

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Era globalisasi mempunyai dampak dalam dunia usaha. Globalisasi menimbulkan persaingan yang ketat diantara perusahaan-perusahaan untuk mendapatkan pasar yang dibidik. Dengan globalisasi maka dunia usaha mau tidak mau didorong untuk mencapai suatu organisasi perusahaan yang lebih efektif dan efisien. Keefektifan dan keefisienan dalam suatu perusahaan sangat diperlukan agar perusahaan memiliki daya saing maupun keunggulan lebih dari para pesaing, sehingga perusahaan dapat bertahan dalam dunia persaingan yang ketat.

Keefektifan suatu organisasi merupakan aspek krusial dalam Sumber Daya Manusia (SDM). Organisasi perlu senantiasa melakukan investasi untuk merekrut, menyeleksi dan mempertahankan sumber daya manusianya. Di sisi lain, suatu organisasi perlu untuk mempertahankan sumber daya yang potensial agar tidak berdampak pada keinginan keluar (turnover intention) pada PT. Tekhan Raya.

PT. Tekhan Raya perusahaan ini bergerak di di bidang jasa melayani anti pengguna jasa anti virus dari Korea. Dalam berjalannya usaha ini perusahaan tidak lepas dari berbagai permasalahan yang harus dihadapi. Perusahaan harus mampu bersaing dengan perusahaan jasa anti virus lain yang lebih sudah ternama di Indonesia.

Ketatnya persaingan yang ada perusahaan harus lebih dapat mengelola sumber daya yang ada. Persaingan memerlukan karyawan yang lebih banyak dengan tujuan perusahaan harus mencapai target secara maksimal dan efisien.

Tetapi pada dasarnya yang terjadi dalam PT. Tekhan Raya diidentifikasi memiliki turnover intention karyawan cukup tinggi sehingga timbulah beberapa faktor penyebabnya. Berikut tabel 1.1 yang memaparkan nilai persentase (%) turnover intention karyawan PT. Tekhan Raya pada tahun 2014-2016

**Tabel 1.1**  
**Data Turnover Karyawan PT. Tekhan Raya Periode Tahun 2014-2016**

No.	Tahun	Turnover				Jumlah Karyawan	
		Masuk		Keluar		Orang	%
		Orang	%	Orang	%		
1	2014	3	5,2	5	8,7%	57	-3,5
2	2015	5	9,1	5	9,1%	55	0
3	2016	1	1,8	6	10,9%	55	-9,1

(Sumber: HRD PT. Tekhan Raya, 2016)

Berdasarkan tabel 1.1, terlihat bahwa perubahan terbesar terhadap jumlah karyawan terjadi pada tahun 2016, dimana perubahan jumlah karyawan sebesar 9,1 persen. Turnover tertinggi yang terjadi pada tahun 2016, dikarenakan adanya 6 orang atau sebesar 10,9 persen karyawan yang keluar dari PT. Tekhan Raya. Hal ini tidak sebanding dengan jumlah karyawan yang masuk yaitu sebanyak 1 orang atau sebesar 1,8 persen. Menurut hasil wawancara dengan karyawan dan Human Resource Department (HRD) pada PT. Tekhan Raya, Mobley (dalam Wibowo dkk, 2013:144) berpendapat bahwa faktor yang memengaruhi turnover intention antara lain stres kerja, komitmen organisasional, dan kepuasan kerja. Untuk dapat melihat turnover yang terjadi dilapangan, dilakukan pra survey dari HRD terhadap 26 orang karyawan bagian operasional PT. Tekhan Raya sebagai

sampel. Pra survey dilakukan dengan menyebarkan angket terbuka mengenai faktor yang mempunyai kemungkinan paling tinggi dalam memengaruhi niatnya untuk keluar dari perusahaan. Hasil pra survey dapat dilihat pada tabel 1.2.

**Tabel 1.2**  
**Faktor-faktor yang memengaruhi Turnover Intention Karyawan PT. Tekhan Raya**

<b>Faktor yang memengaruhi Turnover Intention</b>	<b>Responden</b>	<b>%</b>
Stres Kerja	9	35
Komitmen Organisasional	6	23
Kepuasan Kerja	7	27
Lain-lain	4	15

(Sumber : Hasil pra-survey pada 26 karyawan operasional PT. Tekhan Raya)

Dari hasil pra-survey pada 26 orang karyawan PT. Tekhan Raya dapat diketahui bahwa salah satu penyebab terjadinya turnover intention paling tinggi adalah stress kerja dengan persentase respon sebesar 35% dan Komitmen Organisasional dengan persentase 23%.

Berdasarkan hasil pra-survey, faktor yang mempunyai pengaruh paling besar terhadap turnover intention pada PT. Tekhan Raya adalah stres kerja. Dessler (2012:296) berpendapat bahwa faktor stres kerja adalah kondisi pekerjaan, faktor organisasi, dan kelebihan pekerjaan.

Hasil wawancara HRD ditemukan fakta bahwa belum tersedianya kantin/ tempat makan, pelayanan kesehatan, serta minimnya jumlah loker dokumen di perusahaan merupakan salah satu bukti bahwa fasilitas pelayanan karyawan belum memadai. Kondisi kerja di perusahaan berupa suara bising dari kendaraan yang lewat setiap hari juga kurang diperhatikan pengaruhnya pada karyawan. Suara bising sering kali menyebabkan karyawan harus berkomunikasi dengan lebih keras dan menimbulkan miskomunikasi antar karyawan dan atasan dalam

penyampaian pesan. Miskomunikasi tersebut kemudian berdampak pada perselisihan dan hubungan kerja yang kurang baik.

Menurut staff SDM PT. Tekhan Raya terdapat banyak keluhan mengenai tuntutan disetiap pekerjaan, jadwal kerja yang tidak sesuai regulasi yaitu 8 jam sehari diwaktu normal akan tetapi karena target waktu pekerjaan maka karyawan harus bekerja 10 jam sehari untuk menyelesaikan tugas tersebut sedangkan kemampuan setiap karyawan dalam menjalankan fungsi tugas dan tanggung jawabnya sangatlah menentukan dalam memberikan kesan baik maupun buruk pada klien. Tanggung jawab inilah yang sulit dilakukan dan terkadang menjadi tekanan kemudian menimbulkan stres kerja. Hal ini pun menjadi penyebab keputusan karyawan untuk meninggalkan pekerjaan. Oleh karena itu stress kerja menjadi salah satu faktor yang memengaruhi keinginan karyawan untuk keluar dari PT. Tekhan Raya.

Selain stres kerja berdasarkan wawancara terhadap beberapa karyawan tingginya turnover intention PT. Tekhan Raya diidentifikasi karena komitmen organisasional. Menurut Wibowo (2016 :188) komitmen organisasional merupakan sebuah keinginan kuat untuk tetap menjadi anggota organisasi tertentu, keinginan untuk mendesak usaha pada tingkat tinggi atas nama organisasi, dan keyakinan yang pasti dalam dan penerimaan atas nilai-nilai dan tujuan organisasi. Dengan kata lain, komitmen adalah suatu sikap yang mencerminkan loyalitas pekerja pada organisasi dan merupakan suatu proses yang sedang berjalan melalui dimana peserta organisasi menyatakan perhatian mereka terhadap organisasi karena merasakan dirinya terlibat dalam organisasi tersebut

sangat penting bagi mereka. Pengelolaan organisasi sangatlah ditentukan oleh keberhasilan dalam mengelola sumber daya manusia. Apabila sikap loyalitas karyawan mulai menurun, hal ini dapat mengakibatkan karyawan akan bekerja tidak maksimal, melainkan semangat kerja mereka semakin menurun dan apabila dibiarkan maka karyawan tersebut bisa saja memilih meninggalkan organisasi.

Tidak sedikit pula karyawan PT. Tekhan Raya yang memiliki dasar dan perilaku yang berbeda tergantung pada komitmen organisasional yang dimilikinya. Karyawan yang memiliki komitmen tinggi akan melakukan usaha yang maksimal dan keinginan yang kuat untuk mencapai tujuan organisasi. Sebaliknya karyawan yang memiliki komitmen rendah akan melakukan usaha yang tidak maksimal dengan keadaan terpaksa sehingga membuat karyawan tidak semangat kerja dan lebih baik memutuskan untuk mengundurkan diri. Untuk itu komitmen organisasional sangat penting karena dengan suatu komitmen seorang karyawan dapat menjadi lebih tanggung jawab terhadap pekerjaannya dibandingkan dengan karyawan yang tidak mempunyai komitmen.

Selain stress kerja dan komitmen organisasional, faktor lain yang mempengaruhi turnover intention adalah kepuasan kerja. Pada tingkat individual, kepuasan merupakan variabel psikologi yang paling sering diteliti dalam suatu model intention to leave. Aspek kepuasan yang ditemukan berhubungan dengan individu untuk meninggalkan organisasi meliputi kepuasan akan gaji dan promosi, kepuasan atas pimpinan yang diterima, kepuasan dengan rekan kerja dan kepuasan akan pekerjaan dan isi kerja (Mobley, 2013:132).

Menurut beberapa karyawan PT. Tekhan Raya menyatakan bahwa gaji yang diperoleh dari perusahaan sudah sesuai standard UMP Jakarta Selatan, namun yang dirasa belum mencukupi kebutuhan sehari-hari. Hal tersebut menjadi salah satu indikasi bahwa karyawan mempunyai ketidakpuasan terhadap gaji yang diperolehnya. Selanjutnya, menurut staf SDM perusahaan tidak menyediakan program promosi untuk karyawan bagian Customer Service. Selain itu, belum ada upaya dari perusahaan untuk meningkatkan hubungan kerja antar karyawan dan atasan. Interaksi antar karyawan dan atasan masih sedikit, sehingga terkesan kurang akrab. Pekerjaan yang kurang bervariasi dan monoton juga memberikan efek jenuh pada karyawan, sehingga kepuasan karyawan terhadap pekerjaan itu sendiri masih rendah.

Selain adanya fenomena masalah di atas juga ada perbedaan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdahulu sebagai berikut:

Penelitian yang dilakukan oleh Ni Made Tiya Jumani Monica (2013) menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh terhadap turnover intention sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Apri Yani dkk. (2016) menyatakan bahwa stres kerja tidak berpengaruh terhadap turnover intention.

Penelitian yang dilakukan oleh Puput Minati (2015) menyatakan bahwa komitmen organisasional berpengaruh terhadap turnover intention sedangkan penelitian menurut Susila Putra dan Suasana (2016) menyatakan bahwa komitmen organisasional tidak berpengaruh terhadap turnover intention

Penelitian yang dilakukan oleh I Gede Riana (2013) menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap turnover intention sedangkan

penelitian menurut Agung (2013) menyatakan bahwa kepuasan kerja tidak berpengaruh terhadap turnover intention.

Dari uraian di atas maka peneliti melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Stres Kerja, Komitmen Organisasional, Dan Kepuasan Kerja Terhadap Turnover Intention Karyawan PT. Tekhan Raya”**.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut di atas, maka dapat dirumuskan suatu pokok permasalahan dari penelitian yang dilakukan, yaitu:

1. Apakah Stres Kerja ( $X_1$ ) berpengaruh terhadap Turnover Intention karyawan (Y) PT. Tekhan Raya?
2. Apakah Komitmen Organisasional ( $X_2$ ) berpengaruh terhadap Turnover Intention karyawan (Y) PT. Tekhan Raya?
3. Apakah Kepuasan Kerja ( $X_3$ ) berpengaruh terhadap Turnover Intention karyawan (Y) PT. Tekhan Raya?
4. Apakah Pengaruh Stres Kerja ( $X_1$ ), Komitmen Organisasional ( $X_2$ ) dan Kepuasan Kerja ( $X_3$ ) secara bersama-sama berpengaruh terhadap Turnover Intention karyawan (Y) PT. Tekhan Raya?

## **C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

### **1. Tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:**

- a. Untuk mengetahui pengaruh Stres Kerja ( $X_1$ ) terhadap Turnover Intention karyawan (Y) PT. Tekhan Raya

- b. Untuk mengetahui pengaruh Komitmen Organisasional ( $X_2$ ) terhadap Turnover Intention karyawan (Y) PT. Tekhan Raya
- c. Untuk mengetahui pengaruh Kepuasan Kerja ( $X_3$ ) terhadap Turnover Intention karyawan (Y) PT. Tekhan Raya
- d. Untuk mengetahui pengaruh Stres Kerja ( $X_1$ ), Komitmen Organisasional ( $X_2$ ) dan Kepuasan Kerja ( $X_3$ ) terhadap Turnover Intention karyawan (Y) PT. Tekhan Raya

## 2. Kegunaan Penelitian

Manfaat-manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

### a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan pengetahuan peneliti terkait dengan pengaruh stres kerja, komitmen organisasional, dan kepuasan kerja terhadap turnover intention karyawan.

### b. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi PT. Tekhan Raya untuk dapat mengetahui pengaruh stress kerja, komitmen organisasional dan kepuasan kerja terhadap turnover intention karyawan sehingga dapat menjadi bahan perbaikan bagi perusahaan.

### c. Bagi Pegawai

Diharapkan dapat berguna dan dapat menjadikan bahan masukan dan pemikiran yang konstrutif sebagai bahan pertimbangan dalam usaha



mencari pemecahan masalah yang dihadapi pegawai terutama dalam masalah manajemen sumber daya manusia yang sedang dihadapi.

**d. Bagi Pembaca (orang lain)**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah kepustakaan dan melengkapi penelitian mengenai pengaruh stress kerja, komitmen organisasional dan kepuasan kerja terhadap turnover intention karyawan yang sudah ada.

