

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pada tahun 2023, populasi Indonesia diperkirakan mencapai 277 juta orang, atau 3,45% dari total populasi dunia. Dengan 70,72% penduduknya berada di usia produktif (15-64 tahun), mereka akan dapat membantu negara mencapai masa keemasannya pada tahun 2045. Gen Z, yang dilahirkan antara tahun 1997 dan 2012, adalah kelompok generasi terbesar di Indonesia. Mereka menyumbang 27,94% dari total populasi, atau 74,93 juta orang, dan mungkin bahkan lebih signifikan dari Milenial, yang merupakan generasi kedua terbesar di Indonesia dengan 25,87% dari total populasi, atau 69,38 juta orang. Sebagian besar Gen Z sudah bekerja, sebagian lainnya telah memasuki dunia kerja lebih awal dari yang diharapkan, dan sebagian lainnya masih dalam tahap awal. Dalam beberapa tahun terakhir, Generasi Z terutama telah memasuki pasar tenaga kerja. Pandemi, penurunan ekonomi, dan konsekuensi sosial dan ketenagakerjaan telah menghalangi mereka untuk mengenal dunia kerja (IDN Research Institute).

Generasi ini telah menghadapi masa terorisme, ketidakpastian politik, krisis iklim, dan krisis keuangan global. Semua elemen ini telah mempengaruhi cara Gen Z membangun kepribadian, visi, dan kemampuan mereka untuk beradaptasi dengan dunia internasional (Magano et al., 2020). Orang-orang yang baru lulus dan akan lulus dari perguruan tinggi telah menghadapi banyak ketidakpastian dalam beberapa tahun terakhir, termasuk tantangan yang ditimbulkan oleh pandemi dan

kekhawatiran tentang resesi. Menurut Tricia Guyer, Direktur Senior Akuisisi Talenta Adobe, "Kami melihat bahwa sebagian besar pekerja Gen Z mencari peluang karier dengan perusahaan mapan, perusahaan yang dapat menawarkan lebih banyak stabilitas dan peluang untuk tumbuh", seperti dikutip *Fast Company*. (<https://www.kompas.id>).

Pekerjaan mapan adalah prioritas utama bagi generasi Z. Mereka pasti akan pergi ke perusahaan mapan. Akan tetapi, mereka tidak masuk ke dalam perusahaan mapan begitu saja. Selain itu, mereka ingin mengetahui bagaimana perusahaan mengembangkan nilai-nilai yang sesuai dengan keinginan mereka. Mereka yang memiliki kesepakatan tentang keinginan mereka akan berhasil mendapatkan bakat. Ketika Gen Z memasuki dunia kerja, mereka lebih cenderung mencari stabilitas dan makna karena mereka merasa cemas, khawatir, dan stres tentang prospek pekerjaan setelah kuliah. Selain itu, mereka harus mengubah cara mereka berperilaku dan berpikir agar tetap "tahan resesi" karena pandemi COVID-19. Perusahaan mapan harus mengetahui keinginan Gen Z karena mereka setidaknya memiliki sejumlah perspektif yang harus diketahui oleh perusahaan mapan. Di atas, survei *Goldman Sachs* menunjukkan bahwa Gen Z paling memperhatikan bagaimana mereka menjalani kehidupan sehari-hari (34 persen) dan siapa kolega mereka nantinya (21 persen). Dua hal ini jauh lebih penting daripada hal-hal lain, seperti gaji 13%, tujuan perusahaan 12%, dan peluang maju 8%. (<https://www.kompas.id>).

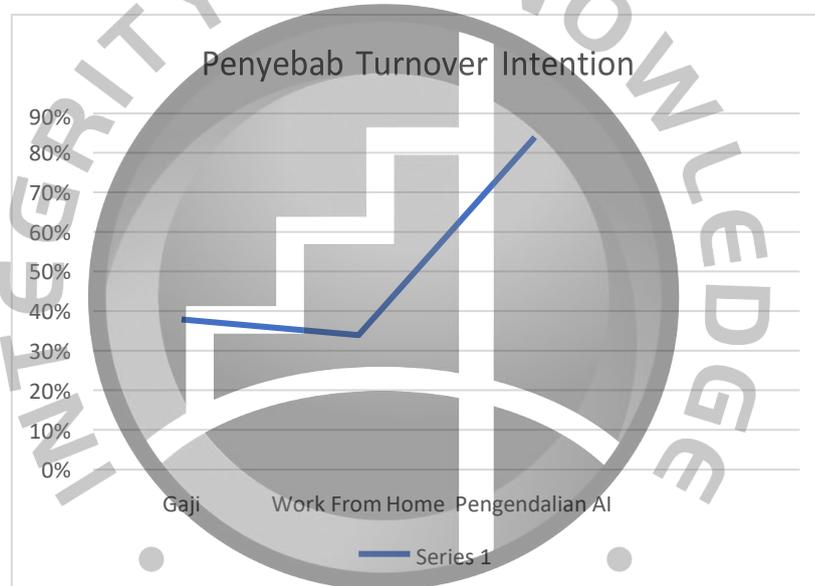
IDX melaporkan bahwa Gen Z paling menyukai pekerjaan yang berkaitan dengan teknologi dan sosial media. Namun, menurut *conversation*, lebih dari lima puluh lima persen calon karyawan generasi Z ingin menjadi PNS atau pegawai

BUMN. Mereka menemukan bahwa dua jenis pekerjaan yang paling disukai adalah PNS (27,66 persen) dan pegawai Badan Usaha Milik Negara (BUMN), yaitu pekerjaan yang memerlukan pengabdian pada negara. Keduanya baru disusul oleh pekerjaan yang sekarang dianggap lebih "prestisius", seperti pegawai perusahaan multinasional (13,66 persen). (<https://theconversation.com>).

Faktor-faktor yang muncul setelah pandemi COVID-19 dan penurunan ekonomi nasional telah menyebabkan pertumbuhan generasi Z berpengaruh pada sifat dan cara berpikir mereka, yang menjadi salah satu faktor internal yang dapat mempengaruhi niat penjualan. Beberapa orang bahkan berpikir bahwa perbedaan sifat dan cara berpikir generasi Z dapat merubah visi dan misi perusahaan, yang merupakan penolakan terhadap gen Z dalam berkontribusi dengan ucapan dan tindakan (Suryani et al., 2020).

Gen Z disebut sebagai generasi "*digital native*" pertama karena mereka lahir dan tumbuh dalam lingkungan teknologi dan digital, belajar bagaimana menggunakan teknologi, dan mulai berinteraksi di jejaring sosial (Lanier, 2017). berusia muda, mungkin kecanduan teknologi. Mereka yang termasuk dalam generasi Z juga disebut sebagai "Gen Z", "pasca-milenial", atau "iGen" (Magano dkk., 2020). Cara Gen Z berpikir dan bertindak menunjukkan bahwa mereka tidak hanya lebih sadar dan terinformasi tentang apa yang terjadi di dunia, tetapi juga sangat sadar finansial (Sladek dan Grabinger, 2014). "Kebebasan berekspresi yang lebih besar dan keterbukaan yang lebih besar untuk memahami berbagai jenis orang" (Francis dan Hoefel, 2018) menunjukkan kepedulian sosial (Magano dkk., 2020). Tampaknya generasi ini termotivasi untuk menemukan pekerjaan yang

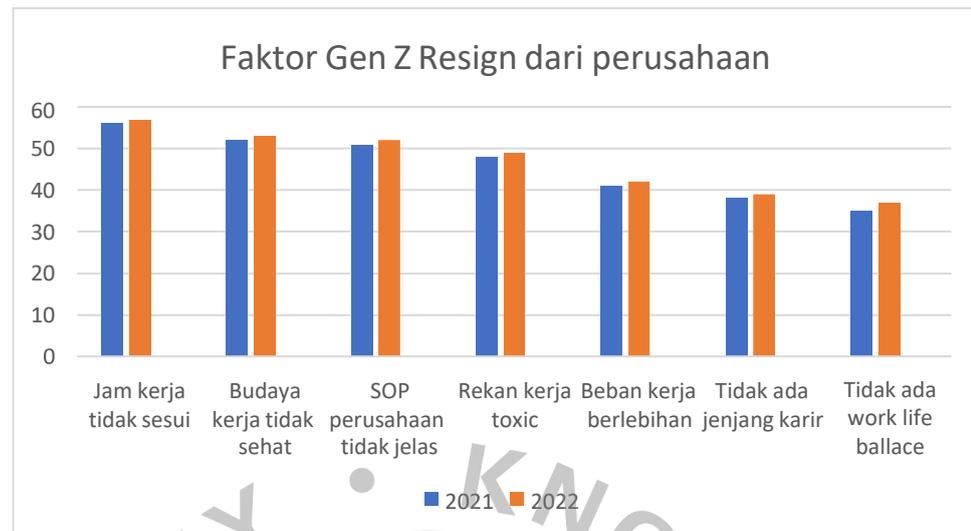
mereka impikan dan peluang untuk meningkatkan keterampilan mereka (Magano et al., 2020), yang mengarah pada keyakinan bahwa mereka akan berganti pekerjaan lebih sering daripada generasi sebelumnya, dan bahwa mereka siap untuk berubah jika mereka tidak menyukai sesuatu (Csiszárík-Kocsír dan Garia-Fodor, 2018). Menurut EY, hasil dari survei yang disebut *Work Reimagined*, yang mengumpulkan data dari 17.050 pekerja di 25 industri di 20 negara berbeda, menunjukkan alasan di balik penurunan niat kerja.



Sumber : Ernst & Young (EY 2023)

Gambar 1. 1-Penyebab Turnover Intention

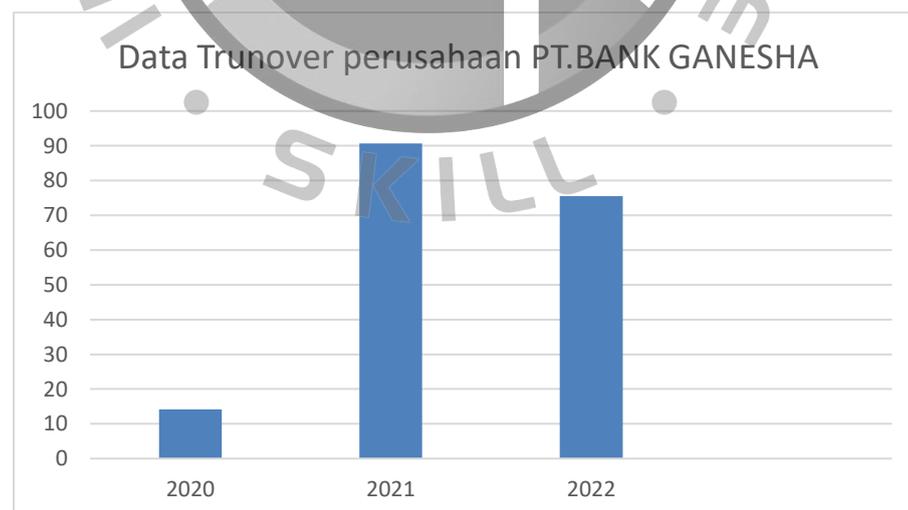
Secara khusus 38% menyebut gaji penyebab turnover intention, 34% ingin sepenuhnya bekerja dari rumah, 84% perusahaan mendesak AI menjadi kebutuhan pokok keberlangsungan bisnis.



**Sumber : Jajak Pendapat (Jakpat 2021-2022).**

*Gambar 1. 2-Faktor Gen Z Resign dari Perusahaan*

Mayoritas responden Gen Z tidak kesesuaian tugas dan tanggung jawab, jam kerja yang berlebihan serta budaya kerja perusahaan tidak sehat atau toxic, dan *standart operating procedur* (SOP) tidak sesuai. Ada pula responden GenZ tidak adanya jenjang karir, dan tidak adanya *work life ballace*.



**Sumber : Buku Report PT. Bank Ganesha (2020 – 2022)**

*Gambar 1. 3-Data Turnover perusahaan PT.Bank Ganesha*

Berikut Data Terjadi Turnover di perusahaan Bank Ganesha selama periode 2020-2022. Dengan data tahun 2020 sebanyak 14,14 % lalu pada tahun 2021 sebanyak 90,63% terjadinya turnover dan pada 2022 memiliki 75,50% data terjadinya turnover pada PT. Bank Ganesha. Berdasarkan data pada perusahaan mengalami terjadinya turnover periode 2020-2022. Dari hasil interview bahwa sanya turnover pada gen z terjadi karna beberapa gen z dapat melakukan resign dengan alasan tidak cocok dengan pekerjaan mereka dan gen z lebih mementingkan faktor-faktor lain.

Bank Ganesha telah berdiri sejak tahun 1990 dan berfungsi sejak tahun 1992. Bank Ganesha menerima izin usaha sebagai bank umum dari Menteri Keuangan Republik Indonesia pada tanggal 14 April 1992 dengan SK No.393/KMK-013/1992. Selain itu, pada tahun 1995, statusnya diubah menjadi Bank Devisa dengan SK Bank Indonesia No.28/66/KEP/DIR. Kantor pusat Bank Ganesha terletak di Jl. Hayam Wuruk No. 8 Jakarta Pusat. Untuk memenuhi kebutuhan nasabah, Bank Ganesha menawarkan layanan kompetitif yang menghimpun dana masyarakat dalam bentuk deposito, giro, dan tabungan. Selain itu, bank ini memberikan kredit kepada korporasi dan usaha kecil dan menengah (UMKM). Bank Ganesha memiliki kantor cabang di Jakarta, Tangerang, dan Surabaya. Selain itu, sebagai bank devisa, Bank Ganesha menawarkan layanan Kartu ATM DEBIT dan jaringan mesin ATM Ganesha yang terhubung ke jaringan ATM Bersama dan ATM Link. Selain itu, bank ini aktif melayani transaksi ekspordan impor, serta transaksi valuta asing serta layanan perbankan lainnya. Selain itu, Ganesha meluncurkan *Internet Banking* dan *Mobile Banking* melalui aplikasi "BANGGA"

pada tahun 2018. (<https://www.bankganesha.co.id>).

Keinginan karyawan untuk pindah kerja, juga dikenal sebagai "keinginan pindah kerja", didasarkan pada evaluasi individu tentang jangka panjang hubungan mereka dengan sebuah perusahaan, yang belum terwujud ketika karyawan benar-benar meninggalkan perusahaan tersebut (Sutanto & Gunawan, 2013). Oleh karena itu, menghilangkan keinginan karyawan untuk meninggalkan perusahaan dapat digunakan sebagai awal untuk mengontrol dan mengurangi turnover karyawan (Pareke, 2004). Keinginan karyawan untuk berpindah, juga dikenal sebagai turnover intention, mengacu pada hasil evaluasi individu tentang bagaimana kelanjutan hubungan mereka dengan perusahaan yang belum dapat diwujudkan dalam tindakan yang pasti apakah individu tersebut akan melanjutkan atau tidak. Turnover, di sisi lain, mengacu pada kenyataan yang dihadapi oleh organisasi, yaitu jumlah karyawan yang berkurang atau jumlah karyawan yang meninggalkan organisasi atau perusahaan dalam jangka waktu tertentu (Andini, 2006). Turnover intention adalah kecenderungan atau keinginan karyawan untuk meninggalkan pekerjaannya secara sukarela atau pindah ke pekerjaan lain sesuai pilihan mereka sendiri (Mobley, 1986). Turnover juga didefinisikan sebagai penggerak keluarnya tenaga kerja dari perusahaan tertentu (Abdillah, 2012). Jumlah turnover yang tinggi dapat berbahaya bagi suatu perusahaan karena dapat menyebabkan ketidakstabilan dan ketidakpastian terhadap kondisi tenaga kerja saat ini. Selain itu, dapat menyebabkan biaya yang lebih besar untuk mengelola sumber daya manusia, seperti biaya yang terkait dengan pelatihan karyawan dan rekrutment dan pelatihan kembali (Sartika, 2014).

Kepuasan kerja adalah faktor tambahan yang menyebabkan karyawan keluar. Kepuasan karyawan berperan penting dalam keberhasilan organisasi, menurut (Roelen, 2008). Kepuasan karyawan merupakan reaksi emosional positif dari sikap seseorang terhadap pekerjaan mereka. Tingkat kepuasan karyawan yang tinggi dapat mengurangi turnover dan meningkatkan moral karyawan (Dole dan Schroeder, 2001). Ketidakpuasan kerja sering disebut sebagai faktor utama yang dapat menyebabkan orang meninggalkan pekerjaannya (Hulin dkk., 1985). Pekerja yang kurang puas dengan pekerjaan mereka mungkin mengalami turnover yang tinggi, absensi yang tinggi, keluhan, atau bahkan mogok (Mathis & Jackson 2001). Kepuasan kerja adalah suatu keadaan emosional yang positif yang dirasakan seseorang saat melakukan pekerjaan mereka. Dalam istilah lain, kepuasan kerja adalah hasil dari bagaimana seseorang menilai pengalaman kerja mereka saat melakukan pekerjaan mereka. Setiap pekerja harus menanamkan nilai kepuasan kerja. Kepuasan kerja yang rendah dapat berdampak pada keinginan untuk meninggalkan pekerjaan (Karta, 2018).

Selain faktor kepuasan kerja, stres kerja juga dapat memengaruhi turnover intention (Siddiqui dan Jamil 2015). Stres kerja adalah konsep yang mengacu pada reaksi seorang individu terhadap karakteristik lingkungan kerja yang akan dihadapi oleh seorang karyawan. Ini termasuk ancaman yang kemungkinan akan dihadapi oleh karyawan saat bekerja untuk perusahaan (Nursyamsi, 2012). Ketika stres menjadi terlalu tinggi, itu dapat menyebabkan sakit atau bahkan mengundurkan diri (Manurung dan Ratnawati, 2012). Lingkungan kerja memengaruhi turnover intention (Joarder dkk., 2011). Jika lingkungan kerja suatu perusahaan tidak nyaman

untuk bekerja, seperti kurangnya cahaya atau penerangan dan kurangnya keamanan di tempat kerja, maka karyawan akan lebih cenderung meninggalkan perusahaan tersebut dan kemungkinan turnover intention akan meningkat (Applebaum & Fowler, 2010). Selain itu, telah ditunjukkan bahwa lingkungan kerja yang buruk memiliki dampak negatif terhadap keinginan karyawan untuk mengundurkan diri. Lingkungan kerja yang buruk, seperti kekurangan fasilitas yang diterima oleh karyawan dan kurangnya ruang istirahat, dapat menyebabkan karyawan mengundurkan diri (Chairani, 2014).

Meskipun kepuasan kerja, stres kerja, dan lingkungan memang memengaruhi keinginan untuk berhenti bekerja, faktor utama yang menyebabkan kepuasan kerja, stres kerja, dan lingkungan adalah faktor internal dan eksternal. Faktor internal terdiri dari kepribadian, sedangkan faktor eksternal terdiri dari konflik peran dan dukungan sosial, seperti hubungan dengan rekan kerja, rekan kerja, atau atasan. Beberapa ahli menemukan bahwa kepuasan kerja adalah hasil dari hubungan kerja yang baik. Perhitungan dalam penelitian yang dilakukan membuktikan bahwa kepuasan kerja, tingkat stress dan lingkungan memediasi hubungan dengan turnover intention. Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk mengangkat judul **“ Pengaruh Kepuasan Kerja, Tingkat Stress Kerja, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Trunover Intention Pada Generasi Z(Studi Pada PT. Bank Ganesha Tbk)”**.

## 1.2 Ruang Lingkup Masalah

Penelitian ini mengubah ruang lingkup jurnal penelitian Jurnal "Stres Kerja, Lingkungan Kerja terhadap Intention Perusahaan Turnover" (Rutinaias Haholongan, 2018) Penggunaan model modifikasi dilakukan peneliti dengan merubah objek penelitian dari jurnal sebelumnya sehingga fokus penelitian juga berubah, metode penelitian ini bersifat Analisa data dianalisis dengan metode Analisa Regresi Berganda dengan program *software* SPSS 19.0 *for windows*.

Untuk referensi tambahan, peneliti menggunakan jurnal "Turnover Intention PT. Efrata Retailindo ditinjau dari Beban Kerja, Lingkungan Kerja, dan Kepuasan Kerja" (Esti, Supawi, Sholichul, 2020). Model penelitian ini di modifikasi untuk mengubah fokus penelitian dari jurnal sebelumnya. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda, dengan mengumpulkan data melalui instrument kuesioner dan wawancara.

Penelitian ini hanya berfokus pada analisis dan pertimbangan terkait dengan **"Pengaruh Kepuasan Kerja, Stres Kerja, Lingkungan Kerja Terhadap Tujuan Turnover Pada Generasi Z di PT. Bank Ganesha, Jakarta Pusat"**. Responden penelitian ini adalah 46 karyawan Gen Z dari PT. Bank Ganesha, Jakarta Utara.

## 1.3 Identifikasi masalah

Berdasarkan ruang lingkup masalah, dengan ini peneliti telah mengidentifikasi beberapa permasalahan yang terjadi dari fenomena yang ada di PT. Bank Ganesha Jakarta Pusat. Ingin mengetahui adakah isu yang beredar

terhadap Gen Z dengan salahsatu Generasi paling problematik dari segi Kepuasan kerja, Stress kerja, danLingkungan. Dengan karakteristik Gen Z yang sangat kreatif namun memiliki banyak tuntutan serta lebih mementingkan keluar bekerja dibanding bekerja dibawah tekanan atau tidak bahagia. Hal tersebut peneliti melakukan peninjauan kembali dengan melakukan penyebaran kuesioner untuk mengumpulkan data dalam meninjau guna mengevaluasi sistem perusahaan yang ada, dengan fokus kepada **”Pengaruh Kepuasan Kerja, Stress Kerja, dan Lingkungan Kerja Terhadap Tujuan Turnover pada karyawan Generasi Z di PT. Bank Ganesha, Jakarta Pusat”**.

#### **1.4 Rumusan Masalah**

Sampai saat ini angka turnover di perusahaan masih tinggi di karnakanbanyak karyawan Gen Z yang masih mencari karir terbaiknya dan perusahaan terbaik nya:

1. Adakah pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Turnover Intention di PT. Bank Ganesha tbk ?
2. Adakah pengaruh Tingkat Stress Kerja terhadap Turnover Intention di PT. Bank Ganesha tbk ?
3. Adakah pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Turnover Intention di PT.Bank Ganesha tbk ?

#### **1.5 Maksud dan Tujuan Penelitian**

Berdasarkan ruang lingkup masalah, dengan ini peneliti telah mengidentifikasi beberapa permasalahan yang terjadi dari fenomena yang ada di

PT. Bank Ganesha Jakarta Pusat. Ingin mengetahui adakah isu yang beredar terhadap Gen Z dengan salah satu Generasi paling problematik dari segi Kepuasan kerja, Stress kerja, dan Lingkungan. Pelatihan ini bertujuan untuk mengetahui adakah dampak dapat mempengaruhi Turnover Intention yang di alami oleh karyawan gen z karna adanya ketidak puasan, tekanan ataupun ketidak cocokan yang mengakibatkan stress serta lingkungan yang tidak mendukung dan kurang baik.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Penelitian yang dilakukan ini diharapkan dapat memberikan hasil yang bermanfaat serta berguna bagi para pembaca dan perusahaan. Manfaat yang diharapkan diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Manfaat bagi penulis

Hasil Penelitian ini bermanfaat untuk memberikan pemahaman yang mendalam terkait Pengaruh Kepuasan Kerja, Tingkat Stress Kerja, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Turnover Intention Pada Generasi Z.

b. Manfaat bagi akademisi

Penelitian diharap dapat memberikan kontribusi terhadap disiplin ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) khususnya pada pembahasan pengaruh Pengaruh Kepuasan Kerja, Tingkat Stress Kerja, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Turnover Intention Pada Generasi Z serta memberikan gagasan dan wawasan baru yang luas pada penelitian selanjutnya.

c. Manfaat bagi Perusahaan.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dapat memberikan sumbangan informasi bagi pihak manajemen dalam mengelola karyawan Gen Z di BankGanesha Tbk. Dengan adanya penelitian ini perusahaan dapat mengetahui karyawan Gen z melalui Kepuasan Kerja, Tingkat Stress Kerja, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Trunover Intention Pada Generasi Z.

### **1.7 Sistematika Penulisan Penelitian**

Sistematika penulisan merupakan tata urutan dalam penelitian ini dan dimaksud agar mempermudah dalam penyusunan penelitian. Sistematika yang dimaksud sebagai berikut:

#### **BAB I: PENDAHULUAN**

Bab ini merupakan penjelasan secara umum mengenai obyek studi penelitian, latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

#### **BAB II: LANDASAN TEORI**

Bab ini berisi mengenai konsep-konsep dan prinsip dasar yang dijadikan landasan teori bagi penelitian yang akan dilakukan. Landasan teori yang dibahas didalam penelitian tentang pengaruh Kepuasan Kerja, Stress Kerja, dan Lingkungan Kerja terhadap Turnover Intention. Dan landasan teorimendeskripsikan kerangka berfikir dan hasil penelitian terdahulu yang relevan.

#### **BAB III: METODE PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan tentang objek penelitian, jenis dan desain penelitian, metode pengumpulan data beserta populasi dan sampel, operasional variabel yang

didalamnya terdapat indikator dan skala pengukuran dalam penelitian ini, hipotesis penelitian, metode pengumpulan data, pengujian hipotesis, dan metode pengolahan dan analisis data dalam penelitian.

#### **BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menjelaskan objek penelitian yaitu Bank Ganesha Tbk, Jakarta Pusat, serta membahas masalah dan hasil dari analisis pengaruh Kepuasan Kerja, Stress Kerja, dan Lingkungan Kerja terhadap Turnover Intention pada Karyawan Gen Z.

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

Merupakan bab penutup yang menyajikan kesimpulan dan saran yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan ataupun rekomendasi tindakan yang perlu dilakukan Bank Ganesha Tbk, Jakarta Pusat untuk kemajuan lebih lanjut mengenai apa yang telah diperoleh dari hasil penelitian ini.