum menerapkan sikap komitmen, seperti fakta umum mengenai komitmen organisasi dari tingkat kedisiplinan Pegawai Negeri Sipil (PNS) di lingkup Pemerintah Provinsi (Pemprov) DKI Jakarta dan jajarannya masih relatif rendah. Hal ini dapat dibuktikan dengan data penguat yang dijelaskan menurut Saragih (2019), bahwa pada hari pertama masuk kerja setelah libur panjang Natal 2018 dan Tahun Baru 2019, tercatat 4.494 pegawai tidak masuk. Menurut Data Badan Kepegawaian Daerah (BKD) DKI Jakarta sebanyak 2.034

pegawai tidak hadir, tapi memberikan keterangan. Lalu pegawai tidak kerja karena sakit sebanyak 102 orang, cuti melahirkan 89 orang, cuti dinas luar total 368 orang. Sementara itu sebanyak 2.460 pegawai tidak masuk kerja tanpa keterangan atau bolos (Saragih, 2019).

Fakta umum lainnya yang disampaikan oleh Wakil Ketua Komisaris Korupsi Nawawi Pomolango dalam Ramadhan (2020), yang menyebutkan bahwa sebanyak 37 orang pegawai KPK telah mengundurkan diri pada periode 2020. Beliau menyampaikan bahwa hingga awal September terdapat 29 pegawai tetap dan 8 orang pegawai yang tidak tetap yang telah *resign* (mengundurkan diri). Kemudian data umum lainnya juga disampaikan oleh Borries Abridita Putra, yang menjelaskan bahwa ditemukan yaitu jumlah karyawan yang *resign* (mengundurkan diri) mencapai 25% setiap tahunnya. Hal ini terjadi di perusahaan (*Startup*) Group OD dan *Happy Fresh*, dengan total karyawan perusahaan saat ini mencapai sekitar 300 orang. Namun dari jumlah tersebut, rata-rata terdapat sekitar 25% diantaranya yang mengundurkan diri setiap tahun. Dari jumlah karyawan yang *resign*, mayoritas karyawan tersebut sudah bekerja dengan pengalaman 2-3 tahun dalam perusahaan (Annur, 2019). Data lainnya yang juga disampaikan oleh Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian sepanjang 2019 dalam Sudirman (2020) yang menjelaskan bahwa tenaga kerja yang mengundurkan diri jauh lebih banyak dari karyawan dengan status di PHK, dimana jumlah karyawan yang di PHK sebanyak 285 ribu orang sedangkan tenaga kerja yang mengundurkan diri mencapai 1,3 juta orang. Berdasarkan data-data yang ditampilkan tersebut

menunjukkan bahwa tingkat komitmen pada organisasi masih tergolong rendah sehingga mengakibatkan jumlah karyawan dengan status *resign* (mengundurkan diri) tergolong besar dan terjadi setiap tahunnya.

Sikap komitmen seseorang dalam bekerja di suatu organisasi adalah hal penting untuk dimiliki oleh seorang karyawan dimana sikap komitmen sendiri dapat membuat seorang karyawan patuh pada norma-norma yang berlaku dalam suatu organisasi perusahaannya serta dapat mencapai target kerja organisasi secara tepat pada tujuan yang telah ditentukan. Hal ini selaras dengan pandangan Sopiah (2008) yang menjelaskan bahwa komitmen itu penting dalam sebuah organisasi karena komitmen organisasi menjadi penentu tinggi rendahnya keinginan seorang karyawan untuk bertahan atau meninggalkan organisasi tersebut. Ketika dalam sebuah organisasi memiliki karyawan yang bekerja dengan komitmen yang tinggi pada organisasinya, hal tersebut akan memberikan efek pada pencapaian target kerja yang tinggi secara efektif dan efisien.

Pentingnya memiliki komitmen organisasi yang tinggi atau kuat dalam diri karyawan karena, ketika komitmen karyawan kuat pada organisasi maka hal tersebut akan memberikan dampak yang positif bagi organisasi dalam sebuah perusahaan baik dari sisi kualitas, profit, efisiensi, hingga stabilitas perusahaan secara menyeluruh. Hal ini juga di jelaskan oleh Sopiah (2008), bahwa karyawan yang berkerja dengan komitmen yang tinggi pada organisasi akan menimbulkan kinerja yang positif terhadap organisasi dengan menunjukkan tingkat absensi yang

kurang dan bekerja dengan loyalitas yang penuh, hingga menunjang pencapaian kinerja yang tinggi terhadap organisasi.

Penelitian ini berfokus pada karyawan yang sudah menikah, dimana situasi dan kondisi yang dialami oleh karyawan yang sudah menikah lebih kompleks. Dalam hal ini, situasi yang dialami oleh karyawan yang sudah menikah dan bekerja dalam sebuah organisasi akan memperlihatkan bahwa tuntutan-tuntutan peran yang harus dikerjakan akan lebih banyak. Menurut Abbot, De Cieri, dan Iverson (1998), situasi dalam keluarga yang mengharuskan seorang karyawan untuk tetap ambil bagian seperti waktu yang dibutuhkan untuk menangani tugas-tugas rumah tangga, menjaga anak, hingga tuntutan-tuntutan dari pasangan akan menyita waktu, perhatian, fokus, dan tanggung jawab yang lebih besar. Kemudian di luar hal tersebut, terdapat situasi dalam dunia kerja yang juga harus diperhatikan oleh karyawan seperti jumlah jam kerja yang relatif panjang akan menyebabkan individu tersebut tidak selalu ada pada saat dimana ia sangat dibutuhkan oleh keluarga atau pasangannya dan tuntutan pekerjaan yang berhubungan dengan tekanan yang berasal dari beban kerja seperti pekerjaan yang harus diselesaikan atau deadline pada satu waktu, hingga pulang kerja melebihi jam kerja karena harus menyelesaikan beberapa pekerjaan yang ada (Sugiyanto, Irawati dan Padmantlyo, 2016). Dari situasi-situasi yang terjadi tersebut, hal ini dapat berakibat pada tingkat komitmen organisasi karyawan dalam menjalankan perannya dalam organisasi.

Komitmen organisasi yang dimiliki oleh setiap karyawan dalam bekerja tentunya berbeda-beda. *Credit Union Khatulistiwa Bakti Pontianak* sendiri

beberapa dari karyawannya masih terindikasi memiliki komitmen organisasi yang rendah. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil wawancara singkat yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 24 Maret 2021 pada Ketua dan beberapa perwakilan staf atau karyawan CUKB Pontianak yang berjumlah lima orang, dengan hasil wawancara yang dapat dijelaskan bahwa beberapa dari karyawan CUKB masih terindikasi memiliki komitmen organisasi yang rendah dalam bekerja, hal ini dapat dilihat dari situasi dimana masih ada karyawan yang terlambat ketika datang bekerja setiap harinya dengan alasan tertentu. Selain itu ketika hendak mengadakan rapat penting, beberapa dari karyawannya masih sering terlambat atau bahkan tidak hadir dalam rapat dengan alasan tertentu. Data pendukung yang menerangkan adanya indikasi dari rendahnya komitmen organisasi di CUKB yaitu jumlah karyawan *resign* (mengundurkan diri) dari tiga tahun terakhir. Karena menurut Sutanto dan Gunawan (2013), adanya penurunan komitmen organisasi menjadi salah satu pemicu terjadinya perpindahan kerja dari karyawan.



**Tabel 1. Data Statistik Jumlah Karyawan Masuk, Resign, dan Jumlah Karyawan Secara Keseluruhan**

No	Jenis Kelamin	2018			2019			2020		
		Masuk	Keluar	Jumlah	Masuk	Keluar	Jumlah	Masuk	Keluar	Jumlah
1	Laki-laki	3	4	165	7	10	162	17	7	172
		Orang	Orang	Orang	Orang	Orang	Orang	Orang	Orang	Orang
2	Perempuan	-	2	67	-	2	65	6	3	68
			Orang	Orang		Orang	Orang	Orang	Orang	Orang
	Jumlah	3	6	232	7	12	227	23	10	240
		Orang	Orang	Orang	Orang	Orang	Orang	Orang	Orang	Orang

Sumber : *Credit Union Khatulistiwa Bakti (Pusat), 2021.*

Jika hasil wawancara di atas dikaitkan dengan aspek-aspek dari komitmen organisasi, maka beberapa dari karyawan *Credit Union Khatulistiwa Bakti Pontianak* yang menunjukkan sikap datang terlambat dari jam kerja, dan datang terlambat pada saat rapat penting hingga tidak hadir, menunjukkan bahwa kelekatan afeksi kepada organisasi (*Affective Commitment*) yang kurang baik. Selain itu, dengan melihat daftar jumlah karyawan *resign* (mengundurkan diri) menunjukkan bahwa kewajiban untuk tetap berada dalam organisasi (*Normative Commitment*) yang tidak baik. Tidak baiknya kelekatan afeksi dan kewajiban untuk tetap berada dalam organisasi, mengindikasikan komitmen organisasi yang rendah pada karyawan *Credit Union Khatulistiwa Bakti Pontianak* (kantor pusat).

Peneliti juga melakukan wawancara pada tanggal 6 April 2021 kepada enam orang karyawan *Credit Union Khatulistiwa Bakti Pontianak*. Dari hasil wawancara tersebut, terdapat lima responden yang menunjukkan aspek-aspek komitmen

organisasi yang rendah. Pada aspek *affective commitment*, responden merasa sedikit terbebani karena harus bekerja melebihi waktu jam kerja dan pulang ke rumah masih tetap harus mengerjakan beberapa hal yang belum selesai, hingga terkadang responden merasa letih untuk masuk bekerja. Pada aspek *continuance commitment*, responden mengatakan bahwa mereka bekerja karena membutuhkan pekerjaan dan sulit untuk mendapatkan pekerjaan yang sesuai dengan ekspektasi mereka. Pada aspek *normative commitment*, responden mengatakan terkadang jika pekerjaan menumpuk, dan di luar *job description*-nya responden merasa kecewa, hingga memiliki pikiran untuk mengambil cuti.

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa dari beberapa situasi yang terjadi di lingkungan kerja CUKB Pontianak masih terjadi beberapa kendala yang memperlihatkan komitmen organisasi karyawan yang kurang baik. Memiliki komitmen organisasi yang rendah dan tidak memenuhi aspek-aspek dari komitmen organisasi, menunjukkan adanya tingkat komitmen organisasi yang kurang baik yang berakibat pada tingkat pencapaian kerja yang tidak efisien.

Terdapat beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi komitmen karyawan pada organisasi. Menurut David dalam Sopiah (2008, h. 163-164) menyebutkan empat faktor-faktor yang mempengaruhi komitmen karyawan pada organisasi yaitu : 1) Faktor personal yang meliputi usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan kepribadian. 2) Karakteristik pekerjaan, yang meliputi tantangan dalam pekerjaan, konflik peran, dan tingkat kesulitan dalam pekerjaan. 3) Karakteristik struktural,

yang meliputi besar kecilnya organisasi, bentuk organisasi seperti sentralisasi atau desentralisasi, kehadiran serikat pekerja dan tingkat pengendalian yang dilakukan organisasi terhadap karyawan. 4) Pengalaman kerja, dimana pengalaman kerja sangat berpengaruh terhadap tingkat komitmen karyawan pada organisasi yang dapat dilihat berdasarkan seberapa lamanya individu bekerja di organisasi tersebut. Faktor-faktor tersebut menunjukkan bahwa komitmen karyawan pada organisasi bukanlah suatu hal yang terjadi tanpa sebab, sehingga dalam hal ini organisasi dan karyawan harus secara bersama-sama menciptakan kondisi yang kondusif untuk mencapai komitmen yang kuat pada organisasi sehingga mampu memperoleh target kerja yang baik.

Berdasarkan beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi komitmen organisasi di atas, peneliti memilih konflik peran sebagai faktor yang mempengaruhi komitmen organisasi dalam penelitian ini. Konflik peran seringkali dialami oleh karyawan terutama bagi mereka yang sudah berkeluarga, karena peran ganda yang ia laksanakan baik di dalam perusahaan, keluarga dan perannya di masyarakat. Terkadang tuntutan yang berbeda dari setiap peran itu malah membuat karyawan merasa tertekan dan merasa tidak betah bekerja di perusahaan tersebut, sehingga pada akhirnya dapat menurunkan komitmennya pada perusahaan. Konflik peran yang dimaksud dalam penelitian ini adalah konflik peran yang terjadi dan dialami oleh karyawan yang sudah menikah dan sekaligus memiliki peran dalam bekerja di sebuah organisasi.

Konflik antara pekerjaan dan keluarga dapat terjadi baik pada perempuan

maupun pria. Penelitian Apperson dkk (2002), menemukan bahwa ada beberapa tingkatan konflik peran antara pria dan perempuan, bahwa perempuan mengalami konflik peran pada tingkat yang lebih tinggi dibanding pria. Menurut penelitian Apperson dkk dalam Prawitasari, Purwanto, & Yuwono (2007), mayoritas pria dan perempuan sekarang ini mempunyai kedudukan ganda yaitu sebagai orangtua dan juga karyawan dengan jenis pekerjaan full time. Dikatakan Primastuti (2000), bahwa banyak dari mereka yang memainkan peranan ganda dalam dunia kerja untuk mendapatkan penghasilan dan kepuasan. Sehingga dalam perjalanannya, peran ganda yang dimainkan terkadang menimbulkan konflik. Oleh sebab itu, konflik peran menjadi sebuah masalah yang penting untuk diteliti mengingat efeknya terhadap tinggi rendahnya komitmen karyawan pada organisasi tempatnya bekerja.

Pemilihan konflik peran sebagai variabel *independent* dalam penelitian ini di dukung berdasarkan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Prasetyo, Hermawan, dan Guspul (2020) bahwa konflik peran berpengaruh negatif secara langsung terhadap komitmen organisasi. Kemudian hasil penelitian yang dilakukan oleh Kurniawan dan Cahyono (2014) juga menjelaskan bahwa hubungan variabel konflik peran dengan komitmen organisasi memiliki arah hubungan yang negatif, artinya apabila konflik peran semakin tinggi maka semakin rendah komitmen organisasi yang dimiliki oleh karyawan. Hal ini juga dijelaskan oleh Judeh (2011), yang menyatakan bahwa konflik peran memiliki pengaruh negative sebagai variabel mediator atau penghubung antara variabel sosialisasi dan dengan

komitmen organisasi. Selain itu Rulestri dan Eryanto (2013) juga menemukan bahwa konflik peran memiliki pengaruh yang signifikan terhadap komitmen organisasi. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa konflik peran akan mempengaruhi tinggi rendahnya komitmen karyawan pada suatu organisasi.

Data hasil penelitian sebelumnya di atas merupakan penjabaran bahwa konflik peran dapat mempengaruhi komitmen seorang karyawan dalam organisasi dimana semakin tinggi konflik peran dalam sebuah organisasi maka akan semakin kecil pula komitmen organisasi karyawan dalam menjalankan perannya. Hal ini sesuai dengan pandangan Rulestri dan Eryanto (2013) yang menjelaskan bahwa konflik peran dapat berpengaruh terhadap komitmen organisasi sebab konflik peran yang dialami oleh individu dapat menimbulkan rasa tidak nyaman pada diri individu untuk menjalankan peran dalam organisasi. Maka dari itu konflik peran sangat berpengaruh dalam menentukan tinggi rendahnya suatu komitmen karyawan pada organisasinya.

Wijono (2010) menjelaskan bahwa konflik peran adalah konflik dalam diri yang terjadi ketika adanya perbedaan peran dalam tugas dan tanggung jawab yang diampu oleh individu. Rulestri dan Eryanto (2013) menjelaskan bahwa konflik peran adalah sebuah situasi ketika individu dihadapkan dengan beberapa pertentangan kewajiban yang mereka miliki. Maka dari itu, konflik peran merupakan suatu rasa tidak nyaman atau ketidakcocokan yang dialami oleh individu ketika dihadapkan dengan dua atau lebih tugas dan tanggung jawab yang tidak sesuai dengan harapan. Akibatnya, individu yang mengalami konflik peran

akan berada dalam suasana terombang-ambing, dan serba salah. Ketika hal tersebut terjadi maka secara tidak langsung akan mempengaruhi sistem kerja individu tersebut pada organisasinya.

Konflik peran merupakan bagian penting dari proses yang mempengaruhi tinggi rendahnya suatu komitmen karyawan pada organisasi. Maka dari itu ketika seorang karyawan mengalami konflik peran, hal tersebut juga akan mempengaruhi komitmennya pada organisasi yang terlihat dari produktivitas dan efisiensi kerjanya. Rizzo, House, & Lirtzman (1970) mengemukakan beberapa dimensi atau komponen dari konflik peran adalah sebagai berikut: (a) *Inter-role conflict* yaitu konflik antara standar atau nilai internal orang yang menjadi fokus dan perilaku peran yang ditentukan. Ini adalah konflik peran-orang atau konflik intra-peran orang fokus saat seseorang mengisi satu posisi atau peran; (b) *Intra-sender role conflict* yaitu konflik antara waktu, sumber daya, atau kemampuan orang yang menjadi fokus dan perilaku peran yang ditentukan. Jika seseorang dalam peran terkait menghasilkan ketidakcocokan, maka dipandang sebagai konflik intrasender. Hal ini juga dapat dihasilkan secara organisasi, dimana dari sudut pandang orang fokus, ada konflik intra-peran atau konflik peran-orang, misalnya, kemampuan yang tidak mencukupi; (c) *Personal role conflict* yaitu konflik antara beberapa peran untuk orang yang sama yang memerlukan perilaku yang berbeda atau tidak sesuai, atau perubahan perilaku sebagai fungsi dari situasi yaitu peran yang berlebihan. Ini adalah konflik peran ganda bagi orang yang fokus karena dia mengisi lebih dari satu posisi dalam sistem peran; (d) *Intersender role conflict* yaitu

harapan yang bertentangan dan tuntutan organisasi dalam bentuk kebijakan yang tidak sesuai, permintaan yang bertentangan dari orang lain, dan standar evaluasi yang tidak sesuai.

Penelitian mengenai komitmen organisasi menjadi sebuah penelitian yang penting untuk dilakukan demi mempersiapkan perusahaan dalam menghadapi persaingan di dunia industri yang semakin berkembang dengan pesat. Ketika komitmen sebuah organisasi tinggi maka hal tersebut dapat mendorong motivasi kerja pegawainya dalam menjalankan peran mereka sebagai anggota dalam organisasi sehingga memberikan dampak baik bagi efisiensi serta efektivitas perusahaan secara menyeluruh. Menurut Baron dan Greenberg (2003), komitmen memiliki arti penerimaan yang kuat dalam diri individu terhadap tujuan dan nilai-nilai perusahaan atau organisasi, sehingga individu tersebut akan berusaha dan berkarya serta memiliki hasrat yang kuat untuk tetap bertahan di perusahaan tersebut.

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Antara Konflik Peran Dengan Komitmen Organisasi Pada Karyawan *Credit Union* Khatulistiwa Bakti Pontianak”, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah konflik peran berhubungan dengan komitmen organisasi?
2. Bagaimana tingkat komitmen pada organisasi karyawan *Credit Union* Khatulistiwa Bakti Pontianak?

## **B. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara konflik peran dengan komitmen organisasi pada karyawan *Credit Union Khatulistiwa Bakti Pontianak*.

## **C. Manfaat Penelitian**

### 1. Manfaat Teoritis

Memberikan sumbangan terhadap perkembangan dan pendalaman studi ilmu psikologi industri dan organisasi, khususnya mengenai hubungan antara konflik peran dengan komitmen organisasi pada karyawan *Credit Union Khatulistiwa Bakti Pontianak*.

### 2. Manfaat Praktis

Bagi *Credit Union Khatulistiwa Bakti Pontianak*, penelitian ini bisa menjadi masukan yang berguna dalam mengupayakan peningkatan pada komitmen organisasi karyawan yang tinggi, dan dapat mencegah terjadinya konflik peran dalam lingkungan kerja karyawan.