

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Penelitian

Di tengah persaingan global yang cukup ketat saat ini, sumber daya manusia masih menjadi kunci penentu untuk dapat atau tidaknya suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya. Manajemen sumber daya manusia merupakan suatu proses untuk menangani berbagai masalah dalam ruang lingkup kerja untuk dapat menunjang aktifitas organisasi atau perusahaan agar mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Sumber daya manusia adalah harta atau aset yang paling berharga dan paling penting dimiliki oleh suatu organisasi, karena keberhasilan organisasi sangat ditentukan oleh unsur manusia. Agar tujuan perusahaan dapat tercapai maka perusahaan harus memperhatikan dan memelihara para karyawannya dengan baik agar karyawan yang memiliki kualifikasi yang baik di dalam perusahaan tidak memiliki keinginan untuk pindah bahkan meninggalkan perusahaan (*turnover intention*) karena kurang mendapat perhatian dari perusahaan (Riani dan Putra, 2017).

Dalam pengelolaan sumber daya manusia terdapat fungsi pemeliharaan yang meliputi usaha mempertahankan karyawan yang mencakup pengupahan dan penggajian termasuk juga upaya-upaya motivasi komunikasi, pengendalian *stress*, konseling dan disiplin yang digunakan untuk memelihara prestasi dan kepuasan kerja karyawan. Salah satu permasalahan sumber daya manusia yang berkaitan dengan tenaga kerja di suatu perusahaan ialah masalah

*turnover intention* karyawan. *Turnover* merupakan kenyataan akhir yang dihadapi organisasi yakni jumlah karyawan yang meninggalkan organisasi pada periode tertentu, sedangkan *turnover intention* merupakan hasil evaluasi individu mengenai kelanjutan hubungannya dengan organisasi dan belum diwujudkan dalam tindakan pasti meninggalkan organisasi (Saeka dan Suana, 2016).

Menurut Rivai dan Sagala (2013), *turnover* merupakan keinginan karyawan untuk berhenti bekerja dari perusahaan secara sukarela atau pindah dari satu tempat ketempat kerja lain menurut pilihannya sendiri. Proporsi jumlah anggota organisasi atau perusahaan yang secara sukarela (*voluntary*) maupun tidak (*non voluntary*) meninggalkan organisasi atau perusahaan dalam kurun waktu tertentu umumnya dinyatakan satu tahun *turnover* tidak boleh lebih dari 10 persen pertahun (Ridlo, 2012).

Akan tetapi perilaku karyawan tersebut perlu diketahui penyebabnya, dapat juga seorang karyawan ingin meninggalkan pekerjaannya karena meninggalkan kemungkinan yang lebih baik di perusahaan lain ataupun karyawan ingin keluar dari perusahaan disebabkan karyawan telah tidak nyaman dengan situasi dan kondisi pada perusahaan tersebut (Bibowo dan Masdupi, 2015). Oleh sebab itu, penting bagi perusahaan untuk mengetahui faktor-faktor penyebab terjadinya *turnover intention* pada karyawan sehingga kecendrungan munculnya *turnover intention* pada perusahaan bisa ditekan.

PT. Satria Antaran Prima, merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa pengiriman berbasis Android di Indonesia. Kota-kota besar seperti Jakarta, Bandung, Medan, Semarang, Yogyakarta, Solo dan Makasar

menjadi perhatian awal perseroan dalam pembangunan kantor cabang beserta jaringan yang luas hingga pelosok desa di Nusantara. PT. Satria Antaran Prima, berdiri pada tahun 2014, perusahaan yang berdiri di Jl. Komodor Udara Jakarta Timur ini merupakan salah satu perusahaan ekspedisi pengiriman pertama dengan *mobile system* berbasis Android di Indonesia. PT. Satria Antaran Prima, dituntut untuk meningkatkan kemampuan dalam menghadapi persaingan dengan kompetitor lainnya. Dengan persaingan begitu ketat pada industri tersebut, maka perusahaan harus memberikan pelayanan yang lebih baik agar kelangsungan perusahaan dapat terus terjaga. Di dalam prosesnya PT. Satria Antaran Prima, memiliki performa kerja yang kurang baik, hal tersebut dapat dilihat dari kurangnya rasa tanggung jawab dan semangat karyawan terhadap pekerjaannya, tidak memanfaatkan waktu kerjanya dengan baik. Dan ini bisa dilihat sebagai permasalahan *internal* di dalam PT. Satria Antaran Prima.

Penelitian ini memfokuskan pada karyawan divisi operasional yang ada di PT. Satria Antaran Prima. Faktor *turnover intention* yang tinggilah yang tidak diharapkan oleh perusahaan tersebut. Semakin banyak karyawan yang tidak memiliki hasrat untuk keluar dari perusahaan, maka tujuan perusahaan dapat berjalan dengan baik. Suksesnya sebuah organisasi dapat terlihat dengan tingkat kepuasan kerja para karyawan yang menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan target yang ditentukan. Sikap kesetiaan seorang karyawan juga berdampak untuk organisasi, semakin tinggi sikap loyalitas karyawan maka karyawan akan berkomitmen dengan organisasi.

Dari survei awal yang dilakukan diperoleh data di PT. Satria Antaran Prima, yang menunjukkan tingkat *turnover* karyawan divisi operasional yang relatif tinggi seperti terlihat pada tabel berikut:

**Tabel 1.1**  
**Data *Turnover* Karyawan Divisi Operasional**  
**PT. Satria Antaran Prima padatahun 2019**

Bulan	Jumlah Karyawan	Jumlah karyawan yang masuk	Jumlah karyawan yang keluar
Januari	163	2	2
Februari	163	2	2
Maret	163	2	2
April	163	3	1
Mei	165	2	3
Juni	164	2	2
Juli	164	4	4
Agustus	164	3	5
September	162	2	0
Oktober	164	2	3
November	163	1	3
Desember	161	0	5
<b>Total</b>		<b>25</b>	<b>32</b>

*Sumber: PT. Satria Antaran Prima, data diolah (2020)*

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat terlihat siklus presentase masuk dan keluar para karyawan divisi operasional yang cukup tinggi di PT. Satria Antaran Prima. Data menunjukkan bahwa setiap bulannya jumlah karyawan yang keluar dan masuk tidak konsisten dan cenderung mengalami peningkatan maka dapat dikatakan terjadi masalah tingginya *turnover intention* pada PT. Satria Antaran Prima. Dan dikarenakan adanya beban kerja yang diberikan perusahaan terlalu banyak sehingga membuat karyawan mengalami *stress*, hal ini juga diperkuat dengan adanya penelitian terdahulu Nasution (2017), bahwa *turnover intention* berpengaruh kepada *stress* yang merupakan kondisi ketegangan yang berpengaruh terhadap emosi, jalan pikiran dan kondisi fisik

seseorang. Pada tahap yang semakin parah, *stress* bisa membuat karyawan menjadi sakit atau bahkan akan mengundurkan diri dan mencari pekerjaan lain.

Masalah tingkat ketidakhadiran karyawan PT. Satria Antaran Prima juga perlu mendapat perhatian karena kurangnya komitmen pada karyawan, seperti karyawan yang sakit, izin dan telat. Menurut data yang didapat dari perusahaan berdasarkan ketidakhadiran karyawan pada tahun 2019 adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.2**  
**Data Tingkat Absensi Staff Karyawan Divisi Operasional**  
**PT. Satria Antaran Prima pada tahun 2019**

Bulan	Jumlah Karyawan	Sakit	Izin	Telat
Januari	163	20	20	14
Februari	163	17	22	15
Maret	163	20	20	18
April	163	16	19	9
Mei	165	16	22	16
Juni	164	14	19	14
Juli	164	15	23	16
Agustus	164	16	24	12
September	162	14	26	14
Oktober	164	15	27	14
November	163	16	28	14
Desember	161	18	28	13
Total		197	278	169

*Sumber: PT. Satria Antaran Prima, data diolah (2020)*

Berdasarkan Tabel 1.2 dapat terlihat bahwa tingkat ketidakhadiran karyawan PT. Satria Antaran Prima menunjukkan adanya permasalahan pada tingkat ketidakhadiran para staff karyawan divisi operasional, sebagai berikut:

- a. Jumlah karyawan yang sakit sampai bulan Desember 2019 sebanyak 197 orang.

- b. Jumlah izin sampai bulan Desember 2019 sebanyak 278 orang.
- c. Jumlah telat sampai bulan Desember 2019 sebanyak 169 orang.

Fenomena lain dari komitmen organisasi yang ada diperusahaan ini dapat dilihat dari hasil kousioner sementara yang dilakukan penulis. Berikut ini disajikan data hasil kousioner sementara.

**Tabel 1.3**  
**Hasil Prasurvey tentang Komitmen Organisasi**

Pernyataan	Hasil			Jumlah Sampel
	Setuju	Netral	Tidak Setuju	
1. Apakah saya merasa nyaman didalam organisasi ini	5	4	11	20
2. Apakah saya merasa memiliki keluarga baru didalam organisasi ini	9	5	6	20
3. Apakah saya memiliki rasa suka duka terhadap organisasi ini	12	3	5	20

*(sumber : Data diolah oleh penulis)*

Berdasarkan table 1.3 dapat dilihat bahwa Komitmen Organisasi di PT. Satria Antaran Prima secara keseluruhan belum sesuai dengan yang diharapkan, terlihat dari hasil kousioner sementara bahwa komitmen organisasi yang mendapat respon negative dari bawahan, seperti pada point satu dimana para karyawan kurang merasakan nyaman didalam organisasi tersebut karena rasa nyaman didapatkan oleh para karyawan tidak didapatkan dari pihak organisas. Berbalik pada point dua menjelaskan para karyawan merasakan adanya keluarga baru didalam organisasi tetapi tidak hal nya dengan pihak organisasi, yang dirasakan memiliki keluarga baru yaitu para karyawan merasakan suka dukanya berkerja di dalam perusahaan ini.

Kepuasan kerja menjadi fenomena lain dalam karyawan divisi operasional pada PT. Satria Antaran Prima. Kurangnya kepuasan kerja yang dipersepsikan

karyawan mengenai adil atau tidaknya upah yang mereka terima dibandingkan dengan prestasi kerja dan lama mereka bekerja. Jika karyawan telah merasa puas atas apa yang diterima, tentu karyawan akan termotivasi untuk berkinerja lebih baik pada perusahaan dan tidak akan meninggalkan perusahaan. Robbins dan Judge (2015), menjelaskan bahwa para karyawan menginginkan sistem upah dan kebijakan promosi yang mereka persepsikan sebagai adil dan segaris dengan pengharapan mereka. Bila upah dilihat sebagai adil yang didasarkan pada tuntutan pekerjaan, tingkat keterampilan individu dan standar pengupahan komunitas, kemungkinan besar akan dihasilkan kepuasan. Oleh karena itu, individu-individu yang mempersepsikan bahwa keputusan upah dibuat secara adil, kemungkinan besar karyawan akan mengalami kepuasan dalam pekerjaannya.

Berikut adalah data mengenai kepuasan kerja yang diperjelas dengan data mengenai kompensasi yang diberikan PT. Satria Antarana Prima terhadap karyawan divisi operasional sebagai berikut:

**Tabel 1.4**  
**Rekapitulasi Laporan Upah Karyawan Divisi Operasional**  
**PT. Satria Antarana Prima Tahun 2020**

<b>Jumlah karyawan</b>	<b>Bagian</b>	<b>Gaji pokok (Upah)</b>	<b>Upah Minimum Provinsi (UMP) 2019</b>
150 Karyawan	CMO/Sortir	Rp 3.100.000	Rp. 4.276.349
	EDP <i>Online</i> COD	Rp 3.100.000	Rp. 4.276.349
	EDP Paket	Rp 3.100.000	Rp. 4.276.349
	EDP Dokumen	Rp 3.100.000	Rp. 4.276.349
	<i>Processing</i> COD	Rp 3.100.000	Rp. 4.276.349
	<i>Packing</i>	Rp 3.100.000	Rp. 4.276.349

<i>Processing Paket</i>	Rp 3.100.000	Rp. 4.276.349
<i>Stapling/Sortir</i>	Rp 3.100.000	Rp. 4.276.349
Validasi	Rp 3.100.000	Rp. 4.276.349
<i>Incoming Luar Kota</i>	Rp 3.100.000	Rp. 4.276.349
<i>Processing Insert</i>	Rp 3.100.000	Rp. 4.276.349

Sumber: Data Internal PT. Satria Antara Prima, 2020

Dapat dilihat Tabel 1.4 menunjukkan bahwa upah yang diberikan perusahaan kepada seluruh karyawan yang bekerja pada PT. Satria Antara Prima masih dibawah rata-rata, karena menurut peraturan pemerintah (PP) nomor 78 tahun 2015 tentang pengupahan yaitu Upah Minimum Provinsi (UMP) pada tahun 2020, UMP DKI Jakarta menjadi Rp. 4.276.349. Hal tersebut tentunya akan menyebabkan para karyawan merasa kebutuhannya tidak dapat terpenuhi sehingga mengakibatkan karyawan keluar dari perusahaan.

Selanjutnya fenomena dari Kepuasan kerja yang terjadi di dalam PT. Satria Antaran Prima dapat dilihat dari hasil kouesioner sementara.

**Tabel 1.5**  
**Hasil Prasurvey tentang Kepuasan Kerja**

Pernyataan	Hasil			Jumlah Sampel
	Setuju	Netral	Tidak Setuju	
1. Apakah orang yang berkerja dengan saya memberikan dukungan yang cukup kepada saya	6	2	12	20
2. Apakah saya merasa puas dengan teman teman saya disini	4	3	13	20
3. Apakah saya berkerja dengan orang yang bertanggung jawab	5	4	11	20
4. Apakah rasa solidaritas	10	5	5	20

antar rekan kerja perlu ditingkatkan				
--------------------------------------	--	--	--	--

(sumber : Data diolah oleh penulis)

Dari hasil di tabel 1.5 menandakan bahwa kepuasan kerja yang terjadi di dalam perusahaan PT. Satria Antaran Prima masih kurangnya rasa puas antar rekan kerja, pada semua point para karyawan merasa kurang yakin kepada rekan kerja mereka sendiri, ini menjadikan rasa puas atas pekerjaan mereka juga kurang maksimal. Serta pada point empat para karyawan berharap rasa yakin dan solidaritas terhadap antar kayawan lebih ditingkatkan lagi agar mereka juga dapat melakukan pekerjaan yang bersifat team dengan semaksimal mungkin.

Selain Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja di indentifikasi sebagai faktor yang mempengaruhi TurnOver Intention di perusahaan ini. Yaitu Beban Kerja Menurut *Soleman (2011)*, setiap beban kerja yang diterima oleh seseorang harus sesuai atau seimbang dalam kemampuan fisik, maupun keterbatasan manusia yang menerima beban tersebut. Kemampuan kerja seorang pekerja berbeda dari satu dengan yang lainnya dan sangat tergantung dari tingkat keterampilan, kesegaran jasmani, usia dan ukuran tubuh dari pekerja yang bersangkutan.

Berikut ini disajikan hasil pra survey tentang Beban Kerja di PT. Satria Antaran Prima.

**Tabel 1.6**  
**Hasil Prasurvey mengenai Beban Kerja**

Pernyataan	Hasil			Jumlah Sampel
	Setuju	Netral	Tidak Setuju	
1. Waktu yang saya butuhkan menyelesaikan pekerjaan sudah cukup	6	2	12	20
2. Waktu yang saya butuhkan dalam berkerja sudah sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan	11	3	6	20
3. Saya menggunakan waktu atau jam istirahat sesuai dengan standar pekerjaan saya	9	5	6	20
4. Beban kerja saya setiap hari sudah sesuai dengan standar pekerjaan saya	2	3	15	20
5. Apakah perlu waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pekerjaan perlu ditingkatkan	14	2	4	20

(sumber : Data diolah oleh penulis)

Pada table 1.6melihatkan hasil kouesioner semntara bahwa di dalam perusahaan Beban kerja yang ada di dalam perusahaan PT. Satria Antara Prima sangat membebani para karyawan terlebih pada waktu yang dibutuhkan karaywan dalam menyelsaikan pekerjaan tidak sesuai dengan apa yang mereka sedang kerjakan, memang waktu tersebut sudah memenuhi standar suatu perkerjaan, tetapi masih saja karyawan mersa kurang atas waktu yang diberika oleh perusahaan. Hal ini memperlihatkan bahwa beban kerja yang di tanggung oleh para karyawan memang cukup membebani para karyawan.

Dari beberapa penelitian sebelumnya ditemukan hasil yang berbeda pada masing-masing variabel yang menyebabkan adanya hasil yang berbeda. Maka dari itu, *research gap* pada penelitian ini telah dirangkum ke dalam tabel sebagai berikut:

**Tabel 1.7**

***Research Gap***

No	Hubungan antar variabel	Research Gap	Peneliti sebelumnya
1	Komitmen organisasi terhadap <i>turnover intention</i>	Komitmen organisasi memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i> karyawan.	Setiyanto dan Hidayati (2017)
		Komitmen Organisasi tidak berpengaruh terhadap <i>turnover intention</i> karyawan.	Andriani (2018)
2	Kepuasan kerja terhadap <i>turnover intention</i>	Kepuasan kerja memiliki pengaruh negatif terhadap <i>turnover intention</i>	Alamsyah dan Yasra (2018)
		Kepuasan kerja tidak berpengaruh terhadap <i>turnover intention</i>	Yuda dan Ardana (2017)
3	Beban kerja terhadap <i>turnover intention</i>	Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i> .	Irvianti dan Verina (2015)
		Beban kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap <i>turnover intention</i> .	Pradana dan Salehudin (2013)

Sumber: Berbagai Jurnal

Berdasarkan fenomena yang telah diuraikan diatas, dan dengan di kuatkan Adanya perbedaan pada hasil peneliti terdahulu yang dirangkum ke dalam tabel *research gap*, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul

**“Pengaruh Komitmen Organisasi, Kepuasan Kerja dan Beban Kerjaterhadap *Turnover Intention* Pada Karyawan Divisi Operasional PT.Satria Antarana Prima”**.

## **B. Perumusan masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka rumusan masalahpenulisan ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah komitmen organisasi, kepuasan kerja dan beban kerja berpengaruh terhadap *turnover intention*karyawan divisi operasional pada PT. Satria Antarana Prima?
2. Apakah komitmenorganisasi berpengaruh terhadap *turnover intention* karyawan divisi operasional pada PT. SatriaAntaranaPrima?
3. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* karyawan divisi operasional pada PT. SatriaAntaranaPrima?
4. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* karyawan divisi operasional pada PT. SatriaAntaranaPrima?

## **C. Tujuan dan Manfaat penelitian**

### **1.) Tujuan Penelitian**

- a. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh dari Komitmen Organisasi, Kepuasan Kerja dan Beban Kerja terhadap *Turnover Intention* Karyawan divisi operasional pada PT. Satria Antarana Prima.

- b. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh dari Komitmen Organisasi terhadap *Turnover Intention* Karyawan divisi operasional pada PT. Satria Antaran Prima.
- c. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh dari Kepuasan Kerja terhadap *Turnover Intention* Karyawan divisi operasional pada PT. Satria Antaran Prima.
- d. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh Beban Kerja terhadap *Turnover Intention* Karyawan divisi oprasional pada PT. Satria Antaran Prima.

## 2.) Manfaat Penelitian

### a. Bagi Pekerja

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan bagi karyawan untuk meningkatkan produktivitas kerja dan motivasi bagi karyawan untuk selalu meningkatkan kemampuan kerja dan prestasi kerja guna meningkatkan kesejahteraan hidup melalui upah yang diterima.

### b. Bagi Perusahaan

Dapat dijadikan bahan pertimbangan dan saran serta pemikiran yang bermanfaat dalam pengambilan keputusan yang berkaitan dengan komitmen organisasi, kepuasan kerja, beban kerja dan *turnover intention*.

### c. Bagi Pemerintahan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan saran khususnya dalam hal sistem manajemen SDM dan efektifitas kerja pegawai.

d. Manfaat Bagi Penulis

Dengan penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi dan untuk mengembangkan ilmu pengetahuan tentang manajemen sumber daya manusia khususnya yang berkaitan dengan komitmen organisasi, kepuasan kerja, beban kerja dan Turnover Intention.

