

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Dunia berkembang dengan kecepatan yang semakin pesat di era globalisasi saat ini, dan persaingan perusahaan menjadi semakin ketat. Dalam hal ini, sangat terkait dengan penciptaan usaha kecil dan besar yang beroperasi di industri yang sama, khususnya sektor jasa atau industri. Jika perusahaan-perusahaan tersebut terus berkembang dan mempersiapkan segala hasilnya untuk sukses di dunia bisnis, lembaga keuangan adalah salah satunya (Akbar abualzam, Nurhaedah, 2021).

Lembaga keuangan memegang peranan penting dalam perekonomian negara, terutama dalam hal transaksi keuangan. Lembaga keuangan bertindak sebagai penyedia jasa keuangan kepada nasabahnya. Lembaga-lembaga ini biasanya diatur oleh peraturan keuangan pemerintah. Bank adalah sejenis lembaga keuangan. Bank adalah badan yang menerima dana masyarakat dalam bentuk giro, tabungan, dan deposito. Bank juga bertanggung jawab untuk memberikan pinjaman kepada masyarakat untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat. Kegiatan perbankan berjalan lancar apabila terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi bisnis khususnya masyarakat (Akbar abualzam, Nurhaedah, 2021).

(Sobana et al., 2021) berpendapat bahwa sejumlah bank perlu dicermati guna menghadapi situasi krisis yang akan berdampak pada perbankan akibat wabah *Covid-19*. Jika ini gagal, bank menimbulkan banyak risiko dalam mengantisipasi krisis dengan *Covid-19*. Menurut (Sobana et al., 2021) dua variabel risiko operasional yang paling penting selama pandemi *Covid-19* adalah faktor eksternal dan faktor manusia. Kedua elemen ini dapat berdampak pada sistem dan prosedur internal bank. Karyawan di bank merupakan komponen penting dari operasional bank yang memiliki dampak signifikan terhadap kinerja. Risiko operasional yang terkait dengan *people* tentunya terkait dengan bankir sebagai pemain kunci dalam operasional perbankan.

Sumber daya manusia perusahaan merupakan pelaksana yang akan mengawasi dan menggunakan sumber daya seperti mesin, modal, dan bahan baku agar nantinya dapat digunakan dengan efektif dan efisien. Perusahaan harus memperhatikan

karyawannya agar tujuannya tercapai. Hal ini akan mencegah individu yang memenuhi syarat dari merasa perlu untuk meninggalkan organisasi (*turnover intention*) karena mereka tidak diberikan perhatian yang mereka butuhkan (Bimaputra & Parwoto, 2020).

Tabel 1. *Data Turnover* Karyawan 5 (lima) Unit PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kota Tangerang Selatan

Tahun (2021)	Jumlah Karyawan Awal Tahun	Jumlah Karyawan Yang Keluar	Jumlah Karyawan Masuk	Jumlah Karyawan Akhir Tahun
Pamulang 2	11	3	1	9
Pasar Sarua	14	4	1	11
Jombang	15	5	2	12
Pondok Jaya	9	4	1	6
Pondok Jagung	11	6	2	7

Sumber: PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Pamulang II, Pasar Sarua, Jombang, Pondok Jaya, Pondok Jagung

Dari data *turnover* yang didapat pada tabel 1 dapat dihitung presentase tingkat *turnover* dengan menggunakan rumusan *LTO* (*Labour Turnover*). Menurut Hasibuan, (2009, hlm. 52) rumusan perhitungan untuk mengetahui besarnya *turnover* yaitu:

$$\text{Turnover} = \frac{(\text{karyawan keluar} - \text{karyawan diterima})}{\frac{1}{2}(\text{karyawan awal} + \text{karyawan akhir})} \times 100\%$$

Menurut perhitungan menggunakan rumus Hasibuan, (2009, hlm. 52) mendapatkan tingkat presentase *turnover* pada Unit Pamulang 2 yaitu sebesar 20%, Unit Pasar Sarua sebesar 24%, Unit Jombang sebesar 22%, Unit Pondok Jaya sebesar 40% dan Unit Pondok Jagung sebesar 44% .

Menurut (Yuda & Ardana, 2017) *Turnover intention* adalah keadaan dimana karyawan dengan sadar memiliki niat untuk mencari pekerjaan lain sebagai alternatif di perusahaan berbeda. Menurut (Irvianti & Verina, 2015) tingginya angka *turnover* karyawan merupakan salah satu permasalahan yang berdampak pada tenaga kerja suatu perusahaan. Jika yang keluar dari perusahaan adalah karyawan dengan pengetahuan, keterampilan, dan berpengalaman dalam

perusahaan, akibatnya akan mengganggu efektivitas perusahaan. Menurut (Andini, 2010) niat berpindah (*turnover intention*) dapat diartikan sebagai pergerakan tenaga kerja keluar dari perusahaan.

Tabel 2. Rencana kinerja anggaran PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Pamulang II

No	Anggaran	Januari 2021	Juni 2021	Desember 2021
1	Dana/Simpanan	50.196.660.825,98	48.260.977.956,83	52.789.926.795,92
	1. Giro	566.869.483,58	2.029.290,29	1.658.115,81
	2. Tabungan	38.506.632.384,64	40.112.432.030,69	44.040.486.052,38
	3. Deposito	11.123.158.957,76	8.146.516.635,86	8.747.782.627,73
2	Total Pinjaman	53.746.015.774,43	53.431.331.873,81	56.727.747.161,22
	1. NPL (Rp)	721.325.895,41	586.720.446,43	645.090.483,32
	2. NPL (%)	1,34	1,11	1,14

Sumber: PT Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk Unit Pamulang II

Tabel 3. Rencana kinerja anggaran PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Pasar Sarua

No	Anggaran	Januari 2021	Juni 2021	Desember 2021
1	Dana/Simpanan	74.762.925.444,52	73.219.150.789,87	78.685.571.612,51
	1. Giro	84.966.299,46	60.652,97	49.559,02
	2. Tabungan	55.860.597.701,06	57.233.125.953,62	61.519.689.585,35
	3. Deposito	18.817.361.444,01	15.985.964.183,28	17.165.832.468,13
2	Total Pinjaman	36.622.781.675,43	50.930.620.564,75	54.258.680.463,94
	1. NPL (Rp)	496.069.778,38	374.572.663,92	440.778.789,00
	2. NPL (%)	1,35	0,74	0,81

Sumber: PT Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk Unit Pasar Sarua

Tabel 4. Rencana kinerja anggaran PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Jombang

No	Anggaran	Januari 2021	Juni 2021	Desember 2021
1	Dana/Simpanan	74.011.948.632,15	72.988.911.764,11	77.630.382.089,09
	1. Giro	2.372,50	2.082,96	1.701,97
	2. Tabungan	59.194.077.293,86	60.567.175.885,62	64.970.341.178,66
	3. Deposito	14.817.868.965,78	11.789.870.006,08	12.660.039.208,47
2	Total Pinjaman	47.046.037.140,36	50.407.619.448,26	53.682.462.710,08
	1. NPL (Rp)	476.472.338,53	340.508.245,11	391.809.186,36
	2. NPL (%)	1,01	0,68	0,73

Sumber: PT Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk Unit Jombang

Tabel 5. Rencana kinerja anggaran PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Pondok Jaya

No	Anggaran	Januari 2021	Juni 2021	Desember 2021
1	Dana/Simpanan	21.112.328.882,89	19.322.070.810,48	22.314.358.744,96
	1. Giro	17.632,13	15.480,28	12.648,81
	2. Tabungan	16.805.984.334,03	17.924.665.300,43	20.813.819.579,98
	3. Deposito	4.306.326.916,74	1.397.390.029,76	1.500.526.516,17
2	Total Pinjaman	19.132.821.201,03	23.269.998.437,83	24.881.879.977,80
	1. NPL (Rp)	448.611.584,13	433.269.916,76	407.964.658,52
	2. NPL (%)	2,34	1,86	1,64

Sumber: PT Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk Unit Pondok Jaya

Tabel 6. Rencana kinerja anggaran PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Pondok Jagung

No	Anggaran	Januari 2021	Juni 2021	Desember 2021
1	Dana/Simpanan	36.263.878.682,11	35.479.444.016,69	39.858.079.789,60
	1. Giro	13.509,59	11.860,87	9.691,42
	2. Tabungan	23.180.306.668,78	24.579.649.040,26	28.153.811.990,54
	3. Deposito	13.083.558.503,74	10.899.783.115,56	11.704.258.107,64
2	Total Pinjaman	28.765.644.107,63	31.233.291.225,19	33.662.596.567,48
	1. NPL (Rp)	433.099.907,93	337.195.686,49	385.833.832,16
	2. NPL (%)	1,51	1,08	1,15

Sumber: PT Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk Unit Pondok Jagung

Kelima tabel di atas merupakan Rencana Kinerja Anggaran (RKA) PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Wilayah Tangerang Selatan Tahun 2021. Dengan meningkatnya tujuan RKA, maka beban kerja pegawai bank juga akan meningkat. Menurut (Malik et al., 2021) Beban kerja merupakan kondisi kesenjangan diantara kemampuan atau kemampuan pekerja dengan permintaan yang diterima. Menurut (Purwati et al., 2020) beban kerja yang meningkat dapat berpengaruh pada turunnya kemampuan kerja karyawan akibatnya kualitas kerja karyawan menjadi sangat rendah dalam menyelesaikan suatu pekerjaan.

Menurut (Purwati et al., 2020) Motivasi kerja mendorong seseorang untuk bertindak dan bekerja sesuai dengan kewajibannya, dan motivasi kerja merupakan energi emosional yang sangat penting untuk menyelesaikan suatu pekerjaan baru. Kurangnya pemberian motivasi kerja yang dilakukan oleh perusahaan akan mempengaruhi semangat kerja karyawan, sehingga kinerjanya pun ikut menurun. (Purwati et al., 2020) berpendapat bahwa pemberian motivasi oleh perusahaan bisa

berupa pemberian penghargaan atau pengakuan atas prestasi kerja yang dicapainya. Para karyawan akan semakin rajin dan bekerja keras dalam bekerja apabila mendapat pengakuan dan penghargaan dari perusahaan. Menurut (Asmalah & Rialmi, 2019) mengevaluasi motivasi juga sangat penting, motivasi dapat mendorong seseorang untuk senang melakukan pekerjaan dengan baik.

Menurut (Ngalimun, 2019) lingkungan kerja yaitu lingkungan dimana para karyawan tersebut bekerja. Menurut (Haholongan, 2018) lingkungan kerja merupakan salah satu faktor fisik dan psikologis dari suatu perusahaan. Perusahaan perlu memperhatikan lingkungan kerja untuk menciptakan suasana yang nyaman dimana karyawan dapat melakukan tugasnya dengan lebih mudah. Suasana di tempat kerja baik jika karyawan seserius mungkin membantu mereka mencapai tujuan mereka. Di sisi lain, kondisi kerja yang buruk dapat berkontribusi pada organisasi dan mengurangi kinerja karyawan yang melakukan tugas yang tidak memenuhi tujuan yang ditetapkan, dan hasilnya tidak efektif bagi organisasi.

Landasan dalam memperkuat data yang ada pada 5 (lima) Unit PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kota Tangerang Selatan, peneliti telah melakukan *pra survey*. Berdasarkan hasil wawancara menunjukkan permasalahan yang dijabarkan pada point berikut yang nantinya dijadikan suatu fenomena penelitian oleh penulis. Adapun hasil wawancara yang didapatkan adalah:

1. Berdasarkan hasil *pra survey* kepada 10 karyawan dengan pertanyaan mengenai beban kerja karyawan serta jam kerja karyawan dapat disimpulkan bahwa Agar dapat bersaing dengan bank lain, tingginya beban kerja di 5 (lima) Unit PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk memiliki target yang harus dipenuhi setiap bulannya. Setiap hari, terutama di wilayah Tangerang Selatan, staf harus lebih berupaya untuk menarik klien baru. Selain itu, meskipun jam kerja resmi untuk karyawan adalah dari pukul 8:00 sampai 15:00, banyak dari mereka yang benar-benar bekerja di luar jam kerja. Karyawan terpaksa mengerjakan tugas setelah jam kerja yang ditentukan karena kebutuhan kerja yang tidak terpenuhi. Pernyataan tersebut juga dibenarkan oleh masing-masing kepala unit.
2. Berdasarkan hasil *pra survey* kepada 10 karyawan di 5 (lima) Unit PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, dari 2 (dua) unit berbeda ada beberapa

karyawan yang menyatakan bahwa mereka kurang mendapatkan motivasi dari kepala unit mereka. Motivasi tersebut bisa berupa pemberian penghargaan atas prestasi kerja yang dicapainya ataupun sekedar pemberian kata semangat dalam bekerja karena kepala unit mereka terbilang cuek diantara kepala unit lainnya .

3. Berdasarkan hasil wawancara kepada 10 karyawan di 5 (lima) Unit PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk untuk permasalahan lingkungan kerja yang dinilai menjadi salah satu faktor yang menyebabkan terjadinya *turnover intention* yaitu fasilitas atau web resmi dari PT Bank Rakyat Indonesia yang lambat dalam pengoperasiannya sehingga pekerjaan menjadi tertunda dan lebih memakan banyak waktu yang seharusnya bisa selesai kurang lebih 5 menit menjadi 10 menit. Pernyataan tersebut juga dibenarkan oleh masing-masing kepala unit.

Tabel 7. Survei Awal Karyawan di 5(lima) Unit PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kota Tangerang Selatan

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban					Rata-rata
		STS	TS	RG	S	SS	
1	Saya mampu memanfaatkan waktu yang tersedia untuk menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tanggung jawab saya			2	7	1	3,9
2	Saya mampu menyelesaikan pekerjaan yang diberikan dengan tepat waktu		3	1	5	1	3,4
3	Saya merasa target yang harus saya capai dalam pekerjaan sudah jelas		1	3	5	1	3,6
4	Saya merasa termotivasi ketika adanya penghargaan terhadap pencapaian pekerjaan saya		1	2	5	2	3,8
5	Saya akan termotivasi jika pekerjaan yang saya lakukan mendapatkan dukungan		1	2	4	3	3,5
6	Saya akan termotivasi jika mempunyai pemimpin dan rekan kerja yang berkualitas			2	5	3	4,1
7	Saya merasa kondisi kursi, meja, AC, tempat penyimpanan dokumen dan sarana yang lainnya dalam keadaan yang baik serta dapat digunakan		2	3	4	1	3,4

8	Saya merasa hubungan antara sesama rekan kerja di dalam kantor sudah berjalan dengan lancar			3	6	1	3,8
9	Saya merasa komunikasi yang terjalin antara atasan dengan bawahan sudah berjalan dengan baik			2	5	3	4,1

Sumber: data diolah (2022)

Hasil penilaian *pra survey* yang telah dilakukan yang terdiri dari 9 pernyataan, dimana dua pernyataan yang mendapatkan penilaian terendah yaitu mengenai penggunaan waktu kerja, yaitu karyawan perlu menyelesaikan pekerjaan yang diberikan dengan tepat waktu. Selain itu, pernyataan yang mendapat nilai rendah yaitu pernyataan mengenai lingkungan kerja fisik, dimana hal ini mengalami permasalahan seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya bahwa fasilitas atau web resmi dari PT Bank Rakyat Indonesia yang lambat dalam pengoperasiannya sehingga pekerjaan menjadi tertunda dan lebih memakan banyak waktu.

Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Anees et al., 2021) dengan sampel 140 akademisi serta personel manajemen dan dilakukan di universitas mendapatkan hasil bahwa variabel beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Penelitian yang dilakukan oleh (Tjendra, 2019) dengan sampel 50 karyawan UFO Elektronika Surabaya mendapatkan hasil bahwa motivasi kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Penelitian yang dilakukan oleh (Meirina et al., 2018) dengan sampel 251 karyawan hotel bintang 4 kota padang mendapatkan hasil bahwa lingkungan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*.

Berbeda dengan 3 penelitian sebelumnya, penelitian yang dilakukan oleh (Malik et al., 2021) dengan sampel sebanyak 100 orang dari kecamatan Cileungsi mendapatkan hasil bahwa beban kerja tidak memiliki pengaruh dan tidak signifikan terhadap variabel *turnover intention*. Penelitian yang dilakukan oleh (Susanti & Herminingsih, 2022) dengan sampel 112 karyawan PT Sinergy Information Pratama mendapatkan hasil bahwa motivasi kerja memiliki pengaruh negative dan signifikan terhadap *turnover intention*. Penelitian yang dilakukan oleh (Oktavia, 2021) dengan sampel 37 karyawan PT Graha Megatama Indonesia mendapatkan

hasil bahwa lingkungan kerja memiliki pengaruh *negative* dan signifikan terhadap *turnover intention*.

Pada penelitian ini akan dilakukan pengembangan dari penelitian-penelitian terdahulu tentang variabel beban kerja, motivasi kerja, lingkungan kerja, dan *turnover intention*. Penelitian ini dilakukan dengan memiliki beberapa alasan, seperti rasa ingin tahu penulis mengenai hubungan antara variabel beban kerja terhadap *turnover intention*, hubungan variabel motivasi kerja terhadap *turnover intention*, dan hubungan variabel lingkungan kerja terhadap *turnover intention*. Dan penulis juga ingin mengetahui sejauh mana *turnover intention* karyawan dengan permasalahan yang telah ditemukan. Berdasarkan latar belakang dan permasalahan yang telah diuraikan di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Beban Kerja, Motivasi Kerja, dan Lingkungan Kerja Terhadap *Turnover Intention* Karyawan Di 5 (lima) Unit PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk”**.

I.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat dirumuskan beberapa permasalahan pada penelitian ini antara lain:

- a. Apakah Beban Kerja berpengaruh terhadap *Turnover Intention*?
- b. Apakah Motivasi Kerja berpengaruh terhadap *Turnover Intention*?
- c. Apakah Lingkungan Kerja berpengaruh terhadap *Turnover Intention*?

I.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian dari rumusan masalah tersebut, maka penelitian ini memiliki tujuan antara lain:

- a. Untuk mengetahui dan membuktikan pengaruh Beban Kerja terhadap *Turnover Intention*
- b. Untuk mengetahui dan membuktikan pengaruh Motivasi Kerja terhadap *Turnover Intention*
- c. Untuk mengetahui dan membuktikan pengaruh Lingkungan Kerja terhadap *Turnover Intention*

I.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini antara lain:

a. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan akan bermanfaat untuk menambah ilmu serta wawasan mengenai pengaruh beban kerja, motivasi kerja, dan lingkungan kerja terhadap *turnover intention*. Selain itu penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan informasi dan referensi bagi penelitian selanjutnya.

b. Manfaat Praktis

1) Bagi Perusahaan

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan kepada 5 (lima) Unit PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk untuk lebih memperhatikan pemberian motivasi, pemberian tugas pekerjaan dan memperbaiki lingkungan kerja sehingga dapat mengurangi terjadinya *turnover*.

2) Bagi Akademisi

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai hasil penelitian terbaru dan sebagai bahan referensi yang dapat digunakan bagi akademisi khususnya pada konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia.

3) Bagi Peneliti

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan mengenai Pengaruh Beban Kerja, Motivasi Kerja, dan Lingkungan Kerja terhadap *Turnover Intention* dan membantu peneliti apabila nantinya ditempat bekerja mengalami situasi tersebut sehingga akan menemukan solusi yang tepat untuk permasalahan tersebut.