

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perusahaan dalam melaksanakan kegiatannya, pasti akan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja setiap individu dari organisasi-organisasi yang ada di perusahaan agar mendapatkan karyawan yang sesuai kualifikasi agar tujuan perusahaan bisa tercapai. Untuk menemukan karyawan yang tepat di posisi jabatan yang tepat, perusahaan melakukan beberapa kegiatan seperti merekrut, menyeleksi, melatih, dan mempertahankan karyawan yang berkualitas juga memiliki kinerja yang optimal. Perusahaan perlu memperhatikan karyawan, agar setiap karyawan dapat berkontribusi dengan baik terhadap perusahaan. Karyawan yang tidak mendapat perhatian dari perusahaan dan kebutuhannya tidak terpuaskan biasanya akan memilih untuk meninggalkan pekerjaan mereka (*turnover intention*) dan akan menjadi hambatan perusahaan untuk mencapai tujuannya (Rahmalia, 2017). Menurut Prawitasari (2016) *turnover intention* merupakan suatu keinginan karyawan untuk mengundurkan diri dari perusahaan secara sukarela yang disebabkan beberapa faktor, seperti adanya kesempatan pekerjaan yang lebih menarik di perusahaan lain. Sedangkan menurut Sutanto dan Kurniawan (2016) *turnover intention* merupakan niat pergantian karyawan yang ditandai dengan berbagai hal menyangkut perilaku karyawan, antara lain : keberanian untuk melanggar ketertiban di perusahaan, keberanian untuk menentang dan memprotes atasan

maupun rekan kerja, juga cara menyelesaikan semua tanggung jawab yang sangat berbeda dari biasanya.

Beberapa perusahaan di Indonesia masih ditemukan tingkat turnover karyawan yang tinggi. Berdasarkan hasil survei tahun 2021 yang dilakukan oleh *Mercer Talent Consulting and Information Solution* menemukan bahwa sebagian besar responden di Asia Tenggara mengamati tingkat perputaran karyawan yang lebih tinggi, terutama pada tingkat karier menengah jika dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya. 55% dari perusahaan menyebutkan ketidakpuasan karyawan terhadap gaji sebagai penyebab utama keluarnya karyawan, diikuti oleh kemampuan karyawan untuk mendapatkan *benefit* yang lebih baik dibandingkan perusahaan lain (46%) dan pengembangan karir yang terbatas (43%).

Bank XYZ merupakan perusahaan di Indonesia yang menggunakan konsep perbankan secara Syariah dan juga perusahaan publik yang sahamnya tidak tercatat di Bursa Efek Indonesia (BEI). Laporan tahunan Bank XYZ di 5 tahun terakhir yaitu periode 2017-2021 (Tabel 1.1) menunjukkan bahwa pada tahun 2021, tingkat *turnover* karyawan Bank XYZ adalah sebesar 10,4%, dimana *turnover rate* tersebut meningkat dibandingkan tahun sebelumnya. tingkat *turnover* karyawan Bank XYZ pada tahun 2020 adalah sebesar 9,4%, lebih rendah dibandingkan tahun sebelumnya, yaitu tahun 2019 sebesar 11,6%. Kemudian pada tahun 2018, Bank XYZ mengalami peningkatan *turnover* sebesar 12,6% dari tahun sebelumnya, yaitu 11,4%. Dengan adanya kenaikan dan penurunan tingkat *turnover* ini menunjukkan bahwa tingkat *turnover* di

Bank XYZ tidak stabil, bahkan laporan tersebut menunjukan bahwa Bank XYZ mengalami peningkatan *turnover* di tahun terakhir.

Tabel 1.1. Tingkat Turnover Karyawan Di Bank XYZ

Tahun	Tingkat <i>Turnover</i>
2017	11,4%
2018	12,6%
2019	11,6%
2020	9,4%
2021	10,4%

Sumber : Laporan Tahunan Bank XYZ

Keinginan untuk keluar adalah salah satu dampak dari ketidakpuasan yang dialami oleh karyawan. Menurut Robbins & Judge (2017) ada empat dampak dari ketidakpuasan karyawan, yaitu *exit* (keinginan untuk meninggalkan organisasi), *voice* (melakukan protes secara aktif dan konstruktif), *loyalty* (menunggu secara pasif dan berharap perbaikan situasi), dan *neglect* (menelantarkan dan membiarkan kondisi memburuk). Empat dampak tersebut memiliki dua dimensi yang berbeda, yaitu konstruktif/destruktif dan aktif/pasif. *Exit* atau keluar termasuk ke dalam aktif dan destruktif. *Exit* (keluar) merupakan sikap dimana ketika karyawan merasakan ketidakpuasan, maka karyawan tersebut akan segera meninggalkan organisasi tersebut, seperti mencari posisi baru atau mengundurkan diri (*turnover*).

Dalam *OB (Organizational Behaviour) Model* terdapat tiga jenis variabel (input, proses, dan hasil/*outcomes*) pada tiga tingkatan analisis (individu, kelompok, dan organisasi). *Turnover* merupakan *outcomes* dari level individu

yang masuk ke dalam *withdrawal behaviour*. *Withdrawal behaviour* adalah tindakan yang dilakukan karyawan untuk memisahkan diri dari perusahaan/organisasi. Ada banyak bentuk penarikan diri, mulai dari datang terlambat, tidak menghadiri pertemuan hingga ketidakhadiran dan keluar-masuk. Penarikan diri ini akan memberikan dampak negatif kepada perusahaan, salah satunya adalah dapat memakan banyak biaya dan waktu. Tindakan karyawan untuk keluar ini tentu akan merugikan perusahaan, karena perusahaan akan kehilangan pengetahuan, keterampilan, kemampuan, dan karakteristik lainnya dari karyawan tersebut. Hal ini akan menghambat aktivitas dan kelancaran perusahaan/organisasi. Maka dari itu, kepuasan kerja perlu diperhatikan oleh perusahaan, karena jika karyawan merasa tidak puas, maka keinginan untuk keluar akan semakin tinggi. Faktor utama yang dapat menyebabkan ketidakpuasan kerja diantaranya adalah : *on the job stress* (stres dalam pekerjaan), *pay* (gaji), *promotion* (promosi), *work* (pekerjaan), *security* (keamanan), *supervisor*, dan *coworkers* (rekan kerja).

Penelitian ini fokus kepada dua faktor yang mempengaruhi ketidakpuasan yaitu *on the job stress/stres kerja* dan *security/job insecurity*. Stres adalah proses psikologis yang tidak menyenangkan yang terjadi sebagai respon terhadap tekanan lingkungan (Robbins & Judge, 2017). Kondisi kerja yang lingkungannya tidak baik sangat potensial untuk menimbulkan stres bagi karyawannya. Stres kerja yang dialami oleh karyawan dapat menimbulkan dampak positif dan bahkan dampak negatif bagi karyawan yang bersangkutan dan bagi organisasi. Semua itu tergantung pada kondisi psikologis dan sosial seorang karyawan, sehingga reaksi

terhadap setiap kondisi stres sangat berbeda. apabila dikelola dengan baik, dapat menjadi pendorong dan meningkatkan intensitas kerja, sedangkan apabila tidak dikelola dengan baik stres kerja akan menimbulkan permasalahan yang berdampak negatif bagi individu dan organisasi (Tewal dkk, 2017). Selain itu, Robbins & Judge (2017) menyatakan bahwa semakin tidak aman situasi kerja maka karyawan akan semakin kurang puas dalam pekerjaan, yang berarti semakin tinggi *job insecurity* yang dialami karyawan maka semakin tinggi juga ketidakpuasan karyawan yang akan menimbulkan keinginan untuk keluar.

Job insecurity dan stres kerja merupakan bagian dari *emotional stability* (stabilitas emosional) yang ada pada *The Big Five Personality Factors*. Stabilitas emosional menunjukkan kemampuan seseorang menahan stres. Karyawan dengan kestabilan emosi yang tinggi cenderung tenang, percaya diri, dan aman. Mereka cenderung positif dan optimis serta mengalami lebih sedikit emosi negatif dan umumnya lebih bahagia daripada karyawan yang memiliki kestabilan emosi yang rendah. Karyawan dengan kestabilan emosi yang rendah sangat waspada dan rentan terhadap efek fisik dan psikologis stres. Mereka yang memiliki stabilitas emosi yang rendah cenderung gugup, cemas, tertekan, dan tidak aman (*insecurity*) (Robbins & Judge, 2017).

Berdasarkan penjelasan diatas, *job insecurity* dan stres kerja merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Karyawan yang merasa tidak puas akan menimbulkan keinginan untuk keluar dari pekerjaannya (*turnover intention*). *Turnover intention* masih menjadi masalah bagi perusahaan, terutama di bidang perbankan. *Turnover intention* dapat memberikan dampak yang

merugikan bagi perusahaan. Maka dari itu, perlu diketahui apa saja yang dapat mempengaruhi *Turnover Intention* pada karyawan Bank XYZ. Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik meneliti dengan judul “PENGARUH *JOB INSECURITY* DAN STRES KERJA TERHADAP *TURNOVER INTENTION* PADA KARYAWAN BANK XYZ DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL MEDIATOR SERTA TINJUANNYA DARI SUDUT PANDANG ISLAM”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang, penelitian ini bertujuan untuk menguji beberapa variabel penelitian diantaranya menguji pengaruh *job insecurity* dan stres kerja terhadap *turnover intention* yang dimediasi oleh kepuasan kerja. Dengan demikian, rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana gambaran *Job Insecurity*, Stres Kerja, *Turnover Intention* dan Kepuasan Kerja pada karyawan Bank XYZ?
2. Apakah *Job Insecurity* dan Stres Kerja dapat dijadikan model yang berpengaruh terhadap *Turnover Intention* dengan Kepuasan Kerja sebagai faktor mediator pada karyawan Bank XYZ?
3. Apakah *Job Insecurity* berpengaruh terhadap *Turnover Intention* pada karyawan Bank XYZ?
4. Apakah Stres Kerja berpengaruh terhadap *Turnover Intention* pada karyawan Bank XYZ?
5. Apakah *Job Insecurity* berpengaruh terhadap Kepuasan kerja pada karyawan Bank XYZ?

6. Apakah Stres kerja berpengaruh terhadap Kepuasan kerja pada karyawan Bank XYZ?
7. Apakah Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap *Turnover Intention* pada karyawan Bank XYZ?
8. Apakah *Job Insecurity* berpengaruh terhadap *Turnover Intention* dengan Kepuasan Kerja sebagai faktor mediator pada karyawan Bank XYZ?
9. Apakah Stres Kerja berpengaruh terhadap *Turnover Intention* dengan Kepuasan Kerja sebagai faktor mediator pada karyawan Bank XYZ?
10. Bagaimana gambaran *Job Insecurity*, Stres Kerja, *Turnover Intention* dan Kepuasan Kerja pada karyawan Bank XYZ menurut sudut pandang islam?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian perumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui gambaran *Job Insecurity*, Stres Kerja, *Turnover Intention* dan Kepuasan Kerja pada karyawan Bank XYZ.
2. Untuk mengetahui apakah *Job Insecurity* dan Stres Kerja dapat dijadikan model yang berpengaruh terhadap *Turnover Intention* dengan Kepuasan Kerja sebagai faktor mediator pada karyawan Bank XYZ.
3. Untuk mengetahui pengaruh *Job Insecurity* terhadap *Turnover Intention* karyawan Bank XYZ.

4. Untuk mengetahui pengaruh Stres Kerja terhadap *Turnover Intention* karyawan Bank XYZ.
5. Untuk mengetahui pengaruh *Job Insecurity* terhadap Kepuasan kerja karyawan Bank XYZ.
6. Untuk mengetahui pengaruh Stres kerja terhadap Kepuasan kerja karyawan Bank XYZ.
7. Untuk mengetahui pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Turnover Intention* karyawan Bank XYZ.
8. Untuk mengetahui pengaruh *Job Insecurity* terhadap *Turnover Intention* dengan Kepuasan Kerja sebagai faktor mediator pada karyawan Bank XYZ.
9. Untuk mengetahui pengaruh Stres Kerja terhadap *Turnover Intention* dengan Kepuasan Kerja sebagai faktor mediator pada karyawan Bank XYZ.
10. Untuk mengetahui gambaran *Job Insecurity*, Stres Kerja, *Turnover Intention* dan Kepuasan Kerja pada karyawan Bank XYZ menurut sudut pandang islam.

1.4. Manfaat Penelitian

Hasil diharapkan memiliki manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Akademis
 - a. Perkembangan Ilmu Pengetahuan

Memperkaya ilmu tentang sumber daya manusia khususnya yang berkaitan dengan *Turnover Intention* dan faktor yang

mempengaruhinya seperti *Job Insecurity*, Stres Kerja, dan Kepuasan Kerja.

b. Referensi Penelitian Lebih Lanjut

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan perbandingan maupun referensi untuk melakukan penelitian lainnya di bidang *Turnover Intention* khususnya pada perusahaan yang bergerak di bidang Perbankan.

2. Manfaat Praktis

a. Perusahaan Perbankan

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi agar karyawan tidak merasa terbebani dan mengurangi jumlah karyawan yang keluar di perusahaan perbankan.

b. Karyawan Perbankan

Dalam penelitian ini diharapkan dapat dijadikan landasan untuk perkembangan karyawan dan mengurangi *Job Insecurity* dan Stres Kerja pada karyawan, sehingga dapat mengurangi *Turnover Intention* pada karyawan yang ada di perusahaan perbankan.