

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia merupakan hal yang sangat penting didalam sebuah organisasi. SDM yang ada diperusahaan merupakan asset yang penting bagi keberlangsungan suatu perusahaan sehingga perlu dikelola dengan baik agar tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan seperti tingginya *turnover intention* pada karyawan. Dengan pengelolaan SDM yang baik maka akan berdampak positif bagi perusahaan kedepannya dan mampu mempermudah dalam pencapaian tujuan.

Setiap organisasi tentunya memiliki tujuan yang ingin dicapai dan untuk mencapai tujuan tersebut dibutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas. Sumber daya manusia yang berkualitas memiliki potensial yang tinggi bagi perusahaan serta memiliki daya saing yang tinggi. Tanpa adanya sumber daya manusia maka sebuah organisasi tidak akan berjalan, dan jika tidak berjalan maka tujuan dari sebuah organisasi tersebut tidak dapat tercapai. Setiap organisasi tentunya memiliki tujuan yang ingin dicapai. Untuk mencapai sebuah tujuan tersebut maka dibutuhkan karyawan yang memiliki potensi yang baik dan juga memiliki komitmen yang tinggi serta harus mempertimbangkan kekuatan dan juga kelemahan dari karyawan tersebut.

Beberapa karyawan yang memiliki perasaan atau bahkan keinginan untuk meninggalkan organisasinya biasanya enggan mengeluarkan segala

kemampuannya dalam bekerja yang dapat disebabkan oleh perasaan bosan atau stress dalam bekerja sehingga para karyawan memutuskan untuk mencari pekerjaan di perusahaan lain. Tingkat *intensi turnover* pada karyawan saat ini tengah meningkat dan menjadi masalah yang serius bagi sebuah organisasi. Tingginya tingkat *turnover* akan berdampak negatif pada organisasi yang akan menyebabkan ketidakstabilan terhadap kondisi tenaga kerja dan juga akan menyebabkan terjadinya peningkatan biaya sumber daya manusia seperti biaya pelatihan yang sudah dikeluarkan hingga biaya rekrutmen dan juga biaya pelatihan kembali pada calon karyawan baru. Selain itu juga *turnover intention* berdampak pada hilangnya karyawan yang berpengalaman (Andini, dikutip dalam Zakaria 2017).

Dengan adanya permasalahan ini maka sudah menjadi tugas dari seorang manajemen organisasi untuk mencari solusi bagaimana agar seorang karyawan dapat bertahan ditempat organisasinya. Tingginya tingkat *turnover* dapat diprediksi melalui seberapa besar keinginan berpindah dari anggota disuatu organisasi. Dari penelitian yang terdahulu menunjukkan bahwa tingginya tingkat *turnover* erat kaitannya dengan rasa stress atas pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan dan juga komitmen disebuah organisasi.

Menurut Mobley *et al.* (1979) keinginan keluar dari perusahaan atau *turnover intention* merupakan suatu keadaan dimana karyawan berniat untuk keluar dari pekerjaannya secara sukarela atau keluar dari perusahaan dengan pilihannya sendiri tanpa adanya paksaan dari siapapun. Sedangkan menurut Zefanne dalam Astiko, (2012) *turnover intention* merupakan suatu keadaan

dimana seorang karyawan memiliki niat untuk berhenti dari pekerjaannya. Keluarnya karyawan dari pekerjaan atau organisasinya dapat dilakukan secara sukarela (*voluntary*) maupun tidak (*involuntary*) (Robbins dan Judge, 2017). *Voluntary turnover* maksudnya yaitu keputusan yang diambil oleh seorang karyawan untuk meninggalkan organisasinya yang disebabkan oleh rasa ketidakcocokan pada organisasinya saat ini dan tersedianya alternatif pekerjaan lainnya yang lebih menarik dan juga menjanjikan. Sebaliknya, *involuntary turnover* yaitu keputusan yang diambil oleh suatu organisasi untuk memutuskan hubungan kerja terhadap karyawannya dan berdampak *uncontrollable* bagi karyawan tersebut (Shaw *et al.* dalam Astiko 2012).

Faktor yang mempengaruhi tingginya tingkat *turnover intention* yaitu salah satunya adalah komitmen organisasi yang dimiliki oleh seorang karyawan. Komitmen organisasi merupakan kelekatan emosi, identifikasi dan keterlibatan individu terhadap organisasinya serta keinginan untuk tetap menjadi anggota organisasi Meyer dan Allen (1990). Sedangkan menurut Robbins dan Judge (2017) komitmen organisasi merupakan keinginan dari seorang karyawan untuk mempertahankan keanggotannya dalam sebuah organisasi dan bersedia melakukan apapun yang terbaik demi tercapainya tujuan dari organisasinya tersebut. Ketika karyawan memiliki komitmen yang tinggi pada organisasinya, maka karyawan tersebut tidak akan memiliki pikiran untuk meninggalkan organisasinya.

Komitmen dalam sebuah organisasi menjadi sangat penting untuk sebuah organisasi, dimana komitmen ini sebagai predictor yang berpengaruh besar

terhadap keinginan untuk keluar dari sebuah organisasi (*turnover intention*). Ketika individu memutuskan untuk masuk ke sebuah organisasi dengan bermacam kebutuhan, keinginan dan kemampuan maka mereka berharap dapat menemukan lingkungan kerja dan dapat menggunakan kemampuan serta memenuhi berbagai macam kebutuhan dasarnya.

Selain komitmen, hal lain yang dapat berpengaruh terhadap *turnover intention* adalah stres kerja yang dialami oleh karyawan. Stres kerja yang dialami karyawan dapat disebabkan oleh beban kerja yang berat. Menurut Robbins dan Judge (2017) stress merupakan suatu kondisi dinamis dimana seorang individu dihadapkan pada peluang, tuntutan atau sumber daya yang terkait dengan apa yang dihasratkan oleh individu dan hasilnya dipandang tidak pasti dan penting. Sedangkan menurut Husein Umar dikutip dalam Rulestri (2013) stres didefinisikan sebagai suatu kondisi ketegangan yang dapat mempengaruhi emosi, kondisi seseorang dan juga proses berpikir seseorang. Dalam hal ini ketika karyawan merasa stress maka emosi dan kondisi karyawan menjadi tidak stabil. Selain itu juga akan berpengaruh pada proses berpikir karyawan untuk melakukan pekerjaannya sehingga pencapaian tujuan organisasi dapat terhambat. Untuk itu sebisa mungkin sebuah organisasi memiliki program-program atau kegiatan yang dilakukan secara rutin yang mampu menekan tingkat stress pada karyawan sehingga proses bekerja tidak terhambat.

Penelitian ini dilakukan karena terdapat fenomena yang menarik yang ditemukan pada perusahaan PT. Bank Tabungan Negara kantor cabang Yogyakarta yang bergerak dibidang perbankan. Fenomena yang ada yaitu banyak

karyawan yang merasa stress akan pekerjaannya yang disebabkan oleh tugas dan tanggung jawab yang tinggi yang dibebankan kepada karyawan karena berkaitan dengan uang nasabah yang harus dikelola dengan baik dan teliti. Masalah yang sering dihadapi diantaranya yaitu meningkatnya stress kerja karena dipacu harus maksimal dalam melayani customer yang ingin menabung atau hal lainnya seperti peminjaman uang, perkreditan, pembayaran pajak dan yang lainnya. Dalam hal ini karyawan yang sering mengalami stress kerja dapat menyebabkan karyawan tersebut jenuh dalam bekerja. Stres yang dialami oleh karyawan Bank BTN kemudian menyebabkan turunnya loyalitas dan kesetiaan karyawan pada organisasinya. Karyawan merasa sudah tidak ada keterkaitan antara dirinya dengan perusahaan dikarenakan beban pekerjaan yang meningkat. Ketika tingkat loyalitas dan komitmen menurun, karyawan akan mengesampingkan kewajiban mereka didalam sebuah organisasi. Menurunnya komitmen pada diri karyawan inilah yang kemudian menyebabkan adanya keinginan karyawan untuk meninggalkan organisasi yang menurutnya sudah tidak dapat dipertahankan lagi akibat stress kerja yang dialami dan menurunnya komitmen organisasi pada karyawan.

Hasil penelitian Christien A. Karambut, dkk (2012) menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap komitmen organisasi. Penelitian dari Sri Rulestri L.H. dan Henry Eryanto (2013) hasilnya menunjukkan adanya pengaruh yang negatif signifikan antara stres kerja terhadap komitmen organisasi, yang artinya apabila stres kerja meningkat maka komitmen organisasi akan menurun. Dalam penelitian yang dilakukan Putu Agus Eka Rismawan dkk.

(2014) menunjukkan stres kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap komitmen organisasi. Eric G. Lambert and Eugene A. Paoline III (2008) stres kerja telah berdampak negatif dan signifikan pada komitmen organisasi. Dari penelitan tersebut hasil *research gap* yang ditemukan yaitu negatif signifikan hubungan antara stress kerja terhadap komitmen organisasi, yang artinya ketika stress kerja yang dialami karyawan tinggi maka komitmen atau loyalitas dalam diri karyawan akan menurun. Berikut adalah tabel hasil *research gap* antara stress kerja dengan komitmen organisasi:

Tabel 1.1

***Research Gap* Stres Pengaruh Kerja terhadap Komitmen Organisasi**

Penulis, Tahun	Hasil	<i>Research Gap</i>
Christien A. Karambut dan Eka Afnan T, Noormijati, (2012)	Stress kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap komitmen organisasional	Dari keempat penelitian yang ada menunjukkan bahwa stress kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap komitmen organisasi, yang artinya ketika stress kerja yang dialami oleh karyawan meningkat, maka akan berdampak pada menurunnya komitmen organisasi pada karyawan.
Sri Rulestri L.H. dan Henry Eryanto, (2013)	Terdapat pengaruh negative dan signifikan antara stress kerja terhadap komitmen organisasi, yang artinya apabila stres kerja meningkat maka komitmen organisasi akan menurun.	
Putu Agus Eka Rismawan, dkk. (2014)	Stres kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap komitmen organisasi	
Eric G. Lambert and Eugene A. Paoline III (2008)	stres kerja memberi dampak negatif signifikan terhadap komitmen organisasi	

Sulastrri Irbayuni (2012) melakukan penelitian yang hasilnya menunjukkan bahwa komitmen organisasi mempunyai hubungan yang negative signifikan terhadap keinginan karyawan untuk pindah kerja. Penelitian yang dilakukan Novita Sidharta dan Meily Margaretha (2011) menunjukkan terdapat hubungan yang negatif dan signifikan antara komitmen organisasi terhadap

turnover intention. Dinar Hendrayani, (2013) terdapat pengaruh signifikan dan negatif antara komitmen terhadap *Turnover Intention*. Jessica Lauren, (2017) melakukan penelitian yang hasilnya komitmen organisasioal memberikan pengaruh yang negative dan juga signifikan pada *turnover intention*. Dalam penelitian Evelyn Tnay *et.al*, (2013) menunjukkan komitmen organisasi memiliki hubungan yang negatif signifikan terhadap *turnover intention*. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Leodoro J. Labrague *et.al*, (2018) menunjukkan bahwa komitmen organisasi perawat berhubungan negative dan signifikan dengan intensi *turnover*. Dari penelitian diatas, hasil dari gap research yang didapat yaitu masih terdapat kesimpang siuran hasil antara pengaruh komitmen organisasi terhadap *turnover intention*. Berikut adalah tabel hasil *research gap* antara komitmen organisasi dengan *turnover intention*:

Tabel 1.2

Research Gap Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Turnover Intention

Penulis, Tahun	Hasil	Research Gap
Sulastrri Irbayuni, 2012	komitmen organisasi berpengaruh negative signifikan terhadap <i>turnover intention</i>	Dari ke enam penelitian terdahulu ditemukan research gap bahwa komitmen organisasi memiliki hubungan yang negatif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i> yang artinya ketika tingkat komitmen organisasi pada karyawan menurun, maka intensi <i>turnover</i> pada karyawan akan meningkat.
Novita Sidharta, Meily Margaretha, 2011	Terdapat hubungan yang negatif dan signifikan antara komitmen organisasi dengan <i>turnover intention</i>	
Dinar Hendrayani, 2013	Terdapat pengaruh negatif signifikan antara komitmen organisasi terhadap <i>turnover Intention</i>	
Jessica Lauren, 2017	komitmen organisasioal memberikan pengaruh yang negatif signifikan pada <i>turnover intention</i>	

Penulis, Tahun	Hasil	Research Gap
Evelyn Tnay, Abg Ekhsan Abg Othman, Heng Chin Siong, Sheilla Lim Omar Lim, 2013	komitmen organisasi berpengaruh negative signifikan yang signifikan terhadap <i>turnover intention</i>	
Leodoro J. Labrague, Denise M. McEnroe Petite, Konstantinos Tsaras, Jonas P. Cruz, Paolo C. Colet, Donna S. Gloe 2018	komitmen organisasi perawat berkorelasi negatif signifikan dengan intensi <i>turnover</i>	

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Agung AWS dkk (2013) menunjukkan bahwa stress kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Selanjutnya penelitian dari Ni Ketut S. Dan I Komang Ardana (2016) mengemukakan bahwa stress kerja mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* karyawan. Penelitian dari Byoung Kwon Lee, *et al.* (2016) yang hasilnya stres yang berhubungan dengan pekerjaan memiliki dampak positif yang signifikan terhadap niat *turnover*. Dari penelitian diatas menunjukkan bahwa stress kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*, yang artinya ketika karyawan mengalami stress kerja yang tinggi maka akan menyebabkan intensi *turnover* juga tinggi. Berikut adalah tabel hasil *research gap* antara stress kerja dengan *turnover intention*:

Tabel 1.3

Research Gap Pengaruh Stress Kerja terhadap Turnover Intention

Penulis, Tahun	Hasil	Research Gap
Agung AWS Wasposito dkk., (2013)	Stres kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i>	Dari ketiga penelitian menunjukkan hasil yang sama yaitu stress kerja berpengaruh positif signifikan terhadap <i>turnover intention</i> yang artinya ketika stress yang dialami oleh karyawan yang disebabkan oleh pekerjaan meningkat, maka intensi <i>turnover</i> pada karyawan juga akan meningkat.
Ni Ketut Septiari dan I Komang Ardana (2016)	Stres kerja mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i> karyawan	
Byoung Kwon Lee, et al (2016)	Stres kerja berdampak positif yang signifikan terhadap niat <i>turnover</i>	

Dari paparan diatas yang membahas mengenai hubungan antara stress kerja, komitmen organisasi dan *turnover intention* yang didukung oleh beberapa penelitian terdahulu, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Stress Kerja Terhadap Turnover Intention Melalui Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening”**. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui apakah didalam Bank Tabungan Negara kantor cabang Yogyakarta memiliki tingkat *turnover intention* yang tinggi yang disebabkan oleh stress kerja yang dialami oleh karyawan dan menurunnya tingkat komitmen organisasi pada karyawan. Penelitian ini merupakan modifikasi dari penelitian yang dilakukan oleh Putu Agus Eka Rismawan dkk, (2014) yang berjudul “Peran Mediasi Komitmen Organisasional Pada Pengaruh Stress Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Intensi Keluar Karyawan”. Dari penelitian tersebut peneliti memilih untuk menghilangkan variabel Kepuasan Kerja. Selain itu hal lain yang membedakan adalah obyek penelitiannya. Dimana obyek penelitian

yang akan diteliti dilakukan di Bank Tabungan Negara kantor cabang Yogyakarta yang berlokasi di Jl. Jend. Sudirman No. 71.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah stress kerja berpengaruh terhadap komitmen organisasi?
2. Apakah komitmen organisasi berpengaruh terhadap *turnover intention*?
3. Apakah stress kerja berpengaruh terhadap *turnover intention*?
4. Apakah stress kerja berpengaruh secara tidak langsung terhadap *turnover intention* melalui komitmen organisasi sebagai variabel intervening?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian mengenai pengaruh stress kerja, komitmen organisasi dan turnover intention yaitu sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh stress kerja terhadap *turnover intention*.
2. Untuk menganalisis pengaruh stress kerja terhadap komitmen organisasi.
3. Untuk menganalisis pengaruh komitmen organisasi terhadap *turnover intention*.
4. Untuk menganalisis stress kerja berpengaruh secara tidak langsung terhadap *turnover intention* melalui komitmen organisasi sebagai variabel intervening.

D. Manfaat Penelitian

Setelah tercapainya tujuan dari penelitian ini, diharapkan mampu memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Penelitian ini diharapkan nantinya dapat memberikan manfaat bagi perusahaan atau organisasi di bidang manajemen khususnya mengenai pengaruh antara stress kerja, komitmen organisasi dan *turnover intention* pada karyawan.
2. Dapat menjadi bahan masukan untuk perusahaan dalam mengelola karyawan agar karyawan memiliki rasa komitmen yang tinggi dalam suatu perusahaan dan mampu mengurangi intensi *turnover* pada karyawan dan juga stress kerja yang dialami oleh karyawan.