

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi, persaingan bisnis semakin sengit menuntut perusahaan untuk berupaya mempertahankan eksistensinya. Sumber daya manusia merupakan salah satu elemen yang memengaruhi kinerja perusahaan karena bertugas merencanakan, mengelola, dan mengawasi berbagai kegiatan operasional bisnis. Jika sumber daya perusahaan yang luar biasa tidak didukung oleh sumber daya manusia yang unggul, hasil yang maksimal tidak akan diperoleh. PT BTPN Syariah merupakan bank syariah yang mengutamakan layanan perbankan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, sebagai satu-satunya bank umum syariah yang fokus pada masyarakat inklusi. Bank ini memberikan akses keuangan melalui pelayanan langsung ke daerah terpencil di Indonesia. Salah satu masalah yang muncul dalam perusahaan, terutama di era globalisasi yakni tingginya tingkat *turnover intention*.

Ketika tingkat *turnover* tinggi, maka bisnis perusahaan menghadapi risiko kehilangan pekerja berkualitas, sehingga hal tersebut akan menghambat produktivitas perusahaan secara keseluruhan (Marcella & Ie, 2022:214). Ketidakuntungan dari tingginya *turnover* mencakup peningkatan biaya dalam hal perekrutan, pelatihan, dan pengembangan sumber daya manusia (Falihat *et al.*, 2019:80). Hal tersebut akan membuat perusahaan sadar betul akan nilai investasi karyawan sebagai SDM (Ramdhani & Febriyanti, 2022:39). *Turnover* yang ideal adalah dibawah 10% dalam setahun (Iskandar & Rahadi, 2021:113). Namun, jika tingkat perpindahan melebihi 10%, hal ini diartikan sebagai pertanda bahwa perusahaan akan menghadapi masalah dalam pengelolaan sumber daya manusia. Berikut ini adalah data *turnover* karyawan pada PT BTPN Syariah Kalimantan Barat dari tahun 2020 sampai 2023:

**Tabel 1.1 Data *Turnover* (karyawan keluar)
Pegawai BTPN Syariah Kalimantan Barat Tahun 2020-2023**

Tahun	Jumlah karyawan				Persentase karyawan keluar
	Awal tahun	Masuk	Akhir tahun	Keluar	
2020	60	18	68	10	15,6%
2021	68	13	72	9	12,8%
2022	72	25	83	14	18%
2023	83	17	90	10	11,5%

Sumber: Data Karyawan PT BTPN Syariah

Berdasarkan tabel 1.1 diketahui data *turnover* karyawan PT BTPN Syariah Kalimantan Barat dari tahun 2020 hingga 2023, terlihat bahwa persentase karyawan yang keluar setiap tahunnya selalu melampaui batas ideal *turnover* sebesar 10%. Pada tahun 2020, *turnover* mencapai 15,6%, tahun 2021 sebesar 12,8%, tahun 2022 sebesar 18%, dan tahun 2023 sebesar 11,5%. Tingginya tingkat *turnover* ini menandakan adanya masalah serius dalam manajemen sumber daya manusia di perusahaan. Kehilangan karyawan secara terus-menerus tidak hanya mengakibatkan biaya tambahan untuk perekrutan dan pelatihan karyawan baru, tetapi juga dapat menghambat produktivitas dan stabilitas operasional perusahaan. Keberadaan SDM secara tidak langsung dapat memengaruhi efisiensi dan efektivitas perusahaan.

Menurut Soelton *et al.*, (2020:64-65) *turnover intention* merujuk pada keadaan di mana karyawan dengan sengaja merasa tertarik untuk mencari peluang pekerjaan di tempat lain sebagai alternatif. *Turnover intention* adalah keinginan untuk berpindah, namun belum sampai pada tahap realisasi yaitu melakukan perpindahan dari satu tempat kerja ke tempat kerja lainnya (Hermawati *et al.*, 2022:80). Pengertian ini secara bersama-sama memberikan landasan yang kuat untuk memahami kompleksitas dan tingkat awal dari perubahan hubungan karyawan dengan organisasi yang tercermin dalam *turnover intention*.

Berikut ini adalah hasil prasurvei mengenai *turnover intention* karyawan pada PT BTPN Syariah pada Kalimantan Barat:

Tabel 1.2 Hasil Kuesioner Prasurvei *Turnover Intention* Karyawan

No	Pertanyaan	Hasil		Hasil (%)	
		Ya	Tidak	Ya	Tidak
1	Apakah Anda memiliki niat untuk meninggalkan perusahaan saat ini?	16	4	80%	20%
2	Apakah Anda ingin mencoba pengalaman baru ditempat kerja lain?	14	6	70%	30%
3	Apakah Anda aktif mencari informasi mengenai peluang pekerjaan lain?	13	7	65%	35%
4	Apakah Anda pernah menghubungi kontak perusahaan lain guna mencari peluang baru?	8	12	40%	60%
5	Apakah Anda merasa tidak puas dengan pekerjaan saat ini, sehingga berpikir untuk berhenti?	14	6	70%	30%
6	Apakah Anda pernah merenungkan konsekuensi meninggalkan pekerjaan dan mencari alternatif lain?	17	3	85%	15%
Jumlah Responden		20 Responden			

Sumber: Hasil olah data kuesioner prasurvei (2024)

Berdasarkan tabel 1.2 kuesioner prasurvei *turnover intention* karyawan PT BTPN Syariah Kalimantan Barat, dari 20 responden terlihat bahwa 80% karyawan memiliki niat untuk meninggalkan perusahaan, dengan 65% aktif mencari peluang pekerjaan lain dan 40% sudah menghubungi perusahaan lain. Ketidakpuasan kerja dialami oleh 70% responden, sementara 85% telah mempertimbangkan konsekuensi meninggalkan pekerjaan. Karyawan mengindikasikan bahwa tingkat *turnover* yang tinggi disebabkan oleh lingkungan kerja, kelelahan fisik, emosional, dan mental. Kendala yang dihadapi seperti lingkungan kerja yang buruk, kesulitan dalam menangani respons nasabah yang tidak menyenangkan dan kurangnya dukungan dari perusahaan, membuat para karyawan mulai mempertimbangkan hak nya untuk berhenti (*thinking of quit*) dari

pekerjaannya. Ketika karyawan merasa tidak lagi terhubung secara emosional dengan pekerjaan atau tidak lagi melihat masa depan yang cerah di perusahaan, maka cenderung mulai memikirkan opsi untuk berhenti dan mencari kesempatan baru. Hal inilah yang menjadi pemicu karyawan PT BTPN Syariah Kalimantan Barat memutuskan untuk berhenti.

Menurut Harianja *et al.*, (2023:201) lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention*. Begitupun seperti yang diungkapkan oleh Efitriana dan Liana, (2022:182) bahwa lingkungan kerja dapat memicu pegawai mengalami *turnover intention*. Kondisi lingkungan kerja yang buruk, upah yang terlalu rendah, jam kerja melewati batas serta tiadanya jaminan sosial merupakan penyebab utama timbulnya *turnover* pada karyawan (Mapasa *et al.*, 2020:1157). Lingkungan kerja yang kurang baik berupa kondisi kerja yang tidak kondusif, pelayanan yang tidak memadai, serta hubungan kerja yang buruk menyebabkan ketidaknyamanan pada karyawan sehingga timbul keinginan untuk meninggalkan perusahaan (Tsani & Farlianto, 2018:512). Berikut ini adalah hasil prasurvei lingkungan kerja karyawan pada PT BTPN Syariah pada area Kalimantan Barat:

Tabel 1.3 Hasil Kuesioner Prasurvei Lingkungan Kerja Karyawan

No	Pertanyaan	Hasil		Hasil (%)	
		Ya	Tidak	Ya	Tidak
1	Apakah kebersihan ditempat kerja memengaruhi kenyamanan pelaksanaan pekerjaan?	17	3	85%	15%
2	Apakah pencahayaan ditempat kerja mendukung kinerja Anda?	17	3	85%	15%
3	Apakah fasilitas kerja yang tersedia ditempat kerja mendukung kelancaran pekerjaan Anda?	16	4	80%	20%
4	Apakah fasilitas kerja yang disediakan perusahaan masih dalam kondisi layak?	17	3	85%	15%
5	Apakah perusahaan memberikan perlindungan yang memadai terhadap keamanan dan keselamatan kerja Anda?	15	5	75%	25%

No	Pertanyaan	Hasil		Hasil (%)	
		Ya	Tidak	Ya	Tidak
6	Apakah standar operasional perusahaan disesuaikan dengan peraturan dan standar keselamatan kerja yang berlaku?	18	2	90%	10%
7	Apakah hubungan Anda dengan rekan kerja berjalan harmonis?	7	13	35%	65%
8	Apakah komunikasi antara Anda dan rekan kerja berjalan dengan baik?	6	14	30%	70%
9	Apakah terdapat diskriminasi dilingkungan kerja saat ini?	16	4	80%	20%
10	Apakah setiap karyawan memiliki kesempatan yang setara mengenai pengembangan karir?	6	14	30%	70%
Jumlah Responden		20 Responden			

Sumber: hasil olah data kuesioner prasurvei (2024)

Berdasarkan tabel 1.3 diketahui hasil prasurvei mengenai lingkungan kerja karyawan PT BTPN Syariah bahwasannya dari 20 responden, terdapat beberapa isu yang signifikan terkait faktor-faktor yang memengaruhi kenyamanan pada lingkungan kerja. Sebagian besar responden, sebesar 85%, merasa bahwa kebersihan di tempat kerja berperan penting dalam meningkatkan kenyamanan pelaksanaan pekerjaan, sementara 85% menganggap pencahayaan yang tersedia mendukung kinerja mereka. Selain itu, 80% responden merasa bahwa fasilitas kerja yang disediakan membantu kelancaran pekerjaan. Isu penting muncul terkait perlindungan terhadap keamanan dan keselamatan kerja, di mana hanya 75% responden yang merasa mendapat perlindungan yang memadai dari perusahaan. Namun, beberapa masalah signifikan juga ditemukan dalam aspek hubungan sosial di lingkungan kerja. Sebanyak 65% responden merasa bahwa hubungan dengan rekan kerja tidak berjalan harmonis, dan 70% menyatakan bahwa komunikasi antar karyawan tidak berjalan dengan baik. Banyak karyawan yang melaporkan bahwa informasi yang disampaikan tidak jelas atau bahkan tidak disampaikan sama sekali, terutama dalam hal instruksi pekerjaan dan pembagian tugas, yang menyebabkan terjadinya konflik akibat perbedaan interpretasi.

Masalah komunikasi ini semakin terasa bagi karyawan baru yang sering kali tidak mendapatkan informasi yang lengkap atau akurat mengenai tugas lapangan, seperti lokasi nasabah yang harus mereka kunjungi. Informasi alamat yang tidak tepat menyebabkan mereka kesulitan menjangkau lokasi, yang pada akhirnya mengganggu efisiensi kerja serta menurunkan motivasi dan kepercayaan diri karyawan. Isu lainnya yang memprihatinkan adalah adanya indikasi diskriminasi di lingkungan kerja, dengan 80% responden melaporkan adanya diskriminasi. Beberapa karyawan harus menghadapi kondisi kerja yang lebih sulit dan menantang dibandingkan rekan-rekan lainnya, khususnya dalam hal jarak dan beban kerja, yang dapat memengaruhi semangat dan daya tahan kerja mereka. Selain itu, hanya 30% responden yang merasa bahwa perusahaan memberikan kesempatan yang setara dalam hal pengembangan karir. Dalam hal lain, meskipun lingkungan fisik seperti kebersihan, pencahayaan, dan fasilitas kerja dinilai cukup mendukung oleh mayoritas karyawan, masalah interpersonal dan manajemen di tempat kerja menjadi isu yang lebih dominan.

Situasi ini tidak hanya menurunkan motivasi kerja tetapi juga dapat memicu *job burnout* dan meningkatkan *turnover intention*, yang menjadi fokus utama penelitian ini. Kurangnya komunikasi yang efektif dan adanya diskriminasi dalam pembagian tugas dapat memperburuk suasana lingkungan kerja dan meningkatkan keinginan karyawan untuk meninggalkan perusahaan. Berdasarkan hasil penelitian Reza *et al.*, (2023:1389) bahwasannya lingkungan kerja tidak ditemukan adanya hubungan yang signifikan antara lingkungan kerja dengan *turnover intention*. Sedangkan dalam penelitian Kristin *et al.*, (2022:106) bahwa lingkungan kerja memiliki pengaruh terhadap *turnover intention* karyawan. Sejalan juga dengan penelitian Aditya *et al.*, (2021:39) lingkungan kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention*. Pada hasil penelitian tersebut menjelaskan sebuah celah bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap *turnover intention*. Perlu adanya penelitian lebih lanjut untuk mengetahui bagaimana kondisi lingkungan kerja pada PT BTPN Syariah.

Selain lingkungan kerja, *job burnout* juga menjadi faktor terjadinya *turnover intention*. Berdasarkan hasil penelitian Savitri dan Sukarno (2023:791) bahwasannya *job burnout* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Menurut

Maslach dan Leiter (2016a:369) *job burnout* dalam perilaku kerja telah terhubung dengan beberapa bentuk pengunduran diri dari pekerjaan, termasuk absen, keinginan untuk meninggalkan pekerjaan dan pergantian secara nyata. Sama halnya dengan yang diungkapkan oleh Ekel *et al.*, (2019:6038) kelelahan kerja yang dialami oleh individu di tempat kerja dapat berdampak negatif terhadap produktivitas, kualitas hasil kerja dan kinerja karyawan serta cenderung meningkatkan tingkat kepergian karyawan akibat kondisi kelelahan kerja (*job burnout*). Kondisi ini menjelaskan kelelahan kerja secara nyata dapat memengaruhi keinginan seorang karyawan untuk meninggalkan pekerjaannya. *Job burnout* yakni terkait dengan pekerjaan merujuk pada kondisi kelelahan psikologis dan fisik yang berlangsung dalam jangka waktu lama dan disadari oleh individu sebagai hasil dari pekerjaannya (Ivanovic *et al.*, 2020:201). Berikut ini adalah hasil prasurvei *job burnout* karyawan pada PT BTPN Syariah pada Kalimantan Barat:

Tabel 1.4 Hasil Kuesioner Pra-Survei *Job Burnout* Karyawan

No	Pertanyaan	Hasil		Hasil (%)	
		Ya	Tidak	Ya	Tidak
1	Apakah Anda merasakan kelelahan mental serta emosional yang berlangsung lama?	18	2	90%	10%
2	Apakah Anda tetap merasa lelah meskipun sudah cukup istirahat?	17	3	85%	15%
3	Apakah Anda cenderung menunjukkan sikap sinis terhadap perubahan di lingkungan kerja?	7	13	35%	65%
4	Apakah Anda cenderung menjaga jarak dan tidak terlibat dalam dinamika kerja ditempat kerja?	9	11	45%	55%
5	Apakah Anda pernah menghindari tanggung jawab sehingga kinerja turun?	15	5	75%	25%
6	Apakah Anda kurang percaya diri dalam mengambil inisiatif ditempat kerja?	15	5	75%	25%
Jumlah Responden		20 Responden			

Sumber: hasil olah data kuesioner prasurvei

Berdasarkan tabel 1.4 hasil prasurvei terhadap 20 responden mengenai *job burnout* di kalangan karyawan PT BTPN Syariah, terdapat beberapa indikasi yang menunjukkan tingkat kelelahan mental dan emosional yang signifikan di tempat kerja. Sebanyak 90% responden melaporkan mengalami kelelahan mental serta emosional yang berkepanjangan, dan 85% menyatakan bahwa karyawan tetap merasa lelah meskipun sudah cukup beristirahat. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan tidak hanya mengalami kelelahan fisik, tetapi juga psikologis, yang dapat mengarah pada *job burnout*. Kelelahan yang dihadapi karyawan dapat membawa dampak serius terhadap pencapaian prestasi diri. Banyak karyawan yang cenderung mempertimbangkan untuk berpindah pekerjaan karena merasa lelah akibat pekerjaan di luar ruangan setiap hari. Beban tambahan muncul dari permasalahan nasabah yang tak terduga, seperti pembayaran yang menunggak dan nasabah yang kabur tanpa membayar, sehingga membuat karyawan merasa jenuh dengan pekerjaannya. Meskipun sudah beristirahat, karyawan tetap merasakan kelelahan yang berlebih, baik secara fisik maupun mental.

Selain itu, sebanyak 75% karyawan mengakui bahwa terkadang menghindari tanggung jawab, yang berdampak langsung pada penurunan kinerja, menandakan adanya ketidakmampuan untuk mengatasi beban kerja yang dialami. Sebanyak 45% responden menyatakan bahwa karyawan menjaga jarak dan tidak terlibat aktif dalam dinamika kerja, yang menunjukkan adanya kecenderungan untuk menarik diri dari lingkungan kerja. Sikap sinis terhadap perubahan di tempat kerja juga diidentifikasi pada 35% karyawan, yang menunjukkan adanya penurunan motivasi dan semangat kerja. Lebih lanjut, 75% karyawan merasa kurang percaya diri dalam mengambil inisiatif di tempat kerja, yang merupakan salah satu tanda penurunan efektivitas personal akibat *job burnout*.

Kelelahan yang dialami, baik akibat pekerjaan di luar ruangan maupun beban tambahan dari permasalahan nasabah, telah merugikan karyawan dalam mencapai prestasi optimal. Karyawan yang mengalami kelelahan berlebih sering kali mengalami penurunan motivasi, kehilangan fokus, dan rendahnya kepercayaan diri dalam menyelesaikan tugas. Selain itu, kelelahan ini juga menghambat kemampuan karyawan

untuk menjalankan inisiatif dan tanggung jawab, yang pada akhirnya berdampak pada penurunan pencapaian prestasi diri secara keseluruhan.

Keseluruhan data ini mengindikasikan bahwa *job burnout* yang dialami oleh karyawan PT BTPN Syariah dapat memengaruhi produktivitas dan semangat kerja, serta berpotensi meningkatkan *turnover intention* jika tidak segera ditangani. Berdasarkan hasil penelitian Dhakirah *et al.*, (2021:7) bahwasannya *job burnout* menunjukkan pengaruh negatif tidak signifikan terhadap *turnover intention*, karena menganggap bahwa kelelahan ialah dampak yang wajar dan sebagai tanda bahwa karyawan bekerja secara maksimal. Hal ini berbanding terbalik dengan penelitian Sundari dan Meria (2022:80) *job burnout* berpengaruh positif terhadap *turnover intention*. sejalan juga dengan penelitian Ainun (2022:280) *job burnout* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*.

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, teridentifikasi beberapa faktor yang dapat berkontribusi pada *turnover intention*, seperti kondisi lingkungan kerja dan gejala *job burnout*. Untuk mendalami pemahaman terhadap topik ini, penulis mengajukan judul penelitian **“Pengaruh Lingkungan Kerja dan Job Burnout terhadap Turnover Intention pada PT BTPN Syariah Kalimantan Barat”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* pada karyawan PT BTPN Syariah Kalimantan Barat?
2. Apakah *job burnout* berpengaruh terhadap *turnover intention* pada karyawan PT BTPN Syariah Kalimantan Barat?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* pada karyawan PT BTPN Syariah Kalimantan Barat.
2. Untuk mengetahui pengaruh *job burnout* berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* pada karyawan PT BTPN Syariah Kalimantan Barat.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang akan didapatkan dari penelitian ini:

1. Secara akademis, penelitian ini memberikan gambaran yang menjadi panduan atau sumber masukan bagi penelitian selanjutnya. Diharapkan penelitian ini dapat meningkatkan pemahaman tentang pengaruh lingkungan kerja dan *job burnout* terhadap *turnover intention*.
2. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi landasan pertimbangan bagi perusahaan dalam merancang kebijakan dan strategi di bidang sumber daya manusia yang terkait dengan lingkungan kerja, *job burnout*, dan *turnover intention*.

1.5 Ruang Lingkup Atau Pembatasan Masalah

Penulis memilih PT BTPN Syariah Kalimantan Barat sebagai lokasi penelitian.

1. Penelitian ini dibatasi pada suatu objek penelitian yaitu karyawan PT BTPN Syariah Kalimantan Barat.
2. Peneliti ini hanya dibatasi mengenai pembahasan pengaruh lingkungan kerja dan *job burnout* terhadap *turnover intention* pada PT BTPN Syariah Kalimantan Barat.

1.6 Sistematika Pelaporan

Sistematika pelaporan penelitian ini dirinci sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan latar belakang penelitian, tujuan dan kepentingan penelitian, serta ruang lingkup dan batasan masalah, teknik perumusan masalah, dan sistem penulisan.

BAB II TUNJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan mengenai pengaruh lingkungan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap *turnover intention*, serta kerangka pemikiran dan hipotesis yang mencakup pengertian dan indikator lingkungan kerja, pengertian dan indikator *job burnout*, pengertian dan indikator *turnover intention*.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini membahas metode penelitian yang digunakan, lokasi dan waktu penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data metode analisis data yang digunakan yaitu uji analisis deskriptif, uji instrumen, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda (R^2), uji hipotesis, uji koefisien determinasi (*Adjusted R2*).

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini menjelaskan sejarah singkat perusahaan, deskripsi data responden, deskripsi variabel pengaruh lingkungan kerja dan *job burnout* terhadap *turnover intention* pada PT BTPN Syariah Kalimantan Barat.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini merupakan penutup penulisan skripsi. Penyusun mencoba mengambil kesimpulan dari permasalahan dan pembahasan yang kemudian disajikan pula saran-saran yang berhubungan dengan penelitian yang kiranya dapat bermanfaat bagi perusahaan sebagai masukan.