

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pada suatu perusahaan, baik itu perusahaan penyedia jasa/layanan, perusahaan manufaktur, maupun perusahaan jual beli, perusahaan besar maupun perusahaan kecil lainnya pastinya akan diperlukan sumber daya, yang paling utama adalah sumber daya manusia. Di dalam suatu perusahaan, peran sumber daya manusia sangat berpengaruh dalam sumber daya yang lainnya. Sumber daya manusia seperti karyawan pada suatu perusahaan yang profesional dan berkualitas dapat mencerminkan kualitas dari sebuah perusahaan. Jika kinerja dari seorang karyawan sangat baik maka dari itu suatu perusahaan akan mendapatkan hasil yang baik dan juga dapat menghasilkan citra perusahaan yang baik juga. Keuntungan yang didapatkan oleh suatu perusahaan akan membawa dampak yang baik untuk para karyawannya dan karyawan tersebut akan mendapatkan *reward* yang sesuai dengan kemampuannya. Dalam era globalisasi dan persaingan bisnis yang semakin ketat, perusahaan menghadapi tantangan untuk mempertahankan sumber daya yang berkualitas. Niat karyawan untuk meninggalkan perusahaan merupakan suatu masalah yang sering timbul di dalam suatu organisasi atau perusahaan. Tingginya niat karyawan meninggalkan perusahaan dapat menyebabkan suatu perusahaan mengalami hambatan dalam mencapai tujuan sehingga dapat merugikan perusahaan. Perusahaan perlu memberikan perhatian yang serius terhadap kesejahteraan karyawan serta kebutuhan karyawannya untuk mengurangi

tingkat pergantian karyawan. Ketika harapan atau kebutuhan karyawan tidak terpenuhi, mereka cenderung akan mencari pekerjaan di tempat lain. Fenomena ini dikenal sebagai perpindahan kerja, yang dapat berdampak negatif terhadap stabilitas dan kinerja perusahaan secara keseluruhan.

Vandenberg & Nelson (1999) dalam Omar et al., (2020) mendefinisikan niat untuk keluar sebagai perkiraan probabilitas (subjektif) individu untuk mengundurkan diri dari suatu organisasi pada suatu saat dalam waktu dekat. Niat untuk meninggalkan perusahaan sebagian besar dipengaruhi oleh stres kerja dan kelelahan kerja. Variabel-variabel ini merupakan faktor yang mempengaruhi niat untuk berhenti bekerja dan kemungkinan pergantian karyawan di suatu perusahaan. Duraisingam et al., (2009) dalam Salama et al., (2022) menyatakan bahwa stres yang intens di tempat kerja berdampak buruk pada karyawan dan mengurangi keterkaitan mereka dengan pekerjaan, akibatnya memengaruhi niat berpindah kerja. Artinya, stres kerja yang tinggi di tempat kerja dapat melemahkan ikatan emosional karyawan terhadap pekerjaannya, yang kemudian akan meningkatkan keinginan mereka untuk meninggalkan perusahaan atau mencari pekerjaan baru.

Stres kerja merupakan kondisi yang timbul ketika terdapat ketidaksesuaian antara karakteristik individu dan tuntutan pekerjaan, terutama saat terjadi perubahan dalam perusahaan yang tidak jelas atau tidak terkomunikasikan dengan baik. Sandoval-Reyes et al., (2021) stres kerja didefinisikan sebagai perubahan emosi yang dialami seseorang saat menghadapi situasi yang sulit di lingkungan kerja, yang ditandai dengan munculnya rasa cemas, marah, atau

tertekan sebagai reaksi terhadap beban dan tuntutan pekerjaan. Kondisi tersebut dapat terjadi ketika seorang karyawan merasa tidak mampu mengatasi tekanan yang datang dari pekerjaan mereka. Perubahan emosi yang bersifat negatif ini, jika terjadi secara terus menerus tanpa penanganan yang tepat, akan menyebabkan seorang karyawan merasa tidak nyaman atau tidak bahagia di tempat mereka bekerja. Hal inilah yang mendorong niat seorang karyawan untuk berhenti bekerja dan keluar dari perusahaan.

Zanabazar et al., (2023) menjelaskan kelelahan kerja adalah kondisi psikologis yang muncul akibat paparan stres kerja yang berkepanjangan. Kelelahan dapat berdampak pada tingkat keterlibatan karyawan di tempat kerja. Saat karyawan merasa lelah, mereka biasanya kehilangan motivasi dan minat terhadap pekerjaan mereka, yang pada akhirnya dapat meningkatkan keinginan mereka untuk meninggalkan perusahaan. Kelelahan muncul ketika seseorang mencoba menyelesaikan terlalu banyak tugas dalam waktu singkat karena tenggat waktu yang tidak realistis. Stres kerja yang tinggi apabila tidak dikelola dengan baik, dapat berkembang menjadi kelelahan kerja. Kelelahan di tempat kerja dapat menyebabkan hilangnya produktivitas, penurunan performa kinerja dan pergantian karyawan. Jika dibiarkan, kondisi ini akan dapat berdampak pada peningkatan niat karyawan untuk meninggalkan perusahaan. Dalam konteks ini, kelelahan kerja berperan sebagai faktor mediasi. Mediasi merujuk pada suatu proses di mana satu variabel berfungsi sebagai penghubung antara dua variabel lainnya. Artinya, pengaruh stres kerja terhadap niat untuk meninggalkan perusahaan terjadi melalui kelelahan kerja. Hal ini dibuktikan

melalui penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Salama et al., (2022) dan Üngüren et al., (2024) yang menemukan bahwa kelelahan kerja secara signifikan memediasi hubungan antara stres kerja dan niat untuk meninggalkan pekerjaan. Artinya, stres kerja yang tinggi cenderung memicu kelelahan kerja, yang pada akhirnya akan memperkuat niat seorang karyawan untuk meninggalkan pekerjaan mereka atau meninggalkan perusahaan tempat mereka bekerja.

Industri Perbankan merupakan sektor yang berfokus pada penyediaan layanan keuangan, terutama yang berkaitan dengan pengelolaan serta penawaran berbagai layanan keuangan kepada masyarakat, perusahaan, dan lembaga pemerintah. PT. Bank Pan Indonesia Tbk (Bank Panin) merupakan salah satu bank swasta terkemuka di Indonesia yang memiliki jaringan luas, termasuk Kantor Cabang Utama (KCU) di Kota Pontianak, Kalimantan Barat. Salah satu tantangan berat yang dihadapi oleh karyawan dalam industri perbankan adalah stres kerja yang jika tidak dikelola dengan baik oleh karyawan akan dapat berkembang menjadi kelelahan kerja yang dapat mempengaruhi produktivitas karyawan hingga meningkatkan niat seorang karyawan untuk meninggalkan perusahaan. Sebagai institusi keuangan yang bergerak di sektor jasa, Bank Panin KCU Pontianak dituntut untuk memberikan pelayanan yang cepat, akurat, dan profesional kepada nasabah. Tuntutan pekerjaan yang tinggi, serta tekanan untuk mencapai target menjadi bagian dari dinamika kerja sehari-hari yang dapat menimbulkan stres pada karyawan. Jika tidak ditangani dengan baik, stres kerja tersebut berpotensi menimbulkan kelelahan kerja yang dapat

mempengaruhi kinerja, semangat kerja, hingga niat karyawan untuk meninggalkan perusahaan. Dalam konteks industri perbankan, stres kerja telah menjadi faktor signifikan dalam kepuasan kerja dan produktivitas kerja (Kim, 2024).

Dalam konteks ini, penting untuk memahami bagaimana stres kerja mempengaruhi niat seorang karyawan untuk meninggalkan perusahaan, serta sejauh mana kelelahan kerja berperan sebagai variabel mediasi dalam hubungan tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh stres kerja dan kelelahan kerja sebagai variabel mediasi terhadap niat untuk meninggalkan perusahaan pada karyawan Bank Panin KCU Kota Pontianak. Jika seorang karyawan mengalami stres kerja dan kelelahan kerja yang tinggi, maka hal tersebut dapat mempengaruhi kinerja dan produktivitas karyawan tersebut. Akibatnya, perusahaan akan mengalami kesulitan dalam mencapai tujuan yang ditetapkan, karena karyawan yang stres dan kelelahan tidak dapat berkontribusi secara optimal. Selain itu, karyawan yang mengalami stres kerja dan kelelahan kerja yang tinggi juga cenderung memiliki niat untuk meninggalkan perusahaan, sehingga dapat menyebabkan niat karyawan meninggalkan perusahaan yang tinggi. Dengan memahami hubungan antar variabel ini, perusahaan diharapkan dapat membuat strategi yang lebih efektif dalam mengelola sumber daya manusia, khususnya dalam menurunkan tingkat stres dan kelelahan kerja, guna meningkatkan loyalitas karyawan.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang disampaikan pada latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah stres kerja berpengaruh signifikan terhadap niat untuk meninggalkan perusahaan pada karyawan Bank Panin KCU Pontianak?
2. Apakah stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kelelahan kerja pada karyawan Bank Panin KCU Pontianak?
3. Apakah kelelahan kerja berpengaruh signifikan terhadap niat untuk meninggalkan perusahaan pada karyawan Bank Panin KCU Pontianak?
4. Apakah kelelahan kerja memediasi pengaruh antara stres kerja dan niat untuk meninggalkan perusahaan pada karyawan Bank Panin KCU Pontianak?

1.3 Batasan Masalah

1. Stres Kerja

Rizzo et al., (1970) mendefinisikan stres kerja sebagai suatu keadaan atau kondisi yang muncul ketika seorang individu merasakan tekanan dan ketegangan karena adanya konflik peran serta ketidakjelasan peran dalam lingkungan kerjanya.

2. Kelelahan Kerja

Menurut Maslach & Jackson, (1981) kelelahan adalah sindrom kelelahan emosional dan sinisme yang sering terjadi di antara individu yang

melakukan 'pekerjaan yang melibatkan orang' dalam beberapa bentuk. Aspek utama dari sindrom kelelahan adalah meningkatnya rasa lelah secara emosional.

3. Niat untuk meninggalkan perusahaan

Menurut Abdou et al., (2022) niat untuk meninggalkan perusahaan merujuk pada pemikiran atau rencana seorang karyawan untuk *resign* dari pekerjaan saat ini dan mencari pekerjaan lain.

1.4 Tujuan Penelitian

Mengacu pada rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh stres kerja terhadap niat untuk meninggalkan perusahaan pada karyawan Bank Panin KCU Pontianak.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh stres kerja terhadap kelelahan kerja pada karyawan Bank Panin KCU Pontianak.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kelelahan kerja terhadap niat untuk meninggalkan perusahaan pada karyawan Bank Panin KCU Pontianak.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah kelelahan kerja memediasi pengaruh antara stres kerja dan niat untuk meninggalkan perusahaan pada karyawan Bank Panin KCU Pontianak.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk:

1. Manfaat Teoritis:

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan memberikan sumbangan pemikiran secara teoritis sehingga dapat menambah wawasan untuk penelitian selanjutnya mengenai hubungan atau pengaruh stres kerja dan kelelahan kerja terhadap niat untuk meninggalkan perusahaan pada karyawan perbankan.

2. Manfaat Praktis:

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi perusahaan mengenai pentingnya menjaga kesehatan mental dan fisik karyawannya, terutama yang berhubungan dengan upaya menurunkan tingkat stres dan kelelahan kerja, serta meminimalkan niat seorang karyawan untuk meninggalkan perusahaan. Dengan demikian, perusahaan dapat beroperasi dengan lancar tanpa hambatan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika laporan dalam penelitian ini terdiri dari 5 bab yaitu :

Bab 1 Pendahuluan

Bab ini berisi gambaran umum mengenai penelitian yang meliputi latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika laporan.

Bab 2 Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka menjelaskan teori-teori yang relevan dengan permasalahan penelitian dan menjadi acuan dalam menganalisis masalah tersebut. Selain itu, bab ini juga memuat pembahasan penelitian-penelitian sebelumnya yang menjadi landasan penelitian, kerangka penelitian, serta hipotesis penelitian.

Bab 3 Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian menjelaskan mengenai jenis penelitian, obyek penelitian, populasi dan sampel, metode pengambilan sampel, jumlah sampel, metode pengumpulan data, instrumen penelitian, metode pengujian instrumen, metode analisis data, pengujian hipotesis, dan uji mediasi.

Bab 4 Hasil dan Pembahasan

Bab ini memaparkan hasil penelitian yang telah diolah menggunakan metode yang tepat untuk menguji dan membuktikan hipotesis. Adapun hasil yang dibahas meliputi uji validitas dan reliabilitas, profil responden, analisis deskriptif variabel, analisis regresi linear sederhana dan berganda, analisis mediasi, Uji-F, Uji-t, dan R², serta diakhiri dengan pembahasan.

Bab 5 Penutup

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang diperoleh dari analisis serta pembahasan, implikasi manajerial, keterbatasan penelitian dan saran.