

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Dalam era globalisasi, pengelolaan sumber daya manusia menjadi tantangan yang kompleks. Hal ini menuntut kesiapan suprastruktur dan infrastruktur yang memadai guna mendukung terciptanya sumber daya manusia yang unggul dan kompeten. Perusahaan yang berkomitmen untuk tetap bertahan dan menjaga reputasi positif di mata publik tidak akan mengesampingkan pentingnya pengembangan kualitas sumber daya manusia. Oleh sebab itu, manajemen sumber daya manusia memegang peranan strategis dalam organisasi, tidak hanya sebagai pengelola utama, tetapi juga sebagai penyedia sumber daya bagi departemen-departemen lainnya.

Pegawai atau karyawan yang meninggalkan organisasi atau perusahaan atas permintaan perusahaan atau organisasi dan atas inisiatif sendiri, sehingga dapat menyebabkan terganggunya proses operasional, dinamika kerja tim dan kinerja perusahaan. Dampak selanjutnya, *turnover intention* yang tinggi tentu akan menciptakan biaya bagi organisasi terutama bagi sebuah organisasi yang telah membuat investasi yang sangat besar dipelatihan dan pengembangan pegawai (Saputra et al., 2022).

Turnover intention adalah kecenderungan perilaku karyawan untuk mencoba meninggalkan organisasi pekerjaan mereka, yang dapat menyebabkan turnover

actual. Niat berhenti adalah unik karena seorang karyawan yang sibuk memikirkan meninggalkan organisasi dapat terlepas dari pekerjaannya dan rekan kerjanya dengan konsekuensi yang cukup besar untuk kinerja (Rumawas, 2023).

Para manajer atau pimpinan seringkali berasumsi bahwa pemberian kompensasi secara otomatis akan menghasilkan kepuasan kerja. Pandangan ini memang memiliki dasar yang kuat, mengingat kompensasi merupakan salah satu faktor penting yang memengaruhi tingkat kepuasan kerja. Namun, pada praktiknya, pekerjaan sering kali diasosiasikan dengan unsur paksaan, baik yang berasal dari dorongan internal maupun tekanan eksternal. Selain itu, pekerjaan umumnya menuntut pengalokasian waktu dan tenaga di luar preferensi pribadi individu. Secara esensial, pekerjaan dapat dipahami sebagai aktivitas yang dilakukan seseorang untuk memperoleh imbalan, baik dalam bentuk finansial maupun bentuk penghargaan lainnya.

Faktor yang mempengaruhi *turnover intention* yaitu kepuasan kerja. Kepuasan kerja pada dasarnya adalah seperangkat perasaan karyawan tentang hal-hal yang menyenangkan atau tidak terhadap suatu pekerjaan yang mereka hadapi. Bagi karyawan, kepuasan kerja akan terlihat bila keuntungan yang dirasakan dari pekerjaannya melampaui biaya marginal yang dikeluarkan, dan dianggap cukup memadai. Kepuasan yang dirasakan dapat dipengaruhi dan diubah oleh faktor-faktor lain baik dari dalam maupun dari luar lingkungan kerja.

Menurut Gomes dalam (Indrastuti, 2020:67) kepuasan kerja adalah sesuatu yang bersifat subjektif dimana penilaian ini merupakan hasil kesimpulan yang didasarkan pada suatu perbandingan mengenai apa yang secara nyata diterima oleh pegawai dan pekerjaannya dibandingkan dengan apa yang diharapkan, diinginkan dan diperkirakan sebagai hal yang pantas atau berhak baginya.

Kepuasan kerja merupakan suatu cara pandang seseorang baik yang bersifat positif maupun negatif terhadap pekerjaannya.

Selain kepuasan kerja, faktor yang mempengaruhi *turnover intention* yaitu stress. Dalam lingkungan kerja, stres merupakan salah satu faktor yang dapat menurunkan kualitas kinerja individu dalam menjalankan tugasnya. Stres umumnya dipicu oleh pengalaman emosional yang bersifat negatif, yang disertai dengan perubahan baik secara psikologis maupun fisiologis. Fenomena stres kerja dapat muncul di berbagai sektor industri. Salah satu sektor yang mengalami pertumbuhan pesat namun memiliki tingkat kerentanan tinggi terhadap masalah stres kerja adalah industri perbankan.

Menurut studi Gumilang (2019), tingkat stres kerja pada karyawan perbankan umumnya disebabkan oleh berbagai faktor yang saling terkait, di antaranya adalah tekanan untuk memenuhi target kerja yang tinggi dan ketat, beban kerja yang berlebihan dengan jam kerja panjang termasuk lembur, serta kurangnya dukungan dan apresiasi dari atasan yang menyebabkan menurunnya motivasi dan rasa dihargai. Selain itu, hubungan interpersonal yang tidak harmonis di lingkungan kerja, seperti konflik dengan rekan maupun atasan, juga memperburuk kondisi stres.

Interaksi langsung dengan nasabah yang memiliki beragam tuntutan dan ekspektasi tinggi menambah beban psikologis karyawan, terutama jika sumber daya atau kewenangan terbatas untuk memenuhi permintaan tersebut. Kurangnya fasilitas atau program yang mendukung relaksasi dan manajemen stres di tempat kerja serta ketidakpastian akibat perubahan kebijakan dan teknologi juga menjadi faktor pemicu stres yang signifikan. Oleh karena itu, stres kerja di sektor perbankan merupakan hasil akumulasi dari tekanan kerja, lingkungan sosial yang

kurang kondusif, dan minimnya dukungan organisasi untuk kesejahteraan karyawan.

Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Syariah adalah bank pertama yang melayani masyarakat kecil pra-sejahtera dengan berbasis syariah (financial inclusion), memberdayakan jutaan keluarga pra atau cukup sejahtera demi kehidupan lebih baik. Dengan kepemilikan saham 70% dan merupakan bank syariah ke 12 di Indonesia. Pemegang saham BTPN Syariah memiliki pengalaman dalam membangun dan membesarkan segmen mess market. Perseroan akan memastikan bahwa perseroan dan para pemegang saham akan senantiasa memenuhi kewajiban pencatatan atas sebanyak-banyaknya 99% saham perseroan di bursa efek dan menjaga sekurang-kurangnya 1% dari saham perseroan tidak dicatatkan di bursa efek dan harus tetap dimiliki oleh WNI (Warga Negara Indonesia) atau Badan Hukum Indonesia sesuai dengan ketentuan PP No 39.

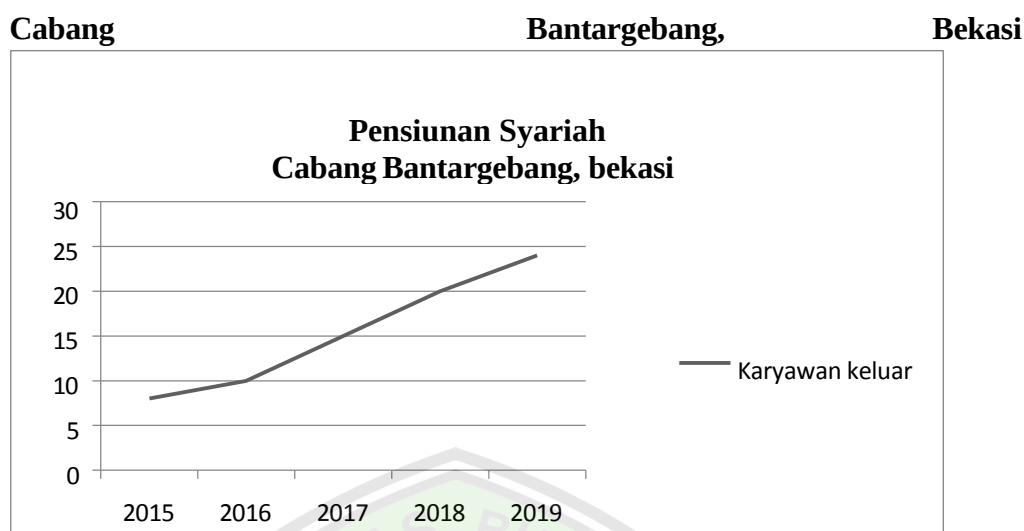
Dari survei awal yang dilakukan peneliti diperoleh data di PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Syariah Cabang Bantargebang, Bekasi, yang menunjukkan tingkat *turnover intention* karyawan yang relatif tinggi seperti terlihat pada tabel berikut:

Tabel 1.1 Data *Turnover Intention* Karyawan PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Syariah Cabang Bantargebang, Bekasi Tahun 2020-2024

Tahun	Jumlah Karyawan Awal	Jumlah Karyawan Keluar	Total Karyawan
2020	120	8	112
2021	112	10	102
2022	102	15	87
2023	87	20	67
2024	67	24	43

Sumber : Data internal PT. Bank Pensiunan Nasional (BTPN) Syariah Cabang Bantargebang, Bekasi (2024)

Gambar 1. 1 Grafik *Turnover Intention* karyawan PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Syariah



***Turnover Intention* karyawan PT. Bank Tabungan**

Sumber : Data Internal PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Syariah Cabang Bantargebang, Bekasi (2024).

Kepuasan kerja merupakan keadaan emosional karyawan berdasarkan pada perbandingan antara tingkat nilai balas jasa dari perusahaan dengan tingkat nilai jasa yang diharapkan oleh karyawan itu sendiri. Kepuasan kerja dapat dinilai melalui hubungan baik di lingkungan kerja, kemampuan utilitas, kebijakan kesejahteraan. Berdasarkan penelitian Dewi & Agustina (2021) dalam Jurnal yang berjudul “Pengaruh Kepuasan Kerja dan Stres Kerja terhadap *Turnover Intention* Karyawan Studi pada PT. Pradnyana Artha Mandiri Money Changer.” menyatakan bahwa kepuasan kerja memberikan pengaruh yang negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Hal ini sejalan dengan penelitian Suandita et al. (2025) dalam jurnal yang berjudul “Pengaruh Kepuasan Kerja, Beban Kerja Dan Stres Kerja Terhadap *Turnover Intention* Karyawan Pada Koperasi Kusuma Artha Sari Blahkiuh Badung” bahwa Kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*.

Untuk mengetahui faktor-faktor yang menjadi penyebab *turnover intention* di PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Syariah Cabang Bantargebang, Bekasi adalah sebagai berikut :

Tabel 1.2 Pra survey penelitian

No	Pertanyaan	Ya	Tidak
Kepuasan Kerja			
1	Saya merasa puas terhadap pekerjaan yang diberikan	5	30
2	Penghasilan saya cukup untuk kebutuhan hidup	9	26
3	Saya menikmati bekerja dengan teman-teman disini	8	27
Total		22	83
Stres Kerja			
1	Saya harus selalu memikirkan pekerjaan saya setiap saat	30	5
2	Kurangnya waktu yang disediakan untuk melakukan semua pekerjaan	27	8
3	Pekerjaan saya membutuhkan konsentrasi yang tinggi	25	10
Total		82	23
Turnover Intention			
1	Saya sering mencari informasi mengenai pekerjaan lain	30	5
2	Saya berpikir untuk berhenti dari pekerjaan saya	28	7
3	Saya sering berpikir untuk meninggalkan pekerjaan saya	26	9
Total		84	21

Sumber : Pra survei 35 responden, 2025.

Berdasarkan tabel 1.2 sebanyak total 22 atas respon menjawab ya puas dalam bekerja, sedangkan sebanyak 83 atas respon menjawab tidak puas dalam bekerja. Untuk stres kerja sebanyak 82 atas rerspon menjawab ya stres dalam bekerja sedangkan 23 atas respon menjawab tidak stres dalam bekerja. Untuk *turnover intention* karyawan sebanyak 84 atas respon menjawab ya ingin keluar dari perusahaan, sedangkan sebanyak 21 atas respon menjawab tidak ingin keluar dari perusahaan. Dari pra survey penelitian yang peneliti lakukan dapat disimpulkan bahwa faktor yang mempengaruhi terjadinya *turnover Intention*

karyawan di PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Syariah, yaitu kepuasan kerja dan stres kerja dalam bekerja di PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Syariah.

Sebagai pendekatan yang baik bagi organisasi dalam mengurangi angka *turnover intention*, maka perusahaan diharapkan untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan supaya menjadi semakin lebih baik. Sehingga, persepsi karyawan yang berkeinginan untuk meninggalkan perusahaan karena perusahaan lain lebih bisa memberikan kepuasan kerja yang lebih baik dari perusahaan dimana karyawan tersebut bekerja dapat ditepis. Sehingga selanjutnya kepuasan kerja dapat membantu untuk menurunkan *turnover intention*.

Stres kerja merupakan sumber yang akan menimbulkan reaksi individu seperti reaksi psikologi, fisiologi, dan perilaku. Sedangkan stres kerja dapat dinilai melalui konflik peran, beban kerja, hubungan di tempat kerja dan pengembangan karir. Berdasarkan penelitian Saputri et al. (2024) dalam jurnal yang berjudul “Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Stress Kerja Terhadap *Turnover Intention* Karyawan Kontrak Di Hotel Anumana Ubud” menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Hal ini sejalan dengan penelitian Nurbaeti et al. (2024) dalam jurnal yang berjudul “Pengaruh Kepuasan Kerja dan Stres Kerja Terhadap *Turnover Intention* Karyawan PT Arteria Daya Mulia” menyatakan bahwa ada hubungan yang positif dan signifikan antara stres kerja dengan *turnover intention*.

Dari uraian latar belakang diatas dan penelitian terdahulu, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Stres Kerja Terhadap *Turnover Intention* Karyawan di PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Syariah Cabang Bantargebang, Bekasi”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah dijelaskan, rumusan permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* karyawan PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Syariah, Cabang Bantargebang, Bekasi?
2. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* karyawan PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Syariah, Cabang Bantargebang, Bekasi?
3. Apakah kepuasan kerja dan stres kerja berpengaruh simultan terhadap *turnover intention* karyawan PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Syariah, Cabang Bantargebang, Bekasi?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang ada, maka tujuan dari penelitian ini sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention* karyawan pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Syariah, Cabang Bantargebang, Bekasi.
- b. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention* karyawan pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Syariah, Cabang Bantargebang, Bekasi.
- c. Untuk mengetahui pengaruh simultan kepuasan kerja dan stres kerja terhadap *turnover intention* karyawan pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Syariah, Cabang Bantargebang, Bekasi.

1.4 Sistematika Penulisan

Dalam menyusun skripsi ini, agar dalam pembahasan terfokus pada pokok permasalahan dan tidak melebar ke masalah yang lain, maka penulis membuat sistematika penulisan skripsi sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Dalam bab ini penulis membahas tentang Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Sistematika Penulisan.

BAB 2 KAJIAN PUSTAKA & PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Dalam bab ini penulis tentang kajian pustaka terkait *turnover intention* karyawan, kepuasan kerja dan stres kerja serta pengembangan hipotesis.

BAB 3 METODE PENELITIAN

Dalam bab ini penulis membahas tentang metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini.

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini penulis membahas tentang hasil penelitian berupa analisis deskriptif, uji instrumen, uji asumsi klasik, uji analisis regresi linear berganda serta pembahasan penelitian.

BAB 5 PENUTUP

Dalam bab ini berisi tentang Kesimpulan dan Saran.

