

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Menurut Nugroho (2011) perusahaan merupakan suatu organisasi yang menggunakan sumber ekonomi untuk menghasilkan produk agar dapat memuaskan kebutuhan konsumen atau masyarakat yang bertujuan akhir untuk memperoleh keuntungan atau laba. Berdasarkan karakteristik kegiatan produksi dan produk yang dihasilkan, perusahaan dapat digolongkan menjadi tiga jenis utama yaitu perusahaan jasa, perdagangan, pemanufakturan. Setiap perusahaan pada umumnya berdiri dengan tujuan untuk memperoleh laba guna menjaga keberlangsungan hidup perusahaan.

Terdapat di dalam Wikipedia (2023), Salah satu perusahaan yang menghasilkan laba yaitu jasa keuangan. Jasa keuangan merupakan suatu istilah yang digunakan untuk merujuk jasa yang disediakan oleh industri keuangan. Sektor jasa keuangan merupakan salah satu penggerak perekonomian negara, dengan memberikan bantuan dana maka akan memberikan aliran modal dan likuiditas pasar. Jasa keuangan digunakan sebagai pengelolaan dana, salah satu contoh perusahaan dalam insdustri ini yang berkaitan dengan uang dan investasi adalah bank.

Bank adalah lembaga perantara (*financial intermediary*) antara pihak-pihak yang memiliki kelebihan dana (*surplus of funds*) dengan pihak-pihak yang memerlukan dana (*deficit of founds*) (Segara, 2019). Bank menghimpun dana

masyarakat dalam bentuk tabungan, giro, dan deposito. Menurut Undang-undang No.10 tahun 1998 tentang perbankan dijelaskan bahwa bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan bentukbentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Dana yang dihimpun dari masyarakat akan disalurkan dalam bentuk kredit kepada masyarakat. Penyaluran kredit usaha akan membantu dunia usaha untuk bertumbuh secara berkelanjutan.

Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa, karyawan dituntut untuk mampu memberikan layanan yang bermutu dan mampu memberikan kepuasan bagi nasabah atau kliennya. Sumber daya manusia adalah faktor terpenting untuk setiap usaha, setiap organisasi membutuhkan sumber daya manusia yang memiliki kualitas baik sehingga bisa terselesaikannya suatu pekerjaan. Oleh karena itu, tercapainya tujuan sebuah organisasi tergantung bagaimana karyawan bisa mencapai tujuan organisasi (Siti, 2019).

Menurut Bintoro & Daryanto (dalam Laksono, 2018) menyatakan bahwa sumber daya manusia adalah suatu ilmu atau cara bagaimana mengatur hubungan dan peranan sumber daya (tenaga kerja) yang dimiliki oleh individu secara efisien dan efektif serta dapat digunakan secara maksimal sehingga tercapai bersama perusahaan, karyawan dan masyarakat menjadi maksimal. Dalam mencapai tujuan terdapat banyak tantangan yang harus dilalui oleh organisasi, salah satunya adanya keinginan karyawan untuk berhenti bekerja atau disebut dengan *turnover intention*.

Turnover Intention adalah keinginan karyawan organisasi untuk meninggalkan pekerjaannya secara sukarela dan keinginan organisasi untuk memberhentikan karyawannya (Saeedwaseem, 2014). Menurut Mobley & Hollingsworth (dalam Yolanda, 2019) *turnover intention* adalah keinginan karyawan untuk mengundurkan diri dari pekerjaan dengan keinginan mencari pekerjaan baru yang lebih sesuai. *Turnover intention* adalah keinginan keluar atau berhenti dan menjadi karyawan perusahaan lain agar mendapatkan pekerjaan yang lebih baik lagi, keputusan keluar merupakan keputusan terakhir setelah mengukur yang telah ia dapatkan bekerja selama ini (Putri & Waskito, 2022).

Turnover intention dapat dinyatakan sebagai derajat kecenderungan sikap yang dimiliki oleh karyawan untuk mencari pekerjaan baru di tempat lain atau adanya rencana untuk meninggalkan perusahaan dalam masa tiga bulan yang akan datang, enam bulan yang akan datang, satu tahun yang akan datang, dua tahun yang akan datang menurut Dharma (dalam Hernawaty, 2022). Sebuah survei yang dilakukan oleh Michael Page (Nisaputra, 2022) menyebutkan, sebanyak 74% pekerja Asia Pasifik berencana untuk mengundurkan diri di tahun 2022 Indonesia menjadi Negara kedua tertinggi pada survei tersebut, 84% pekerja berencana untuk melakukan *resign* dalam 6 bulan ke depan.

Salah satu faktor yang mempengaruhi *turnover intention* yaitu kualitas kehidupan kerja (*Quality of Work Life*) (Hernawaty, 2022). Bagi perusahaan yang bekerja di sektor pelayanan jasa, kepuasan pelanggan menjadi faktor penting untuk mendapatkan loyalitas yang akan berpengaruh terhadap keberlangsungan perusahaan, khususnya dalam memperoleh hasil yang efektif dan efisien dari

sumber daya manusia yang dimiliki (Segara, 2019). Sumber daya manusia ini dituntut untuk bekerja secara maksimal demi kemajuan perusahaan. Pengelolaan sumber daya manusia yang efektif dan efisien akan membuat para karyawan melaksanakan pekerjaan secara maksimal.

Menurut Pratiwi, dkk. (dalam Mokoginta, 2023) Pekerjaan yang maksimal diperoleh dari bagaimana kualitas kehidupan kerja yang memiliki tujuan untuk mewujudkan iklim kerja yang dapat mendorong karyawan untuk meningkatkan motivasi dalam bekerja agar mencapai kinerja yang optimal untuk memenuhi kebutuhan karyawan dengan menyediakan sarana dan prasarana lingkungan kerja. Menurut Mokoginta (2023) *Quality of work life* (QWL) adalah kualitas hubungan karyawan dengan organisasi secara keseluruhan meliputi kesejahteraan, keamanan, kondisi kerja organisasi, kepuasan, keseimbangan antara kehidupan kerja dan kemampuan untuk dapat tumbuh. Kualitas kehidupan kerja (*Quality of Work Life*) merupakan persepsi karyawan akan kesejahteraan mental dan fisik mereka di tempat kerja.

Menurut Pratiwi, dkk. (dalam Mokoginta, 2023) Menciptakan kualitas kehidupan kerja yang baik memiliki tujuan untuk mewujudkan iklim kerja yang dapat mendorong karyawan untuk meningkatkan motivasi dalam bekerja agar mencapai kinerja yang optimal serta bertujuan untuk memenuhi kebutuhan karyawan dengan menyediakan sarana dan prasarana lingkungan kerja. Menurut Laar (2018) kualitas kehidupan kerja merupakan sebuah rancangan program dari perusahaan untuk meningkatkan produktivitas kerja karyawan, namun melalui perkembangan berikutnya kualitas kehidupan kerja merupakan sebesar apa

karyawan merasa puas dengan kebutuhan pribadi dan pekerjaannya yang telah diberikan dan disediakan oleh perusahaan untuk mencapai tujuan organisasi. *Quality of work life* merupakan persepsi karyawan tentang kondisi di tempat kerjanya seperti gaji yang layak, keamanan di tempat kerja, kesempatan berkembang, dan segala aspek *quality of work life* jika dibandingkan dengan aspek-aspek lain diluar lingkungan pekerjaan karyawan (Alfian, 2023).

Apabila *quality of work life* karyawan dalam suatu instansi tinggi atau baik maka intensi *turnover* akan rendah, sehingganya ini dapat mempengaruhi tercapainya tujuan organisasi. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Paramita, 2022) menyatakan bahwa terdapat pengaruh negatif signifikan antara *quality of work life* dengan intensi *turnover*, apabila kebutuhan karyawan terpenuhi maka akan mengurangi intensitas keinginan untuk berhenti bekerja. Penelitian oleh Pratikna, dkk. (2021) menunjukkan bahwa QWL memiliki pengaruh negatif terhadap *turnover intention*, ketika *quality of work life* meningkat maka *turnover intention* menurun.

Bank Nagari cabang Bukittinggi merupakan instansi Bank Pembangunan Daerah cabang kota Bukittinggi. Tujuan didirikannya instansi ini adalah untuk membantu produk perekonomian Sumatera Barat, dengan menghimpun dana dari masyarakat untuk berinvestasi terhadap pembangunan daerah.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Pimpinan Cabang serta Staff *Human Capital* Bank Nagari cabang Bukittinggi pada tanggal 8 November 2024, diperoleh informasi bahwasannya terlihat beberapa gambaran karyawan memiliki keinginan untuk keluar dari instansi, ditandai dengan

terjadinya penurunan kinerja dan semangat yang kurang sehingga berdampak pada pencapaian target yang lambat, selanjutnya akhir-akhir ini beberapa karyawan cenderung terlihat stress dalam melaksanakan pekerjaan. Adapun beberapa karyawan yang berkomunikasi dengan staff *HC* menyatakan, saat ini merasakan terbebani dalam melaksanakan pekerjaan akibat tuntutan kerja dalam mencapai target perusahaan, hal inilah yang menyebabkan karyawan memiliki keinginan untuk keluar dari instansi.

Wawancara yang dilakukan pada karyawan, peneliti mendapatkan informasi yaitu terdapat beberapa hal yang menggambarkan terjadinya *turnover intention* pada karyawan, hal ini dibuktikan dengan karyawan mengatakan sedang mencari pekerjaan atau *alternative* lain, hal ini disebabkan karena karyawan merasakan ketidakjelasan peluang karir yang akan didapatkannya. Proses kenaikan jabatan karyawan cenderung membutuhkan waktu yang lama, agar dapat dipromosikan untuk jabatan tertentu karyawan harus sudah bekerja selama minimal 2 tahun pada posisi *grade 6*, dan akan di promosikan menuju *grade 7* dengan jabatan *head teller*, pemimpin mobil unit. Kenaikan tiap *grade* akan dilakukan selama 4 tahun sekali, dan akan begitu seterusnya untuk dipromosikan menuju *grade* dengan posisi jabatan tertentu, ini menyebabkan karyawan cenderung memilih untuk menjalani pekerjaan ini dengan apa adanya.

Karyawan juga menyatakan merasa tidak puas akan pekerjaan yang dijalani, ini berdasarkan tuntutan yang diberikan perusahaan berupa jam kerja yang berlebihan, saat hendak mencapai target tidak jarang hari libur karyawan akan terpakai untuk lembur, hal ini menyebabkan waktu bersama keluarga berkurang.

Beberapa karyawan juga merasa saat pengambilan keputusan sering tidak dilibatkan, sehingga karyawan merasa tidak dihargai dan kurang memiliki motivasi yang berdampak pada kinerja karyawan. Kenyataan yang dirasakan karyawan ini menimbulkan keinginan untuk mencari pekerjaan lain yang cocok dengannya.

Fenomena lainnya yang terjadi pada karyawan Bank Nagari cabang kota Bukittinggi yaitu, beberapa karyawan mendapatkan lingkungan kerja yang baik untuk pengembangan diri pada pekerjaan sebelumnya, sedangkan pada pekerjaan saat ini beberapa karyawan cenderung mengeluh merasa tidak nyaman karena sikap atasan yang tidak sesuai di tempat kerja, karyawan menyatakan bahwa terpaksa mendahulukan mendengar cerita dari atasan di waktu pekerjaan sedang menumpuk dan akhirnya pekerjaan tertunda. Selanjutnya ada karyawan yang sudah diterima pada pekerjaan baru, namun masih dalam proses pertimbangan.

Penelitian terdahulu yang berkaitan dengan *quality of work life* dengan *turnover intention* telah dilakukan oleh Pratikna, dkk. (2021) dengan judul penelitian *quality of work life* pada *turnover intention* di perusahaan *start-up*, adakah pengaruhnya, studi kasus pada PT XYZ – berdasarkan persepsi karyawan, memiliki hasil penelitian *quality of work life* berpengaruh negatif terhadap niat berhenti kerja. Penelitian yang sama juga dilakukan oleh Paramita (2022) dengan judul penelitian analisis *quality of work life* dan komitmen organisasi terhadap *turnover intention* karyawan pada PT Bank Rakyat Indonesia, Tbk. kantor wilayah Denpasar, dengan hasil penelitian *quality of work life* memiliki korelasi negatif dengan *turnover intention*.

Perbedaan pada penelitian sebelumnya yaitu, pada penelitian yang dilakukan oleh Pratikna dkk. (2021) memiliki hasil penelitian pada variabel *quality of work life* memiliki pengaruh negatif dengan taraf nilai yang tinggi sejumlah -0,820 terhadap *turnover intention*, sedangkan pada penelitian Oliviani dkk. (2021) memiliki hasil penelitian yang berbeda yaitu QWL memiliki pengaruh negatif dengan taraf nilai lebih rendah yaitu -0,279, terdapatnya perbedaan pada jumlah nilai uji 2 variabel.

Perbedaan pada penelitian ini terdapat pada penggunaan metode penelitian, metode yang digunakan yaitu analisis korelasi, untuk menguji hubungan antar 2 variabel. Pada penelitian ini peneliti menggunakan *quality of work life* sebagai variabel yang memiliki hubungan terhadap *turnover intention* dengan responden karyawan atau karyawan pada Bank Nagari cabang Bukittinggi, sedangkan pada penelitian sebelumnya itu menggunakan tempat yang berbeda.

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang dikemukakan maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul hubungan antara *quality of work life* dengan *turnover intention* pada karyawan Bank Nagari cabang Bukittinggi.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu, apakah terdapat hubungan antara *quality of work life* dengan *turnover intention* pada karyawan Bank Nagari cabang Bukittinggi?.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pemaparan dari latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu, untuk mengetahui hubungan antara *quality of work life* dengan *turnover intention* pada karyawan Bank Nagari cabang Bukittinggi.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari dilakukannya penelitian ini nantinya, adalah :

1. Manfaat teoritis

Secara teoritis penelitian dapat digunakan untuk melihat bagaimana Hubungan *quality of work life* dengan *turnover intention*. Penelitian ini juga dapat memberikan kontribusi sebagai perkembangan ilmu psikologi khususnya pada bidang psikologi industri dan organisasi.

2. Manfaat praktis

a. Bagi karyawan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumber informasi mengenai berbagai macam kebutuhan mengenai kualitas kehidupan kerja bagi karyawan Bank Nagari cabang kota Bukittinggi sehingga ketika kebutuhan karyawan terpenuhi, maka keinginan untuk keluar dari instansi dapat berkurang hingga menghilang. Kualitas kehidupan kerja merupakan hal yang harus diperhatikan demi terwujudnya kinerja karyawan yang baik, terkait sebesar apa karyawan merasa puas dengan kebutuhan pribadi dan pekerjaannya yang telah diberikan dan disediakan

oleh perusahaan untuk mencapai tujuan organisasi, dengan terpenuhi kebutuhan karyawan maka akan mengurangi intensitas keinginan untuk berhenti bekerja.

b. Bagi instansi

Hendaknya penelitian ini dapat menambah literatur dan bahan informasi bagi instansi mengenai *quality of work life* yang dapat mempengaruhi *turnover intention* dan diharapkan instansi melakukan analisis lebih lanjut terkait *quality of work life* sehingga dapat menciptakan suasana kerja yang nyaman serta mengurangi hingga mencegah terjadinya *turnover intention*.

c. Bagi peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi informasi tambahan serta menambah wawasan bagi para peneliti selanjutnya yang tertarik untuk meneliti *quality of work life* dan *turnover intention* pada karyawan bank.