

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kinerja dalam organisasi atau perusahaan ditentukan dari perilaku dan kondisi karyawan yang dimiliki oleh perusahaan itu sendiri. Kejadian yang selalu terjadi adalah kinerja perusahaan yang sudah dalam kondisi baik bisa terganggu, baik langsung maupun tidak langsung, oleh berbagai sikap dari karyawan yang susah ditebak. Salah satunya yakni keinginan untuk keluar (*turnover intention*). Agar visi dan misi perusahaan dapat dicapai maka perusahaan wajib memperhatikan, menjaga, serta memelihara karyawannya dengan baik sehingga karyawan yang memiliki kinerja yang bagus akan merasa nyaman dan tidak ingin keluar dari perusahaan (*turnover intention*).

Turnover intention merupakan suatu keadaan dimana pekerja memiliki niat atau kecenderungan yang dilakukan secara sadar untuk mencari suatu pekerjaan lain sebagai alternatif di organisasi yang berbeda dan *turnover* adalah penggerak keluarnya tenaga kerja dari tempatnya bekerja (Abdillah, 2012). *Turnover* yang tinggi dapat berdampak buruk bagi perusahaan seperti menciptakan ketidakstabilan dan ketidakpastian terhadap kondisi tenaga kerja yang ada serta tingginya biaya pengelolaan SDM seperti biaya pelatihan yang sudah dilakukan pada karyawan sampai dengan biaya rekrutmen dan pelatihan kembali (Sartika, 2014).

Beberapa penelitian telah membuktikan bahwa ada beberapa faktor yang mengakibatkan karyawan mempunyai keinginan untuk keluar dari tempat kerjanya. Faktor-faktor tersebut yakni seperti stres kerja (*job stress*), kepuasan kerja, komitmen organisasi dan budaya organisasi.

Kepuasan kerja mempunyai peran yang sangat penting dalam mempertahankan karyawan agar tidak keluar dari perusahaan. Dengan kepuasan kerja yang tinggi maka produktifitas akan semakin tinggi, namun jika kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan rendah maka perusahaan akan mengalami kerugian yang pada akhirnya akan berujung dan mengarah pada *turnover intention*. Oleh sebab itu, perusahaan atau organisasi harus mampu memperhatikan serta menumbuhkan kepuasan kerja pada setiap karyawannya.

Di zaman modern seperti saat ini, banyak perusahaan mewajibkan karyawannya untuk terus bekerja dan terfokus di depan komputer dengan waktu yang cukup lama, bahkan juga ada beberapa karyawan yang harus lembur agar dapat menyelesaikan tugasnya. Dengan banyaknya kebutuhan yang wajib dipenuhi, beban kerja semakin menumpuk, saingan pekerjaan yang semakin sengit bisa memicu adanya stres kerja atau *job stress*. *Job stress* inilah salah satu faktor yang dapat memicu tingginya *turnover intention* pada karyawan.

Menurut (Basri, 2012) stres kerja dapat diartikan sebagai suatu perasaan negatif akibat dari tidak mampunya seorang individu menghadapi beban kerja yang melebihi kapasitasnya atau menghadapi berbagai tekanan

dari tempat kerja. Hal ini harus lebih diperhatikan lagi oleh perusahaan sebab perilaku stres kerja tidak hanya berdampak pada individu, tetapi juga berdampak bagi perusahaan itu sendiri. Stres kerja yang dialami karyawan juga merupakan salah satu alasan untuk mencari alternatif pekerjaan lain. *Job stress* diduga menjadi salah satu faktor terkuat diantara faktor-faktor lainnya yang mempengaruhi karyawan untuk pindah atau keluar dari perusahaan.

Bank BPD DIY Syariah merupakan bank yang masih tergolong baru dalam dunia perbankan, bank ini berdiri pada tanggal 19 Februari 2007. Meski masih sangat muda, Bank BPD DIY Syariah telah banyak meraih berbagai penghargaan diantaranya yakni penghargaan dari Infobank (Infobank Award) sebagai UUS dengan predikat sangat bagus, kemudian sebagai UUS dengan aset di bawah Rp 1 triliun telah memperoleh penghargaan Peringkat Pertama UUS Terbaik dari Majalah Investor dan penghargaan Peringkat Kedua UUS terbaik versi Karim Business Consulting (Aditya, 2017). Kesuksesan Bank BPD DIY Syariah ini tentunya tidak lepas dari kinerja karyawan yang sangat baik, dengan bagusnya kinerja karyawan menandakan bahwa tingkat *job stress* yang rendah, kepuasan kerja tinggi serta kemungkinan terjadinya *turnover* rendah. Berikut adalah data jumlah karyawan Bank BPD DIY Syariah dalam kurun waktu 5 tahun terakhir:

Tabel 1. 1
Jumlah Karyawan Bank BPD DIY Syariah Tahun 2014-2018

Tahun	Jumlah Karyawan
2014	42
2015	57
2016	57
2017	66
2018	59

Sumber: Bank BPD DIY Syariah (2018)

Dapat dilihat pada tabel di atas, menunjukkan bahwa Bank BPD DIY Syariah memiliki jumlah karyawan yang konsisten bahkan meningkat pada 5 tahun terakhir yaitu dari tahun 2014 hingga 2017 jumlah karyawan terus meningkat dan hanya mengalami penurunan di tahun 2018 yakni karyawan berkurang sebanyak 7 orang. Dengan konsistennya jumlah karyawan atau rendahnya tingkat *turnover* yang dialami oleh Bank BPD DIY Syariah dalam beberapa tahun terakhir, membuat penulis tertarik menjadikan Bank BPD DIY Syariah sebagai objek penelitian.

Karyawan merupakan makhluk sosial yang memiliki pemikiran, latar belakang, dan kepribadian yang berbeda-beda. Dalam menyikapi suatu masalah, karyawan juga mempunyai cara yang berbeda dalam menanganinya, termasuk dalam hal penanganan stres sehingga perusahaan tidak dapat memprediksi sikap karyawan tersebut dan dikhawatirkan akan mengganggu dalam proses pencapaian tujuan. Seperti penelitian yang telah dilakukan oleh Manurung (2012) menyatakan bahwa *job stress* berpengaruh positif terhadap *turnover intention* pada karyawan. Oleh sebab itu, perusahaan harus melakukan tindakan dan pendekatan untuk memahami kebutuhan karyawannya agar dapat mengurangi tingkat

turnover yang terjadi. Salah satu pendekatan yang bisa diberikan kepada karyawan adalah dengan meningkatkan kepuasan kerjanya. Kepuasan kerja karyawan harus diciptakan dengan baik agar moral kerja, dedikasi, dan kedisiplinan karyawan meningkat. Dengan tingginya kepuasan kerja seorang karyawan maka keinginan untuk keluar dari perusahaan akan semakin rendah.

Satu lagi hal yang juga diduga dapat menurunkan tingginya *turnover intention* yaitu komitmen afektif. Meyer dan Allen (1993) memaparkan bahwa komitmen afektif mengacu pada keterikatan psikologis individu terhadap organisasi. Kelekatan psikologis inilah yang menyebabkan karyawan bertahan dalam suatu organisasi karena memang terdapat keinginan dari diri karyawan itu sendiri. Dengan memiliki komitmen afektif yang tinggi individu akan memiliki keselarasan antara dirinya dan perusahaan, sehingga akan memperlihatkan perhatian dan membentuk komitmen (Meyer dan Allen, 1993).

Penelitian-penelitian terdahulu mengenai variabel *job stress*, *turnover intention*, serta kepuasan kerja banyak diteliti oleh para peneliti dan masih ditemukan beberapa *research gap*. Diantaranya penelitian yang dilakukan oleh Bonaventura Ridya Putra (2012) menunjukkan bahwa kepuasan kerja tidak dapat memediasi pengaruh *job stress* terhadap *turnover intention*. Penelitian tersebut bertentangan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Novy Fitria (2015) yang menunjukkan bahwa adanya hubungan positif signifikan antara *job stress* dengan *turnover intention*

melalui kepuasan kerja dan variabel kepuasan kerja dinyatakan sebagai variabel mediasi sempurna. Berbeda lagi halnya dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Akwan, dkk (2016) dimana peran mediasi kepuasan kerja dinyatakan sebagai mediasi sebagian karena hasil hubungan secara langsung antara *job stress* dengan *turnover intention* juga signifikan.

Tidak konsistennya hasil pada penelitian-penelitian terdahulu mendorong penulis untuk mengkaji kembali variabel-variabel tersebut dengan menambahkan komitmen afektif sebagai variabel moderasi. Alasan komitmen afektif dijadikan sebagai moderasi yakni karena komitmen afektif merupakan salah satu komitmen organisasi yang mempunyai korelasi paling kuat dengan *turnover intention* dibandingkan dengan komitmen normatif dan komitmen kalkulatif (Salim, 2009). Lubis (2011) menyatakan bahwa di antara ketiga jenis komitmen organisasi, komitmen afektif adalah jenis yang paling diinginkan oleh perusahaan karena karyawan akan menyandang loyalitas yang tinggi, serta cenderung menetap pada perusahaan dan mengurangi tingkat *turnover intention*.

Dengan adanya *research gap* tersebut, penulis tertarik untuk meneliti **“Pengaruh *Job Stress* terhadap *Turnover Intention* dengan Kepuasan Kerja sebagai Mediasi serta Komitmen Afektif sebagai Moderasi Hubungan antara Kepuasan Kerja dan *Turnover Intention*”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan beberapa permasalahan yang telah dijelaskan pada latar belakang yakni *job stress* tidak secara langsung dapat membuat karyawan berniat untuk pindah ke tempat kerja lainnya, melainkan akan berdampak pada tingkat kepuasan kerja dan komitmen afektif karyawan. Pada penelitian ini kepuasan kerja dijadikan sebagai variabel mediasi dan komitmen afektif dijadikan sebagai variabel moderasi hubungan antara kepuasan kerja dan *turnover intention*. Selain adanya variabel mediasi dan moderasi dalam penelitian ini, peneliti juga akan mencari tahu apakah *job stress*, kepuasan kerja, dan komitmen afektif yang dirasakan atau dimiliki oleh karyawan akan berpengaruh terhadap niat karyawan untuk berpindah atau *turnover intention*. Seperti yang telah diuraikan pada latar belakang dan beberapa masalah di atas, maka secara spesifik rumusan masalah pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah *job stress* berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja karyawan?
2. Apakah kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap *turnover intention* karyawan?
3. Apakah *job stress* berpengaruh positif terhadap *turnover intention* melalui kepuasan kerja sebagai mediasi?
4. Apakah komitmen afektif dapat memoderasi hubungan antara kepuasan kerja dan *turnover intention*?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah disusun diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis hubungan variabel, serta menguji peran variabel mediasi dan moderasi yang telah dirumuskan sebagai berikut:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *job stress* terhadap kepuasan kerja karyawan.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention* karyawan.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *job stress* terhadap *turnover intention* melalui kepuasan kerja sebagai mediasi.
4. Untuk menguji dan menganalisis peran komitmen afektif sebagai pemoderasi hubungan antara kepuasan kerja dan *turnover intention*.

D. Manfaat Penelitian

Dapat dilihat dari rumusan masalah dan tujuan penelitian diatas maka penelitian ini diharapkan dapat memiliki manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan bisa memberi kontribusi terhadap pengembangan ilmu manajemen khususnya manajemen sumber daya manusia.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan bisa memberi tambahan wawasan dan menjadi bahan masukan kepada perusahaan atau organisasi, khususnya pada bank syariah.