

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi saat ini, perusahaan dihadapkan pada persaingan antar perusahaan yang cukup ketat. Karena perkembangan teknologi dan ilmu pengetahuan yang sangat cepat, perusahaan terus melakukan riset dan pengembangan terhadap usaha yang mereka miliki serta produk dan jasa yang ditawarkan. Selain itu, perusahaan tentu saja memiliki tujuan, visi, dan misi yang ingin dicapainya. Salah satu faktor utama yang mendukung tercapainya tujuan, visi, dan misi perusahaan adalah kinerja dari sumber daya manusia yang dimiliki oleh perusahaan itu sendiri.

Perusahaan harus dapat mengelola sumber daya manusianya dengan sebaik mungkin, agar dapat terciptanya karyawan yang unggul dan dapat bersaing. Oleh karena itu, manajemen sumber daya manusia harus semaksimal mungkin dalam melakukan pembinaan, baik secara fisik maupun psikis agar terciptanya rasa loyalitas dan semangat kerja karyawan yang tinggi untuk dapat mencapai tujuan, visi, dan misi perusahaan (Kurniawan, Purwana, & Widiyastuti, 2016).

Salah satu masalah yang cukup serius dan sering dihadapi oleh manajemen sumber daya manusia pada perusahaan adalah *turnover* karyawan. *Turnover* karyawan yang tinggi dapat menghambat kinerja karyawan dan dapat mempengaruhi tingkat produktivitas perusahaan secara keseluruhan. Di saat

ada karyawan yang meninggalkan perusahaan, manajemen sumber daya manusia harus mencari dan merekrut kembali karyawan baru yang dapat menggantikan posisi karyawan lama yang telah meninggalkan perusahaan. Saat melakukan proses perekrutan ini, banyak hal yang harus dipersiapkan oleh perusahaan mulai dari biaya, tenaga hingga waktu. Sehingga hal ini dapat meningkatkan pengeluaran yang dilakukan oleh perusahaan.

Banyak faktor yang dapat menyebabkan *turnover* yang dirasakan oleh karyawan, seperti usia karyawan, lama bekerja, tingkat pendidikan, keterikatan organisasi, kepuasan kerja, budaya organisasi, beban kerja, stres kerja, komitmen organisasi, kompensasi kerja, gaya kepemimpinan, lingkungan kerja, promosi jabatan, ketidakamanan kerja, *work-family conflict*, dan peluang karir di perusahaan lain (Prawitasari, 2016; Wahyuni, Zaika, & Anwar, 2014). Dengan berbagai macam faktor penyebab *turnover* ini, perusahaan khususnya manajemen sumber daya manusia harus dapat memperhatikan dan mengevaluasi ulang terhadap penyebab dari *turnover* karyawan yang ada pada perusahaan. Karena tingginya *turnover* yang dirasakan oleh karyawan dapat mengganggu aktivitas dan produktivitas perusahaan secara keseluruhan.

Sebelum karyawan akhirnya memutuskan untuk meninggalkan perusahaan, biasanya karyawan tersebut sudah memiliki perasaan dan pemikiran untuk meninggalkan perusahaan dan beberapa waktu sebelumnya. Hal ini dapat disebut sebagai *turnover intention*; tahap terakhir dimana karyawan sebelum pada akhirnya memutuskan untuk meninggalkan perusahaan dan mencari pekerjaan baru (Li, Zhang, Xiao, Chen, & Lu, 2019).

Tingkat *turnover* karyawan pada setiap perusahaan tentu saja berbeda-beda dan *turnover* karyawan tidak dapat dihindari pada setiap perusahaan, termasuk pada *turnover* karyawan yang ada pada PT X Jakarta. PT X Jakarta merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang asuransi jiwa. Peneliti telah melakukan observasi dan wawancara terhadap bagian personalia pada PT X Jakarta tentang masalah-masalah yang terjadi di perusahaan tersebut.

Salah satu masalah yang dihadapi oleh PT X Jakarta adalah tingginya tingkat *turnover* yang terjadi setiap bulannya. Peneliti memunculkan data yang di dapatkan dari hasil observasi dan pra riset langsung kepada karyawan yang bekerja di PT X Jakarta, khususnya yang bekerja pada Sektor *Financial*. Sektor *Financial* merupakan sektor yang terdiri dari beberapa divisi, tugas yang dilakukan oleh Sektor *Financial* sendiri adalah membuat produk asuransi baru dan melakukan proses pencairan dana asuransi kepada nasabah serta mengurus segala aset keuangan dan sumber daya manusia pada perusahaan. Berikut adalah data *turnover* karyawan Sektor *Financial* PT X Jakarta pada tahun 2020:

**Tabel 1.1 Data Turnover Karyawan Sektor *Financial* PT X Jakarta**

Bulan	Jumlah Karyawan Awal Bulan	Masuk	Keluar	Jumlah Karyawan Akhir Bulan
Januari	142	1	2	141
Februari	141	1	1	141
Maret	141	1	1	141
April	141	1	2	140
Mei	140	2	2	140
Juni	140	2	1	141
Juli	141	1	1	141
Agustus	141	1	2	140
September	140	2	3	139
Oktober	139	1	2	138
November	138	1	4	135

Sumber: Data diolah oleh Peneliti (2020)

Berdasarkan tabel diatas, tingkat *turnover* pada Sektor *Financial* PT X Jakarta memiliki jumlah karyawan yang meninggalkan perusahaan lebih banyak dari pada yang masuk ke dalam perusahaan. Bisa dilihat bahwa jumlah karyawan yang meninggalkan perusahaan tertinggi pada bulan November dengan jumlah 4 karyawan, sedangkan karyawan yang masuk ke dalam perusahaan hanya berjumlah 1 karyawan.

Dikarenakan data dari perusahaan tidak bisa langsung dijadikan data penelitian, peneliti melakukan pra riset dengan menyebarkan kuesioner untuk mengetahui tingkat *turnover intention* yang ada pada Sektor *Financial* PT X Jakarta. Peneliti menyebarkan kuesioner pra riset kepada seluruh karyawan yang bekerja di bagian Sektor *Financial* dan sebanyak 23 karyawan yang mengisi kuesioner. Dari hasil penyebaran kuesioner pra riset, diperoleh informasi bahwa tingkat *turnover intention* yang cukup tinggi. Data terkait dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 1.2 Hasil Pra Riset Variabel Turnover Intention Karyawan Sektor  
*Financial* PT X Jakarta**

No.	Pernyataan	Setuju	Tidak Setuju
1.	Saya pernah berpikir untuk berhenti bekerja dari pekerjaan saya saat ini.	78%	22%
2.	Saya pernah mencari alternatif pekerjaan lainnya dari pekerjaan saat ini.	83%	17%
3.	Dalam waktu dekat saya memutuskan untuk meninggalkan perusahaan ini.	65%	35%

Sumber: Data diolah oleh Peneliti (2020)

Dari hasil kuesioner yang diberikan, sebanyak 18 karyawan atau sebanyak 78% dari responden menjawab setuju untuk pernyataan pernah berpikir untuk berhenti bekerja dari pekerjaan saat ini. Sebanyak 19 karyawan

atau 83% dari responden menjawab setuju untuk pernyataan pernah mencari alternatif pekerjaan lainnya. Sebanyak 15 karyawan atau 65% responden menjawab setuju untuk pernyataan dalam waktu dekat akan memutuskan untuk meninggalkan perusahaan.

Untuk mengetahui masalah yang ada pada Sektor *Financial* PT X Jakarta, peneliti melakukan wawancara dengan menyebarkan kuesioner pra riset lebih lanjut kepada 23 karyawan yang ada. Berikut hasil pra riset yang dilakukan oleh peneliti:

**Tabel 1.3 Data Hasil Pra Riset Kuesioner Karyawan Sektor *Financial* PT X Jakarta**

No.	Variabel	Pernyataan	Setuju	Tidak Setuju
1.	Kepuasan Kerja	Saya merasa puas dengan pekerjaan saya saat ini	74%	26%
2.	Lingkungan Kerja	Perusahaan memberikan fasilitas kerja yang mencukupi	87%	13%
3.	Stres Kerja	Target perusahaan dan tuntutan tugas tidak terlalu tinggi	30%	70%
4.	Kompensasi	Gaji yang diterima sudah sesuai dengan beban pekerjaan yang diberikan	87%	13%
5.	Ketidakamanan Kerja	Saya merasa khawatir kehilangan pekerjaan	35%	65%
6.	Komitmen Organisasi	Saya akan melakukan pertimbangan untuk tetap bertahan di perusahaan ini ketika ada tawaran pekerjaan yang lebih baik	26%	74%
7.	<i>Work-Family Conflict</i>	Saya mempunyai waktu yang cukup untuk berkumpul bersama keluarga	70%	30%

Sumber: Data diolah oleh Peneliti (2020)

Menurut tabel diatas, dapat dilihat bahwa variabel komitmen kerja dan stres kerja merupakan faktor tertinggi dalam *turnover intention* pada karyawan

Sektor *Financial* PT X Jakarta. Karyawan yang memilih tidak setuju terhadap pernyataan “saya akan melakukan pertimbangan untuk tetap bertahan di perusahaan ini ketika ada tawaran pekerjaan yang lebih baik” dalam variabel komitmen organisasi sebanyak 74%. Sedangkan dalam pernyataan “target perusahaan dan tuntutan tugas tidak terlalu tinggi” untuk variabel stres kerja sebanyak 70% karyawan menyatakan tidak setuju.

Faktor pertama dari *turnover intention* pada karyawan yang bekerja di bagian Sektor *Financial* PT X Jakarta adalah komitmen organisasi. Komitmen organisasi merupakan rasa loyalitas yang tinggi yang dimiliki oleh individu karyawan sehingga karyawan beranggapan bahwa kemajuan berkelanjutan yang dimiliki organisasi dan membantu organisasi untuk mencapai tujuannya merupakan bagian dalam kehidupannya (Hidayat, 2018). Cohen (2007) menyatakan bahwa komitmen organisasi memiliki kaitan yang erat dengan *turnover intention*, selain itu komitmen organisasi memiliki pengaruh besar terhadap *turnover intention* karyawan daripada variabel kinerja karyawan. Berikut hasil dari kuesioner pra riset variabel komitmen organisasi pada karyawan Sektor *Financial* PT X Jakarta:

**Tabel 1.4 Hasil Pra Riset Variabel Komitmen Organisasi Karyawan Sektor*****Financial PT X Jakarta***

No.	Pernyataan	Setuju	Tidak Setuju
1.	Saya senang dengan tujuan-tujuan dan nilai-nilai perusahaan.	52%	48%
2.	Saya merasa harus tetap bekerja di perusahaan.	39%	61%
3.	Saya akan melakukan pertimbangan untuk tetap bertahan diperusahaan ini ketika ada tawaran pekerjaan yang lebih baik.	35%	65%
4.	Saya akan merasa sangat berbahagia menghabiskan sisa karir saya di perusahaan ini.	30%	70%
5.	Akan terlalu merugikan bagi saya untuk meninggalkan perusahaan ini.	35%	65%

Sumber: Data diolah oleh Peneliti (2020)

Menurut tabel diatas, sebanyak 11 karyawan atau sebesar 48% dari responden menjawab tidak setuju untuk pernyataan saya senang dengan tujuan-tujuan dan nilai-nilai perusahaan. Sebanyak 14 karyawan atau sebesar 61% dari responden menjawab tidak setuju untuk pernyataan saya merasa harus tetap bekerja di perusahaan. Sebanyak 15 karyawan atau 65% responden menjawab tidak setuju untuk pernyataan saya akan melakukan pertimbangan untuk tetap bertahan diperusahaan ini ketika ada tawaran pekerjaan yang lebih baik dan saya akan merasa sangat berbahagia menghabiskan sisa karir saya di perusahaan ini. Sebanyak 16 karyawan atau 70% responden menjawab tidak setuju untuk pernyataan saya akan merasa sangat berbahagia menghabiskan sisa karir saya di perusahaan ini. Sebanyak 15 karyawan atau 65% responden menjawab tidak setuju untuk pernyataan akan terlalu merugikan bagi saya untuk meninggalkan perusahaan ini.

Faktor kedua yang mempengaruhi *turnover intention* pada karyawan Sektor *Financial PT X Jakarta* adalah stres kerja. Stres kerja biasanya timbul

akibat lingkungan sekitar, situasi atau peristiwa yang terlalu banyak tuntutan terhadap fisik dan emosional seseorang (Paat, Tewel, & Jan, 2017). Stres kerja sendiri dapat menyebabkan keinginan karyawan untuk berpindah, karena adanya harapan dan realita yang tidak sesuai atau sejalan dengan di sekitar lingkungan kerjanya (Dewe, Driscoll, & Cooper, 2012). Berikut hasil dari kuesioner pra riset variabel stres kerja pada karyawan Sektor *Financial* PT X Jakarta:

**Tabel 1.5 Hasil Pra Riset Variabel Stres Kerja Karyawan Sektor *Financial* PT X Jakarta**

No.	Pernyataan	Setuju	Tidak Setuju
1.	Target perusahaan dan tuntutan tugas terlalu tinggi.	70%	30%
2.	Saya merasa cemas saat ada pekerjaan yang harus diselesaikan dalam waktu singkat.	87%	13%
3.	Saya sering mengeluh apabila diberikan pekerjaan yang sulit.	65%	35%
4.	Keberhasilan pegawai lain menjadi pesaing kinerja saya.	83%	17%
5.	Sikap pimpinan dan tekanan kerja menjadikan iklim dalam perusahaan relatif tidak kondusif.	65%	35%

Sumber: Data diolah oleh Peneliti (2020)

Tabel diatas menunjukkan sebanyak 16 karyawan atau sebesar 70% dari responden menjawab setuju untuk pernyataan target perusahaan dan tuntutan tugas terlalu tinggi, hal ini menandakan bahwa karyawan merasa terbebani dengan target dan tuntutan perusahaan. Sebanyak 20 karyawan atau 87% responden menjawab setuju untuk pernyataan merasa cemas saat ada pekerjaan yang harus diselesaikan dalam waktu singkat. Hal ini menandakan bahwa banyak karyawan yang merasakan cemas saat mendapatkan pekerjaan yang



memiliki waktu penyelesaian cukup singkat. Sebanyak 19 karyawan atau 83% responden menjawab setuju untuk pernyataan keberhasilan pegawai lain menjadi pesaing kinerja saya. Hal ini menyatakan bahwa banyak karyawan yang setuju keberhasilan rekan kerjanya dapat menjadi pesaing kinerja yang berdampak pada stres kerja. Sebanyak 15 karyawan atau 65% responden menjawab setuju dengan pernyataan sikap pimpinan dan tekanan kerja menjadikan iklim dalam perusahaan dalam perusahaan relatif tidak kondusif.

Dengan latar belakang yang sudah diuraikan dan dengan data-data pendukung yang dimiliki oleh peneliti, peneliti menentukan untuk melakukan penelitian mengenai “Pengaruh Komitmen Organisasi dan Stres Kerja terhadap *Turnover Intention* pada Karyawan Sektor *Financial* PT X Jakarta”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berikut rumusan masalah dalam penelitian ini, yang berdasarkan pada latar belakang masalah yang sudah diuraikan diatas.

1. Bagaimana deskripsi komitmen organisasi, stres kerja, dan *turnover intention* pada karyawan Sektor *Financial* PT X Jakarta?
2. Apakah komitmen organisasi berpengaruh secara signifikan terhadap *turnover intention* karyawan Sektor *Financial* PT X Jakarta?
3. Apakah stres kerja berpengaruh secara signifikan terhadap *turnover intention* karyawan Sektor *Financial* PT X Jakarta?
4. Apakah komitmen organisasi dan stres kerja berpengaruh secara signifikan terhadap *turnover intention* karyawan Sektor *Financial* PT X Jakarta?

### C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah diuraikan diatas, adapun tujuan yang hendak dicapai pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui deskripsi gambaran pada komitmen organisasi, stres kerja, dan *turnover intention* yang dialami oleh karyawan Sektor *Financial* PT X Jakarta.
2. Untuk mengetahui apakah komitmen organisasi berpengaruh terhadap *turnover intention* yang dialami oleh karyawan Sektor *Financial* PT X Jakarta.
3. Untuk mengetahui apakah stres kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* yang dialami oleh karyawan Sektor *Financial* PT X Jakarta.
4. Untuk mengetahui apakah komitmen organisasi dan stres kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* karyawan Sektor *Financial* PT X Jakarta.

### D. Manfaat Penelitian

Ada pun manfaat yang diharapkan oleh Peneliti dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut.

#### 1. Bagi PT X Jakarta

Dapat memberikan informasi mengenai apakah komitmen organisasi dan stres kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* pada karyawan Sektor *Financial* PT X Jakarta.

#### 2. Bagi Akademik

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan penelitian lebih lanjut dan dapat dijadikan referensi untuk menambah informasi dan wawasan, khususnya pada konsentrasi manajemen sumber daya manusia.

### 3. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah dan memperluas ilmu pengetahuan peneliti yang didapatkan selama proses perkuliahan, khususnya yang berkaitan dengan bidang manajemen sumber daya manusia.

## E. Kebaruan Penelitian

Untuk penelitian ini, peneliti mencari beberapa referensi penelitian dari penelitian terdahulu. Menurut referensi penelitian terdahulu yang telah dikumpulkan, masih terbatasnya penelitian yang menguji hubungan antara komitmen organisasi ( $X_1$ ) dan stres kerja ( $X_2$ ) secara bersama-sama terhadap *turnover intention* ( $Y$ ). Oleh karena itu, peneliti tertarik dan ingin meneliti lebih lanjut mengenai hubungan antara komitmen organisasi dan stres kerja terhadap *turnover intention*.

Berikut beberapa perbedaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yang dilakukan oleh peneliti:

**Tabel 1.6 Perbedaan Penelitian Terdahulu dan Sekarang**

No.	Judul	Isi	Perbedaan
1.	<i>An Exploratory Study on Turnover Intention among Private Sector Employees</i> (Chan Yin-Fah, Foon, Chee-Leong, & Osman, 2010)	Penelitian ini melakukan penelitian mengenai komitmen organisasi, stress kerja, dan kepuasan kerja terhadap <i>turnover intention</i> pada karyawan swasta di Petaling. Penelitian ini juga bertujuan untuk menguji	Penelitian yang dilakukan oleh Chan Yin-Fah, Foon, Chee-Leong, dan Osman, pada variabel stres kerja hanya berfokus pada faktor intrinsik atau sumber daya pribadi karyawan. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti

		<p>hubungan antara latar belakang demografi responden dengan variabel bebas dan variabel terikat. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan negatif yang signifikan antara komitmen organisasi dan <i>turnover intention</i> dan adanya hubungan positif yang signifikan antara stres kerja dan <i>turnover intention</i>.</p>	<p>tidak hanya berfokus pada faktor instrinsik saja, tetapi juga memerhatikan faktor lingkungan kerja karyawan.</p>
2.	<p><i>The Influence of Affective Commitment, Job Satisfaction and Job Stress on Turnover Intention: A Study of Nepalese Bank Employees</i> (Yukongdi &amp; Shrestha, 2020)</p>	<p>Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari komitmen afektif, kepuasan kerja, dan stres kerja terhadap <i>turnover intention</i> pada karyawan bank di Nepal. Hasil dari penelitian ini menunjukkan komitmen afektif dan kepuasan kerja memiliki hubungan negatif terhadap <i>turnover intention</i>. Sedangkan stres kerja memiliki pengaruh positif terhadap <i>turnover intention</i>.</p>	<p>Penelitian yang dilakukan oleh Yukongdi dan Shrestha, pada variabel komitmen organisasi hanya mengambil salah satu jenis komitmen saja, yaitu komitmen afektif. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti menggunakan semua jenis komitmen organisasi, yaitu komitmen normatif, komitmen kontinyu, dan komitmen afektif.</p>