

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Setiap perusahaan saat ini biasanya berorientasi tinggi pada pelanggan karena akan mempengaruhi elektabilitasnya, terutama dalam sektor perbankan. Pegawai Bank X di Jakarta harus selalu ketelitian dan ketepatan dalam menyelesaikan tugas mereka untuk memberikan pelayanan pelanggan yang terbaik. Standar pelayanan yang tinggi merupakan indikator kualitas dan faktor penting dalam mempertahankan loyalitas pelanggan. Karena sebagian besar waktu karyawan dihabiskan untuk memenuhi tujuan administratif dan operasional, interaksi antar karyawan cenderung lebih terbatas di lingkungan kerja perbankan yang sangat berfokus pada detail. Hal ini sering kali menyebabkan karyawan kurang memiliki kesempatan untuk membangun hubungan sosial yang signifikan dengan rekan kerja mereka.

Kesepian di tempat kerja, juga dikenal sebagai kesepian di tempat kerja, dapat menyebabkan perasaan keterasingan atau kekurangan hubungan sosial yang memadai di lingkungan kerja. Tidak hanya masalah individu yang mengalami kesepian di tempat kerja, tetapi juga berdampak pada organisasi secara keseluruhan. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Ozcelik dan Barsade (2018), rasa kesepian di tempat kerja dapat menyebabkan penurunan keterlibatan karyawan, penurunan produktivitas, dan peningkatan keinginan untuk keluar. Dalam industri perbankan, yang sangat bergantung pada stabilitas sumber daya manusia, rasa kesepian dapat mengancam keberlangsungan operasional perusahaan. Menurut data *turn over* dari

Biro Riset Infobank menunjukkan bahwa jumlah pegawai bank umum di Indonesia terus menyusut dari 489.454 orang pada tahun 2014 menjadi 441.145 orang pada tahun 2023, dengan total pengurangan sebanyak 48.309 orang selama periode tersebut. Hal tersebut turut berdampak pada Bank X yang menjadi lokasi penelitian dengan detail sebagai berikut :

Tahun	Jumlah Karyawan Keluar	Total Karyawan	Tingkat Turnover (%)
2021	228	2.246	10,1
2022	239	2.300	10,3
2023	273	2.586	10,5

**Tabel 1.1 Data Turn Over karyawan Bank X**

Dari data di atas, terlihat bahwa jumlah karyawan yang keluar dari Bank X relative meningkat setiap tahun, dengan tingkat turnover yang juga menunjukkan tren peningkatan dari 10,1% pada tahun 2021 menjadi 10,5 % pada tahun 2023.

Seseorang dapat mengalami kesepian di tempat kerja atau tidak memiliki hubungan sosial yang memuaskan di tempat kerja. Fenomena ini semakin penting dalam penelitian psikologi organisasi. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Wright dan Cropanzano (2014), kesepian dapat menyebabkan tingkat kepuasan kerja yang lebih rendah dan stres yang lebih tinggi, yang pada gilirannya berdampak negatif pada produktivitas. Dalam studi tambahan yang dilakukan oleh Holt-Lunstad et al. (2017), ditemukan bahwa kesepian dikaitkan dengan risiko kesehatan fisik dan mental, termasuk peningkatan risiko depresi, yang dapat berdampak negatif pada kesehatan karyawan. Studi yang dilakukan oleh Yang dan Wei (2020) menemukan

bahwa kesepian di tempat kerja memiliki korelasi yang signifikan dengan burnout, yaitu kondisi kelelahan emosional yang mengurangi kinerja seseorang.

Selain itu, kesepian di tempat kerja dapat berdampak pada dinamika tim. Knight et al. (2019) menemukan bahwa kesepian cenderung menular, yang berarti bahwa karyawan yang merasa kesepian dapat memengaruhi suasana kerja secara kolektif, mengurangi ikatan tim, dan menciptakan lingkungan kerja yang kurang mendukung. Risiko kesepian meningkat di pekerjaan back office perbankan, di mana tugas rutin biasanya dilakukan secara individual.

Keinginan seorang karyawan untuk meninggalkan perusahaan tempat mereka bekerja dikenal sebagai intention to leave. Dalam situasi di mana orang kesepian di tempat kerja, keinginan untuk meninggalkan pekerjaan seringkali merupakan hasil langsung dari kurangnya hubungan sosial yang signifikan. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Hom et al. (2017), ketidakpuasan kerja, kurangnya komitmen terhadap organisasi, dan kondisi kerja yang dirasakan semuanya memengaruhi niat untuk berhenti. Selain itu, Gallup (2020) menemukan bahwa sekitar 21 persen karyawan di seluruh dunia merasa kesepian di tempat kerja mereka, yang merupakan alasan utama mereka untuk mencari pekerjaan baru. McKinsey (2021) mengatakan bahwa niat untuk meninggalkan memengaruhi turnover yang tinggi dan stabilitas perusahaan, terutama dalam sektor yang kuat seperti perbankan. Ini menjadi lebih penting di posisi strategis karena peran back office yang sangat penting untuk menjalankan operasi yang lancar. Wright (2015) lebih lanjut menyebutkan bahwa pekerja yang kesepian memiliki performa kerja

yang lebih rendah, yang kemungkinan besar akan meningkatkan niat mereka untuk keluar.

Tingkat resiliensi yang tinggi cenderung lebih baik dalam mengelola emosi negatif dan mempertahankan kesejahteraan psikologis dalam situasi sulit, menurut Tugade dan Fredrickson (2014). Luthans et al. (2016) menemukan bahwa kemandirian membantu mengelola stres kerja dan dapat meningkatkan keterlibatan karyawan, sehingga mengurangi keinginan untuk keluar. Resiliensi, menurut Fleming dan Ledogar (2019), adalah proses adaptasi positif yang dipengaruhi oleh elemen seperti dukungan sosial, regulasi emosi, dan keterampilan coping. Oleh karena itu, karena bank secara umum dianggap sebagai tempat dengan tekanan kerja yang tinggi, resiliensi karyawan sangat penting untuk menjaga stabilitas emosi. Kapasitas seseorang untuk bangkit dan beradaptasi secara efektif saat menghadapi tantangan atau situasi sulit dikenal sebagai ketahanan atau resistensi mereka. Resiliensi, dalam hal kesepian di tempat kerja, dapat berfungsi sebagai "buffer" atau penyangga yang mengurangi dampak kesepian terhadap keinginan untuk pergi. Resiliensi dapat dikembangkan melalui pengalaman dan dukungan sosial, bukan hanya kemampuan bawaan, menurut penelitian Bonanno (2014). Sebuah studi yang dilakukan oleh Luthar dkk. (2020) menunjukkan bahwa resiliensi juga memperkuat kemampuan seseorang untuk mempertahankan komitmen terhadap organisasi dalam kasus kesepian atau bahkan tekanan sosial di tempat kerja. Meskipun penelitian sebelumnya telah membahas dampak loneliness at work terhadap intention to leave, masih terdapat kesenjangan penelitian dalam memahami peran resiliensi sebagai variabel moderasi dalam hubungan ini.

Menurut Ozelik dan Barsade (2018), strategi organisasi untuk mengur g dengan tingkat resiliensi yang berbeda.Sangat diperlukan pendekatan ya ng lebih luas untuk memahami bagaimana elemen individu seperti resiliensi dapat memoderasi dampak negatif dari kesepian di tempat kerja. Studi yang dilakukan oleh Yang dan Wei (2020) menunjukkan hal ini. anggi kesepian belum cukup untuk menjelaskan dampak yang berbeda pada orang-orang dengan tingkat resiliensi yang berbeda. Sangat diperlukan pendekatan yang lebih luas untuk memahami bagaimana elemen individu seperti resiliensi dapat memoderasi dampak negatif dari kesepian di tempat kerja. Studi yang dilakukan oleh Yang dan Wei (2020) menunjukkan hal ini.

Mengingat tingkat turnover yang tinggi di industri ini, penelitian ini melibatkan karyawan back office di Bank X di Jakarta. Laporan Gallup (2021) menunjukkan bahwa kebiasaan pekerjaan dan kurangnya kolaborasi membuat 47% pekerja di sektor jasa, termasuk perbankan, merasa terisolasi. Selain itu, karena tekanan kerja dan kurangnya keterikatan karyawan, tingkat turnover sektor perbankan mencapai 18% di Asia Tenggara, termasuk Indonesia, menurut data Korn Ferry (2022). Sebuah penelitian yang dilakukan oleh Universitas Indonesia pada tahun 2020 menemukan bahwa karena kurangnya interaksi sosial dan apresiasi langsung dari manajemen atau klien, karyawan back office di perbankan di Jakarta lebih sering mengalami burnout dibandingkan dengan rekan front office mereka. Sangat diperlukan pendekatan yang lebih luas untuk memahami bagaimana eleme n individu seperti resiliensi dapat memoderasi dampak negatif dari kesepian di te mpat kerja. Studi yang dilakukan oleh Yang dan Wei (2020) menunjukkan hal ini.

Secara teoritis, penelitian ini dapat menambah literatur tentang peran moderasi resiliensi dalam hubungan antara kesepian di tempat kerja dan keinginan untuk keluar. Secara praktis, temuan penelitian ini dapat membantu manajemen perusahaan membuat kebijakan yang mendukung hubungan sosial di tempat kerja serta meningkatkan resiliensi karyawan melalui pelatihan atau program dukungan psikologis. Jadi, penelitian ini tidak hanya mempelajari tentang fenomena kesepian di tempat kerja tetapi juga menawarkan solusi praktis untuk mengurangi keinginan untuk keluar dan meningkatkan stabilitas perusahaan di perbankan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan fokus latar belakang dalam penelitian ini, penelitian ini berfokus pada fenomena *loneliness at work* (kesepian di tempat kerja) dan dampaknya terhadap *intention to leave* (niat untuk meninggalkan pekerjaan), dengan resiliensi sebagai variabel pemoderasi. Kesepian di tempat kerja telah menjadi isu yang semakin penting di era modern, terutama di tengah perubahan dinamis dalam lingkungan kerja yang disebabkan oleh faktor-faktor seperti teknologi yang terus berkembang, fleksibilitas pekerjaan, dan pandemi global yang memaksa banyak perusahaan menerapkan kerja jarak jauh. Kesepian di tempat kerja dapat menyebabkan berbagai dampak negatif, salah satunya adalah meningkatnya niat karyawan untuk meninggalkan pekerjaan mereka. Fenomena ini tidak hanya berdampak pada kesejahteraan individu karyawan tetapi juga pada stabilitas dan produktivitas organisasi.

Penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa pemahaman hubungan ini sangat penting. Lambert, Qureshi, Frank, Keena, dan Hogan (2015) melakukan

penelitian tentang hubungan antara konflik kerja-keluarga dan stres kerja, serta bagaimana keduanya berdampak pada niat untuk meninggalkan pekerjaan. Mereka menekankan betapa pentingnya faktor psikologis bagi karyawan dalam membuat keputusan untuk tetap bekerja atau meninggalkan pekerjaan mereka. Menurut Ozcelik dan Barsade (2018), ada korelasi signifikan antara kesepian di tempat kerja dan tingkat kinerja yang lebih rendah. Wang, Zhang, dan Jackson (2019) menyelidiki hubungan antara stres kerja, kelelahan, dan kepuasan kerja. Mereka juga menekankan bahwa resiliensi adalah penting untuk melindungi diri dari efek negatif dari stres kerja. Selama pandemi COVID-19, penelitian yang dilakukan oleh Lapiere, van Steenbergen, Peeters, dan Kluwer (2020) menunjukkan peningkatan kesepian di tempat kerja sebagai akibat dari kerja jarak jauh dan bagaimana hal itu berdampak pada niat untuk meninggalkan pekerjaan.

Penelitian ini menemukan kekurangan teoritis karena tidak memahami dengan baik mekanisme melalui mana kesepian di tempat kerja mempengaruhi keinginan untuk meninggalkan pekerjaan dan bagaimana resiliensi dapat memoderasi dampak ini. Tidak banyak penelitian yang mempelajari kesepian di tempat kerja dan keinginan untuk meninggalkan pekerjaan. Namun, konsep-konsep ini belum diintegrasikan dengan mempertimbangkan resiliensi sebagai faktor pemoderasi. Holt-Lunstad (2021) menyelidiki dampak isolasi sosial dan kesepian pada banyak aspek kehidupan, termasuk pekerjaan. Dia menunjukkan bahwa kesepian di tempat kerja dapat meningkatkan kemungkinan untuk meninggalkan pekerjaan dan menekankan pentingnya intervensi untuk meningkatkan resiliensi sosial.

Selain itu, ada sedikit studi yang secara langsung memeriksa hubungan antara kesepian di tempat kerja, resiliensi, dan keinginan untuk meninggalkan pekerjaan dalam berbagai konteks budaya dan industri. Studi-studi sebelumnya sering kali lebih fokus pada populasi atau industri tertentu, sehingga temuan mereka mungkin tidak dapat sepenuhnya digeneralisasi ke situasi lain. Huang, Liu, dan Zhang (2022) menyelidiki bagaimana kesepian di tempat kerja mempengaruhi kreativitas karyawan dan bagaimana resiliensi berperan dalam memoderasi pengaruh ini. Mereka menemukan bahwa dampak negatif dari kesepian di tempat kerja dapat dikurangi terhadap berbagai aspek kinerja kerja, termasuk niat untuk meninggalkan pekerjaan.

Dari perspektif metodologis, penelitian ini bertujuan untuk mengatasi keterbatasan dalam metodologi penelitian sebelumnya dengan menggunakan desain penelitian yang lebih komprehensif dan melakukan analisis data yang lebih mendalam untuk mengevaluasi hubungan antara variabel-variabel tersebut. Akibatnya, diharapkan penelitian ini akan memberikan kontribusi yang signifikan terhadap literatur saat ini serta memberikan wawasan praktis bagi pengelola sumber daya manusia tentang bagaimana mengelola kesejahteraan umum.

Penelitian ini memiliki implikasi penting bagi organisasi, terutama dalam merancang intervensi yang bertujuan untuk meningkatkan resiliensi karyawan dan mengurangi kesepian di tempat kerja, yang pada akhirnya dapat mengurangi *turnover intention* dan meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan.



### 1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan uraian diatas, penelitian ini akan menguji pengaruh *loneliness at work* terhadap *intention to leave* dengan resiliensi sebagai variabel pemoderasi pada karyawan *back office* studi pada Bank Xdi Jakarta. Adapun permasalahan yang akan diteliti adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kesepian di tempat kerja (*loneliness at work*) terhadap keinginan untuk berpindah (*intention to leave*) karyawan?
2. Bagaimana pengaruh resiliensi terhadap keinginan untuk berpindah karyawan?
3. Apakah resiliensi memoderasi pengaruh antara kesepian di tempat kerja terhadap keinginan berpindah kerja karyawan?

### 1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis pengaruh kesepian di tempat kerja (*loneliness at work*) terhadap *intention to leave* karyawan.
2. Untuk menilai apakah karyawan dengan tingkat resiliensi tinggi memiliki kecenderungan lebih rendah untuk meninggalkan pekerjaan dibandingkan dengan karyawan yang memiliki tingkat resiliensi rendah.
3. Untuk menjelaskan pola hubungan interaksi antara kesepian di tempat kerja dengan resiliensi serta dampaknya terhadap *intention to leave* karyawan.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Manfaat Teoritis**

Kontribusi penelitian ini terhadap pemahaman ilmiah tentang dinamika psikologis di tempat kerja terutama berkaitan dengan hubungan antara kesepian, keinginan untuk berpindah kerja, dan peran resiliensi sebagai variabel pemoderasi. Penelitian ini menambah literatur tentang psikologi organisasi dengan memberikan bukti empiris yang mendukung bahwa kesepian di tempat kerja bukan hanya mempengaruhi kesejahteraan emosional karyawan tetapi juga memiliki dampak yang signifikan terhadap keputusan karyawan untuk tetap atau meninggalkan perusahaan. Dengan menambahkan resiliensi sebagai variabel pemoderasi, penelitian ini memberikan wawasan baru tentang bagaimana sifat-sifat individu dapat memperkuat atau menghalangi seseorang untuk tetap di perusahaan atau meninggalkannya.

### **1.5.2 Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dan dapat bermanfaat bagi perusahaan khususnya bagi Bank, untuk melihat bagaimana kesepian seorang karyawan dapat mempengaruhi keinginan karyawan tersebut untuk berpindah tempat kerja. Informasi ini diharapkan dapat digunakan perusahaan untuk mengambil langkah-langkah proaktif untuk mengurangi turnover.

## **1.6 Batasan Penelitian**

Salah satu asumsi yang mendasari penelitian ini adalah bahwa kesepian di tempat kerja merupakan faktor penting yang dapat mempengaruhi keinginan karyawan untuk pindah. Menurut Wright et al. (2016), kesepian di tempat kerja

adalah kondisi emosional yang dialami pekerja ketika mereka merasa terisolasi atau tidak terhubung dengan rekan kerja mereka, yang dapat memengaruhi kinerja dan kesejahteraan mereka. Kesepian ini dapat berdampak pada kinerja dan kesejahteraan pekerja. Hubungan sosial dan keseimbangan emosional, misalnya, dipengaruhi oleh keinginan untuk keluar dari pekerjaan, menurut Lee et al. (2019). Diharapkan bahwa kedua faktor tersebut, resiliensi dan kesepian di tempat kerja, dapat mempengaruhi keinginan untuk berpindah kerja. Dimana menurut Luthans et al. (2015) Resiliensi adalah kapasitas individu untuk pulih, beradaptasi, dan berkembang meskipun menghadapi kesulitan atau tekanan di tempat kerja, dengan resiliensi yang lebih tinggi mengurangi dampak negatif kesepian dan instrumen survei yang digunakan untuk mengukur kesepian di tempat kerja, resiliensi, dan keinginan untuk berpindah kerja adalah valid dan reliabel.

Beberapa batasan diberlakukan untuk memastikan fokus yang jelas dan relevansi penelitian. Fokus penelitian ini adalah pekerja di organisasi tertentu, yang dipilih secara acak untuk mewakili populasi yang lebih besar. Dengan demikian, temuan penelitian ini relevan dengan organisasi yang sebanding. Karena penelitian ini dilakukan dalam lingkungan budaya dan industri tertentu, temuan-temuannya mungkin tidak dapat sepenuhnya digeneralisasi ke lingkungan budaya atau industri lain. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan mengumpulkan data melalui kuesioner yang telah diuji validitas dan kredibilitasnya dalam penelitian sebelumnya. Responden mengisi kuesioner berdasarkan persepsi dan pengalaman pribadi mereka, sehingga data yang diperoleh sangat bergantung pada kejujuran responden dan pemahaman mereka tentang pertanyaan. Penelitian ini tidak

mempertimbangkan variabel lain seperti faktor demografis (usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan), jenis pekerjaan, atau kondisi ekonomi yang mungkin juga mempengaruhi keinginan untuk berpindah kerja. Data dikumpulkan pada satu titik waktu tertentu (cross-sectional), sehingga tidak mempertimbangkan perubahan temporal yang mungkin mempengaruhi hasil penelitian.

Diharapkan penelitian ini akan lebih fokus dan mendalam dalam mempelajari pengaruh kesepian di tempat kerja terhadap keinginan untuk berpindah kerja dan peran resiliensi sebagai variabel pemoderasi karena keterbatasan ini. Selain itu, batasan ini memastikan bahwa penelitian ini dapat diulang dan dibandingkan dengan penelitian lain dalam konteks serupa.

### **1.7 Sistematika Penelitian**

Sistematika penulisan dalam penelitian ini telah disusun dalam lima bab yang bertujuan untuk memudahkan pemahaman bagi penulis dan pembaca. Setiap bab berisikan beberapa sub bab yang diatur secara terstruktur. Berikut adalah rincian dari sistematika penulisan ini:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab pendahuluan berfungsi sebagai pengantar yang memberikan pemahaman mengenai tujuan dan alasan di balik penelitian ini. Secara khusus, bab ini mencakup latar belakang masalah, rumusan masalah, lingkup penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini, dijelaskan secara mendalam terkait teori-teori yang menjadi landasan bagi penelitian, seperti kesepian di tempat kerja, Keinginan untuk berpindah kerja,

dan resiliensi. Selain itu, bab ini menyajikan temuan-temuan penelitian terdahulu yang relevan untuk membangun hipotesis. Penutup bab ini mencakup penyusunan kerangka penelitian untuk memberikan gambaran terstruktur.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini merinci metode dan prosedur pengumpulan data, sampel, serta cara pengambilan sampel. Definisi operasional variabel dan metode pengujian instrumen juga dijelaskan dalam bab ini. Pada bab ini juga dijelaskan mengenai metode analisis dan alat yang digunakan untuk menganalisis data.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menjelaskan hasil penelitian dan pembahasan yang dimana menjelaskan analisis data yang berhasil dikumpulkan. Diskusi mengenai hasil tersebut berfokus pada pengujian hipotesis yang telah diajukan sebelumnya.

### **BAB V PENUTUP**

Bab ini menjadi bab penutup yang merangkum kesimpulan penelitian, implikasi manajerial, keterbatasan penelitian, dan saran-saran dari penulis. Informasi ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan bagi penelitian selanjutnya dan pihak-pihak lain yang tertarik dalam penelitian serupa.