

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan mendefinisikan bank sebagai badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat. Perbankan merupakan salah satu pilar pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional dari sisi sektor keuangan. Peran industri perbankan signifikan dalam menunjang pertumbuhan ekonomi dan menciptakan pemerataan ekonomi masyarakat (Situmorang, 2018).

Revolusi industri 4.0 telah mempengaruhi beragam pola hidup masyarakat dunia, termasuk pola dalam industri perbankan. Konsumen menginginkan layanan perbankan yang mudah, efisien, dan murah. Selain itu, bank juga dihadapkan pada persaingan dengan industri *fintech* (*financial and technology*). Bank perlu meningkatkan kualitas pelayanan dan teknologinya terkait produk yang ditawarkan. Kondisi-kondisi ini menuntut perbankan untuk terus berinovasi demi mengikuti perkembangan jaman dan meningkatkan daya saing (Ryo, 2019). Inilah tantangan bagi industri perbankan Indonesia pada khususnya.

Sementara itu, pertumbuhan kredit industri perbankan hingga akhir 2019 hanya 6,08%; menurun dari akhir 2018 yang mencapai 11,7%. Dinamika perekonomian global dengan berbagai fluktuasi memberikan kondisi yang sulit

bagi industri perbankan domestik. Dari sisi kualitas aset pun terjadi penurunan yang ditunjukkan oleh indikator rasio kredit bermasalah (*Non-Performing Loan* atau NPL) yang naik dari 2,3% *gross* pada 2018 menjadi 2,53% pada 2019. Risiko NPL ini pun semakin mengkhawatirkan karena adanya perlambatan ekonomi selama pandemi COVID-19 yang mengakibatkan kinerja perusahaan dan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) menurun. Perlambatan ekonomi tersebut ditandai dengan penurunan harga komoditas seperti batu bara dan kelapa sawit yang selanjutnya turut mempengaruhi permintaan kredit perbankan. Tren melambatnya pertumbuhan kredit diperkirakan berlanjut pada 2020 karena semakin meluasnya dampak negatif dari pandemi COVID-19. Di sisi lain, kredit merupakan tulang punggung bagi kelangsungan hidup bank (Fauzia, 2020; Wareza, 2020; Widyastuti, 2020). Dengan kata lain, penurunan pertumbuhan kredit ini merupakan hambatan bagi industri perbankan.

Untuk menjawab tantangan dan hambatan yang menghadang industri perbankan tersebut, bank-bank yang ada di Indonesia membutuhkan peningkatan kualitas sumber daya manusia (SDM). Pengembangan kualitas SDM harus dikelola dengan baik, mengingat hal tersebut sangat berpengaruh terhadap efektivitas dan efisiensi suatu organisasi (Susan, 2019). Kualitas SDM yang baik akan meningkatkan daya tahan organisasi terhadap hambatan dan meningkatkan kemampuan organisasi dalam menghadapi tantangan.

SDM merupakan faktor krusial yang ikut menentukan kualitas suatu organisasi. SDM adalah kunci penggerak organisasi, penentu perkembangan organisasi, dan aspek penting bagi tujuan organisasi (Nadira, 2019). Dalam

industri perbankan, karyawan bank merupakan SDM yang penting bagi bank. Hal ini dikarenakan karyawan dapat menjaga bank agar tetap ada dan terus berlanjut.

SDM, sebagai salah satu faktor yang penting bagi kelangsungan industri perbankan, harus dibangun secara lebih baik lagi sebagai modal dasar bagi Indonesia dalam menyongsong optimisme Indonesia maju. Riset Bank Dunia (*World Bank*) menunjukkan bahwa kualitas SDM merupakan penggerak pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan dan penentu keberhasilan upaya mengatasi kemiskinan. SDM yang berpendidikan, sehat, dan berkarakter terbukti mampu membawa Indonesia menuju kemerdekaan negara Indonesia, yang merdeka, bersatu, berdaulat, adil dan makmur. Dengan demikian, investasi terhadap pengembangan, peningkatan, dan pembangunan kualitas SDM, khususnya di industri perbankan, menjadi semakin penting seiring meningkatnya kompetisi global di era Revolusi Industri 4.0 (Indrawati, 2019; Syatiri, 2019). Singkatnya, pembenahan kualitas SDM terkait industri perbankan itu penting untuk ditindaklanjuti.

Kepuasan hidup merupakan salah satu komponen yang penting untuk diperhatikan dalam manajemen sumber daya manusia (MSDM). Kepuasan hidup memiliki keterkaitan terhadap hasil yang penting untuk dipertimbangkan bersama dengan variabel manajemen kunci lainnya seperti sikap dan perilaku kerja. Selain itu, oleh karena kepuasan hidup berkaitan dengan hasil yang penting maka penelitian komprehensif harus mempertimbangkan kepuasan hidup sebagai faktor penting dalam penelitian organisasi. Sedikitnya perhatian atas konsep

kepuasan hidup di bidang manajemen adalah kesenjangan penelitian yang kritis untuk ditangani. Studi kepuasan hidup yang dilakukan terhadap populasi atau orang yang bekerja sebenarnya telah muncul dalam jurnal di berbagai bidang, seperti kesehatan masyarakat, pendidikan, dan peradilan pidana. Namun studi tersebut tidak serta merta bersumber atau menarik teori manajemen yang berhubungan dengan sifat dan konteks pekerjaan. Studi tersebut cenderung melaporkan hubungan yang masih tergolong sederhana antara sejumlah kecil variabel dan kepuasan hidup. Di sisi lain, teori manajemen tentang kepemimpinan, manajemen karier, karakteristik pekerjaan, serta kecocokan orang-lingkungan berpotensi banyak berkontribusi terhadap pemahaman atas kepuasan hidup. Integrasi kepuasan hidup sebagai hasil dari minat di bidang manajemen pun dapat menyoroti relevansi bidang tersebut untuk meningkatkan kehidupan masyarakat. Dengan demikian pembahasan topik kepuasan hidup itu penting secara sosial. Penelitian atas kepuasan hidup terkait teori manajemen perlu dilakukan (Erdogan dkk, 2012), termasuk dalam bank sebagai organisasi ataupun industri perbankan pada umumnya.

Kepuasan hidup merupakan tujuan penting yang harus dicapai oleh setiap individu. Kepuasan hidup itu penting untuk diraih karena hal tersebut merupakan dasar bagi pengembangan potensi bakat, kecerdasan, dan kreativitas individu. Individu yang telah meraih kepuasan hidup akan semakin terdorong untuk mengembangkan potensi dalam rangka mencapai hal-hal positif selanjutnya. Selain itu, individu dengan kepuasan hidup yang ada di dalam dirinya cenderung mempunyai motivasi kerja yang tinggi untuk bekerja secara lebih produktif

(Dariyo, 2018; Fang dkk, 2016). Dengan kata lain, individu dengan tingkat kepuasan hidup yang tinggi akan mampu memperoleh lebih banyak dampak positif bagi dirinya sendiri selaku anggota organisasi dan selanjutnya berdampak positif pula bagi organisasi.

Individu akan mempunyai masalah perilaku di masa yang akan datang apabila ia tidak mampu meraih kepuasan hidup. Selain itu, individu dengan kepuasan hidup yang rendah dapat mengalami peningkatan kelelahan kerja (*job burnout*) dan *turnover intention*, serta penurunan kepuasan kerja (*job satisfaction*). Hal tersebut termasuk dampak negatif dari rendahnya kepuasan hidup (Dariyo, 2018; Haar dan Roche, 2010). Temuan ini menegaskan bahwa kepuasan hidup merupakan hal yang penting sehingga harus dapat dicapai oleh setiap individu agar tidak merugikan diri sendiri dan organisasi.

Kepuasan hidup dapat dipengaruhi oleh berbagai macam faktor atau variabel lain, baik secara negatif maupun positif. Stres kerja, misalnya, mampu mempengaruhi kepuasan hidup secara negatif (Itzhaki dkk, 2015). Kepuasan hidup juga dapat dipengaruhi secara negatif oleh kesepian (Zakaria dkk, 2015). Di sisi lain, kepuasan hidup dapat dipengaruhi secara positif oleh kepuasan kerja (Unanue dkk, 2017) dan keterikatan kerja atau *work engagement* (Upadyaya dkk, 2016).

Sebagaimana telah disebutkan sebelumnya, stres kerja memang dapat berdampak negatif, baik terhadap hasil organisasi maupun ekstra-organisasi. Stres kerja telah menjadi keprihatinan yang berkembang karena ditemukan memiliki implikasi ekonomi yang signifikan bagi organisasi dan publisitas yang

buruk. Dampak stres kerja terhadap kesehatan fisik dan mental memang dapat mempengaruhi karyawan sebagai individu dan merugikan organisasi. Akan tetapi, hal tersebut masih belum dipertimbangkan secara menyeluruh oleh organisasi, baik di bidang *human capital* maupun keuangan (Babatunde, 2013; Safaria dkk, 2010).

Individu secara umum dapat dikatakan mengalami stres kerja apabila dihadapkan pada tuntutan pekerjaan yang melampaui kemampuannya. Stres kerja sendiri bukanlah masalah baru bagi karyawan maupun perusahaan atau organisasi. Berdasarkan penelitian yang dilakukan Program Studi Magister Kedokteran Kerja Fakultas Kedokteran Universitas Indonesia (FKUI) terhadap para karyawan Indonesia, misalnya, tercatat 30% karyawan mengalami stres kerja. *Comparably, platform* pencarian kerja, melaporkan hasil studi yaitu 65% karyawan mengalami stres kerja (Aprilia, 2017; Candra, 2011; Setiawan, 2019). Hal ini menunjukkan bahwa stres kerja masih menjadi fenomena umum di kalangan para pekerja, tidak terkecuali karyawan bank.

Karyawan bank dihadapkan pada tekanan pekerjaan, kenyamanan ruang kerja, dan keadaan lapangan yang dinamis sehingga selanjutnya memunculkan stres kerja. Adapun tekanan pekerjaan dapat menimbulkan stres kerja yang kemudian mampu mengakibatkan adanya *fraud* (kecurangan, penyalahgunaan atau penyelewengan). Stres kerja juga dapat dialami oleh karyawan bank karena adanya konflik maupun masalah partisipasi terkait pengambilan keputusan (Ahmad dkk, 2019; Hatmoko, 2012; Putri, 2019).

Selain mempengaruhi kepuasan hidup secara negatif, stres kerja pun dapat memicu karyawan mengalami peningkatan *turnover intention* dan tingkat absensi, terjadinya konflik antara pekerjaan dan keluarga, serta penurunan produktivitas. Stres kerja juga dapat mempengaruhi interaksi interpersonal karyawan (Finney dkk, 2013; Aprianti dan Suro, 2017). Dengan demikian, stres kerja tidak dapat dipandang sebelah mata karena dapat memberikan dampak yang negatif.

Menurut De Bruin dan Taylor, karyawan yang mengalami stres ketika bekerja akan cenderung mencari berbagai macam cara untuk mengatasi, menghadapi, atau mengurangi stres tersebut. Religiusitas dapat menjadi salah satu pilihan yang bisa dipertimbangkan untuk menghadapi stres kerja. Penelitian Yonker dkk (2012) menunjukkan bahwa religiusitas dapat berpengaruh secara signifikan terhadap kesejahteraan. Kepuasan hidup merupakan bagian dari kesejahteraan sehingga dapat dikatakan bahwa religiusitas mampu mempengaruhi kepuasan hidup. Selain itu, sejumlah penelitian menunjukkan bahwa religiusitas ditemukan mampu membantu individu ketika menghadapi peristiwa yang tidak menyenangkan. Religiusitas dapat menenangkan batin dan menguatkan mental sehingga individu mempunyai daya tahan yang lebih tinggi dalam menghadapi berbagai permasalahan dalam kehidupan, termasuk masalah dalam pekerjaan. Terlepas dari agama, kepercayaan, dan orientasi budaya, berbagai bentuk religiusitas dapat memperkuat ketahanan individu atas permasalahan-permasalahan dalam kehidupan (Moffan dan Handoyo, 2020; Perera dkk, 2018; Taylor, 2018).

Setiap individu memiliki religiusitas dengan tingkatnya masing-masing, baik intrinsik maupun ekstrinsik. Kahnemouei dkk (2011) menjelaskan bahwa individu dengan religiusitas intrinsik berfokus pada agama sebagai tujuan sehingga individu tersebut memperoleh manfaat psikologis dari agama seperti peningkatan kemampuan dalam menghadapi stres dan kepuasan hidup.

Isu-isu yang telah dipaparkan tersebut mendorong perlunya dilakukan penelitian untuk mempelajari kepuasan hidup, stres kerja, dan religiusitas intrinsik pada karyawan bank. Karyawan dapat mengalami stres kerja dimana hal tersebut mampu mempengaruhi kepuasan hidup secara negatif. Semakin tinggi tingkat stres kerja maka semakin rendah tingkat kepuasan hidup. Di sisi lain, kepuasan hidup harus dimiliki oleh setiap individu. Religiusitas intrinsik dibutuhkan untuk menurunkan pengaruh stres kerja terhadap kepuasan hidup dan selanjutnya tingkat kepuasan hidup yang lebih tinggi akan dapat tercapai.

Berdasarkan variabel-variabel dalam berbagai bidang dan kebutuhan atas peningkatan kualitas SDM di industri perbankan maka dilakukan penelitian terhadap karyawan bank, yaitu menguji pengaruh stres kerja terhadap kepuasan hidup beserta pengidentifikasian peran religiusitas intrinsik atas pengaruh stres kerja terhadap kepuasan hidup. Penelitian ini akan mengidentifikasi apakah stres kerja (*job stress*) mempengaruhi kepuasan hidup (*life satisfaction*). Penelitian ini juga akan menentukan apakah religiusitas intrinsik (*intrinsic religiosity*) bertindak sebagai variabel pemoderasi dalam pengaruh stres kerja terhadap kepuasan hidup. Subjek penelitian ini adalah karyawan bank umum swasta nasional di provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dan Jawa Tengah.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan, diketahui bahwa pengelolaan kepuasan hidup merupakan hal yang penting bagi setiap karyawan dimana stres kerja bertindak sebagai prediktor dan religiusitas intrinsik merupakan moderator. Dengan demikian, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap kepuasan hidup?
2. Apakah religiusitas intrinsik memoderasi pengaruh stres kerja terhadap kepuasan hidup?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat mencapai tujuan penelitian berdasarkan rumusan dan batasan masalah yang telah disampaikan. Tujuan tersebut yaitu:

1. Menganalisis pengaruh stres kerja terhadap kepuasan hidup.
2. Menganalisis peran moderasi religiusitas intrinsik pada pengaruh stres kerja terhadap kepuasan hidup.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah disampaikan sebelumnya, penelitian ini dapat memberikan beberapa manfaat bagi berbagai pihak.

1. Secara Teoritis

Penelitian ini dapat memberikan kontribusi terhadap ilmu pengetahuan, terutama dalam bidang Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM). Penelitian ini pun ikut mengembangkan informasi mengenai stres kerja, religiusitas intrinsik, dan kepuasan hidup. Selain itu, penelitian ini pun

dapat menjadi rujukan bagi penelitian-penelitian selanjutnya, terutama bagi penelitian yang dilakukan di Indonesia.

2. Secara Praktis

Hasil penelitian ini bagi pihak manajerial bank dan organisasi lain pada umumnya diharapkan mampu menjadi informasi tambahan mengenai stres kerja, religiusitas intrinsik, dan kepuasan hidup yang dialami oleh karyawan. Informasi ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan terkait strategi pengembangan sumber daya manusia (SDM) bagi karyawan di industri perbankan ataupun disesuaikan dengan bidang yang lain. Informasi ini juga dapat digunakan sebagai masukan atas kebijakan dan aturan yang diberlakukan oleh suatu perusahaan bagi seluruh anggota organisasi.

Hasil penelitian ini pun diharapkan mampu menambah wawasan bagi para anggota organisasi itu sendiri. Anggota organisasi diharapkan dapat lebih memahami permasalahan terkait stres kerja, religiusitas intrinsik, dan kepuasan hidup yang dihadapi sehari-hari selama bekerja. Penelitian ini diharapkan dapat membantu perencanaan alternatif solusi mandiri yang dapat dipertimbangkan secara mandiri oleh anggota organisasi.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam tesis ini yaitu:

Bab I: Pendahuluan

Bab ini menjelaskan latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II: Landasan Teori

Bab ini memaparkan tinjauan pustaka mengenai kepuasan hidup, stres kerja, dan religiusitas intrinsik, yang kemudian dilanjutkan dengan penelitian relevan, pengembangan hipotesis, dan kerangka penelitian.

Bab III: Metodologi Penelitian

Bab ini berisi penjelasan tentang metodologi penelitian yang diterapkan dalam penelitian ini. Adapun metodologi penelitian yang dimaksud tersebut terdiri atas desain penelitian, jenis penelitian, jenis data penelitian, sumber data penelitian, metode pengumpulan data penelitian, populasi dan sampel penelitian, metode pengambilan sampel penelitian, definisi operasional variabel, metode pengukuran data, instrumen penelitian, uji coba instrumen, serta metode analisis data.

Bab IV: Hasil dan Pembahasan

Bab ini memaparkan hasil uji coba instrumen, hasil analisis deskriptif penelitian, hasil analisis data, dan pembahasan.

Bab V: Penutup

Bab ini menyampaikan kesimpulan hasil penelitian, implikasi manajerial, dan keterbatasan dalam penelitian ini.