

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia merupakan aset terpenting dalam perusahaan sebagai subjek pelaksanaan kebijakan dan kegiatan operasional perusahaan. Sumber daya yang dimiliki perusahaan akan optimal bila memiliki sumber daya manusia yang kinerjanya optimal dan efisien. Setiap perusahaan perlu memperhatikan dan mengatur keberadaan karyawannya sebagai usaha meningkatkan kinerja yang baik. Menurut Ghoniyah dan Masurip (2011:119) apabila perusahaan memiliki sumber daya manusia yang efektif maka perusahaan akan berjalan sesuai tujuannya.

Selain itu dalam perusahaan juga diperlukan adanya budaya organisasi yang kuat agar nilai-nilai dapat dipahami dan diterapkan secara mendalam, dianut dan diperjuangkan oleh para karyawan. Budaya organisasi dapat mempengaruhi perilaku orang dan harus menjadi standar pelaksanaan tugas dan kebijakan, dan dapat membentuk cara berfikir karyawan tentang pemecahan masalah dalam hal pengambilan keputusan. Fahmi (2013:50) berpendapat budaya organisasi terbentuk tidak dengan sendirinya, namun melalui proses panjang yang terjadi di lingkungan organisasi tersebut.

Selain sumber daya manusia dan budaya organisasi perusahaan juga harus memiliki lingkungan kerja yang aman dan nyaman agar tercapainya tujuan perusahaan dengan optimal dengan begitu perusahaan perlu memperhatikan mengenai tempat yang kondusif sebagai sarana dalam

menjalankan tugas-tugas yang dibebankan kepada karyawan. Menurut Nitisemito (2014: 97) lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar para pekerja untuk menjalankan tugas yang diberikan. Dengan memiliki tempat kerja yang kondusif dapat mempengaruhi langsung terhadap kinerja karyawan karena dengan lingkungan kerja yang aman dan nyaman dapat meningkatkan kinerja.

Digitalisasi merupakan sebuah fenomena perubahan yang memiliki dampak cukup besar di Indonesia. Dimana kini peran teknologi mendominasi dalam segala hal yang membuat perusahaan dan pemerintah melakukan penyesuaian untuk selalu berinovasi dengan diiringi oleh keterampilan pada karyawan atau sumber daya manusianya. Menurut Sukmana (2005) digitalisasi yaitu sebuah proses pengalihan media dari bentuk analog berubah ke dalam bentuk digital. Pesatnya perkembangan teknologi digital dapat ditandai dengan sejumlah berbagai alat komunikasi canggih, yang dapat diakses kapanpun tanpa mengenal ruang dan waktu. Teknologi digital merupakan peralihan dari operasional yang menggunakan tenaga manusia menjadi menggunakan teknologi informasi dengan internet yang sistem pengoperasian serba digital.

Dengan mengikuti perkembangan teknologi yang semakin pesat, berdampak juga pada lembaga keuangan di Indonesia salah satunya yaitu PT BCA Tbk yang kini mendukung penuh perkembangan perbankan berbasis digital dan teknologi dalam kehidupan masa kini untuk mempermudah dan memberi nilai tambah bagi kualitas kehidupan

masyarakat Indonesia. Sebagai lembaga keuangan yang senantiasa mendukung perkembangan para pelaku bisnis di Indonesia, PT BCA berinovasi dengan melakukan *open banking strategy* dalam bentuk *Application Programming Interfaces (API)*.

Digital banking merupakan layanan kegiatan perbankan menggunakan sarana elektronik atau digital milik bank, di mana nasabah dapat melakukan aktivitas perbankan secara mandiri (Skinner, 2014:57) karena digital banking bersifat *branchless* atau sudah tidak menggunakan mekanisme konvensional. Dan perusahaan dituntut agar bertahan bersaing dengan senantiasa melakukan perkembangan berbagai inovasi untuk mendapatkan peluang dalam hal kualitas dan kuantitas pelayanan maupun produk.

Open banking merupakan layanan keuangan dengan menggunakan teknologi *Application Programming Interface (API)*. Sistem ini secara aman memungkinkan aplikasi pihak ketiga terintegrasi dengan layanan perbankan dan data nasabah. *Open banking* membuka peluang bagi perbankan dalam rangka menghasilkan pendapatan baru melalui kemitraan dengan *startup* untuk mengakses *customer* baru dan berkolaborasi menciptakan produk digital baru.

API BCA, yang merupakan perubahan pertama di industri perbankan nasional, yang terus mendapat sambutan positif dari nasabah dan masyarakat dengan kemudahan yang didapat tentunya ada dampak positif yang mempengaruhi perubahan sistem tersebut. API BCA saat ini telah

digunakan oleh lebih dari satu miliar hit transaksi nasabah dan 2.500 nasabah bisnis pada tahun 2021. Maka dapat disimpulkan manfaat yang didapatkan perbankan, yaitu mendukung inovasi layanan keuangan, meningkatkan basis nasabah, dan memberikan kemudahan dan kenyamanan kepada nasabah. Sedangkan manfaat yang didapatkan nasabah dengan menggunakan API BCA, seperti buka rekening, kecepatan transaksi penerimaan pembayaran, otomatis dan simplifikasi proses transaksi bisnis.

Namun selain dampak positif dari digitalisasi, terdapat dampak negatif yaitu perubahan perilaku konsumen yang sebelumnya harus datang ke kantor cabang berubah mengarah kepada teknologi yang kemudian memunculkan isu atau kekhawatiran baru dari sisi sumber daya manusia (SDM) dengan berkurangnya layanan perbankan yang dilakukan manusia. Perusahaan harus mengelola keberadaan karyawan dengan baik agar dapat memberikan kontribusi positif pada kemajuan organisasi.

Dalam hal ini kelanjutan hubungan organisasi dengan karyawan akan tetap berlanjut jika karyawan melakukan kontribusi atau inovasi begitupun sebaliknya jika perusahaan lebih menggunakan teknologi dibanding manusia atau karyawan karena melihat dari efektivitasnya pada akhirnya yang dihadapi adalah kehilangan hubungan karyawan dengan perusahaan sehingga terjadi *turnover intention* atau keinginan pengunduran diri atau berhentinya seseorang karyawan dari tempatnya bekerja secara sukarela atau pindah dari satu tempat kerja ke tempat kerja yang lain. Menurut Mobley (2011:150) mendefinisikan *turnover intention* adalah kadar atau

intensitas keinginan untuk meninggalkan perusahaan, ada banyak alasan yang untuk menyebabkan timbulnya *turnover intention* salah satunya adalah keinginan untuk mendapatkan pekerjaan yang lebih baik.

Berkaitan dengan hal diatas, maka penulis melakukan dan mendapatkan hasil wawancara dengan salah satu Staff SDM PT BCA Tbk yang hasilnya terdapat masalah pada *turnover intention* karyawan PT BCA Tbk kantor cabang utama kelapa gading. Hal ini dapat dilihat dari jumlah karyawan yang keluar setiap tahunnya. Berdasarkan data yang didapat menjelaskan kondisi kerja terkait *turnover intention* pada tahun 2019-2022 pada tabel 1.1 sebagai berikut.

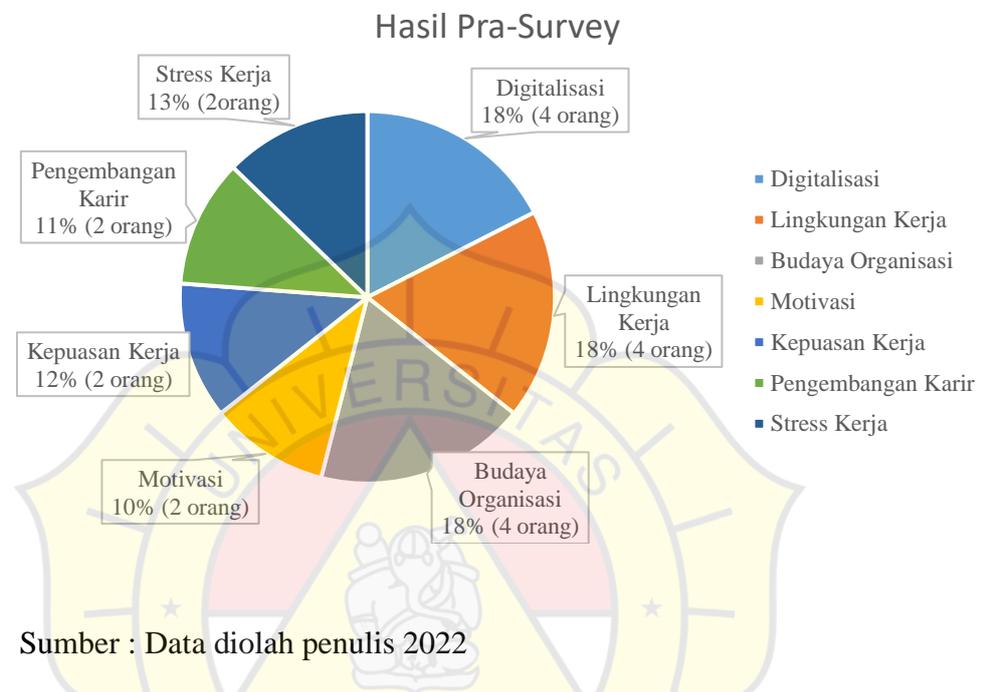
Tabel 1. 1
Data *Turnover* karyawan PT BCA Tbk KCU Kelapa Gading

No	Tahun	Karyawan Keluar	Jumlah Karyawan	Presentase %
1.	2019	43	188	22%
2.	2020	37	150	24%
3.	2021	55	122	45%

Sumber : Data diolah penulis 2022

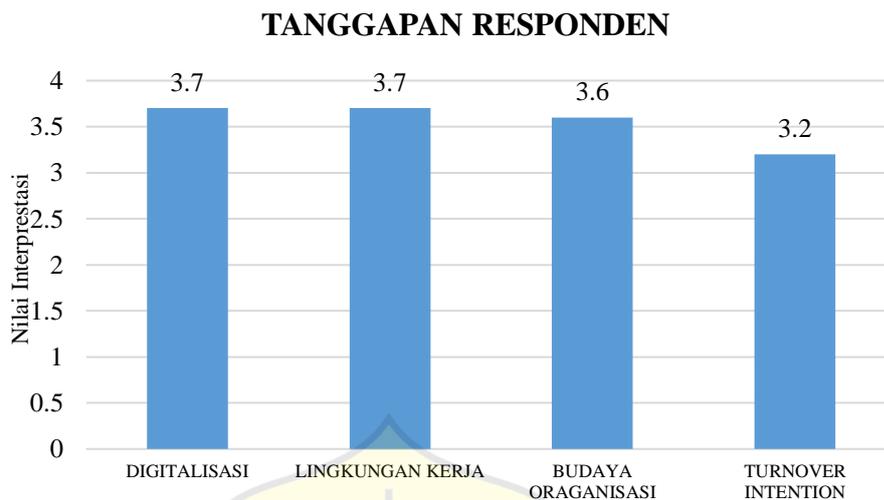
Berdasarkan Tabel 1.1 permasalahan yang ada merupakan *turnover intention* yang cukup besar sehingga dikhawatirkan dapat menimbulkan dampak negatif atau kerugian bagi perusahaan yang menciptakan adanya ketidakstabilan pada tenaga kerja dan menurunnya produktifitas kerja karyawan.

Selanjutnya untuk mengetahui variabel apa saja yang dapat mempengaruhi *turnover intention* penulis melakukan wawancara terhadap 20% dari jumlah karyawan yang menjadi responden dalam penelitian.



Gambar 1. 1 Hasil Pra-Survey

Dari hasil pra-survey tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel yang mempengaruhi *turnover intention* di PT BCA Tbk adalah Digitalisasi, Lingkungan kerja dan Budaya Organisasi. Kemudian penulis membuat kuisisioner terhadap 20 orang penelitian awal, dan berikut adalah tanggapan dari karyawan PT BCA Tbk mengenai pengukuran *turnover intention* karyawan dengan variabel yang diteliti yaitu Digitalisasi, Lingkungan Kerja dan Budaya Organisasi pada penelitian pendahuluan yang dijelaskan melalui gambar 1.2 sebagai berikut.



Sumber : Data diolah penulis 2022

Gambar 1. 2 Grafik Tanggapan Responden

Berdasarkan pada gambar 1.2 pada penelitian awal yang penulis lakukan dapat dilihat bahwa berdasarkan tabel 3.3 maka interpretasi nilai digitalisasi rata-rata 3.7 yang artinya keseluruhan responden setuju bahwa digitalisasi sudah sangat cepat, selanjutnya interpretasi nilai lingkungan kerja yang positif dengan rata-rata 3.7 yang artinya keseluruhan responden setuju bahwa lingkungan kerja yang positif sudah sangat baik, lalu interpretasi nilai budaya organisasi yang positif dengan rata-rata 3.6 yang artinya keseluruhan responden setuju bahwa budaya organisasi yang positif sudah sangat baik, dan kemudian interpretasi nilai *turnover intention* yang rata-rata sebesar 3.2 artinya keseluruhan responden setuju bahwa *turnover intention* sudah tinggi.

Berdasarkan penjelasan yang diterangkan diatas, maka dengan ini penulis melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Digitalisasi,**

Lingkungan Kerja dan Budaya Organisasi Terhadap *Turnover Intention* Karyawan PT Bank Central Asia Tbk”

1.2 Identifikasi, Pembahasan dan Perumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan diatas, maka dapat diidentifikasi permasalahan dalam penelitian. Oleh karena itu dalam penelitian menyampaikan bahwa apakah digitalisasi, lingkungan kerja dan budaya organisasi memiliki dampak pada *turnover intention* karyawan di PT BCA Tbk.

1.2.2 Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, sistem digitalisasi diharapkan perusahaan dapat mengevaluasi kembali untuk kesetabilan karyawannya. Maka penelitian ini dibatasi dengan mengevaluasi dan melakukan serangkaian perbaikan dan selalu meningkat kualitas karyawan tersebut.

1.2.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah teruraikan diatas, adapun masalah – masalah yang akan dibahas adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh Digitalisasi, Lingkungan Kerja dan Budaya Organisasi terhadap *Turnover Intention* karyawan PT BCA Tbk, cabang kelapa gading?

2. Bagaimana pengaruh Digitalisasi terhadap *Turnover Intention* karyawan PT BCA Tbk, cabang kelapa gading?
3. Bagaimana pengaruh Lingkungan kerja BCA terhadap *Turnover Intention* karyawan PT BCA Tbk, cabang kelapa gading?
4. Bagaimana pengaruh Budaya Organisasi terhadap *Turnover Intention* karyawan PT BCA Tbk, cabang kelapa gading?

1.3 Tujuan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka dapat disusun tujuan dari penelitian ini. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh Digitalisasi, Lingkungan Kerja dan Budaya Organisasi terhadap *Turnover Intention* karyawan PT BCA Tbk, cabang kelapa gading
2. Untuk mengetahui pengaruh Digitalisasi terhadap *Turnover Intention* karyawan PT BCA Tbk, cabang kelapa gading
3. Untuk mengetahui pengaruh Lingkungan Kerja terhadap *Turnover Intention* karyawan PT BCA Tbk, cabang kelapa gading
4. Untuk mengetahui pengaruh Budaya Organisasi terhadap *Turnover Intention* karyawan PT BCA Tbk, cabang kelapa gading

1.4 Kegunaan Penelitian

1. Aspek Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk menambah wawasan dan pemahaman peneliti dan para pembaca serta menjadi sarana aplikasi ilmu manajemen SDM, sekurang-kurangnya sebagai sambungan

pemikiran bagi dunia pendidikan mengenai Digitalisasi, Lingkungan Kerja dan Budaya Organisasi terhadap *turnover intention*.

2. Aspek Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan akan menghasilkan informasi yang bermanfaat dan berguna serta memberikan sumbangan pemikiran terhadap pemecahan masalah yang berkaitan dengan digitalisasi dan *turnover intention* terhadap lingkungan kerja yang dapat dipertimbangkan oleh perusahaan sehingga dapat digunakan dalam menentukan kebijakan.

