

BAB I

PENDAHULUAN

Bab ini memaparkan latar belakang pemilihan tema dan konteks penelitian, diikuti dengan rumusan dan pembatasan masalah untuk memberikan fokus penelitian. Tujuan dan manfaat penelitian diuraikan untuk mengungkapkan capaian-capaian yang diharapkan. Akhirnya, kajian diakhiri dengan sistematika pembahasan untuk mempermudah memahami alur penelitian.

A. Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan salah satu unsur yang sangat vital dalam sebuah organisasi. Bahkan karena perannya yang sangat vital, sumber daya manusia bisa dikatakan sebagai nyawa atau ruh dalam suatu organisasi. Tanpa sumber daya manusia yang loyal dan siap memberikan kontribusi kinerjanya yang terbaik, organisasi akan sulit bersaing di era yang sangat kompetitif ini. Karyawan yang loyal dan memiliki kinerja tinggi adalah karyawan yang paling produktif dan ini merupakan aset yang harus dijaga demi kemajuan dan perkembangan organisasi (Aleem, 2014).

Perusahaan pun berlomba-lomba untuk mendapatkan tenaga kerja yang terampil, cakap, dan loyal dalam bekerja pada perusahaannya. Pembagian jam kerja, lembur kerja pun diadakan karena perusahaan mengejar target dari proses produksi barang atau jasa untuk kepentingan pelanggan yang nantinya mengalir menjadi sumber profit dari perusahaan tersebut. Namun yang amat disayangkan

adalah kebanyakan perusahaan melupakan kewajibannya untuk dapat mensejahterakan dan memberikan perlakuan yang baik terhadap para karyawannya. Akibatnya sering timbul gesekan-gesekan negatif antara pihak perusahaan dengan pihak karyawan dalam mempertahankan hak-haknya sebagai tenaga kerja pada perusahaan tersebut. Efek yang paling sering terjadi adalah timbulnya kepuasan kerja yang menurun pada diri karyawan. Hal ini dialami karyawan karena kurangnya perhatian pihak perusahaan terhadap semua karyawan yang ada dalam perusahaan yang dinaunginya. Biasanya seseorang akan merasa puas atas kerja yang telah atau sedang dikerjakan, apabila apa yang ia kerjakan itu dianggapnya telah memenuhi harapannya, sesuai dengan tujuan ia bekerja. Apabila seseorang mendambakan sesuatu, maka itu berarti bahwa ia memiliki suatu harapan, dan dengan demikian ia akan termotivasi untuk melakukan tindakan ke arah pencapaian harapan tersebut. Jika harapannya terpenuhi, maka ia pun akan merasa puas.

Menurut Wexley dan Yukl (dalam Umar 2004:216), kepuasan kerja adalah *“Is the way an Employee feel about his or her job”*. Ini dapat diartikan bahwa kepuasan kerja sebagai perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja karyawan berkaitan dengan sikap (*attitude*) dan perasaan (*feelings*) yang dimiliki oleh karyawan mengenai pekerjaannya. Sikap yang positif dan menyenangkan terhadap pekerjaan mengindikasikan adanya kepuasan kerja, sedangkan sikap negatif dan tidak menyenangkan mengindikasikan sebaliknya (Armstrong, 2006). Dari apa yang dikemukakan oleh Armstrong tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja berkenaan dengan bagaimana perasaan karyawan terhadap

pekerjaannya, dan ini berkaitan dengan banyak aspek, seperti aspek psikologis, fisiologis dan lingkungan kerja (Aziri, 2011).

Kepuasan kerja pada diri karyawan berhubungan dengan banyak hal, seperti motivasi kerja, loyalitas, dan komitmen yang pada akhirnya akan mengakibatkan tingginya produktivitas dan rendahnya angka *turn-over* karyawan. Dengan demikian, perusahaan harus berupaya untuk menciptakan atmosfir kerja yang dapat menimbulkan kepuasan kerja pada diri karyawan. Jika karyawan merasakan adanya kepuasan terkait dengan pekerjaan mereka, maka karyawan akan merasa senang dan sebagai imbal baliknya akan melakukan yang terbaik bagi perusahaan. Karyawan yang puas akan pekerjaannya akan dapat bekerja dengan baik, penuh semangat, aktif, dan berprestasi. Sebaliknya, jika karyawan merasakan adanya ketidakpuasan dalam bekerja, upaya mereka untuk memberikan yang terbaik akan berkurang dan ini merupakan kerugian bagi perusahaan (Hussain Khan et al, 2011).

Kepuasan kerja karyawan dipengaruhi oleh banyak faktor. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah stres kerja. Stres kerja (*job stress*) dapat diartikan sebagai terganggunya fisik dan emosi seorang karyawan ketika harapan kerja tidak sesuai dengan kemampuan, keinginan, atau harapan (Riaz, et al, 2016). Menurut Robbins (2003), stres juga dapat diartikan sebagai suatu kondisi yang menekan keadaan psikis seseorang di mana ia dihadapkan pada suatu kesempatan namun ada penghalang atau batas yang harus dilalui untuk meraihnya. Menurut Rivai (2009), stres kerja merupakan suatu kondisi ketengangan yang menyebabkan timbulnya ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seorang karyawan. Salah seorang *founding father* penelitian

mengenai stres, Hans Selye (1936), mendefinisikan stres sebagai suatu tekanan atau situasi tegang yang dialami seseorang di mana orang tersebut berusaha untuk melawan tekanan yang dialaminya. Menurut Selye, stres tidak selamanya buruk atau negatif. Stres bisa menjadi sesuatu hal yang positif, tergantung bagaimana cara seseorang menyikapinya (Akram Naseem dkk., 2011).

Stres kerja merupakan problem yang sangat sering muncul di dunia industri di mana hal itu sangat mempengaruhi kinerja. Selama beberapa dekade stres kerja terus muncul dan berkembang menjadi suatu dilema bagi organisasi. Stres kerja ini adalah suatu kondisi dinamis di mana seorang pekerja dihadapkan pada peluang sekaligus tuntutan yang harus dipenuhi yang mengakibatkan ketegangan pada dirinya, baik itu ketegangan fisik maupun ketegangan psikis (Akram Naseem dkk., 2011). Seiring dengan perkembangan pasar dan persaingan yang semakin meningkat, beban kerja dan tekanan kerja pada diri karyawan semakin meningkat pula. Tidak jarang karyawan dituntut untuk menyelesaikan beban kerja yang berlebihan sehingga mereka terpaksa kerja lembur untuk menyelesaikannya. Hal ini menimbulkan kecemasan dan stres pada diri karyawan sehingga menyebabkan menurunnya kinerja mereka, terganggunya interaksi di dalam keluarga, dan terganggunya kesehatan fisiknya. Pekerjaan itu sendiri bukanlah masalah utama, melainkan tuntutan kerja yang berlebihan itulah yang menjadi masalah baik bagi karyawan maupun bagi perusahaan. Salah satunya berimbas pada kepuasan kerja karyawan (Altaf & Awan, 2011).

Stres kerja dan kepuasan kerja mempunyai kaitan yang sangat erat satu sama lain. Secara umum, stres kerja dipandang sebagai anteseden dari kepuasan kerja,

dan kedua konstruk tersebut diperlakukan saling berkaitan dalam dunia industri (Stanton, Bachiochi, Robie, Perez, & Smith, 2002). Hubungan yang bersifat terbalik antara stres kerja dan kepuasan kerja diberbagai populasi masyarakat menunjukkan konsistensi dalam berbagai literatur penelitian (Beehr, Walsh, & Taber, 1976; Cotton, Dollard, & de Jonge, 2002; Dua, 1994; Hawe, Tuck, Manthei, Adair, & Moore, 2000; Heslop, Smith, Metcalfe, Macleod, & Hart, 2002; Lu, Shiau, & Cooper, 1997; Richardsen & Burke, 1991; Ulleberg & Rundmo, 1997). Stres kerja yang dialami seorang karyawan salah satunya akan menghasilkan ketegangan psikologis yang mengakibatkan fungsi normal seseorang mengalami penurunan atau berkurang. Salah satu ketegangan psikologis tersebut adalah ketidakpuasan kerja yang mengindikasikan adanya perasaan negatif pada diri seseorang tentang pekerjaan atau aspek pekerjaannya (Brewer & Landers, 2003). Dengan demikian, jika seseorang mengalami stres kerja, maka kepuasan kerjanya akan berkurang pada waktu yang bersamaan sebagai akibat dari adanya stres kerja tersebut. Semakin tinggi stres kerja yang dialami, maka akan semakin berkurang kepuasan kerja yang dirasakannya. Pada gilirannya, stres kerja yang dialami akan mempengaruhi efikasi dan efisiensinya dalam bekerja (Manzoor dkk., 2011).

Selama ini sudah banyak diperkenalkan berbagai program dan pelatihan yang dapat digunakan untuk mengurangi stres kerja. Beberapa strategi manajemen juga dipelajari seperti spesifikasi dan reorgansiasi pekerjaan, atau penegasan kembali peran-peran kerja karyawan (Altaf & Awan, 2011). Namun masih sedikit yang diteliti mengenai faktor lain yang mempengaruhi stres kerja seperti spiritulitas di tempat kerja (*job spirituality*).

Spiritualitas di tempat kerja sudah menjadi fokus utama penelitian selama beberapa tahun belakangan. Istilah spiritualitas menurut Hungelmann (1985) adalah suatu perasaan keterhubungan pada diri seseorang yang meliputi keterhubungan transpersonal (hubungan dengan Tuhan), interpersonal (hubungan dengan orang lain seperti keluarga, teman, dan masyarakat), dan intrapersonal (hubungan dengan diri sendiri). Spiritualitas di tempat kerja sedikit berbeda dengan spiritualitas itu sendiri. Spiritualitas di tempat kerja (*workplace spirituality*) dalam hal ini dapat diartikan sebagai kesejahteraan spiritual (*spiritual well-being*) seorang karyawan di tempat kerja (Altaf & Awan, 2011).

Berbagai penelitian menghubungkan *workplace spirituality* dengan fungsi dan praktik organisasi yang sangat luas dan beraneka macam, meskipun titik berat utama selama ini ada pada dampak-dampak positif *workplace spirituality* terhadap organisasi, proses manajerial, dan praktik-praktik kepemimpinan. *Workplace spirituality* menjadi sangat penting untuk diperhatikan karena sebagian besar waktu karyawan di jalani di tempat kerja sehingga di tempat kerja tersebut mereka secara aktif mencari kesempatan pengalaman spiritual yang bermakna. Terlebih lagi, memandang karyawan yang mengharapkan pihak perusahaan untuk memfasilitasi kegiatan spiritual di mana mereka bisa memperdalam kehidupan agamanya (Benefiel dkk., 2014).

Berdasarkan paparan di atas stres kerja dapat dirasakan oleh semua karyawan diberbagai perusahaan. Tidak luput juga pada sebuah organisasi yang cukup terkenal dikalangan masyarakat Kalimantan khususnya di Kalimantan Barat. Credit Union, awalnya sebuah koperasi simpan pinjam dibangun untuk memenuhi

kebutuhan anggotanya yang pada saat itu adalah guru-guru yayasan katolik setempat yang digagas oleh pastor-pastor misionaris. Seiring perkembangan zaman Credit Union berkembang dan jika dikutip dari www.kompasiana.com pengertiannya adalah "Credit Union merupakan himpunan orang - orang yang digerakan untuk berkumpul oleh daya hidup (nilai nilai imani/religi), yaitu berhimpun bersama untuk membentuk komunitas yang saling melibatkan, mengembangkan, dan mencerdaskan yang ditumbuhkembangkan melalui pendidikan, yang dalam kepercayaan dan kebersamaan terarah untuk membangun kesejahteraan dan kemakmuran bersama". Dari definisi Credit Union diatas, maka Credit Union merupakan salah satu penjabaran dari Ajaran Sosial Gereja (ASG), yaitu cinta kasih atau kepedulian kepada sesama yang sangat membutuhkan bantuan. Berdasarkan pengertiannya jelas bahwa Credit Union sebagai lembaga yang beralifiasi agama harus mampu menanamkan aspek spiritualitas di tempat kerja pada setiap diri karyawannya

Credit Union sudah menjadi primadona masyarakat Kalimantan Barat, kepercayaan masyarakat untuk bergabung menjadi anggota di dalam badan usaha ini melebihi lembaga keuangan nasional lainnya. Hal ini terbukti dengan total aset Koperasi Simpan Pinjam dan Credit Union di Kalimantan Barat mencapai Rp 8,5 triliun, sedangkan total gabungan 28 BPR di Kalimantan Barat hanya sebesar Rp 1 triliun (Tribun Pontianak, 2015). Selain itu Credit Union juga mampu menjangkau hingga ke pelosok-pelosok daerah yang tidak dijangkau oleh BPR lainnya. Sehingga masyarakat lebih mudah dalam mengakses dan melakukan transaksi.

Dengan antusias masyarakat yang sangat tinggi maka Credit Union juga harus mempersiapkan karyawan yang handal. Tekanan kerja yang tinggi, bekerja lembur hingga larut sudah menjadi bagian dari keseharian karyawan di Credit Union. Sistem hari kerja dari hari Senin hingga Sabtu juga di terapkan sehingga karyawan hanya mendapat libur di hari minggu. Karyawan yang ditempatkan di daerah pelosok mengalami kendala seperti terbatasnya sarana dan prasarana. Semua faktor yang disebutkan merupakan faktor-faktor yang memicu stres. Dilansir dari harian tempo dalam situsnya <https://bisnis.tempo.co/read/582224/tingkat-stres-karyawan-bank-tinggi>, “Menyatakan bahwa Ketua Pembina Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) Zumrotin K. Soesilo menilai tingkat stres karyawan jasa keuangan perbankan cukup tinggi. Kesimpulan itu ditemukan saat YLKI melakukan riset keluhan konsumen terhadap jasa keuangan. Hal ini disebabkan karena target yang harus dicapai. Stres yang tinggi akan mengakibatkan ketidakpuasan kerja yang dialami oleh karyawan”.

Baik stres kerja maupun spiritualitas di tempat kerja, keduanya mempunyai pengaruh yang berbeda terhadap kepuasan kerja. Stres kerja memiliki pengaruh negatif terhadap kepuasan kerja, sementara spiritualitas di tempat kerja sepertinya memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan kerja. Semakin baik spiritualitas di tempat kerja, lingkungan kerja menjadi semakin positif, dan pada akhirnya kepuasan kerja menjadi meningkat. Hasil akhirnya adalah peningkatan komitmen organisasi, peningkatan kinerja karyawan yang berakibat pada kenaikan keuntungan perusahaan dan kesuksesan dalam lingkup yang lebih luas (Altaf & Awan, 2011). Spiritualitas di tempat kerja dapat mempengaruhi tingkat stres dari

karyawan sehingga spiritualitas di tempat kerja dapat digunakan sebagai efek moderasi dari stres kerja terhadap kepuasan kerja yaitu karyawan Credit Union.

Dari paparan latar belakang di atas, peneliti mencoba untuk melihat bagaimana efek moderasi dari spiritualitas di tempat kerja (*workplace spirituality*) pada pengaruh stres kerja (*job stress*) terhadap kepuasan kerja (*job satisfaction*) pada Credit Union di Kabupaten Sanggau.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang permasalahan di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh negatif stres kerja terhadap kepuasan kerja?
2. Bagaimana pengaruh spiritualitas di tempat kerja terhadap kepuasan kerja?
3. Apakah spiritualitas di tempat kerja memoderasi hubungan stres kerja terhadap kepuasan kerja?

C. Tujuan Penelitian

Dengan mengkaji spiritualitas sebagai pemoderator hubungan stres kerja terhadap kepuasan kerja, maka penelitian di Credit Union ini bertujuan:

1. Untuk mengetahui pengaruh negatif stres kerja terhadap kepuasan kerja.
2. Untuk mengetahui pengaruh spiritualitas di tempat kerja terhadap kepuasan kerja.

3. Untuk mengetahui ada tidaknya efek moderasi dari spiritualitas di tempat kerja pada hubungan stres kerja terhadap kepuasan kerja.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian dengan tema spiritualitas di tempat kerja dalam kaitannya dengan stres kerja dan kepuasan kerja baru pertama kali dilakukan di Credit Union. Oleh karena itu, manfaat penelitian ini diharapkan sebagai berikut:

1. Penelitian ini dapat bermanfaat secara manajerial dengan memberikan masukan bagi pihak Credit Union untuk meningkatkan kepuasan kerja dan mengelola stres melalui pendekatan spiritualitas di tempat kerja. Credit Union dapat memasukan nilai-nilai dari spiritualitas di tempat kerja dalam budaya organisasinya sehingga setiap karyawan bisa memiliki kehidupan batin dari pekerjaannya. Kecermatan analisis manajerial ini akan memberikan keuntungan bagi Credit Union untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan-karyawannya dalam mencapai tujuan obyektifnya.
2. Penelitian ini dapat bermanfaat secara pribadi dengan memberikan masukan bagi karyawan Credit Union untuk selalu mempunyai motivasi yang benar dan memelihara spiritualitas di tempat kerja untuk mengelola rasa stres terhadap pekerjaan agar tercipta kepuasan kerja dari dalam diri sendiri.

3. Penelitian ini dapat bermanfaat bagi dunia akademis dengan menyumbangkan temuan empiris bahwa spiritualitas di tempat kerja mampu memoderasi hubungan stres kerja terhadap kepuasan kerja.
4. Penelitian ini dapat bermanfaat secara praktis untuk organisasi di Indonesia bahwa spiritualitas di tempat kerja menjadi determinan penting dan positif dalam kehidupan organisasional yang harus diintegrasikan dalam budaya organisasi.

E. Sistematika Penulisan

Penulisan tesis ini terangkai dan terbagi dalam beberapa bab pembahasan sebagai berikut:

1. **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini merupakan bagian awal dari penelitian untuk menyatakan latar belakang pemilihan tema, perumusan dan pembatasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

2. **BAB II TINJAUAN KEPUSTAKAAN**

Bab ini berisi hasil tinjauan teoritis yang dilakukan melalui kajian pustaka untuk mengurai dan menjelaskan teori penelitian dan meliputi kajian penelitian terdahulu, teori-teori, hipotesis dan kerangka alur berpikir dan analisis penelitian.

3. **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi metode yang digunakan untuk melakukan penelitian ini. Metodologinya berkaitan dengan desain penelitian, populasi dan sampel,

sumber data, pengumpulan data, alat ukur dan definisi operasional variabel, teknik analisis data dan uji hipotesis.

4. BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi hasil olah data hasil temuan dalam penelitian untuk dianalisis dan diinterpretasi secara ilmiah.

5. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi bagian akhir dari penelitian yang mendeskripsikan dan menyimpulkan hasil dari penelitian ini dan saran yang dapat direkomendasikan kepada pihak Credit Union dan untuk penelitian berikutnya.