

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan aset terpenting dalam suatu perusahaan yang menjadi salah satu penentu berkembangnya suatu perusahaan. Masalah-masalah yang menyangkut sumber daya manusia (SDM) di suatu perusahaan harus dapat ditemukan titik terangnya agar permasalahannya tidak membuat kinerja perusahaan menurun. Apabila permasalahan ini tidak terselesaikan dengan baik, maka akan menyebabkan karyawan pada perusahaan tersebut menjadi tidak produktif, stress, rendahnya kepuasan kerja dan ini dapat menyebabkan lingkungan kerja dan kepuasan komunikasi yang rendah sehingga dapat menyebabkan keinginan seorang karyawan untuk keluar dari organisasi (Alsufyani *et al.*, 2021).

Keinginan karyawan untuk keluar dari organisasi (*intent to quit*) merupakan fenomena yang biasa dalam sebuah organisasi. Namun hal ini akan menjadi masalah besar bagi organisasi saat banyak karyawan yang memiliki keinginan untuk keluar dari organisasi. Tingkat keinginan karyawan yang tinggi untuk keluar dari organisasi berdampak buruk bagi kinerja organisasi itu sendiri. Hal ini karena karyawan dengan tingkat keinginan untuk keluar yang tinggi tidak akan fokus pada pekerjaannya, hingga karyawan tidak optimal dalam bekerja. Peran negatif keinginan karyawan untuk keluar dari organisasi harus dapat diantisipasi oleh setiap organisasi.

Banyak faktor yang mempengaruhi tinggi rendahnya keinginan karyawan untuk keluar dari organisasi. Lingkungan kerja (*work enviroment*) yang buruk dan kepuasan komunikasi (*communication satisfaction*) yang rendah merupakan beberapa faktor yang mempengaruhi tingginya keinginan karyawan untuk keluar dari organisasi. Penelitian Alsufyani *et al.*, (2021) memberikan bukti nyata bahwa lingkungan kerja dan kepuasan komunikasi adalah dua prediktor yang secara signifikan mempengaruhi keinginan karyawan untuk keluar dari organisasi.

Lingkungan kerja merupakan salah satu aspek yang penting mengingat suasana hati (*mood*) dapat dipengaruhi oleh lingkungan kerja yang positif. Lingkungan kerja juga menjadi faktor yang memengaruhi keputusan karyawan dalam bekerja. Menurut Rivai (2013) lingkungan kerja merupakan elemen-elemen organisasi sebagai sistem sosial yang mempunyai pengaruh yang kuat di dalam pembentukan perilaku individu pada perusahaan dan berpengaruh pada prestasi perusahaan. Lingkungan kerja merupakan keadaan sekitar tempat kerja baik secara fisik maupun non-fisik yang dapat memberikan kesan menyenangkan, menenangkan, dan menentramkan (Subroto, 2005). Perusahaan harus mampu menciptakan lingkungan kerja yang sehat dan positif untuk meningkatkan kinerja, produktivitas, menurunkan keinginan karyawan untuk keluar dan komunikasi antar karyawan dapat tercapai dengan baik (Alsufyani *et al.*, 2021). Hal ini menunjukkan bahwa lingkungan kerja merupakan aspek penting untuk mendukung keberhasilan sebuah organisasi.

Faktor lain yang mempengaruhi keinginan karyawan untuk keluar dari organisasi adalah kepuasan komunikasi. Komunikasi merupakan salah satu unsur

penting agar karyawan dapat menyampaikan segala sesuatu dengan baik kepada semua pihak yang terlibat dalam organisasi. Menurut Alshammari dan Dayrit (2019), kepuasan komunikasi ditunjukkan sebagai tingkat di mana seseorang puas dengan berbagai elemen interaksi organisasi termasuk pengetahuan kerja, umpan balik pribadi, komunikasi antar departemen, komunikasi horizontal, komunikasi dengan supervisor, komunikasi iklim, dan kualitas media. Komunikasi yang buruk dapat menyebabkan perusahaan tersebut menjadi tidak produktif dan efektif, sehingga *output* yang dihasilkan juga bisa jauh dari target yang ditetapkan. Pengaruh komunikasi yang buruk juga dapat menyebabkan konflik ditempat kerja dan dapat memperparah hubungan antar karyawan yang pada akhirnya akan memberikan stimuli pada peningkatan keinginan karyawan untuk keluar dari organisasi (Alsufyani *et al.*, 2021).

Kepuasan komunikasi adalah keadaan emosional yang menyenangkan bagi karyawan dalam memandang komunikasi perusahaan untuk meningkatkan kemampuan kerja mereka (Down dan Hazen, 1977, seperti dikutip Alsufyani *et al.*, 2021). Kepuasan komunikasi harus menjadi salah satu sasaran utama bagi perusahaan untuk dicapai karena kepuasan komunikasi menyangkut bagaimana penyampaian komunikasi di dalam suatu perusahaan dalam memotivasi dan merangsang karyawan agar dapat mencapai tujuan organisasi. Melalui komunikasi yang baik, karyawan akan merasa senang tinggal dalam organisasi dan tidak memiliki keinginan untuk keluar dari organisasi (Nantsupawat *et al.*, 2021).

Keinginan karyawan untuk keluar adalah masalah serius dan mendesak yang tampaknya sebagian besar perusahaan akan menghadapi permasalahan seperti

ini. Pergantian sukarela dapat berarti karyawan yang cakap dan kompeten keluar dari organisasi untuk bekerja di tempat lain (Singh dan Gupta, 2015). Selanjutnya, pergantian dapat mengakibatkan hilangnya hal-hal penting pengetahuan dan keahlian khusus pekerjaan serta kemungkinan penurunan moral karena tingginya tingkat frustrasi yang diakibatkan karena tidak mampu memenuhi tuntutan pekerjaan (Griffeth *et al.*, 2001). Perputaran karyawan yang terlalu sering dapat menyebabkan hilangnya keseimbangan dalam perusahaan tersebut. Salah satu efek yang dapat ditimbulkan yaitu karyawan yang baru harus terlebih dahulu menyesuaikan diri terhadap lingkungan kerja yang baru. Hal ini menunjukkan bahwa keinginan karyawan untuk keluar dari organisasi merupakan suatu hal yang buruk dan pihak manajemen harus dapat menurunkan tingkat keinginan karyawan untuk keluar dari organisasi.

Fenomena keinginan karyawan untuk keluar selalu ada dalam setiap organisasi. Demikian juga halnya yang terjadi pada PT. Bank Jago Tbk. PT. Bank Jago Tbk., (sebelumnya bernama PT. Bank Artos Indonesia Tbk) adalah lembaga keuangan di bidang jasa keuangan. Bank ini berbasis di Jakarta dan berdiri sejak tahun 1992. Pendiri bank tersebut bernama Arto Hardy. Pada tahun 2019, perusahaan diakuisisi oleh duo Jerry Ng dan Patrick Sugito Walujo, masing-masing melalui Metamorfosis Ekosistem Indonesia dan Wealth Track Technology Limited, dengan nilai akuisisi sejumlah Rp 243 Miliar dan mewakili 51% modal dasar dan disetor perusahaan. Di tahun 2020, Gojek, melalui bisnis layanan keuangan dan pembayaran digital Gopay, masuk menjadi pemegang saham. Pada tahun 2021, GIC Private Limited memberikan komitmen dengan menyuntikkan dana untuk

memperkuat Jago dalam berinovasi memberikan solusi keuangan digital terbaik. Hasil evaluasi pihak manajemen, karyawan memiliki keinginan untuk keluar dari organisasi. Berdasarkan penyelidikan pihak manajemen, kualitas komunikasi yang kurang baik merupakan faktor yang memberikan kontribusi pada peningkatan keinginan karyawan untuk keluar dari organisasi. Berkaitan dengan faktor lingkungan kerja, hubungan dengan rekan kerja maupun atasan (lingkungan kerja) merupakan faktor lain yang berkontribusi pada meningkatnya keinginan karyawan untuk keluar dari organisasi. Penelitian ini bermaksud untuk menguji secara empirik pengaruh persepsi karyawan tentang lingkungan kerja dan kepuasan komunikasi terhadap keinginan karyawan untuk keluar dari profesi mereka di PT. Bank Jago Tbk.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, dapat disimpulkan bahwa rumusan permasalahan yang akan diteliti adalah sebagai berikut:

1. Apakah persepsi lingkungan kerja berpengaruh terhadap keinginan untuk keluar?
2. Apakah persepsi lingkungan kerja berpengaruh terhadap kepuasan komunikasi?
3. Apakah kepuasan komunikasi berpengaruh terhadap keinginan untuk keluar?
4. Apakah kepuasan komunikasi memediasi pengaruh persepsi lingkungan kerja dan keinginan untuk keluar?

1.3 Batasan Masalah

Penelitian oleh peneliti memberikan batasan masalah sampel dan variable yang diteliti sebagai berikut:

1. Variabel dari penelitian ini terdiri dari:
 - a. Persepsi Lingkungan kerja mencakup faktor sosial, fisik, dan psikologis yang mempengaruhi dan membentuk kondisi kerja (Raziq dan Maulabakhsh, 2015).
 - b. Kepuasan komunikasi ditunjukkan sebagai tingkat di mana seseorang puas dengan berbagai elemen interaksi organisasi termasuk pengetahuan kerja, umpan balik pribadi, komunikasi antar departemen, komunikasi horizontal, komunikasi dengan supervisor, komunikasi iklim, dan kualitas media (Alshammari *et al.*, 2019).
 - c. Keinginan untuk keluar didefinisikan sebagai suatu proses dimana tenaga kerja meninggalkan organisasi dan harus ada yang menggantikannya (Mathis dan Jackson, 2012).

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disebutkan diatas, maka penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh persepsi lingkungan kerja terhadap keinginan untuk keluar.
2. Untuk mengetahui pengaruh persepsi lingkungan kerja terhadap kepuasan komunikasi.

3. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan komunikasi terhadap keinginan untuk keluar.
4. Untuk mengetahui peran kepuasan komunikasi dalam memediasi pengaruh persepsi lingkungan kerja dan keinginan untuk keluar.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi beberapa pihak, antara lain:

1. Bagi Organisasi/Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pertimbangan bagi PT. Bank Jago Tbk untuk membuat lingkungan dan kepuasan komunikasi menjadi lebih baik dengan tujuan untuk meminimalisir keinginan karyawan untuk keluar dari organisasi.

2. Bagi Peneliti Lain

Penelitian ini dapat digunakan oleh peneliti lain untuk menambah wawasan mengenai lingkungan kerja, kepuasan komunikasi menjadi lebih baik untuk meminimalisir keinginan untuk keluar karyawan.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II: LANDASAN TEORI

Bab ini berisikan tentang uraian teoritis yang digunakan sebagai dasar teori yang mendukung penelitian yaitu mengenai lingkungan kerja, kepuasan komunikasi, dan keinginan untuk keluar.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini mencakup tempat dan waktu penelitian, populasi, sampel, teknik pengambilan sampel, metode pengumpulan data, metode pengukuran data, metode pengujian instrument penelitian, dan metode analisis data.

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini mencakup pembahasan mengenai analisis serta pengujian terhadap jawaban responden dari kuesioner yang dibagikan dan hasil yang diperoleh dalam penelitian.

BAB V: KESIMPULAN

Bab ini mencakup kesimpulan, implikasi manajerial, keterbatasan penelitian dan saran.