

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Persaingan dalam dunia bisnis di era digitalisasi 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. Disamping itu, perubahan lingkungan yang cepat di tandai dengan kemajuan informasi, perubahan selera pasar, perubahan demografi, fluktuasi ekonomi, dan kondisi dinamis lain menuntut organisasi untuk merespon perubahan yang terjadi agar tetap eksis dalam persaingan global. Suatu organisasi seringkali harus merubah struktur organisasi dan bentuk organisasinya agar organisasi dapat merespon perubahan yang terjadi. Perubahan organisasi tersebut akan membawa dampak terhadap setiap individu yang berada dalam organisasi. Setiap individu yang menjadi bagian dari suatu organisasi dituntut untuk mengembangkan dan merealisasikan kompetensinya secara penuh. Organisasi akan memanfaatkan kompetensi yang dimiliki oleh individu dengan mengembangkan kesempatan bagi tiap individu untuk mengembangkan karirnya.

Untuk mencapai suatu tujuan perusahaan, perusahaan kadang memunculkan berbagai hambatan yang membuat efisiensi dan efektivitas karyawan terganggu.

Hambatan yang sering terjadi di perusahaan seperti kurangnya gaji, tidak mendapatkan bonus, rekan kerja tidak menghargai dan pekerjaan yang menumpuk. Kinerja *sales* / penjualan dalam hal ini sangat penting dan berguna karena mereka yang memasarkan produk ke pemasaran dan untuk mencapai keuntungan dari tujuan perusahaan. Tuntutan *sales* / penjualan adalah pekerjaan yang penuh dengan tantangan dan akan mendapatkan *reward* positif jika seorang *sales* / penjualan dapat menghadapi tantangan tersebut dan dapat mencapai target yang ditetapkan perusahaan. Hal tersebut membuat seorang karyawan mendapatkan kepuasan kerja.

Kepuasan kerja pada dasarnya merupakan hal yang bersifat individual, setiap individual memiliki tingkat kepuasan kerja yang berbeda-beda sesuai dengan keinginan dan sistem nilai yang dianutnya. Semakin banyak aspek dalam pekerjaannya sesuai dengan keinginannya dan sistem nilai yang dianut oleh individu, semakin tinggi tingkat kepuasan yang di dapat. Demikian pula sebaliknya, jika semakin banyak aspek pekerjaan yang tidak sesuai dengan keinginan dan sistem nilai yang dianut individu, semakin rendah tingkat kepuasan yang didapatkan. Selain itu, kepuasan kerja memiliki arti yang sangat penting untuk memberikan situasi yang kondusif di lingkungan perusahaan.

Dalam hubungannya dengan sumber daya manusia, dari berbagai penelitian yang telah dilakukan, perubahan kondisi lingkungan baik internal maupun eksternal secara langsung dan tidak langsung dapat mempengaruhi iklim perusahaan dan tingkat stres karyawan yang dapat menurunkan tingkat kepuasan kerja. Sehingga pada

akhirnya dapat menimbulkan niat untuk pindah bagi karyawan (*turnover intention*).

Perpindahan karyawan merupakan salah satu fenomena yang terjadi dalam dunia perbankan. Hal ini dapat dilihat dari hasil survey PricewaterhouseCoopers (PwC) yang dilakukan dari Januari hingga Februari 2014, dilansir dari finansial.bisnis.com, dalam industri perbankan di Indonesia menunjukkan keluar-masuk karyawan (*turnover*) di sektor ini mencapai 15%. *Turnover* juga terjadi di salah satu perusahaan perbankan yaitu PT. Bank X Bandung. Menurut beberapa karyawan yang bekerja pada bagian *sales funding* dan *lending* tingkat *turnover* lebih tinggi di bandingkan dengan bagian lain. Hal ini memberikan dampak negatif bagi perusahaan karena dapat menghambat pekerjaan dalam beberapa bagian. Jika terjadi *turnover* pada bagian *sales* ini maka perusahaan harus melakukan proses rekrutmen serta pelatihan kembali sehingga biaya perusahaan semakin besar dan program pelatihan karyawan menjadi kurang efektif.

Berbagai faktor karyawan bagian *sales funding* dan *lending* keluar dari perusahaan diantaranya adalah banyaknya tekanan, target yang selalu berubah-ubah dan semakin tinggi yang berujung pada bonus dan insentif yang semakin susah untuk didapatkan, faktor atasan, tergiur dengan gaji yang lebih tinggi di bank lain namun target sama dengan yang ada di bank sekarang, jabatan yang lebih tinggi di bank lain sehingga karyawan berpikir untuk berpindah.

Berikut ini penulis akan menggambarkan data perputaran karyawan *sales*

funding dan *lending* yang terjadi pada PT. Bank X berikut ini:

Tabel 1.1

Data Pergantian Karyawan PT. Bank X Bandung

Tahun	Jumlah	Karyawan Masuk	Persentase Karyawan Masuk	Karyawan Keluar	Persentase Karyawan Keluar
2015	685	86	12,7%	93	12,1 %
2016	711	67	9,5%	126	16,3 %
2017	728	83	11,4%	157	19,3%

Sumber: Human Capital Bank X

Tingginya perputaran karyawan pada PT. Bank X Bandung menunjukkan angka diatas batas normal. Gillies (1989) menyatakan bahwa perputaran karyawan dikatakan normal berkisar 5-10% per tahun dan dikatakan tinggi apabila lebih dari 10% per tahun. Tabel 1.1 menunjukkan bahwa persentase karyawan keluar pada PT. Bank X Bandung masih tergolong tinggi. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada 37 orang karyawan *funding* dan *lending* mengatakan bahwa pekerjaan yang mereka lakukan penuh dengan tekanan dan hasil tidak sebanding dengan pekerjaan yang mereka lakukan selain itu perubahan target dan peraturan membuat mereka stres. Menurut beberapa karyawan pula mengatakan, mereka keluar karena tekanan kerja yang semakin tinggi dengan tidak diimbangi kenaikan gaji. Hal ini

menyebabkan tingginya persentase karyawan keluar berasal dari faktor stres kerja dan kepuasan kerja.

Untuk membuktikan hal tersebut, peneliti terlebih dahulu menyebarkan kuesioner awal dengan 3 butir pertanyaan untuk mengetahui berapa lama karyawan bekerja di perusahaan, untuk melihat rata-rata tahun karyawan memiliki niat untuk berpindah, kemudian untuk mengetahui seberapa besar niat karyawan untuk berpindah (*turnover intention*) dari perusahaan. Jika hasil niat karyawan untuk berpindah tinggi maka hasil tersebut menjadi masalah di perusahaan. Berikut hasil dari kuesioner dengan 3 ulasan pertanyaan terlihat pada Tabel 1.2.

Tabel 1.2
Pra Survey Karyawan PT. Bank X Bandung

No.	Lama Bekerja	Pertanyaan 1	Pertanyaan 2		Pertanyaan 3	
			Ya	Tidak	Ya	Tidak
1	Kurang dari 1 tahun	4 orang	3	1	2	2
2	1-3 Tahun	19 orang	5	14	16	3
3	Lebih dari 3 Tahun	14 orang	8	6	9	5
Jumlah = 37			16	21	27	10

Keterangan:

Pertanyaan 1: Berapa lama anda bekerja di perusahaan ini?

Pertanyaan 2: Apakah anda merasa bahagia bekerja di perusahaan ini?

Pertanyaan 3: Adakah niat untuk keluar dari perusahaan?

Dari Tabel 1.2 terlihat bahwa tingkat keinginan untuk berpindah (*turnover intention*) cukup tinggi dengan hasil 37 karyawan yang menyatakan ada niat untuk keluar dari perusahaan sebanyak 27 orang karyawan, dengan spesifikasi masa bekerja antara 1-3 tahun 16 orang dan karyawan yang bekerja lebih dari 3 tahun ada 9 karyawan yang menyatakan ada niat untuk berpindah. Selanjutnya 10 orang karyawan tidak memiliki niat untuk keluar dan 16 orang karyawan menyatakan merasa bahagia bekerja di perusahaan. Ini.

Berdasarkan data dan masalah tersebut diatas dapat dilihat keluar masuknya karyawan yang berpotensi tersebut perlu mendapatkan perhatian dari pihak manajemen Bank X Bandung. Maka penulis mencoba mengkaitkan dengan fakta permasalahan yang terjadi pada PT. Bank X Bandung, penulis ingin meneliti “Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap *Turnover Intention* pada PT. Bank X Bandung.”

1.2. Identifikasi Masalah dan Perumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan serta fenomena yang terjadi berkaitan dengan *turnover intention* di PT. Bank X Bandung yang dipengaruhi

oleh stres kerja dan kepuasan kerja maka perlu dilakukan penelitian lebih lanjut pada PT. Bank X.

1.2.2 Perumusan Masalah

Identifikasi masalah penelitian yang muncul dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana stres kerja karyawan PT. Bank X Bandung?
2. Bagaimana kepuasan kerja karyawan PT. Bank X Bandung?
3. Bagaimana *turnover intention* karyawan PT. Bank X Bandung?
4. Bagaimana pengaruh stres kerja, kepuasan kerja terhadap *turnover intention* pada karyawan PT. Bank X Bandung baik secara simultan maupun parsial?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini, maka tujuan penelitian dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Untuk menguji dan menganalisis stres kerja karyawan PT. Bank X Bandung.
2. Untuk menguji dan menganalisis kepuasan kerja karyawan PT. Bank X Bandung.
3. Untuk menguji dan menganalisis *turnover intention* karyawan PT. Bank X Bandung.
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh stres kerja dan kepuasan kerja karyawan PT. Bank X Bandung secara parsial dan simultan.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun kegunaan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kegunaan Akademisi

Untuk memberikan pengetahuan dan wawasan mengenai manajemen sumber daya manusia yang berkaitan dengan stres kerja dan kepuasan kerja terhadap *turnover intention*. Diharapkan pula dapat digunakan sebagai dasar dan masukan bagi penelitian selanjutnya.

2. Kegunaan Praktisi

Dalam penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai gambaran oleh perusahaan dalam mengukur dan tingkat *turnover intention* karyawan. Dilihat dari stres kerja dan kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan dan pengaruhnya terhadap *turnover intention* sehingga dapat memberikan masukan bagi perusahaan.