

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Sumber daya manusia dipandang sebagai asset perusahaan yang penting, karena manusia merupakan sumber daya yang dinamis dan selalu dibutuhkan dalam proses produksi barang maupun jasa. Sumber daya manusia dalam hal ini adalah karyawan, karyawan merupakan unsur investasi efektif perusahaan. Karyawan merupakan asset perusahaan dan pelaku utama produksi serta pemasaran hasil. Tidak mungkin strategi bisnis akan tercapai apabila tidak ada pelakunya karena itu karyawan selalu menjadi pusat perhatian berbagai pihak. Karena hal itu, tingginya tingkat turnover intention pegawai menjadi salah satu masalah utama bagi banyak perusahaan. Hal ini disebabkan karena keberhasilan suatu organisasi atau perusahaan akan ditentukan oleh faktor manusia atau karyawan dalam mencapai tujuannya. Seorang karyawan yang memiliki kinerja (hasil kerja atau karya yang dihasilkan) yang tinggi dan baik dapat menunjang tercapainya tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Menyadari hal itu, maka perusahaan membutuhkan sumber daya manusia yang handal dan berkualitas.

Setiap perusahaan tentunya akan menghadapi fenomena keluar masuknya karyawan dalam bekerja. Pada suatu perusahaan sering kali terjadi fenomena berupa kinerja karyawan yang sudah baik dapat terganggu dikarenakan berbagai hal, salah satunya adalah karena adanya perilaku karyawan yang sulit dicegah. Contoh perilaku karyawan tersebut adalah keinginan berpindah (turnover intention) yang akan mengakibatkan karyawan mengambil keputusan untuk keluar dari perusahaannya. Dalam hal ini yang harus diperhatikan perusahaan ialah tingginya tingkat turnover intention karyawan. Karena, untuk meminimalisir tingkat turnover intention bukanlah hal yang mudah bagi setiap karyawan. Turnover intention adalah keinginan seseorang untuk keluar dari organisasi, yaitu evaluasi mengenai posisi seseorang saat ini yang berkenaan dengan ketidakpuasan dan dapat memicu keinginan seseorang untuk keluar dan mencari pekerjaan lain. Dalam waktu tertentu angka turnover bisa tinggi atau sebaliknya, tergantung faktor yang memengaruhinya. Pergantian karyawan tentunya memiliki dampak bagi

perusahaan. Namun sebagian besar pergantian karyawan membawa pengaruh yang kurang baik terhadap organisasi, baik dari segi biaya maupun hilangnya waktu dan kesempatan untuk memanfaatkan peluang. Turnover merupakan petunjuk ketidakstabilan karyawan. Semakin tinggi tingkat turnover, artinya semakin sering terjadi pergantian karyawan. Tentu hal ini akan berdampak merugikan perusahaan, karena apabila seorang karyawan meninggalkan perusahaan akan membawa berbagai biaya. Kerugian-kerugian yang akan diterima perusahaan jika turnover tinggi diantaranya, biaya penarikan karyawan, biaya latihan menyangkut waktu pengawas, departemen personalia dan karyawan yang dilatih. Angka turnover dapat dijadikan indikator suatu perusahaan mampu mengelola sumber daya manusia yang dimilikinya dengan baik atau tidak. Apabila nilai turnover suatu perusahaan tinggi, maka perusahaan belum mampu mengelola pekerjaannya dengan baik. Sebaliknya, apabila angka turnover suatu perusahaan rendah, maka perusahaan tersebut mampu mengelola pekerjaannya dengan baik.

PT. Nasari Indonesia atau KSP Nasari adalah perusahaan koperasi yang bergerak di bidang jasa simpan pinjam. PT. Nasari Indonesia ini berlokasi di Kelapa Gading, Jakarta Utara, Indonesia. PT. Nasari Indonesia adalah salah satu koperasi di Indonesia yang memiliki konsep koperasi negara berkembang. Selain itu KSP Nasari adalah koperasi yang menganut Aliran Persemakmuran (Commonwealth). Seperti halnya koperasi lainnya di Indonesia, KSP Nasari memiliki fungsi sebagai alat yang efisien dan efektif dalam meningkatkan kualitas ekonomi masyarakat di Indonesia, KSP Nasari juga dijadikan sebagai wadah ekonomi rakyat berkedudukan strategis dan memegang peranan utama dalam struktur perekonomian masyarakat.

Bagi PT. Nasari Indonesia, karyawan merupakan suatu aset yang harus dikelola dengan baik, oleh karena itu dituntut untuk adanya peranan penting manajemen sumber daya manusia dalam perusahaan. Tetapi saat PT. Nasari Indonesia memiliki angka turnover yang cukup tinggi. Hal ini dibuktikan dengan melihat data turnover karyawan selama tiga tahun terakhir yang ditampilkan dalam table. Berikut ini adalah data mengenai jumlah karyawan keluar dan masuk selama tiga tahun terakhir di perusahaan ini, yaitu sebagai berikut :

**Tabel 1.1.** Data Keluar Masuknya Karyawan Pada PT. Nasari Indonesia Periode Tahun 2019 -2021

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Karyawan Awal Tahun</b>	<b>Keluar</b>	<b>Masuk</b>	<b>Jumlah Karyawan Awal Tahun</b>
<b>2019</b>	<b>56</b>	<b>20</b>	<b>18</b>	<b>54</b>
<b>2020</b>	<b>54</b>	<b>25</b>	<b>9</b>	<b>38</b>
<b>2021</b>	<b>38</b>	<b>24</b>	<b>16</b>	<b>30</b>

*Sumber : PT. Nasari Indonesia (Holding)*

Berdasarkan dari data turnover yang didapat dari PT. Nasari Indonesia, dapat dilihat bahwa turnover yang terjadi dalam tiga tahun terakhir ini cukup mengundang perhatian bagi peneliti terkait keinginan karyawan untuk keluar dari perusahaan (turnover intention), sebagian besar dari mereka mengajukan atau melakukan resign dari perusahaan. Hal tersebut dapat dilihat dari banyak faktor yang menjadi keinginan karyawan untuk keluar dari suatu perusahaan. Turnover yang terjadi pada PT. Nasari Indonesia pada umumnya dapat terdiri dari beberapa faktor pribadi yaitu adanya keluhan yang dirasakan oleh masing-masing individu setiap karyawan. Seperti masih adanya karyawan yang belum memiliki komitmen tinggi terhadap perusahaan sehingga masih ingin mencari pekerjaan lain yang lebih sesuai, selain itu memiliki konflik atau tekanan stres dalam bekerja, serta adanya karyawan yang merasa tidak puas selama bekerja di perusahaan tersebut karena berbagai hal. Hal ini dapat dilihat jika karyawan yang ingin keluar akan menunjukkan berbagai macam alasan dan menunjukkan sikap kemangkiran seorang karyawan seperti absensi meningkat, bekerja tidak profesional dengan tidak mematuhi peraturan yang berlaku. Maka dari itu perlu adanya penelitian lebih lanjut mengenai faktor turnover karyawan yang dapat menimbulkan permasalahan bagi perusahaan. Untuk itu peneliti akan membahas beberapa faktor turnover yang terkait yaitu kepuasan kerja, stres kerja dan gaya kepemimpinan sebagai faktor variabel bebas yang mempengaruhi keinginan karyawan.

Kepuasan kerja merupakan sebuah perasaan atau persepsi karyawan yang timbul akibat dari pekerjaan yang mereka kerjakan, atau bisa dikatakan bahwa kepuasan kerja merupakan kepuasan yang didapatkan ketika karyawan

mendapatkan hasil yang sesuai dengan yang mereka kerjakan. Menurut Robbin dan Judge (2015:46) kepuasan kerja adalah sikap positif yang berkaitan terhadap pekerjaannya, ketika karyawan mendapat sesuatu hal dari apa yang dikerjakan dan diterima dengan baik, setimpal dengan yang dikerjakan. Apabila karyawan dalam suatu organisasi memiliki tingkat kepuasan yang tinggi maka karyawan akan mengerjakan pekerjaan mereka dengan baik, dengan demikian maka tujuan organisasi dapat tercapai (Purwanti dan Triasity, 2017). Jadi kepuasan kerja yaitu sikap positif individu dalam hal yang berhubungan dengan pekerjaannya, karena keadaan tersebut, individu memiliki cara pandang positif terhadap organisasi melalui pemikiran, perasaan, perilaku yang ada didalamnya. Oleh karenanya, karyawan yang memperoleh kepuasan kerja tidak akan pernah berpikir untuk meninggalkan perusahaan. Keterkaitan kepuasan kerja dengan turnover intention menurut Rivai dan Sagala (2013:59) dimana apabila karyawan tidak dikelola dengan baik maka karyawan akan merasa tidak puas dengan pekerjaannya dan akhirnya memutuskan untuk mengundurkan diri atau keluar dari tempat kerja. Setiap individu berkeinginan agar kebutuhannya terpenuhi dan meningkat sejalan dengan jenjang karier yang dicapainya. Aspek kepuasan yang perlu dipenuhi meliputi kebutuhan material, mental, psikologis, sosial dan intelektual yang memuaskan.

Stres kerja merupakan suatu gejala atau perasaan yang dapat timbul dalam diri seorang pekerja dan dapat memberikan dampak pada suatu perusahaan, yang akan memberikan pengaruh terhadap kepuasan karyawan dan akan mempengaruhi kinerja karyawan sehingga berdampak pada keberhasilan suatu perusahaan. Stress dapat memberikan dampak secara fisiologis, psikologis dan perilaku. Dampak fisiologis berupa sakit kepala, tekanan darah tinggi dan sakit jantung. Gejala psikologis meliputi kecemasan, depresi dan menurunnya tingkat kepuasan kerja. Gejala perilaku terlihat dalam perubahan produktivitas, kemangkiran dan perputaran pegawai (turnover). Robbins dan Judge (2017: 375-376) mengatakan stres kerja merupakan gejala psikologis atau kondisi dimana seorang individu merasakan adanya gejala stres yang meliputi rasa kecemasan, depresi, kebosanan, mudah marah dan atau menunda pekerjaan. Untuk itu, stress kerja merupakan hal yang harus menjadi perhatian perusahaan dikarenakan hal tersebut tidak hanya

berpengaruh terhadap individu, tetapi juga terhadap perusahaan itu sendiri. Stres kerja yang dirasakan karyawan merupakan salah satu alasan untuk keluar dari perusahaannya. Dalam menghadapi pekerjaan karyawan dapat mengalami perasaan tertekan yang dapat mengakibatkan stress kerja (Mangkunegara, 2016:157).

Kepemimpinan tak bisa dipungkiri merupakan karakteristik yang mutlak dimiliki seorang pemimpin dalam pengorganisasian sumber daya manusia yang ideal. Kinerja dari sumber daya manusia ditentukan oleh seberapa baiknya pimpinan dan kepemimpinan yang dipangkunya. Kepemimpinan merupakan kemampuan yang dimiliki seseorang untuk mempengaruhi orang lain agar bekerja mencapai tujuan dan sasaran. Pengaruh pemimpin sangat penting untuk merealisasikan tujuan dan menghasilkan suatu pola kerja yang berinisiatif dan konsisten dalam rangka mempengaruhi orang lain untuk dapat bekerja sama mencapai tujuan perusahaan. Sedangkan kepemimpinan dalam operasionalnya ditentukan oleh gaya kepemimpinannya, karena pemimpin itu mempunyai sifat, kebiasaan, temperamen watak, dan kepribadian sendiri yang unik, khas, Sehingga tingkah laku dan gayanya sendiri membedakan dirinya dari orang lain. Gaya atau Style hidupnya ini pasti akan mewarnai perilaku dan tipe kepemimpinannya. Gaya kepemimpinan memiliki kaitan erat dengan tingkat turnover intention. Sebagai salah satu dari perilaku karyawan tentu kepemimpinan memiliki hubungan turnover intention. Hal ini dibuktikan dengan penelitian dari Orchita Purpasari dan Rini Nugraheni, kepemimpinan berpengaruh negatif terhadap keinginan keluar karyawan. Dapat dikatakan bahwa semakin baik penerapan kepemimpinan maka akan semakin rendah turnover intention dari karyawan.

Gaya kepemimpinan menurut Mulyadi (2018:150) mendefisikan gaya kepemimpinan sebagai suatu cara pemimpin untuk mempengaruhi bawahannya. Pengertian gaya kepemimpinan menurut Prasetyo (dalam Paaisal et al, 2018:197) adalah proses kepemimpinan yang diimplementasikan dalam kepemimpinan seseorang agar orang lain menurut apa yang dia inginkan. Seorang pemimpin harus menerapkan gaya kepemimpinan yang baik demi mencapai keberhasilan perusahaan, karena gaya kepemimpinan sangat mempengaruhi keberhasilan dalam mengelola bawahannya (Saefullah et al, 2018:70) sehingga tujuan perusahaan dapat

berjalan dengan lancar. Setiap pemimpin harus memiliki gaya kepemimpinan dalam memimpin bawahannya. Gaya kepemimpinan yang dimaksud adalah pola kepemimpinan yang ditunjukkan oleh pimpinan dalam memimpin karyawannya. Setiap orang memiliki gaya kepemimpinan yang berbeda-beda. Selain itu, penggunaan gaya kepemimpinan juga disesuaikan dengan kondisi perusahaan. Gaya kepemimpinan akan memberikan dampak positif dan negatif terhadap karyawan. Ketika gaya kepemimpinan yang dipimpin oleh pemimpin dalam suatu organisasi tidak menemukan kecocokan dengan karyawan, maka hal ini dapat mendorong munculnya rasa ingin pindah kerja. Sebaliknya apabila gaya kepemimpinan yang diterapkan ternyata menemukan kecocokan dengan karyawan, maka karyawan akan betah dan tidak ingin pindah kerja.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka peneliti sangat tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Pengaruh kepuasan kerja, stress kerja, dan gaya kepemimpinan terhadap tingkat turnover intention karyawan” pada PT. Nasari Indonesia.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian yang sudah dijelaskan, maka rumusan masalah yang dapat digambarkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap tingkat turnover intention karyawan pada PT. Nasari Indonesia ?
2. Apakah stres kerja berpengaruh signifikan terhadap tingkat turnover intention karyawan pada PT. Nasari Indonesia ?
3. Apakah gaya kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap tingkat turnover intention karyawan pada PT. Nasari Indonesia ?
4. Apakah kepuasan kerja, stres kerja, dan gaya kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap tingkat turnover intention karyawan pada PT. Nasari Indonesia ?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

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

1. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap turnover intention karyawan pada PT. Nasari Indonesia.
2. Untuk mengetahui pengaruh stress kerja terhadap turnover intention karyawan pada PT. Nasari Indonesia.
3. Untuk mengetahui pengaruh gaya kepemimpinan terhadap turnover intention karyawan pada PT. Nasari Indonesia.
4. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja, stres kerja, dan gaya kepemimpinan terhadap turnover intention karyawan pada PT. Nasari Indonesia.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Dari penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti  
Penelitian ini diharapkan dapat menjadikan penulis sebagai salah satu langkah dalam mengembangkan, menerapkan serta melatih berpikir secara ilmiah sehingga dapat memperluas wawasan dan pengetahuan penulis. Penelitian ini juga memberikan gambaran nyata mengenai teori-teori yang telah dipelajari selama perkuliahan berlangsung.
2. Bagi Perusahaan  
Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan yang dapat membantu memecahkan permasalahan-permasalahan yang ada di dalam perusahaan, khususnya mengenai pengaruh kepuasan kerja, stress kerja, dan gaya kepemimpinan terhadap tingkat turnover intention karyawan. Sehingga menurunkan resiko terjadinya turnover intention karyawan dan dapat menunjang kinerja di masa yang akan datang.
3. Bagi Peneliti Selanjutnya  
Penelitian ini diharapkan dapat membantu para peneliti selanjutnya sebagai bahan acuan dan referensi dalam melakukan penelitian lain yang bisa dikembangkan lagi menjadi penelitian yang lebih sempurna.