

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Sumber daya manusia sangatlah berperan penting dalam sebuah organisasi untuk mencapai tujuannya, maka dari itu sumber daya manusia harus ditangani dan dipelihara secara baik. Dengan cara yaitu salah satu hal yang bisa berpengaruh terhadap kinerja seorang individu yaitu salah satunya lingkungan kerja (Hamid dan Ruhana, 2014: 2). Fenomena *turnover intention* merupakan masalah yang biasanya dihadapi perusahaan saat karyawannya ingin beralih ke pekerjaan lain, banyak perusahaan yang terkadang merasa frustrasi karena memiliki karyawan yang berkualitas karena kebanyakan mereka akan memberontak dengan alasan ingin pindah pekerjaan yang berakibat perusahaan akan sia-sia saja merekrutnya (Toly, 2014). Kemunculan indikasi *turnover intention* yaitu diantaranya kemalasan dalam melakukan pekerjaan, sering tidak berangkat kerja, sering protes kepada atasan baik secara tidak langsung ataupun langsung, serta berkeinginan untuk beralih ke pekerjaan lain.

Peran karyawan sangatlah penting didalam tumbuh kembang perusahaan. Apabila seorang karyawan tidak mendapatkan pelayanan yang secara baik, menjadikan mereka merasa tidak nyaman berada disana dan bisa jadi ada berkeinginan untuk mencari pekerjaan yang lain, maka akan muncul fenomena *turnover intentions*. Sebagaimana yang diungkapkan penelitian Watson (2012), ada sebanyak 52 perusahaan yang tidak paham akan faktor-faktor apa saja yang sebagai evaluasi karyawan agar menetap dan tidak beralih ke pekerjaan lain. Permasalahan mengenai tingginya *turnover* karyawan juga dirasakan oleh industri Perbankan di Indonesia. Sebagaimana survei dari Price Waterhouse Coopers (PWC) di tahun 2014 mengungkapkan bahwa sebanyak 15% pencapaian tingkat turnover karyawan di industri perbankan. Angka yang masih tinggi itu sebab masih tingginya

permintaan karyawan di sektor itu, namun ketersediaan pasokan yang masih sedikit (PWC, 2015).

Kemudian pada tahun 2017 LinkedIn mengeluarkan *insight* tentang *turnover rate* di mana Industri layanan keuangan & asuransi berada di angka 10,8%. Pada tahun 2018, survey yang dilakukan oleh CompData tingkat *turnover* pada industry Banking & Financial mencapai angka 16,7%. Berdasarkan data di atas, tingkat *turnover industry* perbankan selalu berada di atas 10%. Roseman (1981, dalam Sunarjaya & Nugraha, 2019) dalam bukunya yang berjudul *Managing Turnover* mengatakan bahwa apabila *annual turnover* sebuah perusahaan melampaui angka 10% sehingga dapat dikategorikan bahwa perusahaan itu masih memiliki *turnover* yang masih tinggi. Masalah *turnover intention* muncul pada bank-bank di Indonesia termasuk Bank Danamon, yang mana pada tiga tahun sebelumnya berurutan terjadi penurunan jumlah karyawan yang signifikan sebagaimana yang tersajikan didalam tabel yaitu.

Tabel 1
Penurunan Jumlah Karyawan Bank Danamon

Usia (tahun)	2018	2019	2020	Perubahan
< 25	3.218	1.763	931	-71,1%
25 – 34	16.189	11.633	11.761	-27,4%
35 – 44	9.533	11.173	9.255	-2,9%
> 45	3.359	3.490	3.403	1,3%
Total	32.299	28.059	25.350	-21,5%

Sumber: Laporan Keuangan Bank Danamon (2020)

Data di atas menunjukkan adanya penurunan jumlah karyawan yang signifikan pada tahun 2018 hingga tahun 2020, hal ini terjadi pada karyawan dengan usia dibawah 25 tahun mengalami penurunan sebesar 71,1% dan usia 25 – 34 tahun sebesar 27,4%. Fenomena ini menunjukkan bahwa karyawan yang masih masuk Generasi Milenial cenderung untuk mudah berpindah tempat. Penurunan jumlah pekerja terbanyak Bank Danamon juga timbul pada masa kerja 0 hingga 3 tahun, hal tersebut sebagai upaya pencatatan sendiri untuk meningkatkan upaya agar lebih menjaga keterikatan kerja karyawan.

Loyalitas karyawan dalam melakukan pekerjaan kian menurun merupakan suatu ciri-ciri perilaku *turnover intention* akan muncul, namun apabila banyak karyawan yang telah beralih ke perusahaan lain kian

SURYADI BUDI SETYO, 2021

PENGARUH LINGKUNGAN KERJA, BEBAN KERJA, WORK LIFE BALANCE TERHADAP TURNOVER INTENTION MELALUI KEPUASAN KERJA KARYAWAN GENERASI Y DI BANK DANAMON

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi & Bisnis, Magister Manajemen

[www.upnvj.ac.id - library.upnvj.ac.id – repository.upnvj.ac.id]

meningkat, maka telah jelas itu merupakan suatu indikasi turnover intention. Sinta Elmi (2017) menyatakan bahwa loyalitas yang menurun dibuktikan dari adanya melakukan protes kepada atasan sebab sistem kerja yang tidak selaras dengan yang diinginkan, kemalasan berangkat kerja, tanggung jawab yang tidak terselesaikan, sering absensi, dan sebagainya. Tingginya turnover pula berakibat pada ketidakefektifan perusahaan sebab perusahaan tidak memiliki lagi karyawan yang berkualitas dan akan perlu adanya pelatihan karyawan baru kembali. Agar terdapat peningkatan kemampuan karyawan dalam memenuhi kebutuhan perusahaan, berupa kecakapan yang mumpuni, kemampuan komunikasi, serta keadaan lainnya misal harus siap mental dan fisiknya. Sebagai contoh di dunia marketing, karyawan akan melakukan pertemuan bersama banyak kreditur, nasabah yang akan menjadi targetnya. Dengan tiap orang memiliki karakter yang tidak sama, maka seorang karyawan harus mampu menangani situasi apapun itu. Kebanyakan perusahaan dalam merekrut dan meletakkan karyawan terkadang tidak sesuai posisi kemampuannya. Karena perusahaan hanya mencari kuantitas yang dihasilkan bukan dari segi kualitasnya, sehingga berakibat banyak karyawan yang merasa tidak nyaman akan tempat kerjanya, juga akan memunculkan fenomena *turnover intention* (Jacobs, 2012).

Petunjuk adanya karyawan yang stabil karena adanya turnover ini. Bertambah tingginya *turnover*, artinya kian seringnya terdapat karyawan yang berganti. Hal tersebut membuat perusahaan akan merugi. Karena, perusahaan akan kehilangan banyak kerugian biaya dari yang dibawa seorang karyawan itu dan sebagainya (Robbins, 2016). Terjadinya *turnover* bukanlah suatu hal yang menjadi kehendak. Seringnya kejadian *turnover* berakibat pada perusahaan yang akan merugi dalam hal segi waktu, sumber daya, ataupun biaya yang dikeluarkan. Putra (2016) mengungkapkan bahwa *turnover intention* adalah kehendak seorang individu untuk meninggalkan pekerjaannya dengan alasan tidak puas akan pekerjaan yang dijalannya sehingga beralih ke pekerjaan lain. Sementara Nardiana (2014) mengemukakan bahwa kejadian *turnover intention* di sebuah organisasi termasuk titik buruk dalam sebuah organisasi, dari terjadinya *turnover*

intention ini dapat dikatakan bahwa organisasi itu belum sanggup mengontrol tingkah laku seseorang. Penjelasan di atas mensyaratkan bahwa budaya organisasi merupakan strategi yang tepat agar sumber daya manusia didalam perusahaan lebih semakin berkualitas.

Fenomena *turnover intention* pada karyawan terjadi karena adanya faktor yang menjadi penyebab. Perusahaan harus peka dan mengetahui secara pasti penyebab *turnover intention* pada karyawannya. Sebuah faktor yang bisa menjadi pertimbangan agar bersedia menetap di perusahaan yaitu salah satunya lingkungan kerja. Paradigma mengenai kebutuhan akan lingkungan kerja yang sehat dan aman akan berpengaruh positif terhadap keberadaan seseorang. Lingkungan kerja yang sehat dan aman akan bermanfaat untuk membuat rasio seleksi tenaga kerja yang lebih baik sebab naiknya citra organisasi, adaptabilitas dan fleksibilitas yang lebih besar sebagai akibat dari tambahnya partisipan dan rasa kepemilikan, tingkat kompensasi pekerja dan pembayaran langsung yang lebih rendah sebab turunnya pengajuan klaim, menambah produktivitas sebab turunnya jumlah hari yang hilang, menurunnya biaya-biaya asuransi dan kesehatan, dan menambah efisiensi dan kualitas pekerja yang lebih berkomitmen. (Hamid dan Ruhana, 2014:3).

Lingkungan kerja tidak lepas dari adanya pengkajian tumbuh kembang bidang pengetahuan perilaku organisasi. Secara hakikatnya perilaku organisasi ini didasarkan kepada ilmu perilaku itu sendiri yang ditumbuh kembangkan menjadi lebih berpusat lagi kepada perilaku manusia didalam sebuah organisasi. Maka karenanya perilaku seseorang tersebut ditetapkan oleh orang itu sendiri dan faktor lingkungan sebagai faktor pendukung perilaku organisasi. Lingkungan organisasi/perusahaan dapat dianggap sebagai tempat yang nyaman kedua setelah rumah bagi para pekerja. Sehingga faktor kenyamanan memanglah yang merupakan suatu hal yang sangatlah memberi pengaruh untuk karyawan menetap di perusahaan. Oleh karena itu apabila organisasi/perusahaan tidak ingin para karyawannya hilang maka hendaknya harus diperhatikan faktor lingkungannya. Namun bukan hanya membuat para karyawan menetap, tapi

kenyamanan lingkungan juga menjadikan produktivitas karyawan kian menambah.

Beban kerja juga dapat mempengaruhi *turnover intention*, di mana menurut Dhania dan Dihini (2010) mengungkapkan beban kerja merupakan serangkaian kegiatan yang memerlukan proses fisik mental atau kesanggupan yang harus terselesaikan dengan jangka waktu tertentu, baik dalam bentuk psikis ataupun fisik. Sebagaimana yang diungkapkan Hariyono dkk. (2009) beban kerja merupakan lamanya seorang individu dalam menjalankan kegiatan pekerjaannya selaras dengan kapasitas dan kemampuan kerja yang terkait dengan tidak memperlihatkan tanda keletihan. Sementara sesuai pandangan Irvianti dan Verina (2015), beban kerja sangatlah mempengaruhi *turnover intention*. Adapun menurut Riani dan Putra (2017), *turnover intention* karyawan dipicu karena beberapa variabel diantaranya lingkungan kerja non fisik, stress kerja, serta beban kerja.

Seorang karyawan yang tidak dapat membina hubungan harmonis didalam perusahaan dimana karyawan tidak dapat dihadapkan dengan dua pilihan antara kehidupan keluarga dan pekerjaan, sehingga karyawan lebih memilih mencari pekerjaan lainnya sebab pegawai tersebut menganggap bahwa *work life balance* sangatlah penting untuk pekerjaan itu dijalani. Sementara apabila pegawai tersebut bisa membangun keharmonisan antara kehidupan pribadi dan pekerjaan, tentu ia akan merasa lebih puas akan pekerjaannya. *Turnover intention* sangatlah berhubungan kuat dengan *job satisfaction*, di saat pegawai merasa puas akan pekerjaannya, sehingga ada kecenderungan pekerja tersebut untuk tetap tinggal di perusahaan. Namun kenyataannya di lapangan, karyawan mengungkapkan bahwa sangatlah sulit untuk mengelola kestabilan antara kehidupan pribadi dengan kehidupan pekerjaan. Pengelolaan akan dirasa sangat sulit apabila karyawan mempunyai suatu konflik di luar pekerjaan, mereka hanya akan fokus pada masalah yang membebani pikirannya yang kemudian bisa terbawa kedalam pekerjaan. Jam kerja yang fleksibilitas akan sangat memberi manfaat untuk bisa meminimalisir tingkat absen, mencapai work-

life, dan bisa meminimalisir kecenderungan untuk mengundurkan diri (Bintang & Astiti, 2016).

Sedangkan sesuai pandangan Nurendra & Saraswati (2016) *Work-life balance* adalah keseimbangan di sebuah kondisi di mana antara kehidupan pribadi dengan tuntutan pekerjaan merupakan hal yang seimbang. Dalam persepsi pegawai kestabilan pekerjaan adalah seseorang yang harus menyeimbangkan antara mengelola kewajiban kehidupan pribadi dan kewajiban dalam tuntutan pekerjaan. Sementara berbeda persepsi dengan perusahaan, bahwa *work-life balance* adalah sebuah keadaan yang memandang harus dapat mendukung dan menciptakan budaya kerja yang berpusat di pekerjaan pada tempat kerja itu.

Tingkat pemenuhan kebutuhan dicerminkan dari adanya kepuasan kerja yang didapatkan oleh seseorang dari pengalaman sewaktu menjalani pekerjaan. Kepuasan yakni pengalaman secara individual yang bergantung dari segala kebutuhan yang ingin dipuaskan. Kepuasan kerja karyawan diperlukan adanya perhatian yang serius, sebab pekerjaan yang puas itu dimungkinkan dapat memberikan dedikasi yang tinggi pada pekerjaan yang dijalankannya dan seorang karyawan itu dapat menciptakan kualitas dan produktivitas yang tinggi. Kebalikannya apabila seorang individu tidak merasakan kepuasan atas pekerjaan yang diberikan perusahaan, sehingga karyawan sulit untuk bekerja dengan sepenuh hati yang berakhir kualitas kerja atau hasil kerja menjadi tidak maksimal dan bisa jadi membuat rugi perusahaan.

Kepuasan kerja karyawan ditunjukkan dari adanya kemunculan kepuasan dan cepat diselesaikannya pekerjaan-pekerjaan yang sebagai tanggung jawab karyawan itu dan tepat sesuai dengan waktu yang ditentukan. Selain itu muncul juga kreativitas, inisiatif, ketekunan, dedikasi, kegairahan, serta kerajinan kerja yang tinggi dalam melakukan pekerjaan. Kepuasan kerja karyawan sebagai salah satu faktor yang sangatlah penting dan harus diperhatikan. Teringat bahwa hal tersebut jika karyawan merasa puas akan pekerjaannya, sehingga akan terbina suasana yang penuh keharmonisan, iklim kerjasama yang baik, semangat kerja yang tinggi, serta

pula mempunyai tanggung jawab yang sama sehingga dapat memaksimalkan tujuan perusahaan secepatnya tercapai. Kebalikannya jika pegawai tidak merasakan kepuasan, sehingga akan terbina suasana yang monoton, semangat tim yang rendah serta sangat membosankan.

Dengan demikian dapat diidentifikasi mengenai faktor yang bisa berpengaruh terhadap *turnover intention* di antaranya yaitu kepuasan kerja, lingkungan kerja, beban kerja, serta work balance seperti menurut hasil temuan Monica Amalia (2018) diketahui bahwa secara serempak antara kompensasi, kepuasan kerja, dan lingkungan kerja sangatlah mempengaruhi *turnover intention*. Selanjutnya hasil uji t memperlihatkan bahwa variabel lingkungan kerja dan kepuasan kerja memberi pengaruh signifikan dan positif, sementara dari variabel kompensasi secara negatif memberi pengaruh signifikan pada *turnover intention*. Menurut temuan Widiawati (2017) mengungkapkan bahwa variabel beban kerja (X1) memberi pengaruh secara signifikan positif pada *turnover intention*. Menurut penelitian Prebriyuwati (2011) diketahui hasil penelitian bahwa variabel *work life balance* yang meliputi individu (X1), keluarga (X2), pekerjaan (X3), serta lingkungan sosial (X4) secara serempak mempengaruhi secara signifikan *turnover intention* (Y).

Penelitian dari Javed dkk. (2014) di perbankan di Pakistan., menunjukkan bahwa *work-life balance* berpengaruh negatif namun tidak signifikan pada *turnover intention* yang ditunjukkan oleh nilai koefisien beta sejumlah -0.037 serta signifikansi sejumlah 0.459, di mana nilai signifikansi itu diatas dari 0.05. temuan dari Oosthuizen dkk. (2016) pula menghasilkan riset yang berbeda. Di mana *work-life balance* berpengaruh positif pada *turnover intention* diperlihatkan dari nilai koefisien beta 0.100. Menurut hasil penelitian Wahyu (2012) diketahui bahwa terdapat hubungan diantar *turnover intention* dan kepuasan kerja, bertambah tingginya kepuasan kerja, sehingga *turnover intention* juga kian menurun, begitu pula kebalikannya bertambah rendahnya kepuasan kerja sehingga *turnover intention* karyawan juga kian tinggi. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu diketahui bahwa kepuasan kerja, lingkungan kerja, beban kerja, dan work life balance mempengaruhi *turnover intention*. Sesuai uraian tersebut maka

penulis ingin menganalisis tentang pengaruh variabel-variabel tersebut terhadap *turnover intention* di Industri Perbankan di Indonesia khususnya di Bank Danamon.

Pembeda antara penelitian yang akan dilakukan dengan penelitian sebelumnya diketahui dari adanya perbedaan dari generasi, industri, dan negara yang memiliki budaya kerja yang berbeda dengan Indonesia. Hal ini diketahui bahwa perubahan merupakan sebuah gejala-gejala yang umumnya dapat timbul didalam sebuah perusahaan atau organisasi. Perubahan yang sedang hangat dibicarakan salah satunya yaitu dunia kerja yang diwarnai adanya percampuran tiga generasi (McCrinkle, 2006). Deskripsi percampuran tiga generasi yang dimaksudkan yakni generasi Baby Boomers atau yang diperkenalkan dengan nama yaitu, generasi milenial atau yang diperkenalkan dengan nama generasi Y (kelahiran tahun 19981-2000), generasi Baby Boomers atau yang dinamakan juga generasi Boomers (lahir tahun 1946-1964), serta generasi X (lahir tahun 1965-1980) (DelCampo, et al, 2011). Generasi yang paling didominasi tenaga kerja sekarang ini yaitu generasi X, lalu di masa mendatang generasi yang sangat mendominasi ialah generasi Y. Hal tersebut diperkuat dari teori Kratz (2013) yang mengungkapkan bahwa proporsi generasi Y di Amerika Serikat memberikan potensi besar di masa yang akan datang. Proporsi sebanyak 36% dimiliki generasi Y di dunia kerja Amerika Serikat tahun 2014, serta kemungkinan sebanyak 46% di tahun 2020 akan paling didominasi dunia kerja (Kratz, 2013).

Tiap generasi mempunyai sisi sikap dan nilai yang tidak sama sebab era kelahiran yang berbeda-beda serta menghadapi fenomena peristiwa berbeda-beda di masanya (Alsop, 2008). Sesuai teori dari Erickson (2008), dan Dittmann (dalam DelCampo, et al. 2011) didapatkan kesimpulan bahwa generasi kerja karyawan merupakan sekumpulan individu yang berdasarkan pengalaman, lokasi umum dalam sejarah, umur, serta pola pikir yang menyertainya sangat berdampak secara signifikan pada tampilan kerja atau cara bekerja tiap generasi. Generasi *Boomers* termasuk produk pasca perang dunia ke II, yang di Indonesia sendiri generasi ini sangat memprioritaskan efisiensi kerja, memprioritaskan kualitas dalam bekerja, mempunyai etos

kerja workaholic (pecandu kerja), mempunyai data tahan kerja yang lebih baik (Dipo, 2016).

Generasi *Boomers* ini memiliki karakteristik yaitu diantaranya values titles and the corner office (berorientasi pada gelar didalam pekerjaan), mencari pemenuhan pribadi, materialistis, setia, pecandu kerja (workaholic), idealistis, serta kompetitif (Alsop, 2008). Karakteristik khas dari generasi *Boomers* diperbandingkan dengan generasi lainnya yaitu generasi *Boomers* lebih memprioritaskan pekerjaan dibandingkan sesuatu lainnya. Generasi berikutnya yaitu generasi X di Amerika Serikat dikembangkan ketika persentase perempuan yang memasuki lingkungan kerja yang semakin meningkat, selanjutnya dicepatkan dari terdapatnya angka perceraian yang meningkat (Alsop, 2008). Sewaktu itu di Amerika serikat pula ada penguasaan oleh pemerintah, tingkat pengangguran yang semakin tinggi, serta resesi ekonomi (Zemke, et al, 2000). Hal tersebut memicu generasi X mempunyai ciri/sifat skeptis terhadap otoritas, lebih memperhatikan keseimbangan kehidupan, berjiwa wirausaha (Zemke, et al, 2000), paham akan teknologi, banyak akal, mandiri, mudah beradaptasi, dan sinis (Alsop, 2008). Generasi X di Indonesia memiliki etos kerja yakni karyawan generasi X sangat mengurangi pekerjaan, mandiri, skeptis, merupakan karyawan pintar yang mempunyai efisien waktu dan cara, serta pegawai generasi X yang lebih nyaman dengan struktur yang jelas dalam perusahaan (Dipo, 2016).

Generasi X memiliki keunikan tersendiri bila diperbandingkan generasi lainnya yaitu orang-orang yang mulai memperlihatkan jiwa kewirausahaan yang kuat serta mulai menerima kemunculan teknologi. Generasi selanjutnya yang hadir sesudah generasi X yaitu generasi Y, generasi tersebut terlihat sama dari generasi X (Erikson, 2008). Pembentukan generasi Y di Amerika Serikat terjadi karena adanya peristiwa yang penuh akan keserakahan, kebencian, serta ketakutan (Engelman, 2009), yang mana sewaktu itu timbul banyak peristiwa pelanggaran etika, perang, serangan teroris, penembakan, pembunuhan, perampokan di sekolah (Atkinson, 2008). Hal-hal itu dimungkinkan akan berpengaruh terhadap generasi Y di Amerika

Serikat dalam memiliki ciri berkomunikasi yang berbeda dan cara berpikir yang baru (Tapscott, 1998).

Generasi Y memiliki karakteristik di Australia yaitu diantaranya menyukai umpan balik, menginginkan pengakuan, menyukai tantangan, mandiri (Solnet and Hood, 2008), sementara di Amerika Serikat karakteristik generasi Y diantaranya berorientasi pada tim, mampu mengerjakan beberapa pekerjaan sekaligus di waktu bersamaan (multitasking), tidak sabar, sangat optimis, berpikiran sipil, mempunyai keterlibatan dekat dengan orang tua, serta mempunyai nilai-nilai keseimbangan kehidupan kerja (Alsop, 2008). Generasi Y di Indonesia memiliki etos kerja yaitu ulet, giat, suka membangun usaha sendiri, ambisius, multitasking, serta suka dengan tantangan, akan tetapi generasi Y lebih cenderung untuk meninggalkan pekerjaannya dan tentunya mengakibatkan organisasi akan dirugikan (Dipo, 2016).

Generasi Y memiliki karakteristik yang unik diperbandingkan dengan generasi yang lain yaitu generasi Y termasuk generasi internet, sering tidak sabar, menuntut, mempunyai karakter bergerak dengan cepat dan kreatif. Kerjasama dan kolaborasi diperlukan antara pegawai dari generasi yang beda guna memberi pelayanan yang paling baik didalam pekerjaannya. Sesuai fenomena itu, sehingga perusahaan atau organisasi diperlukan adanya sumber daya manusia yang lebih diperhatikan didalam sebuah organisasi supaya adanya keterikatan kerja yang tinggi dan tercipta etos kerja untuk kelangsungan kehidupan sebuah perusahaan atau organisasi.

Realita yang lain yang mempunyai hubungan dengan etos kerja yaitu keterikatan kerja, yang mana etis kerja termasuk faktor dari menyesuaikan *job-level features* dalam memperkirakan keterikatan kerja (Albrecht, 2010). Temuan dari Czerw, dan Grabowski (2015) yang dilaksanakan di Silesia, Eropa bagian tengah mengungkapkan bahwa terdapat hubungan kuat diantara dimensi etos kerja, keterikatan kerja, serta hedonisautotelik. Sementara sesuai pandangan Bakker, Schaufeli, Leiter, & Taris (2008) keterikatan kerja merupakan pemenuhan, karyawan yang terikat mempunyai tingkat energi yang tinggi, sebuah hal yang positif, antusias terlibat dalam pekerjaan, serta keadaan afektifmotivasiional dari work-related wellbeing.

Pada saat rendahnya keterikatan, perusahaan akan mengalami penderitaan finansial, kurangnya ide-ide inovatif, seringkali diganggu oleh turnover tinggi. Serta perlakuan buruk dari pelanggan (Alsop, 2008). Park, & Gursoy (2012) menemukan bahwa pegawai generasi Y menghadapi intensi turnover yang tinggi dan kecenderungan untuk keluar dari perusahaan apabila pegawai merasa pekerjaannya kurang keterikatan. Sesuai hasil riset dari Gallup (Adkins, 2016) memprediksikan bahwa biaya ekonomi akan dikeluarkan lebih banyak oleh *turnover* generasi Y di Amerika Serikat kisaran \$30,5 miliar per tahun. Generasi Y mempunyai sedikit pertahanan untuk tetap menjalankan pekerjaan yang dimilikinya. (Adkins, 2016). Temuan dari Park dan Gursoy (2012) pula mengungkapkan bahwa pegawai dari Generasi Y termasuk pegawai yang mempunyai pekerjaan yang terikat sangat rendah bila diperbandingkan Generasi X, dan Generasi Boomers. Hal tersebut timbul dikarenakan generasi Y relatif mendistribusikan sumber energi dan daya pribadinya untuk tugas pekerjaan sebab rendahnya daya fokus yang dimiliki, dan generasi Y memprioritaskan keseimbangan kehidupan pribadi dan kehidupan pekerjaan (Park dan Gursoy, 2012).

Bertitik tolak dari latar belakang tersebut, sehingga penulis tertarik untuk melaksanakan penelitian mengenai **“pengaruh lingkungan kerja, beban kerja, *work-life balance* terhadap *turnover intention* melalui kepuasan kerja pada karyawan Generasi Y di Industri Perbankan di Indonesia”**.

1.2 Pembatasan Masalah

Sesuai latar belakang yang telah disajikan di atas, pembatasan masalah penelitian ini memfokuskan pada variabel lingkungan kerja, beban kerja, dan *work life balance* terhadap *turnover intention* melalui kepuasan kerja karyawan generasi Y di Bank Danamon.

1.3 Rumusan Masalah

Berlandaskan latar belakang dan pembatasan masalah di atas, sehingga masalah penelitian ini bisa peneliti ambil rumusan masalahnya yaitu:

1. Apakah lingkungan kerja memberi pengaruh terhadap kepuasan kerja pada karyawan generasi Y di Bank Danamon?
2. Apakah beban kerja memberi pengaruh terhadap kepuasan kerja pada karyawan generasi Y di Bank Danamon?
3. Apakah *work life balance* memberi pengaruh terhadap kepuasan kerja pada karyawan generasi Y di Bank Danamon?
4. Apakah kepuasan kerja memberi pengaruh terhadap *turnover intention* pada karyawan generasi Y di Bank Danamon?
5. Apakah lingkungan kerja memberi pengaruh terhadap *turnover intention* karyawan generasi Y di Bank Danamon?
6. Apakah beban kerja memberi pengaruh terhadap *turnover intention* karyawan generasi Y di Bank Danamon?
7. Apakah *work-life balance* memberi pengaruh terhadap *turnover intention* karyawan generasi Y di Bank Danamon?

1.4 Tujuan Penelitian

Mengacu pada rumusan permasalahan yang telah diuraikan diatas, sehingga tujuan dilakukannya penelitian ini adalah:

1. Untuk mengevaluasi tentang pengaruh lingkungan kerja pada kepuasan kerja karyawan generasi Y di Bank Danamon.
2. Untuk mengevaluasi tentang pengaruh beban kerja pada kepuasan kerja karyawan generasi Y di Bank Danamon.
3. Untuk mengevaluasi tentang pengaruh *work life balance* pada kepuasan kerja karyawan generasi Y di Bank Danamon.
4. Untuk mengevaluasi tentang pengaruh kepuasan kerja pada *turnover intention* karyawan generasi Y di Bank Danamon.
5. Untuk mengevaluasi tentang pengaruh lingkungan kerja pada *turnover intention* karyawan generasi Y di Bank Danamon.
6. Untuk mengevaluasi tentang pengaruh beban kerja pada *turnover intention* karyawan generasi Y di Bank Danamon.
7. Untuk mengevaluasi tentang pengaruh *work-life balance* pada *turnover intention* karyawan generasi Y di bank Danamon.

SURYADI BUDI SETYO, 2021

PENGARUH LINGKUNGAN KERJA, BEBAN KERJA, WORK LIFE BALANCE TERHADAP TURNOVER INTENTION MELALUI KEPUASAN KERJA KARYAWAN GENERASI Y DI BANK DANAMON

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi & Bisnis, Magister Manajemen

[www.upnvj.ac.id - library.upnvj.ac.id - repository.upnvj.ac.id]

1.5 Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini dapat memberi manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis.

1. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharap bisa memberi kegunaan dalam pengembangan *discrepancy theory* terkait *turnover intention* karyawan generasi Y.

2. Secara Praktis

Secara praktis manfaat penelitian ini yaitu:

- a. Sebagai bahan informasi untuk pengelolaan dan pengembangan pada bidang SDM terkhusus terkait kepuasan kerja, work-life balance, lingkungan kerja, serta beban kerja yang mempengaruhi *turnover intention* karyawan generasi Y di Industri Perbankan di Indonesia khususnya di Bank Danamon.
- b. Sebagai bahan informasi bagi generasi Y terkait variabel-variabel yang mempengaruhi *turnover intention* terutama di Industri perbankan di Indonesia khususnya di Bank Danamon.
- c. Sebagai bahan informasi kepada Pemerintah khususnya Kemendikbud (Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan) sebagai pembuatan kurikulum yang dapat membentuk karakter generasi Y menjadi generasi yang tangguh, cerdas, dan mampu mengatasi tekanan.