

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Masyarakat Ekonomi Asean (MEA) merupakan salah satu hal yang menyita perhatian saat ini. Tertuang di dalam *Asean Economic Blueprint* (2008), MEA merupakan hasil kesepakatan pemimpin–pemimpin negara Asean yang menginginkan wilayahnya menjadi kawasan yang stabil, makmur, kompetitif dan disertai dengan pembangunan ekonomi yang merata, serta pengurangan kemiskinan dan kesenjangan sosial. Wilayah Asean akan menjadi kesatuan pasar dan basis produksi, dimana akan terdapat kompetisi yang tinggi antar negara-negara di Asean.

Salah satu industri yang sedang bersiap menghadapi MEA ialah industri perbankan. Menurut Irwan Lubis (Deputi Komisioner Pengawasan Perbankan Otoritas Jasa Keuangan), perbankan Indonesia harus melakukan persiapan yang matang, karena bank dari negara Asean lainnya akan lebih ekspansif merambat ke pangsa pasar yang belum pernah dijangkau (Rakhma, 2016). Menghadapi persaingan tersebut, perbankan Indonesia diharapkan dapat memperkuat kedudukannya di dalam negeri terlebih dahulu, sehingga perbankan Indonesia tidak hanya menjadi penonton dari keriuhan pasar regional pada tahun 2020 nanti. Perbankan Indonesia diharapkan meningkatkan kemampuan bersaing dari sisi efisiensi serta daya saing kualitas sumber daya manusia. Hal ini sesuai dengan apa yang dikatakan oleh Marsudi (Ketua Dewan Juri Anugerah Perbankan Indonesia 2015) bahwa aspek efisiensi dan sumber daya manusia termasuk hal yang harus dibenahi (Gloria, 2015).

Salah satu bentuk efisiensi yang dapat dilakukan ialah meminimalkan biaya perekrutan dan pelatihan pegawai baru. Hal ini bisa diatasi dengan menanamkan komitmen pada pegawai yang sudah bergabung dalam perusahaan. Komitmen merupakan suatu keadaan dimana seorang pegawai memihak kepada suatu organisasi tertentu dan tujuan-tujuannya serta berniat memelihara keanggotaan dalam organisasi itu (Robbins & Judge, 2007). Komitmen juga memiliki definisi sikap yang mencerminkan sejauh mana seorang individu atau pegawai mengenal dan terikat pada organisasinya (Griffin, 2004). Komitmen yang tinggi dapat menaikkan masa kerja yang sekaligus menurunkan angka pergantian (*turnover*) pada karyawan, sehingga biaya perekrutan dan pelatihan karyawan baru dapat diminimalkan.

Komitmen pada sumber daya manusia dapat mempengaruhi pelayanan di perbankan. Royne & Suryani (2001) mengatakan bahwa kualitas pelayanan menjadi komponen utama karena produk utama bank yaitu kredit merupakan sebuah penawaran yang tidak berbeda satu sama lain dan pelayanan bank juga mudah ditiru. Oleh karena itu persaingan di industri perbankan sangat dipengaruhi oleh kemampuan bank memberikan pelayanan yang terbaik dan bermutu dibandingkan pesaingnya. Pelayanan yang paling dekat dengan nasabah bank yaitu pelayanan yang diberikan oleh *frontliner* bank itu sendiri, karena mereka berhadapan langsung dengan nasabah, sehingga banyak nasabah yang menyimpulkan kualitas pelayanan sebuah bank hanya dari *frontliner*. Jika terjadi hal yang tidak diinginkan dan menyebabkan nasabah tersebut kecewa maka dikhawatirkan nasabah tersebut akan memindahkan aktivitas bisnisnya ke bank lain, dan hal yang sangat ditakutkan ialah ketika nasabah tersebut menumpahkan

kekecewaannya di media massa yang berakibat buruk bagi citra bank yang bersangkutan.

Hal ini menarik untuk diteliti dimana *frontliner* yang berkedudukan tidak terlalu tinggi di sebuah perusahaan, mempunyai tekanan dan tuntutan yang besar. Seorang *frontliner* dituntut untuk dapat berpikir cepat menangani keluhan para nasabah yang beraneka ragam. *Frontliner* diharuskan untuk tetap bersikap ramah dan baik bagaimanapun keadaannya.

Kepemimpinan yang diterapkan pada organisasi selama ini cenderung berorientasi pada standardisasi, formalisasi dan sentralisasi (Thayib, Cristiananta, Sulasmi & Eliyana, 2013). Model ini dinilai tidak mampu mengantisipasi perubahan-perubahan dari lingkungan dan tidak mendukung kebermaknaan hidup, sehingga banyak orang bekerja hanya untuk memenuhi kebutuhan ekonomi dan status saja, bukan karena mencintai pekerjaan itu sendiri dan menemukan makna hidup melalui pekerjaannya.

Dewasa ini spiritual di tempat kerja mulai banyak diteliti, karena dianggap memberikan banyak manfaat. Fry dalam Thayib dkk., (2013) berpendapat bahwa kepemimpinan spiritual merupakan kepemimpinan yang menggunakan nilai-nilai, sikap dan perilaku yang diperlukan untuk memotivasi diri sendiri maupun orang lain secara intrinsik, sehingga masing-masing memiliki perasaan *survival* yang bersifat spiritual melalui kenggotaan dan keterpanggilan. Kepemimpinan spiritual diperlukan dalam sebuah organisasi karena dapat mempermudah jalan organisasi menuju kesuksesan di tengah-tengah lingkungan yang tidak dapat diramalkan dan dipengaruhi oleh kemajuan teknologi yang sangat cepat.

Penelitian ini melihat bagaimana kepemimpinan spiritual pemimpin berpengaruh terhadap komitmen organisasi *frontliner*. Pemimpin yang dimaksud ialah pemimpin yang langsung berhadapan dengan *frontliner* tersebut dan memberikan pengaruhnya terhadap mereka. Hal ini dijelaskan dalam hubungan dimensi-dimensi dari kepemimpinan spiritual seperti pemahaman visi, harapan dan keyakinan, dan cinta altruisme seorang pemimpin terhadap komitmen yang dimediasi oleh dimensi *spiritual survival* yaitu keterpanggilan (*calling*) dan keanggotaan (*membership*).

Penelitian ini diadaptasi dari jurnal *Spiritual Leadership and Army Transformation* dari Fry (2005). Fry (2005) membangun dan mengembangkannya di dalam satu model motivasi intrinsik dari tiga hal yang saling berkaitan, yaitu nilai-nilai, sikap, serta perilaku pemimpin yang menyertakan visi, harapan/keyakinan dan nilai altruisme. Hal tersebut yang diyakini dapat membantu terciptanya kepuasan pengikut akan kebutuhan spiritualitas melalui perasaan terpanggil (*calling*) dan bagian keanggotaan (*membership*) yang pada akhirnya mengarah kepada peningkatan tercapainya hasil-hasil organisasi seperti komitmen organisasi. Pada tahun 2005 yang lalu, Fry melakukan penelitian di organisasi militer, hal ini dikarenakan militer mempunyai aturan yang kaku. Militer serupa dengan organisasi perbankan yang memiliki peraturan yang kaku, serta berorientasi pada pelayanan, dimana *frontliner* menjadi bagian terpenting dari pelayanan tersebut.

Penelitian ini menjadikan Bank X sebagai objek penelitian, karena Bank X dinilai memiliki kualitas pelayanan yang cukup baik dibandingkan dengan bank lainnya, hal ini dibuktikan dengan penghargaan sebagai *The Best Bank in Service*

Excellence pada tahun 2008-2016, *The Most Consistent Bank in Service Excellence* pada tahun 2010-2016, dan *The Golden Trophy for Banking Service Excellence* pada tahun 2012-2016 oleh *Marketing Research Indonesian*. Penghargaan-penghargaan tersebut mengindikasikan bahwa kualitas sumber daya manusia Bank X sudah sangat baik, sehingga dapat memberikan pelayanan terbaik.

Berbagai penelitian telah dilakukan dan menunjukkan hasil yang masih beragam mengenai kepemimpinan spiritual. Hal ini membuat peneliti tertarik melakukan penelitian kembali mengenai bagaimana pengaruh kepemimpinan spiritual terhadap *outcome* karyawan. Sehingga penelitian ini diberi judul **“Pengaruh Kepemimpinan Spiritual Terhadap Komitmen Organisasi Frontliner”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, peneliti merangkumnya menjadi tujuh rumusan masalah. Ketujuh rumusan masalah tersebut adalah sebagai berikut :

1. Apakah cinta altruism berpengaruh terhadap visi, harapan dan *membership* seseorang?
2. Apakah harapan memiliki pengaruh terhadap visi seseorang?
3. Apakah terdapat pengaruh visi terhadap *calling* (perasaan terpanggil) seseorang?
4. Apakah terdapat pengaruh *spiritual survival* melalui *calling* (perasaan terpanggil) dan *membership* terhadap komitmen organisasi seseorang?

1.3 Tujuan Penelitian

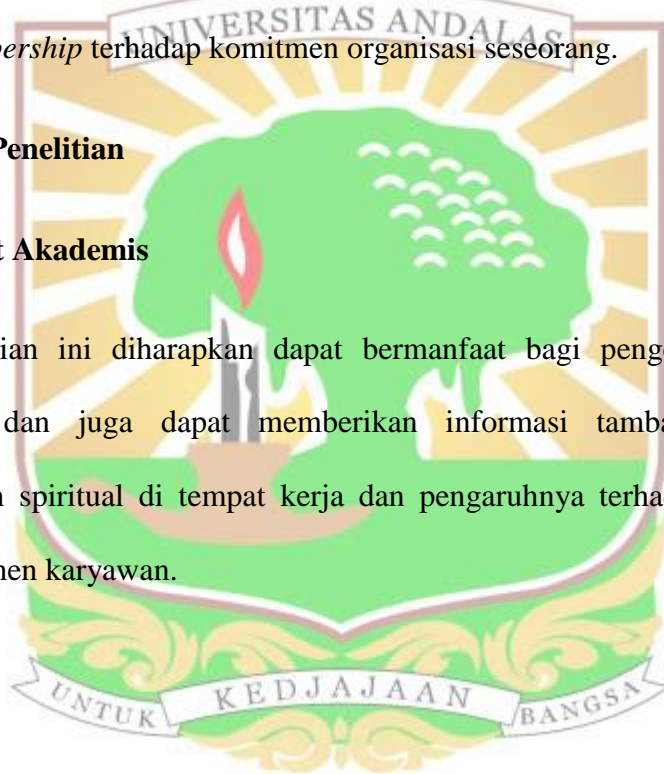
Tujuan dari penelitian adalah untuk menjawab rumusan masalah yang sudah di rangkum, sehingga tujuan penelitian ini adalah untuk :

1. Mengetahui pengaruh cinta altruisme terhadap visi, harapan dan *membership* seseorang.
2. Untuk mengetahui pengaruh harapan terhadap visi seseorang.
3. Mengetahui pengaruh visi terhadap *calling* (perasaan terpanggil) seseorang.
4. Mengetahui pengaruh *spiritual survival* melalui *calling* (perasaan terpanggil) dan *membership* terhadap komitmen organisasi seseorang.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan juga dapat memberikan informasi tambahan mengenai kepemimpinan spiritual di tempat kerja dan pengaruhnya terhadap hal lainnya seperti komitmen karyawan.



1.4.2 Manfaat Praktikal

Penelitian ini dapat menjadi gambaran atau pertimbangan bagi organisasi terkait, agar terciptanya komitmen organisasi karyawan yang lebih baik di kemudian hari.

1.5 Sistematika Penulisan

Penulisan dalam penelitian ini akan disusun berdasarkan sistematika sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi tentang latar belakang masalah kepemimpinan spiritual, rumusan masalah yang timbul dari latar belakang tersebut, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi teori-teori yang melandasi penelitian ini. Di dalamnya juga terdapat tinjauan penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis.

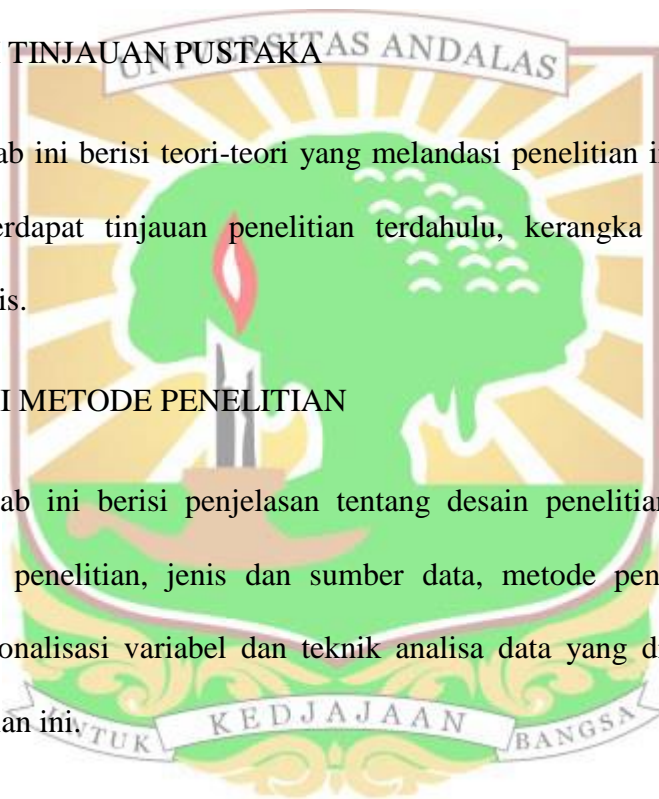
BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisi penjelasan tentang desain penelitian, populasi dan sampel penelitian, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, operasionalisasi variabel dan teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini.

BAB IV ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi deskripsi objek penelitian, analisis data, pembahasan hasil penelitian dan implikasi penelitian.

BAB V PENUTUP



Pada bab ini berisi kesimpulan tentang hasil penelitian, keterbatasan dan saran yang sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan untuk dapat dilanjutkan pada penelitian selanjutnya.

