

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Bank Mayapada merupakan perusahaan publik yang bergerak dalam bidang jasa keuangan dan bermarkas di Jakarta, Indonesia. Perusahaan ini didirikan pada tahun 1989 dan tergabung dalam grup Mayapada. Awalnya, perusahaan bernama Bank Mayapada International sejak berdiri hingga tahun 1995.

Kesuksesan dari sebuah perusahaan tergantung perilaku dari tenaga kerja yang ada didalamnya, tantangan dari setiap perusahaan adalah menjaga stabilitas agar dapat mempertahankan kesuksesan (Sugiharti & Sari, 2018). Ketika perusahaan menjadi stabil, tentu pimpinan perusahaan akan lebih mudah dalam memproyeksi serta membuat suatu strategi untuk kemajuan perusahaan. Pegawai yang handal merupakan salah satu asset perusahaan yang paling berharga, karena keberhasilan suatu perusahaan akan ditentukan oleh performa pegawai (Astamarini, 2019). Sumber daya perusahaan mendukung, akan tetapi tanpa dukungan sumber daya manusia yang handal dan baik tentunya proyek-proyek perusahaan tidak akan berjalan sebagaimana mestinya (Mogi & Narimawati *et al*, 2022).

Sumber daya manusia faktor utama yang sangat berpengaruh terhadap tercapainya tujuan perusahaan. Sumber daya manusia merupakan aset berharga perusahaan yang harus dikelola, dijaga, dan diperhatikan dengan baik oleh perusahaan. Perusahaan perlu memberikan perhatian lebih terhadap sumber daya manusia mereka dibanding sumber daya lainnya yang dimiliki. Keberadaan karyawan perlu dikelola dengan baik agar dapat memberikan kontribusi positif pada

kemajuan organisasi. Sebaliknya, apabila karyawan tidak dikelola dengan baik, maka karyawan akan kurang semangat dalam bekerja dan akhirnya mengundurkan diri atau keluar dari tempat kerja (*turnover*).

Salah satu faktor yang mempengaruhi *turnover intention* yaitu stress kerja. Saat ini pegawai sangat rentan dengan masalah dalam perusahaan yang dapat memungkinkan terkena stress.

Stress kerja tekanan yang dirasakan pegawai karena tuntutan pekerjaan yang tidak bisa dipenuhi. Artinya, stress muncul apabila tuntutan pekerjaan tidak bisa dipenuhi oleh pegawai (Andriyani, 2018). Di samping stress kerja, kepuasan kerja juga menjadi faktor lain yang menyebabkan *turnover intention* pegawai.

Kepuasan kerja seorang karyawan yang tinggi memiliki nilai-nilai positif tentang pekerjaannya, namun lain halnya dengan pegawai yang tidak merasakan puas dengan pekerjaannya cenderung memiliki nilai negatif pada pekerjaannya. Menurut Wulantika (2017) Kepuasan Kerja secara umum menyakut sikap seseorang mengenai pekerjaannya. Karena menyakut sikap, pengertian Kepuasan Kerja mencakup berbagai hal seperti kondisi dan kecenderungan perilaku seseorang

Salah satu bentuk kendala tersebut berupa keinginan pindah kerja (*Turnover intention*) yang berujung pada keputusan karyawan untuk meninggalkan pekerjaannya. *Turnover* dapat diartikan sebagai pergerakan tenaga kerja keluar dari organisasi. *Turnover* mengarah pada kenyataan akhir yang dihadapi suatu organisasi berupa jumlah karyawan yang meninggalkan organisasi pada periode tertentu, sedangkan keinginan karyawan untuk berpindah (*turnover intentions*) mengacu pada hasil evaluasi individu mengenai kelanjutan hubungan dengan

organisasi yang belum diwujudkan dalam tindakan pasti meninggalkan organisasi. *Turnover* dapat berupa pengunduran diri, perpindahan keluar unit organisasi, pemberhentian atau kematian anggota organisasi (Witasari, 2019).

Tingkat *turnover* karyawan yang tinggi merupakan ukuran yang sering digunakan sebagai indikasi adanya masalah yang mendasar pada organisasi. *Turnover* karyawan dapat menciptakan ketidakstabilan dan ketidakpastian terhadap kondisi karyawan, juga peningkatan biaya rekrutmen. Oleh karena itu suatu perusahaan dituntut untuk dapat mempertahankan karyawannya, seperti mampu memberikan balas jasa tinggi dan memahami hal-hal yang mampu membuat karyawannya kerasan untuk tetap bekerja tanpa menurunkan kinerja perusahaan tersebut secara keseluruhan. (Toly, 2021).

Turnover karyawan juga terjadi pada Bank Mayapada Cabang Bandung, Bank Mayapada merupakan perusahaan publik yang bergerak dalam bidang jasa keuangan yang sudah berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK), serta merupakan peserta Lembaga Penjamin Simpanan (LPS).

Turnover yang terjadi di Bank Mayapada dengan standar internasional ini cukup mengundang perhatian, suatu perusahaan besar bisa mengalami *turnover* karyawan yang tinggi. Padahal dengan nama besar dan citra perusahaan yang baik dapat mendukung kebutuhan karyawannya, Bank Mayapada Cabang Bandung seharusnya mampu menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan angka *turnover* yang rendah.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah peneliti lakukan terhadap Bank Mayapada Cabang Bandung, dari survei awal yang menunjukkan tingkat *turnover* karyawan yang relatif tinggi seperti terlihat pada tabel berikut :

Tabel 1.1
Data *turnover* Karyawan bulan Januari - Desember 2022

Bulan	Jumlah Karyawan Keluar	Jumlah Karyawan Masuk
Januari	13	11
Februari	11	10
Maret	4	8
April	5	4
Mei	8	5
Juni	7	5
Juli	6	5
Agustus	8	8
September	11	9
Oktober	9	8
November	15	9
Desember	8	10
Jumlah	105	92

Sumber: Data diolah penulis di bagian HR Bank Mayapada 2023

Dari tabel diatas bisa terlihat bahwa tingkat *turnover* karyawan yang cukup tinggi dari bulan Januari hingga bulan Desember. Data menunjukkan bahwa setiap bulannya jumlah karyawan yang keluar tidak konsisten dan cenderung mengalami peningkatan maka dapat dikatakan terjadi masalah tingginya *turnover intention*. Karyawan yang dimaksud yakni karyawan dalam berbagai departemen baik karyawan tetap maupun kontrak. Berdasarkan hal ini, pada Bank Mayapada dapat diindikasikan bahwa tingkat *turnover* yang tinggi selama satu tahun terakhir, maka peneliti melakukan survey awal.

Berdasarkan survey awal menggunakan angket dengan 15 pegawai sebagai responden di Bank Mayapada cabang Bandung pada tanggal 24 Mei 2023, peneliti menemukan masalah terhadap *turnover intention* seperti pada tabel 1.2 berikut ini:

Tabel 1.2
Survey Awal Niat Berhenti (*Turnover Intention*)

Pertanyaan	Ya	%	Tidak	%
Saya sering berfikir untuk meninggalkan pekerjaan saya	10	66,67%	5	33,33%
Saya sering mencari informasi mengenai pekerjaan lain	0	0%	15	100%
Saya sering berfikir untuk memulai atau membuka bisnis sendiri	12	80%	3	20%
Saya sering gelisah saat pulang kerumah setelah bekerja	7	46,67%	8	53,33%
Saya berfikir untuk berhenti dari pekerjaan saya	10	66,67%	5	33,33%

Sumber: Data diolah penulis 2023

Pada tabel 1.2 jawaban responden mengenai *turnover intention*, bahwa terdapat masalah yaitu “Saya sering berfikir untuk memulai atau membuka bisnis sendiri” karena 12 responden menjawab Ya dan 3 responden menjawab Tidak, hal ini dikarenakan pegawai memilih tindakan pekerjaan alternatif lain, dengan memulai bisnis baru yang mungkin mendapatkan gaji dan keuntungan yang lebih besar.

Sesuai dengan menurut Jehanzeb *et al* (2018) untuk mengukur *turnover intention* yang pertama adalah pikiran untuk keluar, dimana situasi di dalam perusahaan dirasa kurang nyaman yang menyebabkan karyawan memiliki pikiran untuk keluar dari perusahaan, kedua keinginan untuk mencari lowongan pekerjaan. Ketidakmampuan perusahaan untuk memenuhi kebutuhan karyawannya sehingga memicu keinginan karyawan untuk mencari lowongan pekerjaan lain, dan memulai bisnis baru yang mendapatkan gaji dan keuntungan besar, terakhir adalah adanya keinginan karyawan untuk meninggalkan organisasi dalam beberapa bulan kedepan. Sutanto & Gunawan, (2019) menyatakan ada banyak penyebab terjadinya

turnover intention antara lain stres kerja, lingkungan kerja, kepuasan kerja, komitmen organisasional dan lain sebagainya yang dialami oleh karyawan. Hal ini mengindikasikan masih ada niat berhenti bekerja pada bank Mayapada Cabang Bandung.

Terkait dengan adanya *turnover itension* di bank Mayapada karena sebab adanya pikiran untuk keluar dan keinginan untuk memulai bisnis baru, karyawan sering kali dihadapkan dengan berbagai macam masalah di dalam maupun di luar perusahaan sehingga sangat mungkin bagi mereka untuk terkena *Stres*. *Stres* yang berlebihan tidak mampu ditolelir karena individu tersebut kehilangan kemampuan untuk mengendalikan dirinya secara utuh. Akibatnya mereka tidak dapat lagi mengambil keputusan – keputusan secara tepat dan perilakunya menjadi terganggu. Selama tingkat stres belum teratasi, maka tingkat produktivitas/prestasi kerja cenderung menurun drastis.

Stress kerja merupakan tekanan yang dirasakan pegawai karena tuntutan pekerjaan yang tidak bisa dipenuhi. Artinya, stress muncul apabila tuntutan pekerjaan tidak bisa dipenuhi oleh pegawai (Andriyani, 2018). Hal tersebut terjadi karena adanya kesenjangan antara ekspektasi dan kenyataan atau dengan kata lain karena adanya ketidaksesuaian antara pernyataan dengan kebijakan perusahaan, hal itu tercermin terutama ketika perusahaan tidak membayar hak-hak karyawan seperti gaji atau tunjangan-tunjangan, tidak memperdulikan kondisi fisik tempat kerja (yang berpengaruh pada kenyamanan karyawan), tidak memberikan penghargaan atas prestasi karyawan bahkan ketika perusahaan harus mengambil tindakan pemutusan hubungan kerja.

Penelitian Qureshi *et al* (2018) menemukan adanya hubungan positif stres kerja terhadap *turnover intention*, dimana dengan meningkatnya stres kerja juga diikuti dengan meningkatnya *turnover intention*.hal ini di dukung dengan hasil survey awal dengan menggunakan angket terhadap 15 pegawai sebagai responden seperti terlihat pada tabel 1.3 berikut ini:

Tabel 1.3
Survey Awal Stress Kerja

Pertanyaan	Ya	%	Tidak	%
Pekerjaan saya membutuhkan konsentrasi yang tinggi	10	66,67%	5	33,33%
Saya harus selalu memikirkan pekerjaan saya setiap saat	7	46,67%	8	53,33%
Saat saya mengeluarkan pendapat sering diabaikan	12	80%	3	20%
Kurangnya waktu yang disediakan untuk melakukan semua pekerjaan	13	86,67%	2	13,33%
Saya memiliki tanggung jawab yang besar dalam pekerjaan saya	10	66,67%	5	33,33%

Sumber: Data diolah penulis 2023

Pada tabel 1.3 jawaban responden mengenai Stress Kerja, bahwa terdapat masalah yaitu “Kurangnya waktu yang disediakan untuk melakukan semua pekerjaan” karena 13 responden menjawab Ya dan 2 responden menjawab Tidak, hal ini dikarenakan tenggat waktu kerja yang diberikan perusahaan terlalu pendek, hal tersebut yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seorang karwan menjadi stress sesuai dengan penelitian yang di lakukan (Tewal *et al*, 2018) hal ini dapat memunculkan adanya stress kerja dan menyebabkan *turnover intention*.

Asih *et al* (2018) menyatakan banyak orang-orang memandang tekanan sebagai beban kerja yang berat dan tenggat waktu yang mepet sebagai tantangan

negative yang menurunkan mutu pekerjaan mereka. Stres bisa positif bisa negatif. Hal ini mengindikasikan masih ada stress kerja pada bank Mayapada Cabang Sukajadi Bandung.

Stres muncul saat karyawan tidak mampu memenuhi apa yang menjadi tuntutan-tuntutan pekerjaan, ketidakjelasan apa yang menjadi tanggung jawab pekerjaan, kekurangan waktu untuk menyelesaikan tugas, tidak ada dukungan fasilitas untuk menjalankan pekerjaan, tugas-tugas yang saling bertentangan, merupakan contoh pemicu stres. Dalam jangka panjang, karyawan yang tidak dapat menahan stres kerja maka karyawan tidak mampu lagi bekerja diperusahaan. Pada tahap yang semakin parah, stres bisa membuat karyawan menjadi sakit atau bahkan akan mengundurkan diri (*turnover*) (Manurung & Ratnawati, 2019).

Selain stres kerja, kepuasan kerja, merupakan salah satu faktor yang paling menentukan keberhasilan perusahaan. kepuasan kerja juga menjadi faktor lain yang menyebabkan *turnover intention* pegawai.

Kepuasan kerja seorang karyawan yang tinggi memiliki nilai-nilai positif tentang pekerjaannya, namun lain halnya dengan pegawai yang tidak merasakan puas dengan pekerjaannya cenderung memiliki nilai negatif pada pekerjaannya. Menurut Wulantika (2017) Kepuasan Kerja secara umum menyakut sikap seseorang mengenai pekerjaannya. Karena menyakut sikap, pengertian Kepuasan Kerja mencakup berbagai hal seperti kondisi dan kecenderungan perilaku seseorang.

Semakin tinggi stres kerja maka akan semakin rendah kepuasan kerjanya hal ini di dukung dengan dengan hasil survey awal dengan menggunakan angket terhadap 15 pegawai sebagai responden seperti terlihat pada tabel 1.4 berikut ini.

Tabel 1.4
Survey Awal Kepuasan Kerja

Pertanyaan	Ya	%	Tidak	%
Saya menikmati bekerja dengan rekan saya	10	66,67%	5	33,33%
Gaji saya sesuai dengan pekerjaan yang saya lakukan	9	60%	6	40%
Saya sudah merasa puas dengan pekerjaan yang dijalani saat ini	7	46,67%	8	53,33%
Para atasan selalu memberikan dukungan terhadap saya	5	33,33%	10	66,67%
Cara pimpinan melakukan pengawasan dan menangani pegawai sudah tepat	10	66,67%	5	33,33%

Sumber: Data diolah penulis 2023

Pada tabel 1.4 jawaban responden mengenai Kepuasan Kerja, bahwa terdapat masalah yaitu “Para atasan selalu memberikan dukungan terhadap saya” karena 5 responden menjawab Ya dan 10 responden menjawab Tidak, hal ini dikarenakan sikap pimpinan yang kurang memberikan dukungan dan kurangnya motivasi supervisi terhadap pegawai (Ahmad, 2018). Hal ini terjadi karena pegawai kurang nyaman berada di perusahaan dan akan memunculkan *turnover intention*.

Menurut Ermita & Anisah (2018) motivasi kerja memiliki hubungan yang tinggi dengan kepuasan kerja. Ermita (2018) Ketika karyawan merasakan kepuasan dalam bekerja, pastinya karyawan tersebut akan berupaya semaksimal mungkin dengan seluruh kemampuan yang dimilikinya untuk menyelesaikan tugasnya. Akan tetapi, tidak semua karyawan selalu mendapat kepuasan kerja yang mereka

inginkan. Karyawan akan merasa cemas, tidak semangat, tidak bisa menikmati pekerjaan, dan tidak betah dengan pekerjaannya yang sekarang

Karyawan dapat menilai seberapa puas atau tidak puas dirinya terhadap pekerjaannya. Semakin tinggi penilaian terhadap kegiatan dirasakan sesuai dengan keinginan individu, maka semakin tinggi kepuasannya terhadap kegiatan tersebut (Retnaningrum & Musadieg, 2018). Kepuasan kerja juga dapat digambarkan memiliki sikap positif terhadap pekerjaan pada diri seseorang. Kepuasan kerja merupakan suatu keadaan yang berkaitan dengan reaksi emosional dari persepsi seseorang yang telah mendapatkan kebutuhan dan permintaan yang diinginkannya dari pekerjaan yang dia lakukan (Dizgah *et al* 2018).

Karyawan yang merasa puas dengan apa yang diperolehnya dari organisasi, akan memberikan lebih dari apa yang diharapkan. Seiring dengan perubahan kondisi lingkungan perusahaan dalam situasi yang tidak pasti mendorong perusahaan untuk merespon dengan cepat dan beradaptasi dengan lingkungan pasar yang penuh dengan persaingan. Perubahan ini secara langsung maupun tidak langsung dapat mempengaruhi kepuasan kerja yang pada akhirnya dapat menimbulkan niat untuk pindah bagi karyawan yang pada akhirnya juga dapat menimbulkan kepindahan yang sebenarnya. Stres kerja yang dialami karyawan juga dapat membuat karyawan tidak merasa puas dengan pekerjaannya dan juga menjadi alasan mengapa mereka ingin berpindah.

Menurut Ahmad (2018) dalam studinya menemukan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh yang kuat terhadap *turnover intention*, dimana kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*. Sedangkan hasil penelitian yang

dilakukan oleh Mahdi *et al* (2019) menyatakan tidak adanya pengaruh antara kepuasan kerja dengan *turnover intention*, dimana karyawan yang mencapai kepuasan kerja akan berusaha untuk tetap berada di dalam perusahaan. Hal ini mengindikasikan masih ada kurangnya kepuasan kerja pada bank Mayapada Cabang Sukajadi Bandung.

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas tentang *turnover intention* yang sebagian besar pegawai berfikiran untuk memulai bisnis baru karena tertarik mendapatkan gaji yang lebih besar. Lalu sebagian besar pegawai merasa kurangnya waktu yang disediakan untuk menyelesaikan semua pekerjaan, dan sebagian besar para atasannya kurang memberikan motivasi dan dukungan kepada pegawai, sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Stress Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Niat Berhenti (*Turnover Itention*)"

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah adalah salah satu dari sekian aspek yang penting dalam pelaksanaan penelitian ini sehingga penelitian menjadi terstruktur dan mempunyai tujuan yang jelas. Berdasarkan latar belakang maupun fenomena terhadap masalah penelitian yang telah dijelaskan di atas, maka permasalahan yang muncul dalam penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Sebagian besar pegawai berfikiran untuk memulai bisnis baru karena akan mendapatkan gaji yang lebih besar. Kondisi ini mengindikasikan tingginya niat berhenti bekerja dari bank Mayapada Cabang Sukajadi Bandung.

2. Sebagian besar pegawai merasa kurangnya waktu yang disediakan untuk menyelesaikan semua pekerjaan dan tidak mencapai target yang telah ditentukan pimpinan. Kondisi ini mengindikasikan tingginya stress kerja di bank Mayapada Cabang sukajadi Bandung.
3. Sebagian besar para atasannya kurang memberikan motivasi dan dukungan kepada pegawai. Kondisi ini mengindikasikan kurangnya kepuasan kerja dari atasan kepada para pegawai/ karyawan Bank Mayapada Cab. Sukajadi Bandung.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas rumusan masalah dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Stress Kerja, Kepuasan Kerja dan *Turnover Intention* pada Bank Mayapada Cabang Sukajadi Bandung
2. Apakah Stress Kerja berpengaruh terhadap *Turnover Intention* secara parsial pada Bank Mayapada Cabang Sukajadi Bandung
3. Apakah Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap *Turnover Intention* secara parsial pada Bank Mayapada Cabang Sukajadi Bandung
4. Apakah pengaruh Stress Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap *Turnover Intention* secara simultan pada Bank Mayapada Cabang Sukajadi Bandung

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah penulis ingin mencari berbagai informasi dan data-data yang berkaitan dengan pengaruh job stress dan kepuasan kerja

terhadap *turnover intension*, serta penulis mampu mengimplementasikan ilmu yang bermanfaat selama melakukan penelitian ini.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada penelitian terdahulu bahwa setiap penelitian terhadap suatu permasalahan mempunyai beberapa tujuan tertentu. meskipun dengan bentuk yang sederhana. Adapun tujuan penelitian ini diadakan adalah untuk menemukan, mengkaji atau mengembangkan fakta yang sebenarnya terjadi dari pengetahuan. Adapun Tujuan penelitian dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Stress Kerja, Kepuasan Kerja dan *Turnover Intention* pada Bank Mayapada Cabang Bandung
2. Untuk mengetahui pengaruh Stress Kerja secara parsial terhadap *Turnover Intention* pada Bank Mayapada Cabang Bandung
3. Untuk mengetahui pengaruh Kepuasan Kerja secara parsial terhadap *Turnover Intention* pada Bank Mayapada Cabang Bandung
4. Untuk Mengetahui pengaruh Stress Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap *Turnover Intention* pada Bank Mayapada Cabang Bandung secara simultan

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Praktis

Penelitian ini bisa dijadikan masukan bagi Bank Mayapada Cabang Bandung dalam hal pekerjaan yang di rasakan para pegawainya

1.4.2 Kegunaan Akademis

- a. Bagi Peneliti

Penelitian ini di harapkan memberikan perngaruh positif yaitu dengan menambah wawasan penulis terkait denga ada atau tidak adanya pengaruh dari stress kerja, dan kepuasan kerja terhadap niat berhenti bekerja *turnover itension*.

b. Bagi Pengembangan Ilmu Pengetahuan

Penilitan ini di harapkan dapat membangun pengetahuan dan memfasilitasi berbagai masalah terutama dalam hal hubungan stress kerja, dan kepuasan kerja terhadap niat berhenti bekerja (*turnover intension*)

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Bank Mayapada Cabang Bandung Jl. Sukajadi, Cipedes, Kec. Sukajadi, Kota Bandung Jawa Barat.

1.5.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan termulai dari bulan Maret 2023 sampai dengan Bulan Agustus 2023.

Table 1. 5

Waktu Penelitian

No	Uraian	Waktu Kegiatan																											
		Maret				April				Mei				Juni				Juli				Agustus							
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
1	Survei Tempat penelitian	■	■																										
2	Melakukan Penelitian			■																									
3	Mencari Data				■																								
4	Membuat Proposal					■																							
5	Seminar						■																						
6	Revisi							■																					
7	Penelitian Lapangan								■	■	■	■	■	■	■	■	■												
8	Bimbingan											■	■	■	■	■	■	■	■	■	■								
9	Sidang																									■			

Sumber: Data diolah Peneliti, 2023