

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Perkembangan industri semua sektor internasional sejalan dengan membaiknya kondisi ekonomi Indonesia, membutuhkan persaingan yang kuat di Indonesia. Untuk alasan ini, manajemen SDM yang efektif dan efisien dapat memaksimalkan dan mendorong kinerja perusahaan dalam hal pendapatan dan biaya. Kegiatan perusahaan akan berpengaruh besar dari salah satu elemen yaitu sumber daya manusia, khususnya pekerja. Dalam hal ini, pemeliharaan sumber daya manusia tidak mudah. Artinya, manajemen sumber daya manusia di dalam suatu organisasi harus diatur dengan sebaiknya agar capai tujuannya dengan efisien serta meningkatkan potensi sumber daya manusia sehingga tidak mempengaruhi pergerakan karyawan dalam perusahaan. Dimana situasi kerja yang kurang memenuhi harapan pekerja akan menyebabkan salah satu alasan karyawan ingin meninggalkan pekerjaan (Hasibuan, 2016).

Pergantian karyawan adalah sebuah permasalahan yang sering dihadapi oleh perusahaan yang berbeda. Pergantian karyawan sering diikuti oleh perubahan nyata atau biasa disebut dengan istilah "*turnover*". Beberapa peneliti mungkin telah mendefinisikan keinginan untuk pindah atau meninggalkan tempat kerja dan menjadi beban perusahaan untuk segera mencari pengganti karyawan. Menurut (Robbins, 2015) yang menyebutkan bahwa faktor biaya yang timbul dan menjadi

beban pemilik perusahaan yang disebabkan oleh *turnover*. Menurut penelitian tersebut, tingkat pergantian karyawan yang tinggi dapat merusak efisiensi manajemen perusahaan, karena tenaga kerja yang memiliki pengalaman dan keterampilan dibutuhkan ketika meninggalkan perusahaan akan mengganggu operasional.

Pergantian karyawan merupakan tanda-tanda permasalahan yang muncul berkaitan dengan departemen MSDM di perusahaan, termasuk perbankan contohnya. Seperti kita ketahui, perusahaan perbankan adalah bisnis yang menghimpun dana-dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan mendistribusikannya ke masyarakat dalam bentuk pinjaman atau bentuk lain untuk meningkatkan kehidupan banyak orang. Sektor industri perbankan telah mengalami perubahan yang cukup besar selama beberapa tahun belakangan ini. Sektor perbankan menjadi lebih *competitive* melalui deregulasi regulasi. Saat ini, sektor perbankan memiliki *flexibility* dalam layanan yang ditawarkan kepada nasabah. Bank akan menawarkan produk dan layanan yang sesuai dengan sifat dan kebutuhan klien yang memiliki guna dalam mendapatkan kepercayaan dan meningkatkan loyalitas pelanggan dengan melakukan survei rutin untuk memahami sifat pelanggan.

Target besar yang ditetapkan oleh perusahaan perbankan dapat memberikan tekanan pada karyawan bank, yang dapat menyebabkan persaingan yang tidak adil di antara rekan kerja untuk mencapai tujuan. Ini dianggap tidak sehat untuk

pengembangan mental karyawan atau kinerja bank. Tekanan pada karyawan tidak hanya memengaruhi kondisi psikologis, tetapi juga dapat memengaruhi kesehatan dan kondisi keseluruhan karyawan, baik fisik maupun mental.

Pergantian tenaga kerja di sector industri perbankan masih sangat tinggi.

Tingkat *turnover* semua perusahaan terjadi di perusahaan perbankan, yaitu 16% (Prahadi, 2015). Dalam perbankan nasional, rata-rata pergantian karyawan per tahun di atas 15%, bahkan mendekati 20% (www.infobanknews.com, 2010). Hasil

survei Price Water House Coopers dari sector industri perbankan di Indonesia menunjukkan tingkat pergantian staf sebesar 15%, yang berarti bahwa tenaga kerja di sektor industri perbankan banyak bergerak (Helen, 2014). Untuk alasan ini,tinggi pergantian sukarela yang harus menjadi masalah serius bagi manajer sumber daya manusia.

Faktor-faktor yang dapat menyebabkan karyawan memiliki niat pergi, tidak puas dengan pekerjaan (Dewi, 2015). Penyebab ketidakpuasan dapat bervariasi, yang mungkin disebabkan oleh hubungan yang buruk dengan atasan, stres terkait pekerjaan karena beban kerja yang tinggi, budaya perusahaan, upah yang dianggap tidak mencukupi, dan variabel lain yang juga memiliki pergantian karyawan langsung atau tidak mempengaruhi dalam perusahaan. sekarang

Peran kolaborator juga memiliki dampak besar pada tingkat *turnover* karyawan. Bagaimana perilaku karyawan terhadap karyawan dan kompetensi karyawan berdampak pada tingkat kepuasan dalam kerja dan tingkat komitmen kerja milik

karyawan yang nantinya akan mempengaruhi tinggi atau rendah pergantian karyawan yang di perusahaan, khususnya di industri perbankan (Bufquin *et al.*, 2017). Pertumbuhan ekonomi di Indonesia menyebabkan industri perbankan terus tumbuh, lihat Tabel 1.1 Tabel Pertumbuhan Bank di Indonesia selama 5 Tahun

Terakhir:

Tabel 1.1 Data Pertumbuhan Bank di Indonesia

Tahun	Jumlah Bank	Jumlah Cabang
2015	116	32 949
2016	116	33 730
2017	115	34 022
2018	115	34 618
2019	113	34 977

Sumber: Statistik perbankan Indonesia (2019).

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa meskipun jumlah bank tidak mengalami perubahan signifikan karena akuisisi dan merger, pertumbuhan cabang di seluruh Indonesia terus tumbuh. Ada 32.949 cabang di 2015, kemudian meningkat menjadi 33.730 di 2016, lalu menjadi 34.022 di 2017, lalu menjadi 34.618 di 2018, dan 34.977 di 2019. Dari data ini dapat dilihat bahwa semakin banyak cabang di Indonesia membutuhkan karyawan yang loyal dan berkomitmen, karyawan yang tinggi pergantian ini merupakan masalah manajemen, terutama di industri perbankan.

Tingkat perputaran dianggap kepemimpinan karena merupakan salah satu faktor biaya yang harus diperhitungkan, karena perekrutan harus dilakukan, memerlukan biaya yang cukup besar dari proses perekrutan, biaya iklan, biaya seleksi, hingga biaya pelatihan baru karyawan. Berdasarkan total aset yang dimiliki, bank-bank di Indonesia terus tumbuh dalam 5 tahun terhitung dari 2014 terlihat pada Tabel 1.2 di bawah ini:

Tabel 1.2 Data pertumbuhan aset bank di Indonesia

Tahun dalam triliunan	Jumlah aset
2015	95 908
2016	729 799
2017	387 634
2018	68 346
2019	119 598

Sumber: Statistik perbankan Indonesia (2019).

Dampak perlakuan karyawan dan kompetensi karyawan akan memiliki dampak tidak langsung pada tingkat kepuasan dalam berkerja, yang adalah salah satu dari banyak faktor yang memiliki dampak kepada keterlibatan karyawan bank.

Jika lingkungan kerja internal yang dimiliki oleh karyawan tidak baik, seseorang dapat menemukan bahwa kepuasan karyawan dengan pekerjaan akan rendah dan berkorelasi positif dengan keterlibatan karyawan yang rendah. Jika keterlibatan karyawan rendah, itu akan menyebabkan pergantian perusahaan yang tinggi.

Dari banyak faktor yang menyebabkan keinginan bank untuk pergi, variabel yang dapat mencerminkan keadaan industri perbankan dijelaskan oleh penjelasan dan beberapa studi sebelumnya. Para peneliti tertarik pada penelitian berjudul **"Analisis Pengaruh *Coworker's Warmth* dan *Coworker's Competence* Terhadap *Turnover Intention* dengan *Job Satisfaction* Sebagai Mediasi"**.

1.2 Masalah Penelitian

Sesuai pembahasan sebelumnya, pertanyaan yang akan di analisis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Apakah terdapat pengaruh signifikan antara *Coworker's Warmth* terhadap *Turnover Intention*?
- b. Apakah terdapat pengaruh signifikan antara *Coworker's Competence* terhadap *Turnover Intention*?
- c. Apakah terdapat pengaruh signifikan antara *Coworker's Warmth* terhadap *Job Satisfaction*?
- d. Apakah terdapat pengaruh signifikan antara *Coworker's Competence* terhadap *Job Satisfaction*?
- e. Apakah terdapat pengaruh signifikan *Job Satisfaction* terhadap *Turnover Intention*?
- f. Apakah terdapat pengaruh signifikan antara *Coworker's Warmth* terhadap *Turnover Intention* dimediasi oleh *Job Satisfaction*?

g. Apakah terdapat pengaruh signifikan antara *Coworker's Competence* terhadap *Turnover Intention* dimediasi oleh *Job Satisfaction*?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan

Penelitian ini memiliki tujuan dimana menguji dan menganalisis setiap variabel, seperti berikut:

a. Mengetahui pengaruh signifikan antara *Co-worker's Warmth* terhadap *Turnover Intention*.

b. Mengetahui pengaruh signifikan antara *Co-worker's Competence* terhadap *Turnover Intention*.

c. Mengetahui pengaruh signifikan antara *Co-worker's Warmth* terhadap *Job Satisfaction*.

d. Mengetahui pengaruh signifikan antara *Co-worker's Competence* terhadap *Job Satisfaction*.

e. Mengetahui pengaruh signifikan antara *Job Satisfaction* terhadap *Turnover Intention*.

f. Mengetahui pengaruh signifikan antara *Co-worker's Warmth* terhadap *Turnover Intention* dimediasi oleh *Job Satisfaction*.

g. Mengetahui pengaruh signifikan antara *Co-worker's Competence* terhadap *Turnover Intention* dimediasi oleh *Job Satisfaction*.

1.3.2 Manfaat penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang diuraikan di atas, penelitian ini diharapkan dapat memberikan setidaknya 3 manfaat, yaitu:

1. Bagi perusahaan

Diharapkan bahwa hasil ini dapat memberi manfaat yang berguna yang dapat dipraktekkan dan sebagai kontribusi kepada pengambilan keputusan dan perumusan kebijakan untuk memahami alasan mempertahankan karyawan dan bagaimana menekan tingkat perputaran.

2. Untuk akademisi

Diharapkan dapat sebagai alat untuk perbandingan mendalam dan pengembangan dalam studi HRM, khususnya keinginan untuk mentransfer informasi kepada karyawan.

3. Untuk Penulis

Diharapkan dapat menjadi ilmu baru serta syarat kelulusan sarjana di perguruan tinggi.

4. Untuk penelitian selanjutnya

Sebagai referensi dalam literatur untuk ilmuwan masa depan.
Berdasarkan penelitian ini, diharapkan bahwa peneliti berikutnya akan

dapat menyelidiki pengembangan factor yang memiliki pengaruh terhadap variable dependent.

1.4 Pembahasan Sistematis

Dalam persiapan penelitian ini, keseluruhan tulisan dibagi menjadi lima bab dengan perincian sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Penelitian dimulai dengan pembahasan latar belakang yang menimbulkan masalah. Terhadap latar belakang ini, pernyataan masalah yang lebih rinci dimaksudkan sebagai referensi untuk hipotesis. Bab ini juga menjelaskan tujuan, manfaat dan penulisan sistematis yang akan digunakan.

BAB II: KERANGKA TEORITIS

Dalam Bab II, kami akan mmenjelaskan dasar teoretis yang merupakan dasar untuk membuktikan dan menemukan solusi yang tepat untuk hipotesis yang diajukan. Selain itu, informasi tentang penelitian sebelumnya terkait dengan hipotesis akan diberikan, berdasarkan kerangka kerja dan hipotesis dari masalah yang ada di Bab I.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan variabel penelitian, definisi operasional, penentuan populasi dan sampel penelitiannya, jenis dan sumber kemudian juga akan membahas metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian.

BAB IV: ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas hasil analisa penelitian yang didapat dari gambaran umum responden terkait dengan variabel dan objek penelitian.

BAB V: KESIMPULAN, PEMBATASAN DAN REKOMENDASI, SARAN

Dalam bab terakhir ini akan membahas kesimpulan dari hasil penelitian, kemudian juga akan membahas tentang adanya keterbatasan yang ditemui oleh peneliti.