

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di era globalisasi ini persaingan industri semakin ketat, tak terkecuali pada industri perbankan syariah. Untuk menghadapi persaingan industri tersebut, bank syariah menerapkan strategi untuk meningkatkan daya saing, salah satunya dengan cara melakukan perubahan organisasi. Jones (2013) menyatakan bahwa perubahan organisasi adalah suatu proses dimana organisasi bergerak dari kondisi saat ini menuju kondisi yang diinginkan agar dapat meningkatkan efektivitas organisasi. Perubahan organisasi juga dapat terjadi ketika organisasi memutuskan untuk melakukan merger atau akuisisi (Mangundjaya, 2016). Dalam industri perbankan syariah di Indonesia, salah satu bentuk perubahan organisasi yang terjadi adalah merger pada Bank Syariah Indonesia (BSI) yang semula dari Bank Rakyat Indonesia Syariah (BRIS), Bank Negara Indonesia Syariah (BNIS) dan Bank Syariah Mandiri (BSM).

Akan tetapi Schwarz et al. (2020) menyatakan, perubahan dipandang sebagai penyebab utama kemunduran dalam organisasi yang sudah mapan. Sebagaimana hal ini sesuai dengan pendapat Mangundjaya, (2016) bahwa dalam proses perubahan tidak semua organisasi dapat melakukannya dengan lancar, banyak yang mengalami berbagai rintangan dan membuat program perubahan mengalami kegagalan. Hal ini dikarenakan perubahan yang terjadi

di luar kebiasaan yang dilakukan, sehingga membuat karyawan merasa berada dalam tekanan dan juga mengalami stres dalam bekerja (Anugrahi, 2017).

Stres merupakan kondisi gangguan psikologis akibat adanya tekanan baik secara fisik maupun tekanan non fisik. Hal ini juga dijelaskan oleh Mangkunegara (2017) yang menyatakan bahwa stres merupakan suatu keadaan tertekan, baik secara fisik maupun psikologis. Stres kerja bisa diakibatkan karena adanya tuntutan pekerjaan yang tidak diimbangi oleh kemampuan karyawan (Dewi et al., 2018). Rivai, (2009) memandang stres kerja sebagai kondisi ketegangan yang timbul karena ketidakmampuan karyawan menghadapi perubahan pada lingkungan pekerjaan.

Berbicara mengenai perubahan yang terjadi dalam lingkungan pekerjaan, kebijakan migrasi rekening otomatis bagi nasabah BNI Syariah dan BRI Syariah pada merger Bank Syariah Indonesia merupakan salah satu contohnya. Kebijakan tersebut menimbulkan berbagai keluhan dari nasabah, khususnya nasabah BNI Syariah yang menilai bahwa migrasi rekening tersebut mengalami penurunan (*downgrade*) karena beberapa layanan dari BNI Syariah tidak lagi tersedia (Panggabean, 2021). Oleh karena itu banyaknya nasabah yang melakukan migrasi rekening ke Bank Syariah Indonesia secara otomatis akan menambah pekerjaan karyawan, sehingga dimungkinkan kebijakan dari adanya perubahan organisasi ini akan berdampak bagi tingkat stres karyawan. Ditambah dengan adanya protes dari pihak nasabah tentu akan menimbulkan tekanan psikologis bagi karyawan yang dapat mengakibatkan stres.

Adanya kebijakan migrasi rekening tersebut membuat Bank Syariah Indonesia harus melakukan penambahan karyawan, yaitu dengan menambah customer service dan teller untuk mengantisipasi banyaknya nasabah yang datang (Mustofa, 2021). Hal tersebut secara tidak langsung menyebabkan bertambahnya beban kerja karyawan sehingga akan berdampak pada kinerja karyawan yang menurun. Seperti yang dijelaskan oleh Rolos et al. (2018), apabila permintaan untuk melaksanakan tugas-tugas semakin banyak maka performa dalam bekerja juga akan semakin berkurang. Oleh karena itu diperlukan *self-efficacy* dalam diri karyawan untuk meminimalisir dampak yang ditimbulkan dari adanya perubahan organisasi.

Self-efficacy merupakan salah satu aspek pengetahuan tentang dirinya atau *self-knowledge* yang memberikan pengaruh pada kehidupan sehari-hari (Ary & Sriathi, 2019). *Self-efficacy* akan membantu karyawan dalam menghadapi perubahan organisasi sehingga stres kerja dapat diminimalisir dan kinerja juga tidak akan menurun. Seorang karyawan yang mengenal baik bagaimana dirinya sendiri maka kinerjanya juga akan lebih baik jika dibandingkan dengan orang yang kurang mengenal dirinya. *Self-efficacy* juga dapat menekan risiko stres karena *self-efficacy* akan mendorong individu untuk mengukur keberhasilan berdasarkan evaluasi diri, bukan membandingkan capaian orang lain (Putri & Ariana, 2021).

Menurut Mangundjaya, (2016), keyakinan diri atau *self-efficacy* dapat mempengaruhi kesiapan seseorang dalam menghadapi suatu perubahan. Ketika seseorang yakin terhadap dirinya untuk menghadapi perubahan maka ia akan

cenderung lebih siap terhadap perubahan yang terjadi, sehingga akan mendukung keberhasilan proses perubahan. Holt et al. (2007) juga menjelaskan bahwa untuk mengukur seberapa individu siap menghadapi perubahan, diperlukan keyakinan pada kemampuan seseorang (*self-efficacy*) untuk menerapkan perubahan.

Oleh karena itu *self-efficacy* dapat mempengaruhi hubungan yang terjadi pada perubahan organisasi terhadap stres kerja dan perubahan organisasi terhadap kinerja karyawan. Hal ini disebabkan *self-efficacy* mengarah pada keyakinan seseorang terhadap dirinya sendiri sehingga pengaruh positif perubahan organisasi terhadap stres kerja dan pengaruh negatif perubahan organisasi terhadap kinerja dapat diminimalisir apabila seorang karyawan memiliki *self-efficacy* yang tinggi. Berdasarkan penjelasan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “PENGARUH PERUBAHAN ORGANISASI TERHADAP STRES KERJA DAN KINERJA KARYAWAN DENGAN *SELF-EFFICACY* SEBAGAI VARIABEL MODERASI (Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia)” untuk mengetahui peran *self-efficacy* dalam mengurangi stres kerja dan meningkatkan kinerja karyawan akibat adanya perubahan organisasi.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, diduga perubahan organisasi menyebabkan stres kerja yang meningkat dan berdampak pada kinerja karyawan yang menurun. Hal tersebut disebabkan karena perubahan organisasi

dapat menjadi beban bagi karyawan sehingga menyebabkan stres dan kinerjanya juga menurun. Maka dari itu diperlukan adanya keyakinan (*self-efficacy*) dari karyawan agar lebih siap dan yakin dalam menghadapi perubahan yang terjadi, sehingga dampak perubahan organisasi terhadap tingginya stres kerja dan kinerja yang menurun dapat diminimalisir. Berdasarkan uraian diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini antara lain:

1. Apakah perubahan organisasi berpengaruh positif terhadap stres kerja karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI)?
2. Apakah perubahan organisasi berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI)?
3. Apakah *self-efficacy* memoderasi pengaruh positif perubahan organisasi terhadap stres kerja karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI)?
4. Apakah *self-efficacy* memoderasi pengaruh negatif perubahan organisasi terhadap kinerja karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI)?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan penelitian yang ingin dicapai antara lain:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh positif perubahan organisasi terhadap stres kerja karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI).
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh negatif perubahan organisasi terhadap kinerja karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI).

3. Untuk menguji dan menganalisis *self-efficacy* sebagai variabel moderasi pengaruh positif perubahan organisasi terhadap stres kerja karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI).
4. Untuk menguji dan menganalisis *self-efficacy* sebagai variabel moderasi pengaruh negatif perubahan organisasi terhadap kinerja karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI).

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan terkait manajemen sumber daya manusia, khususnya mengenai pengaruh perubahan organisasi terhadap kinerja karyawan dan stres kerja karyawan yang dimoderasi oleh *self-efficacy* karyawan pada Bank Syariah Indonesia. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan acuan dalam penentuan kebijakan dan mengatur sumber daya manusia oleh Bank Syariah Indonesia untuk terus meningkatkan kinerjanya dan menekan tingkat stres dalam rangka menyesuaikan perubahan organisasi yang ada melalui peran *self-efficacy* yang tertanam dalam diri karyawan.