

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Berikut merupakan gambaran umum objek penelitian dalam penelitian pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention* karyawan pada PT Bank X Kantor Wilayah VI Bandung.

1.1.1 Profil PT Bank X

Bank X berdiri pada tanggal 2 Oktober 1998 sebagai bagian dari program restrukturisasi perbankan yang dilaksanakan oleh Pemerintah Indonesia. Pada bulan Juli 1999, empat bank milik pemerintah yaitu Bank Dagang Negara (BDN), Bank Bumi Daya (BBD), Bank Ekspor Impor Indonesia (Bank Exim) dan Bank Pembangunan Indonesia (Bapindo), bergabung menjadi Bank X. Keempat bank tersebut telah turut membentuk riwayat perkembangan perbankan di Indonesia karena sejarahnya berawal pada lebih dari 140 tahun yang lalu. Setelah merger, Bank X melakukan prosedur merger yang komprehensif. Saat itu, bank menutup 194 cabang yang berdekatan dan mengurangi jumlah karyawan dari 26.600 menjadi 17.620. Brand Bank X diterapkan secara bersamaan di semua jaringan dan di semua periklanan dan aktivitas promosi lainnya. Bank X termasuk kedalam Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang artinya sebagian besar modalnya dimiliki oleh negara.

Tujuan dari Bank X adalah turut melaksanakan dan menunjang kebijaksanaan program pemerintah di bidang ekonomi dan pembangunan nasional, khususnya di bidang perbankan dengan menerapkan prinsip-prinsip Perseroan Terbatas. Nama perusahaan dibuat menjadi Bank X karena kebijakan perusahaan.

1.1.2 Visi dan Misi PT Bank X

Visi dan Misi PT Bank X adalah sebagai berikut:

Visi: Menjadi partner finansial pilihan utama anda.

Misi: Menyediakan solusi perbankan digital yang handal dan *simple* yang menjadi bagian hidup nasabah.

1.1.3 Produk dan Layanan PT Bank X

Bank X merupakan salah satu bank yang menyediakan berbagai produk dan layanan untuk para nasabahnya seperti produk simpanan berupa tabungan individu atau bisnis, produk pinjaman berupa Kredit Pemilikan Rumah (KPR), produk kartu kredit, produk *Mobile Banking* yang memudahkan nasabah dalam bertransaksi kapanpun dan dimanapun.

1.1.4 Logo Perusahaan

Setiap perusahaan atau organisasi memiliki logo sebagai simbol dari perusahaan atau organisasi tersebut. Logo pada PT Bank X dapat dilihat dari gambar 1.1.



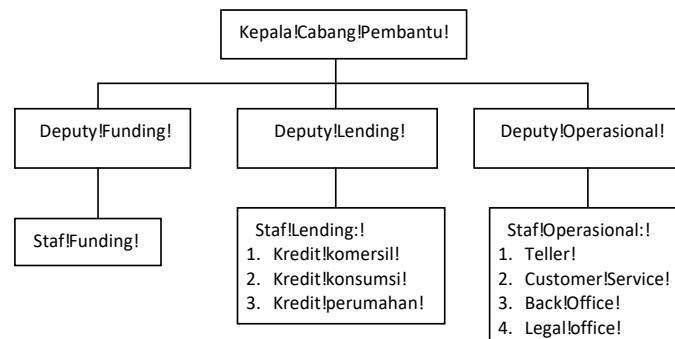
Gambar 1.1 Logo PT Bank X

Sumber: bankmandiri.co.id

Pada gambar 1.1 menunjukkan logo dari Bank X. Bentuk logo ini dengan menggunakan huruf kecil pada logo Mandiri melambangkan sikap ramah dan rendah hati. Warna biru tua melambangkan tenang, nyaman dan menyejukkan dan gelombang emas sebagai simbol dari kemuliaan, kemakmuran dan keagungan.

1.1.5 Struktur Organisasi PT Bank X

Berikut adalah struktur organisasi di PT Bank X:



Gambar 1.2 Struktur Organisasi Bank X Kantor Wilayah VI Bandung

Sumber: Database Bank X Kantor Wilayah VI Bandung, 2018

Gambar 1.2 menunjukkan Struktur Organisasi Bank X wilayah kota Bandung terdiri dari Kepala Cabang Pembantu/Regional Manager atau CEO Level 1 yang di bawahnya terdapat Deputy Regional Manager 1 / Deputy Funding, Deputy Regional Manager 2 / Deputy Lending dan Deputy Regional 3 / Deputy Operational yang membawahi bidangnya masing-masing.

1.2 Latar Belakang Masalah

Dalam dunia perkembangan bisnis salah satu faktor penentu perkembangan perusahaan adalah sumber daya yang dimiliki perusahaan. Sumber daya manusia merupakan aset yang paling penting dan harus dimiliki oleh setiap perusahaan karena setiap kemajuan suatu perusahaan tergantung pada sumber daya manusia yang ada pada perusahaan tersebut. Tetapi seringkali sumber daya manusia dituntut oleh perusahaan untuk lebih meningkatkan kemampuan dan keahliannya dalam melaksanakan suatu pekerjaan dan tanpa disadari, hal ini bisa saja membuat karyawan merasa stres yang mana nantinya akan mempengaruhi kepuasan kerja serta kinerja karyawan tersebut. Stres merupakan istilah umum yang dapat diartikan sebagai tekanan hidup yang dirasakan terlalu sulit bagi seseorang. Stres akan terjadi jika seorang individu tidak mampu memahami keterbatasannya akan suatu hal. Ketidakmampuan ini nantinya akan menimbulkan rasa frustrasi, gelisah, serta rasa bersalah yang merupakan awal dari permulaan stres tersebut.

Secara umum, peranan manajemen sumber daya manusia selalu lebih dari hanya sekumpulan aktivitas-aktivitas yang berhubungan dengan pengkoordinasian sumber daya manusia (Sudaryo *et al.*, 2018: 2). Salah satu cara perusahaan dapat memelihara dan mengelola karyawannya dengan baik adalah dengan melakukan pemberian penghargaan dan bonus setahun sekali atau setiap siklus untuk mengurangi tingkat *turnover* tahunan perusahaan. *Turnover* adalah salah satu masalah yang harus diperhatikan karena dapat mempengaruhi kondisi suatu perusahaan. *Turnover* dapat diartikan sebagai kondisi nyata dimana terjadi keluar masuknya karyawan dalam perusahaan, yang merupakan bentuk dari *turnover intention* (Rony dalam Putri & Wardhana, 2018). Fenomena *turnover* juga terjadi pada Bank X Kantor Wilayah VI Bandung, tingkat *turnover* selama tahun 2017 sampai 2020 adalah sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 1.1.

TABEL 1.1
DATA TURNOVER KARYAWAN

| Tahun | Jumlah Karyawan Awal Tahun | Jumlah Karyawan yang Keluar | Jumlah Karyawan Baru Masuk | Jumlah Karyawan Akhir Tahun | Turnover rate |
|--------------|-----------------------------------|------------------------------------|-----------------------------------|------------------------------------|----------------------|
| 2017 | 213 | 4 | 4 | 213 | 1,87% |
| 2018 | 213 | 5 | 3 | 211 | 2,35% |
| 2019 | 211 | 7 | 5 | 208 | 3,34% |

Sumber: Data internal PT Bank X Kantor Wilayah VI Bandung (2021)

Dapat diketahui dari tabel di atas data *Turnover* PT Bank X Kantor Wilayah VI Bandung terdapat naik turun dari jumlah karyawan tetap yang ada pada akhir tahun. *Turnover rate* tertinggi pada tiga tahun yaitu 2017-2019 paling tinggi yaitu pada tahun 2019 yakni sebesar 3,34% dengan karyawan yang keluar sebanyak tujuh karyawan dan lima karyawan baru yang direkrut. Akan tetapi *turnover rate* tertinggi kedua adalah pada tahun 2018 dimana jumlah 5 karyawan yang keluar dan 3 karyawan yang masuk. Sedangkan *turnover rate* pada tahun 2017 menduduki posisi terendah sebesar 1,87%, dimana jumlah karyawan yang masuk dan karyawan yang keluar sama yaitu 4 orang. Berdasarkan data tersebut, rata-rata dari *turnover rate* tahun 2017-2019 sebesar 2,52%. Dengan adanya *turnover* yang terjadi dapat mengakibatkan kerugian untuk perusahaan yang kehilangan karyawan yang mungkin memiliki keahlian yang sangat mahir, selain itu perusahaan juga harus mengeluarkan waktu dan biaya untuk karyawan baru dengan melakukan pelatihan dalam mengembangkan potensi dari karyawan tersebut. Disamping itu dengan adanya fenomena *turnover intention* pada PT Bank X Kantor Wilayah Bandung yang berarti setiap karyawan tetap yang keluar merupakan keinginan dari dirinya sendiri untuk keluar dari perusahaan tersebut tanpa adanya paksaan dari pihak manapun.

Tabel 1.2 menunjukkan data mengenai *turnover intention* pada PT Bank X Kantor Wilayah VI Bandung hasil survey pendahuluan melalui kuesioner kepada 15 karyawan terpilih:

TABEL 1.2
HASIL KUESIONER PRA SURVEY TURNOVER INTENTION

| No | Pernyataan | Jawaban | | | | | Skor |
|------------------------------|--|------------|-----------|-----------|----------|-----------|-------|
| | | STS (1) | TS (2) | CS (3) | S (4) | SS (5) | |
| 1 | Saya sering berpikir untuk keluar dari perusahaan tempat saya bekerja saat ini | 1 | 2 | 4 | 5 | 3 | 34,6% |
| 2 | Saya akan setia di perusahaan ini walau apapun yang terjadi | 0 | 3 | 7 | 1 | 4 | 34% |
| 3 | Saya senang bekerja di perusahaan ini | 1 | 6 | 2 | 2 | 4 | 31,3% |
| 4 | Saya merasa perusahaan ini membuat pribadi saya menjadi lebih baik | 1 | 5 | 2 | 5 | 2 | 31,3% |
| 5 | Saya akan berkontribusi maksimal di perusahaan ini | 0 | 5 | 6 | 3 | 1 | 30% |
| 6 | Saya sering mencari informasi mengenai pekerjaan lain | 0 | 5 | 7 | 2 | 1 | 29,3% |
| Jumlah | | 3 | 26 | 28 | 18 | 15 | |
| Total Skor | | 288 | | | | | |
| Presentasi dari ideal | | 64% | | | | | |

Sumber: Data Olahan Penulis (2021)

Presentasi yang diperoleh dapat dihitung dari data di atas sebagai berikut:

- Total Responden : 15
- Total Pernyataan : 6
- Total Skala : 5

Rumus Total Responden / Pernyataan / Skala:

Total Responden x Total Pernyataan x Total Skala = 15 x 6 x 5 = 450

Rumus Presentase:

$$\frac{((\text{Jumlah Jawaban STS} \times \text{Jumlah Skor STS}) + (\text{Jumlah Jawaban TS} \times \text{Jumlah Skor TS}) + (\text{Jumlah Jawaban KS} \times \text{Jumlah Skor KS}) + (\text{Jumlah Jawaban S} \times \text{Jumlah Skor S}) + (\text{Jumlah Jawaban SS} \times \text{Jumlah Skor SS})) \times 100\%}{\text{Rumus Total Responden} / \text{Pernyataan} / \text{Skala}}$$

$$((3 \times 1) + (26 \times 2) + (28 \times 3) + (18 \times 4) + (15 \times 5)) \times 100\% : 450$$

$$3 + 52 + 84 + 72 + 75 = 286 \times 100\% = 28.600 : 450 = 63,5\%$$

Dari data pra survey di atas, diketahui bahwa tingkat keinginan *turnover* yang dirasakan oleh karyawan adalah sebesar 63,5%, sedangkan 36,5% sisanya tidak merasakan keinginan untuk keluar dari perusahaan.

Pada tabel *turnover intention* di PT Bank X Kanwil VI Bandung dapat diketahui bahwa tingkat keinginan keluar dari perusahaan yang paling tinggi ada pada karyawan yang berpikir untuk keluar dari perusahaan yaitu 34,6%. Artinya karyawan banyak yang berpikir untuk keluar dari perusahaan mereka saat ini. Sedangkan pada tabel *turnover intention* dengan presentasi terendah ada pada pada karyawan mencari informasi mengenai pekerjaan lain yaitu 29,3%. Artinya karyawan ingin keluar dari pekerjaannya saat ini. Dapat disimpulkan dari pra survey di atas bahwa tingkat *turnover* yang ada pada perusahaan cukup tinggi.

Turnover memiliki dampak negatif jika dilihat dari persepsi suatu karyawan dalam pencapaian pekerjaan dengan alasan tingkat stres yang tinggi akan menghilangkan ide kreatif mereka dan mengurangi pengayaan dan pemberdayaan kerja (Javed *et al.*, 2014). Stres kerja menjadi salah satu faktor dominan yang mempengaruhi *turnover intention* di suatu perusahaan (Syahronica *et al.*, 2015). Oleh karena itu perusahaan harus bisa mengelola karyawannya dengan baik sehingga nantinya para karyawan dapat memberikan kontribusi yang maksimal untuk perusahaan. Dari beberapa hal yang sudah dijelaskan dari para ahli, perusahaan harus bisa bagaimana menjaga agar para karyawan tidak mengalami stres kerja yang berlebih.

Menurut Robbins dan Judge (2013: 597) stres kerja dapat diartikan sebagai sebuah kondisi dinamis di mana seorang individu dihadapkan pada suatu peluang, tuntutan atau sumber daya yang terkait dengan kondisi lingkungan, kondisi organisasi dan pada diri seseorang suatu proses psikologis yang dianggap tidak menyenangkan

yang terjadi akibat adanya tekanan dari faktor eksternal yaitu lingkungan. Pernyataan di atas bisa menjelaskan bahwa karyawan mengalami stres kerja karena adanya ketidakcocokan antara individu dengan lingkungannya yang bisa mengganggu psikologis karyawan itu sendiri.

Pengertian lain menurut Fahmi (2016: 277) mendefinisikan stres kerja sebagai suatu keadaan yang menekan diri dan jiwa seseorang diluar batas kemampuannya. Selain itu, stres kerja dapat mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seseorang (Hasibuan, 2017: 204). Stres kerja yang tidak di atasi dengan baik oleh karyawan itu sendiri dapat mengakibatkan reaksi emosional dari suatu kejadian yang tidak diinginkan dari karyawan itu sendiri yang mengakibatkan stres yang bisa berdampak pada perusahaan itu sendiri. Dengan pernyataan di atas sebaiknya ada penanganan khusus terhadap stres kerja yang dialami karyawan dan perusahaan harus cepat tanggap menangani dengan baik dan berkesinambungan.

Ada beberapa faktor yang menyebabkan stres pada karyawan menurut Hasibuan (2014: 204) yaitu beban kerja, beban kerja yang sulit dan berlebihan yang tidak sesuai dengan kemampuan karyawan tersebut. Yang kedua yaitu sikap pimpinan, pimpinan yang dirasa kurang adil dan tidak wajar. Yang ketiga adalah waktu dan peralatan kerja, pemberian waktu kerja yang terbatas dan kurang peralatan yang mendukung untuk melakukan aktifitas pekerjaan. Yang keempat adalah konflik kerja, dimana adanya kesenjangan hubungan antar pimpinan ataupun karyawan. Yang kelima yaitu balas jasa, balas jasa dirasa terlalu rendah yang tidak sesuai dengan beban kerja. Yang terakhir yaitu masalah keluarga, dimana adanya masalah pribadi pada individu karyawan yang mengganggu aktifitas karyawan itu sendiri.

Tabel 1.3 dibawah menunjukkan data mengenai stres kerja yang dialami karyawan PT Bank X Kantor Wilayah VI, hasil survey tersebut menggunakan penyebaran kuesioner kepada 15 karyawan:

TABEL 1.3
HASIL KUESIONER PRA SURVEY STRES KERJA

| No | Pernyataan | Jawaban | | | | | Skor |
|------------------------------|---|--------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-------|
| | | STS (1) | TS (2) | CS (3) | S (4) | SS (5) | |
| 1 | Perusahaan saya mengalami permasalahan yang naik turun | 0 | 2 | 3 | 7 | 3 | 37,3% |
| 2 | Saya mendapat banyak pekerjaan dadakan di perusahaan ini | 0 | 3 | 5 | 5 | 2 | 34% |
| 3 | Banyak konflik yang membuat saya bosan di perusahaan ini | 1 | 2 | 3 | 7 | 2 | 41,3% |
| 4 | Saya merasa tertekan apabila ada atasan saya | 0 | 0 | 2 | 9 | 4 | 41,3% |
| 5 | Saya mudah untuk fokus saat mengerjakan sesuatu | 3 | 5 | 2 | 3 | 2 | 27,3% |
| 6 | Saya berhubungan baik dengan teman setempat kerja saya | 2 | 6 | 3 | 4 | 0 | 26% |
| 7 | Saya dapat tidur normal setelah pulang kerja | 2 | 3 | 7 | 1 | 2 | 28,6% |
| 8 | Berat badan yang saya miliki selalu stabil dan menjaga makan saya | 2 | 3 | 5 | 3 | 2 | 30% |
| Jumlah | | 10 | 24 | 30 | 39 | 17 | |
| Total Skor | | 389 | | | | | |
| Presentasi dari ideal | | 64,8% | | | | | |

Sumber: Data Olahan Penulis (2021)

Presentasi yang diperoleh dapat dihitung dari data di atas sebagai berikut:

- Total Responden : 15
- Total Pernyataan : 83
- Total Skala : 5

Rumus Total Responden / Pernyataan / Skala:

$$\text{Total Responden} \times \text{Total Pernyataan} \times \text{Total Skala} = 15 \times 8 \times 5 = 600$$

Rumus Presentase:

$((\text{Jumlah Jawaban STS} \times \text{Jumlah Skor STS}) + (\text{Jumlah Jawaban TS} \times \text{Jumlah Skor TS}) + (\text{Jumlah Jawaban KS} \times \text{Jumlah Skor KS}) + (\text{Jumlah Jawaban S} \times \text{Jumlah Skor S}) + (\text{Jumlah Jawaban SS} \times \text{Jumlah Skor SS})) \times 100\% : \text{Rumus Total Responden} / \text{Pernyataan} / \text{Skala}$

$$((10 \times 1) + (24 \times 2) + (30 \times 3) + (39 \times 4) + (17 \times 5)) \times 100\% : 600$$

$$10 + 48 + 90 + 156 + 85 = 389 \times 100\% = 38.900 : 600 = 64,8\%$$

Dari hasil presentasi pra survey pada Tabel 1.3 di atas diketahui bahwa tingkat kontribusi stres kerja pada PT Bank X Kantor Wilayah VI Bandung sebesar 64,8%. Sedangkan sisanya 35,2% adalah karyawan yang tidak memiliki kontribusi stres kerja.

Pada tabel stres kerja di atas dapat diketahui bahwa dengan skor tertinggi yaitu sebesar 41,3% karyawan merasa tertekan apabila ada atasan dan lingkungan kerja yang tidak kondusif. Selain itu skor kedua tertinggi yaitu 37,3% karyawan merasa perusahaan mengalami naik turun dalam perekonomiannya. Sedangkan dengan skor presentasi terendah yaitu sebesar 26% ada pada karyawan yang susah sekali untuk fokus saat mengerjakan sesuatu.

Dari data pada Tabel 1.3 dapat diketahui bahwa karyawan pada PT Bank X Kanwil VI Bandung memiliki tingkat stres yang cukup tinggi. Dengan hasil di atas, tingkat stres yang dialami karyawan tersebut diduga karena tertekan apabila ada atasan.

Dari hasil pra survey dapat diketahui bahwa karyawan merasa tertekan dengan adanya atasan yang mengakibatkan memiliki kontribusi tinggi dalam stres kerja yang dialami oleh karyawan sehingga terjadi fenomena *turnover*. Dapat dilihat dari data *turnover* pada PT Bank X Kantor Wilayah VI dengan kurun waktu tiga tahun kebelakang mengalami naik turun.

Dari uraian di atas beserta data-data yang telah disampaikan, maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai “Pengaruh Stres Kerja Terhadap *Turnover Intention* pada Karyawan PT Bank X Kantor Wilayah VI Bandung”.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

- a. Apakah terdapat pengaruh stres kerja di PT Bank X?
- b. Apakah terdapat pengaruh *turnover intention* di PT Bank X?
- c. Apakah terdapat pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention* di PT Bank X?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui pengaruh dan menganalisis stres kerja pada PT Bank X.
- b. Untuk mengetahui pengaruh dan menganalisis *turnover intention* pada PT Bank X.
- c. Untuk mengetahui pengaruh dan menganalisis seberapa besar pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention* pada PT Bank X.

1.5 Kegunaan Penelitian

a. Kegunaan Teoritis

Menerapkan serta memperdalam ilmu yang diperoleh selama kuliah, khususnya pada mata kuliah Manajemen Sumber Daya Manusia. Penelitian ini juga diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan, serta meningkatkan pemahaman terhadap konsep-konsep yang berkaitan dengan Stres Kerja terhadap *turnover intention*. Hasil penelitian ini dapat memberikan referensi bagi peneliti selanjutnya.

b. Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan oleh perusahaan sebagai masukan dalam menghadapi permasalahan yang berkaitan dengan *turnover intention*. Hasil

penelitian ini juga diharapkan berguna untuk meminimalkan stres kerja yang terjadi.

1.6 Waktu Penelitian

Nama Perusahaan : PT Bank Mandiri (Persero), Tbk
Alamat : Jl. Soekarno-Hatta No.486, Batununggal, Bandung 40266
Objek Penelitian : Karyawan Tetap PT Bank Mandiri (Persero),Tbk.
Waktu penelitian : Oktober 2020 – Mei 2021 selama 7 bulan.

1.7 Sistematika Penelitian

Agar lebih mudah memahami penelitian ini, maka dibawah ini merupakan sistematika penulisan tugas akhir:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini tentang penjelasan umum objek penelitian, latar belakang penelitian, identifikasi masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penelitian.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan secara jelas dan ringkas hasil dari kajian pustaka terkait dengan topik dan variabel penelitian dan menjadi dasar untuk penyusunan kerangka pemikiran.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini berisikan penjelasan tentang metode dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data.

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan mengenai objek penelitian, hasil penelitian dan analisis dari hasil penelitian yang telah dilakukan.

BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran yang diajukan berdasarkan hasil penelitian serta pembahasan analisis.