

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perbankan sebagai perusahaan bisnis saat ini dituntut untuk dapat bersaing dalam dunia perbankan yang melibatkan peran serta anggota perusahaan yang menjadi senjata utama dalam pencapaian tujuan perusahaan. Kegagalan dalam mengelola karyawan akan berdampak pada pergantian karyawan pada sebuah perusahaan. Lingkungan kerja saat ini menghadapi ketidakpastian akibat perubahan teknologi, fluktuasi ekonomi, ketidakamanan politik dan pandemi Covid 19 sehingga tidak dapat menjamin stabilitas ketenagakerjaan bagi seluruh karyawan (Jung *et al.*, 2021; Etehad dan Karatepe, 2019). Restrukturisasi dan pengurangan organisasi telah meningkatkan persepsi karyawan terkait ketidakamanan kerja dan tidak sadar kehilangan pekerjaan ditambah Covid 19 yang memperburuk keadaan (Jung *et al.*, 2021; Etehad dan Karatepe, 2019; Niesen *et al.*, 2018).

Perubahan dalam organisasi yang disebabkan oleh ketidakamanan seperti PHK, perampangan dan merger dalam sebuah perusahaan dan mendorong persepsi karyawan terkait ketidakamanan kerja. Ancaman dan stres tertentu dari lingkungan kerja yang berbeda yang memicu ketidakamanan yang akan dapat memengaruhi terkait dengan perilaku karyawan dan kesehatan psikologis setiap karyawan (Jung *et al.*, 2021; Etehad dan Karatepe, 2019; Niesen *et al.*, 201; Mauno *et al.*, 2014).

Indikasi perilaku *turnover intention* bisa ditemukan di banyak organisasi salah satunya Bank BRI Cabang Kebumen. Hasil wawancara awal yang

dilakukan peneliti berkaitan dengan jumlah karyawan yang masuk dan keluar adalah sebagai berikut.

Tabel I.1
Jumlah Karyawan

Tahun	Jumlah Karyawan		Presentase (%)
	Masuk	Keluar	
2019	80	34	42,5
2020	80	38	47,5
2021	80	42	52,5

Sumber: Wawancara Peneliti, 2022

Berdasarkan tabel I.1 dapat dijelaskan bahwa setiap tahunnya terjadi perilaku *turnover* karyawan lebih dari 10 orang. Dasar hubungan antara variabel dan keinginan berpindah seseorang karyawan adalah teori pertukaran sosial (*social exchange theory*) (Gouldner (1960); Blau (1964). Teori pertukaran sosial didasarkan pada seseorang karyawan yang menimbang hasil positif dan negatif dari setiap hubungan sosial dalam hal ini antara karyawan dengan organisasi sebagai dasar apakah karyawan akan melanjutkan hubungan dengan organisasi atau akan berhenti. Teori pertukaran sosial menganjurkan bahwa ketika seseorang menerima manfaat dari suatu hubungan sosial orang tersebut harus membalasnya sehingga setiap individu yang berpartisipasi akan mencapai posisi yang menguntungkan agar hubungan itu berlanjut.

Turnover karyawan merupakan aktivitas pergantian karyawan di sebuah perusahaan yang disebabkan oleh faktor tertentu yang menjadi penyebab terjadinya perpindahan karyawan baik secara sukarela maupun tidak. Tingkat pergantian karyawan tinggi menjadi sesuatu yang perlu dihindari oleh perusahaan dan tidak mudah untuk menemukan dan memperkerjakan seseorang. Kekosongan seseorang dalam sebuah tim dalam perusahaan akan

menjadikan adanya beban tambahan yang menjadi tanggung jawab bersama yang akhirnya akan berpengaruh pada produk dan layanan dari perusahaan.

Karyawan bagian *marketing* atau tenaga pemasaran sebagai ujung tombak keberhasilan suatu perusahaan yang langsung bertemu dengan konsumen yang dalam hal ini adalah nasabah dan dituntut untuk bisa memenuhi target yang diinginkan perusahaan. Pekerjaan di bidang ini tidaklah mudah dimana karyawan harus datang ke perusahaan atau tempat-tempat usaha nasabah, dan mendapat kepercayaan dari konsumen.

Karyawan akan merasa puas ketika mereka melihat bahwa mereka didukung oleh orang lain di setiap langkah kehidupan mereka (Giray dan Sahin, 2012). Teori Pertukaran Sosial (*Social Exchange Theory*) menyatakan mereka didukung oleh rekan kerja atau manajer mereka dapat mengarahkan mereka untuk menampilkan perilaku positif dalam organisasi. Teori ini mengasumsikan bahwa bantuan menciptakan kewajiban masa depan yang tersebar daripada kewajiban yang didefinisikan secara tepat, dan sifat pengembalian tidak dapat ditawar tetapi harus diserahkan kepada kebijaksanaan orang yang membuatnya (Blau, 1964).

Karyawan yang bekerja di sektor perbankan sangat erat dengan pekerjaan yang penuh tuntutan dan merasakan stres, dan seringkali membutuhkan jam kerja yang lebih lama untuk pemenuhan kebutuhan *deadline* yang diberikan (Cooke *et al.*, 2019). Dukungan dari atasan dan rekan kerja sangatlah penting dalam mengurangi rasa stress dan memengaruhi resiliensi, sehingga karyawan tidak memiliki niat keluar dari pekerjaannya, karena pekerjaan tidak selalu

tentang tugas yang harus dikerjakan, namun seseorang akan secara aktif mencari teman untuk bersosialisasi dan menjadikannya rekan kerja (Cooke *et al.*, 2019; Tews *et al.*, 2018). *Coworker support* merupakan dukungan dari rekan kerja yang dapat bertindak sebagai faktor yang dapat mendorong karyawan untuk menetap atau meninggalkan pekerjaannya. Hubungan sosial tersebut berkontribusi pada produktivitas, kesejahteraan dan kepuasan kerja karyawan yang dapat membantu meningkatkan kinerja organisasi dan mengurangi stres karyawan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti menemukan bahwa karyawan merasa tertekan dikarenakan target pekerjaan yang tinggi dan tidak dapat menyelesaikan tepat waktu sehingga memakan waktu lebih dalam menjalankan pekerjaannya untuk dapat mencapai target yang diberikan oleh organisasi. Hal ini pada akhirnya memicu karyawan mengalami perasaan yang terkuras secara emosional dan fisik dari pekerjaannya. Kelelahan kerja (*burnout*) sebagai sindrom yang menjadikan sikap negatif terhadap orang lain maupun diri sendiri, yang kemudian mengakibatkan kelelahan psikologis dan fisik yang dapat mengakibatkan rendahnya kepuasan kerja yang dirasakan.

Hubungan sosial dalam sebuah perusahaan akan menjadikan karyawan memiliki perasaan ketidakamanan dalam pekerjaannya yang menjadikan sumber stres karyawan. *Job insecurity* dijelaskan sebagai ketakutan karyawan akan kehilangan pekerjaan dan menjadi pengangguran. Hal ini mempengaruhi perilaku karyawan karena ketidakamanan kerja merupakan sumber stres yang merusak kesehatan psikologis dan fisik karyawan (Akgunduz & Eryilmaz,

2018; Dereli, 2012). Karyawan yang mengalami rasa ketidakamanan kerja mungkin menunjukkan sedikit usaha untuk mencapai tujuan organisasi karena karyawan yang merasa tidak aman mungkin kurang bersedia untuk menghabiskan waktu dan energi untuk bekerja. Faktor-faktor ini, yang mempengaruhi motivasi dan perilaku karyawan dalam menghadapi ketidakamanan kerja, menyebabkan mereka menampilkan sikap dan perilaku negatif seperti melepaskan diri dari pekerjaan atau meningkatkan niat berpindah.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, penulis bermaksud untuk meneliti beberapa faktor yang memengaruhi perilaku *turnover intention* di Kantor Bank BRI Cabang Kebumen. Peneliti akan melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Dukungan Rekan Kerja, Kelelahan Kerja Dan Ketidakamanan Kerja Terhadap *Turnover Intention* (Studi pada Karyawan Marketing Bank BRI Cabang Kebumen).

1.2 Rumusan Masalah

Hubungan sosial dalam sebuah perusahaan akan menjadikan karyawan memiliki perasaan ketidakamanan dalam pekerjaannya yang menjadikan sumber stres karyawan dan menimbulkan kelelahan kerja yang tinggi ketika dukungan dari rekan kerja tidak maksimal sehingga dapat menimbulkan perilaku *turnover intention*. Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah dukungan rekan kerja berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*?

2. Apakah kelelahan kerja berpengaruh positif terhadap *turnover intention*?
3. Apakah ketidakamanan kerja berpengaruh positif terhadap *turnover intention*?
4. Apakah dukungan rekan kerja, kelelahan kerja, dan ketidakamanan kerja berpengaruh secara bersama-sama terhadap *turnover intention*?

1.3 Batasan Masalah

1. Penelitian ini membatasi populasi penelitian pada karyawan marketing Bank BRI Cabang Kebumen
2. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh dukungan rekan kerja, kelelahan kerja, dan ketidakamanan kerja terhadap *turnover intention* pada karyawan marketing Bank BRI Cabang Kebumen. Guna menghindari meluasnya bahasan maka variabel akan dibatasi pada:

- a. Dukungan rekan kerja

Dukungan rekan kerja merupakan ukuran keyakinan atas kesediaan rekan kerja untuk membantu melaksanakan tugas di tempat kerja (Arora and Kamalanabhan, 2010). Indikator dukungan rekan kerja menurut Hammer *et al.*, (2004) adalah:

- 1) Saya menerima bantuan dan dukungan dari rekan kerja saya
- 2) Saya merasa saya diterima dalam kelompok kerja saya
- 3) Rekan kerja saya mengerti jika saya mengalami hari yang buruk
- 4) Rekan kerja saya mendukung saya ketika saya membutuhkannya
- 5) Saya merasa nyaman dengan rekan kerja saya

b. Kelelahan kerja

Kelelahan kerja (*burnout*) merupakan sindrom kelelahan emosional dan sinisme yang sering terjadi di antara individu yang melayani orang (Maslach & Jackson, 1981). Indikator kelelahan kerja (*burnout*) dalam penelitian ini menurut Maslach *Burnout Inventory* (1981) adalah:

- 1) Kelelahan emosional, menggambarkan perasaan emosional yang berlebihan dan kelelahan oleh pekerjaan.
- 2) Depersonalisasi, menggambarkan respons yang tidak berperasaan dan impersonal terhadap penerima perawatan atau layanan seseorang.
- 3) Prestasi Pribadi, menggambarkan perasaan kompetensi dan pencapaian sukses dalam pekerjaan seseorang dengan orang-orang.

c. Ketidakamanan kerja

Ketidakamanan kerja (*job insecurity*) merupakan kelemahan yang dirasakan dari kesediaan pekerja untuk bekerja jika kelanggaran pekerjaan mereka terancam (Greenhalgh and Rosenblatt, 1984).

Indikator ketidakamanan kerja menurut Borg dan Elizur (1992) adalah:

- 1) Ketidakamanan kerja kognitif, mencerminkan apakah karyawan mempertimbangkan ketidakamanan tentang kehilangan pekerjaan
- 2) Ketidakamanan kerja afektif, mencerminkan ketakutan karyawan tentang kemungkinan kehilangan pekerjaan dan dampaknya

d. *Turnover intention*

Turnover intention merupakan perilaku individu yang memiliki niat untuk meninggalkan organisasi (Tett & Meyer, 1993). Indikator *turnover intention* menurut Camman *et al.*, (1983) adalah:

- 1) *Thinking of quitting*, yaitu pemikiran keluar dari organisasi
- 2) *Intention to quit*, yaitu intensi keluar untuk meninggalkan organisasi
- 3) *Intention of search another job*, yaitu intensi untuk mencari pekerjaan di tempat lain

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh dukungan rekan kerja terhadap *turnover intention*
2. Untuk mengetahui pengaruh kelelahan kerja terhadap *turnover intention*
3. Untuk mengetahui pengaruh ketidakamanan kerja terhadap *turnover intention*
4. Untuk mengetahui pengaruh dukungan rekan kerja, kelelahan kerja, dan ketidakamanan kerja secara bersama-sama terhadap *turnover intention*

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diberikan dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Bagi para akademisi penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan mengenai pengaruh dukungan rekan kerja, kelelahan kerja, dan ketidakamanan kerja terhadap *turnover intention*
 - b. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat menjadi acuan dalam melakukan penelitian mengenai pengaruh dukungan rekan kerja, kelelahan kerja, dan ketidakamanan kerja terhadap *turnover intention*
2. Manfaat Praktis
 - a. Memberikan masukan dan menambah wawasan pengetahuan tentang pengaruh dukungan rekan kerja, kelelahan kerja, dan ketidakamanan kerja terhadap *turnover intention*
 - b. Menambah pengetahuan bagi penulis tentang pengaruh dukungan rekan kerja, kelelahan kerja, dan ketidakamanan kerja terhadap *turnover intention*