

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Era globalisasi membuat lingkungan usaha menjadi dinamis. Perusahaan selalu berurusan dengan berbagai persaingan yang ada di *market*. Persaingan yang timbul harus siap dihadapi perusahaan dan perusahaan perlu mempersiapkan beberapa hal terkait internal perusahaan, salah satunya adalah mengelola sumber daya manusia yang dimilikinya. Pengelolaan dan pengembangan sumber daya manusia bukan hal yang mudah, banyak persoalan yang terjadi di dalam pengelolaan sumber daya manusia. Salah satu persoalan yang timbul adalah *turnover* karyawan.

Fenomena *turnover* yang tinggi juga terjadi di perusahaan jasa seperti perbankan. Perusahaan perbankan selama ini identik dengan kualitas pelayanan, pencapaian target, dan kedisiplinan. Setiap karyawan harus bekerja dengan baik dan dituntut untuk dapat mencapai target yang ditetapkan oleh perusahaan tempat ia bekerja walaupun berada dalam tekanan di pekerjaan. Bahkan tak jarang seorang karyawan bank bekerja lembur hingga malam hari agar pekerjaan selesai. Selain itu, karyawan diharuskan untuk tetap memberikan hasil yang terbaik bagi perusahaan dalam kondisi perekonomian yang terjadi. Fenomena *turnover* lain adalah karyawan perbankan di kota besar seperti Surabaya seringkali berpindah kerja ke bank lain karena merasa kurang nyaman bekerja di tempat lama.

Kondisi tersebut didukung dari fakta yang diperoleh dari Detik Finance yang ditulis oleh (Laucereno, 2018) mengenai jumlah pegawai bank terus berkurang. Pada laman tersebut dituliskan bahwa berdasarkan data pada laporan keuangan tahunan bank, jumlah pegawai bank pada 2017 setahun penuh mengalami penurunan jika dibandingkan periode 2016. Laporan tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.1. Selain itu, menurut hasil survei Price Water House Coopers (PwC) yang ditulis pada berita Bisnis.com (Helen, 2014) menunjukkan tingkat *turnover* karyawan bank mencapai 15%.

Perusahaan perlu mengetahui beberapa hal yang berhubungan dengan karyawan agar karyawan merasa nyaman dalam bekerja. Penelitian ini membahas

faktor-faktor yang berhubungan dengan keinginan karyawan untuk mengundurkan diri. *Turnover intention* menurut Robbins, Millett, Cacioppe, & Marsh (2001), adalah kecenderungan atau tingkat dimana seorang karyawan memiliki kemungkinan untuk meninggalkan perusahaan baik secara sukarela maupun tidak sukarela yang disebabkan karena kurang menariknya pekerjaan saat ini dan tersedianya alternatif pekerjaan lain. Keinginan untuk berhenti kerja inilah yang perlu didalami agar perusahaan mengetahui kondisi yang terjadi pada karyawannya yang membuat mereka memiliki keinginan yang tinggi untuk meninggalkan perusahaannya.

Tabel 1.1. Laporan Jumlah Karyawan Perbankan 2016-2017.

Bank	Tahun 2016 (orang)	Tahun 2017 (orang)	Penurunan (%)
Mandiri	38,940	38,307	1.7
BNI	28,184	27,209	3.6
Maybank	6,908	6,727	2.7
OCBC NISP	6,874	6,511	5.6
CIMB Niaga	13,069	12,981	0.7
Bukopin	6,127	5,974	2.6

(Sumber: Detik-Finance)

Menurut sumber CNBC Indonesia (Franedya, 2019) Bank yang ada di Indonesia per bulan Maret 2019 mencapai total 115 bank, dan terdapat 1.597 bank berupa BPR. Komposisinya adalah seperti pada Tabel 1.2. Bank BUKU IV di Indonesia berisikan 3 bank BUMN dan 3 bank swasta.

Tabel 1.2. Jumlah Bank di Indonesia per Desember 2018

	Jumlah	Penguasaan Pasar (%)
BUKU IV	6	51.03
BUKU III	28	35.23
BUKU II	59	12.65
BUKU I	22	1.09

(Sumber: CNBC Indonesia)

Penelitian ini akan berfokus pada 6 bank swasta besar yang ada di Indonesia, yaitu meliputi bank BUKU IV sebanyak 2 bank, dan 3 bank BUKU III. Melalui pemilihan bank tersebut dirasa cukup untuk mengakomodasi kondisi perbankan di Indonesia dengan persentase penguasaan pasar lebih dari 50%.

Tabel 1.3. Top 20 Bank dengan Total Modal Terbesar di Indonesia per Desember 2018

Peringkat	Nama Bank	Total Modal (dalam juta Rupiah)
1	PT. BANK RAKYAT INDONESIA	173,618,421
2	PT. BANK MANDIRI	167,557,982
3	PT. BANK CENTRAL ASIA	148,193,541
4	PT. BANK NEGARA INDONESIA	104,254,095
5	PT. BANK CIMB NIAGA	39,324,611
6	PT. PAN INDONESIA BANK	37,228,489
7	PT. BANK DANAMON INDONESIA	29,719,755
8	PT. BANK OCBC NISP	25,042,934
9	PT. BANK MAYBANK INDONESIA	23,345,675
10	PT. BANK TABUNGAN NEGARA	23,328,446
11	PT. BANK PERMATA	21,737,488
12	PT. BANK HSBC INDONESIA	17,058,359
13	PT. BANK SUMITOMO MITSUI INDONESIA	15,641,880
14	PT. BANK TABUNGAN PENSUNAN NASIONAL	14,244,583
15	PT. BANK MEGA	12,619,668
16	PT. BANK DBS INDONESIA	11,917,448
17	PT. BANK MAYAPADA INTERNASIONAL	11,410,840
18	PT. BPD JAWA BARAT DAN BANTEN	11,039,180
19	PT. BANK MIZUHO INDONESIA	8,829,954
20	PT. BANK BUKOPIN	8,724,110

Sumber: KinerjaBank.com

Pada Tabel 1.3 dapat dilihat adalah peringkat bank dengan total modal terbesar di Indonesia. Penelitian menggunakan 6 bank swasta besar sebagai bahan penelitian, yaitu bank BCA, CIMB NIAGA, Pan Indonesia, Danamon, OCBC NISP, MAYBANK.

*Job satisfaction* menurut Spector (1997) adalah kepuasan karyawan terhadap pekerjaannya. Hal ini selaras dengan karyawan yang mencintai pekerjaannya. Ketika seorang karyawan merasa pekerjaannya adalah cerminan dari pekerjaan yang selama ini didambakan sehingga karyawan sangat mencintai pekerjaannya, maka karyawan tersebut akan terhindar dari perasaan untuk mengajukan resign. Kepuasan kerja ini dianggap menjadi salah satu faktor bagi karyawan perbankan untuk bertahan dalam perusahaan atau memilih untuk keluar dan mengajukan *resign*.

Selama ini, bank memanjakan karyawannya dengan memberikan *compensation* yang sangat tinggi agar membuat karyawan bertahan di dalam

perusahaan. *Compensation* menurut Dessler (2009) dalam Silaban & Syah (2018) adalah *a form of payment or wage given to employee as the employment of that employee*. *Compensation* yang ditawarkan oleh bank merupakan penawaran yang lebih tinggi dibandingkan dengan perusahaan lainnya. *Compensation* menjadi salah satu faktor pertimbangan bagi karyawan agar merasa nyaman dan bertahan di perusahaan tersebut.

Fenomena mengenai ritme kerja di perbankan yang sangat padat dan sibuk ini menjadi salah satu faktor penyebab tingginya *job stress*. *Job stress* menurut Jou et al., 2013 dalam (Chung, Jung, & Sohn, 2017) *is different from general stress, in that it occurs in work setting*. Karyawan dibebankan dengan tugas dan tanggung jawab yang banyak tetapi juga dituntut dengan *target* yang harus dicapai,

Beberapa hal tersebut yang membuat karyawan merasa ingin mengundurkan diri dari perusahaan tempat ia bekerja. Keinginan untuk *resign* inilah yang membuat perusahaan harus berpikir ekstra mengenai bagaimana perusahaan harus tetap berjalan dengan baik dan mengenai bagaimana perusahaan harus segera mencari pengganti untuk posisi yang kosong tersebut.

Penelitian serupa sebelumnya pernah dilakukan oleh Ana Sri Wahyuni, Yulvi Zaika, Ruslin Anwar di tahun 2014 pada perusahaan konstruksi di Indonesia dan memberikan hasil bahwa tingkat *turnover intention* dipengaruhi oleh gaji, insentif, dan sikap atasan. Selain itu, penelitian serupa juga pernah dilakukan oleh Eun Kyoung Chung, Yeseul Jung dan Young Woo Sohn di tahun 2017 pada jenis pekerjaan *airport security screeners* di Korea dan memberikan hasil adanya pengaruh *job stress*, *job satisfaction*, dan *motivation* terhadap tingkat *turnover intention*.

Penelitian ini dilakukan agar perusahaan lebih memahami pengaruh *compensation*, *job satisfaction* dan *job stress*, terhadap tingkat *turnover intention* di bank, dimana kondisi bank cenderung memiliki *turnover* yang cukup tinggi dibanding industri *manufacturing*. Dengan adanya penelitian ini maka diharapkan dapat memberikan acuan mengenai bagaimana industri perbankan dapat mengelola karyawannya agar dapat bekerja dengan baik dan mengurangi permasalahan yang ditimbulkan akibat adanya *turnover*.

## 1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut

- 1 Apakah *compensation* berpengaruh terhadap *job satisfaction* karyawan bank swasta di Surabaya
- 2 Apakah *job Stress* berpengaruh terhadap *job satisfaction* karyawan bank swasta di Surabaya
- 3 Apakah *job satisfaction* berpengaruh terhadap *turnover intention* karyawan bank swasta di Surabaya
- 4 Apakah *compensation* melalui *job satisfaction* berpengaruh terhadap *turnover intention* karyawan bank swasta di Surabaya
- 5 Apakah *job stress* melalui *job satisfaction* berpengaruh terhadap *turnover intention* karyawan bank swasta di Surabaya

## 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh:

1. *Compensation* terhadap *job satisfaction* karyawan bank swasta di Surabaya
2. *Job Stress* terhadap *job satisfaction* karyawan bank swasta di Surabaya
3. *Job satisfaction* terhadap *turnover intention* karyawan bank swasta di Surabaya
4. *Compensation* melalui *job satisfaction* terhadap *turnover intention* karyawan bank swasta di Surabaya
5. *Job stress* melalui *job satisfaction* terhadap *turnover intention* karyawan bank swasta di Surabaya

## 1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian terdiri dari manfaat akademis maupun manfaat praktis sebagai berikut:

### 1.4.1. Manfaat Akademis

Manfaat akademis dari penelitian ini yaitu untuk dapat membandingkan teori yang diperoleh dalam perkuliahan dengan praktek di lapangan. Selain itu penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran bagi dunia akademis dan perusahaan seperti:

1. Menyumbangkan pengujian analisis pengaruh *job satisfaction*, *compensation*, dan *job stress* terhadap *turnover intention*.

2. Memberikan informasi yang bermanfaat bagi semua pihak
3. Membantu perusahaan untuk mengetahui pengaruh-pengaruh dalam tiap variabel pada kondisi di lapangan

#### **1.4.2. Manfaat Praktis**

Selain itu penelitian ini diharapkan memiliki manfaat praktis terutama pada bidang perbankan mengenai fenomena *turnover* yang terjadi di saat ini dan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Dapat memberikan sumbangan stratejik kepada Perbankan terutama lebih mengetahui dampak pengaruh *job satisfaction*, *compensation*, dan *job stress* terhadap *turnover intention*.
2. Membantu perbankan dapat lebih mengetahui bagaimana mengelola dan mengembangkan karyawan agar tetap dapat bekerja dengan baik.

#### **1.5 Sistematika Penulisan**

Untuk memberikan gambaran tentang proposal penelitian ini akan dijelaskan dalam sistematika sebagai berikut:

##### **BAB 1: PENDAHULUAN**

Bagian ini memberikan penjelasan umum tentang latar belakang dari sebuah permasalahan yang berisi gagasan yang mendasari penulisan secara keseluruhan, rumusan masalah, tujuan penelitian yang ingin dicapai, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian yang berisi penjelasan singkat setiap bab yang ditulis.

##### **BAB 2: KAJIAN PUSTAKA**

Bagian ini berisi penelitian terdahulu, landasan teori yang relevan dengan permasalahan dalam penelitian, hubungan antar variabel, dan model penelitian, serta hipotesis

##### **BAB 3: METODE PENELITIAN**

Bagian ini terdiri dari kerangka konseptual, hipotesis, desain penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional variabel, jenis dan sumber data, pengukuran variabel, alat dan metode pengumpulan data, populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel, dan teknik analisis data.

**BAB 4: ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bagian ini terdiri dari karakteristik responden, deskripsi data, analisis data, dan pembahasan dari hasil penelitian

**BAB 5: SIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini merupakan penutup dari tesis yang berisi simpulan dan saran sebagai masukan bagi perusahaan