

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di zaman berkembang ini, banyak perusahaan yang bersaing untuk mengoptimalkan kualitas aset yang dimiliki seperti sumber daya manusia atau pekerja. Sumber daya manusia yakni aset yang sangat berarti pada tiap industri karena sumber daya manusia berperan dalam memberikan kontribusi agar tercapainya tujuan dari suatu perusahaan tersebut (Ekana, 2003, p. 18). Maka dari itu, sumber daya manusia yang dibutuhkan harusnya dapat memadai dengan cara manajemen sumber daya manusia lewat proses seleksi dan rekrutmen untuk memperoleh sumber daya manusia yang kualitasnya tinggi. Adapun sumber daya manusia yang dimaksud yakni karyawan.

Di Indonesia, pertumbuhan bank syariah telah mewakili kelangsungan ekonomi Islam. Bank syariah yakni lembaga keuangan yang berfungsi sebagai perantara mengumpulkan uang dari masyarakat kemudian menyalurkannya kembali kepada mereka yang membutuhkan dana pembiayaan tanpa berasaskan bunga (Sjahdeni, 2007, p. 2). Salah satu jasa keuangan berdasarkan sistem ekonomi Islam yang hangat diperdebatkan di Indonesia adalah perbankan syariah (Tuti Anggraini, 2015, p. 18). Tahun 1991 merupakan tahun dimana Bank syariah pertama kali di dirikan oleh Bank Muamalat Indonesia. Seiring berjalannya waktu, bank syariah berkembang pesat sampai saat ini karena ada sumber daya manusia yang mendorongnya. Terbukti dari jumlah bank umum syariah (BUS) sebesar 13 bank dengan jumlah kantor sebesar 2. 480 kantor, dan bank pembiayaan rakyat syariah (BPRS) sebanyak 164 bank dengan jumlah kantor sebanyak 663 kantor dan total asset bank syariah sebesar Rp.664.892 Miliar (OJK, 2022).

Maraknya perkembangan perusahaan di bidang industri terutama bank syariah yang kian meluas dengan situasi perekonomian dikala ini sudah

menciptakan kompetisi antar bank syariah sehingga menuntut bank syariah untuk memiliki karyawan yang handal dan kompeten dibidangnya agar dapat bersaing dengan bank syariah lainnya (Arnida Wahyuni., 2013, p. 1). Akan tetapi, ketika perusahaan sudah beroperasi pasti ada saja karyawan yang melakukan *turnover intention* atau keinginan berhenti dari pekerjaannya. Dapat dilihat pada data statistik perbankan syariah bulan Juli tahun 2021 yang menunjukkan bahwa banyaknya jumlah tenaga kerja atau karyawan yang keluar dari perbankan syariah sebanyak 6.811 karyawan (OJK, Statistik Perbankan Syariah, 2021). Jika *turnover intention* pada sebuah perusahaan lebih dari 10% dalam satu tahun, maka tingkat tersebut pada perusahaan dinyatakan tinggi (Prawitasari, 2018, p. 178). *Turnover Intention* ialah proses dimana karyawan memilih keluar dari perusahaan secara sukarela yang memiliki pengaruh buruk pada efektivitas efisiensi serta produktivitas perusahaan (Mosadeghrad, May-July 2013, p. 169). *Turnover intention* menjadi persoalan serius pada bank syariah, sehingga harus segera dikendalikan agar tidak banyak karyawan yang berhenti dari perusahaan.

Kepuasan kerja ialah suatu aspek pendorong terjadinya *turnover intention*. Apabila karyawan tidak merasa puas pada pekerjaannya maka karyawan tersebut akan dengan mudah meninggalkan perusahaan ditempat ia bekerja. Menurut Handoko, keadaan emosional karyawan ketika mengevaluasi apakah pekerjaan mereka menyenangkan atau tidak disebut sebagai kepuasan kerja. Kepuasan kerja memberikan gambaran mengenai perasaan individu terhadap pekerjaannya (Handoko T. H., 2014, p. 15). Kepuasan kerja memiliki pengaruh kuat pada perusahaan dalam mempertahankan karyawan yang unggul dan kompeten. Apabila karyawan merasa senang dengan pekerjaannya, maka tingkat produktivitas perusahaan akan meningkat yang nantinya akan menguntungkan perusahaan bank syariah. Kepuasan kerja yang dirasakan dapat memotivasi karyawan untuk bekerja lebih baik lagi serta menumbuhkan komitmen karyawan untuk tetap bertahan pada satu perusahaan. Sebaliknya, apabila karyawan tidak

senang dengan pekerjaannya maka tingkat produktivitasnya menurun dan dapat merugikan perusahaan dan ujungnya mengarah kepada *turnover intention* (Adnyani, 2016, p. 817).

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan terhadap beberapa karyawan, diperoleh bahwa kepuasan kerja berpengaruh terhadap terjadinya *turnover intention*. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Annisa (2018, p. 119) yang menghasilkan kesimpulan kepuasan kerja berpengaruh terhadap *turnover intention*, diperkuat lagi dengan penelitian Nabillah (2020, p. 61) dan Rahardja A. A (2016, p. 7), menyatakan hal yang sama yaitu terdapat pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention*. Namun terdapat penelitian yang dilakukan oleh Wateknya (2016, p. 56) yang berbanding terbalik dengan hasil bahwa kepuasan kerja tidak berpengaruh terhadap *turnover intention*.

Faktor yang mendorong adanya *turnover intention* pada karyawan selanjutnya adalah stres kerja. Sebagai karyawan di perbankan syariah, sering sekali karyawan menghadapi beragam persoalan dalam pekerjaan sehingga tidak menutupkemungkinan bahwasannya banyak dari mereka yang mengalami stres kerja. Menurut Fred Luthans dalam buku Benhard Tewel, menyatakan bahwa stres kerja ialah suatu kondisi yang muncul karena adanya hubungan individu dengan pekerjaannya serta adanya perubahan psikis individu yang menyimpang dari fungsi normal mereka (Tewel, 2017, p. 138).

Stres muncul ketika karyawan dianggap tidak dapat memenuhi tuntutan pekerjaan yang diberikan, dan adanya ketidakjelasan dalam deskripsi pekerjaannya, kurangnya tenggat waktu yang diberikan oleh atasan dan fasilitas yang kurang memadai dari perusahaan juga menjadi pemicu stres kerja (Gaffar, 2012, p. 4). Biasanya pekerja yang tidak mampu bertahan pada kondisi tersebut akan merasa terbebani oleh pekerjaannya sehingga timbulah rasa stres kerja pada karyawan yang muncul dalam bentuk kelelahan dan kecemasan kerja. Hal inilah yang nantinya mendorong keinginan karyawan untuk *resign*.

Selama ini kita ketahui bahwa stres kerja berpengaruh terhadap *turnover intention*, karena biasanya stres dapat menimbulkan rasa yang tidak nyaman pada karyawan sehingga berkeinginan segera keluar dari perusahaan. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara juga diperoleh bahwa terdapat karyawan merasakan stres kerja, dimana karyawan yang banyak melakukan *turnover intention* pada perusahaan adalah karyawan yang merasakan stres kerja yang tinggi. Hal ini juga dapat dilihat dari penelitian Deswita (2017, p. 138), Ihsani (2018, p. 17), dan Hesarika (2017, p. 6) yang menyatakan bahwa adanya pengaruh antara stres kerja dan *turnover intention* pada karyawan. Sementara itu, terdapat penelitian yang dilakukan oleh Suhanto (2009, p. 83) yang hasilnya berbanding terbalik yaitu stres kerja tidak berpengaruh terhadap *turnover Intention*.

Selain dari kepuasan kerja dan stres kerja, komitmen organisasi juga menjadi salah satu faktor pendorong terjadinya *turnover intention*. Menurut Robbins, definisi dari komitmen organisasi adalah keadaan dimana pihak karyawan memiliki hak dalam menentukan organisasi, tujuan serta harapan untuk menjaga kedudukan dalam institusi tersebut (Stephen Robbins, 2008, p. 11). Agar komitmen organisasi suatu perusahaan tidak rendah, perusahaan sebaiknya membangun komunikasi antara pimpinan dan karyawan dengan baik, agar komitmen organisasi yang dimiliki karyawan tersebut tinggi dan konsisten untuk menjadi bagian dari perusahaan tersebut. Komitmen karyawan menjadi suatu hal penting untuk perusahaan karena dengan adanya komitmen karyawan yang tinggi akan memudahkan perusahaan untuk mencapai tujuan dengan efektif dan efisien.

Berdasarkan survey pendahuluan melalui observasi dan wawancara, peneliti menyimpulkan bahwa komitmen organisasi memiliki pengaruh terhadap *turnover intention*. Hal ini dapat dilihat dari penjelasan *branch operational* BSI yang menyatakan bahwa karyawan yang telah keluar dari perusahaan disebabkan rendahnya komitmen organisasi yang dimiliki. Penelitian Segoro (2021, p. 68) yang mengemukakan bahwa komitmen organisasi memiliki dampak positif terhadap *turnover intention*. Selain itu, penelitian yang dilakukan Rahman M. L.

(2018, p. 142) juga menjelaskan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap *turnover intention*. Diperkuat lagi dengan penelitian Amalia (2020, p. 57) yang menjelaskan bahwa komitmen organisasi berpengaruh terhadap *turnover intention*. Sementara itu penelitian yang dilakukan oleh Setyowati (2019, p. 78) berbanding terbalik yang menyatakan bahwa komitmen organisasi tidak berpengaruh terhadap *turnover intention*.

PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) dibentuk pada 1 Februari 2021 sebagai penyatuan tiga bank syariah milik negara, yaitu Bank Mandiri Syariah, BNI Syariah, dan BRI Syariah (19 Jumadil Akhir 1442 H). Penggabungan dari ketiga bank syariah ini bertujuan untuk memberikan pelayanan yang lebih komprehensif, jangkauan yang lebih luas, dan peningkatan kapasitas modal menjadi lebih baik (BSI, 2019). Walaupun baru berdiri 1 tahun, Bank Syariah Indonesia telah banyak mendirikan kantor cabang dan kantor cabang pembantu. Salah satu kantor cabang BSI adalah BSI KC Medan Aksara. BSI KC Medan Aksara adalah kantor cabang yang banyak dikunjungi nasabah setiap harinya. Bahkan, cukup banyak nasabah yang mengantri diluar karena antrian di dalam sudah penuh. Dengan jumlah pelayanan yang terbatas seperti *teller* dan *customer service* dituntut untuk tidak berlama-lama dalam menyelesaikan transaksi atau keperluan nasabah.

Berdasarkan data pertahun yang diberikan pihak BSI KC Medan Aksara bahwasannya pada tahun 2017 jumlah karyawan sebanyak 23 karyawan, tahun 2018 sebanyak 26 karyawan, tahun 2019 sebanyak 27 karyawan, tahun 2020 sebanyak 29 karyawan dan tahun 2021 sebanyak 31 karyawan (Fauzi, 2022). Menurut hasil wawancara dengan Bapak Andika selaku *Branch Operation* BSI KC Aksara, beliau menyatakan bahwa, bila kita lihat data pertahun diatas, setiap tahunnya hanya karyawan masuk saja yang terdata sedangkan yang keluar tidak terdata. Hal ini dikarenakan karyawan yang telah *resign* langsung digantikan posisinya oleh karyawan baru sehingga posisi tersebut tidak lama kosong. Menurut Bapak Andika, rata-rata dari karyawan yang keluar disebabkan karena memang ingin keluar (*resign*) dari perusahaan dan mendapatkan pekerjaan lain.

Sementara menurut hasil wawancara yang dilakukan dengan beberapa karyawan BSI Aksara, peneliti menyimpulkan bahwa terdapat beberapa karyawan yang ingin keluar dari BSI karena berbagai alasan seperti jarak yang cukup jauh dari rumah ke lokasi kerja, rasa bosan karena terus menjalani pekerjaan yang monoton, gaji yang diberikan tidak sesuai dengan jabatan, dan adanya tekanan kerja yang diberikan sehingga karyawan sulit dalam mengontrol waktu tidurnya.

Berdasarkan penjelasan diatas, meskipun dari data jumlah karyawan yang keluar tidak banyak, namun dari hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa cukup banyak karyawan yang resign tapi tidak terdata. Karyawan berkeinginan keluar (*turnover intention*) dari BSI KC Aksara karena rendahnya komitmen organisasi pada karyawan, kepuasan kerja yang rendah dan adanya stres kerja yang dirasakan . Apabila hal ini tidak segera ditangani oleh pihak bank, maka berkemungkinan BSI KC Aksara akan kehilangan beberapa karyawan mereka.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “**Pengaruh Kepuasan Kerja, Stres Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap *Turnover Intention* Pada Karyawan PT. BSI KC Medan Aksara**”

B. Identifikasi Masalah

1. Terdapat beberapa karyawan yang keluar dari PT. BSI KC Medan Aksara karena mendapatkan pekerjaan yang lain yang artinya tingkat komitmen organisasi dalam diri karyawan kepada perusahaan adalah rendah
2. Karyawan yang masih bekerja di PT. BSI KC Medan Aksara memiliki niat untuk keluar (*turnover intention*) karena merasa tidak puas seperti gaji yang diberikan belum sesuai dengan jabatan yang diduduki
3. Karyawan yang masih bekerja di PT. BSI KC Medan Aksara memiliki niat untuk keluar (*turnover intention*) karena adanya stres dalam bekerja seperti jarak yang cukup jauh dari rumah ke lokasi kerja dan adanya beban tugas yang diberikan sehingga karyawan sulit dalam mengontrol waktu tidurnya

4. Karyawan yang masih atau sedang bekerja di PT. BSI KC Medan Aksara memiliki niat untuk keluar (*turnover intention*) karena rendahnya komitmen organisasi seperti tertahan pada kerjaan karena butuh

C. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention* karyawan PT. BSI KC Medan Aksara ?
2. Bagaimana pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention* karyawan PT. BSI KC Medan Aksara ?
3. Bagaimana pengaruh komitmen organisasi terhadap *turnover intention* karyawan PT. BSI KC Medan Aksara ?
4. Variabel manakah yang memiliki pengaruh paling kuat terhadap *turnover intention* karyawan PT. BSI KC Medan Aksara?

D. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah tersebut di atas, maka tujuan penelitian ini yakni :

1. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention* karyawan PT. BSI KC Medan Aksara
2. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention* karyawan PT. BSI KC Medan Aksara
3. Untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi terhadap *turnover intention* karyawan PT. BSI KC Medan Aksara
4. Untuk mengetahui variabel mana yang memiliki pengaruh paling kuat terhadap *turnover intention* karyawan PT. BSI KC Medan Aksara

E. Manfaat Penelitian

Diharapkan penelitian ini dapat membantu beberapa pihak setelah selesai, yakni:

1. Bagi Penulis

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu manambah wawasan mengenai komitmen organisasi, stres kerja, dan kepuasan kerja mempengaruhi niat karyawan untuk keluar dari PT. BSI KC Medan Aksara. Penelitian ini juga diharapkan memberikan manfaat sebagai tambahan ilmu pengetahuan dan tambahan referensi bagi peneliti selanjutnya mengenai *turnover intention*

2. Bagi KC Medan Aksara PT. Bank Syariah Indonesia (BSI).

Penelitian ini diharapkan dapat membantu PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Medan Aksara meningkatkan kepuasan kerja dan komitmen organisasi serta menurunkan tingkat stres kerja agar tingkat *turnover intention* tidak tinggi

3. Bagi Peneliti dan Akademisi

Bagi sarjana dan peneliti selanjutnya dapat menggunakan penelitian diharapkan bisa menjadi tolok ukur, titik perbandingan, dan sumber inspirasi.