

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada masa sekarang ini, persaingan bisnis antar perusahaan semakin ketat. Dimana perusahaan akan merekrut dan mempertahankan karyawan yang memiliki sumber daya manusia berkualitas agar perusahaan mampu bersaing dengan perusahaan lain. Sumber daya manusia merupakan sebuah aset yang paling berharga dalam sebuah perusahaan. Dengan adanya sumber daya manusia, maka sebuah perusahaan akan mampu menjalankan usahanya dengan optimal, menghasilkan keuntungan maksimal dan dapat mencapai tujuan perusahaan. Kriteria sumber daya manusia yang mampu mewujudkan dan membawa perusahaan dalam mencapai tujuannya yaitu sumber daya manusia yang berkualitas.

Menurut Ndraha (1999:9) sumber daya manusia yang berkualitas tinggi yaitu sumber daya manusia yang bukan hanya bisa mewujudkan nilai komparatif tetapi juga nilai kompetitif-generatif-inovatif dengan memakai energi tertinggi, seperti: *intelligence*, *creativity* dan *imagination*; tidak lagi hanya memakai energi kasar, seperti: tenaga otot, bahan mentah, air, lahan serta lainnya. Maka dari itu, saat perusahaan melakukan rekrutmen calon karyawan harus tepat sesuai dengan kriteria yang menjadi standar pegawai dalam perusahaannya.

Ketika perusahaan sudah merekrut karyawan untuk bergabung dalam sebuah perusahaan, maka perusahaan diharuskan untuk dapat mampu memajemen sumber daya manusia dengan baik. Dengan adanya manajemen sumber daya manusia yang baik, maka perusahaan dapat mencegah terjadinya perilaku karyawan yang dapat menghambat perusahaan dalam mencapai tujuan perusahaan. Perilaku karyawan yang dimaksud yaitu *turnover intention* (keinginan berpindah). Malna, Rodhiyah dan Dewi (2014:6) mendefinisi *turnover intention* adalah keinginan berpindah karyawan yang mencerminkan untuk meninggalkan suatu organisasi dan mencari alternatif pekerjaan lainnya.

Seseorang melakukan *turnover intention* tentu karena mempunyai alasan tertentu. Ketika seseorang berada pada kondisi *down* atau bahkan terpuruk karena masalah pekerjaan, tentu orang terdekatlah yang biasanya dijadikan sebagai tempat untuk curhat atau berkeluh kesah tentang masalah yang sedang dihadapinya. Oleh sebab itu, dukungan rekan kerja sangatlah dibutuhkan bagi setiap karyawan. Ariani (2015:112) menyatakan bahwa dukungan rekan kerja merupakan dukungan yang lebih efektif, hal ini dikarenakan komunikasi antar sesama rekan kerja akan lebih kuat pengaruhnya ketika berada di lingkungan kerja.

Perlu adanya dukungan sosial seperti dukungan rekan kerja untuk dapat menciptakan ide kreatif (Smith dan Mannuci, 2015:8). Dengan munculnya ide kreatif dari dalam diri seorang karyawan, maka dapat menciptakan prestasi kerja yang mampu mendukung untuk mencapai tujuan

perusahaan dan kemudian karyawan tersebut akan memperoleh balas jasa dari perusahaan atas kinerjanya yang baik yaitu dengan diberikannya kompensasi.

Menurut Hasibuan (2012:118) kompensasi merupakan semua pendapatan bisa dalam bentuk uang maupun barang langsung atau tidak langsung yang diperoleh karyawan dari perusahaan sebagai imbalan atas balas jasa dari perusahaan. Tujuan dari seseorang bekerja adalah untuk memperoleh pengalaman kerja dan penghasilan yaitu berupa kompensasi untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Ketika seorang karyawan merasa bahwa kompensasi yang diberikan oleh perusahaannya tidak sebanding dengan pekerjaan yang telah ia lakukan untuk perusahaan tersebut, maka ia akan merasa bahwa kinerjanya tidak dihargai oleh perusahaan.

Perusahaan diharuskan cukup kompetitif mengenai jenis kompensasi untuk mempekerjakan, mempertahankan dan memberikan imbalan terhadap kinerja karyawan di organisasi (Atmajawati, 2006:10). Dengan adanya kompensasi yang sesuai, seorang karyawan akan merasakan kepuasan tersendiri, sehingga akan menimbulkan adanya rasa saling menghargai dan dihargai antara perusahaan dengan karyawan. Seorang karyawan bisa memperoleh kompensasi yang lebih dari perusahaan karena ia dapat mengerjakan suatu pekerjaan dengan baik.

Waktu manusia yang sebagian dihabiskan di tempat kerja akan menjadi hal yang penting dalam mempengaruhi kepuasan kerja, karena kepuasan kerja adalah faktor yang penting dalam mempengaruhi kepuasan

hidup. Kepuasan kerja adalah perasaan senang seorang pekerja dalam memandang dan menjalankan suatu pekerjaannya (Sutrisno, 2011:75). Ketika seorang merasakan kesenangan dan kenyamanan terhadap pekerjaannya, maka karyawan akan merasakan kepuasan kerja.

Mahdi, et. al (2012:1524) mengatakan apabila sebuah perusahaan mampu menjaga dan meningkatkan kepuasan kerja karyawan, maka tingkat karyawan melakukan *turnover intention* akan semakin kecil. Pendapat tersebut diperkuat dengan pernyataan Robbins (1996:183) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh negatif dengan *turnover intention*, namun faktor lainnya yaitu kondisi pasar kerja, alternatif pekerjaan, dan lama bekerja merupakan kendala untuk seorang karyawan meninggalkan perusahaan. Ketika seorang karyawan melakukan *turnover intention* berarti karyawan tersebut merasakan ketidakpuasan terhadap sesuatu. Pada dasarnya kepuasan kerja yang dirasakan adalah bersifat perorangan, dimana masing-masing karyawan dapat merasakan kepuasan kerja dengan alasan yang beragam.

Turnover intention tentu dapat dialami oleh semua karyawan yang bekerja pada sebuah perusahaan dalam bidang apapun, karena setiap pekerjaan akan memiliki risiko dan tantangan tersendiri. Ketika risiko dan tantangan yang dihadapi semakin besar, maka ada kemungkinan juga akan mempengaruhi kinerja karyawan. Apabila karyawan mengalami penurunan dalam kinerjanya, maka menimbulkan keinginan untuk keluar dari perusahaan.

Salah satu bidang pekerjaan yang tidak menutup kemungkinan karyawannya melakukan *turnover intention* untuk berpindah ke perusahaan lain yang lebih berpeluang baik baginya adalah lembaga keuangan. Seperti survei yang dilakukan oleh Manajing Consultant PT. Watson Wyatt Indonesia pada pertengahan tahun 2006 sampai 2007 menunjukkan bahwa *turnover* pada posisi-posisi penting seperti level manajerial dan di atasnya pada industri perbankan tingkatnya mencapai 6,3%-7,5%. Sedangkan untuk *turnover* yang terjadi pada karyawan industri umum lainnya sekitar 0,1%-0,74% (Ridlo, 2012:2).

Perkembangan lembaga keuangan khususnya lembaga keuangan syariah, dari tahun ke tahun perkembangannya semakin pesat, persaingannya semakin ketat, dan diterima oleh masyarakat. Namun, ada salah satu kendala yang dapat menghambat perkembangannya yaitu masih kurangnya sumber daya manusia yang handal dan ahli dalam lembaga keuangan syariah. Sehingga, sangat dibutuhkan sumber daya manusia yang handal dan ahli dalam bidang syariah, kemudian diharapkan bisa lebih mengembangkan lembaga keuangan syariah.

Salah satu lembaga keuangan syariah yang sedang berkembang di provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta yaitu *Baitul Maal wat Tamwil* (BMT) Bina Ihsanul Fikri. BMT tersebut memiliki 1 kantor pusat dan 10 kantor cabang yang tersebar di provinsi DIY. Jumlah aset yang dimiliki setiap tahunnya mengalami peningkatan, hingga pada tahun 2016 aset yang dimiliki sebesar Rp.78.573.907.108,-. Selain itu, atas hasil kerja kerasnya

pada tahun 2014 BMT Bina Ihsanul Fikri mendapatkan Award keuangan tersehat se-Indonesia dari Menteri Koperasi yang diselenggarakan di Jakarta (Faricha, 2017:5).

Menurut Harris (2005) dalam Sari (2014:3) setiap perusahaan memiliki standar tingkat *turnover* berbeda yang bisa ditolerir, akan tetapi apabila tingkat *turnover* mencapai lebih dari 10% per tahun dianggap terlalu tinggi menurut banyak standar. Pada BMT Bina Ihsanul Fikri Yogyakarta terjadi *turnover* karyawan setiap tahunnya dengan angka yang tinggi. Hal tersebut dapat dilihat dari data *turnover* karyawan BMT Bina Ihsanul Fikri Yogyakarta pada tabel berikut:

Tabel 1.1
Data *Turnover* Karyawan BMT Bina Ihsanul Fikri Yogyakarta
tahun 2013 sampai 2017

Tahun	Karyawan awal tahun (1)	Karyawan akhir tahun (2)	Rata-rata karyawan (3)= $\frac{(1)+(2)}{2}$	Karyawan keluar (orang) (4)	Karyawan keluar (%) (5)= $\frac{(4)}{(3)} \times 100\%$
2013	60	67	63,5	9	14,17%
2014	67	88	77,5	5	6,45%
2015	88	99	93,5	16	17,11%
2016	99	96	97,5	14	14,35%
2017	96	91	93,5	7	7,48%

Sumber: BMT Bina Ihsanul Fikri, 2017

Tabel diatas menunjukkan bahwa pada tahun 2013 terjadi *turnover* yang tinggi yaitu 14,17%. Kemudian ditahun 2014 tingkat *turnover* menurun drastis menjadi 6,45%, namun terjadi lonjakan lagi pada tahun 2015 yaitu sebesar 17,11%. Kemudian pada tahun selanjutnya mengalami

penurunan, namun masih dalam standar yang terlalu tinggi. Apabila masalah ini diabaikan, tentu ada kemungkinan terjadinya peningkatan tingkat *turnover* kembali dan dapat berdampak buruk pada perusahaan.

Untuk menekan tingkat *turnover intention* khususnya di BMT Bina Ihsanul Fikri Yogyakarta, peneliti mencoba dengan menganalisis pendekatan *Quality Control Circle* (QCC). Yaitu kelompok kecil dari sebuah lingkungan kerja yang dengan kesukarelaannya melaksanakan pengendalian dan perbaikan dengan teknik *quality control* (Hasibuan,2000:229). Tujuan dengan menerapkannya pendekatan QCC yaitu diharapkan dapat memperbaiki faktor-faktor yang menyebabkan *turnover intention*, diantaranya dukungan rekan kerja, kompensasi dan kepuasan kerja. Sasaran keberhasilan pendekatan QCC ini ada tiga yaitu: kualitas, biaya, dan sikap. Pada penelitian ini, peneliti lebih fokus pada sikap yaitu mengenai perbaikan sikap pada karyawan dalam melakukan perpindahan kerja (*turnover*).

Alasan peneliti melakukan penelitian ini karena terdapat perbedaan hasil penelitian oleh beberapa peneliti sebelumnya. Hasil penelitian Ananda (2015) menyatakan bahwa dukungan rekan kerja berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*. Namun, penelitian Indrawan (2016) menyatakan bahwa dukungan rekan kerja berpengaruh positif terhadap *turnover intention*. Sedangkan untuk penelitian mengenai kompensasi dan kepuasan kerja oleh Khaidir dan Sugiati (2016) menyatakan bahwa keduanya berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*.

Alasan peneliti memilih objek penelitian di BMT Bina Ihsanul Fikri Yogyakarta dikarenakan, objek merupakan salah satu dari BMT yang berkembang pesat yaitu dibuktikan dengan sudah memiliki cukup banyak kantor cabang yang tersebar di provinsi DIY. Selain itu, jumlah aset yang dimiliki juga sudah cukup besar dan prestasi yang diperolehnya juga menunjukkan bahwa BMT Bina Ihsanul Fikri Yogyakarta memiliki kinerja yang bagus.

Berdasarkan uraian penjelasan diatas, peneliti akan melakukan analisis tentang *turnover intention* pada karyawan BMT Bina Ihsanul Fikri Yogyakarta dengan menggunakan variabel-variabel yang dianggap dapat mempengaruhi *turnover intention* seperti dukungan rekan kerja, kompensasi, dan kepuasan kerja serta cara menekan *turnover intention* dengan menggunakan pendekatan QCC. Oleh karena itu peneliti akan melakukan penelitian skripsi berjudul **“ANALISIS DUKUNGAN REKAN KERJA, KOMPENSASI DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP *TURNOVER INTENTION* DENGAN PENDEKATAN *QUALITY CONTROL CIRCLE* PADA KARYAWAN BMT BINA IHSANUL FIKRI YOGYAKARTA”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, peneliti merumuskan empat rumusan masalah yang akan dijawab dan diharapkan dapat memberikan kontribusi positif bagi para pembaca dan lembaga, berikut rumusan masalahnya:

1. Apakah dukungan rekan kerja berpengaruh terhadap *turnover intention*?
2. Apakah kompensasi berpengaruh terhadap *turnover intention*?
3. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap *turnover intention*?
4. Bagaimana analisis pendekatan *Quality Control Circle* (QCC) dalam menekan tingkat *turnover intention*?

C. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah diatas maka diperoleh empat tujuan penelitian yang harus dicapai, yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh dukungan rekan kerja terhadap *turnover intention*.
2. Untuk mengetahui pengaruh kompensasi terhadap *turnover intention*.
3. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention*.
4. Untuk mengetahui analisis pendekatan *Quality Control Circle* (QCC) dalam menekan tingkat *turnover intention*.

D. Kegunaan Penelitian

Ada dua kegunaan penelitian yang akan diuraikan dibawah ini, sebagai berikut:

1. Kegunaan Praktis
 - a. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan wawasan bagi peneliti mengenai pengaruh dukungan rekan kerja,

kompensasi dan kepuasan kerja terhadap *turnover intention* serta cara menekan tingkat *turnover intention* dengan pendekatan QCC pada karyawan BMT Bina Ihsanul Fikri Yogyakarta.

b. Bagi Lembaga

Penelitian ini dapat menjadi tolak ukur dan rekomendasi untuk membantu lembaga dalam menekan angka *turnover intention* dengan memaksimalkan peran menciptakan dukungan rekan kerja yang baik, memberikan kompensasi sesuai dengan kinerja karyawan dan meningkatkan kepuasan kerja pada karyawan.

2. Kegunaan Teoritik

- a. Sebagai pengembangan teori mengenai hal yang menjadi penyebab *turnover intention*.
- b. Berkontribusi dalam menambah ilmu pengetahuan mengenai *turnover intention*.
- c. Sebagai bahan untuk perbandingan teori yang ada dengan kenyataan yang terjadi di lapangan.