BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Indeks Inklusi Keuangan Indonesia di tahun 2019 masih termasuk rendah aksesnya jika dibandingkan dengan negara lain. Dikutip dari kemlu.go.id, pada tahun 2019 diantara negara-negara di ASEAN, Indonesia masuk dalam kategori Indeks Inklusi Keuangan yang terendah. Indeks Inklusi Keuangan Indonesia berada di angka 76%. Sedangkan negara lain di ASEAN seperti Singapura sudah mencapai 98%, Malaysia 85%, dan Thailand 82% (Kemlu, 2021). Oleh karena hal tersebut, hadirnya lembaga keuangan *non-bank*, menjadi salah satu wadah untuk meningkatkan Indeks Inklusi Keuangan di Indonesia. Lembaga keuangan *non-bank* sendiri merupakan entitas yang beroperasi di sektor keuangan namun tidak memiliki status bank konvensional (Shaid, 2023). Berdasarkan Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan (SNLIK) tahun 2022 yang telah dirilis secara resmi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK), Indeks Inklusi Keuangan Indonesia mengalami kenaikan 8,91% sejak 2019-2022 sehingga menjadi 85,10% di tahun 2022 (Anam, 2023). Terdapat sepuluh (10) contoh jenis perusahaan lembaga keuangan *non-bank* di Indonesia yang berada dibawah pengawasan Otoritas Jasa Keuangan (OJK), yaitu sebagai berikut:

- **Asuransi**

  Merupakan lembaga keuangan *non-bank* yang merupakan pelindung apabila terjadi sesuatu yang memiliki resiko. Cara kerjanya adalah dengan mengumpulkan dana dari premi nasabah yang pembayaran premi tersebut dibayarkan rutin dalam rentang waktu tertentu, dari premi tersebutlah nasabah mendapatkan perlindungan sesuai dengan ketentuan pada polis yang dipilih.

- **Pegadaian**

  Adalah lembaga keuangan *non-bank* yang memberikan pinjaman / kredit dengan jaminan. Untuk mendapatkan pinjaman, masyarakat

diharuskan menggadaikan barang mereka sebagai jaminan, seperti emas, kendaraan bermotor, perangkat elektronik, dan sebagainya.

- **Pasar Modal**

  Dengan pasar modal, masyarakat atau nasabah dapat melakukan transaksi dengan surat-surat berharga sebagai alat, misalnya saham, surat hutang, obligasi, juga reksa dana, dengan melakukan pendaftaran terlebih dahulu melalui sekuritas atau manajer investasi.

- **Koperasi Simpan Pinjam**

  Merupakan koperasi yang mengumpulkan dana dari masyarakat untuk kemudian dapat digunakan untuk pinjaman anggota koperasi atau orang yang membutuhkannya.

- ***Leasing***

  Merupakan perusahaan yang memberikan layanan sewa guna lewat pembayaran kredit maupun tunai untuk transaksi barang - barang tertentu, yang kemudian nantinya akan diangsur oleh nasabah dengan periode tertentu.

- **Modal Ventura**

  Merupakan perusahaan yang fungsinya untuk memberikan dana atau modal untuk sebuah usaha atau perusahaan, dengan rentang waktu yang sudah ditentukan.

- ***Financial Technology* (*Fintech*)**

  Merupakan lembaga keuangan *non-bank* dengan basis teknologi. *Financial Technology* (*Fintech*), yang menjalankan aktivitas keuangan dengan cara *crowdfunding, micro financing*, pinjaman dana *online*, *peer to peer lending services* (P2P).

- **Pasar Uang**

  Merupakan bagian lembaga keuangan dengan transaksi jangka pendek terjadi antara berbagai peserta, termasuk bank, lembaga keuangan *non-bank*, perusahaan, pemerintah, serta individu. Beberapa instrumen utama yang diperdagangkan dalam pasar uang

adalah seperti Surat Berharga Pasar Uang (SBPU), Sertifikat Deposito, Sertifikat Bank Indonesia (SBI).

- **Dana Pensiun**

  Merupakan lembaga keuangan atau entitas yang mengelola dana pensiun atau dana pensiun swasta untuk individu, pekerja, atau anggotanya. Dengan tujuan menginvestasikan dana dalam berbagai instrumen keuangan dengan harapan menghasilkan keuntungan yang cukup untuk membayar manfaat pensiun kepada pesertanya di masa depan.

- **Anjak Piutang**

  Merupakan lembaga keuangan yang memberikan layanan pembiayaan atau pinjaman kepada bisnis dengan menggunakan piutang sebagai jaminan. Lembaga ini memiliki peran untuk mengambil alih kredit suatu perusahaan yang memiliki kendala terkait pinjaman, serta mengelola penjualan dari kredit korporasi atau perusahaan yang membutuhkan (Shaid, 2023).

Seiring berkembangnya zaman, teknologi pun semakin berkembang terutama pada revolusi industri 4.0 saat ini. Revolusi industri 4.0 merupakan sebuah fenomena dimana teknologi siber dan teknologi otomatisasi berkolaborasi atau sering disebut sebagai "*cyber physical system*". Salah satu pilar utama dari revolusi ini adalah *Internet of Things* (*IoT*) yaitu konsep dimana sebuah objek yang memiliki kemampuan untuk dapat mentransfer data yang ada melalui jaringan tanpa diperlukannya interaksi antar manusia (Fandy, 2022). Salah satu perangkat yang termasuk dalam *IoT* yaitu *smartphone,* dimana melalui *smartphone* ini semua dapat diakses dengan mudah melalui koneksi internet. Salah satunya adalah kemudahan dalam mengakses produk keuangan digital, contohnya seperti salah satu lembaga keuangan *non-bank* yang telah disebutkan sebelumnya yaitu *Financial Technology.*

Financial Technology atau yang biasa dikenal *fintech* merupakan inovasi jasa keuangan yang muncul dan mulai popular di Indonesia beberapa tahun terakhir. Menurut Otoritas Jasa Keuangan (OJK), *fintech* adalah sebuah inovasi

industri jasa keuangan yang memanfaatkan penggunaan teknologi. *Fintech* muncul seiring dengan perubahan gaya hidup masyarakat yang saat ini dituntut untuk hidup serba cepat dengan penggunaan teknologi. *Fintech* hadir untuk memberikan manfaat kepada masyarakat, beberapa diantaranya seperti kemudahan layanan finansial, membantu perkembangan umkm, meningkatkan pertumbuhan startup, memberikan referensi pinjaman rendah bunga, mendukung kehidupan masyarakat. Tidak hanya itu, ada juga manfaat *fintech* bagi negara yaitu dapat membantu meningkatkan inklusi keuangan negara. Inklusi keuangan adalah kondisi dimana masyarakat dapat mengakses produk keuangan secara langsung, seperti halnya perbankan, investasi, asuransi, pinjaman, teknologi, dan sebagainya (Pratama, 2022). Dikutip dari laman ojk.go.id, kemajuan teknologi finansial (*fintech*) dinilai mampu meningkatkan tingkat inklusi keuangan di Indonesia. Hal ini disebabkan oleh luasnya jangkauan internet yang memungkinkan masyarakat di berbagai wilayah, termasuk daerah terpencil, untuk lebih mudah mengakses berbagai lembaga, produk, dan layanan jasa keuangan yang sesuai dengan kebutuhan serta kemampuan mereka. Selain itu, perkembangan industri fintech juga dipercaya dapat memperkuat daya saing ekonomi nasional apabila terus didorong dan dikembangkan secara optimal.

Terdapat beberapa jenis *fintech* yang saat ini ada di Indonesia, dikutip dari ojk.go.id berikut adalah jenis *fintech* yang sedang marak digunakan dan menjadi salah satu Solusi dalam hal finansial untuk masyarakat Indonesia:

- ***Crowdfunding***
  Merupakan jenis *fintech* dengan sistem penggalangan dana, dimana dana yang terkumpul nantinya akan menjadi donasi / program sosial.
- ***Microfinancing***
  Merupakan jenis *fintech* yang berdiri sebagai jembatan antara peminjam dan pemodal dengan peruntukan pendirian atau pendukung berjalannya sebuah usaha.
- ***Peer to Peer Lending Service***

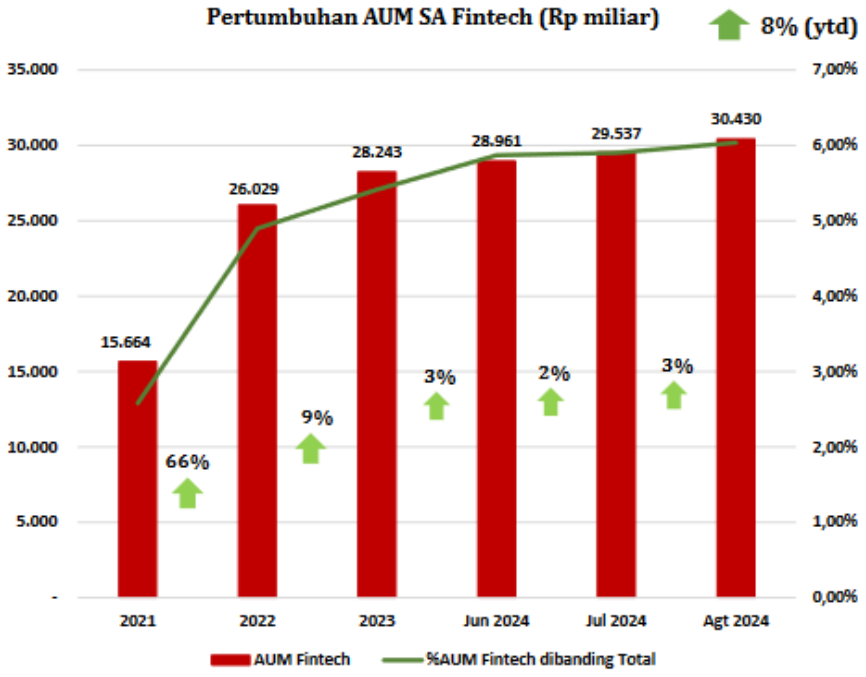
Merupakan jenis *fintech* yang menyediakan pinjaman uang untuk masyarakat dengan proses yang mudah melalui smartphone, tidak berbelit dan konvensional seperti pinjaman bank.

- ***Market Comparison***

  Merupakan jenis *fintech* berperan seperti konsultan keuangan, yang membantu penggunanya untuk membandingkan berbagai produk keuangan penyedia jasa keuangan untuk perencanaan finansial / investasi.

- ***Digital Payment System***

  Merupakan jenis *fintech* yang menyediakan layanan untuk pembayaran berbagai macam jenis tagihan, seperti tagihan kartu kredit, air, listrik, dan lain sebagainya.

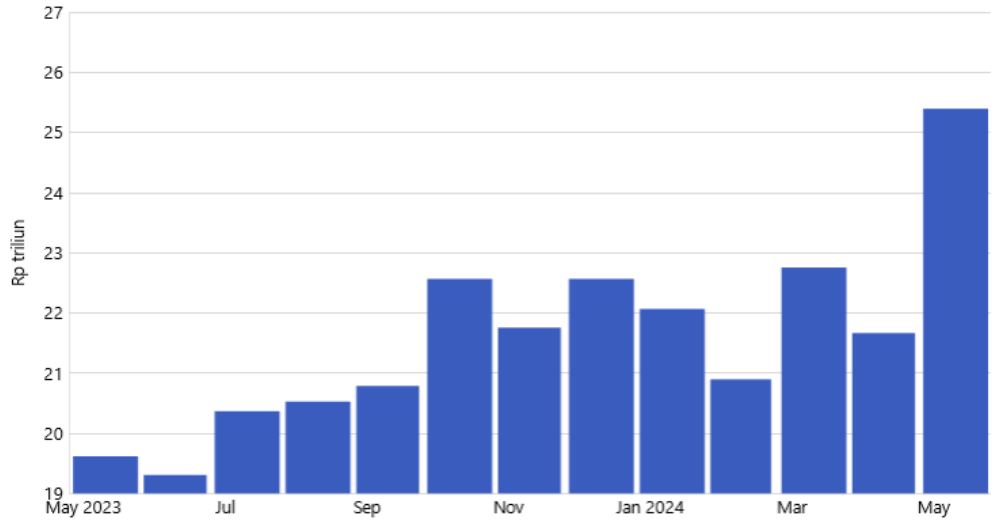


Gambar 1.1 Pertumbuhan AUM SA Fintech (Rp miliar)

Sumber: KSEI (2024)

Berdasarkan data dari Kustodian Sentral Efek Indonesia (KSEI) tahun 2024, dana kelolaan investasi yang dikelola melalui *fintech* mencapai Rp30,43 triliun. Nilai tersebut terus meningkat sejak tahun 2021, dan secara bulanan. Hal ini menunjukan bahwa perkembangan dan pertumbuhan *fintech* di Indonesia

cukup pesat. Salah satu dari jenis *fintech* tersebut yang sedang berkembang dan ramai digunakan masyarakat Indonesia adalah jenis *fintech peer to peer lending service* (P2P) atau lebih dikenal dengan pinjaman *online* (pinjol). Masyarakat banyak yang lebih memilih untuk menggunakan pinjol sebagai sarana peminjaman uang dibandingkan dengan pinjaman bank, dikarenakan kemudahan transaksi yang diberikan.



Gambar 1.2 Nilai Penyaluran Pinjol di Indonesia (Mei 2023 - Mei 2024)

Sumber: Databoks (2024)

Berdasarkan data tersebut, hasil dari laporan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menyatakan bahwa nilai penyaluran *fintech peer to peer lending* (P2P) atau pinjaman *online* (pinjol) mencapai Rp25,40 triliun pada Mei 2024. Nominal tersebut naik 17,21% dari bulan sebelumnya yaitu sebesar Rp21,67 triliun. Jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya, nominal tersebut juga naik cukup besar dari yang sebelumnya yaitu Rp19,62 triliun pada Mei 2023. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) juga menyatakan bahwa penyaluran pinjaman *online* pada Mei 2024 masuk ke 11,45 juta akun penerima pinjaman. Jumlah peminjam tersebut naik 22,59% secara bulanan (Muhamad, 2024).

Dilansir dari CNBC Indonesia, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mencatat bahwa industri *peer to peer lending* atau pinjaman *online* mengalami kerugian sepanjang Januari 2024 hingga Maret 2024. Namun per Maret 2024, kerugian setelah pajak *peer to peer lending* mencapai Rp27,32 miliar. Nominal tersebut

turun dari Januari hingga Februari, yakni kerugian Rp97,56 miliar dan Rp135,61 miliar. Meskipun menurun, tetapi nilai kerugian tersebut tetap tergolong besar. Kerugian ini juga dapat disebabkan oleh penunggakan pembayaran yang dilakukan oleh pengguna jasa *fintech* pinjaman *online,* karena sesuai dengan ketentuan dari Otoritas Jasa Keuangan, penagihan tidak boleh lagi dilakukan jika sudah lewat dari 90 hari keterlambatan pembayaran. *Fintech* pinjaman *online* memiliki prosedur yang ketat dalam hal ini, yang diatur oleh Asosiasi *Fintech* Pendanaan bersama Indonesia (AFPI). Dikutip dari CNN Indonesia, "Proses penagihan kepada penerima dana yang wanprestasi dilakukan paling sedikit dengan memberikan surat peringatan dengan tata cara sesuai yang terdapat dalam perjanjian antara pemberi dana dan penerima dana," tulis Rancangan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (RPOJK). Berdasarkan regulasi Otoritas Jasa Keuangan (OJK) penagihan yang dilakukan *fintech* yaitu maksimal 90 hari dengan denda yang dikenakan juga maksimal 100% dari total pokok pinjaman.

Oleh karena itu, salah satu bagian terpenting dalam organisasi *fintech* pinjaman *online* adalah karyawan *desk collection officer*. Karena tingkat kesehatan sebuah perusahaan pembiayaan dapat ditentukan dari sejauh mana perusahaan tersebut bisa *collecting* atau mengumpulkan piutangnya kembali. Dikutip dari paper.id *desk collection* merupakan sebuah profesi yang tugasnya memberikan informasi, mengingatkan, dan menagih kewajiban nasabah melalui media telpon. Atau singkatnya *desk collection* atau *admin collection* merupakan bagian dari perusahaan yang tugasnya melakukan penagihan serta membuat surat penagihan terhadap pihak yang membayar piutang usaha. Namun pekerjaan *desk collection officer* ini berbeda dengan *debt collector,* tugas dari *desk collection* ini antara lain adalah sebagai berikut:

- Melakukan pengecekan kepada nasabah yang tidak melakukan pembayaran tepat waktu sesuai dengan perjanjian sebelumnya atau mengalami gangguan pembayaran angsuran.
- Melakukan penagihan kepada nasabah yang memiliki pinjaman jatuh tempo.

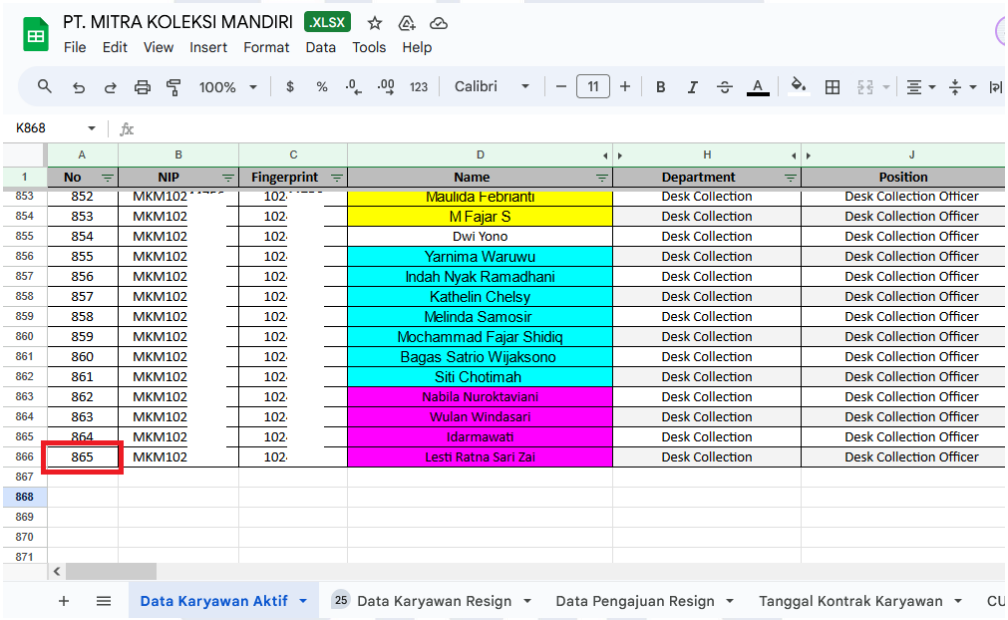
- Membuat dan mengirimkan surat penagihan kepada pihak kreditur. Yang nantinya surat tersebut akan digunakan oleh kolektor lapangan dalam melakukan penagihan langsung.
- Melaksanakan SOP dan prasyarat pelunasan sesuai kontrak.
- Membuat *weekly report* kepada *team leader* atau *supervisor* terkait hal dialami saat menangani nasabah.

  (Nugraha, 2020).

Desk Collection Officer merupakan salah satu bagian penting dalam sebuah perusahaan fintech pinjaman *online*. Oleh karena itu dalam sebuah perusahaan fintech pinjaman *online*, divisi *desk collection* biasanya memiliki anggota lebih banyak dibandingkan dengan divisi lainnya. Semakin berkembangnya sebuah fintech pinjaman *online,* maka jumlah staf penagihan atau *desk collection officer* pasti akan bertambah banyak seiring dengan bertambahnya jumlah peminjam / nasabah. Karena hal tersebut, banyak juga fintech pinjaman *online* bekerjasama dengan Perusahaan lain yang menjalankan usaha di bidang jasa penagihan untuk mengelola *desk collection officer* mereka. Penggunaan pihak ketiga ini untuk memudahkan perusahaan dalam pengelolaan *desk collection officer* serta menjadikan perusahaan lebih fokus terhadap pengembangan produk mereka.

Contoh dari perusahaan penyedia jasa *desk collection officer* tersebut adalah PT Mitra Koleksi Mandiri. PT Mitra Koleksi Mandiri merupakan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang jasa layanan *call center agent*. PT Mitra Koleksi Mandiri akan menyediakan sumber daya manusia (SDM) sesuai dengan jenis *call center* yang dibutuhkan oleh klien, menyediakan tempat bekerja, mengurus dokumen karyawan, hingga penggajian karyawan. Beberapa *call center agent / officer* yang dikelola oleh PT Mitra Koleksi Mandiri diantaranya adalah *telemarketing officer*, *desk collection officer*, *phone verification officer*. Namun, mayoritas *agent* yang dikelola saat ini adalah *desk collection officer,* karena banyak dari klien PT Mitra Koleksi Mandiri di dominasi oleh perusahaan fintech pinjaman *online*.

Bagi perusahaan yang bergerak di bidang ini, terutama PT Mitra Koleksi Mandiri *desk collection officer* merupakan aset utama perusahaan. Karena, secara tidak langsung dapat dikatakan bahwa *desk collection officer* merupakan penyokong terbesar keberhasilan tujuan perusahaan, yaitu PT Mitra Koleksi Mandiri. Seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya, bahwa *call center agent / officer* di PT Mitra Koleksi Mandiri didominasi oleh *desk collection officer.* Oleh karena itu, perusahaan berusaha menghindari tingginya tingkat *turnover* karyawan, untuk mencapai target / tujuan perusahaan. Tetapi tidak dapat dipungkiri, tingkat *turnover* di PT Mitra Koleksi Mandiri dari tahun ke tahun terbilang cukup tinggi, dengan angka yang terus naik setiap tahunnya.


PT. MITRA KOLEKSI MANDIRI .XLSX

File Edit View Insert Format Data Tools Help

No	NIP	Fingerprint	Name	Department	Position
852	MKM102	102	Maulida Febrianti	Desk Collection	Desk Collection Officer
853	MKM102	102	M Fajar S	Desk Collection	Desk Collection Officer
854	MKM102	102	Dwi Yono	Desk Collection	Desk Collection Officer
855	MKM102	102	Yarnima Waruwu	Desk Collection	Desk Collection Officer
856	MKM102	102	Indah Nyak Ramadhani	Desk Collection	Desk Collection Officer
857	MKM102	102	Kathelin Chelsy	Desk Collection	Desk Collection Officer
858	MKM102	102	Melinda Samosir	Desk Collection	Desk Collection Officer
859	MKM102	102	Mochammad Fajar Shidiq	Desk Collection	Desk Collection Officer
860	MKM102	102	Bagas Satrio Wijaksono	Desk Collection	Desk Collection Officer
861	MKM102	102	Siti Chotimah	Desk Collection	Desk Collection Officer
862	MKM102	102	Nabila Nuroktaviani	Desk Collection	Desk Collection Officer
863	MKM102	102	Wulan Windasari	Desk Collection	Desk Collection Officer
864	MKM102	102	Idarmawati	Desk Collection	Desk Collection Officer
865	MKM102	102	Lesti Ratna Sari Zai	Desk Collection	Desk Collection Officer

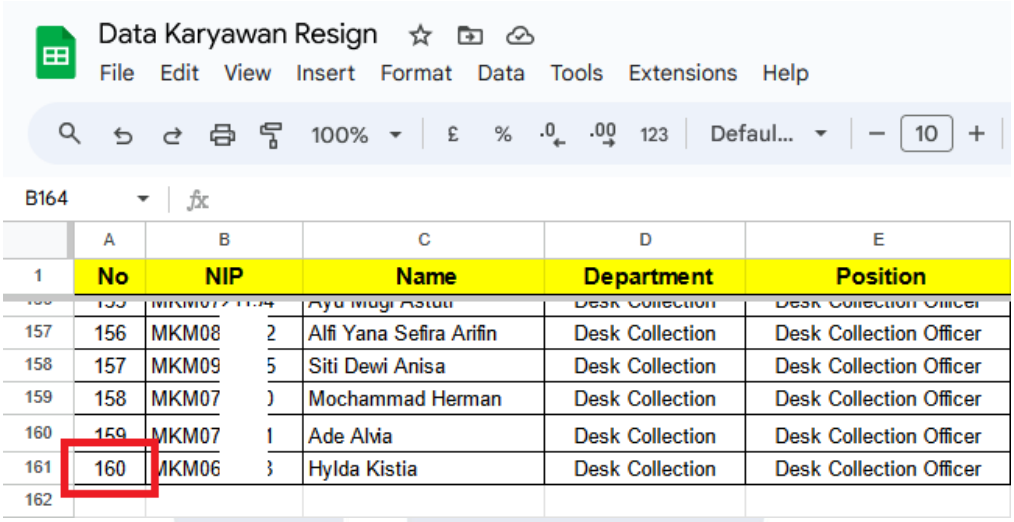
Data Karyawan Aktif | Data Karyawan Resign | Data Pengajuan Resign | Tanggal Kontrak Karyawan

Gambar 1.3 Jumlah Karyawan Aktif PT Mitra Koleksi Mandiri Tangerang (Oktober 2024)

Sumber: *Employee Data* PT Mitra Koleksi Mandiri Tangerang (2024)

Berdasarkan data tersebut, jumlah karyawan aktif PT Mitra Koleksi Mandiri Tangerang per Oktober 2024 adalah kurang lebih 865 karyawan. Jumlah tersebut merupakan total dari keseluruhan karyawan (semua divisi). Untuk karyawan *desk collection officer* sendiri diperkirakan kurang lebih 820 karyawan aktif per Oktober 2024. Dikatakan kurang lebih, karena jumlah karyawan PT Mitra Koleksi Mandiri Tangerang selalu berubah setiap minggunya, bahkan setiap harinya. Seperti yang sudah disampaikan

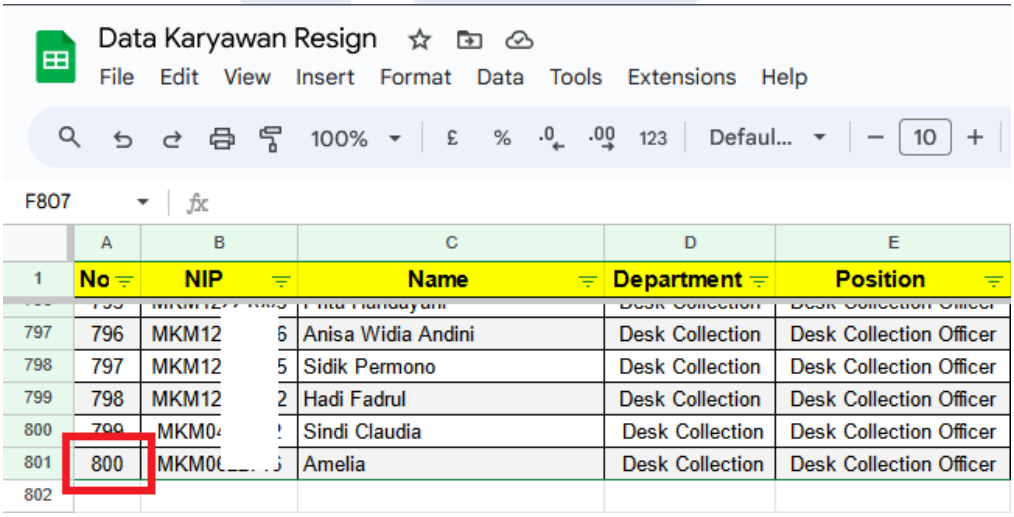
sebelumnya, hal ini dikarenakan tingginya tingkat *turnover* karyawan *desk collection officer* pada PT Mitra Koleksi Mandiri.



	A	B	C	D	E
1	No	NIP	Name	Department	Position
157	156	MKM08 2	Alfi Yana Sefira Arifin	Desk Collection	Desk Collection Officer
158	157	MKM09 5	Siti Dewi Anisa	Desk Collection	Desk Collection Officer
159	158	MKM07)	Mochammad Herman	Desk Collection	Desk Collection Officer
160	159	MKM07 1	Ade Alvia	Desk Collection	Desk Collection Officer
161	160	MKM06 3	Hylda Kistia	Desk Collection	Desk Collection Officer
162					

Gambar 1.4 Jumlah Karyawan *Desk Collection Officer Resign* PT Mitra Koleksi Mandiri (2021)

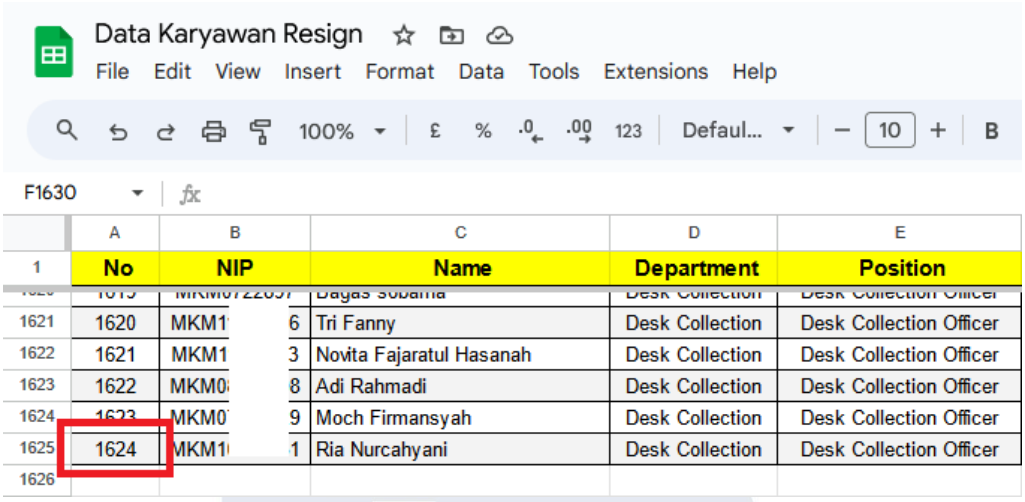
Sumber: *Employee* Data PT Mitra Koleksi Mandiri (2024)



	A	B	C	D	E
1	No	NIP	Name	Department	Position
797	796	MKM12 6	Anisa Widia Andini	Desk Collection	Desk Collection Officer
798	797	MKM12 5	Sidik Permono	Desk Collection	Desk Collection Officer
799	798	MKM12 2	Hadi Fadrul	Desk Collection	Desk Collection Officer
800	799	MKM0 !	Sindi Claudia	Desk Collection	Desk Collection Officer
801	800	MKM0 5	Amelia	Desk Collection	Desk Collection Officer
802					

Gambar 1.5 Jumlah Karyawan *Desk Collection Officer Resign* PT Mitra Koleksi Mandiri (2022)

Sumber: *Employee Data* PT Mitra Koleksi Mandiri Tangerang (2024)



Data Karyawan Resign

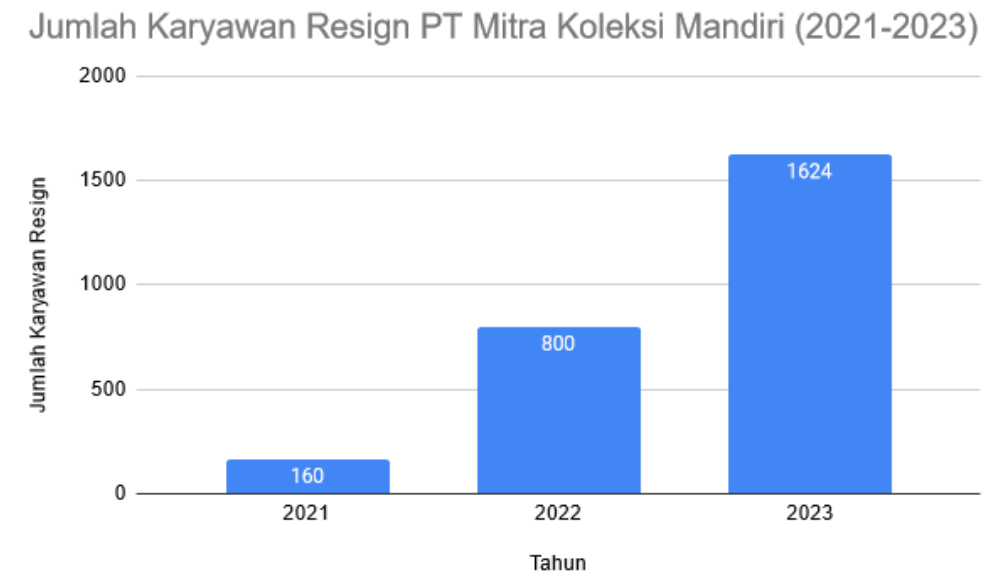
File Edit View Insert Format Data Tools Extensions Help

F1630

	A	B	C	D	E
1	No	NIP	Name	Department	Position
1621	1620	MKM1 6	Tri Fanny	Desk Collection	Desk Collection Officer
1622	1621	MKM1 3	Novita Fajaratul Hasanah	Desk Collection	Desk Collection Officer
1623	1622	MKM0 8	Adi Rahmadi	Desk Collection	Desk Collection Officer
1624	1623	MKM0 9	Moch Firmansyah	Desk Collection	Desk Collection Officer
1625	1624	MKM1 1	Ria Nurcahyani	Desk Collection	Desk Collection Officer
1626					

Gambar 1.6 Jumlah Karyawan *Desk Collection Officer Resign* PT Mitra Koleksi Mandiri (2023)

Sumber: *Employee Data* PT Mitra Koleksi Mandiri Tangerang (2024)



Gambar 1.7 Diagram Karyawan *Desk Collection Officer Resign* PT Mitra Koleksi Mandiri (2021-2023)

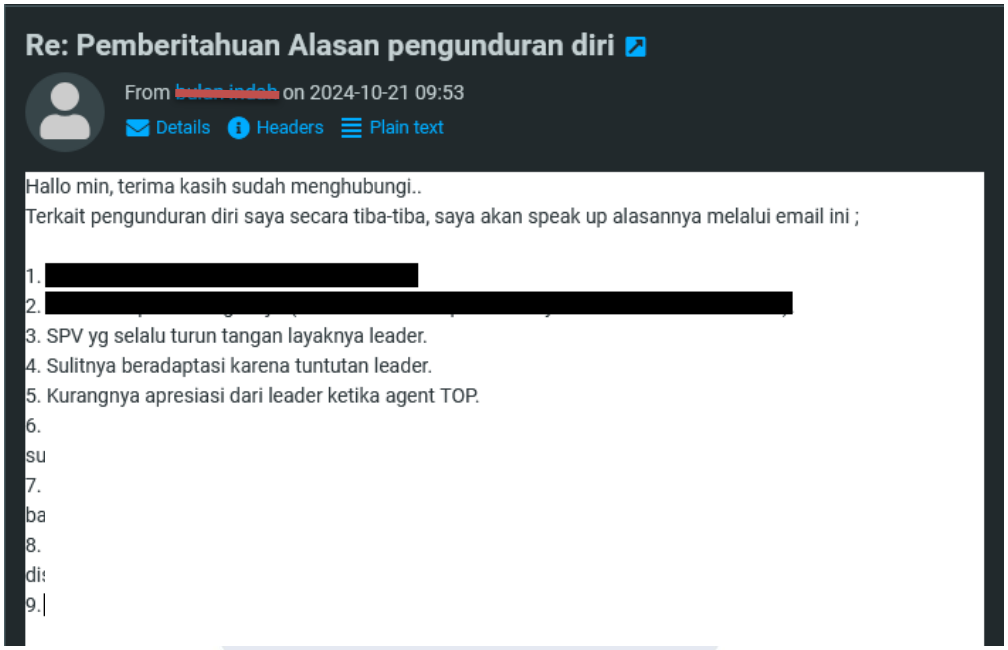
Sumber: *Employee Data* PT Mitra Koleksi Mandiri (2024)

Berdasarkan tersebut dapat diketahui bahwa PT Mitra Koleksi Mandiri mengalami kenaikan tingkat *turnover* yang signifikan dari tahun 2021 hingga tahun 2023. Pada gambar 1.4 tertera jumlah karyawan dengan posisi *desk*

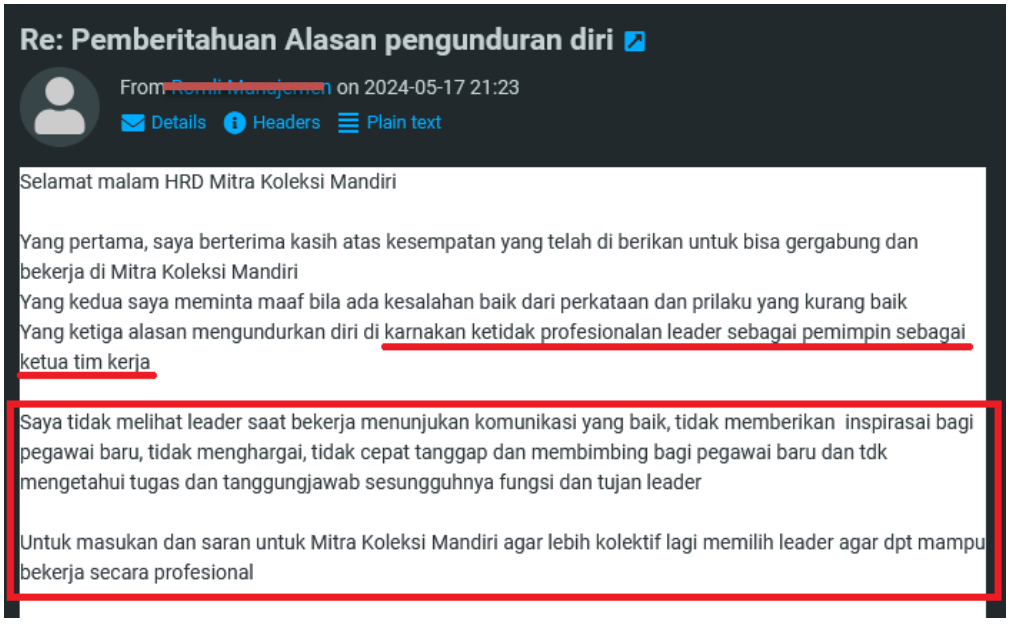
collection officer yang *resign* di tahun 2021 adalah sebanyak 160 karyawan, kemudian pada tahun 2022 adalah sebanyak 800 karyawan, dan pada tahun 2023 adalah sebanyak 1.624 karyawan. Berdasarkan data-data tersebut dapat diketahui bahwa persentase kenaikan tingkat *turnover* karyawan *desk collection officer* PT Mitra Koleksi Mandiri lebih dari 100% di setiap tahunnya. Pada tahun 2021 ke tahun 2022 terdapat kenaikan 640 karyawan *desk collection officer resign* yang jika dipersentasekan, kenaikan dari tahun 2021 ke 2022 adalah sebesar 400%. Kemudian pada tahun 2022 ke tahun 2023 terdapat kenaikan 824 karyawan *desk collection officer resign* yang jika dipersentasekan, kenaikan dari tahun 2022 ke tahun 2023 adalah sebesar 103%. Jika dijumlahkan dari tahun 2021 ke tahun 2023, kenaikan *turnover* karyawan *desk collection officer* PT Mitra Koleksi Mandiri yaitu sebesar 915%.

Menurut Robbins and Judge (2018, dalam Surya, 2022, 10) *turnover intention* adalah kecenderungan seorang karyawan untuk meninggalkan tempat kerjanya, baik secara sukarela maupun tidak sukarela, yang dapat disebabkan oleh kurangnya ketertarikan terhadap pekerjaan saat ini atau karena adanya peluang kerja lain yang dianggap lebih menarik. *Turnover intention* dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya yaitu *supervisor support* dan *work engagement.* Menurut Burke et al. (1992, dalam (Pattnaik & Panda, 2020, 4) *Supervisor support* merupakan dukungan dan dorongan yang diterima karyawan dari atasan di suatu organisasi, terkait dengan kinerja pekerjaan. Eisenberger dan Stinghamber (2011, dalam Pattnaik & Panda, 2020, 4) menjelaskan mengenai *the organizational social theory* yang menganjurkan bahwa *supervisor support* adalah variabel pertukaran sosial yang dianggap karyawan sebagai sejauh mana atasan menghargai kontribusi mereka dan peduli terhadap kesejahteraan serta kebahagiaan mereka sebagai karyawan. Cropanzano dan Mitchell (2005, dalam Pattnaik & Panda, 2020, 4) menjelaskan mengenai *social exchange theory* yang berpendapat bahwa jika karyawan merasa bahwa atasan mereka mendukung dan peduli terhadap kesejahteraan mereka, mereka akan merasa terikat dengan organisasi dan berkewajiban untuk "membalas budi" kepada atasan mereka dengan tetap

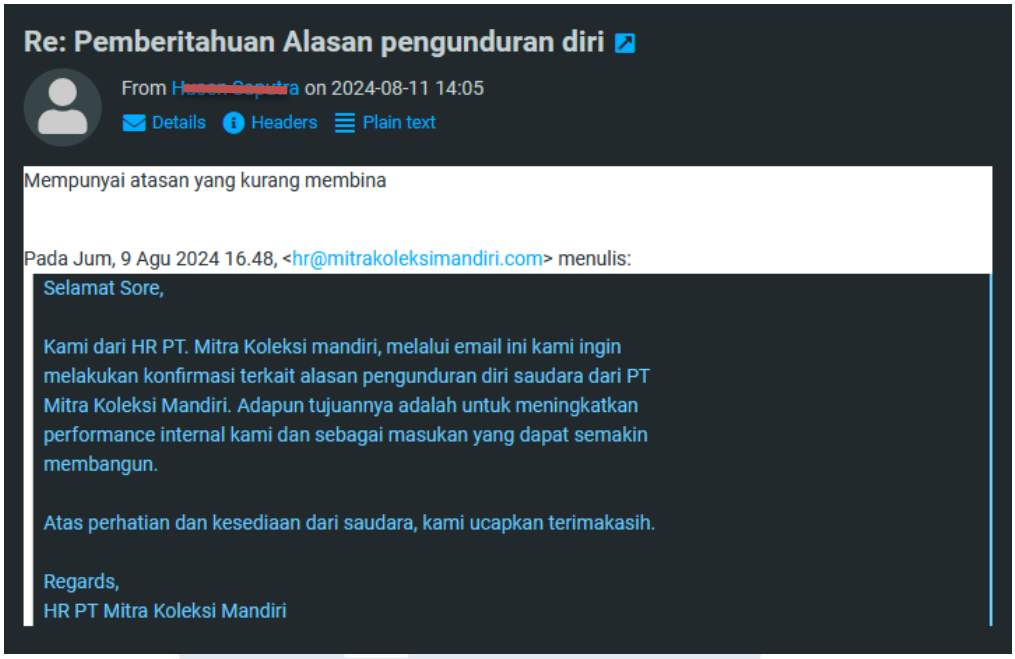
berada di organisasi, sehingga mengurangi niat karyawan untuk berpindah kerja (Kottke dan Sharafinski, 1988 dalam Pattnaik & Panda, 2020, 4).



Gambar 1.8 Alasan *Resign* Karyawan *Desk Collection Officer* PT Mitra Koleksi Mandiri (1)
Sumber: *Database E-mail* HRD PT Mitra Koleksi Mandiri (2024)



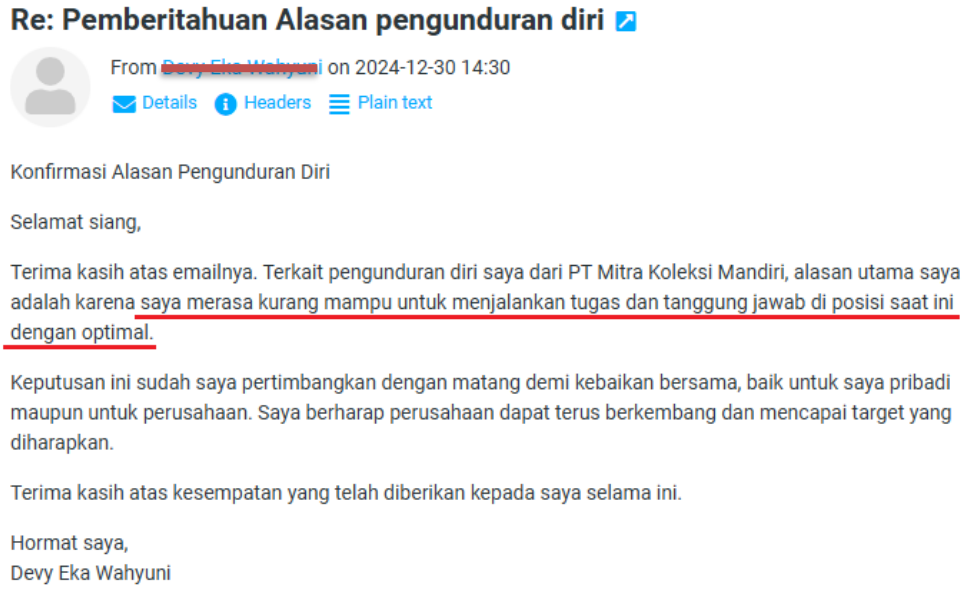
Gambar 1.9 Alasan *Resign* Karyawan *Desk Collection Officer* PT Mitra Koleksi Mandiri (2)
Sumber: *Database E-mail* HRD PT Mitra Koleksi Mandiri (2024)



Gambar 1.10 Alasan *Resign* Karyawan *Desk Collection Officer* PT Mitra Koleksi Mandiri (3)
Sumber: *Database E-mail* HRD PT Mitra Koleksi Mandiri (2024)

Pada PT Mitra Koleksi Mandiri, kurangnya *supervisor support* menjadi salah satu penyebab tingginya tingkat *turnover intention*. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan banyaknya karyawan yang *resign non-procedure,* dengan alasan kurangnya support dari atasan. Gambar 1.8, gambar 1.9, dan gambar 1.10 merupakan beberapa contoh konkrit alasan pengunduran diri karyawan *desk collection officer* PT Mitra Koleksi Mandiri yang mengacu pada kurangnya *supervisor support*. Pada gambar 1.8 tercantum bahwa alasan karyawan *resign* diantaranya adalah karena sulitnya beradaptasi karena tuntutan *leader* dan kurangnya apresiasi dari *leader* ketika karyawan berada di *top rank*. Kemudian pada gambar 1.9 tercantum bahwa karyawan *resign* dengan alasan karena leader tidak menunjukan komunikasi yang baik, tidak menginspirasi karyawan, tidak menghargai karyawan, tidak membimbing, serta dinilai tidak mengetahui tugas dan tanggung jawab sebagai seorang *leader*. Begitu juga pada gambar 1.10 tercantum alasan *resign* karyawan dikarenakan memiliki atasan yang kurang membina, beberapa alasan *resign*

dari karyawan-karyawan tersebut tentu bertentangan dengan definisi *supervisor support* yang telah dijabarkan sebelumnya.



Re: Pemberitahuan Alasan pengunduran diri

From [redacted] on 2024-12-30 14:30

Details Headers Plain text

Konfirmasi Alasan Pengunduran Diri

Selamat siang,

Terima kasih atas emailnya. Terkait pengunduran diri saya dari PT Mitra Koleksi Mandiri, alasan utama saya adalah karena saya merasa kurang mampu untuk menjalankan tugas dan tanggung jawab di posisi saat ini dengan optimal.

Keputusan ini sudah saya pertimbangkan dengan matang demi kebaikan bersama, baik untuk saya pribadi maupun untuk perusahaan. Saya berharap perusahaan dapat terus berkembang dan mencapai target yang diharapkan.

Terima kasih atas kesempatan yang telah diberikan kepada saya selama ini.

Hormat saya,
Devy Eka Wahyuni

Gambar 1.11 Alasan *Resign* Karyawan *Desk Collection Officer* PT Mitra Koleksi Mandiri (4)
Sumber: *Database E-mail* HRD PT Mitra Koleksi Mandiri (2024)

Re: Pemberitahuan Alasan pengunduran diri

From [redacted] on 2025-01-22 17:11

Details Headers Plain text

Selamat sore,

Terima kasih atas email dari HR.

Saya ingin menjelaskan bahwa alasan pengunduran diri saya. Setelah mempertimbangkan dengan hati-hati, saya harus mengakui bahwa saya telah menghadapi tantangan dalam menjalankan beberapa tugas yang telah diberikan kepada saya. Meskipun saya telah berusaha dengan sebaik mungkin, saya merasa kurang mampu menjalankan tugas-tugas tersebut dengan hasil yang memuaskan. Selain itu, saya juga khawatir bahwa saya mungkin akan membawa beban tambahan pada tim, yang dapat mempengaruhi prestasi dan keefektifan kerja tim.

Saya sangat berterima kasih atas kesempatan yang diberikan oleh PT Mitra Koleksi Mandiri selama ini. Semoga perusahaan terus berkembang dan berhasil di masa mendatang.

Terima kasih atas pengertian dan perhatian Anda.

Hormat saya,

Siti Ayu Nurfadillah

Gambar 1.12 Alasan *Resign* Karyawan *Desk Collection Officer* PT Mitra Koleksi Mandiri (5)
Sumber: *Database E-mail* HRD PT Mitra Koleksi Mandiri (2025)

Re: Pemberitahuan Alasan pengunduran diri

From [redacted] on 2025-01-31 16:29

Details Headers Plain text

Selamat Sore, Bapak/Ibu HRD PT Mitra Koleksi Mandiri,

Sebelumnya mohon maaf mengganggu waktunya, keputusan pengunduran diri ini saya ajukan dengan beberapa pertimbangan dan beberapa alasan, salah satunya adalah saya merasa tidak memiliki kecocokan dengan diri saya dipekerjaan ini dan sistem yang ada.

Saya sangat berterima kasih atas kesempatan yang diberikan kepada saya selama ini. Semoga perusahaan ini dapat terus berkembang ke depannya. Demikian informasi pengunduran diri saya sampaikan. Terima kasih atas segala perhatian Bapak/Ibu.

Hormat Saya,

Fikri Alfiansyah

Gambar 1.13 Alasan *Resign* Karyawan *Desk Collection Officer* PT Mitra Koleksi Mandiri (6)
Sumber: *Database E-mail* HRD PT Mitra Koleksi Mandiri (2025)

Selain *supervisor support*, faktor lainnya adalah kurangnya *work engagement* karyawan *desk collection officer* di PT Mitra Koleksi Mandiri. *Work engagement* adalah suatu kondisi mental di mana seseorang yang sedang menjalankan pekerjaannya merasa sepenuhnya terlibat, bersemangat, dan memiliki energi yang tinggi serta antusias terhadap aktivitas kerja yang dilakukan. (Bakker, 2017). Pada gambar 1.11, 1.12, dan 1.13 tercantum beberapa alasan resign karyawan *desk collection officer* PT Mitra Koleksi Mandiri yang bertentangan dengan definisi *work engagement* yang telah dijabarkan sebelumnya. Pada gambar 1.11 dan 1.12 terdapat alasan bahwa karyawan merasa kurang mampu menjalankan tugas dan tanggung jawab sebagai *desk collection officer* dengan optimal sehingga memilih *resign*. Lalu pada gambar 1.13 terdapat alasan bahwa karyawan bahwa dirinya tidak memiliki kecocokan dengan pekerjaannya sebagai *desk collection officer* sehingga memilih untuk *resign.*

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas, yaitu tingginya tingkat *turnover intention,* kurangnya dukungan dan dorongan atasan terhadap kinerja karyawan, serta kurangnya semangat dan motivasi karyawan untuk bekerja,

menjadikan penulis tertarik untuk mengetahui lebih dalam mengenai faktor yang mempengaruhi *turnover intention* di PT Mitra Koleksi Mandiri. Oleh sebab itu, peneliti memutuskan mengambil topik penelitian "Pengaruh *Work Engagement* sebagai Variabel Mediasi terhadap *Turnover Intention* di PT Mitra Koleksi Mandiri".

1.2 Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan sebelumnya, maka dapat dirumuskan permasalahannya adalah tingkat *Turnover Intention* yang cukup tinggi pada perusahaan PT Mitra Koleksi Mandiri. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan meningkatnya angka karyawan resign dari PT Mitra Koleksi Mandiri sejak tahun 2021 hingga tahun 2024 berdasarkan data perusahaan yang telah dijabarkan di dalam latar belakang penelitian. Maka, hal ini dirumuskan menjadi permasalahan yang dapat dipecahkan dengan menjawab beberapa pertanyaan berikut:

1. Apakah *Supervisor Support* berpengaruh negatif terhadap *Turnover Intention* karyawan PT Mitra Koleksi Mandiri?
2. Apakah *Supervisor Support* berpengaruh positif terhadap *Work Engagement* karyawan PT Mitra Koleksi Mandiri?
3. Apakah *Work Engagement* berpengaruh negatif terhadap *Turnover Intention* karyawan PT Mitra Koleksi Mandiri?
4. Apakah *Work Engagement* memediasi hubungan antara *Supervisor Support* dan *Turnover Intention* karyawan PT Mitra Koleksi Mandiri?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh negatif *Supervisor Support* terhadap *Turnover Intention* karyawan PT Mitra Koleksi Mandiri.

2. Untuk mengetahui pengaruh positif *Supervisor Support* terhadap *Work Engagement* karyawan PT Mitra Koleksi Mandiri.
3. Untuk mengetahui pengaruh negatif *Work Engagement* terhadap *Turnover Intention* karyawan PT Mitra Koleksi Mandiri.
4. Untuk mengetahui pengaruh hubungan mediasi *Work Engagement* antara *Supervisor Support* dan *Turnover Intention* karyawan PT Mitra Koleksi Mandiri.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Akademis

Melalui penelitian ini, peneliti berharap penelitian ini dapat menjadi sumber acuan ataupun referensi bagi peneliti selanjutnya khususnya di bidang *Human Capital Management.* Peneliti juga berharap, penelitian ini dapat memberikan wawasan dan informasi mengenai pengaruh *Work Engagement* sebagai variabel mediasi terhadap *Turnover Intention* dan juga *Supervisor Support* kepada pembaca.

1.4.2 Manfaat Praktis

Melalui penelitian ini, peneliti berharap penelitian ini dapat digunakan oleh perusahaan sebagai salah satu acuan dalam upaya mengurangi tingkat *turnover intention* yang cukup tinggi di perusahaan.

1.5 Batasan Penelitian

Adapun batasan penelitian masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Penelitian ini dibatasi hanya pada variabel mediasi *Work Engagement,* variabel *Supervisor Support*, serta pengaruhnya terhadap tingkat *Turnover Intention*.
- Responden dalam penelitian ini merupakan karyawan *desk collection officer* yang berstatus mitra di PT Mitra Koleksi Mandiri, dengan rentang usia 20 - 40 tahun.

- Penelitian ini dilakukan pada periode Februari 2025 - Juni 2025.

1.6 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini terdiri atas lima bab yang dimana setiap bab saling berkaitan, sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini memuat penjelasan mengenai latar belakang yang mendasari munculnya fenomena yang diangkat sebagai topik penelitian. Selain itu, disajikan pula rumusan masalah dan pertanyaan penelitian yang menjadi dasar dalam pelaksanaan studi ini. Tujuan penelitian dijelaskan sebagai sasaran yang ingin dicapai guna menjawab rumusan masalah dan pertanyaan yang telah dirumuskan sebelumnya. Bab ini juga mencantumkan manfaat penelitian, baik dari sisi akademis maupun praktis. Selanjutnya dijelaskan batasan penelitian yang berfungsi sebagai pembatas ruang lingkup studi yang dilakukan. Terakhir, disajikan sistematika penulisan yang menjadi panduan dalam penyusunan keseluruhan isi penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini, berisikan penjelasan mengenai teori-teori yang terkait dengan penelitian, yang menjelaskan definisi variabel dan hubungan antar variabel, yaitu *Work Engagement, Supervisor Support,* dan *Turnover Intention.* Pada bab ini juga berisikan model penelitian, pemaparan dan pengembangan hipotesis terkait penelitian, serta penelitian-penelitian terdahulu.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini, berisikan penjelasan mengenai gambaran umum objek penelitian yaitu PT Mitra Koleksi Mandiri, desain penelitian, pemaparan terkait populasi dan sampel penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, uji hipotesis, serta operasionalisasi variabel yang akan digunakan untuk menjawab tujuan penelitian.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini, berisikan penjelasan mengenai hasil dari penelitian yang telah dilakukan beserta dengan penjelasan analisis data dari masing-masing hasil uji variabel, yang didapat melalui kuesioner yang disebarkan kepada para responden yang merupakan objek penelitian ini yaitu karyawan *desk collection officer* di PT Mitra Koleksi Mandiri. Bab ini berisi karakteristik responden, analisis statistik, uji hipotesis, dan pembahasan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini, berisikan penjelasan mengenai kesimpulan yang didapat dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti serta saran yang membangun bagi perusahaan maupun pihak terkait lainnya, berdasarkan temuan dari hasil penelitian yang dilakukan.

UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA