

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Globalisasi membawa pengaruh yang sangat besar terhadap dunia perindustrian. Hal tersebut menyebabkan persaingan yang terjadi antar satu perusahaan dengan perusahaan lain semakin ketat dan kompetitif. Maka daripada itu, perusahaan dituntut untuk terus berkembang seiring berjalannya waktu agar dapat menghadapi persaingan yang ada. Sebuah perusahaan yang semakin berkembang akan menimbulkan berbagai macam permasalahan yang salah satunya terkait sumber daya manusia. Sumber daya manusia merupakan suatu hal yang sangat penting karena dapat mempengaruhi kinerja dan kualitas dari suatu perusahaan. Pengembangan dan juga pengelolaan sumber daya manusia adalah investasi yang dapat dilakukan karena manfaat yang didapatkan oleh perusahaan sangat besar meskipun dibutuhkan biaya yang tidak kecil untuk mendukung hal tersebut. Salah satu manfaat yang didapat perusahaan dari investasi sumber daya manusia yaitu pekerja dan karyawan yang dihasilkan lebih profesional dan handal dalam mengerjakan segala pekerjaan di perusahaan tersebut (Limawandoyo & Simanjuntak, 2013). Dengan demikian, pengelolaan dan pengembangan sumber daya yang baik dapat menjadi penentu keberhasilan dalam suatu perusahaan terutama dalam era globalisasi dimana pesaing tidak hanya dari dalam negeri tetapi dari luar negeri.

Dari banyaknya permasalahan terkait sumber daya manusia perusahaan, *turnover intention* merupakan salah satu permasalahan yang patut diwaspadai. *Turnover* sendiri merupakan suatu kondisi dimana tenaga kerja yang ada pada suatu perusahaan mengalami pergerakan yang diantaranya pengunduran diri dari seorang karyawan terhadap suatu perusahaan karena alasan tertentu. Selain itu, *turnover* menurut para ahli juga bisa diartikan sebagai suatu proses pengunduran diri karyawan baik secara sukarela maupun tidak sukarela, dimana jumlah karyawan yang keluar dibagi karyawan yang keluar dan masuk dalam satu tahun dikali seratus persen (Asmara, 2017). Turnover bisa dibedakan menjadi dua jenis, yaitu voluntary turnover dan involuntary turnover. Untuk

voluntary turnover merupakan proses keluarnya karyawan yang disebabkan oleh kehendak dari individu itu sendiri. Sedangkan untuk involuntary turnover merupakan proses keluarnya karyawan karena disebabkan oleh faktor organisasi ataupun hal mendesak. Proses *turnover* dapat membuat ketidakseimbangan sumber daya manusia yang ada pada suatu perusahaan ataupun organisasi. Hal ini dapat membuat performa dari perusahaan dapat berkurang baik secara langsung maupun tidak langsung. Hal tersebut dikarenakan akan ada banyak posisi yang kosong dan juga ketidakseimbangan antara sumber daya manusia dengan jumlah tanggung jawab yang ada.

Dampak dari akibat *turnover* sangat besar bagi perusahaan, bisa secara positif maupun secara negatif. Dampak positif yang bisa didapatkan oleh perusahaan secara langsung yaitu pengurangan karyawan yang memiliki kinerja rendah. Karyawan yang memiliki kinerja rendah akan mengganggu performa dari suatu tim atau departemen. Hal tersebut membuat hasil akhir menjadi kurang maksimal. Menurut Kadiman & Indriana (2012), dampak positif dari *turnover* yaitu dapat membawa organisasi pada tingkat efisiensi yang lebih tinggi dengan mendapat manfaat atas peningkatan kinerja karyawan baru. Sedangkan untuk dampak negative dari *turnover* yaitu menurunnya kualitas pelayanan dan penelitian, produktivitas karyawan akan semakin hilang, serta biaya *financial* yang semakin tinggi terkait rekrutment dan *training* karyawan baru (Park *et al.*, 2014). Sebelum terjadinya *turnover*, biasanya diawali oleh keinginan dari karyawan tersebut untuk keluar dari pekerjaan atau yang biasa disebut *turnover intention*. Pada *Turnover* akan mengarah kepada kenyataan akhir yang dihadapi organisasi berupa karyawan yang meninggalkan organisasi, sedangkan untuk *turnover intention* biasanya mengarah pada hasil evaluasi individu (Asmara, 2017). Karyawan biasanya akan merasa cukup dan memiliki keinginan untuk berpindah ke tempat atau perusahaan yang baru. Keputusan untuk berpindah kerja biasanya merupakan salah satu pilihan terakhir bagi karyawan jika dia mendapati kondisi kerjanya tidak sesuai dengan apa yang diharapkan.

Turnover Intention merupakan suatu masalah yang sering timbul pada sebuah organisasi dimana karyawan tersebut mempunyai niat dan keinginan untuk mencari

pekerjaan lain sebagai alternatif di organisasi yang berbeda. Biasanya *turnover intention* yang terjadi di sebuah perusahaan merupakan sebuah gambaran dari rendahnya loyalitas karyawan terhadap perusahaan tersebut. Menurut Priansa (2014), untuk mencerminkan loyalitas dari seorang karyawan dapat dilihat dari ketersediaan dan kemauan karyawan tersebut untuk berkontribusi terhadap organisasi serta adanya keinginan untuk tidak keluar dari organisasi. Biasanya karyawan yang usia muda lebih memiliki tingkat *turnover intention* yang lebih tinggi dibandingkan dengan karyawan dengan usia yang lebih tua. Hal tersebut dikarenakan tanggung jawab yang dimiliki terhadap keluarga yang dimiliki oleh karyawan dengan usia muda lebih kecil jika dibandingkan dengan karyawan yang usianya lebih tua dan memiliki keluarga. Selain itu, biasanya karyawan yang dengan usia yang lebih muda memiliki keinginan dan semangat untuk berkembang dan mencari ilmu sebanyak banyaknya jika dibandingkan dengan karyawan yang dengan umur yang lebih tua. *Turnover intention* sendiri memiliki dampak yang cukup serius bagi organisasi, diantaranya kerugian materi seperti pengeluaran organisasi yang digunakan untuk melakukan rekrutmen karyawan baru dan menurunkan produksi organisasi serta pekerjaan yang tidak kunjung selesai karena posisi yang kosong. Sedangkan terjadinya *turnover intention* pada karyawan pastinya disebabkan oleh beberapa faktor, baik secara internal maupun eksternal. Penyebab terjadinya *turnover intention* antara lain stress kerja, kepuasan kerja, komitmen organisasional, lingkungan kerja, motivasi kerja, dan lain sebagainya (Saeed *et al.* 2014)

Turnover Intention dapat dipengaruhi oleh beberapa hal, salah satunya yaitu motivasi kerja dari karyawan yang bersangkutan. Motivasi kerja yang semakin menurun membuat keinginan karyawan untuk mengundurkan diri dari perusahaan tersebut semakin tinggi. Motivasi sendiri merupakan suatu keinginan atau perasaan yang timbul dari dalam diri seseorang untuk bertindak mencapai tujuan yang diinginkan. Motivasi juga dapat diartikan sebagai hasrat yang ada di dalam diri seseorang yang dapat menyebabkannya orang tersebut melakukan suatu tindakan (Bangun, 2012). Maka daripada itu, motivasi kerja baik secara eksternal maupun internal perlu dilakukan diperhatikan agar tujuan dari perusahaan tercapai. Motivasi kerja merupakan suatu dorongan atau keinginan yang timbul dari dalam diri

seseorang dalam bekerja, untuk bergerak melakukan segala jenis pekerjaan dengan usahanya dan secara efektif untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai (Masruroh, 2013). Semakin baik motivasi yang terbangun, maka dapat mendorong karyawan bekerja dengan semakin produktif dan meningkatkan loyalitas karyawan kepada perusahaan. Tanpa adanya motivasi, karyawan hanya menganggap pekerjaannya sebagai rutinitas. Bukan sebagai kemauan yang muncul dari dalam diri karyawan tersebut untuk menyelesaikan pekerjaannya secara efisien dan maksimal. Banyaknya perusahaan yang melupakan hal ini membuat banyak karyawan bekerja tanpa motivasi. Mereka bekerja hanya sebagai suatu rutinitas untuk memenuhi kebutuhannya, bukan sebagai keinginan yang muncul dari dalam diri karyawan tersebut. Hal tersebut membuat hasil yang didapatkan oleh perusahaan kurang maksimal. Padahal motivasi kerja merupakan salah satu permasalahan sumber daya manusia yang cukup serius karena menyangkut keinginan untuk melakukan pengunduran diri dari perusahaan pada akhirnya.

Sumber motivasi kerja sendiri ada beberapa faktornya yakni kemungkinan untuk berkembang, jenis pekerjaan, dan apakah karyawan merasa bangga menjadi bagian dari perusahaan tersebut. Beberapa aspek yang berpengaruh terhadap motivasi karyawan diantaranya rasa aman dalam bekerja, gaji yang adil dan kompetitif, dan perlakuan adil dari manajemen. Motivasi kerja juga dapat dipengaruhi secara internal maupun eksternal karyawan tersebut. Faktor internal yang mempengaruhi motivasi kerja yaitu kemampuan dalam bekerja, semangat kerja, tanggung jawab, rasa kebersamaan dalam lingkungan kerja, prestasi dan juga produktivitas kerja. Sedangkan untuk faktor eksternal dapat dipengaruhi oleh kebijakan yang ditetapkan perusahaan, persyaratan yang harus dipenuhi karyawan, saran dan prasarana yang tersedia, dan gaya kepemimpinan (Ibrahim, 2017). Selain itu, motivasi kerja seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya dapat dipengaruhi oleh faktor internal yang berasal dari proses psikologis dalam diri seseorang, dan faktor eksternal yang berasal dari luar diri (*environment factors*) (Kadarisman, 2012). Kedua faktor tersebut yaitu faktor internal dan faktoreksternal dari motivasi kerja dapat menjadi acuan dari perusahaan untuk mengatur strategi terkait motivasi untuk karyawannya agar tetap terjaga dan menurunkan resiko terjadinya *turnover intention*.

Adapun motivasi kerja karyawan dapat dipengaruhi oleh beberapa hal, salah satunya yaitu stres. Stres merupakan suatu respon yang ada pada tubuh seseorang baik secara fisik maupun mental akibat dari ketidakmampuan seseorang untuk beradaptasi terhadap suatu perubahan maupun tekanan. Banyak faktor yang dapat memicu stress yang dapat dialami karyawan dalam pekerjaannya. Salah satu faktor tersebut yaitu pekerjaan yang tidak sesuai dengan kemampuan serta beban kerja yang berlebihan yang tidak diimbangi dengan ketersediaan waktu yang cukup (Pujiwati & Susanty, 2017). Tingginya tingkat stres yang dialami seseorang dapat mempengaruhi kemampuan individu dalam menghadapi lingkungan dan dapat membuat gejala stress yang terus menerus bertambah. Hal tersebut dapat mengganggu keseharian individu tersebut karena terlalu banyak menggunakan energinya untuk melawan stres. Kondisi tersebut banyak terjadi pada karyawan di suatu perusahaan dimana karyawan lebih banyak menggunakan tenaganya untuk melawan stres kerja daripada melakukan pekerjaannya (Rivai, 2015). Stress yang muncul dengan intensitas yang tinggi dan juga dalam jangka waktu yang lama dapat membuat kelelahan fisik maupun mental pada karyawan atau biasa juga disebut *Burnout Syndrome*.

Burnout syndrome adalah suatu kondisi dimana karyawan menderita kelelahan kronis, kebosanan, depresi dan menarik diri dari pekerjaan. Pekerja yang terkena *burnout* lebih mudah untuk mengeluh, menyalahkan orang lain jika ada masalah, lalu cepat marah, dan menjadi sinis tentang karir mereka. *Burnout syndrome* merupakan sindrom psikologis yang terjadi pada karyawan yang meliputi kelelahan, depersonalisasi dan menurunnya kemampuan karyawan dalam menjalankan tugas-tugas rutinnnya yang dapat mengakibatkan timbulnya rasa cemas, depresi, atau bahkan dapat mengalami gangguan tidur (Rizka, 2013). Ada tiga dimensi pada *burnout syndrome* yaitu meliputi *emotional exhaustion*, *depersonalization*, dan *perceive inadequacy of professional accomplishment*. Pertama yaitu *Exhaustion* yang merupakan perasaan letih berkepanjangan baik secara fisik, mental, dan emosional. Selanjutnya yaitu *Depersonalization* yang merupakan timbulnya sikap sinis kepada orang-orang dalam lingkup pekerjaan dan cenderung mengurangi keterlibatan dalam bekerja. Dimensi terakhir yaitu *Ineffectiveness* yaitu adanya perasaan tidak berdaya, tidak mampu melakukan tugas

serta mengganggu pekerjaan yang diberikan terlalu berlebihan (Rahmayati, 2017). Ada beberapa faktor yang dapat menyebabkan terjadinya *burnout syndrome* pada karyawan, diantaranya yaitu beban kerja yang berlebihan yang meliputi jam kerja, jumlah individu yang harus dilayani, tanggung jawab yang harus dipikul, pekerjaan administrasi lainnya yang melampaui kapasitas dan kemampuan individu, serta tidak adanya dukungan sosial dari rekan kerja maupun dari atasan (Indilusiantari & Meliani, 2015). Banyak perusahaan yang menganggap kalau *burnout syndrome* ini bukanlah sesuatu hal yang penting. Hal tersebut dikarenakan perusahaan sudah merasa memberika kompensasi atau gaji kepada karyawannya, sehingga mereka bisa memberikan berbagai macam tanggung jawab kepada karyawannya tanpa melihat situasi dan kondisi. Padahal jika karyawan sudah terkena *burnout*, maka akan sulit untuk menghasilkn hasil akhir yang maksimal sehingga dapat mempegaruhi perusahaan itu sendiri. Semakin rendah tingkat *burnout* yang terjadi, maka semakin tinggi motivasi dan loyalitas pekerja terhadap perusahaannya tersebut sehingga kemungkinan untuk memiliki keinginan mengundurkan diri juga kecil.

Selanjutnya motivasi kerja juga dapat di pengaruhi oleh lingkungan kerja. Lingkungan kerja merupaka salah satu aspek yang cukup penting dalam pengolahan sumber daya manusia secara tidak langsung. Lingkungan kerja adalah segalamacam hal yang berhubungan dengan karyawaan itu sendiri dan ada sekitarnya, baik secara langsung maupun tidak langsung yang dapat mempengaruhi kinerja dalam bekernya. Sedangkan menurut Logahan (2012), lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan karyawan pada saat bekerja, baik sesuatuyang bentuknya fisik maupun non fisik, langung maupun tidak langsung, yang adadi sekitar karyawan tersebut dan dapat mempengaruhi dirinya sendiri maupun pekerjaannya pada saat bekerja. Semakin baik lingkungan kerja yang mendukung, biasanya karyawan akan merasakan kepuasan dalam bekerja sehingga kinerja dan output dari perusahaaan tersebut dapat meningkat. Sebaliknya jika lingkungan kerja tidak mendukung, maka tingkat kepuasan karyawan juga akan menurun sehingga akan memengaruhi kinerja karyawan itu sendiri dan outputnya terhadap perusahaan. Maka daripada itu, perusahaan perlu memperhatikan lingkungan kerja dalam lingkungan perusahaan, baik dari dalam maupun luar. Hal tersebut bisa

dimulai dengan cara memberikan fasilitas yang dibutuhkan oleh seluruh karyawan. Lingkungan kerja yang baik harus memperhatikan kebersihan, penerangan, suhu udara, suara-suara mesin, kenyamanan, ketenangan, keamanan dan keleluasaan dalam bekerja sehingga karyawan diharapkan dapat bekerja dengan lancar dan merasa aman (Sunuharyo, 2018). Dengan memaksimalkan lingkungan kerja yang ada di perusahaan tersebut, dapat membuat motivasi karyawan akan semakin meningkat sehingga keinginan untuk mengundurkan diri juga akan menurun.

Adapun lingkungan kerja terbagi dua yaitu lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik. Lingkungan kerja fisik mencakup semua aset fisik yang dimiliki perusahaan dan lingkungan kerja non fisik mencakup perilaku orang-orang yang berada dalam organisasi. Menurut Sunuharyo (2018), lingkungan kerja fisik merupakan penyediaan sarana, peralatan, dan kelengkapan fasilitas yang menunjang kebutuhan karyawan agar dapat bekerja secara maksimal. Lingkungan kerja fisik yang dimaksud seperti peralatan kerja dengan kondisi yang layak, bahanbaku yang tersedia cukup, ruang kerja yang representatif (baik secara luas, kebersihan, penerangan, ventilasi yang baik, warna ruangan, dan kebisingan suara ditempat kerja). Sedangkan menurut Hamdi (2013), lingkungan non fisik merupakan segala sesuatu yang ada disekitar karyawan tetapi tidak mempengaruhi dirinya secara langsung dalam menjalankan pekerjaannya. Lingkungan non fisik mencakup suasana sosial, pergaulan antara personil, peraturan kerja (tata tertib) dan kebijakan perusahaan. Lingkungan kerja fisik dan non fisik yang sudah tercipta dapat menumbuhkan semangat kerja dan meningkatkan kinerja dari karyawan di perusahaan tersebut. Jika kinerja karyawan meningkat, maka produktivitas dari perusahaan tersebut akan ikut meningkat tetapi dengan memperhatikan faktor-faktor yang dapat meningkatkan kinerja para karyawannya.

Salah satu perusahaan yang bersaing secara global yaitu PT. Iron Bird Logistics dimana merupakan anak perusahaan dari Blue Bird Group dan bergerak di bidang logistik. Pada awalnya, Blue Bird memulai layanan logistiknya sebagai perusahaan angkutan truk yang diberi nama PT. Iron Bird. Perusahaan tersebut berdiri di tahun 1993 untuk melayani jasa angkut barang kontainer dan barang pecah belah. Seiring dengan berkembangnya jasa angkutan barang tersebut, akhirnya Blue Bird

melakukan ekspansi untuk memperluas jaringan bisnis nya. Pada tanggal 1 Maret 2008, berdirilah PT. Iron Bird Transport yang juga ditunjuk sebagai agen dari Sumitomo Warehouse di Indonesia. PT. Iron Bird Transport didirikan untuk menyediakan bisnis pengiriman barang dan jasa layanan logistik di seluruh dunia. Akhirnya pada tahun 2018, PT. Iron Bird dan PT. Iron Bird Transport melakukan merger dibawah nama PT. Iron Bird Logistics yang akan terus berkembang (Rizki, 2018).

Tingginya tingkat persaingan di bidang logistik membuat perusahaan tersebut perlu melakukan beberapa strategi agar bisa menghasilkan output yang maksimal. Pengolahan sumber daya manusia dengan maksimal merupakan salah satu langkah yang dapat dilakukan oleh perusahaan, tak terkecuali pada PT. Iron Bird Logistics. Pemanfaatan sumber daya manusia yang maksimal menjadi salah satu strategi yang dapat dilakukan untuk mendapatkan hasil akhir yang baik sehingga dapat bersaing secara global dengan maksimal. Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang logistik, pastinya banyak tugas dari karyawan PT. Iron Bird Logistics yang memerlukan ketelitian yang tinggi, komunikasi dengan pihak eksternal dan pemerintahan, serta tekanan dan resiko pekerjaan yang sangat tinggi yang dapat membuat karyawan rentan terkena stres. Stres yang berkelanjutan dan tidak ditangani dengan baik, membuat motivasi kerja menurun. Tingkat motivasi yang terus meneurut menurun memicu timbulnya keinginan untuk mengundurkan diri. Dengan danya penurunan jumlah karyawan dapat mempengaruhi daya saing perusahaan, terutama dalam era globalisasi dimana parakompetitor tidak hanya dari dalam negeri tetapi dari luar negeri. Maka daripada itu, perlunya strategi yang dilakukan oleh perusahaan untuk pengelolaan sumber daya manusia agar tetap terjaga keseimbangannya serta menghasilkan hasil akhir secaramaksimal.

Dari permasalahan yang sudah disampaikan sebelumnya, penulis akhirnya tertarik untuk melakukan penelitian dengan menggunakan judul “Pengaruh Kondisi Kerja Dan *Burnout Syndrome* Melalui Motivasi Kerja Terhadap *Turnover Intention* Karyawan PT. Iron Bird Logistics”.

1.1 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas Rumusan Masalah dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Motivasi Kerja karyawan PT. Iron Bird Logistics?
2. Bagaimanakah pengaruh *Burnout Syndrome* terhadap Motivasi Kerja karyawan PT. Iron Bird Logistics?
3. Bagaimanakah pengaruh Motivasi Kerja terhadap *Turnover Intention* karyawan PT. Iron Bird Logistics?
4. Bagaimanakah pengaruh Lingkungan Kerja terhadap *Turnover Intention* karyawan PT. Iron Bird Logistics?
5. Bagaimanakah pengaruh *Burnout Syndrome* terhadap *Turnover Intention* karyawan PT. Iron Bird Logistics?

1.2 Tujuan Penelitian

Tujuan dari dilakukan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Motivasi Kerja karyawan PT. Iron Bird Logistics
2. Untuk mengetahui pengaruh *Burnout Syndrome* terhadap Motivasi Kerja karyawan PT. Iron Bird Logistics
3. Untuk mengetahui pengaruh Motivasi Kerja terhadap *Turnover Intention* karyawan PT. Iron Bird Logistics
4. Untuk mengetahui pengaruh Lingkungan Kerja terhadap *Turnover Intention* karyawan PT. Iron Bird Logistics
5. Untuk mengetahui pengaruh pengaruh *Burnout Syndrome* terhadap *Turnover Intention* karyawan PT. Iron Bird Logistics

1.3 Manfaat Penelitian

Berdasarkan masalah dan tujuan yang telah diungkapkan sebelumnya , maka manfaat yang diharapkan yaitu:

1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pengetahuan baru bagi perusahaan mengenai Pengaruh Lingkungan Kerja Dan *Burnout Syndrome* Melalui Motivasi Kerja Terhadap *Turnover Intention* Karyawan PT. Iron Bird Logistics.

2. Bagi Akademisi

Memberikan kontribusi pemahaman mengenai Pengaruh Lingkungan Kerja Dan *Burnout Syndrome* Melalui Motivasi Kerja Terhadap *Turnover Intention* Karyawan PT. Iron Bird Logistics dan dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian lebih lanjut