

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Periode globalisasi ditandai dengan perubahan yang cepat, ketidakpastian yang besar, dan lingkungan eksternal yang penuh tantangan. Dalam lingkungan bisnis yang kompetitif saat ini, kelincihan, fleksibilitas, akurasi, dan efisiensi merupakan kualitas penting dalam pengelolaan sumber daya manusia, salah satu faktor terpenting yang menentukan kinerja suatu organisasi atau lembaga. Sumber daya manusia merupakan komponen kunci keberhasilan setiap bisnis. Manajemen sumber daya manusia (SDM) yang selaras dengan tujuan organisasi sangat penting untuk mencapai hasil seperti ini. Sumber daya manusia yang berkualitas tinggi telah terbukti berkontribusi terhadap keberhasilan organisasi melalui tindakan mereka dalam pekerjaan. Agar dapat bersaing, dunia usaha harus memaksimalkan karyawannya untuk meningkatkan output dan pendapatan (Palupiningdyah, 2016).

Manajemen sumber daya manusia strategis, atau manajemen sumber daya manusia (SDM), bertujuan untuk meningkatkan produktivitas dalam suatu organisasi. Keberhasilan suatu organisasi dapat diukur, sebagian, dari seberapa baik kinerja karyawannya dalam kaitannya dengan tujuannya. Namun, keberhasilan operasi tidak dapat berjalan tanpa bantuan karyawan yang terampil. Perusahaan yang berhasil mengelola beban kerja karyawannya akan lebih mampu menarik dan mempertahankan talenta terbaik, karena karyawan yang tidak terlalu stres dengan pekerjaannya akan lebih mampu memberikan perhatian penuh pada pekerjaannya dan meningkatkan perusahaan secara keseluruhan. berorientasi pada tujuan; mampu memimpin orang lain dan diri mereka sendiri menuju kesuksesan.

Data sumber daya manusia dapat digunakan untuk mengevaluasi kinerja perusahaan. Sumber daya manusia suatu organisasi sangat penting bagi keberhasilannya dalam mencapai tujuan dan mewujudkan visinya “Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengelola hubungan dan peran tenaga kerja sehingga secara efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, pegawai, dan masyarakat” (Arif et al., 2017). Ketika sebuah perusahaan memiliki akses terhadap sumber daya terbaik, perusahaan tersebut akan lebih mampu mencapai tujuannya dan memenuhi komitmennya. Ketika kinerja suatu organisasi menurun, hal ini mungkin disebabkan oleh karyawan yang tidak menghasilkan pekerjaan sesuai dengan apa yang diharapkan dari mereka atau perusahaan secara keseluruhan.

Seorang karyawan berkinerja pada tingkat tinggi ketika dia mampu melakukan tugasnya sesuai dengan standar industri yang berlaku. Keberhasilan dapat dievaluasi dari segi sumber daya manusia, sumber daya fisik, dan lingkungan. Ada tujuan dalam mengumpulkan hasil ini. Kinerja karyawan sangat penting untuk keberhasilan pekerjaan tertentu. Dalam mengukur efektivitas seorang pegawai, Mohamud mencontohkan karya Aginis yang mengatakan bahwa “kinerja adalah perilaku atau segala sesuatu yang dilakukan oleh pegawai, bukan tentang apa yang dihasilkan atau dihasilkan dari kerja seorang pegawai” (Mohamud et al., 2017). Kata "kinerja" digunakan untuk menggambarkan hasil tercatat dari suatu usaha selama periode waktu tertentu. Beban kerja merupakan akibat dari beberapa faktor, termasuk pekerjaan itu sendiri, lingkungan di mana pekerjaan itu dilakukan, dan keterampilan, rutinitas, dan pandangan dunia pekerja itu sendiri. Menurut Munandar (2011), beban kerja adalah jumlah pekerjaan yang diberikan kepada sekelompok orang untuk dilakukan dalam jangka waktu tertentu, dengan mempertimbangkan keterampilan dan sumber daya kelompok tersebut.

Memiliki budaya spiritual di tempat kerja terbukti meningkatkan semangat kerja dan tingkat retensi, serta kapasitas perusahaan untuk bersaing di pasar, oleh karena itu penting bagi manajemen dan pemimpin lainnya untuk mengembangkan budaya spiritual. Karena sifat spiritualitas yang individualistis, menumbuhkan suasana spiritual di tempat kerja dapat memperluas jangkauan otonomi yang dinikmati karyawan. Spiritualitas dan keunggulan dalam pekerjaan seseorang dapat meningkatkan kepuasan kerja. Penurunan produktivitas mungkin terjadi jika beban kerja terlalu berat atau jika kemampuan fisik karyawan tidak mencukupi (Mahendrawan, 2015). Ungkapan "beban kerja" mengacu pada sejauh mana pekerja merasa stres karena beban kerja mereka.

Mengetahui cara mengenali gejala stres di kantor sangatlah penting saat tekanan untuk bekerja di tempat kerja pertama kali muncul. Seorang pemimpin bisnis harus menenangkan stafnya untuk menghindari hasil yang tidak menguntungkan. Stres kerja meningkatkan perasaan cemas dan khawatir serta kelelahan mental dan fisik. Ada banyak sumber stres yang potensial dalam pekerjaan, seperti beban kerja yang tidak adil atau berlebihan, tekanan dan sikap yang tidak adil atau berlebihan dari pimpinan, kurangnya waktu dan sumber daya, konflik antara masyarakat dan pemimpin, atau perselisihan antar pekerja, dan kompensasi yang berlebihan. berjuang dengan masalah rumah tangga dan kekurangan dana.

BSI merupakan salah satu perbankan syariah yang saat ini sedang berkembang pesat. BSI menjunjung tinggi nilai-nilai syariah sebagai budaya organisasinya. Nilai-nilai syariah tersebut tentu sesuai dengan pedoman acuan nilai-nilai utama sumber daya manusia (SDM) BUMN yang disampaikan dalam Surat Edaran Menteri BUMN (SE-7/MBU/07/2020) dan dikenal dengan program AKHLAK (Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif) BUMN. AKHLAK BUMN dijadikan acuan nilai-nilai syariah BSI yang akan menjadi identitas BSI, misalnya adanya akad mudharabah (kesepakatan) antara BSI dengan nasabah sebagai bentuk

amanah dan kompeten dalam bisnis BSI, budaya sholat berjamaah sebagai bentuk harmonisasi di lingkungan BSI, dan sekaligus tercerminnya spiritualitas tempat kerja di BSI. Hal tersebut juga diharapkan mampu meningkatkan kinerja karyawan.

Lembaga keuangan baru ini didirikan melalui penggabungan Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah pada 1 Februari 2021. BSI mengalami kemauan yang cukup pesat bagi Bank baru yaitu tercatat pada tahun 2022 laba setelah pajak senilai 2,13 triliun dan pada tahun 2023 mengalami kenaikan laba setelah pajaknya sebesar 2,78 triliun. BSI mendapatkan penghargaan Indonesia Most Trusted Companies yang diselenggarakan pada acara Corporate Governance Perception Index (CGPI) Award 2021 dengan tema Membangun Ketahanan Perusahaan Dalam Kerangka GCG (Bsi.co.id 2021).

Bank Syariah Indonesia Kantor Area Malang menjadi studi kasus penelitian ini karena merupakan lembaga syariah yang baru berkembang pesat di kota Malang, dimana masyarakat mulai beralih ke Bank Syariah ini. Selain itu Bank ini tidak mengambil keuntungan dari penggunaan uang nasabahnya atau dari penjualan produk syariah. Hal ini dilakukan untuk mendorong masyarakat agar melakukan transaksi keuangannya pada bank syariah. Bank ini menggunakan metode KPK (Kinerja per Grup) dan KPI (Kinerja per Individu) dalam mengevaluasi kinerja pegawai. Memfasilitasi jalur komunikasi terbuka antara staf dan manajemen merupakan prioritas utama untuk manajemen kinerja yang efektif. Untuk membantu karyawannya bekerja lebih baik dalam pekerjaannya, manajer memberikan rekomendasi, penyesuaian, dan komentar.

Alasan peneliti memilih Bank Syariah Indonesia Kantor Area Malang karena bank ini tergolong baru dan masyarakat memiliki minat yang cukup tinggi untuk menjadi nasabah serta menabung pada bank ini. Hal ini di karenakan dalam mengelola operasional keuangan bank senantiasa menerapkan prinsip syariah maupun nilai keramah-tamahan syariah

dipakai dalam bank ini. Sehingga hal ini juga yang menarik minat nasabah untuk menggunakan layanan Bank Syariah Indonesia khususnya Kantor Area Malang. Dibalik kinerja karyawan yang tinggi masih ada beberapa keluhan nasabah pada Bank Syariah Kantor Area Malang ini antara lain :

**Tabel 1.1 Tabel Keluhan Nasabah**

| Pelayanan        | Keluhan                                |
|------------------|--|
| Transaksi        | Kesulitan transfer uang (sering gagal) |
|                  | Kesalahan transfer uang                |
| ATM              | ATM error                              |
|                  | Kartu ATM tertelan                     |
|                  | Kartu ATM terblokir                    |
| Kinerja Karyawan | Pelayanan lama                         |
| Fasilitas        | Tempat antrian yang kurang luas        |
|                  | Mesin ATM yang kadang rusak            |

Berdasarkan tabel diatas, keluhan tersebut tentu akan menimbulkan beban kerja tinggi bagi karyawan. Karyawan harus lebih meningkatkan lagi kinerjanya untuk mengurangi keluhan tersebut yang tentunya akan meningkatkan beban kerja hingga stres kerja. Tingkat pertumbuhan bank konvensional yang semakin maju juga menjadi tantangan bagi Bank Syariah Kantor Area Malang sehingga upaya yang lebih keras lagi untuk bisa menyaingi bank konvensional. Untuk persaingan yang ketat ini bank syariah perlu upaya, strategi dan kinerja karyawan yang lebih baik lagi, agar bisa tumbuh dan berkembang dengan lebih baik lagi. Adanya hal yang demikian terus dipacu karyawannya untuk bisa berkinerja tinggi dengan menyelesaikan target pekerjaan sesuai waktunya, melayani nasabah dengan ramah, dan meningkatkan pelayanan. Hal-hal tersebut tentunya akan menimbulkan beban kerja dan stres kerja hal tersebut dilakukan agar Bank Syariah Indonesia tumbuh bersama bank lainnya yang sudah banyak nasabah.

Berdasarkan pengamatan awal peneliti Bank Syariah Indonesia Kantor Area Malang, tentunya tidak semua karyawan mempunyai

profesionalitas kerja yang tinggi, namun masih terdapat beberapa karyawan dalam kinerjanya masih kurang yaitu bagian Account Officer, terlihat karyawan masih belum bisa dalam menyelesaikan pembiayaan bermasalah, termasuk juga penyelesaian masalah debitur bermasalah yang masih dicatat dalam pembukuan bank ataupun diluar catatan pembukuan bank (hapus buku), tentunya keadaan ini akan menyebabkan beban kerja. Termasuk juga dalam kerjanya harus lembur dalam menyelesaikan pekerjaan.

Beban kerja pada Bank Syariah Indonesia Kantor Area Malang tergolong tinggi karena keluhan-keluhan nasabah atas kualitas dari kinerja karyawan. Nasabah masih merasa karyawan lama dalam memberi layanan. Tetapi karyawan Bank Syariah Kantor Area Malang selalu menganut nilai-nilai keramah-tamahan kepada para nasabahnya dan hal tersebut menjadi dorongan untuk karyawan meningkatkan kinerjanya. Banyaknya tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepada seorang karyawan menyebabkan hasil yang dicapai menjadi kurang maksimal karena karyawan hanya mempunyai waktu yang sedikit untuk menyelesaikan banyak tugas. Apabila hal ini sering terjadi, maka akan berdampak pada kinerja karyawan itu sendiri (Rusda & Dini Arimbi, 2017). Beban Kerja memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Faishal et al, 2021).

Spiritualitas tempat kerja di Bank Syariah Indonesia Kantor Area Malang bisa dilihat dari karyawan mereka merasa terhubung dengan pekerjaan mereka, dan karyawan menemukan makna di tempat kerja mereka. Dikantor juga membiasakan sholat berjamaah, sehingga terbentuknya hubungan antarkaryawan. Dengan spiritualitas kerja ini dapat meningkatkan kinerja karyawan. Penelitian Khusnah (2020) Hasil penelitian ini mendukung gagasan bahwa membina spiritualitas di tempat kerja dapat meningkatkan kinerja karyawan. Spiritualitas di tempat kerja harus dipahami dan dipraktikkan baik ditingkat individu, kelompok, dan organisasi guna mendapatkan hasil positif dimasa yang akan datang (Anita Chaudhari, Brinzel Rodrigues, 2016).

Stres kerja karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Area Malang tinggi karena banyak tuntutan dari perusahaan serta nasabah. Karyawan merasa gelisah dan kekhawatiran dalam melayani nasabah. Maka dari itu karyawan selalu berhati-hati dalam melayani nasabah karena mereka khawatir nasabah merasa kurang puas dengan pelayanan mereka apalagi pada bagian *customer service*. Stres di tempat kerja mungkin berdampak positif pada output, menurut literatur (Iskamto, 2021). Studinya menggabungkan faktor-faktor tambahan seperti lingkungan, organisasi, individu yang terlibat, dan proses yang ada untuk menggambarkan bagaimana stres di tempat kerja memengaruhi kinerja. Hal ini bertolak belakang dengan hasil penelitian Ehsan & Ali (2019) yang hasil penelitiannya menunjukkan bahwa variabel yang terkait dengan stres mempunyai efek merugikan di tempat kerja dan menyebabkan penurunan produktivitas.

**Tabel 1.2 Tabel Transaksi Perhari**

| No | Bagian           | Transaksi          | Jumlah |
|----|------------------|--------------------|--------|
| 1. | Teller           | Setor Tunai        | 20     |
|    |                  | Penarikan Dana     | 13     |
|    |                  | Transfer RTGS      | 8      |
| 2. | Customer Service | Pembukaan Rekening | 16     |
|    |                  | Pembuatan ATM      | 14     |
|    |                  | Pengaduan          | 8      |
| 3. | AVO              | Pencairan Dana     | 4      |

Kinerja karyawan bisa mencerminkan sukses tidaknya suatu perusahaan. dengan kinerja karyawan yang baik maka perusahaan juga bisa dikatakan baik. Karyawan selalu mementingkan kualitas dalam melayani nasabah. Seperti menyelesaikan permasalahan nasabah yang kebingungan dengan ATMnya yang tertelan atau terblokir dengan baik dan melayani nasabah sesuai dengan ketentuan perusahaan. Kinerja yang baik didefinisikan sebagai kinerja yang mencapai optimal dari standart yang ditentukan pada suatu organisasi (Ardiansyah, 2018).

Seperti halnya pada teller dan customer service yang bekerja melayani nasabah setiap harinya. Dengan umlah nasabah yang jumlahnya beragam dan melakukan berbagai transaksi. Seperti pembukaan rekening perharinya ada sekitar 16 dan pencairan dana, perharinya ada sekitar 4. Teller dan CS di Bank Syariah Indonesia Kantor Area Malang bisa dan mampu melayani transaksi tersebut dalam satu hari. Tetapi di satu sisi menyebabkan tingginya beban kerja dan stress kerja karena terkadang harus bekerja lembur untuk menyelesaikan pekerjaannya.

Mengingat gap di atas, peneliti tertarik untuk mempelajari lebih lanjut tentang topik yang diberi judul tersebut Pengaruh Beban Kerja, Spiritualisasi Tempat Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pegawai Bank Syariah Indonesia Kantor Area Malang.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah di jelaskan maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana beban kerja, spiritualitas tempat kerja, dan stres kerja mempengaruhi kinerja karyawan pada Bank Syariah Indonesia Kantor Area Malang?
2. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Bank Syariah Indonesia Kantor Area Malang?
3. Apakah spiritualitas tempat kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Bank Syariah Indonesia Kantor Area Malang?
4. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Bank Syariah Indonesia Kantor Area Malang?



### **1.3 Tujuan Penelitian**

Oleh karena itu dalam menjawab rumusan masalah, maka tujuan yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis beban kerja, spiritualitas tempat kerja, dan stres kerja dalam mempengaruhi terhadap kinerja karyawan pada Bank Syariah Indonesia Kantor Area Malang.
2. Untuk menganalisis pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan pada Bank Syariah Indonesia Kantor Area Malang.
3. Untuk menganalisis pengaruh spiritualitas tempat kerja terhadap kinerja karyawan pada Bank Syariah Indonesia Kantor Area Malang
4. Untuk menganalisis pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan pada Bank Syariah Indonesia Kantor Area Malang

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian ini dapat dipaparkan pada dua bagian sebagai berikut:

1. **Manfaat Teoritis**  
Memberikan sumbangan pemikiran bagi pembaruan penelitian yang terus berkembang serta memberikan sumbangan ilmiah dalam ilmu manajemen serta sebagai pijakan dan referensi dalam penelitian-penelitian selanjutnya yang menjadi bahan kajian lebih lanjut.
2. **Manfaat Praktis**  
Penelitian ini memberikan manfaat dan bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam mengambil keputusan yang berkaitan dengan beban kerja, spiritualitas tempat kerja, dan stress kerja serta pengaruhnya terhadap kinerja karyawan. Sehingga dapat membantu meningkatkan kinerja karyawan dalam perusahaan.