

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Tantangan terbesar yang harus di hadapi oleh bangsa Indonesia pada era abad ke 21 ini adalah globalisasi dan segala implikasinya. Agar suatu badan usaha tetap eksis maka harus berani menghadapinya yaitu menghadapi perubahan dan memenangkan persaingan (Nugroho, 2006). Sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan seperti modal, metode dan mesin tidak bisa memberikan hasil yang optimum apabila tidak didukung oleh sumber daya manusia yang mempunyai kinerja yang optimum.

Dalam suatu perusahaan termasuk perusahaan perbankan, sumber daya manusia (SDM) merupakan aset yang paling penting karena SDM berfungsi sebagai faktor yang menggerakkan semua aktifitas yang ada di perusahaan agar dapat mencapai tujuan yang diinginkan. SDM merupakan modal utama untuk merencanakan, mengorganisir, mengarahkan dan menggerakkan sumber daya lainnya yang ada di perusahaan tersebut.

Sumber daya manusia sangat penting baik dalam suatu perusahaan maupun organisasi karena keberhasilan suatu perusahaan maupun organisasi bergantung pada kualitas sumber daya manusia yang dimilikinya. Kemudian, apabila suatu perusahaan berhasil dalam mencapai tujuan yang diinginkan, maka dapat menimbulkan kepuasan kerja bagi karyawan yang terlibat di dalamnya.

Dalam menjalankan usahanya sudah pasti akan banyak masalah yang ditemui oleh para sumber daya manusia atau karyawan dalam perusahaan tersebut. Adanya masalah yang dihadapi dapat menjadi faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan, karena hal tersebut merupakan salah satu aspek penting bagi kinerja produktivitas seorang karyawan. Jika individu tersebut merasa terdapat kepuasan dalam bekerja, maka dapat menghadirkan perilaku positif dalam bekerja.

Masalah pertama yang dihadapi oleh para karyawan di suatu perusahaan terutama perusahaan perbankan adalah stress kerja. Kepuasan kerja yang di dapat oleh seorang karyawan tidak terlepas dari keadaan yang mengikuti seseorang, salah satunya adalah stress. Stress kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi karyawan (Rivai, 2004).

Ketika karyawan yang bekerja merasa stress, kondisi tersebut dapat menekan keadaan psikisnya dalam mencapai suatu tujuan atau kesempatan menjadi seperti ada batasan maupun penghalang karena hal tersebut sangat berpengaruh pada emosi, proses berfikir dan kondisi dari karyawan itu sendiri.

Adanya tekanan untuk menghindari kekeliruan atau harus menyelesaikan pekerjaan dalam kurun waktu yang sangat terbatas, di tuntut untuk memenuhi target bulanan yang sudah ditetapkan oleh perusahaan, seorang pemimpin yang tidak peka, bahkan bisa juga

disebabkan oleh rekan kerja yang tidak menyenangkan merupakan beberapa contoh dari stress kerja. Stress kerja yang di timbulkan oleh karyawan tentu sangat berpengaruh dengan tingkat kredibilitas suatu perusahaan perbankan (Potale & Uhing, 2015).

Sejalan dengan itu, studi yang dilakukan pada tahun 2013 oleh *Uni Global Union* yang berjudul “*The Banking: The Human Crisis*” yang menyoroti kesehatan karyawan bank diseluruh dunia mengemukakan bahwa sebanyak 80% karyawan bank mengalami stress. Menurut laporan tersebut stres ini diakibatkan karena karyawan bank yang selalu bekerja dibawah tekanan. Karyawan tersebut takut menghadapi nasabah mereka yang melakukan *complain* di setiap harinya, dan ini berdampak pada kesehatan karyawan bank. Dimulai dari karyawan dengan jabatan tinggi hingga rendah.

Untuk mengatasi stress kerja dan meningkatkan semangat kerja, disiplin dan motivasi kepada para karyawan perusahaan memberikan upah atau kompensasi. Kompensasi adalah semua pendapatan yang berbentuk uang, barang langsung maupun tidak langsung yang diterima karyawan sebagai imbalan atas jasa yang diberikan kepada perusahaan (Hasibuan, 2011). Bagi karyawan, kompensasi yang mereka terima merupakan balas jasa yang diberikan oleh organisasi atas kontribusi yang telah mereka berikan.

Kompensasi menjadi sangat penting karena dengan kompensasi yang diterima, individual akan dapat memenuhi kebutuhan baik itu kebutuhan

primer (makanan, pakaian dan tempat tinggal) maupun kebutuhan sekunder dan kebutuhan tertier. Pemenuhan kebutuhan-kebutuhan tersebut pada akhirnya seringkali ikut menentukan kualitas kerja individu. Kompensasi yang diterima oleh setiap karyawan berhubungan dengan bidang kerja karyawan sehingga kompensasi yang diterima akan berbeda. Perbedaan kompensasi itulah yang nantinya dapat menimbulkan permasalahan pada karyawan ketika mereka bekerja.

BMT Bina Ihsanul Fikri (BMT BIF) merupakan salah satu lembaga keuangan yang berkembang cukup baik di Yogyakarta. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya 11 cabang yang tersebar di seluruh kota Yogyakarta. Namun, yang menjadi masalah adalah jumlah karyawan yang terbatas di setiap cabang sedangkan jumlah nasabah cukup banyak. Banyaknya nasabah dengan jumlah karyawan yang terbatas ditambah banyaknya pekerjaan yang dikerjakan atau bahkan memiliki *dual job* sangat memungkinkan karyawan tersebut memiliki tuntutan peran lebih dari satu yang berpotensi menimbulkan stress kerja pada karyawan. Stress kerja yang dialami oleh karyawan ini dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah gaji/bonus/kompensasi, apakah sesuai dengan kinerja dan kualifikasi akademiknya. Kompensasi yang tidak sesuai di tambah stress kerja yang berat dapat menjadi suatu masalah yang membuat karyawan tidak merasa puas (Siti Nur Azizah & Doddy Wijaya, 2016). Oleh karena itu, perlu

adanya salah satu faktor pendorong yang berasal dari dalam diri seorang karyawan guna mengatasi pengaruh negatif adanya beberapa masalah yang dialami seorang karyawan dalam perusahaan yaitu OCBIP (*Organization Citizenship Behavior from Islamic Perspective*).

OCBIP (*Organizational Citizenship Behaviour from Islamic Perspective*) adalah suatu tindakan dari setiap individu yang sesuai dengan prinsip syariah dan di gambarkan oleh individu dalam suatu organisasi yang menjalankan suatu pekerjaan untuk mencari *falāh* atau ridha Allah oleh perlindungan dari *maqāsid* (tujuan) dan syariah; perlindungan dan pelestarian lima *daruriyyat* (kebutuhan) yaitu perlindungan agama, hidup, kekayaan, akal dan keturunan; *hājiyyat* (pelengkap) dan *tahsiniyyat* (penghias) (Kamil, N. M., Mohamed, S., Selladurai, S., & Khalid, N

Adanya tuntutan kerja pada perusahaan perbankan adalah salah satu penyebab timbulnya stress pada karyawan karena begitu beratnya tuntutan atau target yang harus di penuhi oleh seorang karyawan di perbankan. Tidak imbangnya produktivitas dengan biaya yang telah dikeluarkan untuk membayar gaji, tunjangan, dan fasilitas lainnya. Bahkan tidak sedikit pegawai yang bolos bekerja dengan berbagai macam alasan, atau pekerjaan yang tidak selesai pada waktunya. Keadaan seorang karyawan yang merasa stress akan berakibat pada tidak tercapainya kepuasan kerja, dan dengan tidak tercapainya kepuasan kerja pada seorang karyawan juga dapat mengakibatkan OCBIP yang tidak baik (Iola (2010) dalam Abdurrahman (2015).

Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti bermaksud melakukan penelitian dengan judul: **“Pengaruh Stress Kerja dan Kompensasi terhadap Kepuasan Kerja dan OCBIP (*Organizational Citizenship Behaviour from Islamic Perspective*) Sebagai Variabel Moderator.”**

#### **B. Rumusan Masalah**

Dari uraian latar belakang di atas maka di dapatkan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah stress kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan di BMT Bina Ihsanul Fikri Yogyakarta?
2. Apakah kompensasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan di BMT Bina Ihsanul Fikri Yogyakarta?
3. Apakah OCBIP berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan di BMT Bina Ihsanul Fikri Yogyakarta?
4. Apakah OCBIP memoderasi tingkat stress kerja terhadap kepuasan kerja karyawan BMT Bina Ihsanul Fikri Yogyakarta?
5. Apakah OCBIP memoderasi kompensasi terhadap kepuasan kerja karyawan BMT Bina Ihsanul Fikri Yogyakarta?

#### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaruh stress kerja terhadap kepuasan kerja karyawan di BMT Bina Ihsanul Fikri Yogyakarta.
2. Untuk meneliti pengaruh kompensasi terhadap kepuasan kerja karyawan di BMT Bina Ihsanul Fikri Yogyakarta.

3. Untuk mengetahui pengaruh OCBIP terhadap kepuasan kerja karyawan BMT Bina Ihsanul Fikri Yogyakarta.
4. Untuk mengetahui tingkat pengaruh stress kerja terhadap kepuasan kerja karyawan dengan OCBIP sebagai variabel moderasi BMT Bina Ihsanul Fikri Yogyakarta
5. Untuk mengetahui tingkat pengaruh kompensasi terhadap kepuasan kerja karyawan dengan OCBIP sebagai variabel moderasi BMT Bina Ihsanul Fikri Yogyakarta

**A. Manfaat Penelitian**

1. Bagi perusahaan  
Hasil penelitian diharapkan bisa memberikan informasi atau bahan masukan tambahan bagi perusahaan dalam menyikapi masalah karyawan yang menyangkut stress kerja, kompensasi, kepuasan kerja, dan OCBIP.
2. Bagi karyawan  
Hasil penelitian diharapkan bisa memberikan pengetahuan lebih banyak kepada karyawan dalam bekerja di sebuah perusahaan agar hasil kerja dengan kelompok dapat lebih baik.
3. Bagi peneliti  
Penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan memperkaya ilmu serta memahami tentang sumber daya manusia, khususnya menyangkut kepuasan kerja.
4. Bagi akademisi

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan kajian atau referensi bagi penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan sumber daya manusia.