

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan ekonomi yang semakin pesat kini mempengaruhi kemajuan sarana dan prasarana, yang menyebabkan perusahaan melakukan penerapan berbagai strategi untuk mampu bertahan dalam persaingan. Lingkungan pekerjaan merupakan salah satu hal yang mendukung kepuasan kerja karyawan dalam sebuah perusahaan. Apabila karyawan merasa tidak nyaman dan karyawan tidak bersikap profesional dalam melaksanakan pekerjaannya akan membuat semangat bekerja menurun. Perusahaan harus bisa membuat suasana yang bisa mendukung kinerja para karyawan agar mereka memiliki kepuasan kerjanya sendiri. Upaya meraih kepuasan kerja penting baik bagi individu maupun organisasi.

Berdasarkan hasil survey yang dilakukan oleh *Health and Safety Executive* (HSE) menyatakan bahwa stres dan depresi terkait pekerjaan pada tahun 2017/2018 adalah 595.000 kasus dengan tingkat prevalensi 1.800 per 100.000 pekerja. Stres dan depresi karena pekerjaan juga menyumbang 44% dari semua kasus gangguan kesehatan karena pekerjaan dan 57% dari ketidakhadiran di kantor karena sakit. Dengan demikian, stres kerja berdampak buruk terhadap kepuasan kerja.

Ditinjau dari individu, kepuasan kerja tidak hanya berkaitan dengan pekerjaan yang menyenangkan, namun juga berhubungan dengan kebahagiaan dan kesehatan. Ditinjau dari organisasi, kepuasan kerja pegawai berhubungan dengan produktivitas, perilaku kerja positif, mengendalikan *turn over* dan kinerja. Kerja baik dalam pendekatan transaksional maupun relasional melibatkan dua pihak yaitu

pegawai dan organisasi, sehingga kepuasan kerja dipengaruhi oleh faktor-faktor dari sisi pegawai dan organisasi. Upaya saling memahami menjadi penting untuk meraih kepuasan kerja yaitu bagaimana organisasi memahami kebutuhan, keinginan dan harapan pegawainya, serta bagaimana pegawai memahami tujuan bersama antara dirinya dengan organisasi (Sunarta, 2019).

Kepuasan kerja karyawan terhadap pekerjaannya timbul berdasarkan penilaian terhadap situasi kerja. Penilaian tersebut dapat dilakukan terhadap salah satu pekerjaannya, penilaian dilakukan sebagai rasa menghargai dalam mencapai salah satu nilai-nilai penting dalam pekerjaan. Karyawan yang puas lebih menyukai situasi kerjanya dan cenderung akan memaksimalkan tujuan perusahaan. Pekerjaan pelayanan transaksi yang monoton pada karyawan lapangan PT Citra Marga Nusaphala Persada menimbulkan ketidakpuasan pada pekerjaan. Selain itu permasalahan lain seperti stres kerja yang dialami akan membuat pekerjaan terhambat.

Stres kerja merupakan suatu kondisi yang dirasakan karyawan atas ketidaknyamanan yaitu karena beban kerja yang berlebihan, waktu yang sedikit, dan ketegangan emosional yang menghambat *performance* karyawan tersebut (Robbins, 2011). Stres kerja cenderung semakin berkembang ketika tuntutan pekerjaan dan tuntutan peran sosial sebagai tanggung jawab yang harus dilaksanakan. Stres kerja pada karyawan lapangan PT Citra Marga Nusaphala Persada yang berasal dari internal perusahaan seperti rotasi jabatan yang tidak dilakukan, tuntutan tugas yang berlebihan, rekan kerja, serta pengawasan yang sangat ketat. Sedangkan stres kerja pada karyawan lapangan PT Citra Marga

Nusaphala Persada yang berasal dari eksternal perusahaan yaitu permasalahan keluarga, maupun masalah dengan pengguna jalan tol saat melakukan transaksi pelayanan. Ketika dalam diri seseorang sedang mengalami suatu tekanan terhadap keadaan yang terjadi, belum tentu semua pihak dapat bersikap profesional terhadap pekerjaannya.

Karyawan yang tidak dapat bersikap profesional cenderung tidak fokus dalam bekerja. Profesionalisme merupakan kesanggupan karyawan untuk menyelesaikan pekerjaan yang diberikan dengan sebaik-baiknya. Pada karyawan lapangan PT Citra Marga Nusaphala Persada dituntut untuk berupaya bersikap profesional dalam melaksanakan pekerjaannya, karena karyawan lapangan merupakan ujung tombak komunikasi antara perusahaan dengan pengguna jalan tol. Komunikasi utama di lapangan berupa transaksi pembayaran, namun tidak jarang beberapa pengguna jalan tol bertanya tentang arah atau kelancaran jalan kepada karyawan lapangan. Dengan demikian, karyawan lapangan hendaknya bersikap profesional dan komunikatif dalam mengerjakan tugasnya.

Model yang dikembangkan dalam penelitian ini yaitu profesionalisme sebagai faktor mediator dari pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja. Stres kerja jika tidak dihindari akan mengakibatkan ketidakpuasan kerja seperti menurunnya produktivitas, ketidakhadiran, bahkan *turn over*. Penelitian yang banyak dilakukan yaitu pengaruh profesionalisme terhadap kepuasan kerja, salah satunya yaitu penelitian yang dilakukan oleh Djamroni (2016). Adapun terdapat penelitian lain yang menjadikan profesionalisme sebagai mediator juga, tetapi dengan variabel X yang berbeda. Dhamasanti dan Sudaryati (2020)

mengembangkan model dengan menjadikan profesionalisme sebagai mediator dalam mempengaruhi intensitas moral dan religiusitas terhadap perilaku etis.

Menurut ajaran Islam, stres kerja dimaknai sebagai tantangan pekerjaan serta cobaan dari Allah. Stres kerja yang muncul akan mengakibatkan penyakit hati seperti putus asa, iri dan dengki, serta kegelisahan. Stres tidak mungkin dapat dihindari oleh umat muslim, karena stres merupakan ujian dan cobaan dari Allah yang tidak bisa diatur oleh manusia. Islam telah mengatur strategi untuk menghadapi stres kerja, yaitu bersyukur atas pekerjaan yang dimiliki, niat dan ikhlas menjalani pekerjaan, berserah diri kepada Allah, berdoa, serta perbanyak berdzikir.

Anjuran Allah SWT tentang mengelola dan menghadapi stres telah digariskan dalam surat Al-Imron ayat 139 yaitu:

وَلَا تَهِنُوا وَلَا تَحْزَنُوا وَأَنْتُمْ الْأَعْلَوْنَ إِنْ كُنْتُمْ مُؤْمِنِينَ ﴿١٣٩﴾

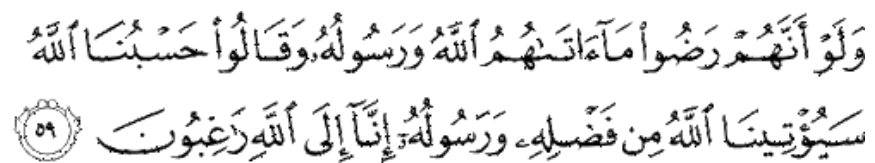
Artinya : *“Dan janganlah kamu (merasa) lemah, dan jangan (pula) bersedih hati, sebab kamu paling tinggi (derajatnya), jika kamu orang beriman” Q.S Al-Imron:139*

Umat muslim dalam berorganisasi yang mampu menyikapi stres kerja secara baik, maka akan menyakini profesinya sehingga mampu bersikap profesional dalam pekerjaannya. Profesional dalam Islam yaitu mencontoh perilaku Rasulullah yaitu memiliki sifat Shiddiq, Amanah, Tabligh, Fathonah. Islam telah mengajarkan bagaimana menerapkan etos kerja yang tinggi. Ada 4 (empat) prinsip etos kerja tinggi yang diajarkan Rasulullah seperti diriwayatkan oleh Al-Baihaqi dalam

“*Syu’bul Iman*”. Etos kerja dalam islam diantaranya yaitu bekerja secara halal, menjaga diri, mencukupi kebutuhan keluarga, serta meringankan hidup.

Adapun stres kerja dapat dihadapi dengan penuh rasa ikhlas dan tanggung jawab, umat muslim akan memperoleh kepuasan kerja. Dalam Islam, kepuasan kerja yang diperoleh merupakan ridho dari Allah SWT. Kualitas pekerjaan yang disebabkan oleh ketekunan dan kesabaran akan membuat pekerjaan dihargai oleh atasan. Sehingga pekerjaan akan memberikan manfaat bagi rekan kerja.

Kepuasan kerja dalam Islam yang berdasarkan ridho terdapat dalam firman Allah, Qur’an Surat At-Taubah ayat 59:



Artinya: “*Jikalau mereka sungguh-sungguh ridho dengan apa yang diberikan Allah dan Rasulnya kepada mereka, dan berkata : Cukuplah Allah bagi kami, Allah akan memberikan sebagian dari karunia-Nya dan demikian (pula) rasul-Nya, sesungguhnya kami adalah orang-orang yang berharap kepada Allah,*” (tentulah yang demikian itu lebih baik bagi mereka). (QS. At-Taubah: 59).

Ayat tersebut menjelaskan apa yang dilakukan manusia akan ada imbalan yang setimpal atas apa yang telah dikerjakannya. Baik itu perbuatan buruk maupun perbuatan baik. Pada ayat tersebut juga dijelaskan bahwa Allah memberikan karunia dan nikmat yang cukup bagi seorang muslim yang memiliki ketekunan dan kesabaran dalam bekerja, umat muslim akan merasakan kepuasan dalam bekerja. Kepuasan akan berdampak positif bagi rekan kerja maupun perusahaan, seperti

terjalannya komunikasi yang baik antara atasan dan rekan kerja, pekerjaan akan cepat terselesaikan, serta terhindar dari stres dan beban kerja yang berlebihan.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, penelitian akan dilakukan di PT Citra Marga Nusaphala Persada mengenai **“Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dengan Profesionalisme Sebagai Faktor Mediator Serta Tinjauannya Dari Sudut Pandang Islam”**. Alasan penelitian ini dilakukan di PT Citra Marga Nusaphala Persada karena ingin mengetahui apakah stres kerja dan profesionalisme dapat berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka perumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran stres kerja, profesionalisme, dan kepuasan kerja pada karyawan PT Citra Marga Nusaphala Persada?
2. Apakah stres kerja dapat dijadikan model yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja dengan profesionalisme sebagai faktor mediator pada PT Citra Marga Nusaphala Persada?
3. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap profesionalisme pada karyawan PT Citra Marga Nusaphala Persada?
4. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada karyawan PT Citra Marga Nusaphala Persada?
5. Apakah profesionalisme berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada karyawan PT Citra Marga Nusaphala Persada?

6. Apakah profesionalisme dapat memediasi pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja pada PT Citra Marga Nusaphala Persada?
7. Bagaimana stres kerja, profesionalisme, dan kepuasan kerja dalam sudut pandang islam?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan memahami gambaran stres kerja, profesionalisme, dan kepuasan kerja pada karyawan PT Citra Marga Nusaphala Persada.
2. Untuk mengetahui dan memahami apakah stres kerja dapat dijadikan model yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja dengan profesionalisme sebagai faktor mediator pada PT Citra Marga Nusaphala Persada.
3. Untuk mengetahui dan memahami apakah stres kerja berpengaruh terhadap profesionalisme pada karyawan PT Citra Marga Nusaphala Persada.
4. Untuk mengetahui dan memahami apakah stres kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada karyawan PT Citra Marga Nusaphala Persada.
5. Untuk mengetahui dan memahami apakah profesionalisme berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada karyawan PT Citra Marga Nusaphala Persada.
6. Untuk mengetahui dan memahami apakah profesionalisme dapat memediasi pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja pada karyawan PT Citra Marga Nusaphala Persada.
7. Untuk mengetahui dan memahami bagaimana stres kerja, profesionalisme, dan kepuasan kerja dalam sudut pandang islam.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Akademis

a. Perkembangan ilmu pengetahuan

Penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan terutama ilmu manajemen sumber daya manusia.

b. Referensi penelitian lebih lanjut

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pikiran dan dapat dijadikan bahan acuan maupun referensi bagi peneliti yang tertarik melakukan penelitian lainnya dalam bidang stres kerja, profesionalisme, dan kepuasan kerja.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi perusahaan dalam menangani stress kerja dan profesionalisme di dalam ruang lingkup perusahaan, sehingga karyawan dapat mencapai kepuasan kerja yang maksimal.