

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pada era globalisasi saat ini, persaingan bisnis sudah semakin tinggi dan ketat. Industri perbankan merupakan bisnis yang berlangsung sudah sangat lama, dan sampai saat industri perbankan selalu meningkat dan tentu menghadapi tantangan yang semakin meningkat, bervariasi serta berlomba-lomba memberikan layanan yang terbaik setiap tahunnya. Meningkatnya jumlah persaingan dalam bisnis, kemajuan dalam teknologi informasi, dan kebutuhan pelayanan yang cepat perusahaan ingin karyawan agar bekerja lebih baik lagi, bahkan masih banyak karyawan yang bekerja setelah jam kerja selesai atau lembur.

Bisnis perbankan saat ini juga berlomba untuk memiliki sumber daya manusia yang berkualitas dan mampu untuk mencapai tujuan perusahaan. Aspek penting dalam perusahaan adalah sumber daya manusia, yang akan menentukan masa depan suatu perusahaan. Sumber daya manusia berada di posisi strategis dari berbagai sumber daya lain yang dimiliki perusahaan. Tanpa sumber daya manusia, sumber daya lain yang dimiliki perusahaan tidak dapat di kelola atau dimanfaatkan dengan efektif untuk menjadikan nya suatu produk. Namun masih banyak perusahaan yang menganggap tidak terlalu penting nya sumber daya manusia bagi efektifitas dan kehidupan perusahaan.

Objek penelitian yang dipilih dilakukan pada PT. Bank XYZ yang berlokasi di Jakarta Barat. Berdasarkan melihat langsung dan hasil wawancara dengan salah satu karyawan divisi SDM. 29 April 2021 jam 13.00 - 14.00 mas Restu, mengatakan

jika sedang banyak pekerjaan dan dekat deadline sering dilakukannya lembur sehingga kehidupan kerja karyawan kurang seimbang, dalam seminggu dapat 2-3 hari dalam seminggu harus lembur namun pernah sama sekali tidak ada lembur dalam seminggu, jika dalam sebulan terdapat 20 hari lebur bisa dilakukan dalam 10 hari kurang lebih. Jam lembur juga mulai terhitung dari jam set 7 petang dibawah itu bukan termasuk jam lembur dan jika karyawan lembur akan diberikan bonus untuk level asisten kebawah sebagai bentuk dukungan organisasi.

Hal ini didukung menurut wawancara dengan mas anto selaku karyawan divisi *funding* yang berada di bawah bidang *marketing* PT. Bank XYZ mengatakan pekerjaan mereka mencari nasabah, menambah relasi nasabah, dan memasarkan produk bank ke nasabah sehingga banyak nya nasabah yang ingin diselesaikan urusannya secepat nya serta menyelesaikan target dari atasan sehingga hal ini membuat para karyawan mendapat jam lembur untuk menyelesaikan tugas tersebut. Divisi yang dapat melakukan jam lembur juga terdapat di divisi lain. Dengan begitu hal yang dibutuhkan karyawan khusus nya pada bidang pemasaran adalah *work life balance*. Kemudian mas anto juga mengatakan ia senang dan nyaman sudah bekerja 5 tahun di bank dki lalu penulis juga menanyakan apakah ia memiliki niat untuk keluar, walaupun ia merasa senang tapi karena banyak nya pekerjaan dan rumah ia yang jauh dari tempat kerja ia memiliki niat untuk keluar jika mendapatkan pekerjaan yang lebih baik lagi.

Keseimbangan kehidupan kerja menentukan berapa banyak waktu yang tersedia bagi seorang karyawan untuk menyeimbangkan tuntutan keluarga dan pekerjaan. Karenanya, *work-life balance* adalah rasio pembagian waktu oleh

seorang karyawan antara pekerjaan dan keluarga. (Soomro et al., 2018). Terdapat point penting dari penjelasan diatas yaitu terlihat jelas antara manajemen waktu dua kehidupan, maksudnya adalah kehidupan bekerja di kantor dan kehidupan pribadi. Hal ini menjadi hal penting bagi karyawan yang tentu nya menginginkan *work life balance* yang baik agar merasakan kualitas kehidupan pribadi yang baik. *Work life balance* menjadi salah satu faktor penting yang berdampak dalam naik turunnya *performance, commitment, motivasi* dan lain-lain yang berhubungan dengan diri karyawan.

Perceived organizational support juga merupakan faktor yang terjadi di pada perusahaan PT. Bank XYZ hal ini terjadi berdasarkan hasil wawancara terhadap karyawan sdm mengatakan kurang nya dukungan organisasi sehingga sulit nya mendapat promosi jabatan, target yang tinggi dan pimpinan serta perusahaan kurang memperhatikan karyawan nya.

*Perceived organizational support* yang kurang baik dari perusahaan terhadap karyawan akan mempengaruhi komitmen karyawan serta kinerja yang akan membuat karyawan memiliki motivasi untuk keluar dari perusahaan untuk mencari pekerjaan yang lebih baik lagi. *Perceived organizational support* merupakan keyakinan karyawan bahwa tindakan organisasi adalah bijaksana, perasaan berkewajiban untuk membantu organisasi, pemenuhan kebutuhan sosioemosional, dan harapan penghargaan kinerja (Rhoades & Eisenberger, 2002). Akibat kurang nya *work life balance* dan *organizational support* akan berdampak pada rendah nya *organizational commitment* yang dimiliki karyawan dan akan mempengaruhi motivasi karyawan untuk mencari pekerjaan baru atau keluar.

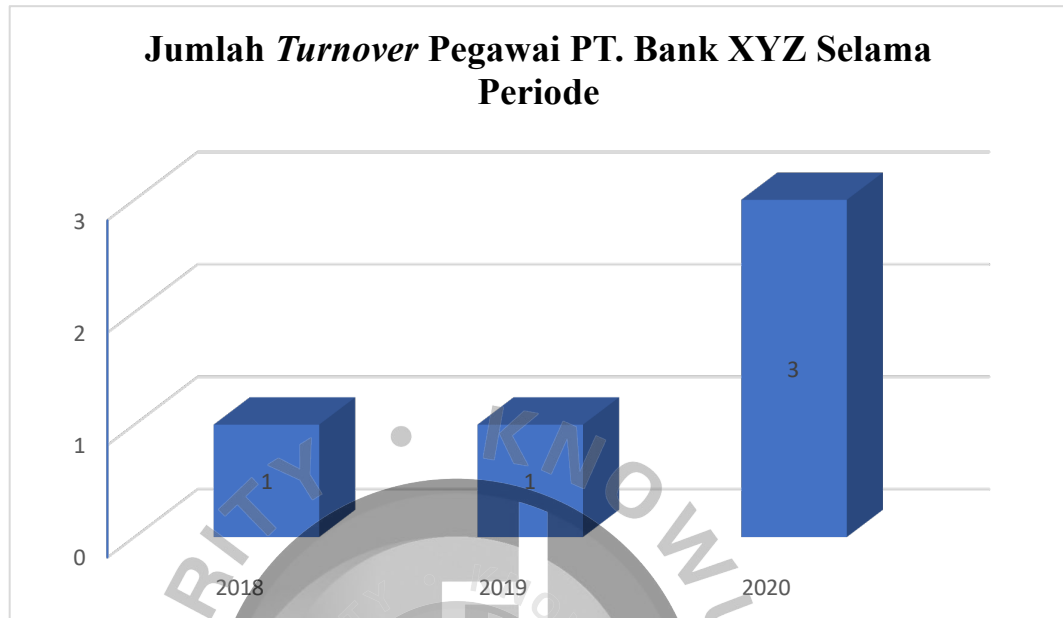
*Organizational commitment* memengaruhi apakah seseorang tetap pada pekerjaannya. Komitmen organisasi merupakan kekuatan keterlibatan karyawan dalam organisasi. Karyawan yang bertahan dengan organisasi mereka untuk jangka waktu yang lama cenderung lebih berkomitmen pada organisasi daripada mereka yang bekerja untuk periode waktu yang lebih singkat (Hellriegel, Slocum, 2010, p.91). Berdasarkan hasil wawancara karyawan PT. Bank XYZ lebih memiliki *continuance comitment* yang dikarenakan kebutuhan untuk bertahan dan pertimbangan biaya jika ia meninggalkan perusahaan. Namun bonus tiap tahun Bank XYZ terus berkurang yang menyebabkan karyawan PT. Bank XYZ memiliki pikiran akan ada pekerjaan yang lebih baik.

*Work life balance* dan *organizational support* yang rendah akan menimbulkan motivasi karyawan untuk berhenti dan terjadinya *turnover intention*.

*Turnover intention* sendiri adalah berhentinya atau penarikan diri seseorang karyawan dari tempat bekerja (Fahrizal & Utama 2017). *Turnover intention* yang tinggi bahwa karyawan kurang diperhatikan dan kurang nyaman di perusahaan tersebut, sebab setiap karyawan yang memiliki komitmen tinggi akan bekerja lebih baik lagi untuk perusahaan dan loyal. Peneliti sempat mewawancarai salah satu karyawan di divisi mikro, Mas Hakim mengatakan jika memiliki kesempatan baru dan pekerjaan yang lebih baik dia akan keluar dan pindah.

**Gambar 1.1 Jumlah Turnover Pegawai PT. Bank XYZ Tahun**

**2018-2020**



Sumber : Bank XYZ April 2021

Bedasarkan data *turnover* karyawan Bank XYZ menunjukkan bahwa potensi karyawan untuk meninggalkan organisasi akan selalu ada untuk mengontrol *turnover intention*, manajemen sumber daya manusia harus memberikan perhatian kepada *work life balance*, *organizational support* dan *organizational commitment* karyawan.

Setiap perusahaan semestinya memiliki berbagai masalah yang dihadapi di dalamnya, oleh karena itu penelitian ini akan dilakukan pada PT. Bank XYZ Jakarta Barat yang terdapat keterkaitan masalah menyangkut *work life balance* dan *perceived organizational support* sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian menyangkut **"Pengaruh *Work Life Balance* dan *Perceived Organizational Support* melalui *Organizational Commitment* terhadap *Turnover Intention* (Studi pada karyawan PT. Bank XYZ Jakarta Barat).**

## 1.2 Ruang Lingkup Masalah

Berikut ini adalah batasan yang dibuat penulis dalam penelitian :

1. Penelitian ini merupakan modifikasi model dari hasil penelitian (Hutagalung, Soelton & Octaviani, 2020)
2. Menggunakan variabel independen *Work-life Balance* dan *Perceived Organizational Support*, variabel dependen yaitu *Turnover Intention* serta variabel intervening *Organizational Commitment*.
3. Penelitian dengan metode kualitatif menggunakan kuesioner

## 1.3 Identifikasi Masalah

Fenomena yang terjadi mengenai *work life balance* yang kurang pada karyawan dalam perusahaan sering terjadi, akibat era globalisasi perusahaan yang menginginkan para karyawan bekerja lebih keras lagi yang menyebabkan karyawan dalam situasi sulit untuk memilih apakah pekerjaan atau kehidupan pribadi maupun keluarga yang lebih penting karena keduanya sama-sama penting dan menjadi beban pikiran karyawan. Dan hal ini sering terjadi di perusahaan khususnya bank yang mengurus nasabah yang begitu banyak dan bertambah setiap harinya maka terjadinya *work life balance* dan *organizational support* yang akan mempengaruhi *organizational commitment* dan *turnover intention* sebagai variabel dependent.

## 1.4 Rumusan Permasalahan

Berdasarkan pemaparan diatas, penulis ingin meneliti beberapa permasalahan, seperti:

1. Apakah *Work-life balance* berpengaruh negatif signifikan terhadap *turnover intention*?
2. Apakah *Work-life balance* berpengaruh positif signifikan terhadap *organizational commitment*?
3. Apakah *Perceived organizational support* berpengaruh negatif signifikan terhadap *turnover intention*?
4. Apakah *Perceived organizational support* berpengaruh positif signifikan terhadap *organizational commitment*?
5. Apakah *Organizational Commitment* berpengaruh negatif signifikan terhadap *turnover intention*?
6. Apakah *Worklife balance* berpengaruh terhadap *turnover intention* melalui *organizational commitment*?
7. Apakah *Perceived organizational support* berpengaruh terhadap *turnover intention* melalui *Organizational commitment*?

### **1.5 Tujuan Pustaka**

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apa saja faktor yang dapat mempengaruhi dan pengaruh *Work-life balance & perceived organization support* terhadap *turnover intention* melalui *organizational commitment*.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

### **1.6.1 Manfaat bagi peneliti**

Penelitian ini untuk menambah wawasan penulis tentang seberapa banyak nya pekerjaan pada sektor banking dan ingin mengetahui cara pekerja bertahan dan mengatasi dalam berat nya pekerjaan yang diberikan.

### **1.6.2 Objek Penelitian**

Selain manfaat pribadi bagu peneliti, peneliti berhadap perusahaan juga dapat lebih sadar dan memperhatikan tentang penting nya kemampuan dan kapasitas pekerja untuk menghindari pekerja menjadi kelelahan yang berlanjut.

## **1.7 Sistematika Penulisan**

Sistematika penelitian ini terdiri atas 5 bab yaitu:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab 1 penulis akan menjelaskan latar belakang dari penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian dan sistematika penelitian.

### **BAB II PEMBAHASAN**

Pada bab 2 peneliti akan memaparkan dan menjelaskan variabel-variabel penelitian yang terdiri dari 4 variabel yaitu, *work-life balance*, *perceived organizational support*, *organizational commitment* dan *turnover intention*

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab 3 peneliti akan memaparkan metode dari penelitian yang terdiri dari beberapa bagian yaitu, model penelitian, metode dan alat ukur.



#### **BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Pada bab 4 penulis akan menjabarkan hasil analisis data dan juga pembahasan

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab terakhir peneliti akan memaparkan kesimpulan dan saran dari hasil penelitian data yang telah dilakukan.

