

KEPUASAN KERJA DAN *TURNOVER INTENTION* PADA KARYAWAN BANK PERKREDITAN RAKYAT (BPR) INGIN JAYA ACEH BESAR

Winda Putri Diah Restya, Mutia Sallima

Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Aceh
Jl. Muhammadiyah No. 91, Batoh, Lueng Bata, Banda Aceh
winda.restya@unmuda.ac.id

Abstrak

Kepuasan kerja merupakan sebagian suatu sikap umum individu pada pekerjaannya, yakni selisih antara banyaknya ganjaran yang diterima seorang pekerja dengan banyaknya yang pekerja yakin seharusnya diterima. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui hubungan kepuasan kerja dengan *turnover intention* pada karyawan Bank BPR Ingin Jaya. Metode penelitian yang digunakan adalah dengan pendekatan kuantitatif. Subjek penelitian berjumlah 63 karyawan dengan menggunakan teknik *total sampling* karena semua anggota populasi dijadikan sampel. Pengambilan data menggunakan teknik metode skala Likert. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat korelasi antara variabel kepuasan kerja dengan *turnover intention*. Hasil ini ditunjukkan dengan nilai koefisien $r = -0,277$ nilai $p = 0,028$ ($p < 0,05$) yang berarti ada hubungan negatif antara kepuasan kerja dengan *turnover intention*. Jika semakin tinggi kepuasan kerja karyawan, maka semakin rendah tingkat *turnover intention* pada karyawan tersebut. Sebaliknya, jika kepuasan kerja karyawan rendah, maka pada karyawan tersebut cenderung memiliki tingkat *turnover intention* yang tinggi.

Kata Kunci: *Kepuasan kerja, Karyawan, Turnover intention*

Pendahuluan

Keterkaitan merupakan antara kinerja perusahaan dengan karyawan menimbulkan hubungan yang saling mempengaruhi. Kondisi dan perilaku karyawan yang dimiliki perusahaan dapat berdampak negatif maupun positif bagi kinerja yang dimiliki perusahaan. Dampak *turnover* karyawan terhadap biaya adalah timbulnya biaya yang tinggi untuk rekrutmen, seleksi dan pelatihan potensi serta skill bagi para karyawan yang baru hingga menjadi karyawan yang memberikan manfaat bagi perusahaan. *Turnover* karyawan yang tinggi akan mempengaruhi pula motivasi karyawan yang masih bertahan untuk meninggalkan perusahaan. Tingginya tingkat *turnover* karyawan dapat mengganggu efisiensi pengelolaan perusahaan karena karyawan yang memiliki pengalaman dan keterampilan yang meninggalkan perusahaan dapat mengganggu jalannya perusahaan. Tujuan utama dari adanya perusahaan adalah menyediakan fasilitas yang nyaman bagi karyawan sehingga karyawan betah dan bisa bekerja dengan baik dan sudah

menjadi tugas pihak perusahaan untuk tidak abai terhadap kondisi kesejahteraan maupun kepuasan kerja karyawan.

Kepuasan kerja merupakan apa yang dirasakan seseorang mengenai pekerjaannya, seseorang merasa puas dengan pekerjaannya jika pekerjaan tersebut sesuai dengan harapan seperti jenis pekerjaannya, rekan kerja, penyelia yang kompeten, bawahan yang produktif, serta upah yang sesuai dengan performa (George & Jones, 2008).

Berdasarkan hasil wawancara pra penelitian menjelaskan bahwa mengapa karyawan keluar masuk salah satunya dikarenakan sudah mendapatkan pekerjaan yang lebih layak lagi dari sebelumnya, serta beberapa karyawan yang lulus sebagai pegawai negeri. Untuk kepuasan kerja karyawan di Bank BPR Ingin Jaya, Aceh Besar masih sangat rendah, sebab atasan langsung memberikan sanksi yang tidak diinginkan oleh karyawannya, seperti saat karyawan yang libur melewati batas akan dikenakan sanksi atau diberikan surat peringatan, karyawan yang tidak mencapai target akan dipotong gaji, bahkan sampai menurunkan jabatan karyawan (hasil wawancara dengan subjek EJ pada hari senin 23/04/2019).

Data yang diperoleh dari Bank BPR Ingin Jaya Aceh Besar terkait dengan jumlah masuk dan keluar karyawan selama tahun 2016 sampai dengan tahun 2019 dan dapat disimpulkan bahwa jumlah dapat dilihat persentase *turnover* pada karyawan Bank BPR Ingin Jaya mengalami tren peningkatan dari tahun 2016 sampai tahun 2019. Penyebab hal tersebut kemungkinan dikarenakan beban kerja yang berlebihan dan tekanan dari atasan yang tidak proporsional mengakibatkan kepuasan kerja yang menurun. Manurung dan Ratnawati (2012) dalam penelitiannya menjelaskan dikarenakan rendahnya kepuasan yang dirasakan karyawan terhadap pekerjaannya dapat menjadi proses awal timbulnya *turnover intention*.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas mengenai Bank BPR Ingin Jaya yang masih dirasakan kurang bagi karyawan, karena karyawan masih belum mendapatkan kepuasan kerja yang baik dari perusahaan atau atasannya, sehingga karyawan ingin keluar dari perusahaan tersebut, maka penelitian tertarik untuk melakukan penelitian dengan berjudul “Hubungan Kepuasan Kerja Dengan *Turnover Intention* Pada Karyawan Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Ingin Jaya Aceh Besar”.

Tinjauan Pustaka

Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dimana para karyawan memandang pekerjaan mereka (Handoko,2007). Sedangkan Fritzsche & Parrish (2005) mendefinisikan kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang positif dan menyenangkan yang dihasilkan dari penghargaan atas pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang.

Robbins (2017) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai suatu sikap umum individu pada pekerjaannya, yakni selisih antara banyaknya ganjaran yang diterima seorang pekerja dengan banyaknya yang pekerja yakini seharusnya diterima. Kepuasan kerja berhubungan dengan sikap seorang karyawan terhadap pekerjaan itu sendiri, situasi kerja, serta kerjasama antara pimpinan dan sesama karyawan. Kepuasan kerja merupakan suatu perbedaan antara seberapa banyak sesuatu yang seharusnya diterima dengan seberapa banyak sesuatu yang sebenarnya diterima, dengan kata lain seorang karyawan dikatakan puas terhadap pekerjaannya apabila terdapat keadilan antara kewajiban yang harus dilakukan karyawan terhadap perusahaan dan hak yang diberikan perusahaan terhadap karyawan.

Turnover Intention

Turnover intention (keinginan berpindah kerja) merupakan kecenderungan atau intensitas individu untuk meninggalkan organisasi dengan berbagai alasan dan diantaranya keinginan untuk mendapatkan pekerjaan yang lebih baik (Sukwandi dan Meliana, 2014). Kemudian Samad (2006) menggambarkan hal tersebut sebagai keinginan yang disadari untuk mencari alternatif pekerjaan dalam organisasi lainnya.

Booth & Hamer (2007) mengartikan *turnover intention* adalah dampak terburuk dari ketidakmampuan suatu organisasi dalam mengelola perilaku karyawan sehingga karyawan merasa memiliki keinginan untuk berpindah kerja yang tinggi. *Turnover intention* juga merupakan ketidakpuasan terhadap suatu pekerjaan yang dapat memicu keinginan seseorang untuk keluar mencari pekerjaan yang baru.

Allen (2004), menjelaskan bahwa pindah kerja atau *turnover* merupakan wujud keinginan dari karyawan untuk berhenti dari suatu organisasi/perusahaan dan pindah kerja ke organisasi/perusahaan lainnya dengan alasan tertentu. Pindah kerja dapat dikelompokkan

menjadi beberapa jenis yaitu pindah kerja sukarela (*voluntary turnover*) yang merupakan keputusan karyawan itu sendiri untuk meninggalkan organisasi yang disebabkan oleh faktor ketertarikan dan peluang ketersediaan lapangan kerja saat ini. Biasanya, jika yang pindah kerja karyawan yang bertalenta dan perusahaan hanya mempunyai karyawan yang berkualitas ini terbatas, maka akan timbul masalah pada perusahaan tersebut. Jenis selanjutnya ialah pindah kerja terpaksa (*involuntary turnover*) dimana inisiatifnya berasal dari organisasi/perusahaan tempat karyawan tersebut bekerja. Misalnya, organisasi/perusahaan akan merampingkan organisasinya, bisnis perusahaan menurun, kinerja karyawannya buruk sehingga harus diputuskan hubungan kerjanya. Karyawan yang terkena kebijakan perusahaan harus mencari pekerjaan di organisasi/perusahaan lain. Biasanya, pindah kerja ini dilakukan pula ketika perusahaan diakuisisi oleh perusahaan lain.

Metode Penelitian

Pendekatan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian korelasi yang menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu semua informasi diwujudkan dalam angka dan dianalisis berdasarkan analisis statistik. Penelitian ini dimaksudkan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan dengan cara mencari hubungan-hubungan variabel bebas terhadap variabel terikat.

Sampel Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2010). Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan Bank BPR Ingin Jaya, Aceh Besar dengan jumlah 63 karyawan.

Metode Pengumpulan Data

Metode yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah menggunakan metode skala. Skala cukup memberikan informasi tertentu yang ingin diketahui dari subjek penelitian (Arikunto, 2010). Subjek diminta agar dapat merespon sejumlah pernyataan yang sesuai dengan keadaan dirinya, tujuannya adalah untuk mengungkap hal-hal yang sedang diteliti.

Teknik Analisis Data

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *total sampling*. Teknik *total sampling* adalah teknik pengambilan sampel dimana keseluruhan dari populasi digunakan untuk dijadikan sampel. Menurut Sugiyono (2010) penggunaan total sampling dikarenakan jumlah populasi yang tersedia terbatas, atau kurang dari 100. Adapun ciri-ciri sampel yang digunakan adalah karyawan tetap yang bekerja di Bank BPR Ingin Jaya, Aceh Besar dengan jumlah 63 karyawan, karyawan tetap dinilai lebih mengerti tentang situasi dan kondisi perusahaan.

Hasil Penelitian

Peneliti melakukan uji korelasi untuk mengetahui adanya hubungan antara variabel bebas yaitu kepuasan kerja terhadap variabel terikat yaitu *turnover intention*. Peneliti menjabarkan hasilnya dalam tabel berikut:

**Tabel.1 Korelasi
Kepuasan Kerja Dan *Turnover Intention* Pada Karyawan Bank BPR Ingin Jaya Aceh Besar**

Correlations			
		KepuasanKerja	TurnoverIntention
KepuasanKerja	Pearson Correlation	1	-.277*
	Sig. (2-tailed)		.028
	N	63	63
TurnoverIntention	Pearson Correlation	-.277*	1
	Sig. (2-tailed)	.028	
	N	63	63

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Sumber: Olah data *SPSS version 22 For Windows*

Pembahasan

Hasil analisis pada penelitian ini menunjukkan adanya hubungan negatif antara kepuasan kerja dengan *turnover intention*, temuan ini sejalan dengan beberapa penelitian yang telah dilakukan sebelumnya yang menjelaskan bahwa kepuasan kerja memiliki sumbangsih negatif yang besar dan konsisten terhadap keputusan seorang karyawan untuk memutuskan keluar dari perusahaan tempat karyawan tersebut bekerja (Ibrahim, Hilman, Kaliappen, 2016; & Rismayanti, Al Musadieg, Aini, 2018). Hal tersebut didukung dengan temuan Robbins (2017)

yang menjelaskan bahwa kepuasan kerja dihubungkan negatif dengan keinginan untuk keluarnya karyawan (*Turnover Intention*) dari perusahaan.

Tingkat kepuasan kerja dalam penelitian ini, lebih dari setengah sampel yang digunakan berada pada tingkat sedang (73,01%), sedangkan tingkat kepuasan kerja yang tinggi hanya 19.04% dari total sampel dan sisanya memiliki tingkat kepuasan kerja yang rendah. Hal ini sesuai dengan perolehan data awal melalui wawancara salah satu karyawan Bank BPR Ingin Jaya Aceh Besar yang menjelaskan bahwa dikarenakan beban kerja yang berlebihan serta tekanan dari atasan yang tidak proporsional mengakibatkan persentase yang rendah pada tingkat kepuasan kerja yang tinggi. Hal tersebut sejalan dengan temuan Barahama, Katuuk, & Oroh (2019); Mulidya, & Sunaryo (2018) yang menjelaskan bahwa beban kerja serta tekanan dari atasan yang berlebihan berimbas pada kepuasan kerja yang buruk.

Selanjutnya, tingkat *turnover intention* dalam penelitian ini berada pada angka 66.66%, tetapi hal ini tidak menjadi jaminan bahwa karyawan Bank BPR Ingin Jaya Aceh Besar tidak memiliki keinginan untuk meninggalkan Bank BPR Ingin Jaya Aceh Besar, berkaca pada data *turnover* yang diperoleh dari Bank BPR Ingin Jaya Aceh Besar yang mengalami tren peningkatan dari tahun 2016 sampai tahun 2019 (Tabel 1.1). Temuan Alhamwan & Mat (2015) menjelaskan bahwa tanpa penanganan yang baik, *turnover intention* pada karyawan akan terus meningkat dan menyebabkan kerugian pada perusahaan.

Sementara itu jika ditinjau dari aspek yang digunakan dalam penelitian ini, kondisi kepuasan karyawan Bank BPR Ingin Jaya Aceh Besar terhadap kompensasi yang diterima dapat dikatakan menjadi salah satu indikator kesejahteraan, dalam hal tersebut karyawan Bank BPR Ingin Jaya Aceh Besar menganggap bahwa kompensasi yang mereka terima telah sesuai dengan tupoksi yang diembannya. Putrianti, Hamid, & Mukzam (2014) menunjukkan bahwa aspek kepuasan kerja terhadap gaji atau kompensasi berkontribusi terhadap intensi seorang tenaga kerja untuk tidak keluar dari instansi tempatnya bekerja, yang artinya jika seorang karyawan telah merasa puas dengan upah atau gaji yang diterimanya, maka *turnover intention* pada karyawan tersebut dapat diantisipasi. Tetapi menurut temuan dari Singh & Loncar (2010) menjelaskan bahwa kepuasan seorang karyawan terhadap gaji atau kompensasi tidak serta merta meminimalkan *turnover intention*, kepuasan kerja secara umum merupakan penentu yang lebih penting untuk meminimalisir *turnover intention*.

Selanjutnya jika kepuasan kerja dilihat dari aspek penghargaan, berdasarkan data yang diperoleh pada penelitian ini, kondisi karyawan Bank BPR Ingin Jaya terhadap kepuasan

penghargaan menjadi hal yang perlu diutamakan, baik itu penghargaan secara sosial maupun penghargaan psikologis. Maka dapat dikemukakan bahwa pemberian penghargaan berupa pujian ataupun materi yang bersifat adil berdasarkan kompetensi dari karyawan berpengaruh cukup besar terhadap kepuasan kerja karyawan tersebut. Temuan Adi & Ratnasari (2015) menjelaskan bahwa pemberian penghargaan dengan proses penilaian yang adil terhadap karyawan dapat meningkatkan komitmen organisasional karyawan tersebut sehingga dapat meminimalisir timbulnya *turnover intention*. Selanjutnya, Adi & Ratnasari (2015) menjelaskan bahwa praktek dan kebijakan promosi yang dilakukan perusahaan hendaknya bersifat adil bukan berdasarkan subjektivitas, karena promosi memberikan peningkatan pribadi, tanggung jawab dan status. Individu yang merasa bahwa keputusan promosi yang telah ada berlaku dengan baik akan berpengaruh terhadap kepuasan kerjanya. Dengan kata lain, kebijakan promosi yang tepat sasaran berdampak positif pada tingkat kepuasan kerja karyawan yang hasil akhirnya dapat mengecilkan keinginan karyawan untuk meninggalkan perusahaan.

Aspek kepuasan kerja selanjutnya adalah kepuasan terhadap rekan kerja, berdasarkan dari hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa peran rekan kerja dalam membentuk situasi yang baik untuk kepuasan kerja karyawan, kondisi kedekatan, keakraban, keterikatan pada rekan kerja pada karyawan Bank BPR Ingin Jaya Aceh Besar cukup kompak dalam menghadapi segala tantangan yang ada, seperti saling membantu dalam menyelesaikan tugas ketika ada yang kesulitan maupun meminta bantuan. Memiliki rekan kerja yang berorientasi positif berdampak positif pula dengan iklim lingkungan kerja, karyawan lebih merasa dilibatkan dan dihargai dalam pencapaiannya di lingkungan pekerjaan. Hal ini sependapat dengan temuan Sharafi (2012) menemukan bahwa keterlibatan antar sesama karyawan berhubungan negatif dengan *turnover intention* dalam lingkup pekerjaan. Hal tersebut membuktikan bahwa memiliki perasaan puas terhadap rekan kerja memiliki efek yang mampu mendorong kepuasan seorang karyawan terhadap pekerjaannya secara umum.

Penjabaran sebelumnya menjelaskan bahwa *turnover intention* tidak serta merta tereliminasi ketika hanya satu aspek dari kepuasan kerja yang terpenuhi. Berdasarkan hal tersebut, menjadi penting untuk menjadi perhatian setiap aspek dari kepuasan kerja untuk menghindari *turnover intention* karyawan pada suatu perusahaan. Berdasarkan uraian yang telah dijabarkan menunjukkan bahwa kepuasan kerja berhubungan negatif dengan *turnover intention* karyawan Bank BPR Ingin Jaya Aceh Besar.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka diperoleh kesimpulan bahwa Kepuasan Kerja berhubungan dengan *turnover intention* karyawan Bank BPR Ingin Jaya Aceh Besar, terdapat adanya hubungan negatif antara kepuasan kerja dengan *turnover intention* dilihat dari nilai koefisien korelasi sebesar -0,277 dan nilai sig 0,028 ($p < 0,05$) yang artinya jika semakin tinggi kepuasan kerja karyawan, maka semakin rendah tingkat *turnover intention*. Sebaliknya jika kepuasan kerja karyawan rendah maka karyawan tersebut cenderung memiliki tingkat *turnover intention* yang tinggi.

Daftar Pustaka

- Adi, A. Z., & Ratnasari, S. L. (2015). Pengaruh Komitmen Organisasi, Penghargaan dan Kepuasan Kerja Terhadap Perputaran Karyawan Pada Perbankan Syariah di Kota Batam, *Etikonomi*, 14(1), 35-50.
- Allen, D. (2004). Explaining the link between turnover intentions and turnover. *Innovative theory and empirical research on employee turnover*, 1(3), 35-54.
- Alhamwan, M., & Mat, N. (2015). Antecedents of turnover intention behavior among nurses: A theoretical review. *J. Mgmt. & Sustainability*, 5(1), 84-90.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Barahama, K. F., Katuuk, M., & Oroh, W. M. (2019). Hubungan Beban Kerja Dengan Kepuasan Kerja Perawat di Ruang Perawatan Dewasa RSUD Pancaran Kasih Manado. *E-Jurnal Keperawatan*, 7(1), 1-8.
- Booth, S., & Hamer, K. (2007). Labour turnover in the retail industry: Predicting the role of individual, organisational and environmental factors. *International Journal of Retail & Distribution Management*, 35(4), 289-307.
- Fritzsche, B. A., & Parrish, T. J. (2005). Theories and research on job satisfaction. *Career development and counseling: Putting theory and research to work*. New York: John Wiley & Sons.
- George, J.M. and Jones, G.R. (2008). *Understanding and Managing Organizational behavior*. New Jersey: Pearson/Prentice Hall.
- Handoko, T. H. (2007). *Mengukur kepuasan kerja*. Jakarta: Erlangga.
- Ibrahim, M. G., Hilman, H., & Kaliappen, N. (2016). Effect of job satisfaction on turnover intention: An empirical investigation on Nigeria Banking Industry. *International Journal of Organizational and Business Excellence*, 1(2), 1-8.

- Manurung, M. T., & Ratnawati, I. (2012). *Analisis Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Turnover Intention Karyawan (Studi Pada Stikes Widya Husada Semarang)*. Universitas Diponegoro.
- Mulidya, E., Sunaryo, H., & ABS, M. K. (2018). Pengaruh Kepemimpinan, Lingkungan Kerja dan Komunikasi Terhadap kepuasan kerja karyawan (KUD Pakis Kec. Pakis Kab. Malang). *Jurnal Ilmiah Riset Manajemen*, 7(12), 76-87.
- Putrianti, A. D., Hamid, D., & Mukzam, M. D. (2014). Pengaruh Kompensasi dan Motivasi kerja terhadap Turnover Intention (Studi pada Karyawan PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir Pusat Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 12(2), 1-9.
- Robbins, S. (2017). *Perilaku Organisasi. (Organizational Behaviour)*. Jakarta : PT.Prehalindo.
- Samad, S. (2006). The contribution of demographic variables: job characteristics and job satisfaction on turnover intentions. *Journal of International Management Studies*, 1(1), 1-12.
- Sharafi, T. (2012). The relationship between family-to-work conflict of employee and co-workers' turnover intention. *Management Science Letters*, 2(1), 1-10.
- Singh, P., & Loncar, N. (2010). Pay satisfaction, job satisfaction and turnover intent. *Relations industrielles/ industrial relations*, 65(3), 470-490.
- Sugiyono, P. D. (2010). *Metode penelitian pendidikan: Pendekatan Kuantitatif*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sukwandi, R., & Meliana, M. (2014). Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja dan turn over intention karyawan usaha kecil menengah. *Jurnal Rekayasa Sistem Industri*, 3(1), 1-9.