

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia merupakan hal penting dalam suatu perusahaan dikarenakan sumber daya manusia yang tangguh dan berkualitas diperlukan untuk memajukan suatu perusahaan dan mencapai tujuan dari perusahaan itu (Polii., 2013). Hal tersebut menyebabkan industri patut mengendalikan sumber daya manusia semaksimal mungkin dan menimbang hal-hal yang memengaruhi daya dan kekurangan masing-masing individu supaya visi serta misi perusahaan dapat diwujudkan (Zakaria & Astuty, 2017). Meskipun adakalanya terdapat pegawai yang tidak mengeluarkan semua keterampilan yang ia miliki dengan maksud merealisasikan visi dan misi perusahaan dikarenakan masalah *turnover intention* (Guarnita & Suasna., 2014).

Bank Sulawesi Utara dan Gorontalo (Bank SulutGo) merupakan Bank Badan Usaha Milik Daerah Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara dan Gorontalo. Bank SulutGo mempunyai kantor pusat yang berlokasi di Kota Manado. PT. Bank Sulawesi Utara dan Gorontalo (Bank BSG) dahulu bernama PT. Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Utara didirikan dengan nama Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Utara Tengah berdasarkan Akte No. 88 tanggal 17 Maret 1961 oleh Raden Hadiwido. Selanjutnya terjadi perbaikan kembali di Jakarta dengan Akte Perubahan Anggaran Dasar No. 22 tanggal 4 Agustus 1961 oleh Raden Kadiman. Kemudian terdapat Akta Perubahan Anggaran Dasar No. 46 tanggal 10

Oktober 1961 yang dibuat oleh Raden Hadiwido di Jakarta (pengganti dari Raden Kadiman). Kemudian memperoleh pengesahan dari Menteri Kehakiman Republik Indonesia dengan penetapan No. J.A.5/109/6 tanggal 13 Oktober 1961.

Pada tahun 2020 berdasarkan kepesatan teknologi mulai berpengaruh di sektor perbankan. Jaringan Komunikasi Perbankan Serikat (Jarkon SP perbankan) mengungkapkan 50.000 karyawan bank telah dikeluarkan akibat digantikan mesin. Bank SulutGo wilayah Manado memiliki tingkat *turnover* yang tinggi sehingga berbanding lurus dengan tingkat pemberhentian terhadap karyawan. Mengingat bahwa sudah banyak bank yang menggunakan mesin sebagai tenaga kerjanya, tidak akan terjalain hubunga antar sesama karyawan dan akan terjadi pemutusan hubungan kerja terhadap karyawan sehingga tingkat pengangguran akan meningkat. Hal tersebut adalah salah satu fenomena yang berpengaruh terhadap keseluruhan industri perbankan. Fenomena ini menarik untuk dikaji lebih lanjut karena dalam fenomena tersebut terdapat beberapa variabel yang berkaitan dengan manajemen sumber daya manusia. Variabel-variabel yang dapat dibahas lebih lanjut yaitu *job embeddedness*, kepuasan kerja, dan *turnover intention*.

Turnover intention adalah keinginan untuk keluar atau pindah dari suatu perusahaan dan belum sampai ke tahap aktualisasi untuk benar-benar keluar ke tempat kerja lain (Dechawatanapaisal, 2016). Menurut penjelasan yang dikemukakan *turnover intention* yaitu keinginan dari dalam diri karyawan untuk keluar perusahaan. *Turnover intention* yaitu kemauan seseorang untuk keluar dari suatu perusahaan dan hal tersebut akan menjadi tolak ukur bagi perusahaan. Zeffane (1994) menjelaskan bahwa *turnover intention* yaitu harapan karyawan

ingin berhenti dari perusahaan. *Turnover* yang tinggi dapat menyebabkan kurang efektifnya sebuah organisasi karena hilangnya karyawan yang berpengalaman (Andini, 2006). Terdapat beberapa penelitian yang mendukung tentang hubungan antara kepuasan kerja terhadap *turnover intention*. Penelitian yang dilakukan Chen *et al* (2006) menyebutkan kepuasan kerja dan komitmen organisasional mempengaruhi *turnover intention*.

Penelitian oleh Clinton *et al* (2012) mengungkapkan *job embeddedness* menjadi faktor pemicu terjadinya *turnover intention* disuatu perusahaan. Dan penelitian yang dimiliki Widyasari *et al* (2017) dan penelitian milik Zopiatis *et al* (2014). Kedua penelitian terdahulu menerangkan bahwa kepuasan kerja yang dimiliki karyawan berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*. Berbeda dengan kedua penelitian tersebut, menurut Polii (2015) dijelaskan bahwa kepuasan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap terjadinya *turnover intention* Untuk itu bisa ditarik kesimpulan bahwa analisis menyangkut kepuasan kerja terhadap *turnover intention* tetap menarik karena dalam penelitian sebelumnya, penelitian tersebut masih memiliki hasil yang berbeda.

Kepuasan kerja sangat penting karena hal ini merupakan tingkat keberhasilan perusahaan dalam meningkatkan kualitas dan pelayanan yang maksimal. Kepuasan kerja yang didapatkan oleh karyawan dari perusahaan dapat mempengaruhi terjadinya *turnover intention* dalam perusahaan. Kepuasan kerja pada karyawan dapat dilihat dari sikap karyawan tersebut saat di tempat kerja. Karyawan yang mempunyai kepuasan kerja yang tinggi cenderung bersifat positif seperti lebih giat dalam bekerja, produktif dalam menyelesaikan pekerjaan dan

tidak memiliki niatan untuk keluar dari perusahaan, berbeda dengan karyawan yang tidak memiliki kepuasan kerja mereka cenderung bersikap malas dan memiliki niatan untuk keluar.

Terdapat beberapa penelitian yang mendukung tentang hubungan antara kepuasan kerja terhadap *turnover intention*. Individu yang merasa puas dengan pekerjaannya cenderung untuk bertahan dalam organisasi. Sedangkan individu yang merasa tidak puas terhadap pekerjaannya cenderung memilih keluar dalam organisasi. Dengan demikian semakin tinggi nilai kepuasan kerja seseorang maka semakin rendah keinginan untuk keluar (Novita sidharta, 2011). Merujuk penelitian yang dilakukan oleh Manurung dan Ratnawati (2012), Nasution (2009), Wisantyo dan Madiistriyatno (2015) dapat diketahui bahwa kepuasan kerja memberikan pengaruh negatif terhadap keinginan meninggalkan organisasi. Artinya, semakin tinggi kepuasan kerja pada karyawan maka akan menurunkan turnover intention karyawan.

Menurut Mitchell *et al* (2001) *job embeddedness* merupakan keterikatan karyawan terhadap perusahaan untuk tetap bertahan dalam perusahaan tersebut karena dipengaruhi berbagai faktor. *Job embeddedness* didefinisikan sebagai faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan seseorang untuk bertahan atau meninggalkan pekerjaan dan organisasinya. *job embeddedness* merupakan istilah untuk mewakili alasan-alasan yang membuat karyawan tetap bertahan dipekerjaan dan organisasi (Sun, 2011). *Job embeddedness* memiliki hubungan dengan erat dengan *turnover intention*. Tingginya keterikatan pekerjaan yang dimiliki pegawai, maka lebih cenderung untuk bertahan dan rendahnya presentase

turnover intention. Faktor-faktor mempengaruhi terjadinya *job embeddedness* yaitu hubungan yang baik di lingkungan perusahaan, kecocokan yang telah terbangun sesama karyawan, dan sebuah pengorbanan yang dilakukan oleh karyawan jika mereka meninggalkan perusahaan. *Job embeddedness* merupakan sebuah keterikatan karyawan terhadap pekerjaannya serta alasan-alasan yang mendorong untuk tetap bertahan pada perusahaan Sun *et al* (2012). Hal itu terjadi karena karyawan sudah memiliki kecocokan terhadap lingkungan perusahaan tersebut yang membuat karyawan semakin merasa senang menjalani pekerjaannya di dalam instansi tersebut. Hal serupa juga diungkapkan Rarasanti dan Suana (2016) menyatakan bahwa *job embeddedness* memiliki pengaruh negatif pada *turnover intention* artinya kian tingginya presentase *job embeddedness* pada pegawai maka akan berpengaruh pada rendahnya presentase *turnover intention*. Berbeda dengan penelitian terdahulu yang terdapat di atas, penelitian milik Polii (2015) dan Astamarini (2019) mengemukakan bahwa *job embeddedness* pada karyawan tidak berpengaruh negatif terhadap terjadinya *turnover intention*. Karena itu bisa disimpulkan bahwasanya *job embeddedness* dengan *turnover intention* tetap menarik karena dalam penelitian sebelumnya, penelitian tersebut masih memiliki hasil yang berbeda.

Job embeddedness menyusun hubungan tentang seberapa baik orang-orang merasa cocok dengan pekerjaan dan komunitasnya; bagaimana hubungan antar orang-orang didalam pekerjaan maupun diluar pekerjaan; dan apa yang akan mereka serahkan atau korbankan apabila meninggalkan jabatan atau komunitas mereka (Felps *et al.*, 2009). Menurut Nostra (2011), *job embeddedness*

merupakan jaringan yang mendorong individu untuk tetap berada dalam organisasi, dimana jaringan tersebut terbagi menjadi organisasi itu sendiri dan komunitas didalamnya. Individu yang merasa ada ikatan kuat (*embedded*) antara dirinya dengan pekerjaan dan organisasinya cenderung memiliki perilaku yang positif dalam pencapaian tujuan organisasi dibandingkan individu yang kurang merasa ada ikatan antara dirinya dengan organisasi (Firtiyani, 2013). Menurut Polii (2015), *job embeddedness* diduga berpengaruh signifikan positif terhadap Kepuasan Kerja. Dan menurut Simanjuntak (2018), *job embeddedness* memberikan pengaruh positif akan tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan, Menurut Polii (2015), *job embeddedness* diduga berpengaruh signifikan positif terhadap Kepuasan Kerja. Dan menurut Simanjuntak (2018), *job embeddedness* memberikan pengaruh positif akan tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan,

Penelitian ini mengambil objek pada karyawan Bank SulutGo. Berdasarkan paparan di atas lingkup analisis ini yaitu meneliti daya yang membentuk *job embeddedness* terhadap *turnover intention* melalui kepuasan kerja variabel intervening. Penelitian ini adalah hasil modifikasi dari jurnal penelitian sebelumnya milik Polii (2015) yang mempunyai judul analisis *Job Embeddedness* dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja dan *Turnover Intention* pada Bank SulutGo. Modifikasi yang dilakukan dengan cara menghilangkan variabel lingkungan kerja yang ada pada jurnal tersebut.

B. Rumusan Masalah

Menurut pemaparan yang sudah diungkapkan pada latar belakang, maka masalah yang disimpulkan dalam penelitian ini adalah:

1. Adanya kelekatan hubungan dengan pekerjaan dan juga hubungan antar karyawan mengenai komunikasi dengan individu dalam maupun luar lingkup kerja maka membuat karyawan menimbulkan rasa positif dan senang dalam menjalani pekerjaan. Maka dengan ini peneliti merumuskan :

Apakah *job embeddednes* berpengaruh terhadap kepuasan kerja?

2. Kian tinggi presentase kepuasan kerja pegawai berpengaruh pada perilaku positif pegawai pada pekerjaannya. Pengaruh baik dari kepuasan kerja pegawai salah satunya mengurangi kemauan *resign* dari perusahaan. Peneliti merumuskan :

Apakah kepuasan kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap *turnover intention*?

3. Dengan tidak adanya kelekatan hubungan antara teman kerja atau dengan atasan, maka dapat mempengaruhi pekerjaan karyawan sehingga karyawan tidak merasa nyaman dan bisa menyebabkan karyawan tersebut keluar dari pekerjaannya. Maka dengan ini peneliti merumuskan :

Apakah *job embeddednes* memiliki pengaruh pada *turnover intention*?

4. Adanya keterikatan karyawan melakukan pekerjaannya maka akan menjalin hubungan dengan pekerjaan, rekan kerja, serta atasan tidak hanya bagian internal saja tetapi eksternal juga sehingga dapat menimbulkan rasa senang karyawan terhadap pekerjaan, dengan begitu keinginan untuk berhenti atau pindah pekerjaan akan semakin rendah. Peneliti merumuskan :

Apakah kepuasan kerja memediasi pengaruh *job embeddedness* terhadap *turnover intention*?

C. Tujuan Penelitian

Maksud dari dilakukannya analisis ialah supaya segala sesuatu yang dikerjakan tepat sasaran dan mendapat hasil yang diharapkan. Berikut ialah tujuan dari analisis ini :

1. Menguji pengaruh *job embeddedness* terhadap kepuasan kerja.
2. Menguji pengaruh *job embeddedness* terhadap *turnover intention*.
3. Menguji pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention*.
4. Menguji kepuasan kerja memediasi pengaruh *job embeddedness* terhadap *turnover intention*.

D. Manfaat Penelitian

Hasil analisis ini hendaklah dapat berfaedah dan berguna. Diantara kegunaan dari analisis ini, diantaranya sebagai berikut :

1. Bagi peneliti

Analisis ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengalaman di studi ilmiah maupun perkembangan keilmuan penulis maupun individu yang membacanya dan bisa menjadi rujukan dan referensi bagi peneliti selanjutnya yang berkaitan dengan *job embeddedness*, kepuasan kerja, dan *turnover intention*.

2. Bagi industri terkait

Analisis ini diharapkan dapat menjadi suatu rujukan bagi bank untuk memastikan atau menyelesaikan masalah mengenai ketika berhadapan dengan problematika terkait sumber daya manusia khususnya *job embeddedness*, kepuasan kerja, dan *turnover intention*.