

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Tolak ukur perkembangan suatu perusahaan bisa dilihat dari Sumber Daya Manusia, saat ini perusahaan membutuhkan Sumber Daya Manusia yang memiliki kemampuan dan kompetensi yang mampu untuk bersaing dengan perusahaan lainnya. Keberhasilan dari Sumber Daya Manusia dapat dilihat jika mereka bisa berfikir secara kritis, mampu mengembangkan idenya menjadi sebuah inovasi yang dapat membantu perusahaan bisa berkembang, serta dapat meningkatkan kerja sama tim untuk dapat menciptakan suasana kerja yang efisien di dalam perusahaan, perusahaan melihat bahwa Sumber Daya Manusia merupakan sebuah modal atau asset bagi organisasi itu sendiri. Maka dari itu muncul suatu istilah baru diluar HR (Human Resources), yaitu adalah HC (Human Capital). Di HC, SDM dipandang bukan hanya sebagai asset utama perusahaan tersebut, tetapi merupakan suatu asset yang sangat berharga dan bernilai, selain itu SDM juga dapat dikembangkan kemampuannya, dan sebaliknya mereka bisa menjadi beban untuk perusahaan itu sendiri. Di sini pandangan SDM sebagai modal atau investasi bagi sebuah organisasi atau perusahaan lebih dalam lagi.

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan salah satu aspek yang paling penting bahkan keberadaannya tidak dapat dilepaskan dari suatu perusahaan, baik institusi ataupun organisasi. Dengan adanya SDM juga bisa menjadi sebuah kunci yang dapat menentukan apakah perusahaan dapat berkembang dengan baik atau tidak. Pada dasarnya, SDM merupakan orang-orang yang dipekerjakan untuk merencanakan sesuatu, berpikir, dan menjalankan suatu rencana untuk mencapai tujuan perusahaan tersebut.

Menurut Hasibuan (2017, p.10) Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan suatu seni dan ilmu yang mengatur hubungan para karyawan agar tetap aktif dan efisien dalam membantu perusahaan untuk mencapai tujuannya. Yang menjadi tugas dari suatu perusahaan tidak hanya semata-mata merekrut SDM yang menurut

mereka sudah tepat, namun perusahaan juga harus bisa menciptakan serta mempertahankan SDM di dalam perusahaan, itu juga merupakan tugas yang harus dijalankan perusahaan.

Sudah semestinya setiap perusahaan harus menjaga loyalitas para karyawannya terhadap perusahaan agar para karyawan tetap bertahan dan tidak memiliki keinginan untuk keluar dari perusahaan (Hidayat, 2018). Melakukan pengelolaan sumber daya manusia dengan diiringi berbagai macam hambatan dan masalah yang terjadi di dalam perusahaan. Seiring berjalannya waktu, apalagi di era globalisasi ini pastinya perusahaan akan mengalami perkembangan dan pastinya perusahaan akan menghadapi berbagai masalah termasuk permasalahan yang terjadi pada Sumber Daya Manusia. Salah satu permasalahan Sumber Daya Manusia terbilang serius adalah *turnover intention* karyawan. Yang menjadi upaya untuk mencapai target atau tujuan perusahaan adalah tingkat perputaran karyawan (*employee's turnover*) yang sangat minimalis, perusahaan juga harus bisa memperhatikan faktor-faktor apa saja yang memungkinkan untuk memunculkan keinginan karyawan untuk pindah dari perusahaan (*turnover intention*). Jichul & Thomas (2017) menyatakan bahwa *turnover intention* merupakan perkiraan yang terbaik untuk menilai perilaku *turnover yang nantinya* akan terjadi pada karyawan di dalam suatu perusahaan.

Turnover intention merupakan sebuah situasi dimana seorang karyawan memiliki suatu niat yang mereka lakukan dengan sadar untuk mencari pekerjaan lain di perusahaan yang berbeda sebagai alternatif. *Intention* merupakan sebuah keinginan atau niat yang muncul pada diri seseorang untuk melakukan suatu hal. Sedangkan *turnover* merupakan keluarnya atau berhentinya seorang karyawan dari tempat bekerja sebelumnya. Maka dari itu, *turnover intention* didefinisikan sebagai suatu kecenderungan atau sebuah niat yang dimiliki oleh seorang karyawan untuk keluar dari perusahaan atas dasar keinginan yang timbul dari dalam diri karyawan tersebut. Yang meliputi hal ini adalah adanya pikiran untuk keluar dari perusahaan, munculnya keinginan untuk mencari alternatif pekerjaan diluar perusahaan, dan keinginan untuk keluar dari perusahaan sebelumnya. Seorang karyawan yang memiliki keinginan untuk berpindah kerja biasanya dikarenakan mereka sudah

merasa lingkungan kerja dan pekerjaan yang diberikan tidak membuat mereka nyaman, menurut Zeffane (2003) dalam Sivellea Firdaus dkk (2017).

Indikator-indikator yang akan di bahas diantaranya sebagai berikut: 1) umur, penyebab tingkat *turnover intention* yang tinggi ada pada karyawan yang usianya masih muda (Edwin, 2017). 2) masa kerja, semakin lama seorang karyawan bekerja maka akan semakin rendah tingkat turnover-nya. Tingkat *turnover intention* akan semakin tinggi apabila masa kerja seorang karyawan cenderung lebih singkat. 3) pengetahuan dan tingkat pendidikan yang rendah akan memiliki pandangan bahwa pekerjaan yang sulit sebagai sumber kecemasan dan tekanan yang biasa disebut out-group. 4) memiliki keterikatan kuat terhadap perusahaan tempat mereka bekerja yang artinya membentuk suatu perasaan memiliki (*sense of belonging*), percaya diri, dan rasa aman. 5) akibat yang ditimbulkan secara langsung adalah menurunnya dorongan dari dalam diri seorang karyawan untuk pindah kerja atau keluar dari perusahaan (Panagiotis et al., 2017).

Menurut Ahuja (2017) beban kerja didefinisikan sebagai beberapa pekerjaan yang harus dikerjakan oleh seorang karyawan yang melampaui kemampuan dan keahlian yang dimiliki oleh karyawan tersebut. Beban kerja adalah beberapa pekerjaan yang diberikan oleh atasan kepada para karyawannya dan harus diselesaikan oleh suatu unit perusahaan atau karyawan yang berada di suatu jabatan dalam jangka waktu yang sudah di tentukan. Analisis beban kerja adalah sebuah proses yang dilakukan untuk menentukan jumlah sumber daya manusia yang bekerja, dapat digunakan juga untuk menyelesaikan pekerjaan yang sesuai dengan jangka waktu tertentu, lalu tidak hanya beban kerja yang berkaitan namun kualitas dan kuantitas yang dihasilkan oleh para karyawan juga saling berkaitan.

Dilihat dari cara kerja manusia yang bekerja menggunakan mental dan fisik, maka perusahaan memberikan beban kerja kepada masing-masing karyawan secara berbeda-beda. Jika perusahaan memberikan tingkat beban kerja yang terlalu tinggi para karyawan harus memakai energi yang berlebihan yang nantinya dikhawatirkan akan terjadinya *overstress*, namun jika perusahaan memberikan beban kerja yang ringan kepada karyawan nantinya para karyawan akan mudah merasa jenuh dan bosan atau yang sering dibilang dengan *understress*. Maka dari

itu perusahaan harus mampu memberikan beban kerja yang imbang tidak melebihi batas dan juga tidak memberikan beban kerja yang dibawah batas, dan perusahaan juga harus sadar bahwa kemampuan yang dimiliki oleh seorang karyawan berbeda dengan karyawan lainnya.

Menurut Koesomowidjojo (2017) beban kerja adalah segala jenis pekerjaan yang nantinya akan dikerjakan oleh para karyawan dan akan diselesaikan dalam jangka waktu yang sudah ditetapkan. Beban kerja juga merupakan salah satu hal yang dapat menyebabkan terjadinya keinginan untuk pindah kerja (*turnover*) yang dialami oleh karyawan, karena pindah kerja (*turnover*) ini juga dapat disebabkan oleh beban kerja yang cenderung sangat berat sehingga dapat menimbulkan stress kerja dan para karyawan tidak sanggup untuk melaksanakan pekerjaan tersebut menurut Wirawan (2018). Dan menurut Muhith dalam Ike Prafita Sari (2017) beban kerja merupakan begitu banyaknya beban yang dilimpahkan ke dalam suatu pekerjaan sehingga dengan adanya beban ini dapat menyebabkan ketegangan dalam diri seorang karyawan sehingga mereka akan mengalami stress kerja, hal berikut dapat juga terjadi dikarenakan para karyawan dituntut untuk mempunyai kemampuan yang tinggi dan juga pekerjaan yang terlalu banyak.

Faktor-Faktor yang dapat mempengaruhi beban kerja diantaranya adalah

- 1.) Faktor eksternal, merupakan sebuah beban kerja yang ditimbulkan dari luar tubuh para karyawan, misalnya seperti; pekerjaan-pekerjaan yang sifatnya fisik, seperti tempat kerja, tata letak ruangan, alat dan fasilitas yang disediakan oleh perusahaan, suasana kerja, suatu sikap yang berpengaruh pada pekerjaan, dan ada juga pekerjaan-pekerjaan yang sifatnya psikologis, seperti tingkat kesulitan pekerjaan itu sendiri, tingkat kerumitan dalam penyelesaian pekerjaan, kewajiban pekerjaan. perusahaan, seperti jangka waktu yang digunakan untuk bekerja, waktu yang digunakan untuk istirahat, pergantian shift kerja, kerja diluar jam kerja yang seharusnya atau lembur, sistem pengupahan, bentuk struktur organisasi yang dimiliki oleh perusahaan, pemberian pekerjaan dan wewenang ke karyawan yang bukan semestinya. Serta lingkungan kerja yang merupakan lingkungan kerja fisik, lingkungan kimiawi, lingkungan kerja biologis dan lingkungan kerja psikologis.
- 2.) Faktor internal. Faktor internal merupakan salah satu faktor yang asalnya dari dalam tubuh karyawan itu sendiri yang timbul dari hasil beban kerja eksternal. Di

dalam faktor internal ini meliputi faktor-faktor seperti jenis kelamin, usia, ukuran badan, kondisi gizi, dan kesehatan. Dan di dalam faktor psikis terdapat dorongan motivasi, pandangan, kepercayaan, kepuasan, dan keinginan.

Beban kerja merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi tingginya tingkat turnover intention. Beban kerja yang diberikan PT. Trans Studio Mall Cibubur kepada para karyawan terlalu banyak sehingga terjadi tumpang tindih dengan yang lainnya dan pengerjaannya membutuhkan waktu yang sangat mendesak sehingga menyebabkan para karyawan-karyawan mengalami stress kerja dan sakit akibat beban yang terlalu banyak. Akibat dari beban kerja yang berlebihan juga mempengaruhi peningkatan pada *turnover intention* karyawan di suatu perusahaan.

Faktor lainnya yang juga dapat mempengaruhi *turnover intention* adalah kepuasan kerja karyawan, kepuasan kerja merupakan suatu sikap yang diberikan oleh seorang karyawan terhadap pekerjaan yang dilimpahkan kepadanya. Karyawan yang memiliki tingkat kepuasan yang cenderung tinggi akan bereaksi positif terhadap pekerjaan yang diberikan, sebaliknya jika seorang karyawan memiliki tingkat kepuasan kerja yang rendah maka mereka akan memberikan reaksi yang negatif terhadap pekerjaan tersebut.

Hellman (dalam Yuda & Ardana, 2017) menyatakan bahwa *turnover* dapat disebabkan oleh beberapa faktor, namun kepuasaa kerja merupakan faktor yang paling utama. Jika kepuasan kerja yang dimiliki oleh seorang karyawan tinggi maka turnover intention karyawan akan cenderung lebih rendah, namun sebaliknya, jika kepuasan kerja yang dimiliki karyawan cenderung rendah maka tingkat *turnover intention* karyawan akan lebih tinggi (Yuda & Ardana, 2017).

Luthans dalam Revilia Dian Rismayanti dkk (2018) menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan suatu kondisi dimana emosi positif atau negatif muncul berdasarkan penilaian seorang karyawan terhadap pekerjaan yang diberikan dan pengalaman kerja yang mereka rasakan. Masing-masing karyawan memiliki tingkat kepuasan kerja yang berbeda-beda, meskipun mereka memiliki jenis pekerjaan yang sama, hal ini dapat terjadi karena bergantung pada ketentuan yang berlaku untuk diri mereka sendiri dan tingkat kebutuhannya. Kepuasan kerja

merupakan tingkat emosi yang muncul antara emosi positif atau negatif yang muncul berdasarkan pengalaman kerja mereka dan jenis pekerjaan yang mereka hadapi. Maka dari itu, kepuasan kerja menggambarkan bagaimana seorang karyawan memberikan reaksi terhadap pekerjaan yang dilimpahkan kepadanya dan pikiran mereka tentang pekerjaan tersebut, Wibowo (2013) dalam Auliya Annisa dkk (2017).

Kepuasan kerja mencerminkan perilaku seseorang terhadap pekerjaan yang dihadapinya dan kepuasan kerja juga dapat ditunjukkan dengan sikap yang positif atau negatif terhadap pekerjaan tersebut. Setelah melihat beberapa penjelasan tentang kepuasan kerja diatas dapat disimpulkan bahwa, kepuasan kerja merupakan keadaan psikis yang muncul dalam diri seorang karyawan berupa reaksi positif atau negatif di dalam lingkungan kerja perusahaan terhadap pekerjaan yang diberikan kepadanya dan apakah kebutuhan mereka dapat terpenuhi dengan baik atau tidak.

Selain itu hal yang juga dapat mempengaruhi *turnover intention* di suatu perusahaan adalah komitmen organisasi. Menurut Fahrizal dan Utama (2017) menyatakan bahwa suatu perusahaan memerlukan adanya komitmen organisasional, tujuannya untuk mempertahankan pegawainya komitmen organisasional merupakan hal yang penting dalam mencapai tujuan perusahaan. Peran dari para karyawan cukup penting di dalam membantu dan memajukan perusahaan dalam mencapai tujuannya. Menurut Greenberg dan Baron dalam Wibowo (2017:213) komitmen organisasi merupakan suatu jenjang dimana seorang karyawan terlibat dan mengidentifikasi perusahaannya dan terlibat, serta ingin/tidak ingin meninggalkan perusahaan. Sopiah (2008:155) dalam Beti Melinda (2018) mengartikan komitmen organisasional sebagai suatu perilaku yang menggambarkan emosi suka atau tidak suka dari karyawan terhadap perusahaan. Komitmen organisasi melingkupi kesetiaan karyawan, kebanggaan karyawan, dan keinginan karyawan pada perusahaan (Lincoln dalam Sopiah 2008:155 dalam Beti Melinda 2018). Menurut Luthans (2008) dalam Beti Melinda (2018) komitmen organisasi merupakan suatu kondisi dimana karyawan merasa

terikat dengan perusahaan dan seorang karyawan ingin bertahan di dalam perusahaan tersebut dan ingin menetapkan dirinya untuk kepentingan perusahaan.

Komitmen organisasi merupakan perilaku yang menggambarkan loyalitas seorang karyawan pada perusahaan dimana anggota perusahaan tersebut mengutarakan perhatian kepada kemajuan dan keberhasilan perusahaan yang berkelanjutan (Amadi 2019). Komitmen organisasi dibangun berdasarkan tingkat kepercayaan karyawan atas nilai organisasi, kerelaan karyawan dapat membantu perusahaan untuk mencapai tujuannya dan karyawan setia untuk menetap di perusahaan tersebut. Komitmen organisasi dapat menumbuhkan rasa ikut memiliki (*sense of belonging*) untuk para karyawannya terhadap perusahaan. Menurut Bitha dan Ardana (2017) komitmen dapat diartikan sebagai suatu perilaku yang menunjukkan kesetiaan karyawan dan merupakan sebuah proses berkelanjutan tentang bagaimana seorang karyawan dalam perusahaan mengutarakan perhatian mereka kepada kebaikan dan kesuksesan perusahaannya. Komitmen organisasi secara esensial dibagi menjadi komitmen perilaku dan komitmen sikap. Komitmen perilaku berkaitan dengan sebuah proses dimana seorang karyawan terikat di dalam suatu perusahaan karena keadaan tertentu dan bagaimana mereka menyelesaikan sebuah masalah yang mereka hadapi di dalam perusahaan. Komitmen organisasi merupakan keinginan dan kepercayaan seorang karyawan untuk menerima value dan tujuan perusahaan. Sementara itu, yang dimaksud dengan komitmen sikap dapat diartikan sebagai sebuah proses dimana seseorang mulai menilai hubungan mereka dengan suatu perusahaan.

Berdasarkan latar belakang diatas terdapat beberapa fenomena diantaranya: 1) adanya penargetan penjualan yang tinggi tetapi tidak sesuai dengan kondisi ekonomi secara global dan makro, 2) beban kerja yang diberikan tidak sesuai dengan gaji yang di dapat, 3) adanya pemotongan gaji kepada seluruh karyawan 4.) Adanya tekanan pekerjaan untuk meningkatkan performa karyawan dalam bidang penjualan. Dengan adanya fenomena diatas dapat berakibat ke kinerja karyawan yang mempengaruhi tingkat *turnover intention* pada perusahaan tersebut cenderung tinggi.

Dengan adanya fenomena tersebut akan mempengaruhi kinerja karyawan yang akan mengakibatkan stress kerja yang berujung pada tingkat *turnover intention* karyawan yang tinggi di perusahaan tersebut. Maka dari itu penulis meneliti dengan judul **“Pengaruh Beban Kerja, Kepuasan Kerja, dan Komitmen Organisasi Terhadap *Turnover Intention* Karyawan di PT. Trans Studio Mall Cibubur”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka yang menjadi rumusan masalah adalah:

1. Bagaimana pengaruh beban kerja terhadap *turnover intention* karyawan di PT. Trans Studio Mall Cibubur?
2. Bagaimana pengaruh tingkat kepuasan kerja terhadap *turnover intention* karyawan di PT. Trans Studio Mall Cibubur?
3. Bagaimana pengaruh tingkat komitmen organisasi terhadap *turnover intention* karyawan di PT. Trans Studio Mall Cibubur?
4. Bagaimana pengaruh beban kerja, kepuasan kerja, dan komitmen organisasi terhadap *turnover intention* karyawan di PT. Trans Studio Mall Cibubur?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap *turnover intention* karyawan di PT. Trans Studio Mall Cibubur
2. Untuk mengetahui pengaruh tingkat kepuasan kerja terhadap *turnover intention* karyawan di PT. Trans Studio Mall Cibubur
3. Untuk mengetahui pengaruh tingkat komitmen organisasi terhadap *turnover intention* karyawan di PT. Trans Studio Mall Cibubur

4. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja, kepuasan kerja, dan komitmen organisasi terhadap *turnover intention* karyawan di PT. Trans Studio Mall Cibubur

1.4 Manfaat Penelitian

1) Bagi penulis

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat memberikan wawasan dan pengetahuan lebih kepada penulis mengenai hal-hal yang terjadi pada sumber daya manusia yang ada di suatu perusahaan, seperti pengaruh beban kerja, kepuasan kerja, dan komitmen organisasi terhadap *turnover intention* karyawan.

2) Bagi perusahaan

Dengan adanya penelitian ini diharapkan para karyawan dan atasan dapat melakukan pekerjaannya dan menunjukkan kepuasan kerja yang tinggi terhadap pekerjaan yang diberikan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah beban kerja, kepuasan kerja, dan komitmen organisasi memberikan pengaruh yang signifikan terhadap *turnover intention* di dalam suatu perusahaan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi perusahaan dalam memberikan beban kerja dan meningkatkan kepuasan kerja para karyawannya sesuai yang diharapkan oleh para karyawannya agar mereka dapat melakukan pekerjaannya dengan baik sehingga mampu untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan.