

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 LATAR BELAKANG

Sumber daya manusia merupakan hal yang penting karena berperan sebagai penggerak suatu organisasi yang dapat mempengaruhi keberhasilan dan kemampuan dalam mencapai tujuan organisasi secara efektif. Oleh karena itu keberhasilan pengelolaan organisasi sangat ditentukan oleh sumber daya manusia yang baik akan menghasilkan kinerja yang baik sehingga tercapainya tujuan suatu perusahaan. Karyawan memberikan kinerja yang baik untuk perusahaannya, sedangkan perusahaan memberikan bayaran sebagai balas jasa atas kinerja karyawan yang baik yang sudah diberikan kepada karyawan terhadap perusahaan. Hal ini penting untuk memperhatikan hal tersebut karena secara langsung atau tidak, akan menjadi ukuran kepuasan kerja karyawan. Apabila karyawan memiliki kepuasan kerja yang baik, maka karyawan tidak akan ada keinginan untuk mencari pekerjaan di tempat lain.

Didalam lingkungan operasional perusahaan, *turnover* sering sekali terjadi. Terjadinya *turnover* merupakan hal yang tidak dikehendaki perusahaan. Terjadinya *turnover* dapat merugikan perusahaan baik dari segi biaya, sumber daya, maupun motivasi karyawan. Aktifitas *turnover* akan mempengaruhi aktivitas kerja yang ada pada perusahaan dan dapat mempengaruhi prestasi kerja karyawan secara keseluruhan.

Menurut Robbins dan Judge (2009) *turnover* adalah tindakan pengunduran diri secara permanen yang dilakukan oleh karyawan baik secara sukarela ataupun tidak secara sukarela. *Turnover* dapat berupa pengunduran diri, perpindahan keluar unit organisasi, pemberhentian atau kematian anggota organisasi.

*Turnover* merupakan keinginan karyawan untuk berhenti kerja dari perusahaan secara sukarela atau pindah dari satu tempat ke tempat kerja yang lain menurut pilihannya sendiri, hal tersebut menurut Simamora (2004)

Banyak hal yang dapat dikatakan sebagai penyebab keluar seorang karyawan dari suatu pekerjaan. Adanya situasi kerja yang tidak sesuai dengan harapan karyawan yang diinginkan maka menimbulkan ketidakpuasan dalam bekerja atau adanya kesempatan kerja di tempat lain yang dirasa akan mendapatkan kepuasan yang lebih baik. Dengan demikian, perusahaan diharuskan untuk mempertahankan karyawannya, seperti memberikan balas jasa yang tinggi dan dapat memahami hal-hal yang dapat membuat karyawannya untuk dapat tetap bekerja di perusahaan tersebut karena memiliki kepuasan kerja yang baik.

*Turnover* pada perusahaan Bank Woori Saudara yang tinggi, maka dari itu perusahaan harus melakukan pencarian karyawan baru, menghabiskan waktu, biaya untuk mencari karyawan baru serta dapat menghambat proses bisnis yang ada. Perusahaan Bank Woori Saudara sering melakukan *rekrutment* yaitu setiap tiga bulan sekali, sehingga dalam satu tahun Bank Woori Saudara dapat melakukan rekrutment sebanyak empat kali dalam satu tahun, dan hal ini dapat dikatakan bahwa Bank Woori Saudara sering melakukan pencarian karyawan baru, karena banyaknya karyawan yang tidak puas dengan Bank Woori Saudara.

Karyawan yang memiliki komitmen rendah cenderung keluar dari organisasi atau sering kali tinggal menunggu waktu serta kesempatan yang tepat untuk keluar dari pekerjaannya (Noe dkk,2011 dikutip dari ). Komitmen menunjukkan kepuasan kerja karyawan, “orang-orang yang relatif puas dengan pekerjaannya akan lebih berkomitmen terhadap organisasi” (Mathis dan Jackson, 2011). Ivancevich, dkk (2006) menyatakan orang yang berkomitmen cenderung tetap

tinggal di organisasi dan tidak menerima pekerjaan dari instansi lain sehingga mengurangi *turnover* karyawan.

Turnover dapat diakibatkan karena ketidakpuasan kerja seperti menurut Robbins (1998, dalam Pawesti,R & Rianindita W 2016) juga menjelaskan bahwa ketidakpuasan dapat mengakibatkan beberapa hal yaitu:

- Keluar (exit) : ketidakpuasan kerja yang diungkapkan dengan meninggalkan pekerjaan termasuk mencari pekerjaan lain.
- . Menyuarakan (voice); ketidakpuasan kerja yang diungkapkan melalui usaha aktif dan konstruktif untuk memperbaiki kondisi, termasuk memberikan saran perbaikan, mendiskusikan masalah dengan atasannya.
- Mengabaikan (neglect): ketidakpuasan yang diungkap melalui sikap membiarkan keadaan menjadi lebih buruk, termasuk misalnya, sering absen atau datang terlambat, upaya berkurang, kesalahan yang dibuat semakin banyak
- Kesetiaan (loyalty): ketidakpuasan kerja yang diungkapkan dengan menunggu secara pasif sampai kondisi menjadi lebih baik, termasuk membela perusahaan terhadap kritik dari luar dan percaya bahwa organisasi dan manajemen akan melakukan hal yang tepat untuk memperbaiki kondisi.

*Turnover* adalah keinginan seorang karyawan untuk berpindah, berhenti atau keluar dari tempat bekerja yang dilakukan secara sukarela atau atas kemauan sendiri maupun keputusan dari organisasi, alasan utama karyawan pada perusahaan Bank Woori Saudara adalah karyawan ingin mendapatkan pekerjaan yang lebih baik karena ketidakpuasan kerja pada Bank Woori Saudara.

Menurut Mobley, Horner & Hollingsworth (Pawesti, R & Rinandita W) kepuasan kerja mempengaruhi seseorang untuk keluar dari organisasi. Model Mobley dkk menerangkan bahwa proses keluarnya seseorang dari suatu perusahaan dimulai dengan meningkatkan ketidakpuasan kerja dari karyawan. Hal ini meningkatkan keinginan untuk keluar. Teori ini menjelaskan bahwa tahapan kognitif seseorang individu untuk keluar dari pekerjaannya adalah dimulai

Kepuasan kerja menurut Hasibuan (2001) adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja. Kepuasan kerja dinikmati dalam pekerjaan, luar pekerjaan, dan kombinasi dalam dan luar pekerjaan.

Kepuasan kerja adalah suatu perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari sebuah evaluasi karakteristiknya, menurut Robbins dan Judge (2008). Sedangkan menurut Mila Badriyah (2015) kepuasan kerja adalah sikap atau perasaan karyawan terhadap aspek-aspek yang menyenangkan atau tidak menyenangkan mengenai pekerjaan yang sesuai dengan penilaian kerja masing-masing pekerja.

Kepuasan kerja menurut Wexley dan Yukl (2012) mengatakan bahwa kepuasan kerja merupakan generalisasi sikap-sikap terhadap pekerjaannya. Berbagai macam sikap seseorang terhadap pekerjaannya mencerminkan pengalaman yang menyenangkan dan tidak menyenangkan dalam pekerjaannya serta harapan-harapannya terhadap pengalaman masa depan. Pekerjaan yang menyenangkan untuk dikerjakan dapat dikatakan bahwa pekerjaan itu member kepuasan bagi pemangkunya. Kejadian sebaliknya, ketidakpuasan kerja akan diperoleh bila suatu pekerjaan tidak menyenangkan untuk dikerjakan.

Kepuasan kerja dapat ditunjukkan oleh sikap karyawan terhadap pekerjaannya. Karyawan yang tingkat kepuasannya tinggi akan menunjukkan sikap positif terhadap pekerjaannya yang menjadi tanggung jawabnya. Karyawan yang memiliki kepuasan yang tinggi juga dapat dilihat dari catatan mengenai kehadiran, prestasi kerja dan hubungan yang baik dengan karyawan lainnya. Sebaliknya, apabila karyawan yang memiliki kepuasan kerja yang rendah akan menunjukkan sikap negatif, baik terhadap lingkungan kerja atau terhadap pekerjaannya. Ketidakpuasan kerja sering kali ditunjukkan pada keinginan untuk keluar dari perusahaan.



## 1.2 IDENTIFIKASI MASALAH

Dari latar belakang penelitian diatas masalah utama yang akan diteliti adalah kepuasan kerja yang mempengaruhi *turnover* pada perusahaan, diantaranya :

1. *Turnover* karyawan yang tinggi di Bank Woori Saudara

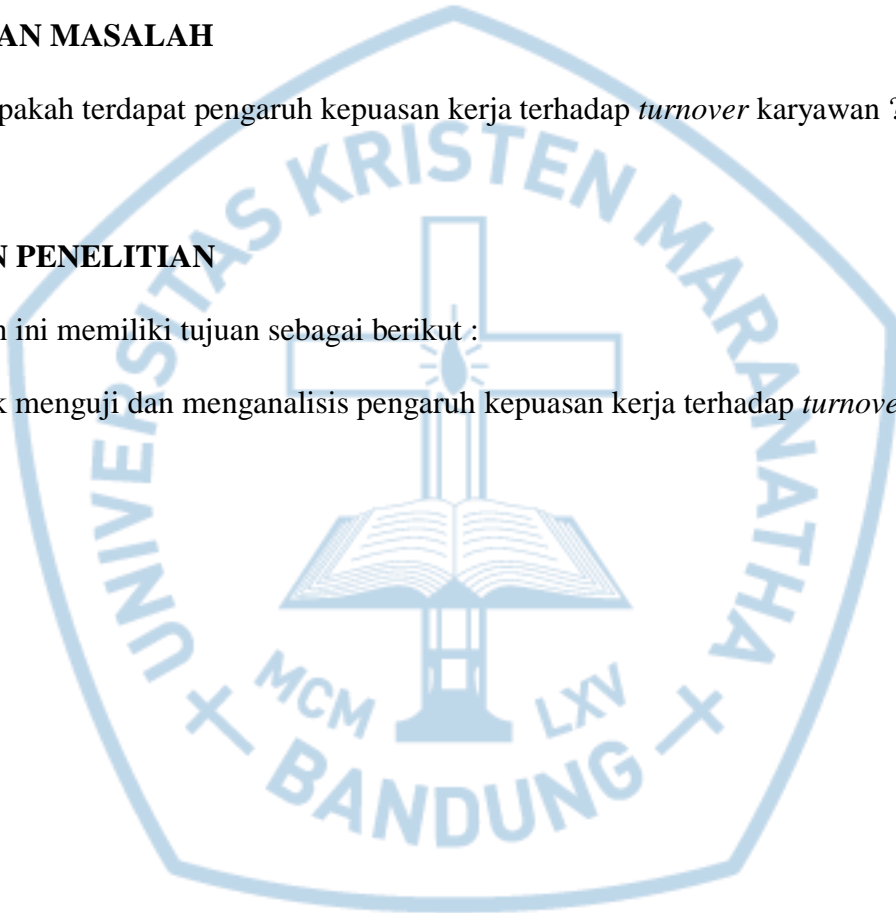
## 1.3 RUMUSAN MASALAH

1. Apakah terdapat pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover* karyawan ?

## 1.4 TUJUAN PENELITIAN

Penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut :

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover* karyawan.



## 1.5 MANFAAT PENELITIAN

Penelitian ini diharapkan berguna dan bermanfaat bagi :

a) Kantor Bank Woori Saudara

Membantu bagi dalam perusahaan untuk mengetahui kepuasan kerja karyawan terhadap *turnover* perusahaan.

b) Akademisi

Hasil penelitian ini digunakan sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya dalam melakukan penelitian yang sejenis atau sama atau dijadikan sebagai acuan yang mendukung penelitian, bahkan dapat dijadikan penelitian lebih lanjut ter khusus mengenai konsep atau teori yang mendukung pengetahuan manajemen sumber daya insani.

