

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Karyawan merupakan salah satu unsur penentu keberhasilan suatu institusi perbankan, hal ini karena peran penting karyawan selaku sumber daya manusia adalah merencanakan, melaksanakan, serta mengendalikan berbagai kegiatan operasional perusahaan. Dalam menghadapi arus globalisasi Sumber daya manusia memiliki peran penting dalam menentukan keberhasilan dan pencapaian tujuan perusahaan. Menurut Rizaldi dan Wulantika (2017:58) Sumber daya manusia adalah salah satu faktor produksi yang penting dalam penyatuan, faktor-faktor yang dimiliki oleh perusahaan dalam usaha untuk mencapai tujuannya, karena sumber daya manusia suatu perusahaan dapat mengendalikan dan menggerakkan faktor-faktor produksi lainnya serta aktivitas-aktivitas yang dimiliki perusahaan dalam proses pencapaian tujuan perusahaan.

Dalam pencapaian tujuan tersebut, sumber daya dituntut untuk mampu meningkatkan produktivitas kerjanya demi kelangsungan dan peningkatan kinerja, pendapatan, dan keuntungan bagi perusahaan. Bila dalam suatu perusahaan dengan banyak karyawan yang mengalami gangguan ketidakpuasan, maka perusahaan dapat terganggu. Dalam hasil wawancara peneliti pada karyawan di PT. Bank BRI mereka menyampaikan bahwa terdapat gangguan yang dirasakan pada saat bekerja dan Gangguan yang dimaksud meliputi beberapa hal, diantaranya tidak ada gairah

kerja yang dapat menyebabkan produktivitas kerja menurun, Karyawan yang mengalami ketidakpuasan kerja akan merasa pekerjaan yang dilakukannya menjadi suatu beban yang harus dikerjakan sehingga hal tersebut menjadi dasar keterpaksaan dalam bekerja. Meskipun PT.Bank BRI telah memberikan jenjang karir yang bagus tetapi pada kenyataannya jenjang karir yang bagus juga tidak mempengaruhi seorang karyawan untuk bertahan di perusahaan tersebut, Robbins (2006:108) Ketidakpuasan karyawan dapat diungkapkan dengan sejumlah cara, salah satu cara untuk mengungkapkan ketidakpuasan adalah dengan mengundurkan diri dari perusahaan tempat karyawan tersebut bekerja.

Selain itu stress kerja juga dapat terjadi dalam berbagai konteks organisasi, salah satunya di industri perbankan. Bekerja dalam industri perbankan memang masih menjadi pilihan bagi banyak orang karena beberapa alasan, salah satunya yaitu menerima dari beragam latar belakang Pendidikan. Tetapi bekerja dalam industri perbankan karyawan dituntut dengan rutinitas kerjanya yang padat dan bekerja dengan sistem cepat, sehingga menuntut karyawan untuk bekerja lebih cekatan. Kondisi seperti inilah yang jelas akan menimbulkan stres dalam bekerja. Karena hasil wawancara peneliti menyatakan dengan semakin banyaknya tugas yang diberikan membuat mereka kewalahan dalam menyelesaikan tugas tersebut ditambah mereka harus melayani nasabah dengan latar belakang yang berbeda.

Dan stress kerja sangat berpengaruh terhadap *turnover intention*, apabila stress kerja yang dirasakan karyawan sangat tinggi maka, hal tersebut dapat mengakibatkan terjadinya *turn over intention*, begitupun sebaliknya apabila tingkat stress kerja karyawan rendah maka hal tersebut dapat mengurangi *turnover*

*intention* karyawan. Stress kerja dapat dilihat dari data absensi karyawan yang terdapat pada tabel berikut :

**Tabel 1. 1**

**Absebsi KARYAWAN PT. Bank BRI Kanca Pamanukan per Juni 2020**

Bulan	Karyawan/Orang	Absensi	Presentase
Januari	30	5	18.8%
Februari	30	6	20,9%
Maret	30	4	12,6%
April	30	4	12,6%
Mei	30	6	20,9%
Juni	30	7	21,0%
Total	180	32	17,8%

Berdasarkan Tabel 1.1 maka terlihat bahwa jumlah absensi karyawan di Bank BRI kantor cabang pamanukan per juni 2020 ada 30 orang karyawan dan rata-rata absensi per bulan yakni  $32 : 180 \times 100\% = 17,8 \%$  Menurut Mangkunegara (2009) absensi karyawan dianggap tergolong baik apabila rata-rata tingkat absensi sebesar 2 persen per bulan. Akan tetapi, apabila tingkat absensi di atas 2 persen, maka hal ini menunjukkan kinerja karyawan di dalam perusahaan tergolong buruk. Dengan melihat bahwa rata-rata tingkat absensi karyawan Bank BRI Kantor Cabang Pamanukan per bulannya adalah 17,8%, maka menunjukkan bahwa terdapat indikasi stress yang berdampak pada adanya intensi *turnover* di Bank BRI Kantor cabang Pamanukan,

Selain berdasarkan fakta di lapangan yang menunjukkan bahwa banyak karyawan di lembaga perbankan yang melakukan intensi *turnover*, penelitian mengenai *turnover* penting dilakukan karena intensi *turnover* merupakan cerminan keadaan kerja di lembaga perbankan khususnya Bank BRI kantor cabang pamanukan. *Turn-over Intention* atau yang sering disebut dengan keinginan untuk keluar dari perusahaan menurut oleh Han and Jekel, 2011; Shahnawaz and Jafri, 2009 dalam Huang dan Su (2016) adalah keinginan secara sadar dan sengaja untuk meninggalkan organisasi, dan telah menjadi salah satu tantangan umum yang dihadapi perusahaan. Oleh karena itu berikut peneliti sajikan data *turnover* yang terjadi di PT.Bank BRI kantor cabang pamanukan dalam kurun waktu 5 tahun terakhir dalam tabel berikut :

**Tabel 1. 2**

**Turnover Karyawan PT. Bank BRI Kanca Pamanukan 2016-2020**

No	Tahun	Turnover
1.	2016	6 karyawan
2.	2017	8 karyawan
3.	2018	7 karyawan
4.	2019	7 karyawan
5.	2020	8 karyawan
Total		36 karyawan

Dari data tabel 1.2 di atas memperlihatkan bahwa dalam kurun waktu 5 tahun terakhir selalu ada karyawan yang melakukan *turnover* dan setiap tahunnya terjadi peningkatan jumlah *turnover* yang ada di BRI Kantor Cabang Pamanukan. Karena

hasil wawancara peneliti menurut HRD PT. Bank BRI kantor cabang Pamanukan *turn over* yang terjadi di dunia perbankan dalam setiap tahunnya jika mencapai angka mendekati 10 karyawan yang melakukan *turnover* itu sudah termasuk kategori yang tinggi.

PT. Bank Rakyat Indonesia (*Persero*) Tbk. Ini merupakan Bank pemerintahan yang pertama kali beroperasi di Indonesia. Dalam perkembangannya dari tahun ke tahun BRI sudah beberapa kali mengalami perubahan nama dan status dan itu semua sangat berkaitan erat dengan sejarah perjuangan bangsa Indonesia. Perubahan-perubahan yang dilakukan BRI tentunya mengandung arti yang sangat penting bagi perkembangan dan pertumbuhan BRI. Hal tersebut sejalan dengan cita-cita dan tujuan BRI yang terlahir dalam Visi dan Misi BRI dalam melayani nasabah.

Dari penjelasan diatas Peneliti membahas masalah kepuasan kerja dan stress kerja karena kedua hal ini dapat menimbulkan *turnover intention* yang merupakan hal paling penting untuk diperhatikan karena Keadaan seperti yang dijelaskan diatas itu banyak dialami oleh semua jenis perusahaan. Salah satu yang mengalaminya yaitu pihak perbankan. Menurut Hassan (2014), keinginan berpindah kerja (*turnover intention*) dapat dipengaruhi oleh stres kerja, komitmen organisasional dan kepuasan kerja.

Menurut survei PwC Indonesia yang dikutip Bisnis pada Senin (19/5/2014), *turnover* tenaga kerja di bank-bank milik negara tercatat hanya sekitar 2%-4%, jauh lebih rendah dibandingkan rata-rata perpindahan SDM di industri perbankan yang

mencapai 10% (Muqoddam, 2014). Walaupun angka yang ditunjukkan masih dalam persentase yang terbilang kecil, hal ini menandakan bahwa adanya permasalahan yang terjadi.

Hal ini yang membuat peneliti tertarik mengambil topik mengenai intensi *turnover* di BRI kantor cabang Pamanukan. Dengan demikian, berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian secara kuantitatif yaitu penelitian yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menganalisis keterangan mengenai apa yang ingin diketahui. (Kasiram (2008: 149) mengenai faktor-faktor yang berpengaruh terhadap intensi *turnover* di lembaga perbankan dengan judul “**Kepuasan kerja dan stres kerja pengaruhnya terhadap *turnover intention* karyawan di PT.Bank BRI kantor cabang Pamanukan Subang Jawa Barat.**

## **1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah**

### **1.2.1 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, penulis dapat mengemukakan identifikasi masalah yaitu sebagai berikut:

1. Terdapat tidak ada gairah kerja yang dapat menyebabkan produktivitas kerja menurun,. Sehingga karyawan merasa tidak puas dengan hasil kerjanya karena pekerjaan yang dilakukannya menjadi suatu beban yang harus dikerjakan sehingga hal tersebut menjadi dasar keterpaksaan dalam bekerja. Hal ini dapat diindikasikan bahwa di PT.Bank BRI Kanca Pamanukan tersebut terdapat ketidak puasan kerja.

2. Terdapat rutinitas kerja yang padat, bekerja dengan sistem cepat, dan tingkat absensi yang cukup tinggi Kondisi seperti ini mengindikasikan adanya stres dalam bekerja di PT.Bank BRI Kanca Pamanukan.
3. Terdapat tingginya tingkat *turnover* yang terjadi di PT.Bank BRI yang dapat diketahui dari tabel *turnover* PT.Bank BRI kantor cabang pamanukan periode 2016-2020.

### 1.2.2 Rumusan Masalah

berdasarkan masalah yang telah dikemukakan dapat kemukakan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Kepuasan Kerja karyawan pada PT.Bank BRI kantor cabang Pamanukan
2. Bagaimana Stres Kerja karyawan pada PT.Bank BRI kantor cabang Pamanukan
3. Bagaimana *turnover intention* karyawan pada PT.Bank BRI kantor cabang Pamanukan
4. Apakah kepuasan Kerja karyawan berpengaruh terhadap *turnover intention* pada PT.Bank BRI kantor cabang Pamanukan
5. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* Karyawan pada PT.Bank BRI kantor cabang Pamanukan
6. Apakah kepuasan kerja dan stres Kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* karyawan pada PT.Bank BRI kantor cabang Pamanukan

### 1.3 Tujuan Penelitian

berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, dapat penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Kepuasan Kerja Karyawan pada PT.Bank BRI kantor cabang Pamanukan
2. Untuk mengetahui Stres Kerja karyawan pada PT.Bank BRI kantor cabang Pamanukan
3. Untuk mengetahui *turnover intention* karyawan PT.Bank BRI kantor cabang Pamanukan
4. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja karyawan terhadap *turnover intention* pada PT.Bank BRI kantor cabang Pamanukan
5. Untuk mengetahui pengaruh Stress Kerja Karyawan terhadap *turnover intention* pada PT.Bank BRI kantor cabang Pamanukan
6. Untuk mengetahui pengaruh Kepuasan Kerja dan Stres Kerja Karyawan terhadap *turnover intention* pada PT.Bank BRI kantor cabang Pamanukan.

### 1.4 Kegunaan Penelitian

1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada perusahaan mengenai pengaruh kepuasan kerja dan stress kerja terhadap *turnover intention* faktor faktor yang menyebabkan adanya niat keluar kerja pada para karyawan nya dan dapat menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi perusahaan dalam menetapkan

kebijakan dan strategi perusahaan, terutama dalam bidang sumber daya manusia nya.

## 2. Bagi pihak-pihak Lain

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi Yang berguna bagi pihak-pihak yang memerlukan guna melaksanakan penelitian lebih lanjut.

## 3. Bagi Penulis

penelitian sebagai sebuah kesempatan dalam menambah ilmu dan Wawasan, khususnya faktor-faktor yang mempengaruhi niat untuk pindah kerja pada karyawan.

### **1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian**

#### **1.5.1 Lokasi penelitian**

Lokasi penelitian penulis yaitu PT.Bank BRI Kantor Cabang Pamanukan jalan Ion

Marta Sasmita No. 52 Pamanukan

Subang, Jawa Barat-4125

#### **1.5.2 Waktu Penelitian**

Waktu Penelitian yang penulis laksanakan yaitu sebagai berikut :



