

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian**

#### **1.1.1. Sejarah dan Profil Singkat Perusahaan**

PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk atau yang disebut juga dengan BNI pada awalnya didirikan sebagai bank sentral di Indonesia dengan nama “Bank Negara Indonesia”. Hal tersebut didasari oleh Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang No. 2 tahun 1945 pada tanggal 5 Juli 1946. Setelah itu, berdasarkan Undang-Undang No. 17 tahun 1968, BNI ditetapkan menjadi “Bank Negara Indonesia 1946” dan statusnya berubah menjadi Bank Umum Milik Negara. Kemudian, BNI memiliki peran untuk memperbaiki ekonomi rakyat dan ikut serta dalam pembangunan nasional yang dibentuk oleh Undang-Undang No. 17 Tahun 1968 tentang Bank Negara Indonesia 1946.

Pada tanggal 29 April 1992 yang didasari oleh Peraturan Pemerintah No. 19 tahun 1992 bentuk hukum BNI mengalami penyesuaian menjadi perusahaan Perseroan Terbatas (Persero). Hal tersebut telah dinyatakan pada tanggal 31 Juli 1992 dalam Akta No.131 dan telah diumumkan dalam berita nasional. BNI menjadi Bank BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yang pertama menjadi perusahaan publik. Selain itu, saham BNI saat ini yang dimiliki oleh Pemerintah Republik Indonesia yaitu sebesar 60% sedangkan sisanya 40% menjadi saham yang dimiliki oleh masyarakat. BNI memiliki beberapa anak perusahaan yang digunakan untuk memperkuat layanan finansial yang terdiri dari Bank BNI Syariah, BNI *Multifinance*, BNI *Securities*, BNI *Life Insurance* dan BNI *Remittance Ltd*. Adapun bentuk layanan yang diberikan oleh BNI berupa layanan penyimpanan dana atau fasilitas pinjaman yang diperuntukkan terhadap korporasi, menengah maupun segmen kecil ([www.bni.co.id](http://www.bni.co.id)).

### 1.1.2. Visi dan Misi

BNI mempunyai visi untuk menjadi lembaga keuangan yang unggul dari segi layanan dan kinerja secara berkelanjutan. Visi dan filosofi BNI yaitu agar dapat memberikan *high impact* terhadap seluruh masyarakat Indonesia yang biasanya digambarkan melalui slogan “Melayani Negeri, Kebanggaan Bangsa”. Adapun misi BNI adalah sebagai berikut:

1. Memberikan layanan secara prima serta memberikan solusi digital untuk seluruh nasabah sebagai mitra bisnis pilihan utama
2. Memperkuat layanan tingkat internasional guna mendukung kebutuhan mitra bisnis secara global
3. Meningkatkan nilai investasi yang unggul untuk para investor
4. Menciptakan kondisi terbaik untuk karyawan agar dapat menjadi tempat kebanggaan sebagai wadah dalam berkarya dan berprestasi
5. Meningkatkan kepedulian serta bertanggung jawab terhadap lingkungan dan masyarakat
6. Menjadi pedoman dalam industri sebagai pelaksanaan kepatuhan dan tata kelola perusahaan yang baik

([www.bni.co.id](http://www.bni.co.id))

### 1.1.3. Logo Perusahaan



Gambar 1.1 Logo PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk

*Sumber: Laporan Tahunan PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk*

Pada logo BNI terdapat angka 46 yang dipilih untuk memperkuat identitas perusahaan sebagai Bank BUMN yang telah berdiri dan melayani salam 74 tahun.

Warna yang digunakan pada logo BNI 46 didominasi oleh warna orange yang menggambarkan semangat BNI yang secara terus menerus bergerak maju dan berkompetisi secara tangkas untuk meraih peluang bisnis di era digital dan dapat menjadi *Digital Financial Institution* yang terdepan. Selain itu, warna orange ini juga digunakan untuk melambangkan gairah baru BNI yang terus membuat inovasi agar dapat melayani seluruh masyarakat Indonesia dan memiliki kepercayaan yang tinggi agar dapat mencapai harapan serta selalu bersinar sepanjang masa ([www.bni.co.id](http://www.bni.co.id)).

## **1.2 Latar Belakang**

Pada era globalisasi saat ini, perusahaan sangat membutuhkan sumber daya manusia di berbagai bidang, mulai dari perencanaan strategis hingga untuk membangun citra perusahaan (Mayhew, 2019). Menurut Reza (2018) yang dikutip dari laman liputan6 untuk menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas dan memiliki keterampilan, perusahaan harus membuat sistem yang dapat membentuk karyawan yang memiliki daya saing tinggi dalam persaingan global. Deviyana (2019) mengatakan bahwa Indonesia mengalami penurunan peringkat dalam kategori persaingan global. Berdasarkan data yang dikeluarkan oleh *World Economic Forum*, Indonesia turun lima peringkat dari peringkat 45 menjadi 50. Hal tersebut dikarenakan adaptasi teknologi dan inovasi yang tertinggal serta daya saing sumber daya manusia di Indonesia yang sangat lemah, dengan begitu diperlukan perubahan dalam pembangunan infrastruktur, birokrasi dan regulasi, serta transformasi ekonomi (Supriyatna & Djailani, 2020).

Sektor yang memiliki peran yang cukup besar dalam ekonomi Indonesia, yaitu sektor jasa keuangan. Berdasarkan hal tersebut, peningkatan kualitas sumber daya manusia menjadi faktor penting yang harus dihadapi oleh berbagai industri dalam pengembangan industri 4.0 atau digitalisasi termasuk industri perbankan (Zuhriyah, 2020). Perkembangan di industri perbankan semakin pesat yang dipengaruhi oleh digitalisasi, persaingan suku bunga dan persaingan dalam mendapatkan dana. Tantangan yang dihadapi oleh industri perbankan sangatlah ketat

(Ananta, 2019). Dengan begitu, untuk menghadapi tantangan tersebut perusahaan-perusahaan yang bergerak di industri perbankan agar meningkatkan kapasitas dan kompetensi sumber daya manusia nya (Baihaqi, 2016).

Selain itu, perusahaan harus bertanggung jawab dalam menjaga kepuasan dan kebutuhan karyawan. Hal tersebut dikarenakan sulitnya mendapatkan karyawan yang berbakat dan terampil. Oleh karena itu, perusahaan harus mampu menciptakan rasa loyalitas bagi karyawannya (Mukherjee & Ahmed, 2020). Loyalitas merupakan kesanggupan seseorang untuk menaati serta melakukan pekerjaan sesuai dengan komitmen (Wibawa, 2019). Hakim (2016) mengatakan apabila perusahaan kurang memperhatikan pemeliharaan karyawan maka semangat kerja, sikap serta loyalitas karyawan akan menurun. Hal tersebut dapat memicu karyawan untuk meninggalkan perusahaan atau meningkatkan *turnover intention*.

*Turnover intention* merupakan keinginan ataupun niat daripada karyawan untuk pindah atau keluar secara sukarela dari sebuah perusahaan demi mendapatkan pekerjaan yang lebih baik (Salimah, 2021). Menurut Muplihah dan Kusmayadi (2021) menyatakan bahwa *turnover intention* adalah permasalahan nyata yang dihadapi oleh perusahaan saat ini. *Turnover intention* dapat disebabkan oleh kondisi kerja yang tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh karyawan, dengan begitu dapat menyebabkan tingkat komitmen terhadap organisasi dan kepuasan kerja karyawan menurun. Skelton *et al.* (2018) menemukan bahwa betapa pentingnya bagi perusahaan untuk mempelajari faktor-faktor yang mempengaruhi *turnover intention*. Hal tersebut dikarenakan tingkat *turnover intention* menjadi masalah yang sangat penting dan dapat berdampak pada produktivitas perusahaan.

Kaur (2017) menjelaskan bahwa tingkat *turnover intention* menjadi tantangan terbesar yang harus diatasi oleh beberapa perusahaan. Selain itu Wang (2021) menemukan bahwa interaksi yang dilakukan antara manajemen dan ketahanan yang memiliki orientasi terhadap kesejahteraan dapat meningkatkan kinerja karyawan. Oleh karena itu, perusahaan harus memperhatikan berbagai faktor yang dapat

mempengaruhi loyalitas karyawan sehingga tidak menimbulkan tingkat *turnover intention* yang tinggi.

Menurut Belete (2018) terdapat beberapa faktor yang menjadi pengaruh terhadap *turnover intention*, seperti kepuasan kerja, stres kerja, budaya organisasi, komitmen organisasi, keadilan organisasi, gaji atau upah, peluang untuk dipromosikan, demografi, gaya kepemimpinan, dan iklim organisasi. Tetapi, terdapat faktor lain juga yang dianggap memiliki pengaruh, yaitu dukungan organisasi, otonomi pekerjaan, tunjangan karyawan, serta pelatihan dan pengembangan. Selain itu, Firdaus (2017) menjelaskan apabila perusahaan tidak melakukan upaya untuk meningkatkan kepuasan dan komitmen karyawan, seperti pemberian kompensasi, pelatihan, lingkungan kerja yang baik dan pemberian pendidikan, maka akan berdampak buruk terhadap tingkat keinginan karyawan untuk pindah atau keluar dari perusahaan yang menyebabkan tingkat *turnover* di perusahaan tersebut akan meningkat.

Adapun menurut Mukherjee & Ahmed (2020) menyatakan bahwa terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi *turnover intention*, seperti pelatihan dan pengembangan, upah dan gaji, penghargaan dan tunjangan, serta kepuasan kerja. Harvida & Wijaya (2020) menyatakan bahwa untuk memperoleh karyawan yang memiliki komitmen dan loyalitas perusahaan harus menyusun rencana untuk seleksi karyawan yang lebih baik. Adapun faktor-faktor yang dapat mempengaruhi *turnover intention* yaitu bisa dari karyawan maupun perusahaan tersebut. Selain itu, menurut Gunawan & Andani (2020) *turnover intention* dipengaruhi oleh faktor kepemimpinan, kepuasan kerja dan komitmen organisasi.

Berdasarkan beberapa pendapat ahli diatas, diketahui bahwa tingkat kepuasan kerja karyawan memiliki pengaruh terhadap tingkat *turnover intention*. Yukongdi & Shrestha (2020) menemukan bahwa kepuasan kerja merupakan faktor paling kuat dalam *turnover*, namun memiliki pengaruh yang negatif, begitupula dengan komitmen afektif yang memiliki pengaruh negatif terhadap *turnover*, sedangkan stres

kerja memiliki pengaruh yang positif terhadap *turnover*. Menurut Pawesti & Wikansari (2016) hubungan antara kepuasan kerja dengan *turnover intention* termasuk tinggi sehingga menghasilkan dampak yang relatif negatif dan signifikan.

Labrague *et al.* (2018) menjelaskan bahwa faktor usia, kepuasan kerja dan stress kerja memiliki hubungan terhadap *turnover intention*. Diketahui bahwa usia berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention*, sedangkan kepuasan kerja dan stress kerja dapat digunakan sebagai faktor yang memprediksi *turnover intention*. Selain itu, Prasetyo & Sudarmiani (2018) mengatakan bahwa variabel kepuasan kerja memiliki pengaruh yang negatif terhadap *turnover intention*. Pendapat lain dikemukakan oleh Lestari *et al.* (2021) bahwa kepuasan kerja tidak memiliki pengaruh terhadap *turnover intention*, namun terdapat faktor lain yang memiliki pengaruh yang cenderung signifikan positif terhadap *turnover intention* berupa faktor stress kerja dan tekanan kerja yang memiliki pengaruh yang negatif tidak signifikan. Wardani & Wulansari (2021) menjelaskan bahwa karyawan yang memiliki rasa keterlibatan yang tinggi terhadap perusahaan serta terpenuhinya kebutuhan karyawan akan memberikan tingkat kepuasan kerja bagi karyawan tersebut. Sehingga karyawan tersebut akan memiliki nilai loyalitas yang tinggi dan lebih banyak mendedikasikan dirinya untuk perusahaan.

Selain variabel kepuasan kerja, terdapat variabel lain yang sering dikaitkan dengan masalah *turnover intention* yaitu komitmen organisasi. Guzeller & Celiker (2020) menjelaskan bahwa terdapat hubungan negatif antara komitmen organisasi dan *turnover intention*. Hal tersebut dikarenakan, apabila karyawan memiliki komitmen emosional terhadap perusahaan, maka keinginannya untuk berpindah dari perusahaan tersebut lebih rendah dibandingkan yang lain. Pendapat yang sama juga dikemukakan oleh Humayra & Mahendra (2019) yang menjelaskan bahwa karyawan yang mempunyai komitmen terhadap organisasi dapat menurunkan tingkat *turnover intention* pada perusahaan tersebut, sehingga dengan begitu perusahaan yang dapat

menimbulkan komitmen karyawan terhadap organisasi bisa menghemat biaya untuk rekrutmen.

Menurut Fatiqoh & Saragih (2020) menyatakan bahwa komitmen organisasi dan budaya organisasi memiliki pengaruh negatif secara simultan terhadap *turnover intention*, namun tidak memiliki pengaruh secara parsial terhadap *turnover intention*. Sedangkan Kharismawati & Dewi (2016) menyatakan bahwa variabel komitmen organisasional, dukungan sosial dan iklim etika memiliki pengaruh yang negatif terhadap *turnover intention*. Diketahui bahwa tingginya komitmen, dukungan sosial dan iklim etika pada perusahaan dapat menekan tingkat *turnover intention*. Satardien *et al.* (2019) menjelaskan bahwa perusahaan perlu meningkatkan level dukungan organisasi dan komitmen organisasi untuk mengurangi *turnover intention* serta menjaga stabilitas perusahaan.

Selain itu, menurut Parwita *et al.* (2019) menjelaskan bahwa salah satu upaya yang dapat dilakukan oleh perusahaan dalam mengurangi *turnover* yaitu dengan menambah kuantitas karyawan, meningkatkan kepuasan kerja karyawan dan komitmen organisasi. Pendapat lain juga dikemukakan oleh Windon *et al.* (2019) menyatakan terdapat hubungan yang signifikan antara usia karyawan, masa kerja, kepuasan kerja, kepuasan supervisor dan komitmen organisasi terhadap *turnover intention*. Namun, komitmen organisasi digunakan sebagai mediasi antara kepuasan kerja dengan *turnover intention*. Nouri & Parker (2020) mengatakan bahwa terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi *turnover* salah satunya, yaitu variabel demografis, variabel tingkat perusahaan contohnya jenis pekerjaan, variabel keterikatan psikologis misalnya kepuasan kerja atau komitmen organisasi, variabel peran, variabel pendampingan dan variabel keadilan organisasi. Menurut Zahragusterin *et al.* (2021) dalam penelitiannya ditemukan bahwa kepuasan kerja dan komitmen organisasi memiliki pengaruh secara simultan terhadap *turnover intention*.

Akan tetapi, menurut Ardianto & Bukhori (2021) terdapat beberapa variabel yang mempengaruhi *turnover intention*, seperti kepuasan kerja, komitmen

organisasional dan stress kerja. Pada penelitian tersebut dijelaskan bahwa kepuasan kerja dan stress kerja memiliki pengaruh yang positif terhadap *turnover intention*, sedangkan komitmen organisasional tidak memiliki pengaruh terhadap *turnover intention*. Adapun menurut pendapat Ahmad (2018) dalam penelitiannya yang menjelaskan bahwa *turnover intention* berkaitan dengan kepuasan kerja dan komitmen organisasi. Pada penelitian tersebut karyawan cenderung memiliki kepuasan kerja secara ekstrinsik daripada intrinsik, sedangkan untuk hubungan antara kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *turnover intention* saling memiliki korelasi yang relatif sama. Penelitian lainnya juga dilakukan oleh Saleem & Qamar (2017) yang menjelaskan bahwa karyawan tidak akan memiliki niat untuk meninggalkan perusahaan apabila kepuasan kerja mereka terpenuhi dan hubungan antara dua variabel tersebut juga dimediasi oleh komitmen organisasi. Berdasarkan penelitian tersebut dapat diketahui bahwa kepuasan kerja serta komitmen organisasi yang digunakan sebagai mediasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *turnover intention*.

Salah satu tantangan terbesar perusahaan saat ini yaitu mempertahankan karyawan. Tri (2019) mengatakan bahwa jumlah karyawan pada perusahaan perbankan sejak tahun 2017 mengalami penurunan. Hal tersebut dikarenakan kebutuhan karyawan akan terus mengalami perubahan seiring dengan berkembangnya teknologi digital saat ini. Terlebih lagi, menurut Aldini (2021) fenomena *turnover intention* ini semakin meningkat pada tahun 2019 disebabkan oleh adanya pandemi Covid-19 yang menyebabkan banyak perusahaan mengalami kerugian. Fenomena terkait *turnover* juga ditemukan pada PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk wilayah 16 Papua atau yang disingkat dengan BNI wilayah 16 Papua. Pada tahun 2018 hingga tahun 2020 tingkat *turnover* BNI wilayah 16 Papua mengalami kondisi yang fluktuatif, seperti yang akan dijelaskan pada Tabel 1.1 berikut ini.



Tabel 1.1 Data *Turnover* BNI Wilayah 16 Papua Tahun 2018-2020

No	Tahun	Jumlah Karyawan	Tingkat Turnover BNI W16 Papua	Tingkat Turnover BNI Nasional
1	2018	385	0.26%	4.76%
2	2019	438	5.25%	4.57%
3	2020	449	3.79%	1.96%

Sumber: Divisi SDM PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk Wilayah 16 Papua

Berdasarkan data pada tabel 1.1, dapat diketahui bahwa BNI wilayah 16 Papua memiliki tingkat *turnover* yang rendah pada tahun 2018. Namun, setelahnya mengalami kenaikan yang cukup signifikan. Apabila dibandingkan dengan tingkat *turnover intention* BNI secara Nasional yang setiap tahunnya mengalami penurunan, tingkat *turnover intention* pada BNI wilayah 16 Papua mengalami kondisi yang fluktuatif. Karyawan yang mengundurkan diri pada tahun 2018 pada BNI wilayah 16 Papua sebesar 0.26% sedangkan untuk BNI Nasional sebesar 4.76%. Akan tetapi, pada tahun 2019 BNI Wilayah 16 Papua mengalami kenaikan yang cukup signifikan yaitu sebesar 5.25%, sedangkan untuk BNI Nasional mengalami penurunan dibandingkan tahun sebelumnya yaitu sebesar 4.57%. Pada tahun 2020 tingkat *turnover intention* BNI Wilayah 16 Papua kembali mengalami penurunan dibandingkan tahun sebelumnya yaitu sebesar 3.79% dan BNI Nasional memiliki tingkat *turnover* sebesar 1.96%.

Menurut hasil wawancara yang telah dilakukan dengan salah satu *Assistant Manager* di kantor BNI wilayah 16 Papua diketahui bahwa penurunan tingkat *turnover* pada tahun 2020 disebabkan oleh adanya suplesi gaji dan juga diperkirakan sebagai dampak dari inisiatif BNI dalam mengelola sumber daya manusia nya dan upaya dalam menghadapi Covid-19. Selain itu, terjadinya fenomena *turnover intention* dipengaruhi juga oleh faktor demografi, yang disebabkan oleh penempatan di BNI wilayah 16 Papua yang merupakan daerah paling timur Indonesia sehingga tidak semua karyawan bersedia dan betah bekerja disana karena jauh dari domisili atau keluarga.

Selain itu, berdasarkan data yang diperoleh dari divisi *Human Capital Trainee* di BNI wilayah 16 Papua diketahui bahwa terdapat beberapa item penilaian kepuasan kerja karyawan yang harus diperbaiki dan diperhatikan oleh perusahaan. Berdasarkan data tersebut, maka penulis akan menjelaskan dalam tabel 1.3.

Tabel 1.3 Tingkat Persentase Kepuasan Karyawan BNI Wilayah 16 Papua Tahun 2020

No	Item Penilaian	Nilai (%)
1	Kebijakan Organisasi	91%
2	Infrastruktur Kerja	91%
3	Karier	90%
4	Pelatihan dan Pengembangan	90%
5	Reward dan Remuneration	89%
6	Iklm Kerja	89%
7	Leadership	88%
8	Penilaian Kinerja	87%
9	Work Life Balance	83%
Rata-rata		89%

Sumber: *Divisi Human Capital Trainee(2021)*

Berdasarkan dari data yang ada pada tabel diatas, diketahui bahwa rata-rata kepuasan kerja mencapai 89%. Sehingga dengan begitu dapat diketahui bahwa indikator kepuasan kerja yang tidak mencapai nilai rata-rata adalah item *work life balance*, penilaian kinerja dan *leadership* pada tahun 2020. Sehingga perusahaan perlu memperhatikan beberapa indikator penilaian kepuasan kerja tersebut. Selain itu, untuk mengetahui tingkat komitmen organisasi karyawan salah satunya dapat dilihat dari tingkat kehadiran karyawan. Menurut Hasan (2019) apabila komitmen tinggi, maka kinerja karyawan juga akan tinggi serta tingkat absensi rendah, begitupula sebaliknya. Adapun menurut Nofriansyah (2016) apabila karyawan memiliki tingkat komitmen organisasi yang rendah, maka akan berdampak pada *turnover*, tingginya absensi, meningkatkan kelambanan dalam bekerja dan berkurangnya intensitas

bertahan dalam perusahaan tersebut. Sehingga dengan begitu, dapat dikatakan bahwa komitmen organisasi mempengaruhi tingkat absensi. Berikut ini merupakan persentase absensi BNI wilayah 16 Papua.

Tabel 1.4 Persentase Absensi PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk Wilayah 16 Papua Pada Tahun 2019-2021

Tahun	Hadir	Terlambat	Tanpa Keterangan
2019	69,69%	1,63%	3,23%
2020	69,47%	1,90%	1,42%
2021	61,44%	1,83%	1,01%

*Sumber: Bagian Umum BNI Wilayah 16 Papua*

Berdasarkan data pada gambar diatas, dapat diketahui bahwa tingkat keterlambatan dan tanpa keterangan karyawan BNI Wilayah 16 setiap tahunnya memiliki fluktuatif. Pada tahun 2019 tingkat keterlambatan karyawan memiliki persentase sebesar 1.63%, tahun 2020 memiliki persentase sebesar 1.90% dan tahun 2021 memiliki persentase sebesar 1.83%. Nilai persentase terkecil dari keterlambatan adalah 1.63% pada tahun 2019. Tingkat keterlambatan dari karyawan BNI Wilayah 16 Papua tersebut belum melewati batas yang ditargetkan oleh perusahaan. Perusahaan memberikan aturan keterlambatan untuk karyawan berupa surat peringatan pertama apabila datang terlambat sebanyak tiga kali dalam sebulan. Surat peringatan tersebut akan diberikan kepada karyawan sampai surat peringatan ketiga jika terus menerus terlambat sampai sembilan kali dalam masa periode tertentu. Akan tetapi untuk persentase karyawan dengan status tanpa keterangan mengalami penurunan setiap tahunnya dan nilai persentase terendah adalah 1.01% pada tahun 2021.

Oleh karena itu, melihat betapa pentingnya *turnover intention* yang dipengaruhi oleh kepuasan kerja dan komitmen organisasi berdasarkan penelitian terdahulu, fenomena dan data sekunder yang telah dijelaskan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengangkat kepuasan kerja dan komitmen organisasi sebagai variabel bebas, serta *turnover intention* sebagai variabel terikat. Penulis

memilih PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk Wilayah 16 Papua yang digunakan sebagai objek penelitian yang mengangkat judul **“Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap *Turnover Intention* Pada PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk Wilayah 16 Papua”**.

### **1.3 Perumusan Masalah**

*Turnover intention* adalah permasalahan nyata yang dihadapi oleh perusahaan saat ini. *Turnover intention* dapat disebabkan oleh kondisi kerja yang tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh karyawan, dengan begitu dapat menyebabkan tingkat komitmen terhadap organisasi dan kepuasan kerja karyawan menurun. Pada PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk Wilayah 16 Papua diketahui bahwa tingkat *turnover intention* karyawan mengalami kondisi yang fluktuatif. Berdasarkan data yang ada terdapat kepuasan kerja karyawan yang relatif rendah mengenai *work life balance*, kepemimpinan dan penilaian kinerja. Selain itu, untuk komitmen organisasi yang dilihat dari tingkat absensi karyawan PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Wilayah 16 Papua belum melampaui batas yang ditargetkan perusahaan. Oleh karena, itu penulis ingin mengetahui lebih lanjut permasalahan yang ada dengan mengidentifikasi penyebab serta mengetahui pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *turnover intention* pada PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk Wilayah 16 Papua dengan mengangkat judul **“Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap *Turnover Intention* Pada PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk Wilayah 16 Papua”**.

### **1.4 Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas maka pertanyaan penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut ini:

1. Bagaimanakah tingkat kepuasan kerja pada PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk wilayah 16 Papua?
2. Bagaimanakah tingkat komitmen organisasi pada PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk wilayah 16 Papua?

3. Bagaimanakah tingkat *turnover intention* karyawan pada PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk wilayah 16 Papua?
4. Seberapa besar pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention* pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk wilayah 16 Papua?
5. Seberapa besar pengaruh komitmen organisasi terhadap *turnover intention* pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk wilayah 16 Papua?
6. Seberapa besar pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *turnover intention* pada karyawan PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk wilayah 16 Papua?
7. Seberapa besar pengaruh langsung dan tidak langsung kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *turnover intention* pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk wilayah 16 Papua?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah yang dijelaskan, maka tujuan dari penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Agar dapat mengetahui tingkat kepuasan kerja karyawan pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk wilayah 16 Papua.
2. Agar dapat mengetahui tingkat komitmen organisasi pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk wilayah 16 Papua.
3. Agar dapat mengetahui tingkat *turnover intention* pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk wilayah 16 Papua.
4. Agar dapat mengetahui seberapa besar pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention* pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk wilayah 16 Papua.
5. Agar dapat mengetahui seberapa besar pengaruh komitmen organisasi terhadap *turnover intention* pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk wilayah 16 Papua.

6. Agar dapat mengetahui seberapa besar pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *turnover intention* pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk wilayah 16 Papua.
7. Agar dapat mengetahui pengaruh langsung dan tidak langsung kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *turnover intention* pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk wilayah 16 Papua.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **1. Aspek Teoritis**

Manfaat bagi ilmu pengetahuan dari segi aspek teoritis yaitu, diharapkan untuk dapat mengetahui dan menerapkan teori-teori yang sudah diteliti tentang kepuasan kerja karyawan dan komitmen organisasi yang memiliki pengaruh terhadap *turnover intention*. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberi manfaat bagi penelitian selanjutnya, yaitu agar dapat menjadi pedoman dalam melakukan penelitian lebih lanjut sesuai dengan variabel atau topik-topik di bidang yang sama.

#### **2. Aspek Praktis**

Manfaat dari segi praktis untuk perusahaan yaitu, diharapkan bisa memberikan pengaruh positif terhadap perusahaan berkaitan dengan tingkat *turnover intention* yang dipengaruhi oleh kepuasan kerja karyawan dan komitmen organisasi.

### **1.7 Ruang Lingkup Penelitian**

Agar pembahasan dalam penelitian ini tidak melenceng, maka penulis membuat beberapa batasan penelitian, seperti berikut ini:

1. Variabel yang diteliti adalah kepuasan kerja (X1) dan komitmen organisasi (X2) sebagai variabel independen, serta variabel *turnover intention* (Y) sebagai variabel dependen.

2. Objek penelitian dilakukan pada karyawan PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk Wilayah 16 Papua
3. Periode penelitian ini dimulai sejak bulan Oktober 2021.

### **1.8 Sistematika Penulisan Tugas Akhir**

Dalam skripsi ini akan membahas lima bab. Sistematika penulisan pada tugas akhir ini yaitu sebagai berikut:

- BAB I: PENDAHULUAN.** Pada bab ini menjelaskan tentang gambaran umum objek penelitian yang berisi profil perusahaan, visi-misi, struktur organisasi dan juga logo. Selain itu, bab ini juga berisi tentang latar belakang yang menjelaskan fenomena yang terjadi dan juga rumusan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan dari penelitian, manfaat penelitian yang terbagi atas dua aspek yaitu, aspek teoritis dan praktis. Setelah itu terdapat penjelasan ruang lingkup penelitian yang terdiri dari lokasi, objek penelitian, waktu dan periode penelitian dan yang terakhir ada sistematika penulisan tugas akhir.
- BAB II: TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN.** Pada bab ini akan menjelaskan mengenai teori-teori yang terkandung dalam pembahasan dan digunakan sebagai acuan penelitian, kerangka pemikiran dan juga hipotesis penelitian.
- BAB III: METODOLOGI PENELITIAN.** Bab ini menjelaskan tentang karakteristik penelitian, alat dan metode dalam pengambilan data, tahapan-tahapan yang digunakan dalam pelaksanaan penelitian, pemilihan sampel, dan juga teknik analisis data serta pengujian hipotesis.
- BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.** Bab ini berisi analisis dari data-data yang sudah dikumpulkan dan sudah diolah dan menjelaskan tentang hasil yang telah didapat dari metode-metode yang digunakan.
- BAB V: PENUTUP.** Pada bagian ini adalah bab penutup, yang mana penulis memberikan kesimpulan dan saran serta hasil akhir dari penelitian yang telah dilakukan selama ini.