

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perbankan merupakan lembaga keuangan terbesar dengan banyaknya jumlah bank dan kantor bank yang tersebar di Indonesia. Dikutip dari *website* resmi Badan Pusat Statistik, pada tahun 2010 sampai 2017 terdapat 115 jenis bank dengan jumlah kantor sebanyak 32.285. Hal ini tentunya menimbulkan persaingan ketat antar bank untuk dapat memajukan perusahaannya sebaik mungkin. Salah satu faktor penting dalam majunya industri perbankan adalah sumber daya manusia. Apabila suatu perusahaan menerapkan manajemen sumber daya manusia yang baik, diharapkan karyawan dapat bekerja secara produktif dan terhindar dari hal-hal yang tidak diinginkan salah satunya yaitu keinginan karyawan untuk meninggalkan pekerjaannya atau *turnover intention*.

Turnover intention merupakan gambaran dari perasaan karyawan untuk meninggalkan organisasi dengan mencari pekerjaan lain sebagai tujuan dari pekerjaan mereka selanjutnya yang sesuai dengan apa yang mereka harapkan (Triatmojo, 2018). Tingkat *turnover* yang tinggi menyebabkan perusahaan mengeluarkan dana lebih untuk melakukan rekrutmen, orientasi, pelatihan, lembur, dan pengawasan bagi karyawannya (Khan *et al.*, 2014). Tingginya tingkat *turnover* juga dapat menghilangkan karyawan yang berpengalaman. Hal tersebut akan mengakibatkan organisasi menjadi kurang efektif (Andini, 2006).

Saat ini tingginya tingkat *turnover intention* telah menjadi masalah serius bagi banyak perusahaan, bahkan beberapa perusahaan mengalami frustrasi ketika mengetahui

proses rekrutmen yang telah berhasil menjaring staf yang berkualitas pada akhirnya ternyata menjadi sia-sia karena staf yang direkrut tersebut telah memilih pekerjaan di perusahaan lain (Andini, 2006). Tingginya tingkat *turnover* tenaga kerja dapat diprediksi dari seberapa besar keinginan berpindah yang dimiliki karyawan suatu organisasi atau perusahaan. Terdapat beberapa penelitian yang membuktikan bahwa ada beberapa faktor yang mengakibatkan karyawan mempunyai keinginan untuk meninggalkan pekerjaannya atau *turnover intention*. Wirawan (2015) menyebutkan bahwa *turnover intention* dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya yaitu faktor ketidakamanan kerja atau *job insecurity* dan faktor beban kerja.

Dalam melakukan pekerjaan, karyawan pastinya membutuhkan rasa aman, tidak khawatir, tidak *stress* dan tidak terancam pada pekerjaan yang saat ini ia kerjakan bahkan keadaanya dimasa yang akan datang. Hal tersebut pastinya akan berdampak positif pada perasaan yang ada pada dirinya untuk tetap melanjutkan pekerjaan dan tidak memilih untuk meninggalkan pekerjaannya. Ashford *et al.* (1989) menyatakan bahwa *job insecurity* merupakan perasaan karyawan, dimana karyawan tersebut merasa dirinya gelisah, khawatir, *stress*, dan merasa tidak pasti dalam pekerjaan kaitannya dengan sifat dan keberadaan pekerjaan selanjutnya. *Job insecurity* memunculkan berbagai dampak negatif, baik dalam aspek psikologis maupun aspek non psikologis. Dampak aspek psikologis yang muncul bisa berupa penurunan kepuasan kerja, penurunan kreativitas, perasaan murung dan bersalah, kekhawatiran bahkan kemarahan (Sandi, 2014).

Tabel 1. 1 Jumlah *Turnover* Karyawan Bank Syariah Tahun 2015-2018

Bank	Jumlah karyawan				Jumlah <i>turnover</i>		
	2015	2016	2017	2018	2016	2017	2018
BRI Syariah	7059	6590	6284	5950	-469	-306	-334

BNI Syariah	4255	4450	4737	4942	195	287	205
Bank Syariah Mandiri	9564	9174	8874	8710	-390	-300	-164
Bank Panin Dubai Syariah	516	669	745	453	153	76	-292
Bank Syariah Bukopin	901	1085	812	568	184	-276	-226
Bank BCA Syariah	521	530	521	525	9	-9	4
Maybank Syariah	73	70	63	54	-3	-7	-9
Bank Muamalat	6389	4727	4444	4131	-1662	-283	-313
Bank Jabar Banten Syariah	984	998	1009	1020	14	11	11
Bank Victoria Syariah	238	224	221	196	-14	-3	-25

Sumber: annual report masing-masing bank

Dapat dilihat pada tabel diatas, menunjukkan bahwa terdapat dua bank dengan tingkat *turnover* tertinggi. BRI Syariah pada tahun 2015 hingga tahun 2018 mengalami penurunan jumlah karyawan terbesar dibandingkan bank lain yang disebutkan diatas. Pada tahun 2015 jumlah karyawan BRI Syariah sebanyak 7059 dan mengalami penurunan sebanyak 469 karyawan. Pada tahun 2016 karyawan BRI Syariah berjumlah 6590 dan mengalami penurunan sebanyak 306 karyawan. Pada tahun 2017 jumlah karyawan BRI Syariah berjumlah 6284 dan mengalami penurunan sebanyak 334. Hingga tahun 2018, jumlah karyawan BRI Syariah sebanyak 5950. Dengan tingkat penurunan karyawan secara terus-menerus dalam beberapa tahun terakhir di BRI Syariah, membuat penulis tertarik untuk menjadikan BRI Syariah sebagai objek penelitian.

Tidak hanya BRI Syariah yang mengalami tingkat penurunan karyawan secara terus-menerus. Bank Muamalat juga mengalami kasus yang sama bahkan lebih banyak dibandingkan BRI Syariah. Dilansir dari *website* infobanknews.com Bank Muamalat mengalami tingkat penurunan karyawan disebabkan karena PHK besar-besaran yang dilakukan oleh pihak perusahaan atau disebut dengan *involuntary turnover*. Pihak bank Muamalat melalui Direktur Operasional Bank Muamalat membenarkan akan hal tersebut. Berdasarkan fenomena yang terjadi, penulis tidak menjadikan Bank Muamalat sebagai objek penelitian.

Hasil wawancara penulis kepada beberapa karyawan BRI Syariah DIY dapat disimpulkan bahwa terdapat tiga poin yang menyebabkan perasaan gelisah timbul. Pertama, sulitnya naik jabatan kelevel yang lebih tinggi. Kedua, khawatir akan kelanjutan pekerjaannya dimasa yang akan datang. Ketiga, apabila suatu saat perusahaan melakukan pemangkasan gaji karyawan.

BRI Syariah merupakan bank yang tergolong cukup lama dalam dunia perbankan. Saat ini BRI Syariah menjadi bank syariah ketiga terbesar berdasarkan aset ([website resmi BRISyariah](#)). Melihat kesuksesan yang diraih oleh BRI Syariah, tentunya tidak bisa terlepas dari kinerja karyawan yang sangat baik. Berdasarkan hasil wawancara penulis terhadap salah satu karyawan BRI Syariah KCP Bantul Sudirman, terdapat tujuh orang karyawan yang *resign* antara tahun 2017 hingga tahun 2019.

Berbagai alasan yang melatarbelakangi para karyawan melakukan *turnover* diantaranya yaitu beban kerja yang berupa target bulanan yang diberikan perusahaan. Masing-masing AO Reguler harus menyalurkan pembiayaan 1 milyar setiap bulan dan masing-masing AOM harus menyalurkan pembiayaan sebesar 250 juta setiap bulan. Apabila target tersebut tidak terpenuhi, para karyawan harus bekerja lebih ekstra dengan target yang terus bertambah ditiap bulannya.

Karyawan merupakan makhluk sosial dengan pemikiran, kepribadian, dan latar belakang yang berbeda-beda. Dalam menyelesaikan suatu permasalahan yang ada pada dirinya, mereka juga mempunyai cara masing-masing. Termasuk dalam menangani beban kerja berupa target yang diberikan oleh perusahaan. Penelitian yang telah dilakukan oleh Pradana dan Salehudin (2013) menyatakan bahwa semakin tinggi tingkat beban kerja, semakin tinggi pula tingkat *turnover intention*.

Menurut Wefald *et al.* (2008), beban kerja yaitu jumlah pekerjaan yang diberikan organisasi dan harus dikerjakan oleh karyawannya. Beban kerja yang tinggi dapat merugikan karyawan dan organisasi, karena jika beban kerja yang diberikan karyawan terlalu tinggi sedangkan kemampuan karyawan tidak dapat memenuhi tuntutan kerja, maka organisasi akan membutuhkan waktu tambahan agar karyawan tersebut dapat menyelesaikan pekerjaannya. Penelitian yang dilakukan oleh Irvanti (2015) menyebutkan bahwa beban kerja merupakan pengaruh yang cukup besar terhadap *turnover intention*. Karyawan merasakan beban kerja yang berlebihan karena tugas-tugas yang diberikan terlalu banyak sehingga menyebabkan karyawan menggunakan jam istirahatnya untuk menyelesaikan tugas-tugas.

Melihat hal tersebut tentunya banyak pegawai bank yang lebih cenderung untuk melakukan evaluasi mengenai hubungan kerja mereka dengan perusahaan tempat ia bekerja, yang dapat diwujudkan dengan keinginan berpindah kerja maupun tindakan nyata yaitu meninggalkan perusahaan tempat ia bekerja. Seperti fenomena yang terjadi akhir-akhir ini, banyak isu para pegawai bank yang melakukan *turnover* dengan berbagai alasan dan mencari pekerjaan baru (detik.com).

Untuk mengurangi intensi keluar karyawan, tentunya perusahaan harus melakukan tindakan untuk memahami dan mendukung kebutuhan karyawan. Salah satu pendekatan yang dapat dilakukan perusahaan kepada karyawannya yaitu dengan memberikan dukungan. Dalam hal ini *perceived organizational support* diduga dapat menurunkan tingginya tingkat *turnover intention*. *Perceived organizational support* merupakan keyakinan umum karyawan sampai dimana organisasi mampu menghargai kontribusi dan peduli terhadap kesejahteraan karyawan (Agustini *et al.*, 2017).

Umumnya, dengan adanya *perceived organizational support* yang tinggi di suatu organisasi, akan mengurangi tingkat keinginan karyawan meninggalkan organisasinya (Ariani, 2011).

Maertz *et al.* (2007) menyatakan bahwa seorang karyawan dengan *perceived organizational support* yang tinggi lebih cenderung untuk bertahan di tempat mereka bekerja dan tidak akan menerima tawaran pekerjaan lain. Karyawan yang merasa organisasinya peduli akan keadaannya, maka karyawan akan tetap setia pada organisasi tersebut. Sebaliknya, jika organisasi menunjukkan sikap negatif terhadap karyawannya, maka karyawan akan cenderung meninggalkan organisasi tempat ia bekerja.

Beberapa penelitian terdahulu yang membahas mengenai variabel *job insecurity*, beban kerja, dan *turnover intention* masih ditemukan beberapa *research gap*. Diantaranya penelitian yang dilakukan oleh Hanafiah (2014) menunjukkan bahwa ketidakamanan kerja atau *job insecurity* tidak berpengaruh secara langsung terhadap *turnover intention*. Penelitian tersebut bertentangan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Sandi (2014) yang menunjukkan bahwa adanya pengaruh secara positif dan signifikan antara *job insecurity* dengan *turnover intention*.

Tidak konsistennya hasil penelitian terdahulu, mendorong penulis untuk mengkaji kembali variabel-variabel tersebut dengan menambahkan variabel pemoderasi yaitu *perceived organizational support*. Alasan penulis menambahkan variabel *perceived organizational support* sebagai variabel pemoderasi karena terdapat penelitian dari Agustini *et al.* (2017) bahwa *perceived organizational support* mempunyai pengaruh negatif terhadap *turnover intention*. Melihat hal tersebut, maka variabel *perceived*

organizational support dapat dijadikan sebagai variabel moderator pengaruh positif antara *job insecurity* dan beban kerja terhadap *turnover intention*.

Berdasarkan latarbelakang dan adanya *research gap* yang telah diuraikan, penulis tertarik untuk meneliti “**Pengaruh *Job Insecurity* dan Beban Kerja terhadap *Turnover Intention* dengan *Perceived Organizational Support* Sebagai Variabel Pemoderasi**”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah dipaparkan pada bagian latar belakang, dapat diindikasikan permasalahan yang terjadi di BRI Syariah yang berada di DIY bahwasannya terjadi kenaikan tingkat *turnover* pada dua tahun terakhir. Faktor yang mengindikasikan penyebab terjadinya *turnover* pada karyawan BRI Syariah yang berada di DIY yaitu adanya *job insecurity* dan tingkat beban kerja yang dirasakan karyawan. Dalam hal ini terdapat pengaruh secara langsung antara *job insecurity* dan beban kerja terhadap *turnover intention*. Pada penelitian ini *perceived organizational support* dijadikan sebagai variabel pemoderasi pengaruh positif antara *job insecurity* terhadap *turnover intention*, dan beban kerja terhadap *turnover intention*. Seperti yang telah diuraikan pada bagian latar belakang dan permasalahan di atas, maka secara spesifik rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah *job insecurity* berpengaruh positif terhadap *turnover intention*?
2. Apakah beban kerja berpengaruh positif terhadap *turnover intention*?
3. Apakah *perceived organizational support* memoderasi pengaruh positif *job insecurity* terhadap *turnover intention*?
4. Apakah *perceived organizational support* memoderasi pengaruh positif beban kerja terhadap *turnover intention*?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah disusun diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis hubungan variabel, serta menguji peran variabel moderasi yang telah dirumuskan sebagai berikut:

1. Untuk menguji dan menganalisis apakah *job insecurity* berpengaruh positif terhadap *turnover intention*.
2. Untuk menguji dan menganalisis apakah beban kerja berpengaruh positif terhadap *turnover intention*.
3. Untuk menguji dan menganalisis apakah *perceived organizational support* memoderasi pengaruh positif *job insecurity* terhadap *turnover intention*.
4. Untuk menguji dan menganalisis apakah *perceived organizational support* memoderasi pengaruh positif beban kerja terhadap *turnover intention*.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini di harapkan bermanfaat bagi:

1. Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan dan memberikan pengalaman yang dapat meningkatkan keterampilan pada bidang yang dikaji.

2. Organisasi

Dengan data-data yang di peroleh ketika berada di lapangan, organisasi dapat menggunakan hasil dari pengolahan data tersebut untuk bahan evaluasi atau referensi mengenai langkah kedepan yang harus di ambil.

3. Publik

Penelitian ini di harapkan dapat berkontribusi untuk pengetahuan umum khususnya pada topik *job insecurity*, beban kerja, *turnover intention*, dan *perceived organizational support*.