

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era globalisasi dan digitalisasi, dunia kerja mengalami transformasi besar yang berdampak langsung pada cara organisasi menjalankan operasinya dan bagaimana karyawan menghadapi tekanan kerja. Sektor perbankan secara global menjadi salah satu bidang yang sangat dinamis dan kompetitif, di mana tuntutan efisiensi, akurasi, serta pelayanan nasabah yang optimal menjadi prioritas utama. Berdasarkan data dari World Health Organization (WHO), tekanan kerja atau beban mental akibat pekerjaan menjadi salah satu penyebab utama gangguan kesehatan di tempat kerja, termasuk kelelahan kronis dan burnout (WHO, 2020). Hal ini berdampak pada menurunnya produktivitas dan meningkatnya potensi pergantian tenaga kerja di berbagai organisasi. Di negara-negara dengan sistem perbankan maju seperti Amerika Serikat dan Inggris, turnover karyawan di sektor keuangan menunjukkan tren meningkat dalam satu dekade terakhir (PwC, 2021). Kondisi tersebut menimbulkan perhatian serius dari para praktisi sumber daya manusia, terutama dalam merancang strategi untuk mempertahankan karyawan berkinerja tinggi. Lingkungan kerja yang tidak kondusif dalam jangka panjang dapat menciptakan dampak negatif tidak hanya bagi individu, tetapi juga bagi organisasi secara keseluruhan.

Fenomena serupa juga terjadi di Indonesia, di mana sektor perbankan mengalami pertumbuhan yang cukup pesat seiring dengan kemajuan teknologi

dan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan keuangan. Namun, pertumbuhan tersebut dibarengi dengan peningkatan kompleksitas pekerjaan dan ekspektasi tinggi terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan survei dari JobStreet Indonesia (2022), lebih dari 58% karyawan di sektor perbankan menyatakan bahwa mereka merasa kelelahan secara fisik dan emosional akibat tekanan kerja yang terus menerus. Selain itu, laporan LinkedIn Workforce Report (2022) menunjukkan bahwa tingkat mobilitas kerja di industri keuangan Indonesia tergolong tinggi, dengan banyak profesional mencari lingkungan kerja yang lebih seimbang. Hal ini menjadi perhatian khusus karena keberlangsungan perusahaan sangat tergantung pada stabilitas tenaga kerjanya. Berbagai faktor seperti sistem kerja yang padat, jam kerja yang panjang, serta tingginya tuntutan pelayanan terhadap nasabah menjadi penyebab utama munculnya ketidakpuasan kerja. Ketika kondisi kerja tidak dikelola dengan baik, maka dapat memicu munculnya dinamika negatif dalam organisasi.

Kondisi di tingkat regional juga menunjukkan tren yang serupa, khususnya di Provinsi Sumatera Barat. Pertumbuhan ekonomi yang cukup stabil di wilayah ini mendorong ekspansi sektor jasa keuangan, termasuk perbankan syariah yang semakin diminati oleh masyarakat. Aktivitas perbankan di kota-kota seperti Padang, Bukittinggi, dan Payakumbuh mengalami peningkatan signifikan, baik dalam hal volume transaksi maupun jumlah nasabah. Namun, peningkatan ini membawa tantangan tersendiri, terutama dalam hal penyesuaian beban kerja karyawan dengan sumber daya yang tersedia. Berdasarkan observasi media lokal dan laporan lapangan, beberapa kantor cabang bank di Sumatera Barat

menghadapi tekanan kerja yang cukup tinggi, dengan jumlah staf yang terbatas namun target kerja yang tinggi. Hal ini memunculkan berbagai persoalan, mulai dari kelelahan karyawan, kesulitan menjaga konsentrasi, hingga menurunnya semangat kerja. Dalam jangka panjang, kondisi ini dapat memengaruhi stabilitas SDM dan kinerja organisasi secara menyeluruh.

Secara lebih spesifik di Kota Bukittinggi, sebagai salah satu kota pusat perdagangan, pendidikan, dan pariwisata di Sumatera Barat, aktivitas perbankan berjalan sangat dinamis. Kebutuhan masyarakat akan layanan keuangan terus meningkat, terutama di tengah pertumbuhan pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). Bank Syariah Indonesia (BSI), sebagai bank syariah terbesar di Indonesia, turut berperan aktif dalam mendukung sektor ekonomi di wilayah ini, salah satunya melalui operasional Kantor Cabang Bukittinggi Sudirman 1. Kantor cabang ini melayani berbagai jenis nasabah dengan karakteristik dan kebutuhan yang beragam, mulai dari tabungan hingga pembiayaan usaha. Tingginya aktivitas tersebut menyebabkan volume kerja yang harus ditangani karyawan meningkat secara signifikan. Dalam kondisi seperti ini, muncul gejala-gejala yang menunjukkan bahwa beberapa karyawan mulai mengalami kelelahan dan ketidaknyamanan dalam menjalankan tugasnya. Hal ini mengindikasikan adanya tekanan tertentu yang dialami karyawan dalam keseharian mereka di lingkungan kerja.

Dalam industri perbankan, khususnya di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Bukittinggi, tantangan-tantangan tersebut menjadi semakin relevan

mengingat dinamika pekerjaan di sektor perbankan yang sering kali menuntut efisiensi tinggi dan kemampuan untuk bekerja di bawah tekanan. Penelitian sebelumnya oleh (Octaviani & Sumartik, 2024) menunjukkan bahwa Stress Kerja memiliki pengaruh dominan terhadap *Turnover Intention* dibandingkan faktor-faktor lainnya, seperti ketidakamanan kerja atau konflik interpersonal. Oleh karena itu, penting bagi Bank BSI untuk memahami faktor-faktor penyebab *Turnover Intention* agar dapat mengurangi tingkat perputaran karyawan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Stress Kerja, *Work-Family Conflict*, dan beban kerja terhadap *Turnover Intention* pada karyawan Bank Syariah Indonesia KC Bukittinggi Sudirman 1. Dengan menggunakan pendekatan kuantitatif melalui survei kepada karyawan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan empiris tentang hubungan antara variabel-variabel tersebut. Hasil penelitian ini tidak hanya bermanfaat bagi Bank BSI tetapi juga bagi perusahaan lain dalam merumuskan kebijakan manajemen sumber daya manusia yang lebih efektif.

Table 1 Data Jumlah Karyawan Bank BSi KC Bukittinggi Sudirman 1

Tahun	Jumlah Karyawan			%	Total
	Karyawan Awal	Karyawan Keluar	Karyawan Masuk		
2022	43	2	0	4.65	41
2023	41	2	2	4.87	41
2024	41	5	6	12.2	42

Sumber: Bank BSI KC Bukittinggi Sudirman 1

Berdasarkan data yang tersedia, tingkat *turnover* di Bank BSI KC Bukittinggi Sudirman 1 bervariasi di setiap tahunnya dari tahun 2022 hingga 2024. Tingkat *turnover* pada tahun 2022 adalah 4.65%, mengalami sedikit peningkatan menjadi 4.87% pada tahun 2023, dan pada tahun 2024 meningkat kembali secara drastis menjadi 12.2%.

Perhitungan tingkat *turnover* ini dilakukan dengan menggunakan rumus:

$$\text{Turnover Rate} = \left(\frac{\text{Jumlah Karyawan Keluar}}{\text{Jumlah Total Karyawan}} \right) \times 100\%$$

Rumus ini menentukan persentase dengan cara membandingkan jumlah karyawan yang keluar dengan total karyawan yang bergabung di tahun yang sama., kemudian mengalikannya dengan 100. Tingkat *turnover* yang lebih tinggi pada karyawan kontrak dibandingkan dengan karyawan tetap dapat disebabkan oleh berbagai faktor, termasuk kurangnya kepastian pekerjaan, lingkungan kerja yang mungkin tidak mendukung, atau kurangnya insentif jangka panjang. Kenaikan tajam pada tahun 2024 khususnya mencerminkan adanya kemungkinan masalah serius dalam lingkungan kerja ataupun kondisi kerja, yang membuat karyawan rentan meninggalkan perusahaan.

Secara keseluruhan, data tersebut mengindikasikan adanya perbedaan yang signifikan pada setiap tahun dalam tingkat *turnover* karyawan, serta fluktuasi yang mencerminkan berbagai dinamika dan tantangan dalam mengelola tenaga kerja di Bank BSI KC Bukittinggi Sudirman 1. Perhitungan *turnover rate* ini mengikuti

metodologi yang umum digunakan dalam penelitian SDM (Ivancevich et al., 1990)

Stress Kerja memiliki dampak signifikan terhadap niat keluar (*Turnover Intention*) karyawan. Karyawan yang mengalami tingkat stres tinggi cenderung menunjukkan keinginan untuk meninggalkan pekerjaan mereka. Hal ini terjadi karena Stress Kerja dapat menurunkan kepuasan kerja dan komitmen organisasional, yang merupakan prediktor kuat *Turnover Intention* (Nur Ikhsan & Sari, 2022)

Stress Kerja tidak hanya berdampak pada kesejahteraan mental karyawan tetapi juga berkorelasi negatif dengan kinerja mereka. Ketika kinerja menurun akibat stres, perusahaan akan menghadapi kerugian dalam hal produktivitas dan biaya rekrutmen untuk menggantikan karyawan yang keluar. Dengan demikian, pengelolaan Stress Kerja menjadi salah satu langkah strategis dalam menciptakan lingkungan kerja yang sehat dan mendukung.

Work-Family Conflict juga menjadi perhatian utama dalam penelitian ini karena dampaknya tidak hanya dirasakan oleh individu tetapi juga oleh organisasi secara keseluruhan. Ketika konflik ini tidak dikelola dengan baik, karyawan akan mengalami penurunan motivasi dan keterlibatan dalam pekerjaan mereka (Imaroh & Sudiro, 2023). Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan perlu menyediakan dukungan bagi karyawan untuk mencapai keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi mereka. Ketika karyawan mengalami *Work-Family Conflict* yang berkepanjangan, tekanan psikologis yang timbul tidak hanya memengaruhi

kesejahteraan individu, tetapi juga berdampak pada hubungan mereka dengan organisasi. Ketidakseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan tanggung jawab keluarga dapat menimbulkan stres, kelelahan emosional, serta menurunkan komitmen kerja. Dalam jangka panjang, kondisi ini sering kali mendorong karyawan untuk mempertimbangkan keluar dari organisasi demi mencari lingkungan kerja yang lebih mendukung keseimbangan kehidupan pribadi dan profesional. (Yusuf & Hasnidar, 2020) menemukan bahwa *Work-Family Conflict* secara signifikan berkontribusi terhadap peningkatan *Turnover Intention* pada karyawan perempuan di sektor perbankan. Temuan ini diperkuat oleh studi (Kusumawardani & Rini, 2024) yang menunjukkan bahwa *Work-Family Conflict* memicu stres kerja yang kemudian berdampak negatif pada *work-life balance* dan meningkatkan niat untuk resign. Oleh karena itu, organisasi perlu memperhatikan isu ini dengan serius dan menyediakan kebijakan serta dukungan yang memadai untuk menjaga loyalitas karyawan.

Beban Kerja didefinisikan sebagai jumlah dan kompleksitas tugas yang harus diselesaikan oleh individu dalam batas waktu tertentu. Beban kerja yang berlebihan dapat menyebabkan kelelahan fisik dan mental, yang pada gilirannya meningkatkan niat karyawan untuk meninggalkan organisasi (*Turnover Intention*). Penelitian oleh (Yuniar Basrun et al., 2023) menunjukkan bahwa beban kerja yang tinggi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Turnover Intention* pada karyawan PT Panasonic Manufacturing Indonesia. Hasil ini menunjukkan bahwa peningkatan beban kerja dapat meningkatkan keinginan karyawan untuk keluar dari perusahaan.

Dengan memahami faktor-faktor utama penyebab *Turnover Intention*, perusahaan dapat mengambil langkah-langkah strategis untuk meningkatkan retensi karyawan sekaligus menciptakan lingkungan kerja yang lebih produktif dan harmonis. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis maupun teoritis dalam literatur manajemen sumber daya manusia serta membantu perusahaan dalam menghadapi tantangan terkait retensi tenaga kerja.

Berdasarkan survei lebih lanjut, peneliti juga melakukan wawancara secara langsung kepada 5 orang karyawan yang ada di Bank Syariah Indonesia KC Bukittinggi Sudirman 1, yakni Berikut hasil wawancara dengan karyawan dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Table 2 Hasil Wawancara tentang fenomena variabel penelitian

	Jawaban
Karyawan 1	Kadang-kadang terpikir, terutama jika beban kerja sedang tinggi-tingginya dan saya merasa tidak punya cukup waktu untuk menyelesaikan semuanya dengan baik. Jadi ingin cari yang lebih santai.
Karyawan 2	Cukup sering, terutama saat tekanan kerja meningkat dan saya merasa sulit untuk menyeimbangkan waktu dengan keluarga. Rasanya stres sekali kalau terus-terusan begini.
Karyawan 3	Konflik antara pekerjaan dan keluarga. Saya sering merasa bersalah karena tidak bisa hadir untuk keluarga karena harus lembur. Ini membuat saya berpikir untuk mencari pekerjaan yang lebih fleksibel.
Karyawan 4	Cukup berpengaruh. Beban kerja yang berat membuat saya sering stres dan jadi kurang fokus saat bekerja. Ini juga berdampak pada hubungan saya dengan keluarga karena sering marah-marah di rumah.
Karyawan 5	Keseimbangan antara kehidupan kerja dan pribadi. Jika perusahaan tidak memberikan fleksibilitas untuk menyeimbangkan keduanya, saya akan merasa sulit untuk bertahan.

Sumber : Data olahan peneliti, 2025

Berdasarkan hasil pra-survey berupa wawancara yang dilakukan menunjukkan bahwa karyawan Bank Syariah Indonesia KC Bukittinggi Sudirman 1 mengalami tingkat Stress Kerja yang signifikan, dengan banyak dari mereka

melaporkan adanya konflik antara tanggung jawab pekerjaan dan keluarga. Hal ini sejalan dengan temuan dalam penelitian oleh Darna Wati (2021), yang mengungkapkan bahwa Stress Kerja dapat mengganggu kinerja dan kesejahteraan karyawan, terutama dalam konteks perbankan syariah yang memiliki tuntutan kerja yang tinggi. Selain itu, beban kerja yang dirasakan oleh karyawan juga diidentifikasi sebagai faktor penting yang mempengaruhi kesehatan mental mereka, seperti yang dijelaskan dalam jurnal oleh (Emti et al., 2024), di mana beban kerja berlebih dapat menyebabkan penurunan produktivitas dan peningkatan tingkat stres.

Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kota Bukittinggi beroperasi dalam lingkungan yang dinamis, berkomitmen untuk memberikan layanan keuangan berbasis syariah yang berkualitas. Dengan strategi ekspansi dan pengembangan layanan digital, BSI bertujuan untuk meningkatkan aksesibilitas dan kenyamanan bagi nasabahnya. Namun, tantangan internal seperti Stress Kerja dan *Work-Family Conflict* dapat mempengaruhi kinerja karyawan dan, pada gilirannya, kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah. Oleh karena itu, penting untuk memahami faktor-faktor ini agar manajemen dapat mengambil langkah-langkah efektif dalam mendukung kesejahteraan karyawan sekaligus menjaga kualitas layanan di Bank Syariah Indonesia KC Bukittinggi Sudirman 1.

Maka dari itu berdasarkan data-data dan fenomena yang telah penulis paparkan di atas penulis ingin melakukan penelitian mengenai **“PENGARUH STRESS KERJA, WORK-FAMILY CONFLICT DAN BEBAN KERJA**

TERHADAP *TURNOVER INTENTION* KARYAWAN BANK SYARIAH INDONESIA KC BUKITTINGGI SUDIRMAN 1”

1.2 Rumusan Masalah

Pada dasarnya penelitian ini berguna untuk memecahkan sebuah masalah. Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka dapat ditarik rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pengaruh stress kerja terhadap *Turnover Intention* karyawan di Bank Syariah Indonesia KC Bukittinggi Sudirman 1?
2. Bagaimanakah pengaruh *Work-Family Conflict* terhadap *Turnover Intention* karyawan di Bank Syariah Indonesia KC Bukittinggi Sudirman 1?
3. Bagaimanakah pengaruh beban kerja terhadap *Turnover Intention* karyawan di Bank Syariah Indonesia KC Bukittinggi Sudirman 1?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari perumusan masalah tersebut, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji pengaruh stress kerja terhadap *Turnover Intention* di Bank Syariah Indonesia KC Bukittinggi Sudirman 1.
2. Untuk menguji pengaruh *Work-Family Conflict* terhadap *turnover inetention* di Bank Syariah Indonesia KC Bukittinggi Sudirman 1.
3. Untuk menguji pengaruh beban kerja terhadap *Turnover Intention* di Bank Syariah Indonesia KC Bukittinggi Sudirman 1.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat baik secara teoritis maupun praktis. Secara teoritis, penelitian ini akan memperkaya literatur mengenai pengaruh antara stress kerja, *Work-Family Conflict*, dan beban kerja terhadap *Turnover Intention*. Disisi praktis, temuan penelitian ini dapat digunakan oleh pimpinan dalam merancang strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan retensi karyawan, baik melalui mengatasi stress kerja, menghindari *Work-Family Conflict*, maupun memberikan beban kerja yang sesuai. Dengan demikian, diharapkan retensi karyawan dapat lebih ditingkatkan pada Bank Syariah Indonesia KC Bukittinggi Sudirman 1 dengan dilakukannya sebuah penelitian ini.

1.5 Ruang Lingkup Pembahasan

Berdasarkan permasalahan yang telah dipaparkan sebelumnya, maka penulis membatasi masalah agar lebih terfokus pada masalah yang akan diteliti. Penulis membatasi permasalahan pada pengaruh stress kerja, *Work-Family Conflict* dan beban kerja terhadap *Turnover Intention* di Bank Syariah Indonesia KC Bukittinggi Sudirman 1.

1.6 Sistematika Penulisan

Secara keseluruhan penelitian ini terdiri dari lima bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup pembahasan dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN LITERATUR

Bab ini berisi tentang landasan teori yang terdapat dalam proposal atau penelitian, kerangka kerja penelitian dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang teknik penyampelan, definisi operasional variabel dan sumber definisi.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang karakteristik sampel penelitian, analisis data, pembahasan dan hasil penelitian sehingga dapat diketahui hasil yang diteliti mengenai hasil pengujian hipotesis.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan, implikasi, keterbatasan penelitian dan saran penelitian

