BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Banyak jenis pekerjaan yang dapat dipilih oleh manusia untuk ditekuni sebagai profesi maupun untuk sekedar memenuhi kebutuhan hidup. Salah jenis pekerjaan yang banyak diminati adalah pekerjaan sebagai pegawai bank. Banyak orang memiliki anggapan bekerja pada suatu bank akan memberikan kontribusi finansial dan non finansial yang baik. Kondisi inilah yang menyebabkan banyak orang mencoba peruntungan mereka bekerja pada perusahaan jasa perbankan.

Dalam bekerja, seorang karyawan mengharapkan dapat memenuhi kebutuhan hidupnya. Kemampuan suatu pekerjaan untuk memenuhi kebutuhan karyawan secara langsung berkontribusi pada tingkat kepuasan kerja karyawan. Dengan bekerja pada perusahaan jasa perbankan, karyawan memiliki harapan bahwa semua kebutuhan mereka (gaji, tunjangan, jabatan, aktualisasi diri, hubungan kerja yang baik dengan rekan kerja maupun atasan/pimpinan, dan lain sebagainya) dapat dipenuhi.

Di balik keunggulan kompetitif (finansial dan non finansial) yang dapat diperoleh seorang karyawan saat bekerja pada suatu perusahaan jasa perbankan, bekerja di bank juga memiliki tanggungjawab yang besar. Beban pekerjaan di bank termasuk dalam kategori yang berat. Hanya karyawan dengan kemampuan dan kehandalan yang baik yang mampu eksis dan tetap bekerja pada perusahaan jasa layanan perbankan. Sebagai kompensasi dari tanggungjawab yang besar

tersebut, pihak perusahaan perbankan memberikan gaji, tunjangan, bonus, promosi jabatan dan lain sebagainya yang baik guna menciptakan kepuasan kerja karyawan.

Beban pekerjaan yang ditanggung karyawan memberikan kontribusi yang berbeda-beda pada perilaku konsumen. Beban pekerjaan yang berat dapat meningkatkan kinerja karyawan. Di sisi yang lain, beban pekerjaan yang tinggi juga memberikan kontribusi negatif dalam bentuk stres. Stres yang dialami karyawan memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan kerja karyawan. Pekerjaan sebagai pegawai bank, merupakan pekerjaan dengan beban kerja yang tinggi. Pekerjaan yang harus dilakukan dengan cepat, tepat dan akurat dalam industri perbankan memberikan tekanan bagi setiap karyawan yang pada akhirnya dapat berpotensi pada stres kerja.

Robbins dan Judge (2008), mengidentifikasi sumber-sumber stres yang digolongkan ke dalam tiga faktor, yaitu faktor lingkungan, organisasional dan personal. Dalam penelitian ini, sumber-sumber stres yang akan diteliti adalah yang berasal dari faktor organisasi yaitu ketidakjelasan mengenai apa yang menjadi tanggung jawab pekerjaan, kekurangan waktu untuk menyelesaikan tugas, tidak ada atau kurangnya fasilitas yang mendukung dalam melakukan pekerjaan, tugas-tugas pekerjaan yang saling bertentangan dan rasa tidak aman dalam bekerja.

Beberapa survei telah menunjukkan bahwa stres yang disebabkan baik faktor pribadi maupun organisasional mempengaruhi perilaku kerja karyawan. Aji (2010) dalam penelitiannya menemukan bukti bahwa kepuasan kerja karyawan

dipengaruhi oleh tekanan kerja. Stres kerja dapat mengurangi produktivitas, meningkatkan kesalahan dan kecelakaan di tempat kerja, mendorong ketidakhadiran, moral rendah, peningkatan konflik dengan orang lain, dan menyebabkan masalah fisik dan emosional (Pflanz & Ogle, 2006). Ahsan *et al.*, (2009) dalam penelitiannya pada staf universitas di Malaysia menemukan bukti yang nyata bahwa stres kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja. Namun kuat atau tidaknya pengaruh stres tersebut terhadap perilaku kerja karyawan dipengaruhi oleh perbedaan individual yang terdapat pada masing-masing karyawan, antara lain *locus of control* (LOC) dari karyawan tersebut. Hasil penelitian Aji (2010) memberikan bukti yang nyata bahwa *locus of control* (LOC) memoderasi pengaruh tekanan kerja terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan.

Rotter (1966) seperti dikutip Robbins (2003) mendefinisikan *locus of control* (LOC) sebagai cara pandang seseorang terhadap situasi atau kejadian tertentu yang dapat atau tidak dapat dikontrol atau dikendalikan oleh orang tersebut. Menurut Rotter (1966) seperti dikutip Robbins (2003) terdapat dua macam *locus of control*, yaitu internal dan eksternal. Seseorang dengan LOC internal memandang apa yang terjadi, penyebab dan akibat, suatu kejadian berada dalam kendali mereka. Sebaliknya, seseorang dengan LOC eksternal menganggap apa yang terjadi merupakan sesuatu yang dikontrol oleh faktor luar, seperti keberuntungan atau kesempatan.

Penelitian yang membahas tentang peran LOC terhadap tinggi rendahnya pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pernah dilakukan oleh

Chen dan Silverthorne (2008). Penelitian tersebut dilakukan di kantor akuntan publik di Taiwan. Hasilnya menunjukkan bahwa responden yang memiliki LOC internal memiliki tingkat stres kerja yang rendah dan menghasilkan tingkat kepuasan kerja yang tinggi.

Penelitian ini akan mengangkat topik serupa dalam konteks yang berbeda yakni dalam konteks karyawan bank di Klaten. Pada penelitian ini akan diuji bagaimana efek moderasi dari *locus of control* dalam hubungan kausal antara stres kerja dengan kepuasan kerja pada para karyawan kontrak bank swasta nasional di Klaten. Peneliti mengukur pengaruh *locus of control* dalam hubungan kausal antara stres kerja dengan kepuasan kerja pada para karyawan kontrak dengan pertimbangan bahwa perusahaan memiliki kepentingan yang banyak untuk mengetahui bagaimana karakter/kepribadian dari karyawan mereka. Dengan pemahaman yang baik atas karakter/kepribadian karyawan kontrak tersebut, pihak manajemen dapat memilih karyawan yang akan dijadikan karyawan tetap dalam perusahaan.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, penulis merumuskan masalah yang akan diteliti yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pengaruh dimensi-dimensi stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan bank swasta nasional di Kota Klaten?
2. Apakah *locus of control* dapat memoderasi pengaruh dimensi-dimensi stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan bank swasta nasional di Kota Klaten?

1.3. Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih spesifik dan untuk membatasi permasalahan yang diteliti maka penulis membuat batasan variabel yang diteliti yaitu sebagai berikut:

1. Kepuasan kerja didefinisikan Brayfield dan Rothe (1951) seperti dikutip Jamal dan Baba (2000) sebagai sikap umum seorang individu (karyawan) terhadap pekerjaannya yang diukur berdasarkan ketertarikan pada pekerjaan, rasa senang terhadap pekerjaan, puas pada pekerjaan, dan rasa suka pada pekerjaan.
2. Stres kerja didefinisikan Gibson (1993) sebagai suatu tanggapan adaptif yang ditengahi oleh perbedaan individual dan atau proses psikologi yaitu konsekuensi setiap kegiatan, situasi, kejadian eksternal yang membebani tuntutan psikologi atau fisik yang berlebihan terhadap seseorang. Dimensi stres kerja diukur berdasarkan lima indikator yaitu sebagai berikut (Kim, 1996):
 - a. Ketidakjelasan peran (*role ambiguity*) adalah ketidakpastian mengenai beberapa hal yang berhubungan dengan pekerjaannya seperti: mengenai lingkup tanggungjawabnya, apa yang diharapkan darinya, dan bagaimana mengerjakan pekerjaan yang beragam (Barron dan Greenberg, 1990).
 - b. Konflik pekerjaan (*work conflict*) adalah situasi dimana individu dihadapkan pada harapan peran (*role expectation*) yang berbeda (Robbins, 2003). Peran didefinisikan sebagai seperangkat pola perilaku yang diharapkan sebagai atribut seseorang yang menduduki suatu posisi yang diberikan pada suatu unit sosial.

- c. Beban pekerjaan (*workload*) adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh seorang karyawan dalam jangka waktu tertentu (Kim, 1996).
- d. Keterbatasan sumber daya (*resource inadequacy*) adalah keterbatasan sumber daya sebagai fasilitas penunjang dalam melaksanakan tugas, pekerjaan yang menjadi tanggung jawab suatu unit organisasi atau pemegang jabatan tertentu (Kim, 1996).
- e. Bahaya yang dirasakan karyawan adalah perasaan tidak aman yang dirasakan karyawan pada saat melaksanakan pekerjaannya (Kim, 1996).
3. *Locus of control* (LOC) didefinisikan Rotter (1966) seperti dikutip Robbins (2003) sebagai cara pandang seseorang terhadap situasi atau kejadian tertentu yang dapat atau tidak dapat ia kontrol atau kendalikan.
4. Sampel pada penelitian ini adalah karyawan bank swasta nasional di Klaten yang berstatus karyawan kontrak dan minimal telah bekerja sama selama 6 bulan. Pada penelitian ini kuesioner disebarakan pada 14 bank swasta nasional yang terdapat di kota Klaten.

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui pengaruh dimensi-dimensi stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan bank swasta nasional di Kota Klaten.

2. Menguji apakah *locus of control* dapat memoderasi pengaruh dimensi-dimensi stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan bank swasta nasional di Kota Klaten.

1.5. Manfaat Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh beberapa manfaat, antara lain:

1. Bagi Organisasi

Dapat menjadi pertimbangan dalam usaha penurunan tingkat stres di tempat kerja, khususnya dalam bidang perbankan yang memiliki rutinitas serta tuntutan profesionalitas kerja yang tinggi. Dengan tingkat stres kerja yang optimal karyawan diharapkan dapat mencapai kepuasan kerja.

2. Bagi Peneliti lain

Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi mengenai faktor –faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan karyawan bank. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi penelitian yang akan datang yang meneliti mengenai stres kerja karyawan bank dalam hubungannya dengan kepuasan kerja, dengan variabel pemoderasi perbedaan individual *locus of control*.

1.6. Sistematika Penulisan

BAB I Pendahuluan

Bab ini akan dibahas tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II Tinjauan Pustaka

Bab ini berisi konsep teori mengenai stres kerja, kepuasan kerja, *locus of control*, hubungan antar variabel, hipotesis dan kerangka penelitian.

BAB III Metode Penelitian

Bab ini berisi sekilas tentang perusahaan, populasi, metode penentuan sampel, metode pengumpulan data, metode pengukuran data, metode pengujian instrumen, serta metode analisis data.

BAB IV Hasil Penelitian

Dalam bab ini akan dibahas mengenai hasil dari pengolahan data baik secara kuantitatif maupun kualitatif, dan pembahasannya.

BAB V Penutup

Berisikan kesimpulan, implikasi manajerial, saran, dan keterbatasan penelitian yang diajukan bagi pihak-pihak yang berkepentingan.