

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Sumber daya manusia (SDM) merupakan penggerak utama dalam suatu perusahaan. Kinerja suatu perusahaan dinilai bukan hanya dari aspek keuangan saja tetapi juga pada sumber daya manusia yang dimiliki (Retnowati, 2014: 1). Selain itu suatu perusahaan juga dituntut untuk bekerja secara efektif, efisien dan produktif agar dapat bertahan dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat (Lydiasari, 2010: 49). Sumber daya manusia dalam perusahaan yaitu orang yang siap, mau serta mampu memberi sumbangan terhadap usaha pencapaian tujuan organisasi (Rivai, 2004: 6).

Tercapainya tujuan organisasi salah satunya bergantung pada baik buruknya kinerja karyawan. Kinerja yang baik dapat membantu perusahaan agar memperoleh keuntungan, sebaliknya jika kinerja menurun maka dapat merugikan perusahaan (Tjahjono, 2015: 115). Setiap individu memiliki kinerja yang berbeda karena adanya perbedaan sikap, perilaku, kemampuan serta pengalaman antara individu yang satu dengan yang lainnya. Oleh karena itu perusahaan harus mampu memperhatikan, mengarahkan serta memotivasi karyawan agar dapat meningkatkan kinerjanya (Marga, 2016:22).

Selain kinerja, Sukmawijaya (2013: 1) mengemukakan bahwa masalah yang sering terjadi di perusahaan terkait dengan manajemen sumber daya manusia adalah adanya intensi keluar karyawan. Intensi keluar karyawan yang

sering terjadi dipengaruhi oleh dua faktor utama yaitu, daya tarik dari pekerjaan saat ini dan ketersediaan alternatif pekerjaan lain di luar yang lebih menguntungkan (Shaw *et al.*, 1998). Apabila dalam suatu perusahaan sering terjadi intensi keluar maka hal tersebut dapat merusak kinerja perusahaan (Saputro *et al.*, 2016: 2). Untuk mengatasi permasalahan tersebut perusahaan dituntut agar mampu mempertahankan karyawannya, dengan cara memberikan balas jasa yang tinggi serta meningkatkan kepuasan kerja karyawan (Wahdaniah, 2015: 4).

Intensi keluar merupakan variabel yang paling berhubungan dan lebih banyak menjelaskan perilaku *turnover* (Mobley *et al.*, 1978). *Turnover* adalah pergerakan keluarnya tenaga kerja dari tempatnya bekerja (Abdillah, 2012). Sedang intensi keluar mengacu kepada hasil evaluasi individu mengenai kelanjutan hubungannya dengan organisasi dan belum diwujudkan dalam tindakan nyata meninggalkan organisasi (hanya sebatas keinginan atau niat untuk meninggalkan organisasi) (Wijayanti, 2010: 1).

Dalam perkembangan terakhir ini perputaran karyawan dilihat sebagai masalah organisasi yang penting. Arti pentingnya terletak pada kenyataan bahwa ada banyak konsekuensi negatif dalam organisasi jika tingkat *turnover* karyawan tinggi (Randhawa, 2007). Proses *turnover* pada dasarnya diawali oleh kondisi yang disebut *turnover intention* (Widjaja *et al.*, 2008). Menurut Jimad (2011) keinginan untuk meninggalkan suatu organisasi umumnya didahului dengan niat karyawan yang dipicu dengan ketidakpuasan terhadap pekerjaannya.

Salah satu penyebab tingginya kinerja karyawan dan solusi untuk mengatasi intensi keluar adalah kepuasan kerja (Syafriзал, 2011: 3). Kepuasan kerja merupakan salah satu variabel penting yang akan menentukan berhasil tidaknya suatu organisasi mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Berbagai upaya dilakukan oleh pemimpin organisasi agar kepuasan kerja dapat tercapai dengan harapan tujuan organisasinya pun akan tercapai pula (Sinambela, 2012: 137).

Karyawan yang memiliki kinerja yang tinggi didasari oleh kecintaan atau kepuasan terhadap pekerjaannya. Menurut Judge *et al.* (2001) kepuasan kerja harus tetap dipertahankan agar dapat meningkatkan kinerja organisasi. Kepuasan kerja menjadi motivasi terciptanya produktivitas karyawan (Kurniawan, 2015: 1-2). Berdasarkan pernyataan tersebut semakin tinggi kepuasan kerja maka kinerja karyawan akan semakin bagus sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai.

Menurut Astuti (2005: 91) Kinerja dapat ditingkatkan apabila terdapat kepuasan atas pekerjaan yang dirasakan karyawan. Hal ini didukung oleh penelitian (Dewi *et al.*, 2014; Putri dan Latrini, 2013; Tobing, 2009) menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Artinya semakin baik kepuasan kerja maka semakin tinggi pula kinerja karyawan.

Kepuasan kerja juga berpengaruh negatif terhadap *turnover intention* (Andini, 2006). Adapun faktor-faktor lain seperti kondisi pasar kerja,

panjangnya masa kerja serta adanya kesempatan kerja alternative merupakan kendala yang penting untuk meninggalkan pekerjaan yang ada (Tett&Meyer, 1993; Robbins, 2007; Johnson *et al.*, 1987).Individu yang merasa terpuaskan dengan pekerjaannya cenderung untuk bertahan dalam organisasi. Sedangkan individu yang merasa kurang terpuaskan dengan pekerjaannya akan memilih untuk keluar dari organisasi.

Hasil penelitian Mowday (1982) menyatakan bahwa tingkat *turnover* karyawan juga dapat dipengaruhi oleh kepuasan kerja. Hal tersebut diperkuatoleh penelitian (Listianiasih &Mujiati, 2015; Lydiasari, 2010; Purna, 2013) menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap intensi keluar.Artinya semakin baik kepuasan kerja maka intensi keluar semakin menurun.

Perbankan merupakan salah satu industri keuangan yang semakin berkembang pesat.Persaingan antar lembaga keuangan yang semakin ketat menuntut perusahaan untuk semakin meningkatkan pelayanan yang berorientasi pada pelanggan. Menurut Shaw *et al.*, (2013) keunggulan kompetitif perusahaan telah bergeser dari faktor eksternal seperti posisi industri menjadi faktor internal perusahaan seperti *human capital* dan kinerja karyawan. Untuk itu kinerja pelayanan yang diberikan oleh karyawan perbankan sangat menentukan keunggulan kompetitif dari perbankan di masa yang akan datang.

Mempertahankan karyawan yang memiliki kualitas yang baik haruslah menjadi prioritas utama perbankan. Karyawan merupakan pekerja lini depan dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Manajer harus mampu mengelola dan meminimalisir dampak dari intensi keluar yang dapat merugikan perusahaan serta mencari solusi bagaimana menciptakan kepuasan kerja karyawan (Shaw *et al.*, 1998).

Salah satu lembaga keuangan perbankan yang sedang berkembang di Yogyakarta adalah PT Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bangun Drajat Warga Yogyakarta (BPRS BDW). Perusahaan yang telah berdiri sejak 1994 ini didasari dengan motivasi untuk memasyarakatkan keuangan syariah yang belum terlalu populer saat itu. Belum populernya keuangan yang berbasis syariah di kalangan masyarakat Yogyakarta, membuat perjuangan PT BPRS BDW cukup berat. Kemajuan bisnis membuat PT BPRS BDW memiliki satu kantor cabang di Bantul dan dua kantor kas yang berada di Jl Ngipik Baturetno Banguntapan, Bantul dan Jl Wates. Hingga saat ini, posisi asset PT BPRS BDW sekitar Rp 90 miliar, Dana Pihak Ketiga (DPK) Rp 80 miliar, serta jumlah nasabah lebih dari 10.000 orang (<http://bit.ly/2jSfPIo>) diakses pada 29 November 2016 Pukul 15.30 WIB). Berikut ini adalah kondisi BPRS BDW lima tahun terakhir yaitu tahun 2011-2015:

**Tabel 1.1**  
**Data Total Asset BPRS BDW Tahun 2011-2015**

<b>Tahun</b>	<b>Asset (Milyar Rupiah)</b>
2011	24,65
2012	31,53
2013	43,48
2014	53,90
2015	71,67

Sumber: <http://bit.ly/2iZt9ca> (2016)

Berdasarkan data di atas, jumlah asset BPRS BDW pada tahun 2011 sebanyak 24,65 M, tahun 2012 sebanyak 31,53 M, tahun 2013 sebanyak 43,48 M, tahun 2014 sebanyak 53,90 M, tahun 2015 sebanyak 71,67 M. Dengan demikian dapat dilihat bahwa asset per tahun BPRS BDW selalu bertambah setiap tahunnya. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja karyawan BPRS BDW sudah cukup bagus.

**Tabel 1.2****Data Jumlah Karyawan BPRS BDW Tahun 2011-2015**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah karyawan</b>
2011	22 orang
2012	24 orang
2013	28 orang
2014	33 orang
2015	37 orang

Sumber: Data Primer diolah (2017)

Berdasarkan data diatas, jumlah karyawan BPRS BDW tahun 2011 sebanyak 22 orang, tahun 2012 sebanyak 24 orang, tahun 2013 sebanyak 28 orang, tahun 2014 sebanyak 33 orang, tahun 2015 sebanyak 37 orang. Hal ini menunjukkan bahwa setiap tahun karyawan BPRS Bangun Drajat Warga semakin bertambah, namun belum diketahui berapa jumlah karyawan yang masuk dan keluar pada tahun-tahun tersebut.

Alasan peneliti melakukan penelitian ini adalah karena terdapat hasil penelitian yang berbeda dari beberapa penelitian sebelumnya (Amalia, 2012: 9). Penelitian sebelumnya menyatakan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan, namun terdapat hasil penelitian lain yang menyatakan sebaliknya (Piliang, 2015: 4). Sedangkan penelitian tentang kepuasan kerja menyatakan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh negatif terhadap intensi keluar karyawan (Lydiasari, 2010: 55).

Peneliti memilih di PT BPRS Bangun Drajat Warga Yogyakarta sebagai obyek penelitian dikarenakan PT BPRS Bangun Drajat Warga merupakan salah satu BPRS yang berprestasi dan memiliki asset yang cukup besar. Hal ini

berdasarkan penghargaan yang telah diberikan dari penilaian Biro Riset Infobank yang menyatakan bahwa PT BPRS Bangun Drajat Warga merupakan BPRS yang memiliki prestasi di antara BPRS yang ada di Yogyakarta, *The Best Sharia Finance Institutions*, dengan predikat sangat bagus atas kinerja keuangan tahun 2012, 2013, dan 2015. Selain itu peneliti menilai bahwa PT BPRS BDW cukup representatif untuk dijadikan objek penelitian. Dari latar belakang di atas peneliti tertarik untuk meneliti terkait pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja dan intensi keluar karyawan di PT BPRS Bangun Drajat Warga.

## **B. Rumusan Masalah**

Terdapat beberapa permasalahan dalam penelitian ini yang dibagi dalam beberapa bagian. Pertama, kepuasan kerja merupakan faktor penting yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan, sehingga semakin tinggi kepuasan kerja maka kinerja karyawan juga akan semakin meningkat. Kedua, intensi keluar yang tinggi dari sebuah perusahaan harus segera dicari solusinya agar *turnover* yang sebenarnya tidak terjadi. Tingginya intensi keluar karyawan mengindikasikan terdapat permasalahan yang serius didalam sebuah perusahaan, seperti rendahnya kepuasan kerja. Untuk itu, peneliti akan menganalisis hubungan kepuasan kerja terhadap intensi keluar dari karyawan.

Dari uraian latar belakang dan penelitian terdahulu yang telah menjadi bukti empiris dalam literatur penelitian, maka peneliti akan merumuskan beberapa rumusan masalah yang akan dijawab dalam penelitian ini yang

diharapkan akan memberikan kontribusi positif bagi pembaca dan PT BPRS Bangun Drajat Warga yaitu sebagai berikut:

1. Apakah kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan?
2. Apakah kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap intensi keluar karyawan?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh positif kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh negatif kepuasan kerja terhadap intensi keluar karyawan.

### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Lembaga Keuangan Syariah dan Perusahaan.

Hasil penelitian yang dilakukan, diharapkan dapat memberikan masukan kepada pihak lembaga keuangan syariah dan perusahaan mengenai pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja dan intensi keluar karyawan. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan menjadi dasar untuk penyempurnaan dan perbaikan kekurangan yang masih ada serta mempertahankan yang sudah baik.

## 2. Bagi Pembaca.

Penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai bahan acuan dan referensi bagi peneliti selanjutnya. Selain itu penelitian ini diharapkan dapat memperkaya wawasan keilmuan bagi peneliti dan pembaca tentang pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja dan intensi keluar karyawan.