

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia sebagai modal intelektual yang terdiri dari orang-orang yang berada di dalam organisasi yang memiliki kemampuan, bakat dan semangat untuk bekerja. Karyawan merupakan asset utama bagi perusahaan yang berperan aktif karena tanpa adanya perusahaan aktivitas perusahaan tidak akan terjadi. Tujuan yang dicapai perusahaan tidak akan terlepas dari peran dan andil setiap karyawan yang menjadi penggerak utama perusahaan sehingga menjadi kewajiban peran dari para pihak manajemen perusahaan untuk dapat memahami kondisi para karyawannya. Apabila para karyawan memiliki permasalahan yang dapat menghambat kinerja perusahaan maka secepatnya manajemen perusahaan dapat membantu menyelesaikan permasalahan tersebut.

Fenomena *turnover intention* menjadi daya tarik utama yang mendorong eksekutif/manajer di berbagai sektor bisnis sebagai pertimbangan dalam mengelola karyawan secara efektif (Li *et al.*, 2019). *Turnover intention* mengacu pada keinginan yang sadar dan disengaja dari individu untuk meninggalkan organisasi dan merupakan faktor yang efektif meramalkan kecenderungan seseorang untuk merubah pekerjaan (Jung *et al*, 2010).

Seseorang karyawan yang ingin pergi seringkali cenderung tidak memberikan kontribusi yang berarti bagi organisasi daripada mereka yang ingin tetap tinggal di dalam organisasi (Christian dan Ellis, 2014). Karyawan yang berkinerja terbaik berpikir untuk pergi, sementara karyawan yang

berkinerja rendah tetap berada di dalam sebuah perusahaan. Adanya target kerja yang tinggi dari perusahaan menyebabkan intensitas kerja karyawan yang semakin tinggi terkait penggunaan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan dan menyebabkan karyawan harus bekerja melebihi dari jam kerja yang diberikan.

Indikasi perilaku *turnover intention* bisa ditemukan di banyak perusahaan salah satunya yaitu di Bank BRI Cabang Kebumen. Hasil wawancara awal yang dilakukan berkaitan dengan jumlah karyawan yang masuk dan keluar sebagai berikut:

Tabel I.1
Data Perputaran Karyawan Bank BRI Cabang Kebumen

Tahun	Jumlah Karyawan	
	Masuk	Keluar
2019	80	32
2020	80	34
2021	80	40

Sumber: Wawancara Peneliti, 2022

Berdasarkan tabel I.1 dapat dijelaskan bahwa setiap tahunnya terjadi perilaku *turnover* karyawan lebih dari 10 orang. Perputaran karyawan dapat dikatakan normal apabila berkisar antara 5 sampai 10% pertahun dan dikatakan tinggi apabila lebih dari 10% pertahun (Gillies, 1989). Dasar hubungan antara variabel dan keinginan berpindah seseorang karyawan adalah teori pertukaran sosial (*social exchange theory*) (Giao *et al.*, 2020; 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.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti menemukan bahwa pimpinan menginginkan agar target yang diberikan harus dapat terselesaikan setiap bulannya sehingga karyawan harus memberikan waktu yang lebih dalam menyelesaikan pekerjaannya dan apabila target yang diberikan tidak dapat dipenuhi maka tidak akan ada bonus tambahan selain gaji pokok. Hal ini yang dapat memicu karyawan memiliki niat berpindah ke perusahaan lain. Karyawan yang memiliki niat berpindah tentunya akan menjadi masalah pada perusahaan dan perlu adanya peran manajemen sumber daya manusia dalam mengelola dan menyeleksi karyawan yang masuk dalam mengurangi perilaku niat berpindah yang dapat merugikan dan menghambat pencapaian tujuan organisasi.

Penelitian sebelumnya menjelaskan bahwa kecerdasan emosional menjadi faktor penting dari hasil pertukaran sosial terkait perilaku *turnover intention*. Kecerdasan emosional memiliki peran penting dalam membangun dan mempertahankan hubungan sosial yang sukses, memprediksi aspek-aspek tertentu dari situasi yang melibatkan pertukaran sosial yang akan mendorong atau menghambat proses pertukaran (Wang *et al.*, 2019; Reis *et al.*, 2007). Berdasarkan hasil wawancara peneliti menemukan setiap karyawan dalam perusahaan memiliki kepribadian yang beragam antara satu dengan yang lainnya. Hal ini dapat dilihat pada saat karyawan dihadapkan pada situasi

tertentu yang menggambarkan perilaku serta respon terhadap situasi yang dihadapi. Baik didalam dan diluar pekerjaan, perilaku seorang karyawan juga akan berbeda saat berinteraksi dengan rekan kerjanya, beradaptasi dengan lingkungan kerjanya dan dalam menghadapi konflik yang ada. Karyawan masih memiliki perhatian dan kejelasan emosi yang rendah hal ini ditandai dengan karyawan kurang memiliki kemampuan untuk memahami dan mengelola emosi mereka ketika menghadapi situasi sulit dan kompleks dan sebagai hasilnya mereka memperburuk perasaan negatif sehingga dapat memicu perilaku *turnover intention*.

Perhatian terhadap emosi dan kejelasan emosi dapat memicu kepuasan kerja seseorang, dimana ketika seseorang yang bekerja dapat mengontrol dan memahami emosi dalam pekerjaannya akan memicu dampak positif sehingga akan menimbulkan perasaan puas dalam hasil kerjanya. Kepuasan kerja merupakan keadaan emosional yang menyenangkan atau positif yang dihasilkan dari penilaian atau pengalaman kerja seseorang (Giao *et al.*, 2020; Locke, 1976).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti menemukan bahwa karyawan memiliki kecerdasan emosional yang rendah dipicu oleh tuntutan pekerjaan yang memiliki target tinggi sehingga mengalami kelelahan emosional batin dan fisik. Hal ini juga dipicu karena rendahnya pengelolaan emosi yang dimiliki karyawan sehingga dia tidak dapat mengungkapkan apa yang dirasakan dan menjadi beban sehingga kepuasan kerja yang dirasakan rendah dan memicu perilaku *turnover intention*.

Karyawan dituntut dengan tuntutan pekerjaan yang tinggi dengan jangka waktu tertentu. Hal ini juga memicu stres kerja para karyawan yang menjadikan seseorang berada dalam kondisi tegang dan memengaruhi emosi dan proses berpikir. Stress adalah suatu tanggapan dalam menyesuaikan diri yang dipengaruhi oleh perbedaan individu dan proses psikologis, sebagai konsekuensi dari tindakan lingkungan, situasi atau peristiwa yang terlalu banyak mengadakan tuntutan psikologis dan fisik seseorang (Luthans, 2000).

Berdasarkan hasil wawancara peneliti menemukan bahwa adanya tuntutan pekerjaan yang tinggi mengakibatkan timbulnya emosi yang negatif pada karyawan banyaknya waktu yang digunakan untuk bekerja menyebabkan masalah tersendiri bagi kondisi fisik dan psikologis yang akhirnya memicu niat untuk berpindah dari perusahaan. Pergantian karyawan dapat memiliki berbagai efek negatif bagi sebuah organisasi dan mengganti seorang karyawan akan mengeluarkan lebih banyak biaya dan mengakibatkan hilangnya modal sosial dan manusia.

Organisasi perbankan memiliki beban tambahan dan perputaran karyawan yang tinggi akan menyebabkan biaya perekrutan yang besar dan pemeliharaan karyawan yang ada menjadi terganggu. Berdasarkan uraian latar belakang diatas, penulis bermaksud untuk meneliti beberapa faktor yang memengaruhi perilaku *turnover intention* di Kantor Bank BRI Cabang Kebumen. Dengan demikian peneliti akan melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kepuasan Kerja dan Stress Kerja Terhadap *Turnover Intention*.”

1.2 Rumusan Masalah

Organisasi perbankan memiliki beban tambahan dan perputaran karyawan yang tinggi akan menyebabkan biaya perekrutan yang besar dan pemeliharaan karyawan yang ada menjadi terganggu. Perhatian terhadap emosi dan kejelasan emosi dapat memicu kepuasan kerja seseorang, dimana ketika seseorang yang bekerja dapat mengontrol dan memahami emosi dalam pekerjaannya akan memicu dampak positif sehingga akan menimbulkan perasaan puas dalam hasil kerjanya. Berdasarkan latar belakang masalah yang penulis uraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh negatif terhadap *turnover intention* pada karyawan Bank BRI Cabang Kebumen?
2. Apakah kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap *turnover intention* pada karyawan Bank BRI Cabang Kebumen?
3. Apakah stress kerja berpengaruh positif terhadap *turnover intention* pada karyawan Bank BRI Cabang Kebumen?
4. Apakah kecerdasan emosional, kepuasan kerja dan stres kerja berpengaruh secara bersama-sama terhadap *turnover intention* pada karyawan Bank BRI Cabang Kebumen?

1.3 Batasan Masalah

Pembatasan ruang lingkup penelitian diterapkan agar dalam penelitian terfokus pada pokok permasalahan dan pembatasan yang ada. Tujuan dari penelitian ini diharapkan tidak menyimpang dari sasaran yang hendak

dijadikan penelitian, maka penulis memandang perlu untuk menetapkan batasan masalah sebagai berikut:

1. Pembatasan dilakukan pada karyawan bagian marketing dari Bank BRI Cabang Kebumen.
2. Guna menghindari meluasnya bahasan, maka variabel dalam penelitian ini akan dibatasi sebagai berikut.

a. *Turnover Intention*

Turnover intention dijelaskan sebagai perilaku individu yang memiliki niat untuk meninggalkan organisasi (Abdalla *et al.*, 2018; Tett & Meyer, 1993). Indikator *turnover intention* dalam penelitian ini adalah (Abdalla *et al.*, 2018; Camman *et al.*,1983):

- 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*, intensi untuk mencari pekerjaan di tempat lain

b. Kecerdasan Emosional

Ravichandran *et al* (2011) menyatakan kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk mengenali, memahami, dan menilai perasaan sendiri serta orang lain dan menggunakan pengetahuan ini dalam pikiran dan tindakan. Indikator kecerdasan emosional menurut Wang *et al.*, (2019); Swinkels & Giuliano, (1995):

- 1) Kejelasan emosional (*emotional clarity*) adalah sejauh mana orang secara jelas mengidentifikasi, memberi label, dan mengkarakterisasi emosi mereka sendiri, dan perhatian pada emosi sebagai sejauh mana orang memperhatikan dan menghargai emosi mereka.
- 2) Perhatian pada emosi (*attention to emotion*) mengacu pada pemusatan perhatian pada proses emosional, dan menjadi sadar serta menghargainya.

c. Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau positif yang dihasilkan dari penilaian atau pengalaman kerja seseorang (Giao *et al.*, 2020). Indikator kepuasan kerja dalam penelitian ini adalah:

- 1) Kepuasan dengan pekerjaan
- 2) Supervisor
- 3) Gaji
- 4) Peluang untuk promosi
- 5) Rekan kerja dan pelanggan
- 6) Kepuasan kerja meliputi karakteristik dengan pekerjaan itu sendiri (upah dan promosi) dan lingkungan kerja (Brown dan Peterson, 1993).

d. Stress Kerja

Stress adalah suatu tanggapan dalam menyesuaikan diri yang dipengaruhi oleh perbedaan individu dan proses psikologis, sebagai konsekuensi dari tindakan lingkungan, situasi atau peristiwa yang terlalu banyak mengadakan tuntutan psikologis dan fisik seseorang (Luthans, 2000). Indikator dalam penelitian ini mengutip penelitian dari Salleh, Bakar dan Keong (2008) yaitu:

- 1) Faktor intrinsik
- 2) Peran dalam organisasi
- 3) Hubungan di tempat kerja
- 4) Pengembangan karir
- 5) Struktur dan iklim organisasi

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap *turnover intention* pada karyawan Bank BRI Cabang Kebumen.
2. Mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention* pada karyawan Bank BRI Cabang Kebumen.
3. Mengetahui pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention* pada karyawan Bank BRI Cabang Kebumen.
4. Mengetahui pengaruh kecerdasan emosional, kepuasan kerja dan stres kerja terhadap *turnover intention* pada karyawan Bank BRI Cabang Kebumen.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diberikan dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak dicapai, maka penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat secara teoritis maupun secara praktis.

Manfaat teoritis dalam penelitian ini adalah:

- a. Bagi para akademisi penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan mengenai pengaruh kecerdasan emosional, kepuasan kerja dan stres kerja terhadap *turnover intention*.
- b. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat menjadi acuan dalam melakukan penelitian mengenai pengaruh kecerdasan emosional, kepuasan kerja dan stres kerja terhadap *turnover intention*.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis dalam penelitian ini adalah:

- a. Memberikan rekomendasi kepada bagian SDM dalam meningkatkan tingkat kejelasan emosi dan perhatian terhadap emosi karyawan
- b. Memberikan rekomendasi terkait upaya menurunkan tingkat *turnover intention* karyawan.