

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era pembangunan sekarang ini manajemen di bidang sumber daya manusia juga mengalami kemajuan yang pesat. Karena itulah perlunya diadakan perencanaan dan penanganan yang baik terhadap sumber yang ada, khususnya tenaga kerja manusia untuk masa sekarang maupun yang akan datang. Masalah tenaga kerja merupakan salah satu masalah yang serius untuk mendapatkan perhatian. Saat ini di Indonesia masih terdapat tingkat pengangguran yang tinggi, dan banyak perusahaan di Indonesia yang masih menggunakan karyawan kontrak. Menurut data dari Badan Pusat Statistik Tingkat Pengangguran Terbuka (TPT) di Indonesia sampai dengan bulan Februari 2016 masih mencapai 5,50%. Oleh karena itu posisi tawar karyawan di Indonesia relatif rendah, sehingga bagi karyawan mendapatkan pekerjaan sementara dalam kontrak kerja sudah dianggap masih lebih baik dari pada menganggur. Tetapi sekarang ini, sangat sulit untuk bisa menjadi karyawan tetap, karena sebagian besar telah digantikan dengan sistem kerja kontrak atau *outsourcing*.

Status pekerjaan yang hanya sebagai karyawan kontrak, dapat memicu tingginya angka *turnover intention* (keinginan keluar) karyawan yang terjadi di suatu perusahaan. Tidak jarang karyawan memutuskan untuk keluar dari perusahaan sebelum masa kontrak berakhir. Handoko (1996:119) mengatakan bahwa perputaran (*turnover*) adalah keluarnya karyawan dari perusahaan untuk bekerja di perusahaan lain. Tingginya tingkat *turnover* akan menimbulkan dampak negatif bagi organisasi, seperti menciptakan ketidakstabilan dan ketidakpastian (*ucertainty*) terhadap kondisi tenaga kerja dan peningkatan biaya sumber daya manusia.

Kepuasan kerja akan memberikan kontribusi yang besar terhadap kepuasan hidup seseorang apabila waktu yang dibutuhkan untuk pekerjaan semakin banyak, tingginya tingkat interaksi sosial, banyaknya kesempatan untuk dapat menunjukkan kemampuan dirinya dan sebagainya. Penelitian yang dilakukan oleh Sudita (2015) menunjukkan bahwa tingkat kepuasan kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* pada perusahaan.

Salah satu cara dalam meningkatkan kepuasan kerja adalah memberikan kompensasi. Menurut Mangkunegara (2000 : 85-86) ada dua bentuk kompensasi yaitu kompensasi langsung yang merupakan upah dan gaji dan kompensasi yang tidak langsung yang merupakan pelayanan dan keuntungan. Hal yang paling diharapkan dari seorang pekerja apabila bekerja di suatu perusahaan adalah gaji. Menurut Andini (2006), gaji yang dinilai karyawan terlalu rendah dinilai sebagai faktor yang bisa menjadi penyebab terjadinya keluarnya karyawan dengan sendirinya. Pegawai yang telah merasa puas dengan gaji yang diterimanya berakibat rendahnya keinginan pegawai untuk keluar dari perusahaan. Ketidakpuasan akan gaji, bisa menyebabkan pekerja itu meninggalkan perusahaan tempat ia bekerja kemudian mencari perusahaan lain.

Penyebab lain dari adanya niat karyawan untuk keluar dari perusahaan adalah terjadinya penurunan komitmen organisasional karyawan (Kumar et al., 2012). Komitmen organisasional merupakan suatu keadaan seorang karyawan memihak pada suatu organisasi dan tujuan-tujuannya, serta berniat memelihara keanggotaannya dalam organisasi itu (Robbins dan Judge, 2008:100-101). Komitmen karyawan sangat penting bagi perusahaan agar perusahaan dapat berjalan dengan efektif dan efisien (Kumar et al., 2012). Penelitian yang dilakukan oleh Kumar et al., (2012), menunjukkan bahwa komitmen organisasional mempengaruhi keinginan *turnover*, ketika

komitmen organisasional dari karyawan tinggi maka keinginan turnover rendah.

Salah satu perusahaan yang memiliki tingkat *turnover intention* yang tinggi adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang *bancassurance*, karena perusahaan ini memilih dan mempekerjakan sebagian karyawan dengan sistem kerja kontrak. *Bancassurance* adalah layanan bank dalam menyediakan produk asuransi yang memberi perlindungan dan produk investasi untuk memenuhi kebutuhan financial jangka panjang nasabah. Karena ini merupakan kegiatan dalam pemasaran, maka ada target penjualan yang harus dipenuhi setiap tahunnya. Dengan hal seperti ini cukup sulit untuk pegawai *bancassurance* menawarkan dan memasarkan produk asuransi kepada nasabah. Untuk mengurangi terjadinya tingkat *turnover intention*, pihak perusahaan harus membuat sebuah strategi untuk tetap mempertahankan karyawannya.

Dalam penelitian ini karyawan pada posisi *finance advisor* di PT Axa Mandiri Surabaya dijadikan sebagai objek penelitian. Perusahaan ini merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang *bancassurance*, dan merupakan gabungan dari asuransi PT Axa Financial dan PT Bank Mandiri. Tugas *finance advisor* sendiri adalah sebagai tenaga pemasar produk asuransi kepada para nasabah PT Bank Mandiri. Tingginya minat untuk bergabung menjadi *finance advisor* di PT Axa Mandiri adalah perusahaan dapat memberikan bonus diluar gaji, apabila *finance advisor* dapat mencapai target penjualan. Di PT Axa Mandiri Financial Wilayah Surabaya ini terdapat kurang lebih 87 pegawai yang menduduki posisi sebagai *finance advisor* pada awal tahun 2016. Menurut *Assistant Sales Manager* wilayah Surabaya, terdapat 29 *finance advisor* keluar dari PT Axa Mandiri Financial Surabaya, yang sebelumnya ada perekrutan untuk *finance*

advisor dengan jumlah 24 orang pada tahun 2015. Adanya beberapa faktor yang menyebabkan tingkat *turnover intention* pada pegawai PT Axa Mandiri Surabaya khususnya pada posisi *finance advisor* diantaranya : ketidakmampuan *financial advisor* dalam beradaptasi dengan lingkungan kerja dengan cepat, kurangnya *support* dari cabang dalam proses penjualan produk asuransi, dan adanya sistem terminasi apabila *finance advisor* tidak mampu mencapai target dalam waktu 2 bulan.

Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitan dengan judul **“Pengaruh Kepuasan Kerja, Kepuasan Akan Gaji dan Komitmen Organisasional Terhadap Turnover Intention Pada Pegawai Bancassurance di PT AXA Mandiri Surabaya”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah kepuasan kerja mempengaruhi *turnover intention* pada pegawai Bancassurance di PT AXA Mandiri Surabaya?
2. Apakah kepuasan akan gaji mempengaruhi *turnover intention* pada pegawai Bancassurance di PT AXA Mandiri Surabaya?
3. Apakah komitmen organisasional mempengaruhi *turnover intention* pada pegawai Bancassurance di PT Axa Mandiri Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

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

1. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention* pada pegawai Bancassurance di PT AXA Mandiri Surabaya.
2. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan akan gaji terhadap *turnover intention* pada pegawai Bancassurance di PT AXA Mandiri Surabaya.
3. Untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasional terhadap *turnover intention* pada pegawai Bancassurance di PT AXA Mandiri Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang bermanfaat untuk membantu perusahaan dalam mengambil langkah-langkah untuk mengurangi tingkat *turnover intention* di PT AXA Mandiri wilayah Surabaya.

2. Akademik

Hasil penelitian dapat dijadikan referensi bagi mahasiswa/i yang akan melakukan penelitian pada bidang yang sama di masa akan datang.

1.5 Sistematika Penulisan

Penulisan skripsi ini terdiri atas 5 bab, dengan sistematika sebagai berikut :

BAB 1 PENDAHULUAN

Dalam bab ini diuraikan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini diuraikan penelitian terdahulu, landasan teori yang nantinya akan sangat membantu dalam analisis hasil penelitian, model pemikiran, dan hipotesis

BAB 3 METODE PENELITIAN

Dalam bab ini diuraikan tentang deskripsi variabel penelitian dan definisi operasional, penentuan sampel, jenis data dan sumber data, metode pengumpulan data serta metode analisis.

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini diuraikan mengenai deskripsi objek penelitian serta analisis data dan pembahasan atas hasil pengolahan data.

BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini berisikan tentang kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan serta saran yang mungkin nantinya berguna bagi organisasi maupun ilmu pengetahuan.