

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan bank syariah selama hampir 20 (dua puluh) tahun kehadirannya di Indonesia menunjukkan kinerja yang semakin membaik, baik dari sisi kelembagaan maupun kinerja keuangan termasuk peningkatan jumlah nasabah bank syariah. Namun demikian, tantangan pengembangan industri perbankan syariah semakin meningkat termasuk operasional dan model-model bank syariah yang dapat dikembangkan ke depan (Bank Indonesia, 2012). Berdasarkan data statistik perbankan syariah 2016 disebutkan per Desember 2016, telah berdiri 13 Bank Umum Syariah dengan total aset sebesar Rp254.184 miliar, 1.869 jaringan kantor, 3.127 jaringan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) serta 51.110 tenaga kerja.

Setelah mengalami pertumbuhan yang relatif tinggi pada tahun-tahun sebelumnya, di tahun 2013-2014 perbankan syariah menghadapi tantangan berupa perlambatan pertumbuhan. Tantangan industri perbankan syariah pada tahun-tahun mendatang yang akan kita hadapi ini juga tidak ringan dan mudah (Bank Indonesia, 2015). Untuk menghadapi tantangan tersebut dan agar tetap bersaing maka perbankan syariah harus berubah menyesuaikan

diri dengan lingkungan. Tujuan mendasar dari perubahan organisasi adalah untuk meningkatkan kinerja organisasi (Oreg et.al, 2011).

Keputusan organisasi dalam melakukan perubahan memiliki implikasi terhadap bagaimana perusahaan mengelola sumber daya manusia dengan baik untuk menghindari dampak negatif dari perubahan tersebut, khususnya dampak meningkatnya *turnover* karyawan. Dari berbagai penelitian yang telah dilakukan, perubahan kondisi lingkungan organisasi baik internal maupun eksternal secara langsung maupun tidak langsung dapat mempengaruhi iklim organisasi dan tingkat stres karyawan yang dapat menurunkan tingkat kepuasan kerja yang pada akhirnya dapat menimbulkan niat untuk pindah bagi karyawan (*turnover intention*) yang pada akhirnya dapat menimbulkan *turnover* yang sebenarnya. *Turnover* karyawan adalah suatu indeks stabilitas tenaga kerja, *turnover* berlebihan tentu saja tidak diinginkan dan menghabiskan banyak biaya (Gaol, 2014).

*Employee turnover* mengarah pada kenyataan akhir yang dihadapi perusahaan (kehilangan sejumlah karyawan) pada periode tertentu, sedangkan keinginan pindah kerja (*turnover intentions*) sendiri mengacu kepada hasil evaluasi individu mengenai kelanjutan hubungannya dengan sebuah perusahaan yang belum diwujudkan dalam tindakan nyata meninggalkan perusahaan tersebut (Wijayanti, 2010). Oleh karena itu, upaya untuk mengendalikan dan menurunkan *employee turnover*, dapat

dimulai dengan menghilangkan *Turnover intentions* karyawan (Pareke, 2007). Menurut Kadiman (2012) intensitas *turnover* yang tinggi dapat menyebabkan perusahaan tidak dapat memperoleh manfaat dan keuntungan dari program peningkatan kinerja karyawan karena mengeluarkan biaya yang lebih besar pada program rekrutmen karyawan baru.

*Salah* satu faktor yang perlu menjadi perhatian perusahaan untuk mengurangi angka *turnover* karyawan adalah bagaimana perusahaan mengelola iklim yang baik dan kondusif dalam aktivitas kerja karyawan dan adanya upaya untuk mengelola sumber daya manusia dengan baik dan berkesinambungan untuk mengurangi tingkat stres yang dapat dialami oleh karyawan. Stres sebagai kondisi dinamik yang didalamnya individu menghadapi peluang, kendala (*constrains*), atau tuntutan (*demands*) yang terkait dengan apa yang sangat diinginkannya dan yang hasilnya dipersepsikan sebagai tidak pasti tetapi penting (Robbins & Timothy, 2013). Stres di tempat kerja merupakan fenomena yang relatif baru dari gaya hidup modern. Sifat kerja telah mengalami perubahan drastis selama beberapa dekade terakhir dan masih berubah dengan kecepatan tinggi. Sekarang menjadi elemen universal dan orang-orang dari hampir setiap jalan kehidupan harus menghadapi stres. Mereka telah mengalami hampir semua profesi, mulai dari seorang seniman hingga ahli bedah, atau pilot komersial hingga eksekutif penjualan dan jelas-jelas stres mengarah pada meninggalkan pekerjaan itu (Qureshi et.al, 2013).

Stres merupakan kondisi ketegangan yang berpengaruh terhadap emosi, jalan *pikiran* dan kondisi seseorang, stres yang tidak di atasi dengan baik berdampak pada ketidakmampuan seseorang berinteraksi dengan lingkungannya secara positif (Marni & Priyono, 2008) .Stres yang terlalu besar dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungannya. Sebagai hasilnya, pada diri para karyawan berkembang berbagai macam gejala stres yang dapat mengganggu pelaksanaan kerja mereka (Gaol, 2014).

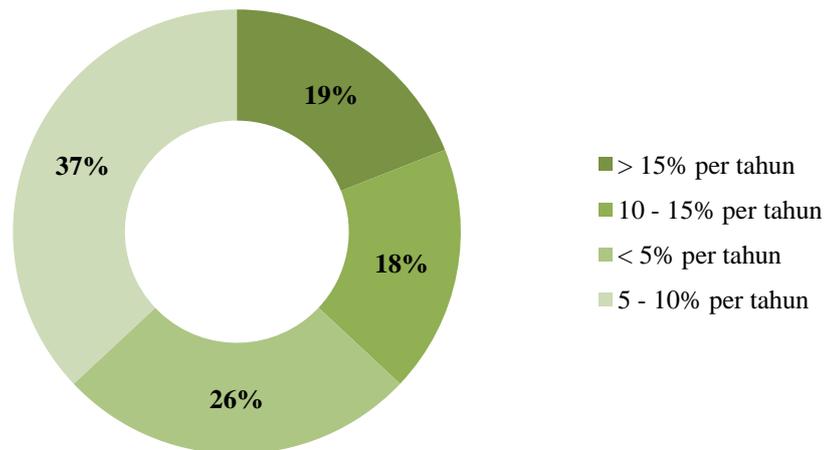
Selain stres, faktor lain yang menjadi variabel dalam penelitian ini adalah iklim organisasi. Suatu iklim organisasi atau lingkungan kerja yang menyenangkan begitu penting untuk mendorong kinerja karyawan yang paling produktif (Priyono, 2010). Marnis & Priyono, 2008 mengatakan bahwa agitasi yang konstan antara pekerja dan manajemen seringkali menimbulkan iklim kerja yang mempercepat perputaran karyawan yang tinggi. Manajer hari ini harus menciptakan iklim yang sehat secara etis bagi karyawan mereka, dimana mereka dapat melakukan pekerjaan mereka secara produktif (Robbins & Timothy, 2013).

Dalam penelitian-penelitian terdahulu para peneliti banyak menggunakan variabel stres dan iklim organisasi sebagai dimensi yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Kepuasan kerja merupakan perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang dihasilkan dari evaluasi

karakteristiknya (Robbins & Timothy, 2013). Kepuasan kerja juga dapat dinyatakan sebagai keadaan emosional karyawan dimana terjadi titik temu antara nilai balas jasa kerja oleh perusahaan dengan tingkat balas jasa yang diinginkan karyawan, baik berbentuk finansial maupun non finansial (Marnis & Priyono, 2008). Edi Suhanto, (2009) dalam penelitiannya menyatakan bahwa kepuasan kerja mempunyai pengaruh yang sangat besar terhadap niat karyawan untuk pindah, sedangkan kepuasan kerja karyawan sangat dipengaruhi oleh stres kerja dan iklim organisasi.

Masalah manajemen yang paling umum dihadapi organisasi saat ini adalah mencari lingkungan kerja kreatif yang fleksibel yang mendorong kepuasan dan inovasi kerja. Iklim organisasi dianggap penting dirasakan, karena karyawan yang termotivasi akan menghasilkan produktivitas yang lebih tinggi, semangat yang lebih besar untuk bisnis, dan keterlibatan yang lebih dalam dengan pelanggan, iklim positif mendorong produktivitas karyawan dan mengurangi *turnover* (permarupan et.al, 2013).

Berdasarkan hasil survey perbankan indonesia tahun 2014 oleh PwC diketahui bahwa *voluntary turnover rate* relatif tinggi pada tingkat 5 – 15% pertahun dengan rincian sebagai berikut :



Gambar 1.1  
*Voluntary Turnover Rate*  
 Perbankan Indonesia 2014  
 sumber : *Indonesian Banking Survey 2014*

Kondisi tersebut menjadi tantangan bagi perbankan syariah untuk terus meningkatkan kualitas pengelolaan sumber daya manusia sebagai salah satu faktor penting untuk mencapai visi pengembangan perbankan syariah yakni mewujudkan perbankan syariah yang berkontribusi signifikan bagi pertumbuhan ekonomi berkelanjutan, pemerataan pembangunan dan stabilitas sistem keuangan serta berdaya saing tinggi.

Berdasarkan pada uraian latar belakang masalah tersebut, maka peneliti mengajukan sebuah penelitian dengan judul **“pengaruh stres kerja dan iklim organisasi terhadap *turnover intention* karyawan Bank Umum Syariah di Indonesia dengan kepuasan kerja sebagai variabel *intervening*”**

## 1.2 Identifikasi Masalah

### 1.2.1. Identifikasi

Penelitian sebelumnya yang menguji pengaruh stres kerja dan iklim organisasi (dengan kepuasan kerja sebagai variabel penguat/*intervening*) terhadap niat untuk pindah (Edi Suhanto, 2009) memiliki beberapa keterbatasan sebagai berikut :

1. Penelitian menganalisa masalah *turnover intention* hanya dari satu dimensi atau satu sudut pandang yaitu dari sudut pandang karyawan bagian pemasaran saja.
2. Penelitian menganalisa *turnover intention* tenaga pemasaran hanya pada satu perusahaan (bank) saja sehingga tidak cukup dapat mewakili atau menggambarkan masalah *turnover intention* tenaga pemasaran dalam satu industri yaitu sektor perbankan secara umum.

### 1.2.2. Rumusan Masalah

Oleh karena itu pada penelitian ini, analisa masalah *turnover intention* tidak hanya dari sudut pandang karyawan pemasaran namun dari beberapa bagian dan selain hal tersebut penelitian dilakukan tidak hanya pada satu bank saja namun pada industri perbankan syariah dengan perumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan Bank Umum Syariah di Indonesia ?

2. Bagaimana pengaruh iklim organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan Bank Umum Syariah di Indonesia ?
3. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention* karyawan Bank Umum Syariah di Indonesia ?

### **1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

#### **1.3.1. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan menguji secara empiris:

1. Pengaruh stress kerja terhadap kepuasan kerja
2. Pengaruh iklim organisasi terhadap kepuasan kerja
3. Pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention*

#### **1.3.2. Kegunaan Penelitian**

Kegunaan yang dapat diperoleh bagi beberapa pihak dari penelitian ini antara lain :

1. Bagi para akademisi, kontribusi terhadap kajian mengenai interaksi antara stres kerja (*work/job stress*), iklim organisasi (*organizational climate*), kepuasan kerja (*job satisfaction*) dan niat untuk pindah (*turnover intention*). Penelitian ini diharapkan berguna dalam mengembangkan teori manajemen sumber daya manusia.
2. Bagi perbankan syariah di Indonesia, penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan pemikiran yang berharga guna pengambilan

kebijakan strategis dalam upaya meningkatkan kualitas SDM khususnya dalam pengelolaan *turnover* pegawai.

3. Bagi peneliti, penelitian ini bermanfaat untuk lebih memahami dan menerapkan pengetahuan yang dimiliki dan dapat dipakai pertimbangan untuk penelitian berikutnya.

