

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Era globalisasi telah melanda berbagai aspek kehidupan manusia, seperti kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang terbukti mampu merubah dunia menjadi lebih terbuka akan persaingan ketat. Didalam dunia bisnis kondisi ini menyebabkan organisasi harus pintar pintar memutar pikiran untuk membuat perubahan di dalam organisasi tersebut agar organisasi nya mampu bersaing dengan organisasi lainnya yang sudah duluan melangkah kedepan untuk lebih maju. Salah satu perubahan yang seharusnya dilakukan adalah perubahan pada sektor SDM, ketika sumber daya manusia dalam organisasi di lakukan perubahan pastinya SDM tersebut akan memberikan kinerja yang lebih baik untuk perkembangan organisasi kedepannya sesuai dengan tujuan organisasi.

Untuk mendapatkan sumber daya manusia yang berkualitas sangatlah penting jika di dalam perusahaan atau organisasi memilih sumber daya manusia dengan faktor spiritualitas di tempat kerja yang tinggi. Spiritualitas di tempat kerja dan religiusitas adalah variabel yang berbeda meskipun sama sama mengajarkan tentang keagamaan tetapi makna yang terkandung didalamnya jauh berbeda Menurut (Amir ac et al., 2016) religiusitas merupakan kehidupan manusia yang diarahkan mengikuti prinsip-prinsip yang berasal dari Tuhan. Religiusitas memiliki metode, cara, atau praktek ibadah, sedangkan spiritualitas di tempat kerja dianggap sebagai konstruksi yang sangat pribadi dan filosofis, hampir semua definisi akademis mengakui bahwa spiritualitas melibatkan rasa keutuhan, keterhubungan di tempat kerja, dan nilai-nilai yang lebih dalam (Gibbons, 2000). Dari penjelasan diatas (Budiono, 2014) berpendapat, organisasi yang menerapkan spiritualitas di tempat kerja akan meningkatkan komitmen organisasional bagi karyawan dan karyawan dengan tingkat komitmen organisasional yang tinggi akan menunjukkan kinerja yang baik.

Dalam beberapa tahun terakhir penelitian pada bidang spiritualitas di tempat kerja sedang ramai di lakukan oleh para peneliti yang secara garis besar mendukung karyawan untuk memaknai secara lebih dalam tentang pekerjaan mereka sehingga lebih baik lagi didalam tugas kerjanya. Hasil penelitian yang dilakukan (Mulianti, 2019) spiritualitas di tempat kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, pengaruh

positif dan signifikan memiliki makna bahwa dengan adanya spiritualitas di tempat kerja yang meningkat dari karyawan, maka menjadi penting dalam meningkatkan kinerja karyawan. (Khusnah, 2020) dalam penelitiannya karyawan yang memiliki spiritualitas di tempat kerja yang bagus, maka karyawan tersebut cenderung akan meningkatkan kinerja kerjanya. Spiritualitas di tempat kerja telah di konseptualisasikan sebagai pemahaman yang menawarkan wawasan baru tentang bagaimana individu mengalami tingkat kinerja kerja yang tinggi, hal ini disebabkan karena individu tersebut bekerja tidak hanya di dasari oleh hasil gaji yang di terima lebih dari itu mereka menganggap bahwa di tempat kerja lah mereka menemukan nilai diri mereka. (Ashmos & Duchon, 2000) mendefinisikan bahwa spiritualitas di tempat kerja merupakan pemahaman oleh seorang individu yang menganggap pekerjaannya bukan sekedar rutinitas namun juga pemaknaan tentang pekerjaan itu sendiri, dan hal ini terjadi ketika orang bekerja dengan semangat kemudian dapat menemukan makna dan tujuan didalam tugas dan pekerjaan.

Pemahaman seorang tentang makna sebuah pekerjaan menjadi penting untuk terus digali sebagai dasar komitmen organisasional agar setiap karyawan memiliki komitmen organisasional yang tidak hanya sekedar menganggap sebuah pekerjaan adalah rutinitas, lebih dari itu pekerjaan bisa menjadi hal yang menggairahkan karena memiliki arti yang lebih dalam dan bermakna. Untuk menghasilkan kinerja karyawan yang berkualitas PT. Gojek Indonesia dapat menerapkan komitmen organisasional kepada semua karyawan driver gojeknya. (Rohadi Widodo, 2010) komitmen organisasional merupakan usaha yang dilakukan oleh karyawan untuk mendefinisikan dan melibatkan diri dalam organisasi dan tidak ada keinginan meninggalkannya. Karyawan yang berkomitmen terhadap organisasinya akan membuat karyawan setia pada organisasi dan bekerja dengan baik untuk meningkatkan kinerjanya demi kepentingan organisasi. Selain itu (Patrick M. Wright, 1993) mengungkapkan karyawan yang memiliki komitmen organisasional dimana dia bekerja maka akan berusaha untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas kerjanya. Semakin tinggi komitmen seorang karyawan terhadap organisasinya cenderung akan semakin meningkatkan kinerja yang dihasilkan. Dengan terbentuknya komitmen organisasional pada semua karyawan hal tersebut dapat mempengaruhi kinerjanya dan berdampak pada pencapaian visi dan tujuan organisasi tersebut. Penelitian yang dilakukan

oleh (Akbar et al., 2017) yang menyatakan bahwa komitmen organisasional berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Ojek online pertama kali hadir ke Indonesia diprakarsai oleh perusahaan bernama PT. Gojek Indonesia yang didirikan oleh putra bangsa Indonesia yaitu Nadiem Makarin dan Kevin Aluwi. Perusahaan ini didirikan dengan latar belakang Nadiem Makarin melihat ternyata sebagian besar waktu yang dihabiskan oleh pengemudi ojek hanyalah sekadar mangkal menunggu penumpang, dan juga ketersediaan jenis transportasi ini tidak sebanyak transportasi lainnya sehingga sering kali cukup sulit untuk dicari, Nadiem Makarin menginginkan ojek yang bisa ada setiap saat dibutuhkan. Dari pengalaman pribadinya tersebut, Nadiem Makarin melihat adanya peluang untuk membuat sebuah layanan yang dapat menghubungkan penumpang dengan pengemudi ojek. Pada tahun 2010 Nadiem Makarin resmi mendirikan PT. Gojek Indonesia yang bertujuan untuk menghubungkan penumpang dengan pengemudi ojek dengan mengandalkan *call center*.

PT. Gojek Indonesia sebagai perusahaan ojek online pertama di Indonesia dari awal didirikan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi para konsumennya. Dengan cara tersebut membuat kinerja dan peminat gojek makin meningkat, hal tersebut membuat gojek mulai dilirik oleh investor yang bersedia menyuntikan dananya untuk membantu perkembangan gojek.

Pada awal tahun tepatnya tanggal 7 Januari 2015 PT. Gojek Indonesia berusaha mengembangkan layanannya dan meluncurkan aplikasi berbasis *Android* dan *iOS* menggantikan sistem sebelumnya yaitu *call center*. Tidak sampai disitu PT. Gojek Indonesia berupaya untuk menambahkan layanannya seperti Transportasi & logistik terdapat *goride*, *gocar*, *gobluebird*, *gosend*, *gobox*. Pembayaran terdapat *gopay*, *gotagihan*, *gopaylater*, *gosure*. Pesan makanan & belanja terdapat *gofood*, *gomed*, *gomart*, *goshop*. Hiburan terdapat *goplay*, *gotik*.

Dari perbaikan dan pengembangan layanan yang terus diupayakan menjadikan para konsumen dan para mitra semakin puas dengan hadirnya layanan gojek. Hal tersebut berdampak pada PT. Gojek Indonesia, menjadikan perusahaan tersebut sukses sebagai startup pertama asal Indonesia dengan status *decacorn*. Keberhasilan gojek tidak sampai disini PT. Gojek Indonesia memberanikan diri mengibarkan sayapnya untuk ekspansi ke berbagai negara di Asia Tenggara. Keberhasilan PT. Gojek Indonesia menjadi perusahaan

yang besar diumurnya yang baru 11 tahun berdiri tidak lepas dari peran para driver atau pengemudi ojek yang bermitra bersama gojek. Peran driver gojek bisa dibilang hampir 50 % karena dengan adanya driver gojek pelayanan yang ada pada PT. Gojek Indonesia dapat tersalurkan sampai ke ketangan konsumen.

Fenomena yang seringkali diangkat terkait gojek adalah konflik yang terjadi antar driver gojek, konflik yang terjadi dengan sesama driver adalah karena adanya kesenjangan antara jumlah pengemudi dengan jumlah pengguna layanan, sehingga terjadi salah paham dan iri antar driver (Fitriani, 2021). Di akhir tahun 2021 bulan November (News.detik.com, 2021) terjadi aksi arogansi yang dilakukan driver ojol di salah satu restoran mie di kota Yogyakarta, keributan tersebut diduga kekesalan driver ojol yang sudah menunggu pesanan terlalu lama kemudian pesanan tersebut datang tidak sesuai pesanan lalu karyawan resto mengganti pesanan tersebut, akibat terlalu lama menunggu akhirnya pesanan driver tersebut di *cancel* oleh pelanggan. Kejadian tersebut membuat sejumlah ojol yang merupakan rekan seprofesi kerja kesal dan menggruduk restoran tersebut dan melakukan tindakan arogansi. Konflik serupa sering terjadi diantara tahun 2016 – 2017 di Jakarta sopir angkutan kota dan taxi online melakukan melakukan razia ojek online dan taxi online tidak jarang dalam razia tersebut sering terjadi kekerasan fisik (Jitunews.com, 2017). Tindakan tersebut secara tidak langsung akan berpengaruh terhadap kinerja, masyarakat yang mengetahui dan mendengar berita tersebut akan merasa agak sungkan untuk memesan dengan aplikasi, hal tersebut berdampak pada menurunnya tingkat pesanan pada setiap driver. Alangkah baiknya driver yang melakukan tindakan negatif tersebut mengalihkannya dengan hal yang positif yaitu tetap bekerja dengan menjalankan nilai – nilai organisasi sehingga pada setiap driver tertanam rasa komitmen organisasional.

Kejadian tersebut bukanlah budaya kerja yang baik bila mendapati dan membuat suatu keributan di tempat kerja, kejadian tersebut bisa diatasi bilamana para driver ojol menerapkan nilai – nilai spiritualitas di tempat kerja ketika melaksanakan pekerjaan. Dengan driver ojol yang memiliki kehidupan batin terpelihara maka driver tersebut akan menahan diri untuk tidak ikut serta dalam hal arogansi, menahan diri untuk tetap mencari solusi yang terbaik sampai adanya keputusan yang tidak merugikan kedua belah pihak. Dengan driver ojol yang menerapkan nilai spiritualitas di tempat kerja poin pekerjaan

berarti maka driver tersebut akan menganggap bahwa pekerjaan mereka sejatinya berarti untuk orang banyak, dengan di bekali rasa tersebut para driver akan senantiasa memberikan kinerja baik untuk pekerjaannya karena dalam diri mereka terdapat pekerjaan berarti dan akan mentaati nilai – nilai dari perusahaan gojek. Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Rahman et al., 2019) dan (Sintaasih et al., 2019) menyatakan bahwa spiritualitas di tempat kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, serta penelitian yang dilakukan (Milliman et al., 2003) yang mengatakan spiritualitas di tempat kerja memiliki dampak positif terhadap sikap kerja karyawan dan juga pada organisasi. Sedangkan menurut penelitian terdahulu yang dilakukan (Umam & Auliya, 2018) mengatakan spiritualitas di tempat kerja tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Melalui penjelasan di atas, peneliti ingin memfokuskan penelitian ini pada aspek spiritualitas di tempat kerja dan komitmen organisasional para karyawan driver gojek mempengaruhi kinerja karyawan. Harapannya dengan dilakukannya penelitian ini dapat memberikan masukan kepada CEO dan direktur PT. Gojek Indonesia dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan.

Berdasarkan analisis dan uraian yang telah dijelaskan, maka dapat disimpulkan bahwa peneliti akan meneliti dengan judul: Pengaruh Spiritualitas Di Tempat Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Komitmen Organisasional Sebagai Mediasi Studi Pada PT. Gojek Indonesia. Penelitian ini merupakan replikasi dari jurnal penelitian (Rahman et al., 2019) dengan judul “*Mediating effect of employee’s commitment on workplace spirituality and executive’s sales performance*” dan dari jurnal penelitian (Sintaasih et al., 2019) dengan judul “*Work spirituality: Its effect to the organizational commitment and performance of rural credit institution administrator*”.

B. RUMUSAN MASALAH

1. Apakah spiritualitas di tempat kerja berpengaruh terhadap komitmen organisasional?
2. Apakah komitmen organisasional berpengaruh terhadap kinerja karyawan?
3. Apakah spiritualitas di tempat kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan?
4. Apakah komitmen organisasional dapat mediasi pengaruh spiritualitas di tempat kerja terhadap kinerja karyawan?

C. TUJUAN PENELITIAN

1. Menganalisis pengaruh spiritualitas di tempat kerja terhadap komitmen organisasional.
2. Menganalisis pengaruh komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan.
3. Menganalisis pengaruh spiritualitas di tempat kerja terhadap kinerja karyawan.
4. Menganalisis komitmen organisasional dapat memediasi pengaruh spiritualitas di tempat kerja terhadap kinerja karyawan.

D. MANFAAT PENELITIAN

Berdasarkan ruang lingkup dan permasalahan yang diteliti, penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Peneliti berharap hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai pengetahuan serta bahan referensi untuk penelitian yang akan datang dalam hal pengembangan khususnya dibidang sumber daya manusia dalam spiritualitas di tempat kerja terhadap komitmen organisasional dan kinerja para karyawan.

2. Manfaat Praktis

Peneliti berharap hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi dengan spiritualitas di tempat kerja terhadap komitmen organisasional dan kinerja karyawan, dengan harapan nilai spiritualitas di tempat kerja dapat diterapkan di kegiatan sehari-hari termasuk pekerjaan.

3. Manfaat Untuk Pengambilan Keputusan atau Kebijakan

- a. Sebagai dasar penentuan kebijakan.
- b. Sebagai bahan untuk penyusunan rencana kegiatan berikutnya.
- c. Dapat mengetahui perkembangan dan proses dari peningkatan kegiatan.
- d. Menjadi sumber informasi.