

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Suatu perusahaan dalam perjalanan bisnisnya akan sering menghadapi banyak masalah dan tekanan, berbagai masalah dan tekanan yang datang berasal dari internal dan eksternal perusahaan. Salah satu masalah internal yang muncul adalah dari perilaku sumber daya manusia atau karyawan perusahaan tersebut yang terkait dengan tingginya tingkat *turnover* karyawan yang dialami oleh beberapa perusahaan. *Turnover* mengarah pada salah satu pilihan terakhir bagi seseorang karyawan apabila dia mendapati kondisi kerjanya sudah tidak sesuai lagi dengan apa yang diharapkan hal ini merupakan kenyataan akhir yang dihadapi organisasi berupa jumlah karyawan yang meninggalkan organisasi pada periode tertentu.

Turnover bisa terjadi pada karyawan di berbagai perusahaan tak terkecuali perusahaan di bidang perbankan. Melalui survey Global Strategic Rewards yang pernah dilakukan Watson Wyatt yang dilaksanakan tahun 2007/2008, tercatat persentase *turnover* disektor perbankan karyawan berkeahlian khusus sangat tinggi, mencapai 6,3% -7,5%, sementara di industri lain 0,1%-0,74%.

PT. Bank X, Tbk merupakan salah satu bank swasta terbesar di Indonesia yang tidak luput dari masalah *turnover* karyawan, pada tahun 2008 PT. Bank X, Tbk pernah mengalami perpindahan ratusan karyawannya ke Bank Tabungan Pensiunan Negara (BTPN) yang diduga dilatarbelakangi oleh ketidaknyamanan

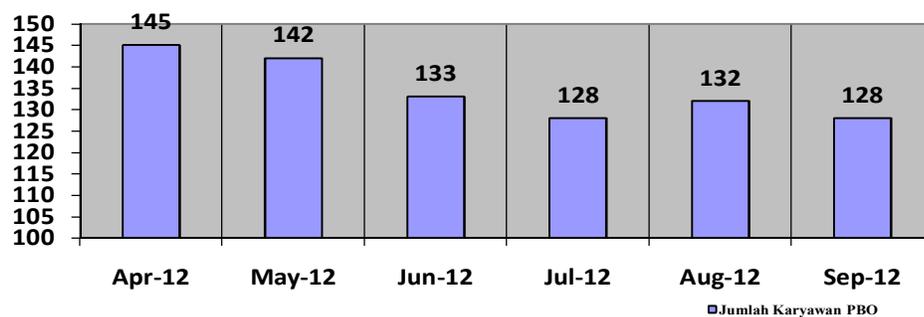
dalam lingkungan kerja dan tingginya tingkat stres kerja (<http://lifestyle.okezone.com/read/2008/05/14/21/109217/search.html>). Tuntutan perkembangan dalam dunia bisnis perbankan, menyebabkan setiap organisasi harus mempunyai strategi dan keunggulan kompetitif yang dimiliki perusahaan agar mampu bertahan dalam persaingan yang begitu ketat. Namun disisi lain tuntutan yang diberikan, menyebabkan tekanan dan ketidaknyamanan bagi karyawannya yang menyebabkan karyawan mengambil jalan pintas untuk meninggalkan organisasi.

Kecenderungan *turnover* yang tinggi pada PT. Bank X, Tbk masih terjadi hingga saat ini. Tercatat angka *turnover* yang paling tinggi disumbangkan oleh unit kerja *funding* pada karyawan bagian *Personal Banking Officer* (PBO) PT. Bank X, Tbk *region I*.

Seorang karyawan *Personal Banking Officer* (PBO) PT. Bank X, Tbk dihadapkan pada tuntutan dan tekanan untuk terus mencapai target penjualan serta mengikuti perkembangan serta perubahan yang terjadi di bidang perbankan. Hal ini akan berpengaruh pada semua komponen perusahaan. Ketidakpuasan yang dirasakan oleh *top management* untuk selalu menjadi yang lebih baik dapat menimbulkan tekanan yang berpengaruh pada karyawan. Adanya tuntutan untuk mencapai target penjualan perusahaan dan mempertahankan prestasi perusahaan dapat menyebabkan ketegangan dan ketidakpuasan pekerjaan karyawan sehingga menimbulkan keinginan dari seorang karyawan untuk berhenti bekerja.

Berdasarkan karakteristik pekerjaan yang menjadi tanggungjawab seorang *Personal Banking Officer* (PBO) tersebut, departemen HRD PT. Bank X, Tbk

menemukan adanya beberapa karyawan *Personal Banking Officer* (PBO) yang memutuskan untuk keluar dari pekerjaannya (*resign*) pada periode bulan April hingga September 2012. Berikut ini merupakan gambar keadaan karyawan *Personal Banking Officer* (PBO) yang terjadi dalam waktu 6 bulan terakhir posisi tiap bulannya:



Gambar 1.1
Histogram Data Karyawan Bagian *Personal Banking Officer* (PBO)
Pada PT. Bank X *Region I*

Sumber: Data Internal *Human Resources Department* PT. Bank X, *Tbk Region I*

Berdasarkan data tersebut didapat bahwa setiap bulan selalu ada karyawan *Personal Banking Officer* (PBO) yang keluar (*resign*) dari pekerjaannya dan memuncak pada bulan Juni 2012 dengan jumlah karyawan yang keluar adalah 9 orang. Terdapat banyak alasan yang dikemukakan karyawan yang bersangkutan dimana sebagian besar alasan tersebut merupakan faktor luar organisasi. Namun lebih dari itu, fenomena keinginan untuk pindah (*turnover intention*) yang dilakukan oleh para karyawan ini dapat pula disebabkan oleh kurang efektifnya pengelolaan perilaku individu di dalam organisasinya.

Tingkat *turnover* yang tinggi akan menimbulkan dampak negatif bagi organisasi, seperti menciptakan ketidakstabilan terhadap kondisi tenaga kerja dan

peningkatan biaya sumber daya manusia. Hal ini sebenarnya tidak diharapkan oleh pihak manajemen, dikarenakan mampu membuat proses kerja menjadi tidak efektif.

Oleh karena itu, hal tersebut diatas merupakan tugas penting bagi manajemen perusahaan untuk memelihara dan menjaga sumber daya manusia yang telah ada agar dapat bertahan dan bahkan memiliki komitmen yang kuat terhadap perusahaan. Ini sangat penting untuk menjaga agar karyawan tetap tinggal di perusahaan tidak memiliki keinginan untuk pindah ke tempat lain, yang nantinya akan merugikan perusahaan itu sendiri karena disamping kehilangan karyawan juga harus mengeluarkan biaya lagi guna mendapat karyawan pengganti atau sumber daya manusia baru.

Terjadinya *turnover* karyawan dapat diprediksi dengan memperhatikan intensi atau keinginan karyawan tersebut untuk meninggalkan perusahaan atau dapat disebut sebagai intensi *turnover*. Keinginan berpindah mengacu pada hasil evaluasi individu mengenai kelanjutan hubungannya dengan organisasi dan belum diwujudkan dalam tindakan pasti meninggalkan organisasi, oleh karena itu keinginan untuk pindah kerja merupakan variabel dependen yang tepat karena terkait erat dengan *turnover* sebenarnya. Keinginan untuk pindah kerja dalam penelitian ini dapat diartikan sebagai kecenderungan atau niat karyawan untuk berhenti bekerja secara sukarela menurut pilihannya sendiri.

.Untuk menanggulangi terjadinya *turnover* perusahaan perlu menelaah lebih jauh tentang sebab-sebab seorang karyawan mempunyai keinginan untuk pindah terutama yang disebabkan dari dalam perusahaan. Salah satu variabel yang

diteliti dalam hubungannya dengan keinginan untuk pindah kerja adalah stres kerja dan komitmen organisasi. Dalam penelitian yang dilakukan oleh A.R Elangovan tahun 2000 menyatakan bahwa keinginan berpindah karyawan dipengaruhi oleh stres kerja, komitmen organisasi dan kepuasan kerja. Dan penelitian yang dilakukan oleh Agus Arianto Toly tahun 2001 menyatakan bahwa keinginan berpindah karyawan dipengaruhi oleh komitmen organisasional, konflik peran, ketidakjelasan peran, dan perubahan organisasional

Faktor stres merupakan satu masalah yang tidak dapat dihindari oleh setiap orang dan seringkali banyak memberikan efek negatif baik terhadap kesehatan maupun karir seseorang. Secara umum stres akibat kerja dikatakan sebagai adanya tuntutan pekerjaan yang melampaui kemampuan individu pekerjanya, sehingga menimbulkan ketidaknyamanan yang berkepanjangan. Kejenuhan pada pekerjaan yang selalu dibatasi target perusahaan dan terus menerus menuntut seseorang untuk bekerja berhubungan dengan banyak orang serta harus melayani para klien nasabah, dapat menimbulkan stres yang berkepanjangan.

Stres yang berkepanjangan tersebut menyebabkan seorang pekerja yang mulanya produktif dan berkomitmen, kehilangan semua kepedulian dan minat terhadap pekerjaan atau profesinya yang akan membawa akibat lebih lanjut yaitu menurunnya prestasi-prestasi kerja. Akibat selanjutnya, stres dapat menyebabkan ketidakpuasan kerja (*job dissatisfaction*), meningkatnya jumlah karyawan yang keluar (*turnover*), dan kehilangan tenaga kerja yang direkrut oleh perusahaan lain.

Dengan demikian, secara langsung stres kerja akan mempengaruhi kelancaran kegiatan operasional suatu perusahaan.

Selain stres kerja, salah satu variabel yang secara konsisten ditemukan berhubungan langsung dengan *turnover* adalah komitmen organisasional. Penelitian empiris Billing & Becker (2006) mendukung hipotesis bahwa individu yang memenuhi komitmen organisasi akan memiliki intensi keluar rendah. Komitmen organisasi banyak diteliti hubungannya dengan keinginan untuk pindah kerja karyawan. Menurut Baron dan Greenberg (dalam Umam, 2010: 259), menyatakan bahwa komitmen organisasi memiliki arti penerimaan yang kuat dalam diri individu terhadap tujuan dan nilai-nilai perusahaan, sehingga individu tersebut akan berusaha dan berkarya serta memiliki hasrat yang kuat untuk tetap bertahan di perusahaan tersebut.

Dengan adanya komitmen organisasi karyawan diharapkan menjadi loyal dan tidak terjadi *turnover* karyawan dan kinerja yang dihasilkan memuaskan perusahaan. Agar karyawan mempunyai komitmen organisasi yang tinggi setidaknya pekerjaan yang dibebankan harus dapat dirasakan sebagai sesuatu yang bermanfaat, baik bagi dirinya sendiri, orang lain maupun bagi kepentingan organisasi. Jika karyawan merasa kebutuhan harapannya terpenuhi tentu akan berusaha mempertahankan keanggotaannya, mengidentifikasi serta mengabdikan diri sepenuhnya pada sasaran dan tujuan organisasi. Sehingga komitmen karyawan terhadap organisasi akan tercipta dengan sendirinya. Dengan komitmen yang dimiliki, karyawan akan dapat bekerja dengan sepenuh hati, melibatkan diri

secara aktif dan mengembangkan daya inovasi serta kreatifitas dalam aktivitas organisasi dan pada gilirannya akan tercapai prestasi kerja yang tinggi.

Berdasarkan uraian di atas, dalam kesempatan ini penulis tertarik untuk menyusun penelitian dengan mengambil judul **Analisis Stres Kerja, Komitmen Organisasi dan Keinginan untuk Pindah Kerja (*Turnover Intention*) Pada PT. Bank X, Tbk *Region I* Jakarta.**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang ada, maka peneliti merumuskan beberapa masalah sebagai berikut:

1. Apakah stres kerja mempunyai pengaruh terhadap keinginan untuk pindah kerja (*turnover intention*) pada karyawan PBO PT. Bank X, Tbk *region I*?
2. Apakah stres kerja mempunyai pengaruh terhadap komitmen organisasi pada karyawan PBO PT. Bank X, Tbk *region I*?
3. Apakah komitmen organisasi mempunyai pengaruh terhadap keinginan untuk pindah kerja (*turnover intention*) pada karyawan PBO PT. Bank X, Tbk *region I*?
4. Apakah komitmen organisasi memiliki pengaruh mediasi pada stres kerja terhadap keinginan untuk pindah kerja (*turnover intention*) pada karyawan PBO PT. Bank X, Tbk *region I*?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah sebagaimana tersebut di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh stres kerja terhadap keinginan untuk pindah kerja (*turnover intention*) pada karyawan PBO PT. Bank X, Tbk *region* I.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh stres kerja terhadap komitmen organisasi pada karyawan PBO PT. Bank X, Tbk *region* I.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh komitmen organisasi terhadap keinginan untuk pindah kerja (*turnover intention*) pada karyawan PBO PT. Bank X, Tbk *region* I.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh stres kerja terhadap keinginan untuk pindah kerja (*turnover intention*) dengan komitmen organisasi sebagai variabel mediasi pada karyawan PBO PT. Bank X, Tbk *region* I.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini sebaai berikut:

1. Bagi Peneliti

Memberikan kesempatan bagi penulis untuk menerapkan ilmu pengetahuan yang didapatkan selama mengikuti kegiatan perkuliahan dan menambah wawasan berpikir dalam proses penelitian dengan mengacu pada teori yang berkaitan dengan topik penelitian.

2. Bagi Perusahaan

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan suatu informasi bagi perusahaan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh stres kerja, komitmen organisasi mempengaruhi niat untuk pindah karyawan dan memberikan masukan kepada perusahaan PT. Bank X, Tbk sebagai salah satu upaya untuk menekan angka *turnover* yang sebenarnya.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu sumbangan pemikiran, bahan pertimbangan, dan sekaligus dapat dijadikan sebagai sumber informasi apabila suatu saat akan diadakan penelitian mengenai masalah yang sejenis.

4. Bagi Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pustaka dan berguna bagi pengembangan ilmu pengetahuan