

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi merupakan suatu usaha untuk memindahkan, mengalihkan, menggerakkan suatu objek dari satu tempat ke tempat lain nya yang dimana di tempat lain nya ini memiliki fungsi atau manfaat untuk tujuan tujuan tertentu (Miro, 2019).Transportasi itu sendiri tidak terlepas dari kehidupan manusia, karena manusia pasti akan terus memerlukan transportasi untuk kehidupan kita sehari hari. Di Indonesia terdapat jenis moda transportasi yaitu transportasi darat, laut, dan udara. Saat ini transportasi laut menjadi pusat perhatian perekonomian di Indonesia, hal ini dilansir dari artikel Dephub (2021), dikarenakan transportasi laut merupakan urat nadi perekonomian nasional. Maka dapat disimpulkan jika transportasi laut terganggu hal tersebut dapat menyebabkan perekonomian di Indonesia pun menurun. Salah satu kegiatan transportasi laut itu sendiri adalah ekspor impor barang. Transportasi laut seiring berjalannya waktu semakin berkembang pesat dengan adanya ekspor impor barang dari dalam maupun luar negeri. Nilai ekspor impor di Indonesia mengalami kenaikan yang sangat signifikan mencapai 47,64 % Dengan situasi tersebut mendorong berbagai perusahaan khusus nya yang bergerak dibidang transportasi laut menjadi semakin pesat (Badan Pusat Statistik, 2021).

Dengan adanya situasi tersebut membuat perusahaan di bidang transportasi laut harus ekstra dalam meningkatkan eksistensi perusahaan nya agar dapat bersaing dengan perusahaan perusahaan lain nya yang bergerak di bidang yang sama. Karena banyak dari perusahaan perusahaan di bidang transportasi laut tersebut mempunyai cara tersendiri untuk meningkatkan kualitas pelayanan untuk menjaga kelayakitan pengguna jasa itu sendiri. Pengguna jasa itu sendiri bisa disebut sebagai aset paling berharga dalam menjaga eksistensi perusahaan dalam bersaing dibidang transportasi laut itu sendiri. Pelanggan dan konsumen itu sendiri merupakan mitra paling utama bagi suatu perusahaan. Menurut Mhd Rusydi (2017), menyatakan bahwa pelanggan (*customer*) adalah seseorang yang datang atau memiliki kebiasaan untuk membeli sesuatu dari penjual. Kebiasaan tersebut meliputi aktivitas pembelian dan pembayaran atas sejumlah produk atau jasa yang dilakukan berulang kali.

Meskipun perusahaan jasa transportasi dapat meningkatkan perekonomian Indonesia dan turut berperan aktif dalam kegiatan ekspor impor barang, namun perusahaan tersebut masih belum mampu dalam mengelola Sumber Daya Manusianya terutama pada *Turnover Intention*. Menurut Lum et al. (2016), *Turnover Intention* adalah keinginan seseorang untuk keluar atau

berpindah dari satu organisasi atau perusahaan, mengevaluasi mengenai posisi saat ini, berkenaan dengan ketidakpuasan, yang dapat membuat seseorang ingin keluar dan mencari pekerjaan di tempat lain. Dilansir dari HelloTeam (2022), yang menunjukkan rata-rata *Turnover Rate* di bidang industri secara Global.

Tabel 1.1 Peringkat *Turnover Rate* Berbagai Industri Secara Global

Industry	Average Rate Turnover
Construction	56,9
Trade, Transportation and Utilities	54,5
Manufacturing	39,9
Information	38,9
Education and Health Services	37,3
Financial Activities	28,5
Governement	18

Sumber: HelloTeam (2022)

Pada industri *Trade/Transportation/Utilities* merupakan salah satu urutan tertinggi pada tingkat *Turnover Intention* industri, yaitu sebesar 54,5%. Begitu pun pernyataan yang diberikan oleh Mercer (2019), yang menyatakan bahwa rata-rata tingkat karyawan yang mengundurkan diri pada tahun 2019 dari seluruh industri di Indonesia adalah sebesar 7%. Dilansir dari Human Resources Online (2021), menunjukkan bahwa pada tahun 2020 di beberapa negara Asia Indonesia merupakan salah satu tingkat turnover yang tinggi yaitu pada angka 11,7%.

Hal ini juga dialami oleh PT Djakarta Lloyd (Persero) yang merupakan salah satu badan usaha yang bergerak di industri jasa transportasi laut. PT Djakarta Lloyd (Persero) berdiri sejak 18 Agustus 1950. Mereka memberikan jasa dan peran untuk para *customer*, yang dimana jasanya itu berupa jasa angkutan kapal, pemanduan, angkutan kontainer dan kargo, *transshipment*, keagenan dan bongkar muat. PT Djakarta Lloyd berhasil mendapatkan *achievement* dan kepercayaan dari *customer* maupun partner nya itu sendiri.

Namun diluar itu semua PT Djakarta Lloyd terus meningkatkan sistem pelayanan dan efisiensi sistem transportasi. Sehingga dapat meningkatkan keamanan, meningkatkan efisiensi pengguna, dan meningkatkan efisiensi operator yang tersedia di PT Djakarta Lloyd. Selain berfokus pada peningkatan layanan dan efisiensi transportasi, tentu saja PT Djakarta Lloyd

(Persero) juga fokus terhadap Sumber Daya Manusianya. Dimana setiap individu yang terlibat di dalamnya yang turut berperan penting dalam proses bisnis PT Djakarta Lloyd. Banyaknya karyawan di PT Djakarta Llyod pun, memberikan dampak yang baik dalam menjalankan proses bisnis sehingga perusahaan dapat melakukan pelayanan yang terbaik kepada *customer*.

Selama berjalannya proses bisnis di PT Djakarta Lloyd banyak rintangan yang dihadapi oleh karyawan, sehingga karyawan PT Djakarta Lloyd perlu lebih cepat tanggap dalam menghadapi rintangan tersebut dan menyusun strategi untuk menyelesaikan permasalahan yang ada. Dari hal tersebut, kebutuhan karyawan PT Djakarta Lloyd perlu diperhatikan. Baik itu mengenai pengembangan keterampilan maupun kemampuan individu, kenaikan karir bagi karyawan, bahkan benefit yang mereka terima dari perusahaan. Hal tersebut perlu diperhatikan oleh perusahaan, karena merupakan salah satu hal yang dapat meningkatkan komitmen kinerja karyawan agar tujuan perusahaan tersebut dapat tercapai, karena hal tersebut merupakan salah satu yang menentukan keputusan karyawan untuk bertahan atau tidaknya di perusahaan. Yang dimana, nantinya akan menunjukkan angka *Turnover Intention* yang dialami oleh PT. Djakarta Llyod Indonesia.

Berdasarkan survey yang dilakukan oleh perusahaan PT Djakarta Lloyd (Persero), selama jangka waktu dari tahun 2018 – 2020 terdapat kenaikan signifikan *Employee Turnover* yang cukup tinggi pada PT Djakarta Lloyd (Persero). Hal ini dapat dilihat berdasarkan informasi secara umum yang peneliti dapatkan dari data 3(tiga) tahun terakhir.

Tabel 1.2 Data *Turnover Rate* Karyawan PT Djakarta Lloyd (Persero)

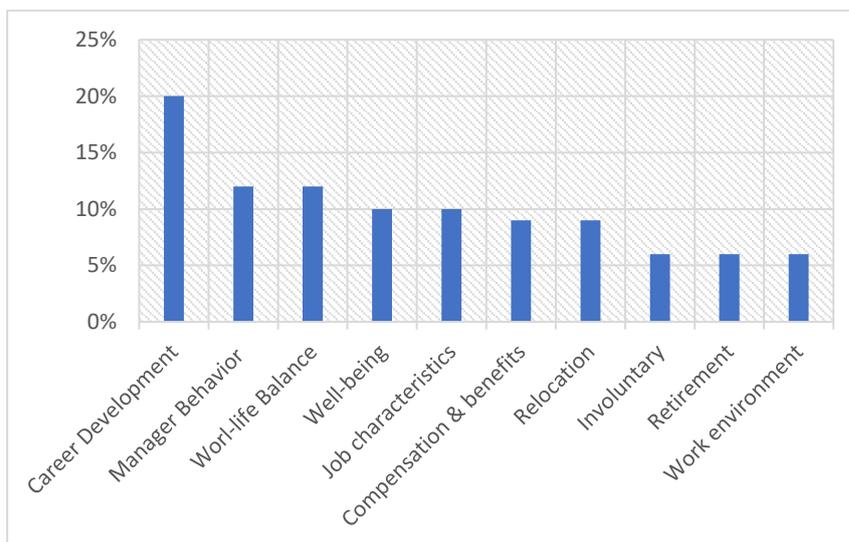
Tahun	<i>Turnover Rate</i> (%)
2018	11.76
2019	20.10
2020	25.00

Sumber: PT. Djakarta Llyod Indonesia (2018-2020)

Berdasarkan data tabel diatas dapat dilihat bahwa angka *Turnover Rate* pada karyawan PT Djakarta Lloyd (Persero) setiap tahunnya selalu meningkat dan tinggi yang berada diatas rata-rata angka *Turnover Intention* dari berbagai negara dan juga Indonesia sendiri. PT Djakarta Lloyd (Persero) yang bergerak di bidang Transportasi, pada tahun 2019 mencapai angka turnover hingga 20.10%, yang dimana melebihi angka rata-rata yang diberikan oleh ADPRI

yaitu sebesar 5% dan Mercer sebesar 7%. Maka dari itu, *Turnover Intention* sangat lah perlu untuk dikalkulasi demi kebaikan operasional perusahaan.

Suatu perusahaan yang mengalami *Employee Turnover* didalamnya terdapat faktor-faktor pemicunya. Seperti dari hasil *survey* HRForecast (2019), yang menunjukkan pengaruh terjadinya *Turnover Intention* diberbagai perusahaan.



Gambar 1.1 Faktor Terjadinya *Turnover Intention*

Sumber: HRForecast (2019)

Berdasarkan gambar diatas, faktor tertinggi atau utama yang mempengaruhi terjadinya *Turnover Intention* adalah *Career Development* yaitu sebesar 20% dan *Compensation & Benefit* merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi terjadinya *Turnover Intention* sebesar 9%. Kemudian dari data yang diberikan oleh LinkedIn (2015), menunjukkan bahwa adanya rasa khawatir mengenai kurangnya kesempatan untuk kenaikan karir, juga menjadi faktor utama yang mempengaruhi terjadinya *Turnover Intention* dengan hasil *survey* sebesar 45% dan menurut hasil *survey* LinkedIn (2015), juga menyatakan bahwa sebesar 34% ketidakpuasan terhadap kompensasi dan bonus yang diberikan perusahaan terhadap karyawannya merupakan salah satu faktor penting yang memicu terjadinya *Turnover Intention*. Hal ini pun didukung oleh data yang peneliti dapatkan dari PT Djakarta LLOYD. Berikut data yang dapat dilihat melalui *Employee Feedback* yang diberikan melalui *Data Exit Interview*.

Tabel 1.3 Data *Employee Feedback* Karyawan PT Djakarta Lloyd (Persero)

No	Faktor	Result (%)
1	<i>Career Growth</i>	41,6%
2	<i>Remunerasi Issue</i>	30%
3	<i>Facilities Support Issue</i>	16,6%
4	<i>there is no agreement to continue the contract period</i>	16,6%
5	<i>healthy concern</i>	3,4%

Sumber: PT. Djakarta Llyod Indonesia (2018-2020)

Dari data dan penelitian ini, peneliti akan meneliti pengaruh antara *Career Growth Opportunities* dan Remunerasi terhadap *Turnover Intention*. Yang dimana dari data yang disajikan, permasalahan dalam kenaikan karir dan remunerasi selalu menjadi faktor penting yang menyebabkan terjadinya *Turnover Intention*. Hal ini pun didukung oleh data yang peneliti dapatkan dari PT Djakarta Lloyd (Persero), melalui Laporan Tahunan PT Djakarta Llyod 2019. Hasil survey tersebut menyatakan bahwa sistem remunerasi pada PT Djakarta Llyod perlu ditingkatkan (Forward, 2019). Peneliti telah melakukan survey terhadap beberapa karyawan PT Djakarta Lloyd (Persero), yang menyatakan bahwa peluang kenaikan karir di perusahaan ini cukup terhambat.

Apabila kualitas *Career Growth Opportunities* dan Remunerasi rendah, maka diperlukannya faktor pendukung yang dapat mengurangi angka *Turnover Intention*. Hal tersebut dinyatakan pula oleh Lyubovitzky (2020), yaitu perusahaan diharapkan dapat memberikan dukungan kepada karyawan, dalam bentuk jam kerja yang fleksibel, karyawan dapat bekerja secara *remote*, tidak adanya pemotongan gaji pada saat melakukan cuti, dan pemberian fasilitas pribadi kepada karyawan. Dengan perusahaan memberikan dukungan tersebut, karyawan akan lebih produktif dalam bekerja dan memutuskan untuk tetap bertahan di perusahaan.

Perceived Organizational Support dapat didefinisikan sebagai kondisi dimana karyawan menjadi aset yang sangat berharga di dalam sebuah organisasi, dimana organisasi bertanggung jawab terhadap kebutuhan sosial dan emosional karyawan organisasi tersebut (Ishaq Ahmed, 2015). Maka *perceived organizational support* pada dasarnya merupakan manfaat yang didapatkan apabila perusahaan memberikan bentukbentuk dukungan positif bagi karyawan, sehingga karyawan akan memberikan sebuah balasan dengan wujud dedikasinya

bagi perusahaan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada pengaruh antara *Perceived Organizational Support* terhadap *Turnover Intention*, menyatakan bahwa dengan *Perceived Organizational Support* yang tinggi, maka angka *Turnover Intention* pada karyawan menurun (Ghosh et al., 2019).

Dengan melihat kondisi tersebut, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian tentang “Pengaruh *Career Growth Opportunities*, Remunerasi Dan *Perceived Organizational Support* Terhadap *Turnover Intention* Karyawan Pt. Djakarta Lloyd Indonesia”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan, maka didapatkan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah *Career Growth Opportunities* berpengaruh terhadap *Turnover Intention* Karyawan PT Djakarta Lloyd (Persero)?
2. Apakah Remunerasi berpengaruh terhadap *Turnover Intention* Karyawan PT Djakarta Lloyd (Persero)?
3. Apakah *Perceived Organizational Support* berpengaruh terhadap *Turnover Intention* Karyawan PT Djakarta Lloyd (Persero)?

1.3 Tujuan Penelitian

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

1. Untuk mengetahui pengaruh *Career Growth Opportunities* terhadap *Turnover Intention* Karyawan PT Djakarta Lloyd (Persero).
2. Untuk mengetahui pengaruh Remunerasi terhadap *Turnover Intention* Karyawan PT Djakarta Lloyd (Persero).
3. Untuk mengetahui pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap *Turnover Intention* Karyawan PT Djakarta Lloyd (Persero).

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah diuraikan, maka manfaat dari penelitian ini secara teoritis dan praktisnya adalah sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoretis

Manfaat penelitian secara teoritis menjelaskan bahwa hasil dari penelitian bermanfaat memberikan sumbangan pemikiran atau memperkaya konsep-konsep, teori-teori mengenai ilmu pengetahuan dari penelitian yang sesuai dengan bidang ilmu. Secara teoritis, berikut

adalah manfaat penelitian bagi peneliti maupun pembaca yang berusaha peneliti berikan melalui hasil penelitian ini:

1. Bagi Peneliti

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai pengaruh *Career Growth Opportunities*, Remunerasi dan *Perceived Organizational Support* terhadap *Turnover Intention* Karyawan PT Djakarta Lloyd (Persero).

2. Bagi Pembaca

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan pembaca pengaruh *Career Growth Opportunities*, Remunerasi dan *Perceived Organizational Support* terhadap *Turnover Intention* Karyawan PT Djakarta Lloyd (Persero), juga dapat dijadikan sebagai sumber atau referensi pada penelitian yang serupa di masa yang akan datang.

1.4.2. Secara Praktis

Manfaat praktis menjelaskan bahwa, hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan pemecahan masalah yang berhubungan dengan topik dan variabel dependen dari penelitian tersebut. Secara praktis, berikut adalah manfaat penelitian bagi semua pemeran dalam Perusahaan Jasa Transportasi:

1. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi wawasan, pengetahuan dan informasi mengenai pengaruh *Career Growth Opportunities*, Remunerasi dan *Perceived Organizational Support* terhadap *Turnover Intention* Karyawan PT Djakarta Lloyd (Persero).