

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Setelah Indonesia merdeka, mendorong didirikannya bank-bank di pasar dengan tujuan untuk memberikan kemudahan pada pedagang pasar dalam hal pelayanan jasa keuangan. Kemudian didasari pakto 1988, bank pasar tersebut dikukuhkan menjadi Bank Perkreditan Rakyat, sejak itu bank pengkreditan rakyat di Indonesia mulai berkembang. BPR memiliki landasan hukum yaitu terdapat pada Undang-Undang Nomor 7 tahun 1992 mengenai perbankan, dan diperbaharui Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998. Dituliskan bahwa bank pengkreditan rakyat adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

Tujuan utama bank pengkreditan rakyat adalah memberikan pelayanan dan bantuan bagi usaha kecil dan melayani masyarakat pada daerah-daerah di pedesaan. Bank pengkreditan rakyat memiliki bentuk hukum berupa perseroan terbatas, koperasi, dan perusahaan daerah. Kegiatan yang dilakukan BPR adalah, menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan berupa deposito berjangka, tabungan, dan atau bentuk lainnya, memberikan kredit, dan menempatkan dananya dalam bentuk Sertifikat Bank Indonesia (SBI), deposito berjangka, sertifikat deposito, atau tabungan pada Bank lain. Berjalan dan tercapainya tujuan BPR juga tidak terlepas dari para karyawan yang berkerja pada bank

tersebut. Sumber daya manusia adalah faktor penting dari sebuah perusahaan atau organisasi. Pada dasarnya, sumber daya manusia di sebuah perusahaan adalah sebagai perencana dan pelaksana sehingga perusahaan tersebut dapat mencapai tujuannya. Dan dari situ, bisa dikatakan SDM adalah komponen penting yang harus diutamakan dan diperhatikan pengelolaannya dengan baik. *Work conflict* atau konflik kerja dan *work stress* atau stres kerja juga perlu diperhatikan, karena berhubungan dengan kinerja dari pegawai.

Menurut Killman dan Thomas (1978), mengatakan, konflik merupakan kondisi ketidakcocokan tujuan yang ingin dicapai, baik yang muncul dari individu ataupun dalam hubungan dengan orang lain. Hal itu bisa mengganggu dan menghambat *stress* atau emosi yang mempengaruhi efisiensi dan produktivitas kerja (Rusdiana, 2015:162). Stoner mengatakan bahwa, konflik organisasi mencakup ketidaksepakatan soal alokasi sumber daya yang langka atau perselisihan soal tujuan, status, nilai, persepsi, atau kepribadian (Rusdiana, 2015:162). Dari situ dapat disimpulkan bahwa konflik kerja adalah sebuah kondisi terjadinya ketidaksamaan pemikiran antar karyawan atau pegawai sehingga menyebabkan sebuah perdebatan atau bahkan perselisihan.

*Stress* adalah kondisi ketegangan yang berpengaruh pada emosi, kondisi, dan proses berfikir. *Stress* yang cukup tinggi bisa berpengaruh terhadap seseorang dalam menghadapi lingkungan sekitarnya. Sehingga, pelaksanaan pekerjaan karyawan akan terganggu karena munculnya berbagai gejala *stress*. Bila *stress* cukup tinggi, maka kinerja karyawan

akan turun. Menurut P. Robbins (2006:796), stres kerja merupakan kondisi yang timbul dari interaksi antar individu dengan pekerjaannya dan dikarakteristikan oleh perubahan manusia yang membuat mereka menyimpang dari fungsi normal. Dari situ, stres kerja dapat membuat para karyawan atau pegawai tidak fokus terhadap apa yang seharusnya dikerjakan sehingga menghambat tujuan organisasi.

Kedua hal tersebut, *work conflict* atau konflik kerja dan *work stress* atau stres kerja selain dapat mempengaruhi kinerja karyawan, hal tersebut juga berkemungkinan mempengaruhi *turnover intention*, karena, jika karyawan mengalami dua kondisi tersebut maka akan timbul rasa tidak nyaman saat bekerja. *Intention* atau keinginan adalah niat yang muncul dari dalam diri seseorang, dan *turnover* sendiri merupakan berhentinya seseorang dari pekerjaannya secara keinginan pribadi. Mobley et al (1978) menyatakan bahwa *turnover intention* merupakan niat seorang pegawai untuk berhenti dari pekerjaannya dan pindah dari tempat kerja awalnya (Khikmawati, 2015:10). Dengan itu, *turnover intention* atau niat untuk pindah adalah niat yang muncul dari diri seorang pegawai untuk *risgn* dan mencari tempat kerja yang baru.

*Turnover intention* yang muncul dalam individu karyawan juga dapat dilemahkan oleh *work satisfaction* atau kepuasan kerja dalam sebuah perusahaan. Menurut Kreitner dan Kinicki (2014) *work satisfaction* diartikan sebagai tanggapan emosional pada segi pekerjaan seseorang. Sebagai contoh, jika seorang karyawan semakin berumur, maka akan cenderung merasa lebih puas dengan pekerjaan yang dilakukannya.

Beberapa alasan yang melatarbelakangi kepuasan kerja mereka adalah seperti pengharapan yang cenderung rendah, dan penyesuaian yang lebih baik pada situasi di lingkungan kerja mereka karena memiliki pengalaman yang sudah cukup banyak. Sehingga jika pegawai sudah lama bekerja di tempat itu mengalami *work conflict* atau *work stress* dan muncul *turnover intention* dalam diri individunya maka mereka akan berpikir dua kali karena mereka sudah bekerja cukup lama di perusahaan tersebut.

Seperti pada penelitian yang dilakukan oleh Therecia Prisillya dan Joyce Angelique Turangan, pada tahun 2020, dengan judul Pengaruh Kepuasan Kerja, Stres Kerja, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Niat Untuk Berpindah. Dengan subjek penelitian yaitu karyawan di Jakarta. Hasil dari penelitian itu adalah, kepuasan kerja memiliki pengaruh negatif pada niat untuk berpindah, yang berarti jika kepuasan kerja semakin rendah, akan menimbulkan keinginan berpindah tempat kerja semakin tinggi. Dan pada penelitian itu juga mendapatkan hasil bahwasannya stress kerja memiliki pengaruh positif terhadap niat untuk pindah seorang karyawan, yang berarti jika stress kerja semakin tinggi, maka niat untuk pindah seorang karyawan juga akan semakin tinggi.

PERUMDA BPR Bank Daerah Lamongan, pada awal dikenal dengan nama Bank Pasar Lamongan. Didirikan oleh Pemerintah Kabupaten Lamongan pada 3 Desember 1952. Dengan semakin berkembangnya bank, sejak bulan Januari tahun 2007, nama Bank Pasar Lamongan diganti dengan Bank Daerah Lamongan. Lokasi PERUMDA BPR Bank Daerah Lamongan berada di Jl. Panglima Sudirman Nomor 56,

Banjar Mendalan, Kecamatan Lamongan, Kabupaten Lamongan, Jawa Timur. Perumda BPR Bank Daerah Lamongan memiliki visi menjadi bank terdepan dan terpercaya dalam menggerakkan ekonomi di Lamongan dan memiliki misi memberantas lintah darat, memberi pinjaman dalam bidang perdagangan dan pengusaha ekonomi lemah, memperluas kesempatan kerja bagi masyarakat luas, mendidik masyarakat untuk menabung, menambah pendapatan asli Daerah, dan sebagai *agent of development*. Tentu saja dalam merealisasi misi dan visi itu, terikat dengan peran dan kinerja dari SDM. Sehingga SDM pada Perumda BPR Bank Daerah Lamongan memiliki peran penting. Dan juga sangat penting memperhatikan *work conflict*, *work stress*, dan *work satisfaction* pada karyawan pada Perumda BPR Bank Daerah Lamongan untuk mengurangi kemungkinan terjadinya *turnover intention* pegawai di Perumda BPR Bank Daerah Lamongan.

Menurut uraian yang sudah dijelaskan di atas, peneliti tertarik mengambil judul “PENGARUH *WORK CONFLICT* DAN *WORK STRESS* TERHADAP *TURNOVER INTENTION* YANG DIMEDIASI *WORK SATISFACTION* PADA PERUMDA BPR BANK DAERAH LAMONGAN”.

## 1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah *work conflict* berpengaruh positif secara signifikan terhadap *turnover intention* pada Perumda BPR Bank Daerah Lamongan?
2. Apakah *work stress* berpengaruh positif secara signifikan terhadap *turnover intention* pada Perumda BPR Bank Daerah Lamongan?
3. Apakah *work conflict* berpengaruh negatif secara signifikan terhadap *work satisfaction* pada Perumda BPR Bank Daerah Lamongan?
4. Apakah *work stress* berpengaruh negatif secara signifikan terhadap *work satisfaction* pada Perumda BPR Bank Daerah Lamongan?
5. Apakah *work satisfaction* berpengaruh negatif secara signifikan terhadap *turnover intention* pada Perumda BPR Bank Daerah Lamongan?
6. Apakah *work satisfaction* memediasi pengaruh antara *work conflict* terhadap *turnover intention* pada Perumda BPR Bank Daerah Lamongan?
7. Apakah *work satisfaction* memediasi pengaruh antara *work stress* terhadap *turnover intention* pada Perumda BPR Bank Daerah Lamongan?

## 1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh *work conflict* terhadap *turnover intention* pada Perumda BPR Bank Daerah Lamongan.
2. Untuk mengetahui pengaruh *work stress* terhadap *turnover intention* pada Perumda BPR Bank Daerah Lamongan.

3. Untuk mengetahui pengaruh *work conflict* terhadap *work satisfaction* pada Perumda BPR Bank Daerah Lamongan.
4. Untuk mengetahui pengaruh *work stress* terhadap *work satisfaction* pada Perumda BPR Bank Daerah Lamongan.
5. Untuk mengetahui pengaruh *work satisfaction* terhadap *turnover intention* pada Perumda BPR Bank Daerah Lamongan.
6. Untuk mengetahui peran *work satisfaction* terhadap pengaruh *work conflict* terhadap *turnover intention* pada Perumda BPR Bank Daerah Lamongan.
7. Untuk mengetahui peran *work conflict* terhadap pengaruh *work stress* terhadap *turnover intention* pada Perumda BPR Bank Daerah Lamongan.

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

1. Bagi Peneliti

Untuk menambah pengetahuan, pengalaman tentang pengaruh *work conflict* dan *work stress* terhadap *turnover intention* yang dimediasi *work satisfaction*.

2. Bagi Akademik

Bisa menjadi sumber informasi tambahan yang berguna terhadap ilmu pendidikan dan diharapkan dapat digunakan untuk melakukan penelitian selanjutnya.

### 3. Bagi Perusahaan

menambah informasi bagi perusahaan yang dapat digunakan untuk bahan pertimbangan. juga memungkinkan bisa dijadikan pedoman dalam pengambilan keputusan di masa mendatang.