

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi yang pesat serta didukung oleh infrastruktur komunikasi yang semakin kuat dan stabil telah membawa dampak baru terhadap masyarakat. Inovasi perkembangan teknologi dan kecerdasan tak luput mempengaruhi industri keuangan dan tata kelola. Munculnya *financial technology* dalam berbagai platform kini bisa dirasakan oleh masyarakat. Utamanya, *financial technology* adalah layanan keuangan digital yang artinya kita bisa membayar tanpa harus ada bentuk fisik. Asosiasi Fintech Indonesia (AFTECH) mengungkapkan, transaksi fintech dalam sub-sektor pinjam-meminjam di Indonesia pada 2017 mencapai 202,77 triliun dollar AS, meningkat 24,6 persen dari tahun sebelumnya. Melihat tingginya pertumbuhan ini, tak bisa dipungkiri lagi bahwa fintech perlu diperhitungkan perusahaan karena sudah menjadi bagian dari kebutuhan konsumen.

Di Indonesia sendiri *financial technology* baru berkembang pada tahun 2006 yang pada awal hanya ada empat perusahaan menjadi 113 perusahaan berdasarkan data perusahaan fintech yang terdaftar di Otoritas Jasa Keuangan pada bulan Mei 2019. Jenis fintech cukup beragam, mulai dari pengelolaan aset, penggalangan dana (*crowdfunding*), *e-money*, *Peer to Peer (P2P) Lending*, *payment gateway*, *remittance*, saham, hingga meliputi bidang asuransi. Dengan perkembangan start up yang ada banyak pula investor, baik dari individu maupun institusi yang melihat perusahaan startup sebagai lahan untuk berinvestasi.

Menurut data yang dirangkum OJK, per Januari 2020, akumulasi penyaluran pinjaman secara nasional mencapai Rp88,37 triliun naik 239,85%. Pulau Jawa masih mendominasi dari total portofolio sebesar Rp75,71 triliun dan luar Pulau Jawa Rp12,67 triliun.

PT XYZ berdiri pada tahun 2016 sebagai perusahaan *PeertoPeer Lending (P2P Lending)*. P2P atau yang lebih dikenal dengan pinjaman berbasis

teknologi informasi yang dimana para pengusaha bisnis yang membutuhkan pendanaan dihubungkan dengan calon pemberi pinjaman/investor secara online. PT XYZ saat ini, sudah berkembang menjadi super finansial app pertama dengan lebih dari 300.000 pengguna aktif, berkantor pusat di Jakarta dan memiliki cabang kantor di Yogyakarta. PT XYZ telah resmi terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sejak tanggal 04 Mei 2017 dengan tanda surat terdaftar S1862/NB.111/2017 (OJK.go.id, 2018). Perusahaan mengelompokkan pinjaman yang telah lulus analisa kredit, dari kelompok A sampai E dengan urutan dari risiko paling rendah sampai risiko paling tinggi. Untuk mengimbangi risikonya, pinjaman dengan risiko lebih tinggi diberikan suku bunga pengembalian lebih tinggi pula. Bunga yang berikan sekitar 0,75% - 1,67% dengan jumlah pinjaman maksimal 2 milyar rupiah.

Agar dapat menjadi perusahaan yang unggul, tentunya yang harus dan paling diperhatikan adalah sumber daya manusianya. Semakin baik kualitas sumber daya manusia suatu perusahaan, semakin unggul pula perusahaan tersebut. Oleh karena itulah peran perusahaan dalam rekrutmen, pelatihan, dan mempertahankan karyawan dengan kualitas yang baik sangat penting agar para karyawan dapat memberikan kontribusi yang positif terhadap perusahaan.

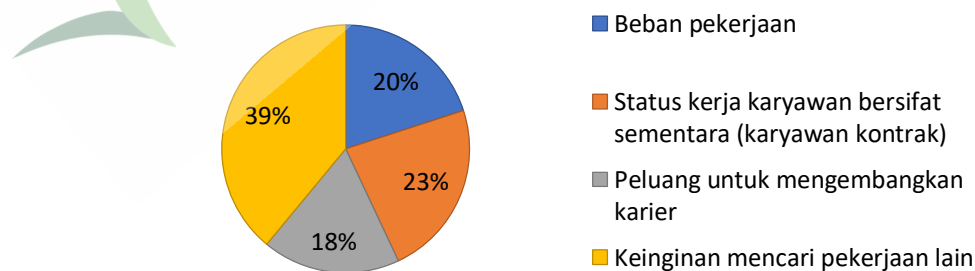
Dalam rangka mempertahankan karyawan yang berkualitas baik, perusahaan harus memenuhi semua hak para karyawan yang telah memenuhi kewajibannya serta menciptakan kondisi yang nyaman bagi para karyawan. Apabila perusahaan tidak melakukan hal tersebut, maka karyawan bisa jadi akan melakukan tindakan keluar dari pekerjaannya (*turnover*). Tingginya tingkat turnover intention telah menjadi masalah serius bagi banyak perusahaan. Dampak negatif yang dirasakan akibat terjadinya turnover pada perusahaan yaitu pada kualitas dan kemampuan untuk menggantikan karyawan yang keluar dari perusahaan, yang membutuhkan waktu serta biaya baru dalam merekrut karyawan baru (Waspodo dkk, 2013). Hal ini dapat dilihat berdasarkan data keluar-masuk karyawan dari tahun 2018 - 2020 pada tabel berikut:

Tabel 1.1 Data Turnover karyawan PT. XYZ

Tahun	Jumlah karyawan	Jumlah Karyawan Keluar	Presentase
2017	145	20	3,7%
2018	200	32	4,3%
2019	260	55	5,9%

Berdasarkan data pada tabel di atas, tingkat *turnover* pada PT. XYZ cukup tinggi. Perusahaan yang memiliki perputaran karyawan tinggi harus mengeluarkan biaya yang lebih besar untuk melakukan perekrutan karyawan baru, penyeleksian, dan pelatihan. Fenomena *turnover* ini juga dialami oleh PT. XYZ yang dapat di kategorikan tinggi karena melakukan perekrutan karyawan baru setiap minggunya. Fenomena ini secara tidak langsung masuk kedalam masalah hal dalam penanganan stress sehingga perusahaan tidak dapat memprediksikan sikap karyawan tersebut. Menurut (Rivai, 2011:516) menyatakan bahwa "Stress yang terlalu besar dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan. Sebagai hasilnya, pada diri para pegawai berkembang berbagai macam gejala stress yang dapat mengganggu pelaksanaan kerja mereka".

Gambar 1.1 Alasan Keinginan Berpindah Karyawan PT XYZ



Berdasarkan hasil pra-survey yang dilakukan pada PT XYZ, didapat berbagai informasi lain yang bersumber dari para karyawan bahwa tekanan atau stres pernah menghampiri ketika deadline pekerjaan menumpuk, meeting tak berkesudahan, dan perdebatan tak berujung dengan divisi lain terjadi dalam satu

waktu. Berhadapan dengan orang-orang yang mempunyai pandangan yang berbeda, sering berpotensi terjadinya pergesekan, sakit hati, dan lain-lain. Konflik dapat juga berakibat stress yang secara tidak langsung akan berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan, keterikatan kerja serta kinerja karyawan sehingga timbulnya rasa ingin keluar dan mencari pekerjaan lain. Siagian (2013: 295) menerangkan bahwa kepuasan kerja merupakan suatu cara pandang seseorang baik yang positif maupun negatif tentang pekerjaannya. Karyawan yang merasa puas pastinya akan bekerja secara produktif dan bertahan di perusahaan tempatnya bekerja.

Dari uraian yang dikemukakan diatas, peneliti tertarik untuk membuat suatu kajian yang lebih mendalam mengenai masalah tersebut yang berbentuk Tugas Akhir dengan judul ***“Pengaruh Stress Kerja, Kepuasan Kerja dan Work Engagement terhadap Turnover Intention Pada PT. XYZ”***.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah Stress Kerja berpengaruh terhadap *Turnover Intention*?
2. Apakah Kepuasan Karyawan berpengaruh terhadap *Turnover Intention*?
3. Apakah *Work Engagement* berpengaruh terhadap *Turnover Intention*?
4. Apakah Stress Kerja, Kepuasan Karyawan dan *Work Engagement* secara bersama-sama berpengaruh terhadap *Turnover Intention*?

## **1.3 Batasan Masalah**

Agar penelitian ini dapat dilakukan lebih fokus dan mendalam maka penulis memandang permasalahan penelitian yang diangkat perlu dibatasi variabelnya. Oleh sebab itu, penulis membatasi diri hanya berkaitan dengan ***“Pengaruh Stress Kerja, Kepuasan Kerja dan Work Engagement terhadap Turnover Intention Pada PT XYZ”***.

#### 1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut maka tujuan yang ingin diraih dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui apakah Stress Kerja berpengaruh terhadap *Turnover Intention* di PT XYZ.
2. Untuk mengetahui apakah Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap *Turnover Intention* di PT XYZ.
3. Untuk mengetahui apakah *Work Engagement* berpengaruh terhadap *Turnover Intention* di PT XYZ.
4. Untuk mengetahui apakah Stress Kerja, Kepuasan Karyawan dan *Work Engagement* secara bersama-sama berpengaruh terhadap *Turnover Intention* di PT XYZ.

#### 1.5 Manfaat Penelitian

Setelah penelitian ini selesai dilaksanakan, maka hasil yang diperoleh diharapkan dapat memiliki manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat membuka wawasan terkait dengan adanya faktor-faktor yang dapat mempengaruhi turnover karyawan dalam variable stress kerja, kepuasan kerja dan work engagement sehingga nantinya hasil analisis mampu di terapkan apabila akan terjun kedalam dunia kerja.

2. Bagi Perusahaan

Perusahaan dapat menjadikan penelitian ini sebagai acuan untuk meningkatkan dan mengambil kebijakan yang lebih baik dalam bidang pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) untuk meningkatkan produktivitas kerja perusahaan.

3. Bagi Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan pembelajaran untuk menambah wawasan dan menjadi referensi dalam melakukan penelitian sejenis dikemudian hari.

## 1.6 Metodologi Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kuantitatif agar memudahkan peneliti untuk mendapatkan data melalui perhitungan ilmiah yang berasal dari sampel individu-individu yang dimintai jawaban atas sejumlah pertanyaan sesuai dengan tanggapan mereka. Lokasi penelitian di Perusahaan XYZ, dengan sampel adalah karyawan, pengumpulan data berupa kuesioner yang disebarkan kepada responden dengan variable yang akan diteliti yaitu Stress Kerja sebagai X1, Kepuasan Kerja X2, *Work Engagement* X3, dan *Turnover Intention* sebagai variable Y.

## 1.7 Sistematika Penulisan

Agar penulisan ini lebih mudah dipahami, maka akan disajikan sistematika penulisan sebagai berikut:

### **BAB I: PENDAHULUAN**

Merupakan pendahuluan yang berisi latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian dan sistematika penulisan tentang Pengaruh Stress Kerja, Kepuasan Kerja dan *Work Engagement* terhadap *Turnover Intention* di PT XYZ.

### **BAB II: TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini akan membahas mengenai tinjauan teoritis yang berkaitan dengan topik pembahasan penelitian ini, yaitu tentang Stress Kerja, Kepuasan Kerja dan *Work Engagement* terhadap *Turnover Intention* di PT XYZ.

### **BAB III: METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini akan menjelaskan gambaran metodologi yang akan digunakan dalam melaksanakan penelitian ini, termasuk bagaimana cara pengumpulan data, metode pengambilan sampel, penjelasan mengenai variabel penelitian, metode pengolahan dan analisis data, serta hipotesis penelitian.

**BAB IV: ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Merupakan hasil analisis dan pembahasan yang diperoleh dari data penelitian yang dilakukan, serta menjawab masalah-masalah penelitian.

**BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN**

Merupakan tentang kesimpulan dan saran yang diambil penulis berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh untuk keperluan penelitian selanjutnya.

