

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di era globalisasi saat ini persaingan dalam dunia kerja semakin kompetitif khususnya dalam industri perbankan. Keunggulan bersaing dalam perbankan tidak lepas dari kualitas sumber daya manusia. Sumber daya manusia merupakan penggerak bagi suatu perbankan agar dapat berjalan atau mencapai tujuan perbankan, sehingga pimpinan menuntut karyawan untuk dapat bersaing dengan lembaga perbankan lainnya. Selain itu, pimpinan menuntut agar karyawan mampu mencari nasabah untuk meningkatkan *funding* dan *lending* yang nominalnya sudah ditentukan oleh perbankan. Banyaknya tuntutan dari pimpinan ini mengakibatkan karyawan menjadi stres.

Stres adalah suatu keadaan dimana seseorang mengalami ketegangan yang bisa mempengaruhi emosi dan proses berpikir seseorang. Ketika seseorang mengalami stres yang berlebih, kemampuan seseorang cenderung kurang baik dalam menghadapi lingkungan. Stres dapat membuat seseorang menjadi mudah marah dan agresif, tidak dapat relaks, atau menunjukkan sikap yang tidak kooperatif, sehingga muncul berbagai macam gejala stres pada diri karyawan yang dapat mengganggu mereka dalam melaksanakan pekerjaan (Handoko, 2014). Perusahaan perlu memperhatikan stres kerja karena stres merupakan masalah yang serius dan

harus dihilangkan. Selain itu, stres kerja juga dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan (Rahyuda, 2016).

Kepuasan kerja dapat diciptakan melalui situasi kerja menyenangkan, kerjasama yang baik antar karyawan, imbalan yang diterima, dan hal-hal yang menyangkut faktor fisik (Sutrisno, 2014). Semakin tinggi tingkat stres kerja maka kepuasan karyawan akan semakin berkurang. Selain itu, stres kerja juga dapat mengakibatkan karyawan berkeinginan untuk keluar dari perusahaan atau biasa disebut dengan *turnover intention*.

Turnover intention merupakan kadar atau intensitas dari keinginan untuk keluar dari perusahaan (Harnoto, 2002). Tingkat *turnover intention* yang tinggi menjadi masalah serius yang harus diperhatikan perusahaan, karena meminimalisir tingkat *turnover intention* bukanlah hal yang mudah bagi perusahaan. Masalah *turnover intention* bisa dijumpai di semua lembaga keuangan perbankan salah satunya perbankan syariah. Berikut data tingkat *turnover* pada tabel berikut:

Tabel 1.1
Tingkat Turnover Karyawan Perbankan Syariah

Tahun	Jumlah Karyawan	Keterangan
2015	60.918	
2016	59.969	-949
2017	60.365	+396
2018	59.389	-976

Sumber: Data statistik perbankan syariah OJK (2015-2018)

Dari tabel diatas menunjukan bahwa tingkat *turnover* karyawan mengalami fluktuasi. Pada tahun 2015 jumlah karyawan perbankan syariah di Indonesia sebesar 60.918 jiwa, namun pada tahun 2016 jumlah karyawan

perbankan syariah di Indonesia berkurang dengan tingkat *turnover* mencapai 949 jiwa, sehingga pada tahun 2016 jumlah karyawan sebesar 59.969 jiwa. Berbeda dengan tahun 2017 jumlah karyawan perbankan syariah di Indonesia meningkat 396 jiwa, sehingga jumlah karyawan sebesar 60.365 jiwa. Tahun 2018 jumlah karyawan perbankan syariah berkurang dengan tingkat *turnover* mencapai 976 jiwa, sehingga pada tahun 2018 jumlah karyawan sebesar 59.289 jiwa. Perubahan tingkat *turnover* ini secara fluktuatif menunjukkan adanya tingkat stres yang tinggi yang mengakibatkan kepuasan karyawan berkurang dan keinginan keluar semakin tinggi. Untuk meminimalisir stres kerja maka perlu adanya pendekatan *perceived organizational support* (POS).

Rhoades dan Eisenberger dalam Beta (2016) menyatakan bahwa *perceived organizational support* (POS) adalah pendekatan yang menekankan pada persepsi karyawan mengenai sejauh mana penghargaan dan dukungan yang diberikan organisasi terhadap kontribusi karyawan dan sejauh mana kesiapan organisasi dalam memberikan bantuan di saat karyawan membutuhkan. Dukungan organisasi ini akan membantu karyawan untuk bertahan dalam sebuah perusahaan meskipun adanya tekanan yang mengakibatkan stres kerja, sehingga dibutuhkan peran POS untuk meminimalisir tingkat stres kerja yang mengakibatkan kepuasan kerja meningkat dan keinginan untuk keluar dari perusahaan berkurang. POS memiliki peran penting dalam perusahaan karena orang yang memiliki POS lebih bisa mengontrol atau memiliki cara agar dapat tetap bertahan

dalam perusahaan yaitu perbankan syariah. Berikut data *turnover* beberapa bank syariah di Indonesia dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.2
Data Turnover Bank Syariah di Indonesia

Bank	Jumlah Karyawan			Turnover		Turnover (%)	
	2015	2016	2017	2016	2017	2016	2017
Bank Aceh Syariah	1.905	1.899	1.856	-6	-43	-0,3%	-2%
BPD Nusa Tenggara Barat Syariah	744	772	752	+28	-20	+3%	-2%
Bank Muamalat	6.405	4.727	4.444	-1.678	-283	-26%	-4%
Bank Victoria Syariah	238	224	221	-14	-3	-5%	1%
BRI Syariah	7.059	6.590	6.284	-469	-306	-7%	-5%
Bank Jabar Banten Syariah	984	998	1.009	+14	+11	+1%	+1%
BNI Syariah	4.255	4.450	4.737	+195	+287	+5%	+6%
Bank Syariah Mandiri	16.926	16.170	15.659	-756	-511	-4%	-3%
Bank Panin Dubai Syariah	516	669	745	+153	+76	+29%	+11%
Bank Syariah Bukopin	901	1.085	1.079	+184	-6	+20%	-1%
Bank BCA Syariah	606	644	658	+38	+14	+6%	+2%
Maybank Syariah	73	70	63	-3	-7	-4%	-10%

Sumber: Laporan tahunan masing-masing bank syariah (2015-2017)

Dari tabel diatas, bank syariah yang saat ini memiliki tingkat *turnover* yang cukup signifikan adalah Bank Muamalat. Data diatas menunjukan bahwa jumlah karyawan Bank Muamalat terus berkurang dari tahun 2015 sampai tahun 2017. Pada tahun 2015 ke 2016 jumlah karyawan Bank Muamalat turun sebesar 1.678 dan pada tahun 2016 ke 2017 turun

sebesar 283. Berkurangnya jumlah karyawan di Bank Muamalat menggambarkan bahwa tingkat *turnover* Bank Muamalat mencapai 30% dari tahun 2015 sampai 2017. Tingginya tingkat *turnover* Bank Muamalat kemungkinan disebabkan oleh kurangnya dukungan yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan sehingga menyebabkan karyawan stres dan kepuasan terhadap pekerjaan berkurang. Berdasarkan uraian dari data diatas, penulis perlu melakukan penelitian lebih lanjut mengenai “*PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT* SEBAGAI VARIABEL MODERASI PENGARUH STRES KERJA TEHADAP KEPUASAN KERJA DAN *TURNOVER INTENTION* (Studi Kasus pada Bank Muamalat Yogyakarta)” untuk mengetahui bagaimana peran *perceived organizational support* dalam meningkatkan kepuasan karyawan dan meminimalisir *turnover intention* yang diakibatkan oleh stres pada Bank Muamalat Indonesia Yogyakarta.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah dalam menjelaskan penelitian ini antara lain:

1. Apakah stres kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja di Bank Muamalat Indonesia Yogyakarta?
2. Apakah stres kerja berpengaruh positif terhadap *turnover intention* di Bank Muamalat Indonesia Yogyakarta?
3. Apakah POS memoderasi pengaruh negatif stres kerja terhadap kepuasan kerja di Bank Muamalat Indonesia Yogyakarta?
4. Apakah POS memoderasi pengaruh positif stres kerja terhadap *turnover intention* di Bank Muamalat Indonesia Yogyakarta?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu:

1. Untuk menguji dan menganalisis stres kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja di Bank Muamalat Indonesia Yogyakarta.
2. Untuk menguji dan menganalisis stres kerja berpengaruh positif terhadap *turnover intention* di Bank Muamalat Indonesia Yogyakarta.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh POS sebagai variabel moderasi antara stres kerja dan kepuasan kerja di Bank Muamalat Indonesia Yogyakarta.
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh POS sebagai variabel moderasi antara stres kerja dan *turnover intention* di Bank Muamalat Indonesia Yogyakarta.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai *perceived organizational support* sebagai variabel moderasi pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja dan *turnover intention*.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada perusahaan tentang pengelolaan manajemen sumber daya manusia untuk meningkatkan kepuasan kerja dan menurunkan tingkat *turnover intention* yang disebabkan oleh stress kerja dengan adanya peran *perceived organizational support*.