

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Sumber Daya Manusia merupakan faktor penting yang tidak dapat dilupakan dalam setiap organisasi karena, Sumber Daya Manusia merupakan kunci penentu dalam perkembangan perusahaan. Sumber Daya Manusia bagi organisasi perbankan merupakan aset yang harus dijaga agar tetap berada dalam suatu organisasi. (Abdurrahim; Hastin Umi Anisah; Maya Sari Dewi, 2017) mengatakan bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia adalah ilmu dan seni untuk mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien untuk membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Ketika Sumber Daya Manusia tersebut memiliki kemampuan yang sangat tinggi dalam meningkatkan mutu perusahaan maka sudah sewajarnya bagi perusahaan perbankan untuk dapat memberikan imbal balik yang sesuai bagi Sumber Daya Manusia agar sesama karyawan dengan atasan semakin baik. Hal yang berbeda terjadi dalam Sumber Daya Manusia ketika Generasi Millennial menjadi salah satu angkatan kerja, khususnya dalam industri perbankan di Indonesia yang kurang mendapatkan perhatian khusus. Dampak tersebut berpengaruh secara langsung pada kontribusi generasi dalam lingkungan kerja sehingga sangat diperlukannya strategi yang sesuai dengan perilaku, nilai dan etika kerja Generasi Millennial. Generasi Millennial memiliki karakteristik kreatif, memiliki keinginan yang besar untuk belajar dan terbuka terhadap tantangan. Karakteristik tersebutlah yang mengarahkan pada kinerja yang tinggi (Heny Octaviani, 2015).

Generasi Milenial menyukai atasan yang memiliki kedekatan yang baik dengan karyawannya, teori *Leader-Member Exchange* mengasumsikan bahwa pemimpin dapat mempengaruhi karyawannya melalui kualitas hubungan kerja yang baik dengan karyawannya, kualitas hubungan kerja yang tinggi, kepercayaan, keinginan, rasa hormat, profesional, dan loyalitas. Namun perlu

diketahui bahwa industri perbankan merupakan industri dengan lingkungan kerja yang dianggap memiliki potensi stres kerja yang tinggi. Ketika mereka tidak merasakan kesesuaian yang diinginkan maka akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan. Karakteristik Generasi Milenial yang sangat menyukai tantangan dan sangat mudah jenuh dengan pekerjaan yang bersifat terus-menerus yang dapat membuat Generasi Milenial mudah untuk keluar dalam pekerjaan (Heny Octaviani, 2015). Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Heny Octaviani, 2015) mengatakan bahwa Generasi Milenial memiliki kecenderungan dua kali lipat lebih besar dari Generasi X untuk keluar pada pekerjaan setelah bekerja selama dua tahun. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi terjadinya *Turnover Intention* adalah Stres Kerja, Komitmen Organisasi, dan Kepuasan Kerja (Ni Nyoman Yani Sri Lestari; Ni Wayan Mujiati, 2018).

*Turnover Intention* adalah salah satu bentuk penarikan diri (*withdrawal*) didalam dunia kerja, akan tetapi perilaku tersebut merupakan hak setiap individu untuk menentukan pilihannya apakah ingin tetap mempertahankan pekerjaannya ataupun keluar dari perusahaan. Namun perilaku seperti ini tidaklah buruk melainkan ketika seorang karyawan keluar dari pekerjaannya seorang tersebut ingin mendapatkan kesempatan untuk dapat bekerja pada pekerjaan yang lebih baik atau memang karena tidak nyaman dengan situasi tempat karyawan tersebut bekerja (Ni Nyoman Yani Sri Lestari, dan Ni Wayan Mujiati, 2018). *Turnover Intention* perlu mendapatkan perhatian yang sangat serius oleh pihak manajemen perusahaan terutama pada divisi Sumber Daya Manusia, karena akan menghasilkan akibat negatif jika permasalahan tidak ditangani. Berdasarkan riset yang dilakukan oleh (Heny Octaviani, 2015) Industri Finansial termasuk di dalam industri perbankan menduduki peringkat ke empat *turnover* tertinggi pada tahun 2012 dengan presentasi 8% setelah industri perlengkapan, konstruksi dan material, serta industri komunikasi (Heny Octaviani, 2015). Salah satu penyebab keinginan karyawan keluar pada perusahaan disebabkan karena stres kerja.

Stres kerja merupakan konsekuensi pada setiap tindakan dan situasi lingkungan yang menimbulkan tuntutan psikologis dan fisik yang berlebihan pada seseorang (Ni Nyoman Yani Sri Lestari; Ni Wayan Mujiati, 2018). Stres kerja

merupakan kondisi dinamik dimana individu menghadapi peluang, kendala (*constrain*), atau tuntutan (*demands*), faktor-faktor yang terkait yang dapat mempengaruhi stres kerja menurut (Mona Trionita Manurung; Intan Ratnawati, 2012) mengatakan bahwa faktor tersebut adalah faktor organisasi, faktor lingkungan, dan faktor individu. Dengan berbagai tuntutan kerja dan pekerjaan yang mengharuskan karyawan memberikan kontribusinya terhadap perusahaan dan pekerjaannya dengan sangat baik maka akan mengakibatkan stres kerja yang dialami oleh karyawan, maka dari itu ketika karyawan ingin memulai pekerjaan pada sebuah perusahaan, sangat perlu individu untuk mengetahui komitmen pada pekerjaan perusahaan tersebut.

Komitmen Organisasi merupakan tingkat keterkaitan yang dimiliki setiap karyawan terhadap perusahaan dan dapat menjadi jaminan untuk menjaga kelangsungan perusahaan dimana karyawan tersebut bekerja (Ni Nyoman Yani Sri Lestari; Ni Wayan Mujiati, 2018). Agar komitmen organisasi yang dimiliki karyawan sangat tinggi, maka perusahaan harus berusaha untuk memenuhi hak-hak karyawan agar karyawan tersebut memiliki loyalitas dan komitmen yang tinggi (Ni Nyoman Yani Sri Lestari; Ni Wayan Mujiati, 2018) sehingga perusahaan mampu untuk memenuhi hak-hak karyawan maka akan terciptanya loyalitas dan kepuasan kerja karyawan.

Kepuasan kerja merupakan sikap emosional yang menyenangkan dan menyukai pekerjaannya, sikap tersebut merupakan sikap moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja. karyawan dengan tingkat kepuasan rendah akan menunjukkan sikap negatif, baik terhadap pekerjaannya maupun terhadap lingkungan pekerjaannya, sehingga timbul ketidaknyamanan pada diri dan merasakan kegelisahan, sehingga pada akhirnya karyawan akan memiliki niat untuk berpindah dan meninggalkan pekerjaannya (Ni Nyoman Yani Sri Lestari; Ni Wayan Mujiati, 2018). Kepuasan kerja berorientasi pada sikap individu, teman kerja, dan pekerjaan. Karyawan yang memiliki tingkat kepuasan yang tinggi pada pekerjaannya memiliki sikap positif terhadap kewajibannya, ketika karyawan memiliki tingkat kepuasan yang rendah terhadap pekerjaannya akan memiliki

sikap negatif terhadap kewajibannya. Ketika karyawan yang memiliki tingkat kepuasan yang berbeda terhadap sistem nilai yang berlaku tingginya penilaian terhadap kegiatan dan keinginan yang dirasakan karyawan akan berdampak pada tingginya kepuasan yang diperoleh maka kepuasan adalah penilaian yang merujuk pada perasaan sikap kepuasan dalam bekerja (Ni Nyoman Yani Sri Lestari; Ni Wayan Mujiati, 2018).

Salah satu dari penelitian ini adalah pada industri perbankan yaitu Bank Jatim Syariah Surabaya, yang beralamatkan di Jln: Basuki Rahmat, No: 57 Surabaya, Jawa Timur. Peneliti melakukan penelitian di Kota Surabaya dikarenakan pada Kota Surabaya tepatnya di bank Jatim Syariah Surabaya terdapat fenomena bahwa 20% karyawan sudah memiliki niat untuk berpindah pada pekerjaan lain (*Turnover Intention*) dan bahkan sudah terjadi karyawan yang memutuskan pekerjaannya secara permanen pada instansi bank tersebut (Willy, 2019). Fenomena tersebut disebabkan karena adanya permasalahan pribadi dan karyawan yang ingin mengembangkan potensinya pada dunia bisnis sehingga memilih untuk keluar dari pekerjaan sebelumnya. Fenomena ini didapatkan oleh peneliti dari saudara peneliti yang juga merupakan karyawan generasi milenial yang bekerja pada Bank Jatim Syariah Surabaya (Willy, 2019). Generasi milenial merupakan generasi yang lahir pada tahun 1980 hingga tahun 2000 (Nadia Antonita Christy; Sholihati Amalia, 2017). dalam penelitian ini peneliti ingin mengetahui pengaruh kepuasan kerja, komitmen Organisasi, Stres Kerja terhadap *Turnover Intention* pada Karyawan Generasi Millennial pada Bank Jatim Syariah Surabaya yang memiliki tingkat pendidikan S1 dan dan tingkat pendidikan Diploma I, II, III dan sudah bekerja selama kurang lebih 2 tahun pada Bank Jatim Syariah Surabaya dengan kriteria umur 22 hingga 30 tahun. Dari permasalahan tersebut maka peneliti dengan menggunakan judul “Pengaruh Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi, Stres Kerja Terhadap *Turnover Intention* Pada Karyawan Generasi Milenial Pada Bank Jatim Syariah Surabaya”. Ingin mengetahui lebih jauh apakah terdapat pengaruh Kepuasan kerja, Komitmen Organisasi, dan Stres Kerja melalui keterlibatan *Turnover Intention* pada karyawan Generasi Milennial pada Bank Jatim Syariah Surabaya, Dengan rumusan masalah sebagai berikut:

### **1.1 Rumusan Masalah**

Dari uraian latar belakang tersebut, maka rumusan masalahnya adalah:

1. Apakah terdapat pengaruh Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi, Stres Kerja, terhadap *Turnover Intention* secara simultan.
2. Untuk mengetahui pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Turnover Intention* karyawan Generasi Milenial pada Bank Jatim Syariah Surabaya.
3. Untuk mengetahui pengaruh Komitmen Organisasi terhadap *Turnover Intention* Generasi Milenial pada Bank Jatim Syariah Surabaya.
4. Untuk mengetahui pengaruh Stres Kerja terhadap *Turnover Intention* Generasi Milenial pada Bank Jatim Syariah Surabaya.

### **1.2 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penyusunan penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi, Stres Kerja terhadap *Turnover Intention* karyawan Generasi Milenial pada Bank Jatim Syariah Surabaya.
2. Untuk menganalisis pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Turnover Intention* karyawan Generasi Milenial pada Bank Jatim Syariah Surabaya.
3. Untuk menganalisis pengaruh Komitmen Organisasi terhadap *Turnover Intention* Generasi Milenial pada Bank Jatim Syariah Surabaya.
4. Untuk menganalisis pengaruh Stres Kerja terhadap *Turnover Intention* Generasi Milenial pada Bank Jatim Syariah Surabaya.

### **1.3 Manfaat Penelitian**

1. Bagi seluruh karyawan bank

Hasil penelitian diharapkan dapat digunakan sebagai penguatan dan bagaimana pentingnya untuk saling menguatkan dan saling memberikan energi positif agar setiap tujuan organisasi tercapai.

2. Bagi karyawan bank generasi milenial

Hasil dari penelitian ini bahwa generasi milenial merupakan asset yang sangat penting bagi perusahaan untuk dapat bersaing di era yang penuh

dengan disrupsi (tindakan atau proses) sehingga pentingnya untuk dapat membangun sebuah komitmen organisasi.

1. Bagi pihak peneliti

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai pembelajaran yang bermanfaat sebagai referensi dan bahan pengetahuan ketika ingin memasuki dunia kerja karena pentingnya untuk saling memberikan energi positif dan komitmen pada setiap kelompok kerja agar tercapainya keinginan organisasi.

