

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Persaingan dalam dunia bisnis di era globalisasi sekarang ini semakin ketat, sehingga perusahaan harus dapat memiliki suatu keunggulan dan kemampuan daya saing yang tinggi agar dapat bertahan dan bersaing dengan perusahaan lainnya. Salah satu sumber daya yang sangat penting dalam suatu perusahaan adalah sumber daya manusia. Sumber daya manusia senantiasa melekat pada setiap perusahaan sebagai faktor penentu keberadaan dan berperan dalam memberikan kontribusi ke arah pencapaian tujuan perusahaan secara efektif dan efisien.

Sumber daya manusia memiliki peranan penting dalam perusahaan yang tidak dapat terpisahkan dalam pencapaian tujuan perusahaan dan menjadi unsur yang paling penting dalam setiap aktivitas yang dilakukan di perusahaan. Hal ini menandakan bahwa diperlukan adanya proses pengelolaan sumber daya manusia yang baik di dalam suatu perusahaan guna mencapai tujuan perusahaan. Seringkali perusahaan mengalami kendala yang menghambat proses produksi perusahaan (Faslah, 2010: 146). Salah satu bentuk kendala tersebut berupa keinginan pindah kerja (*Turnover intention*) yang berujung pada keputusan karyawan untuk meninggalkan pekerjaannya.

PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk atau disingkat BRI merupakan salah satu pelaku kegiatan ekonomi dalam dunia perekonomian nasional. Di Indonesia, PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah salah satu usaha perbankan terbesar milik pemerintah Indonesia yang berdiri sejak 16 Desember 1895. Salah satu cabang BRI di Indonesia adalah BRI Kanca Makassar Ahmad Yani yang memiliki 1 kantor cabang, 4 Kantor Cabang Pembantu (KCP), 7 Kantor Unit, 3 Kantor Kas, dan 5 Kantor Teras BRI dengan jumlah karyawan kurang lebih 287 orang. Pada tahun 2017 tercatat sekitar 15% dari jumlah karyawan yang menyatakan mundur dari pekerjaannya dengan beraneka ragam alasan yaitu karena alasan kesehatan, permintaan pekerja, dan alasan keluarga.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap salah satu karyawan HRD PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Makassar Ahmad Yani, menjelaskan bahwa penyebab tingginya tingkat pengunduran diri atau biasa disebut *turnover* adalah kebanyakan pada permintaan pekerja itu sendiri dikarenakan karyawan merasa bahwa gaji yang diterima dari perusahaan masih tergolong rendah dan gaji tersebut belum mampu memenuhi kebutuhan hidup mereka dan keluarga dan nilai-nilai yang dimiliki oleh perusahaan tidak sesuai dengan nilai yang dimiliki sehingga mereka memutuskan untuk keluar dan mencari pekerjaan di perusahaan lain. Faktor lain penyebab karyawan meninggalkan perusahaan adalah karyawan harus mengejar target

produksi dan pekerjaan yang begitu banyak sedangkan waktu yang diberikan oleh perusahaan dalam menyelesaikan pekerjaan dirasa masih kurang, sehingga membuat karyawan stres.

Turnover mengarah pada kenyataan akhir yang dihadapi suatu organisasi berupa jumlah karyawan yang meninggalkan organisasi pada periode tertentu, sedangkan keinginan karyawan untuk berpindah (*turnover intention*) mengacu pada hasil evaluasi individu mengenai kelanjutan hubungan dengan organisasi yang belum diwujudkan dalam tindakan pasti meninggalkan organisasi. Menurut Mobley (1986: 117), *turnover intention* adalah kecenderungan atau niat karyawan untuk berhenti bekerja dari pekerjaannya secara sukarela atau pindah dari satu tempat kerja ke tempat kerja yang lain menurut pilihannya sendiri. Tett dan Meyer (1993: 98) menjelaskan bahwa "*turnover intention was conceived to be a conscious and deliberate willfulness to leave the organization*" (keinginan berpindah mengacu pada keinginan yang secara sadar dan terencana untuk meninggalkan organisasi).

Tingginya tingkat *turnover* pada perusahaan akan semakin banyak menimbulkan berbagai macam biaya, seperti biaya pelatihan maupun biaya rekrutmen yang harus dikeluarkan oleh perusahaan. *Turnover intention* harus disikapi sebagai suatu fenomena dan perilaku manusia yang penting dalam kehidupan perusahaan dari sudut pandang individu maupun sosial, mengingat bahwa keinginan berpindah

karyawan tersebut akan mempunyai dampak yang signifikan bagi perusahaan dan karyawan yang bersangkutan (Toly, 2001: 2). *Turnover Intention* memiliki dampak negatif bagi organisasi karena menciptakan ketidakstabilan terhadap kondisi tenaga kerja, menurunnya produktivitas karyawan, suasana kerja yang tidak kondusif dan juga berdampak pada meningkatnya biaya sumber daya manusia (Dharma, 2013: 1).

Tingginya tingkat *turnover* karyawan pada perusahaan dapat dilihat dari seberapa besar keinginan berpindah yang dimiliki karyawan suatu organisasi atau perusahaan. *Turnover intention* pada karyawan dapat berdampak buruk pada organisasi apalagi jika berujung pada keputusan karyawan meninggalkan organisasi (*turnover*), oleh karena itu perlu diketahui faktor-faktor yang dapat berpengaruh pada *turnover intention* sehingga kecenderungan terjadinya *turnover* dapat ditekankan. Beberapa penelitian dan literatur yang ada menunjukkan bahwa *turnover intention* terkait dengan kepuasan kerja dan stres kerja (Manurung dan Ratnawati, 2012: 145).

Luthans (2006: 243) menjelaskan bahwa kepuasan kerja adalah hasil dari persepsi karyawan mengenai seberapa baik pekerjaan mereka memberikan hal yang dinilai penting. Keith Davis (Mangkunegara, 2000: 117) mengemukakan bahwa "*job satisfaction is related to a number of major employee variables, such as turnover, absences, age, occupation, and size of the organization in which an*

employee works” (kepuasan kerja berhubungan dengan variabel-variabel seperti *turnover*, tingkat absensi, umur, tingkat pekerjaan, dan ukuran organisasi). Keith Davis (Mangkunegara, 2000: 118) menjelaskan bahwa kepuasan kerja lebih tinggi dihubungkan dengan *turnover* pegawai yang rendah, sedangkan pegawai-pegawai yang kurang puas biasanya *turnover*nya lebih tinggi. Penelitian dalam jurnal Chen *et. al* (2010) menemukan adanya hubungan negatif kepuasan kerja terhadap turnover, dimana jika kepuasan kerja meningkat, *turnover intention* berkurang dan kinerja dapat ditingkatkan. Kepuasan kerja merupakan apa yang dirasakan seseorang mengenai pekerjaannya. Seseorang merasa puas dengan pekerjaannya jika pekerjaan tersebut sesuai dengan harapan mereka (Chen *et. al*, 2010: 46).

Pada kenyataannya banyak karyawan yang beranggapan bahwa karyawan adalah aset perusahaan hanyalah sebuah slogan semata dan masih menganggap semua itu masih jauh dari kenyataan. Hal tersebut terjadi karena adanya kesenjangan antara ekspektasi dan kenyataan atau dengan kata lain karena adanya ketidaksesuaian antara pernyataan dengan kebijakan perusahaan, hal itu tercermin terutama ketika perusahaan tidak membayar hak-hak karyawan seperti gaji atau tunjangan-tunjangan, tidak memperdulikan kondisi fisik tempat kerja (yang berpengaruh pada kenyamanan karyawan), tidak memberikan penghargaan atas prestasi karyawan bahkan ketika

perusahaan harus mengambil tindakan pemutusan hubungan kerja (Faslah, 2010: 147).

Robbins (2006: 793) menjelaskan bahwa stres adalah kondisi dinamik yang didalamnya individu menghadapi peluang, kendala, atau tuntutan yang terkait dengan apa yang sangat diinginkannya dan yang hasilnya dipersepsikan sebagai tidak pasti tetapi penting. Lebih lanjut, Robbins (2006: 800) menjelaskan bahwa konsekuensi stres yang terkait dengan perilaku mencakup perubahan produktivitas, absensi, dan tingkat keluar-masuknya karyawan, juga kebiasaan makan, meningkatnya merokok, dan konsumsi alkohol, bicara cepat, gelisah, dan gangguan tidur.

Penelitian Qureshi *et. al* (2013: 25) menemukan adanya hubungan positif stres kerja terhadap *turnover intention*, dimana dengan meningkatnya stres kerja juga diikuti dengan meningkatnya *turnover intention*. Stres muncul saat karyawan tidak mampu memenuhi apa yang menjadi tuntutan-tuntutan pekerjaan, ketidakjelasan apa yang menjadi tanggung jawab pekerjaan, kekurangan waktu untuk menyelesaikan tugas, tidak ada dukungan fasilitas untuk menjalankan pekerjaan, tugas-tugas yang saling bertentangan, merupakan contoh pemicu stres. Dalam jangka panjang, karyawan yang tidak dapat menahan stres kerja maka karyawan tidak mampu lagi bekerja diperusahaan. Pada tahap yang semakin parah, stres bisa membuat

karyawan menjadi sakit atau bahkan akan mengundurkan diri (*turnover*) (Manurung dan Ratnawati, 2012: 2).

Dari banyaknya faktor yang menyebabkan terjadinya *turnover intention* diantaranya adalah kepuasan kerja dan stres kerja sebagai variabel yang mempengaruhi tingkat *turnover intention* karyawan, hal itu sejalan dengan hasil penelitian dari Manurung dan Ratnawati (2012: 3). Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan di CV. Aneka Ilmu Semarang dapat diketahui bahwa perusahaan telah memberikan bonus, THR, kelebihan upah lembur, asuransi kecelakaan kerja, tersedianya CCTV, serta adanya satpam sebagai petugas keamanan, namun *turnover intention* masih tetap terjadi.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara kepuasan kerja dan stres kerja terhadap *turnover intention* karyawan PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Makassar Ahmad Yani.

B. Rumusa Masalah

Berdasarkan paparan latar belakang di atas, maka peneliti membuat suatu rumusan masalah yaitu :

1. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* karyawan PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Makassar Ahmad Yani.

2. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* karyawan PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Makassar Ahmad Yani..

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang diajukan, maka penelitian ini bertujuan untuk :

1. Untuk menganalisis dan menjelaskan pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention* karyawan PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Makassar Ahmad Yani.
2. Untuk menganalisis dan menjelaskan pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention* karyawan PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Makassar Ahmad Yani.

D. Manfaat Penelitian

Dengan tercapainya tujuan-tujuan tersebut, maka penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan yang memperkaya kajian teori bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan bisa dijadikan landasan dalam mengembangkan model penelitian mengenai kepuasan kerja dan stres kerja serta *turnover intention* yang lebih komprehensif dengan objek yang lebih luas.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam menambah pengetahuan pada ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia terutama dalam hal *Turnover Intention* dan kaitannya dengan kepuasan kerja dan stres kerja.

b. Bagi akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menyajikan informasi mengenai pengaruh antara kepuasan kerja dan stres kerja terhadap *turnover intention*.

c. Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan sebagai bahan pertimbangan perusahaan dalam mengambil keputusan-keputusan yang berkaitan dengan kepuasan kerja dan stres kerja serta pengaruhnya terhadap *turnover intention*, sehingga diharapkan dapat dilakukan pencegahan terjadinya *turnover* yang merugikan perusahaan.