

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sumber Daya Manusia merupakan elemen terpenting dalam organisasi. Organisasi yang memiliki sumber daya manusia yang handal akan menghasilkan *output* yang baik bagi perusahaan baik berupa barang maupun jasa. Semakin profesional sumber daya manusia yang dimiliki oleh perusahaan maka semakin tinggi pula efisiensi, efektivitas dan produktivitas yang akan dihasilkan. Oleh karena itu pengembangan (*development*) dalam suatu perusahaan harus terus dilakukan secara kontinu. Fenomena yang terjadi pada saat ini adalah memandang Sumber Daya Manusia (SDM) sebagai modal atau aset bagi institusi atau organisasi. Saat ini SDM dilihat bukan sekedar aset utama, tetapi aset yang bernilai dan dapat dilipat gandakan, kemudian dapat dikembangkan. Namun, saat ini suatu perusahaan tidak mengelola sumber daya manusia yang mereka miliki dengan baik dan maksimal. sehingga aset yang harus dikelola dengan maksimal kurang diperhatikan.

Sumber daya manusia merupakan faktor penting dalam perusahaan yang menentukan berhasil atau tidaknya suatu perusahaan dalam mencapai tujuan. Menurut Hasibuan (2019) Manajemen Sumber Daya Manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Agar tujuan perusahaan dapat tercapai maka perusahaan harus memperhatikan dan memelihara para pekerjanya dengan baik agar pekerja yang memiliki kualifikasi yang baik di dalam perusahaan tidak memiliki keinginan untuk pindah bahkan meninggalkan perusahaan (*turnover Intention*) karena kurang mendapat perhatian dari perusahaan. Selanjutnya Menurut Harnoto (2002) dalam Nur Riqoh Fuaidah (2018) *turnover intention* adalah kadar atau intensitas dari keinginan untuk keluar dari perusahaan. Keinginan untuk keluar mencul ketika karyawan masih bekerja pada perusahaan dan hal tersebut dipengaruhi oleh banyak factor.

Menurut Firdaus (2017) “penyebab terjadinya *turnover* pada karyawan yang paling dominan yaitu kepuasan kerja, kepuasan kerja adalah keadaan emosional menyenangkan atau tidak menyenangkan yang dirasakan karyawan dalam menangani pekerjaan mereka. Aspek kognitif pada kepuasan kerja yaitu kepercayaan karyawan tentang pekerjaan dan situasi pekerjaan: Bahwa karyawan yakin pekerjaannya menarik, merangsang, membosankan atau menuntut. Aspek perilaku pekerjaan adalah kecenderungan perilaku karyawan atas pekerjaannya yang diperlihatkan lewat pekerjaan yang dilakukan, terus bertahan di posisinya, atau bekerja secara teratur dan disiplin” (Firdaus, 2017). Penelitian lain juga mengatakan hal yang sama yaitu terjadi pengaruh yang signifikan secara simultan dari kepuasan kerja dengan *turnover Intention*. Variabel-variabel yang diteliti dari kepuasan kerja yaitu variabel Kepuasan pada Pembayaran, Kepuasan pada Pekerjaan, Kepuasan pada Rekan Kerja, Kepuasan pada Promosi dan Kepuasan pada supervisor (Sari dkk, 2015). Pendapat lain juga menerangkan hal yang relevan yaitu bahwa semakin tinggi kepuasan yang diperoleh seorang karyawan maka semakin rendah angka *turnover Intention* (Ikhwanto, 2015).

Observasi pendahuluan di PT. Wahana Ritelindo cabang Gunung Sahari terdapat permasalahan yaitu adanya rasa ketidaknyamanan karyawan antara bawahan dan atasan, rekan kerja (*teamwork*) yang tidak saling *support*, perbedaan persepsi dalam menyikapi peristiwa yang terjadi, gaji yang tidak sesuai dengan beban kerja, rasa tidak aman karyawan yang berstatus karyawan kontrak dan *outsourcing*, dan tidak adanya apresiasi dari atasan jika pekerjaan sudah mencapai target sehingga sebanyak 10% karyawan memilih untuk melakukan pengunduran diri.

Fenomena yang terjadi pada PT. Wahana Ritelindo cabang Gunung Sahari tersebut membuat karyawan mengalami stress kerja yang mengakibatkan karyawan berpikiran untuk keluar dari pekerjaannya, *turnover intention* yang tinggi disebuah perusahaan harus dihindari, hal tersebut dikarenakan tingkat pergantian karyawan yang terlalu sering ini bisa menyebabkan operasional perusahaan menjadi terganggu sehingga perusahaan akan kesulitan mencapai tujuannya karena operasional yang kurang maksimal tersebut. Karyawan yang mengalami stress kerja juga akan beranggapan terhadap atasan bahwa mayoritas atasan yang ada di

perusahaan juga akan bertindak seperti itu dan menciptakan *locus of control negative* pada persepsi karyawan di perusahaan PT. Wahana Ritelindo cabang Gunung Sahari.

Menurut Siti, Solokhah (2015) dengan judul Pengaruh *Locus of Control* dan Stress Kerja Terhadap Intensi Turnover Karyawan di PT. Patco Electronic Teknologi menyimpulkan bahwa *locus of control* internal, *locus of control* eksternal dan stress kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap intensi *turnover*. Semakin kuat *locus of control* internal akan semakin kecil stress kerja dan semakin rendah intensi *turnover*. Dan semakin kuat *locus of control* eksternal akan semakin tinggi stress kerja dan semakin tinggi intensi *turnover*.

Lebih lanjut ketidakamanan bekerja yang timbul diduga dapat mengakibatkan stress kerja, karena *job insecurity* akan mempengaruhi kondisi psikologis seseorang, ketika terjadi penurunan *job insecurity* dalam persepsi para pegawai, maka akan terjadi juga penurunan tingkat stress kerja pada psikologi masing-masing dan begitu pula sebaliknya. Berdasarkan hasil wawancara dan dibuktikan dengan pengakuan beberapa karyawan sales mikro yang merasa tidak aman, cemas, stress, dikarenakan tidak adanya kepastian terhadap keberlanjutan status kerjanya di waktu mendatang yang berkenaan dengan stabilitas pekerjaan, perkembangan karier, maupun turunnya penghasilan. Belum lagi rasa stress yang muncul karena adanya target pencapaian yang terus meningkat setiap bulannya. Kesenjangan yang dirasakan pekerja *outsourcing* mempengaruhi kapasitas produktivitas mereka di perusahaan, sehingga berdampak pada kinerja mereka secara tidak langsung. Pekerja yang merasa *insecure* terhadap nasib masa depannya, dapat mempengaruhi kinerja dari individu tersebut. Ketika pegawai mengalami *job insecurity* yang tinggi, dengan demikian kinerja yang dihasilkan bernilai rendah. Hal ini pada akhirnya juga akan berpengaruh terhadap munculnya keinginan karyawan untuk mengundurkan diri dari perusahaan (*turnover Intention*).

Menurut Smithson dan Lewis (2014) mengartikan *Job Insecurity* sebagai “kondisi psikologis seseorang karyawan yang menunjukkan rasa bingung atau merasa tidak aman dikarenakan kondisi lingkungan yang berubah-ubah (*perceived impermanence*)”. kondisi ini muncul karena banyaknya jenis pekerjaan yang sifatnya sesaat atau pekerjaan kontrak. Makin banyaknya jenis pekerjaan dengan

durasi waktu yang sementara atau tidak permanen, menyebabkan semakin banyaknya karyawan yang mengalami *job insecurity* dan menimbulkan rasa stress terhadap karyawan. Menurut Sveke, Hellgren, dan Naswell (2016) “efek dari *job insecurity* akan berdampak pada karyawan dan organisasi. Dalam jangka pendek *job insecurity* akan berdampak pada kepuasan kerja, keterlibatan kerja, komitmen organisasi dan, kepercayaan (trust). Dalam jangka panjang *job insecurity* akan berdampak pada kesehatan fisik, kesehatan mental, performa kinerja, dan intensi keluar (*turnover Intention*)”.

Dalam jurnal manajemen menurut Karina, Rachmawati dan Abidin (2018) hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa karyawan merasa berhasil dalam pekerjaan ditentukan oleh kemampuan pribadi (diri sendiri) dan juga keberuntungan (nasib baik). Mereka percaya akan kemampuan diri mereka sendiri namun juga merasa memerlukan banyak nasib baik untuk mencapai sesuatu, berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa *job insecurity* yang dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti konflik peran, ketidakjelasan peran, perubahan organisasi dan *Locus of Control*, dapat menyebabkan terjadinya *turnover Intention* pada karyawan Hotel Amaris.

Selain faktor *job insecurity*, stres kerja juga dapat berpengaruh terhadap *turnover Intention*. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Siddiqui dan Raja (2015) menunjukkan bahwa stres kerja merupakan salah satu faktor utama yang mempengaruhi *turnover Intention* karyawan. Stres merupakan isu utama yang menjadi perhatian, karena telah menjadi bagian dari kehidupan karyawan, dan sulit untuk menghindari stres dalam pekerjaan (Parvaiz et al., 2015). Menurut Fauji (2013) “Stres kerja adalah suatu tanggapan adaptif, dibatasi oleh perbedaan individual dan proses psikologis, yaitu konsekuensi dari setiap kegiatan (lingkungan), situasi atau kejadian eksternal yang membebani tuntutan psikologi atau fisik yang berlebihan terhadap seseorang di tempat individu tersebut berada”. Stres adalah realita yang ada di suatu perusahaan, terlebih perusahaan yang bergerak di bidang jual beli. Pada satu aspek, stres berguna bagi peningkatan kinerja misalnya penetapan tenggat waktu dalam menyelesaikan tugas dan persaingan di antara rekan bisnis. Namun pada aspek lain, stres juga mempengaruhi kinerja dan pegawai secara negatif (Birdseye & Hill, 1995; Flaherty, Dahlstrom, & Skinner,

1999; Fry, Parasuraman & Chmielewski, 1986 dalam Wulandari, 2016). Stres yang dihadapi seseorang di tempat kerjanya kerap didorong karena faktor yang datang dari luar (faktor eksternal) dan dari dalam (faktor internal) yang berkonsekuensi secara berbeda pada tiap-tiap orang, bergantung pada sikap yang ditunjukkan dalam menanggapi faktor stres tersebut. Stres tersebut akan muncul apabila ada tuntutan-tuntutan pada seseorang yang dirasakan menantang, menekan, membebani atau melebihi daya penyesuaian yang dimiliki individu dan berakibat pada turunnya produktivitas kerja (Kirkcaldy et al., 2000). Menurut Fauji (2013) “reaksi karyawan yang stres dalam pekerjaan: cepat tersinggung, tidak komunikatif, lelah mental, kehilangan spontanitas dan kreativitas, mudah lelah secara fisik, pusing kepala, merokok berlebihan, menunda atau menghindari pekerjaan”.

Studi yang dilangsungkan oleh Massie et al. (2018) menggambarkan bahwa stres kerja berkorelasi negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai di Kantor Pengelola IT Center Manado. Ini membuktikan bahwa stres kerja mempengaruhi kinerja individu pegawai. Peningkatan intensitas stres kerja akan diikuti dengan penurunan kualitas kinerja. Demikian pula sebaliknya, stres kerja yang rendah memicu hasil kinerja pegawai semakin mengalami kemajuan. Sehingga stres kerja dapat dinyatakan memiliki pengaruh terhadap kinerja seorang pegawai atau pekerja.

Menurut Saputri, Hidayati dan Lestari (2020) dalam Jurnal Bisnis dan Manajemen dengan judul PENGARUH JOB INSECURITY TERHADAP STRES KERJA, KINERJA, DAN *TURNOVER INTENTION* KARYAWAN menyimpulkan bahwa Stres kerja berpengaruh negatif yang signifikan terhadap kinerja karyawan Sales unit Mikro cluster 1 dan 2, PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Area Samarinda. Hal ini terjadi karena karyawan yang terlalu banyak mendapatkan tekanan, sering tidak mampu berkonsentrasi atau bekerja secara efektif dan efisien. Tekanan tersebut menyebabkan stress dan menghasilkan kinerja yang kurang bagus. Semakin stress kerja yang dirasakan karyawan maka semakin menurun kinerja yang dihasilkan.

Berdasarkan permasalahan dari berbagai hasil penelitian dalam jurnal di atas, dan informasi yang diberikan oleh karyawan menunjukkan bahwa karyawan yang bekerja pada PT. Wahana Ritelindo cabang Gunung Sahari tersebut merasakan

adanya beban dan tuntutan yang berasal dari perusahaan maupun lingkungan tempat mereka bekerja yang tidak dapat mereka atasi dengan baik. Indikasi-indikasi yang muncul di lapangan tersebut mengarah kepada adanya penurunan keyakinan yang dimiliki karyawan dalam bekerja. Berdasarkan uraian masalah di atas hal tersebutlah yang melatar belakangi penulis untuk meneliti *PENGARUH LOCUS OF CONTROL, JOB INSECURITY DAN STRES KERJA TERHADAP TURNOVER INTENTION KARYAWAN*. (Studi Kasus PT. Wahana Ritelindo cabang Gunung Sahari)

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat disimpulkan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah pengaruh *locus of control* terhadap *turnover intention* karyawan pada PT. Wahana Ritelindo cabang Gunung Sahari?
2. Bagaimana pengaruh *job insecurity* terhadap *turnover intention* karyawan pada PT. Wahana Ritelindo cabang Gunung Sahari?
3. Bagaimana pengaruh stress kerja terhadap *turnover intention* pada PT. Wahana Ritelindo cabang Gunung Sahari?
4. Bagaimana pengaruh *locus of control, job insecurity, dan stress kerja* terhadap *Intention turnover* pada PT. Wahana Ritelindo cabang Gunung Sahari?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penulis dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui apakah *locus of control* berpengaruh terhadap *turnover intention* pada PT. Wahana Ritelindo cabang Gunung Sahari.
2. Untuk mengetahui apakah *job insecurity* berpengaruh terhadap *turnover intention* pada PT. Wahana Ritelindo cabang Gunung Sahari.
3. Untuk mengetahui apakah stress kerja apakah berpengaruh terhadap *turnover intention* pada PT. Wahana Ritelindo cabang Gunung Sahari.
4. Untuk mengetahui apakah *locus of control, job insecurity, dan stress kerja* berpengaruh terhadap *turnover intention* pada PT. Wahana Ritelindo cabang Gunung Sahari.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak, antara lain :

1. Bagi Perusahaan

Dari penelitian ini diharapkan akan memperoleh manfaat bagi instansi yang bersangkutan, sehingga dapat mengambil kebijakan dan upaya yang tepat mengenai *locus of control*, *job insecurity* dan stress kerja dalam rencana strategis pengelolaan sumber daya manusia guna menurunkan tingkat *turnover intention* karyawan PT. Wahana Ritelindo cabang Gunung Sahari.

2. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan dijadikan referensi bagi pihak-pihak yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut mengenai variabel yang mempengaruhi kepuasan kerja.

3. Bagi Peneliti

Dengan adanya penelitian ini maka dapat menambah wawasan dan pengetahuan dalam mengimplementasikan teori-teori tentang sumber daya manusia khususnya yang berkaitan dengan *locus of control*, *job insecurity*, stress kerja dan *turnover intention*.