

PENGARUH STRES KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN SPIRITUALITAS DI TEMPAT KERJA SEBAGAI VARIABEL MODERATOR PADA DIVISI KELOLA SDM DAN PELAYANAN PELANGGAN PDAM SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA

Prita Ayu Firdausi Nuzula Anggraini

Universitas Negeri Surabaya

E-mail: pritaafna@gmail.com

Abstract

PDAM Surya Sembada city of Surabaya is the provider and distribution of clean water and drinking water that meets health requirements. Provide excellent service by organizing a good relationship with customers through the provision of accurate information as well as handling complaints quickly and easily with customer satisfaction, as well as always doing repairs that comply with the quality management system ISO 900:2008 and ISO 17025:2005. This research aims to know and explain the influence of job stress on employees performance with workplace spirituality as a moderator variable in division Human resources management and customer service PDAM Surya Sembada city of Surabaya. This research is a type of causal research that uses a quantitative approach with a population of as many as 135 employees and sampling techniques using a purposive sampling with sample 100 employees in division human resources management and customer service. Techniques Data analysis using software smartPLS. The results of this research show that a negative and significant effect of job stress on employees performance. Workplace spirituality to moderator the influence of job stress on employees performance is not significant. This shows the workplace spirituality not to moderator the influence of job stress on employees performance.

Keywords: Job Stress, Workplace Spirituality, Employee Performance

PENDAHULUAN

Hadirnya MEA, perusahaan tidak hanya dituntut untuk mampu berkembang saja, melainkan juga memiliki sumber daya manusia (SDM) yang berkinerja tinggi agar mampu mencapai tujuan perusahaan. Dengan memiliki karyawan yang berkinerja tinggi, perusahaan akan mampu unggul dalam persaingan. Untuk dapat memiliki karyawan yang berkinerja tinggi, maka stres kerja yang dialami oleh karyawan perlu menjadi perhatian manajemen perusahaan. Selain itu spiritualitas di tempat kerja juga menjadi faktor pendukung agar kinerja karyawan optimal.

Duchon dan Plowman (2005) spiritualitas di tempat kerja di definisikan sebagai tempat kerja yang mengakui bahwa karyawan memiliki kehidupan batin dari pekerjaan. Sedangkan menurut Giacalone (2003:13) dalam Duchon dan Plowman (2005) mendefinisikan spiritualitas di tempat kerja sebagai nilai organisasi yang dibuktikan dalam pengalaman budaya organisasi melalui proses kerja dan memfasilitasi hubungan antar karyawan dengan memberikan kepuasan batin karyawan.

Martini dan Fadli (2010) di dalam kehidupan manusia, sering terjadi adanya perubahan seperti halnya perkembangan teknologi yang berjalan sangat pesat. Perubahan tersebut menuntut individu untuk dapat meningkatkan kinerjanya. Agar eksistensi ini tetap terjaga, maka individu akan mengalami stres terutama bagi individu yang kurang menyesuaikan diri dengan perkembangan tersebut. Menurut Mangkunegara (2005:53), stres kerja adalah perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan.

Pemaparan teori dan pendapat-pendapat yang dikemukakan diatas, antara stres kerja, spiritualitas di tempat kerja dan kinerja karyawan memiliki pengaruh antara satu dengan lainnya, seperti dibuktikan dari beberapa penelitian terdahulu yang digunakan peneliti sebagai acuan. pada penelitian yang berkaitan dengan pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan yang dilakukan oleh Ahmed dan Ramzan (2013), Karunanithy dan Ponnampalam (2013), Jehangir dkk. (2011) menyatakan bahwa stres berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Namun lain halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Manzoor dkk. (2012) bahwa stres kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Hasil penelitian terkait pengaruh spiritualitas di tempat kerja terhadap stres kerja antara lain pada penelitian yang dilakukan oleh Vinnet dan Sandeep (2014) menyatakan bahwa spiritualitas di tempat kerja sebagai moderator antara stres dan kesehatan. Bell dkk. (2012) menyatakan spiritualitas di tempat kerja sebagai moderator antara stres dengan kesejahteraan. Daniel (2015) menyatakan bahwa stres berpengaruh negatif terhadap spiritualitas di tempat kerja. Namun lain halnya pada penelitian yang dilakukan oleh Chand dan Koul (2012) menunjukkan bahwa spiritualitas di tempat kerja, kepemilikan organisasi emosional, dan kepuasan kerja berpengaruh negatif dengan stres kerja. Penelitian yang berkaitan dengan pengaruh spiritualitas di tempat kerja terhadap kinerja karyawan yang dilakukan oleh komitmen organisasi yang dilakukan oleh Rastgar dkk. (2012), Rego dan Cunha (2007), Pawinee dan Dennis (2012), Javanmard (2012) menyatakan bahwa spiritualitas di tempat kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Penelitian ini mengambil objek di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya yang merupakan pelayanan publik penyedia air bersih yang pertama kali sumber mata air untuk kota surabaya diperoleh dari mata air umbulan, Pasuruan. PDAM Surya Sembada Kota Surabaya terdiri dari banyak divisi yang menjalankan tugasnya masing-masing. Penelitian ini meneliti dua divisi yaitu Kelola SDM dan Pelayanan pelanggan yang berada di PDAM. PDAM Surya Sembada Kota Surabaya berlokasi Jl. Mayjend Prof. Dr. Moestopo 2, Surabaya.

PDAM Surya Sembada Kota Surabaya telah berdiri lama dan menjadi layanan penyedia air bersih terbesar yang ada di Surabaya. seyogyanya perusahaan sangat membutuhkan kinerja karyawan yang tinggi sehingga apa yang telah menjadi tujuan perusahaan akan tercapai. Stres terjadi pada karyawan PDAM Surya Kota Surabaya. Dengan demikian, perlu adanya Spiritualitas di tempat kerja yang dapat mempengaruhi hubungan antara stres kerja dan kinerja karyawan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya merupakan langkah-langkah yang harus dilakukan untuk meningkatkan kinerja karyawan.

Hasil wawancara penulis dengan Bapak Agung Pribadhi selaku Manajer Kelola SDM terkait dengan stres yang dialami oleh karyawan PDAM terjadi ketika banyaknya pekerjaan yang tidak sebanding dengan karyawan yang ada. Pekerjaan tersebut dirasa mendesak sehingga penyelesaiannya memakan waktu yang singkat dan pencapaian target kerja yang tidak sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Indikasi stres dapat terlihat dari seringnya terjadi absensi serta perilaku karyawan yang sering

menunda-nunda pekerjaan dan lebih sering mencuri-curi waktu untuk istirahat, mereka juga sering terlambat ketika kembali dari jam istirahat. Karyawan menjadi emosional, terlihat sering murung, dan menurunnya kesehatan. Dengan adanya stres kerja yang dialami karyawan dirasa akan menurunkan kinerja.

Perusahaan melakukan berbagai cara untuk mengurangi dampak negatif stres kerja terhadap kinerja karyawan yang salah satunya berkaitan dengan spiritualitas karyawan. Adanya spiritualitas di tempat kerja merupakan pencarian pribadi karyawan untuk memahami tentang kehidupan dan makna batin dalam organisasi. Hasil wawancara penulis mengemukakan bahwa spiritualitas ditempat kerja yang diberikan oleh PDAM kepada karyawan meliputi kegiatan keagamaan, untuk agama Islam biasanya pada hari senin terdapat kursus atau belajar mengaji bagi yang berminat, setiap hari selasa minggu pertama, kamis minggu kedua serta keempat ada pengajian rutin dan ceramah setiap selesai sholat berjamaah. Bagi agama non-muslim yang banyak beragama Katolik dan Kristen biasanya terdapat perkumpulan dalam memperingati hari besar seperti Natal dan Paskah. Spiritualitas ditempat kerja dirasa mampu meningkatkan kinerja para karyawan, namun apabila kinerja karyawan dirasa kurang maka perusahaan biasanya melakukan konseling dan pelatihan secara personal kepada karyawan.

Meningkatkan kinerja yang sedang menurun akibat stres yang dialami oleh karyawan, maka perusahaan melakukan evaluasi pada setiap karyawan yang bermasalah berupa sidak ke setiap ruangan dan diberi surat peringatan apabila karyawan bermasalah sudah keterlaluhan. Selain itu, diberikan konseling dan pelatihan pada setiap karyawan dengan dipanggil secara personal. Menurut hasil wawancara penulis dengan Bapak Agung Pribadhi selaku manajer kelola SDM menyatakan bahwa dari data yang ada karyawan bermasalah pada tahun 2016 berjumlah 60 karyawan untuk divisi kelola SDM dan Pelayanan Pelanggan, dimana rata-rata setiap bulannya terdapat 4 atau 5 karyawan bermasalah yang berupa keterlambatan ketika masuk kerja dan absen karyawan. Menurut Bapak Agung Pribadhi kinerja karyawan tersebut juga dirasa masih tetap. Hal tersebut dibuktikan dengan masih adanya karyawan yang mengalami tekanan terhadap pekerjaannya yang tidak sebanding, pekerjaan yang mendesak dan membutuhkan waktu singkat untuk penyelesaiannya, pencapaian target yang tidak sesuai dengan waktu yang ditetapkan, serta karyawan cenderung menunda-nunda pekerjaan. Peneliti memandang bahwa penelitian ini penting dilakukan untuk mengetahui Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan dengan Spiritualitas di Tempat

Kerja sebagai Variabel Moderator Pada Divisi Kelola SDM dan Pelayanan Pelanggan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.

KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Teori Stres Kerja

Handoko (2011:200) Stres merupakan suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berfikir dan kondisi fisik seseorang. Sebagai hasilnya pada diri para karyawan berkembang berbagai macam gejala stres yang dapat mengganggu pelaksanaan kerja. Gejala-gejala tersebut dapat mempengaruhi baik kesehatan fisik maupun kesehatan mental. Kondisi-kondisi tersebut dapat terjadi karena penyebab-penyebab lain tetapi hal tersebut merupakan gejala-gejala stres.

Robbins dan Judge (2008:368) stres kerja adalah suatu kondisi dinamis di mana seseorang individu dihadapkan pada peluang, tuntutan, dan sumber daya yang terkait dengan apa yang dihasratkan oleh individu itu dan hasilnya dipandang tidak pasti dan penting. Menurut Rivai (2009:516) Stres kerja dapat diartikan suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seorang karyawan seperti: rasa takut cemas, rasa bersalah, marah, sedih, putus asa dan bosan yang dihadapinya dalam lingkungan kerja.

Teori Spiritualitas Di Tempat Kerja

Duchon dan Plowman (2005) spiritualitas di tempat kerja di definisikan sebagai tempat kerja yang mengakui bahwa karyawan memiliki kehidupan batin dari pekerjaan. Menurut Koenig dkk. (2000:18) dalam Gani dkk. (2013) mendefinisikan spritualitas di tempat kerja adalah pencarian pribadi karyawan untuk memahami tentang kehidupan dan makna batin dalam organisasi.

Milliman dan Andrew (2003) Spiritualitas di tempat kerja terfokus pada toleransi, kesabaran, tujuan dan pemikiran terkait norma-norma organisasi untuk membentuk nilai-nilai pribadi, sedangkan agama terkait dengan sebuah sistem kepercayaan tertentu yaitu iman dan keyakinan.

Teori Kinerja Karyawan

Sedarmayanti (2011:260) mengungkapkan bahwa kinerja karyawan merupakan Hasil kerja seorang pekerja, sebuah proses manajemen atau suatu organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara konkrit dan dapat diukur. Menurut Bangun (2012:231) mendefinisikan kinerja karyawan sebagai hasil

pekerjaan yang telah dicapai seorang karyawan berdasarkan prasyarat yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Mangkunegara (2009:67) mengemukakan bahwa kinerja karyawan merupakan hasil kerja secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Paparan pengertian diatas dan tujuan penelitian maka berikut hipotesis yang akan diajukan dalam penelitian ini:

- H₁: Diduga stres kerja berpengaruh terhadap Kinerja karyawan pada divisi kelola SDM dan pelayanan pelanggan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.
- H₂: Diduga spiritualitas di tempat kerja memoderasi pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan pada divisi kelola SDM dan pelayanan pelanggan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, penelitian survei, penelitian inferensial, penelitian kausalitas dan penelitian studi lapangan. Populasi yang digunakan adalah karyawan dari divisi kelola SDM dan pelayan pelanggan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan *Nonprobability* dengan teknik *Two Stage Cluster Sampling* dimana pada tahap pertama memilih kelompok sebagai sampel dengan menggunakan teknik *Purposive Sampling*.

Sumber data yang digunakan adalah data primer yang didapatkan melalui hasil wawancara, observasi, dan hasil penyebaran kuesioner pada pihak-pihak yang terlibat langsung dalam proses penelitian, yaitu pada karyawan divisi kelola SDM dan pelayanan pelanggan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Stres Kerja sebagai variabel independen, kinerja karyawan sebagai variabel dependen, dan Spiritualitas di Tempat Kerja sebagai variabel moderator.

Stres kerja yang merupakan suatu kondisi ketegangan yang dialami oleh setiap karyawan. Dimana dapat menciptakan ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang dapat mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seorang karyawan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. Indikator stres kerja pada penelitian ini menggunakan indikator stres kerja dari Robbins (2006:800) yang terdiri dari:

- 1) Gejala psikologi, dilihat dari ketidakpuasan, ketegangan, kecemasan, mudah marah, konflik, kebosanan, dan suka menunda-nunda.
- 2) Gejala perilaku, dilihat dari perubahan produktivitas, absensi, tingkat keluar masuknya karyawan, perubahan kebiasaan makan, meningkatkan konsumsi rokok, bicara cepat gelisah, dan adanya gangguan tidur.
- 3) Gejala fisiologis, yang terkait dengan aspek kesehatan dan medis yang dilihat dari perubahan metabolisme, meningkatnya tekanan darah, menimbulkan sakit kepala, dan menyebabkan serangan jantung.

Spiritualitas di tempat kerja merupakan sikap dan kemampuan karyawan untuk membentuk dan menemukan nilai dan makna akan tujuan pekerjaan yang dilakukan. Indikator pengukuran spiritualitas di tempat kerja pada penelitian ini indikator spiritualitas di tempat kerja menurut Khanifar dkk. (2010) yang terdiri dari:

- 1) Merasa menjadi bagian dari organisasi
- 2) Klarifikasi antara nilai organisasi dan individu
- 3) Merasa berkontribusi terhadap organisasi
- 4) Merasa senang berada di tempat kerja
- 5) Memiliki kesempatan untuk memenuhi kebutuhan batin
- 6) Memiliki perasaan bahwa Tuhan mengawasi semua perilaku dan perbuatan.

Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang telah dicapai seorang karyawan berdasarkan prasyarat yang telah ditetapkan oleh PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. Indikator untuk mengukur kinerja karyawan pada penelitian ini indikator kinerja kerja menurut Sanjaya (2012) yang terdiri dari:

- 1) Quality (kualitas)
- 2) Quantity (kuantitas)
- 3) Presence (kehadiran)
- 4) Interpersonal impact (hubungan antar perseorangan)

Teknik dari analisis data yang digunakan adalah *Partial Least Square (PLS)*. Sebelum memulai analisis *Partial Least Square* dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas dimana dengan pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah item pernyataan dari tiap-tiap variabel valid dan reliabel, selanjutnya dilakukan analisis deskriptif bertujuan untuk memudahkan pembaca untuk mengetahui data yang akan disajikan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan bantuan software smartPLS 3.0. Hasil uji validitas, menunjukkan bahwa terdapat *outer loading* dari masing-masing item indikator stres kerja semua memiliki nilai di atas 0,05. *Outer loading* dari indikator spiritualitas di tempat kerja masing-masing item indikator spiritualitas di tempat kerja yang memiliki nilai dibawah 0,50 yaitu indikator Merasa menjadi bagian dari organisasi (Z1.1) serta indikator Klarifikasi antara nilai organisasi dan individu (Z1.2) dan sisanya bernilai lebih besar dari 0,5. *Outer loading* dari indikator kinerja karyawan masing-masing item indikator kinerja karyawan semua memiliki nilai di atas 0,50

Uji Reliabilitas

Composite reliability ini digunakan untuk menguji nilai reliabilitas dari setiap indikator untuk mengukur sebuah konstruk. Konstruk dinyatakan reliabel jika nilai *composite reliability* di atas 0,70. Berikut ini adalah hasil perhitungan *composite reliability* pada tiap variabel:

Tabel 1.
Composite Reliability

Variabel	<i>Composite Reliability</i>
Stres Kerja	0,707
Spiritualitas di tempat kerja	0,767
Kinerja Karyawan	0,713

Sumber: Diolah Penulis, 2017

Tabel 1 di atas, terlihat nilai *composite reliability* untuk semua variabel lebih besar dari 0,70. Dengan demikian model variabel tersebut telah memenuhi *composite reliability* atau memiliki reliabilitas yang baik.

Hasil R-Square (*Inner Model*)

Nilai *R-Square* model kinerja karyawan memberikan nilai *R-square* sebesar 0,252 artinya besarnya pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya sebesar 25,2%, sedangkan 74,8% dipengaruhi faktor lain yang juga berpengaruh terhadap kinerja karyawan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.

Hasil Uji T (Signifikansi)

Tahapan ini bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh yang signifikan antar variabel. Suatu pengaruh antar variabel dikatakan signifikan apabila nilai *t* hitung lebih besar dari 1,96 atau *P* value lebih kecil dari 0,05.

Tabel 2.
Hasil Inner Weight

Hubungan Antar Variabel	Original Sample (O)	T-statistic	Keterangan
Stres Kerja → Kinerja Karyawan	-0,428	4,931	Signifikan
Stres Kerja * Spiritualitas di tempat kerja → Kinerja Karyawan	-0,059	0,583	Tidak Signifikan

Sumber: Diolah Penulis, 2017

Tabel 2 di atas, menunjukkan bahwa untuk pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan menunjukkan nilai t-statistic sebesar 4,931 lebih besar dari dari 1,96 maka dapat disimpulkan bahwa pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan adalah negatif dan signifikan. Sedangkan pada pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan dimoderasi spiritualitas ditempat kerja menunjukkan nilai T-Statistik sebesar 0,583 lebih kecil dari dari 1,96. Hal ini menunjukkan bahwa spiritualitas di tempat kerja memoderasi pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan adalah tidak signifikan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada devisi kelola SDM dan pelayanan pelanggan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. Namun spiritualitas ditempat kerja tidak memoderasi pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan. Sehingga spiritualitas ditempat kerja bukan merupakan variabel moderator.

PEMBAHASAN

Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Karyawan yang mengalami stres kerja ditandai dengan beberapa perubahan yang terjadi pada psikologis, perilaku, dan fisiologis. Gejala psikologis pada psikis karyawan yang diakibatkan ketidakmampuan karyawan untuk untuk menghadapi tekanan yang di dapatkan. Perasaan tertekan akan muncul apabila waktu yang diberikan oleh perusahaan terbatas untuk mencapai target dalam pekerjaan, hal tersebut termasuk berdampak negatif pada psikologis beberapa karyawan seperti perasaan cemas yang berlebihan. Kecemasan yang dialami karyawan terjadi karena banyaknya pekerjaan yang harus diselesaikan dan sudah berdatangan lagi pekerjaan yang baru yang menuntut untuk segera diselesaikan. Selain kecemasan, beberapa karyawan juga cenderung kurang percaya diri karena tidak dapat melaksanakan pekerjaan dengan tepat waktu dan kurang

menguasai pekerjaan yang dikerjakan. Sehingga beberapa karyawan menunda pekerjaan yang memusingkan. Beberapa karyawan juga menjadi mudah tersinggung jika ada rekan kerja yang melakukan kesalahan dalam ucapan atau dalam proses melaksanakan pekerjaan. Sehingga beberapa karyawan merasa bosan berada di tempat kerja dikarenakan karyawan melaksanakan pekerjaan yang selalu banyak dan menguras tenaga serta pikiran. Dan beberapa karyawan juga menjadi mudah marah apabila memperoleh pekerjaan yang cukup berat. Gejala psikologi tersebut dapat menyebabkan karyawan kehilangan konsentrasinya untuk bekerja dan membuat karyawan merasa tidak nyaman berada di tempat kerja. Hal ini menyebabkan kinerja karyawan semakin menurun.

Hasil wawancara dengan pak Imam selaku supervisor pelayanan pelanggan, bahwa karyawan merasa cemas dan kurang percaya diri apabila konsumen atau pelanggan lebih puas dilayani oleh rekan kerja yang lain sehingga beberapa karyawan cenderung mudah marah dan terkadang ketika melayani pelanggan menjadi tidak optimal.

Hal tersebut menyebabkan beberapa karyawan mengalami gejala perilaku atau perubahan pada perilaku yang bersifat negatif seperti selera makan menurun akibat sibuk bekerja dan memikirkan pekerjaan, beberapa karyawan juga merasa gelisah bila memikirkan pekerjaan yang banyak dan permasalahan yang ada dalam pekerjaan sehingga membuat karyawan cenderung sering izin tidak masuk kerja.

Hal ini juga di dukung hasil wawancara dengan bu Endah selaku supervisor kelola SDM, menyatakan bahwa apabila menginput seluruh gaji karyawan dan perjalanan dinas yang menuntut untuk lembur sehingga karyawan menjadi tidak selera makan dan merasa gelisah apabila belum menyelesaikan pekerjaan.

Gejala fisiologis merupakan perubahan yang terjadi pada kondisi fisik karyawan yang diakibatkan dari adanya beban pekerjaan yang membuat karyawan tertekan. Perubahan fisik berupa karyawan mudah letih dan karyawan sering mengalami sakit kepala. Sehingga menyebabkan kinerja karyawan tidak optimal karena hal tersebut dapat mempengaruhi semangat kerja karyawan.

Hasil wawancara dengan pak Diego selaku staf lapangan pelayanan pelanggan menyatakan bahwa beberapa karyawan lapangan merasa tertekan ketika beban pekerjaan yang diberikan berat. Selain itu, menjadi mudah letih karena jarak tempuh yang jauh dan pekerjaan yang terjadi dilapangan.

Hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa dari segi gejala psikologi, gejala perilaku, dan gejala fisiologis semuanya mendominasi munculnya stres kerja yang dialami oleh karyawan atau dengan kata lain pengaruh stres kerja karyawan divisi kelola SDM dan pelayanan pelanggan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. Uraian diatas semakin tinggi dan berat beban pekerjaan semakin besar tanggung jawab yang harus di selesaikan oleh karyawan kelola SDM dan Pelayanan pelanggan dapat memicu terjadinya stres kerja karyawan divisi kelola SDM dan pelayanan pelanggan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.

Stres kerja tidak diminimalisir maka hal tersebut dapat menyebabkan kinerja karyawan semakin menurun. Kinerja karyawan yang tinggi disebabkan oleh karyawan mampu menyelesaikan seluruh pekerjaan yang dibebankan dan bersedia menyelesaikan pekerjaan yang diberikan pemimpin. Hal itu terbukti berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Fenny selaku senior administrasi kelola SDM yang mengatakan bahwa karyawan selalu mampu menyelesaikan seluruh pekerjaan yang dibebankan dan bersedia menyelesaikan pekerjaan yang diberikan pemimpin. Hal tersebut dapat dilihat melalui hasil evaluasi kinerja yang diberikan pemimpin setiap bulannya.

Hasil yang diperoleh pada penelitian ini didukung dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ahmed dan Ramzan (2013), Karunanithy dan Ponnampalam (2013), dan Jehangir dkk. (2011) yang menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh signifikan negatif terhadap kinerja karyawan. Dengan demikian dapat dikatakan apabila karyawan mengalami stres yang tinggi maka kinerja karyawan akan menurun begitu juga sebaliknya.

Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan dengan Spiritualitas di Tempat Kerja Sebagai Variabel Moderator

Penelitian ini mencoba menerapkan indikator spiritualitas ditempat kerja sebagai variabel yang memoderasi pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan ini membuktikan bahwa spiritualitas ditempat kerja tidak memoderasi pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan divisi kelola SDM dan pelayanan pelanggan PDAM Surya Sembada kota Surabaya. Spiritualitas ditempat kerja tidak memperkuat atau memperlemah pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan. Sehingga H2 ditolak.

Hasil penelitian menyatakan bahwa kegiatan spiritualitas yang ada di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya bagi karyawan hanya sekedar kegiatan rutin yang dilaksanakan perusahaan tetapi tidak diterapkan dalam pekerjaan sehingga spiritualitas tidak dapat meminimalisir stres kerja oleh

karena itu spiritualitas tidak memperkuat atau memperlemah stres kerja terhadap kinerja karyawan.

Hasil wawancara dengan Bapak Agung Pribadhi selaku Manajer senior kelola SDM menyatakan bahwa kegiatan spiritualitas yang ada di PDAM bagi karyawan merupakan kegiatan rutin yang diberikan perusahaan tetapi untuk diterapkan dalam pekerjaan karyawan masih mengalami stres ketika menghadapi pekerjaan yang sulit sehingga spiritualitas yang ada tidak diterapkan.

Milliman dan Andrew (2003) dalam Vinnert dan Sadeep (2014), bahwa semakin rendah pendidikan terakhir maka semakin tinggi stres yang dirasakan karena kurangnya pembelajaran dan pemahaman dan menurunkan kualitas kinerja karyawan. Sehingga semakin tinggi pendidikan terakhir maka semakin rendah stres yang dirasakan dan meningkatnya kualitas kinerja karyawan. Namun hal ini tidak terbukti dalam penelitian ini, stres kerja yang terjadi di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya, stres kerja yang terjadi tidak memandang pendidikan terakhir, semakin tekanan yang terjadi pada karyawan maka semakin tinggi stres kerja yang dialami karyawan sehingga dapat menurunkan kinerja karyawan. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa pendidikan terakhir tidak mempengaruhi stres kerja terhadap kinerja karyawan.

Hasil wawancara dengan Ibu Endah selaku Supervisor kelola SDM dengan pendidikan terakhir SMA mengatakan bahwa stres dapat menurunkan kinerja karyawan tidak memandang pendidikan terakhir dalam bekerja. Meskipun pendidikan terakhir SMA tetapi karyawan dituntut untuk terus belajar dalam pekerjaannya sehingga dapat menyeimbangi karyawan yang berpendidikan tinggi. Biasanya stres terjadi ketika karyawan merasa tertekan dalam banyaknya pekerjaan yang diberikan sehingga dapat menurunkan kualitas kinerja karyawan.

Spiritualitas ditempat kerja adalah bentuk spiritualitas yang diterapkan oleh perusahaan, seperti kegiatan keagamaan, merasa menjadi bagian dari perusahaan dan kontribusi dalam perusahaan. Hasil analisa deskriptif dari jawaban responden dengan nilai rata-rata tertinggi untuk indikator kinerja karyawan yaitu quantity dengan nilai sebesar 4,24. Dapat dikatakan tanpa adanya spiritualitas ditempat kerja seperti kegiatan keagamaan, merasa menjadi bagian dari perusahaan dan kontribusi dalam perusahaan tidak dipermasalahan dikarenakan karyawan mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan yang diberikan perusahaan membuat kinerja karyawan meningkat dengan sendirinya.

Hal ini diperkuat berdasarkan wawancara dengan Bapak Imam selaku Supervisor pelayanan pelanggan yang menyatakan bahwa karyawan mampu mengerjakan pekerjaan sesuai dengan standart dan keinginan perusahaan. Stres yang karyawan alami terjadi dalam bekerja karena tertekan apabila banyaknya pekerjaan yang diberikan perusahaan itu akan membuat kinerja karyawan menurun tetapi masih dapat diatasi dengan situasi kondisi kerja dimana kemampuan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan keinginan perusahaan. Oleh karena itu, dalam penelitian ini spiritualitas di tempat kerja tidak memoderasi pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan pada divisi Kelola SDM dan Pelayanan Pelanggan di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.

KESIMPULAN

Hasil penelitian dan pembahasan yang dikemukakan, maka dapat ditarik simpulan yaitu stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. Semakin tinggi dan berat beban pekerjaan semakin besar tanggung jawab yang harus di selesaikan oleh karyawan kelola SDM dan Pelayanan pelanggan dapat memicu terjadinya stres kerja karyawan divisi kelola SDM dan pelayanan pelanggan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi stres kerja maka akan menurun kinerja karyawan divisi kelola SDM dan pelayanan pelanggan di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.

Spiritualitas ditempat kerja tidak memoderasi pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. Sehingga spiritualitas ditempat kerja bukan merupakan variabel moderator. Hal ini dikarenakan kegiatan spiritualitas yang ada di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya bagi karyawan hanya sekedar kegiatan rutin yang dilaksanakan perusahaan tetapi tidak diterapkan dalam pekerjaan sehingga spiritualitas tidak dapat meminimalisir stres kerja oleh karena itu spiritualitas tidak memperkuat atau memperlemah stres kerja terhadap kinerja karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

Ahmed, Ashfaq, Ramzan, Muhammad. 2013. Effects of job stres on employees job performance: A study on banking sector of Pakistan. *IOSR Journal of Business and Management*. vol 11 (6): hlm. 61-68.

- Bangun, W. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Ketujuh. Cetakan Pertama. Jakarta: Erlangga.
- Bell, Amanda, Rajendran, Diana, Theiler, Stephen. 2012. Spirituality at Work: An Employee Stres Intervention for Academics?. *International Journal of Business and Social Science*. vol 3 (11): hlm. 68-82.
- Chand, Piar, Koul, Hемange. 2012. Organizational Emotional Ownership, Workplace Spirituality and Job Satisfaction as Moderators of Job Stres. *International Journal of Humanities and Applied Sciences*. vol 1 (2): hlm. 58-64.
- Daniel, Jose Luis. 2015. Workplace spirituality and stres: evidence from Mexico and US. *Management Research Review*. vol 38 (1): hlm. 29-43.
- Duchon, D, Plowman, D.A. 2005. Nurturing the spirit at work: impact on work unit performance. *The Leadership Quarterly*. vol 16 (5): pp. 807-33.
- Gani, Ahad M. Osman, Hashim, Junaidah dan Ismail, Yusof. 2013. Establishing Linkages Between Religiosity and Spirituality on Employee Performance. *Employee Relations*. (Online). Vol. 35 (4). pp. 360-376.
- Handoko, T. Hani. 2011. *Manajemen*. Edisi Kedua. Yogyakarta: BPFE.
- Javanmard, Habibollah. 2012. The impact of spirituality on work performance. *Indian Journal of Science and Technology*. vol 5 (1): hlm. 1961-1966.
- Jehangir, Muhammad, Kareem, Nasir, Khan, Ayaz, Jan, Muhammad Tahir, Soherwardi, Shaheed. 2011. Effects of Job Stres on Job Performance and Job Satisfaction. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research Inbusines*. vol 3 (7): hlm. 453-465.
- Karunanithy, Kamalakumati, Ponnampalam, Ambika. 2013. A study on the effect of Stres on performance of employees in Commercial Bank of Ceylon in the Eastern Province. *European Journal of Business and Management*. vol 5 (27): hlm. 87-96.
- Khanifar, Hossein, Ghola, reza, Samereh. 2010. Organizational Consideration between Spirituality

- and Professional Commitment. *European Journal of Social Sciences*. vol. 12. (4). pp. 558-571.
- Koenig, H.G, Mc Cullough, M, Larson, D.B. 2000. *Handbook of Religion and Health*.
- Kumar, Vinnet, Kumar, Sandeep. 2014. Workplace spirituality as a moderator in relation between stress and health: An exploratory empirical assessment. *International review of psychiatry (Abingdon, England)*. vol 26 (3): hlm. 344-351.
- Mangkunegara, AA. Prabu. 2005. *Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mangkunegara, A. A Anwar Prabu. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Manzoor, Aasia, Awan, Hadia, dan Mariam, Sabita. 2012. Investigating the Impact of Work Stress on Job Performance: A Study on Textile Sector of Faisalabad. *Asian Journal of Business and Management Sciences*. vol 2 (1): hlm. 20-28.
- Martini, Nelly dan Ahmad Fadli. 2010. Pengaruh Stres Kerja Terhadap Motivasi Kerja Karyawan Struktural Universitas Singaperbangsa Karawang. *Majalah Ilmiah Solusi LPPM Universitas Singaperbangsa Karawang*. Vol. 9 (17).
- Milliman, J, Andrew, Jeffery. 2003. Workplace Spirituality and Employee work Attitudes An Exploratory Empirical Assessment. *Journal of Organizational Change Management*. Vol. 16 (4). pp. 426-4
- Rastgar, Abbas Ali, Davoudi, Sayed Mehdi Mousavi, Zarai, Azim, dan Kiarash, Fartash. 2012. The Link Between Workplace Spirituality, Organizational Citizenship Behavior And Job Performance In Iran. *Journal of Economics and Management*. vol 1 (6): hlm. 51-67.
- Rego, Armenio and Cunha, Miguel Pina E. 2007. Workplace Spirituality, Commitment, and Self-Reported Individual Performance: an Empirical Study. *Journal of the Iberoamerican Academy of Management*. vol. 5 (3): pp. 163-183.
- Rivai, Veithzal. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Edisi kedua. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Robbins, Stephen P. 2006. *Perilaku Organisasi*. Edisi Kesepuluh. Cetakan Pertama. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Robbins, S.P. dan Judge T.A. 2008. *Perilaku Organisasi*, Edisi 12. Jakarta: Salemba Empat.
- Sanjaya, Frengky. 2012. Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kecerdasan Emosi Sebagai Moderating Variabel. *Journal Of Economic Education*. Vol. 1 (2).
- Sedarmayanti. 2011. *Tata Kerja dan Produktivitas Kerja : Suatu Tinjauan Dari Aspek Ergonomi Atau Kaitan Antara Manusia Dengan Lingkungan Kerjanya*. Cetakan Ketiga. Bandung: Mandar Maju.