

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

PT Bank Tabungan Negara (Persero) kantor cabang syariah Malang didirikan pada tahun BTN Syari'ah yang mulai beroperasi sejak tanggal 14 februari 2005 terus berkembang dari tahun-ketahun. Pada tahun 2005 dibuka 5 kantor cabang bank syariah (KCS) di kota-kota besar di Indonesia yaitu : Jakarta, Bandung, Surabaya, Yogyakarta, Makasar. Perusahaan mempunyai budaya yang sangat kuat dalam bekerja, budaya yang diterapkan oleh perusahaan adalah Pola prima yaitu : pelayanan prima (*service excellence*), inovasi (*innovation*), keteladanan (*role model*), profesionalisme (*professionalism*), integritas (*integrity*), kerjasama (*teamwork*).

Perusahaan memiliki budaya kerja yang sejalan dengan syariah. Dalam hal etika, misalnya sifat amanah dan shidiq, yang melandasi setiap karyawan sehingga tercermin integritas eksekutif muslim yang baik. Disamping itu, karyawan bank syariah skill full dan professional (fathanah), dan mampu melakukan tugas secara team-work dimana informasi merata diseluruh fungsional organisasi (tabligh). Demikian pula dalam hal reward dan punishment.

perusahaan akan memanfaatkan kompetensi yang dimiliki oleh individu dengan mengembangkan kesempatan bagi tiap individu untuk mengembangkan karirnya. Perubahan kondisi lingkungan organisasi baik internal maupun eksternal mendorong perusahaan untuk merespon dengan cepat (*responsive*) dan beradaptasi (*adaptive*) dengan lingkungan pasar

yang penuh dengan persaingan. Perusahaan harus semakin fleksibel untuk menyesuaikan diri dalam lingkungan persaingan yang semakin kompetitif. Fleksibilitas perusahaan ditentukan oleh sumberdaya yang memiliki kemampuan dan keterampilan yang tinggi (*knowledge asset*) yang menjadikan perusahaan memiliki keunggulan kompetitif (*competitive advantage*) sehingga dapat memenangkan persaingan.

Pemimpin perusahaan mempunyai kompetensi, yang meliputi bagaimana cara membaca dan memahami lingkungan, membangun jaringan kemitraan, memahami pentingnya tanggung jawab sosial, mengelola kompleksitas, menggunakan teknologi dan informasi serta mendorong kreativitas karyawannya. Para pemimpin menyadari bahwa ide-ide kreatif membutuhkan pengakuan, terutama bagi mereka yang bersedia untuk bekerja keras. Mereka berfokus untuk mendorong dan mendukung perusahaan mereka untuk menghasilkan produk - produk dan gagasan - gagasan baru.

Dalam era globalisasi seperti sekarang ini, persaingan dalam pasar akan semakin ketat. Agar dapat lebih unggul dalam persaingan perusahaan harus memiliki kinerja yang lebih baik, yang tergantung sampai seberapa keunggulan perusahaan tersebut dikelola oleh para manajer dan para pengambil keputusan puncak. Untuk mencapai kinerja yang lebih baik perusahaan harus dapat memanfaatkan *resources* yang ada didalamnya termasuk memaksimalkan fungsi sumber daya manusia. Secara umum sumber daya manusia bertujuan meningkatkan kinerja perusahaan melalui pembentukan sumber daya manusia yang handal.

Perubahan lingkungan yang sangat cepat ditandai dengan adanya kemajuan informasi, perubahan selera pasar, perubahan demografi, fluktuasi ekonomi, dan kondisi dinamis lain menuntut perusahaan untuk merespon perubahan yang terjadi agar tetap eksis dalam persaingan global. Perusahaan seringkali harus merubah struktur dan bentuk organisasinya

agar perusahaan dapat merespon perubahan yang terjadi. Perubahan organisasi tersebut akan membawa dampak terhadap setiap individu yang berada dalam perusahaan. Setiap individu yang menjadi bagian dari suatu organisasi dituntut untuk mengembangkan dan merealisasikan kompetensinya secara penuh.

Dalam hubungannya dengan sumber daya manusia, perubahan kondisi lingkungan organisasi baik internal maupun eksternal secara langsung maupun tidak langsung dapat mempengaruhi budaya organisasi dan tingkat stres karyawan yang pada akhirnya dapat menimbulkan niat untuk pindah bagi karyawan (*turnover intention*) dan akhirnya dapat menimbulkan *turnover* yang sebenarnya. *Turnover* dapat berakibat fatal bagi perusahaan karena mengalami kekurangan tenaga ahli pada pasar tenaga kerja dan menyebabkan biaya pendidikan yang tinggi bagi karyawan pemula.

Dalam hubungannya dengan pengembangan sumber daya manusia, Robins (2003) mengemukakan tiga pendapat yang penting mengenai *turnover* karyawan; pertama, pendidikan dan pengembangan membawa biaya utama untuk proses penggantian karyawan; kedua, mempertahankan pengetahuan dan keahlian bagi karyawan yang meninggalkan perusahaan; ketiga, perusahaan perlu mengeluarkan biaya untuk pendidikan dan pengembangan.

Salah satu dari berbagai faktor yang perlu menjadi perhatian perusahaan untuk mengurangi angka *turnover* karyawan adalah bagaimana perusahaan mengelola budaya yang baik dan kondusif dalam aktivitas kerja karyawan dan adanya upaya untuk mengelola sumber daya manusia yang baik dan berkesinambungan untuk mengurangi tingkat stres yang dapat dialami oleh karyawan

Yukl, (1998) mengemukakan bahwa terdapat empat “S” penyebab umum stres bagi banyak pekerja adalah *Supervisor* (atasan), *Salary* (gaji), *Security* (keamanan) dan *Safety* (keselamatan). Aturan-aturan yang kerja yang sempit dan tekanan-tekanan yang tiada henti untuk mencapai jumlah produksi yang lebih tinggi adalah penyebab utama stres. Gaji dapat menjadi penyebab stres bila dianggap tidak diberikan secara adil. Para pekerja juga dapat mengalami stres ketika merasa tidak pasti dalam hubungan dengan keamanan pekerjaan. Bagi banyak pekerja, rendahnya keamanan kerja dapat menimbulkan stres. Ketakutan akan kecelakaan di tempat kerja dan cedera – cedera serta ancaman kematian juga dapat menimbulkan stres bagi banyak pekerja.

## 1.2. Rumusan Masalah

Agar memperjelas permasalahan yang akan diteliti dan penelitian dapat dilakukan dengan sebaik – baiknya, maka penulis merumuskan permasalahan terlebih dahulu. Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka rumusan masalah yang akan diteliti adalah :

1. Apakah budaya organisasi (*organizational culture*) dan stres kerja (*work stress*) berpengaruh signifikan secara simultan terhadap *turnover intention* ?
2. Apakah budaya organisasi (*organizational culture*) dan stres kerja (*work stress*) berpengaruh signifikan secara persial terhadap *turnover intention* ?
3. Variabel manakah antara budaya organisasi (*organizational culture*) dan stres kerja (*work stress*) yang berpengaruh secara dominan terhadap *turnover intention* ?

### 1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah maka penelitian ini mempunyai tujuan :

1. Untuk menguji dan menganalisis budaya organisasi (*organizational culture*) dan stres kerja (*work stress*) secara simultan terhadap *turnover intention* ?
2. Untuk menguji dan menganalisis budaya organisasi (*organizational culture*) dan stres kerja (*work stress*) secara persial terhadap *turnover intention* ?
3. Untuk menguji dan menganalisis Variabel yang dominan antara budaya organisasi (*organizational culture*) dan stres kerja (*work stress*) terhadap *turnover intention* ?

### 1.4. Manfaat Penelitian

#### a. Bagi Praktisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan informasi bagi perusahaan, mengenai pengaruh Budaya organisasi dan Stres Kerja terhadap *Turnover intention* di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Syariah Malang, sehingga perusahaan dapat mengantisipasi penurunan *Turnover* pada karyawan.

#### b. Bagi Kalangan Akademis

Dapat menjadi acuan atau refrensi untuk mengembangkan penelitian-penelitian selanjutnya mengenai hal-hal yang berkaitan mengenai Pengaruh *Organizational Culture* dan *Work stress* terhadap *Turnover Intention*.

c. Bagi Peneliti

Sebagai syarat menyelesaikan kuliah untuk mengajukan skripsi, juga untuk menambah hasanah ilmu pengetahuan dibidang ilmu Sumber Daya Manusia (SDM), dan melatih penulis untuk dapat menerapkan teori – teori yang di peroleh dalam perkuliahan pada kenyataan yang ada

