

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Sumber daya manusia suatu perusahaan menentukan seberapa baik perusahaan dapat mencapai tujuannya. Kinerja perusahaan sangat bergantung pada sumber daya manusianya (Wasposito dan Minadaniati, 2012). Tanpa dukungan sumber daya manusia yang kuat, suatu perusahaan akan kesulitan mencapai tujuannya. Kesejahteraan karyawan menjadi prioritas utama bagi dunia usaha, karena kesejahteraan merupakan sumber daya utama yang menggerakkan perusahaan. Agar pekerja dapat berkontribusi sebesar-besarnya terhadap bisnis, pengusaha harus memprioritaskan kesejahteraan mereka karena hal ini dapat mempengaruhi kepuasan kerja dan loyalitas kerja (Soegandhi, 2013).

*Turnover Intention* berasal dari penilaian individu tentang kelangsungan dirinya dalam suatu organisasi dan belum terwujud dalam tindakan formal untuk meninggalkan organisasi. Namun, *Turnover* merupakan realitas akhir yang dihadapi suatu organisasi, yaitu banyaknya karyawan yang meninggalkan perusahaan dalam jangka waktu tertentu (Sari, 2014). Keinginan seorang karyawan untuk keluar dari organisasi dan mencari pekerjaan yang lebih baik dari pekerjaannya saat ini dikenal sebagai *Turnover Intention* (Wasposito et al, 2013).

Masalah utama bagi suatu perusahaan adalah pergantian staf, atau keluarnya karyawan dari perusahaan (Nasution, 2009). Meskipun ada kalanya

pergantian staf menguntungkan perusahaan, sebagian besar pergantian karyawan mempunyai dampak negatif. Untuk menurunkan pergantian karyawan, penting bagi organisasi untuk mempertimbangkan beragam faktor yang mungkin mempengaruhi niat karyawan untuk mengundurkan diri. Perusahaan harus memberikan perhatian tambahan kepada karyawannya dalam upaya mengurangi *turnover*. Karena perusahaan memandang tenaga kerjanya sebagai komponen penting dari setiap elemen yang berkontribusi terhadap keberhasilannya, maka penting untuk mempertimbangkan, memitigasi, atau bahkan menghilangkan sejumlah masalah yang dapat meningkatkan pergantian karyawan.

Ada beberapa indikator seorang karyawan berencana untuk berhenti, antara lain meningkatnya ketidakhadiran, kecenderungan menjadi malas dalam bekerja, meningkatnya pelanggaran peraturan, protes terhadap atasan semakin meningkat, sedangkan perilaku baik yang jauh berbeda dari norma semakin meningkat (Harnoto, 2002).

Sikap yang menyenangkan terhadap pekerjaan seseorang yang muncul dari penilaian ciri-ciri pekerjaan dikenal sebagai kepuasan kerja (Robbins dan Judge, 2013). Respon emosional seorang karyawan terhadap pekerjaannya disebut sebagai kepuasan kerja (Kardam dan Rangnekar, 2012). Kemampuan perusahaan dalam menentukan apa yang diinginkan dan dibutuhkan pekerjanya dari lingkungan kerja sangat bergantung pada kemampuannya meningkatkan kebahagiaan karyawan, yang pada akhirnya meningkatkan pengabdian karyawan (Rizwan, 2014).

Menurut Robbins dan Judge (2013), karyawan harus menunjukkan komitmen organisasi jika mereka ingin terus menjadi anggota perusahaan dan mendukung tujuannya. Sedangkan menurut Sidharta dan Margaretha (2011), komitmen adalah suatu jenis kesepakatan interpersonal yang dapat dilaksanakan dan mengutamakan keseluruhan.). Komitmen organisasi karyawan berpengaruh terhadap keinginan berpindah; ketika komitmen organisasional karyawan kuat, keinginan berpindah karyawan rendah (Kumar, 2012).

Penyebab rendahnya komitmen karyawan terhadap keberhasilan perusahaan yang adalah terjadinya runtuhnya komitmen karyawan secara organisasi (Kumar et al., 2012). Agar manajemen dapat menjamin perusahaan dapat berjalan dengan sukses dan efisien, keterlibatan karyawan sangatlah penting (Kumar et al, 2012).

Selain itu, stres kerja juga dapat menyebabkan perputaran persediaan pada karyawan karena semakin banyaknya persyaratan yang harus dipenuhi, meningkatnya beban kerja, dan meningkatnya tingkat daya saing di tempat kerja (Syahronica, 2015). Kecenderungan meninggalkan pekerjaan sangat dipengaruhi oleh stres kerja (Nazenin dan Palupiningdyah, 2014). Tingkat *Turnover* karyawan dapat menurun jika pekerja mengalami tingkat stres kerja yang rendah, dan sebaliknya jika pekerja mengalami tingkat stres kerja yang tinggi maka perhatian terhadap *Turnover* dapat meningkat.

Stres adalah reaksi seseorang terhadap berbagai situasi yang ditemuinya di tempat kerja, dalam interaksi sosial, di lingkungan sekitar, dan pada peristiwa

yang memerlukan perhatiannya (Anatan dan Ellitan, 2007). Stres dapat memberikan dampak yang menguntungkan atau buruk bagi seseorang. Menurut Rivai dan Sagala (2011), stres di tempat kerja merupakan suatu kondisi ketegangan yang berdampak pada emosi, fungsi kognitif, serta kesejahteraan fisik dan psikologis seorang karyawan. Stres kerja adalah ketegangan yang dirasakan karyawan ketika harus menghadapi pekerjaannya.

Perspektif di atas menunjukkan bagaimana niat karyawan untuk berhenti dapat dipengaruhi oleh komitmen organisasi, kepuasan kerja, dan stres kerja (Mangkunegara, 2000).

Penelitian ini dilakukan pada PT. Bank Syariah Indonesia Tbk Kantor Cabang Bandung Ahmad Yani yang beralamatkan di Jl. Ahmad Yani No.252, Kacapiring, Kec. Batununggal, Kota Bandung, Jawa Barat 40112, yang berdiri pada tanggal 1 Februari 2021. Penelitian ini dilakukan pada karyawan PT. Bank Syariah Indonesia Tbk Kantor Cabang Ahmad Yani, dan terdapat ada 89 karyawan yang bekerja di kantor tersebut. Karyawan-karyawan tersebut terdiri dari berbagai posisi, mulai dari teller, *customer service*, *marketing*, hingga manajer. PT. Bank Syariah Indonesia Tbk Kantor Cabang Ahmad Yani memiliki berbagai layanan perbankan syariah yang dapat memenuhi kebutuhan nasabah. Layanan tersebut meliputi (a) Simpanan: BSI Kantor Cabang Bandung Ahmad Yani menawarkan berbagai jenis simpanan syariah, antara lain tabungan, giro, dan deposito, (b) Pembiayaan: BSI Kantor Cabang Bandung Ahmad Yani menawarkan berbagai jenis pembiayaan syariah, antara lain pembiayaan konsumen, pembiayaan modal kerja, dan pembiayaan

investasi, (c) Transfer: BSI Kantor Cabang Bandung Ahmad Yani melayani transfer antar bank, transfer antar rekening BSI, dan transfer internasional, (d) Pembayaran: BSI Kantor Cabang Bandung Ahmad Yani melayani pembayaran tagihan listrik, air, telepon, internet, dan tagihan lainnya, (e) Perbankan syariah lainnya: BSI Kantor Cabang Bandung Ahmad Yani juga melayani berbagai layanan perbankan syariah lainnya, antara lain pembukaan rekening tabungan, pembukaan rekening giro, pembukaan rekening deposito, pembuatan kartu ATM, dan penarikan tunai.

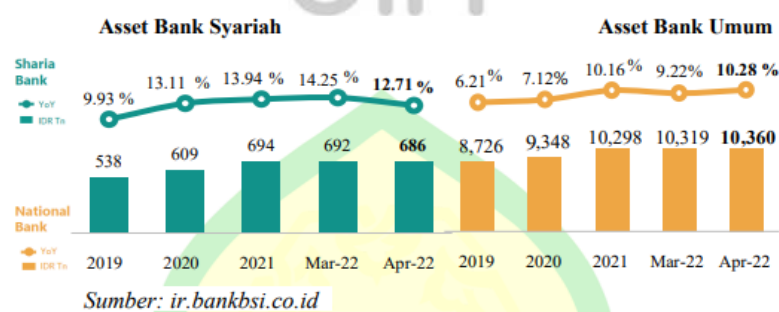
BSI merupakan bank hasil merger antara PT Bank BRIsyariah Tbk, PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BNI Syariah. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) secara resmi mengeluarkan izin merger tiga usaha bank syariah tersebut pada 27 Januari 2021 melalui surat Nomor SR-3/PB.1/2021. Selanjutnya, pada 1 Februari 2021, Presiden Joko Widodo meresmikan kehadiran BSI.

Komposisi pemegang saham BSI adalah: PT Bank Mandiri (Persero) Tbk 50,83%, PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk 24,85%, PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk 17,25%. Sisanya adalah pemegang saham yang masing-masing di bawah 5%.

PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) memiliki kinerja yang positif, dengan laba bersih sebesar Rp 3,03 triliun, naik 38,42% dari tahun sebelumnya (YoY). Pencapaian yang luar biasa ini sejalan dengan keteguhan BSI dalam meletakkan landasan, menjalani transformasi digital, dan menumbuhkan ekosistem halal Indonesia. Hery Gunardi, Direktur Utama PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) melaporkan total penyaluran dana

meningkat sekitar 9,32% year on year menjadi Rp 171,29 triliun dari Rp 156,70 triliun pada tahun sebelumnya. Secara spesifik, pembiayaan konsumen mencapai Rp 82,33 triliun, naik sekitar 19,99% YoY dari Rp 68,61 triliun pada tahun sebelumnya.

Berdasarkan data dari bank BSI Nasional persentase pada asset Bank Syariah Indonesia mulai dari tahun 2019 hingga bulan April 2022 mengalami kenaikan yang stabil. Akan tetapi terjadi sedikit penurunan pada bulan April 2022, sehingga persentase asset sebesar 12,71%. Apabila dibandingkan dengan bank nasional atau bank konvensional jumlah asset masih terbilang lebih rendah dari pada bank syariah Indonesia, jumlah asset pada bank konvensional pada bulan April 2022 sebesar 10,28% sedangkan asset pada Bank Syariah Indonesia sebesar 12,71%, lebih tinggi persentasenya apabila dibandingkan dengan bank konvensional. Hal tersebut dapat dilihat pada gambar 1.1 berikut ini:



**Gambar 1. 1 Persentase Asset BSI 2019-2022**

Tujuan penelitian adalah untuk mengidentifikasi variabel-variabel yang mempengaruhi keinginan berpindah karyawan pada PT. Bank Syariah Indonesia Tbk Kantor Cabang Bandung Ahmad Yani. Secara khusus,

penelitian ini akan melihat dampak tiga variable kepuasan kerja, komitmen organisasi, dan stres kerja terhadap *Turnover Intention*.

Berikut adalah temuan dari survei mini terhadap lima karyawan yang masing-masing terdiri dari lima pertanyaan PT. Ahmad Yani, KC. Bank Syariah Indonesia.

**Tabel 1.1**  
**Data Hasil Wawancara Awal**

No	Pertanyaan	Hasil Responden
1	Bagaimana Peran atasan dan rekan kerja dalam meningkatkan kepuasan kerja?	Hampir semua mengatakan bahwa Peran atasan dan rekan kerja sesuai dengan yang dibutuhkan oleh para karyawan
2	Bagaimana perusahaan ini mendukung pengembangan karir karyawan dan sejauh mana mempengaruhi tingkat Kepuasan anda?	Hampir semua menjawab bahwa Perusahaan mendukung secara penuh untuk pengembangan karir karyawan.
3	Apakah anda sebagai karyawan merasa bahwa kontribusi anda dihargai oleh atasan dan rekan kerja?	Hampir semua menjawab bahwa atasan dan rekan kerja sangat menghargai setiap usaha atau pekerjaan yang dilakukan masing masing karyawan
4	Apakah anda sebagai	Hampir semua menjawab bahwa

No	Pertanyaan	Hasil Responden
	karyawan Berencana untuk berkontribusi pada lingkungan kerja ini melalui organizational Commitment?	setiap karyawan memiliki komitmen terhadap perusahaan
5	Apakah <i>Job satisfaction</i> dan Organizational Commitment di PT. Bank syariah Indonesia mempengaruhi <i>Turnover Intention</i> ?	Hampir semua karyawan menjawab bahwa kepuasan kerja dan komitmen organisasi serta job stress berpengaruh terhadap Turnover Intention

Sumber: PT. Bank Syariah indonesia KC Bandung Ahmad Yani

**Tabel 1.2**

**Data Turnover Intention Karyawan**

Tahun	Jumlah karyawan	Turnover Intention			
		Masuk	%	Jumlah Keluar	
2017	80	0	0	0	
2018	80	0	0	3	
2019	77	0	0	4	
2020	73	0	0	6	
2021	67	0	0	7	
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>28</b>	

Sumber : PT. Bank Syariah Indonesia KC. Bandung Ahmad Yani



Setelah melakukan wawancara awal dengan karyawan di PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KC Bandung Ahmad Yani peneliti semakin tertarik untuk menyelidiki apa yang terjadi pada perusahaan karena berpotensi memberikan hasil positif pada setiap variabel dan didukung oleh data yang berbeda dengan hasil yang diperoleh. Hal ini merupakan tanda bahaya bagi perusahaan untuk melakukan penelitian guna mengkaji faktor-faktor yang terjadi pada perusahaan mereka dan menentukan apakah hal tersebut mungkin dilakukan, sambil mencari solusi alternatif untuk mengatasi permasalahan saat ini, Maka peneliti tertarik untuk mengambil penelitian ini dengan judul **“Pengaruh *Job Satisfaction*, *Organizational commitment* dan *Job stress* terhadap *Turnover Intention* (Studi Pada Bank Syariah Indonesia KC Bandung Ahmad Yani)**

## **B. Identifikasi Masalah dan Perumusan Masalah**

Deskripsi latar belakang memungkinkan peneliti untuk menunjukkan masalahnya sebagai berikut.:

1. Terdapat perbedaan antara temuan yang ditemukan diwawancara dan dengan fakta yang sebenarnya.
2. Hubungan *Job satisfaction* dengan *Turnover intention* pada karyawan PT. Bank Syariah Indonesia KC Bandung Ahmad Yani
3. Hubungan *Organizational commitment* dengan *Turnover intention* pada karyawan PT. Bank Syariah Indonesia KC Bandung Ahmad Yani
4. Hubungan *Job stress* dengan *Turnover intention* pada karyawan PT. Bank Syariah Indonesia KC Bandung Ahmad Yani

5. Hubungan *Job Satisfaction*, *Organizational commitment* dan *Job stress* dengan *Turnover intention* pada karyawan PT. Bank Syariah Indonesia KC Bandung Ahmad Yani

Setelah masalah diidentifikasi, dapat dirumuskan masalah dalam penelitian sebagai berikut:

1. Apakah *Job satisfaction* mempunyai pengaruh terhadap *Turnover Intention* pada karyawan PT. Bank Syariah Indonesia KC Bandung Ahmad Yani?
2. Apakah *Organizational commitment* mempunyai pengaruh terhadap *Turnover Intention* pada karyawan PT. Bank Syariah Indonesia KC Bandung Ahmad Yani?
3. Apakah *Job stress* mempunyai pengaruh terhadap *Turnover Intention* pada karyawan PT. Bank Syariah Indonesia KC Bandung Ahmad Yani?
4. Apakah *Job Satisfaction*, *Organizational commitment* dan *Job stress* mempunyai pengaruh terhadap *Turnover Intention* pada karyawan PT. Bank Syariah Indonesia KC Bandung Ahmad Yani?

### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun maksud dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui :

1. Pengaruh *Job satisfaction* terhadap *Turnover Intention* pada karyawan PT. Bank Syariah Indonesia KC Bandung Ahmad Yani
2. Pengaruh *Organizational commitment* terhadap *Turnover Intention* pada karyawan PT. Bank Syariah Indonesia KC Bandung Ahmad Yani

3. Pengaruh *Job stress* terhadap *Turnover Intention* pada karyawan PT. Bank Syariah Indonesia KC Bandung Ahmad Yani
4. Pengaruh *Job Satisfaction*, *Organizational commitment* dan *Job stress* terhadap *Turnover Intention* pada karyawan PT. Bank Syariah Indonesia KC Bandung Ahmad Yani

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk:

- a. Memberikan sumbangan penelitian ilmiah pada bidang manajemen, khususnya bidang sumber daya manusia dan ilmu manajemen.
- b. Menambah ilmu dan pengetahuan penulis baik teori maupun praktek tentang *Job satisfaction*, *Organizational commitment*, *Job stress* dan *Turnover Intention*.
- c. Sebagai titik awal analisis komparatif dan pedoman penelitian serupa di masa yang akan datang.
- d. Memasukkan kutipan penelitian akademis dalam pembicaraan mengenai pengaruh *Job Satisfaction*, *Organizational commitment*, *Job stress* dan *Turnover Intention*.

##### 2. Manfaat Praktis

###### a. Bagi Penulis

Memenuhi salah satu persyaratan untuk bisa memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Dati Bandung.

b. Bagi Fakultas dan Universitas

Temuan penelitian ini ditambahkan ke literatur dan dapat dikonsultasikan oleh mahasiswa yang berencana melakukan penelitian terkait di masa depan.

c. Bagi Perusahaan atau Instansi terkait

Memberikan gambaran tentang pentingnya *Job Satisfaction*, *Organizational commitment* dan *Job stress* serta pengaruhnya terhadap *Turnover Intention* dan niat yang dapat dijadikan bahan penilaian oleh dunia usaha.

d. Bagi pihak lain

Temuan penelitian ini dapat bermanfaat bagi pembaca yang melakukan penelitian serupa mengenai pengaruh *Job Satisfaction*, *Organizational commitment* dan *Job stress* terhadap *Turnover Intention*.