

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Dewasa ini, persaingan antara perusahaan semakin kompetitif, baik perusahaan yang bergerak dibidang jasa maupun *manufacture*. Namun tidak semua perusahaan dapat mengembangkan dan memajukan perusahaan seseuai dengan keinginannya. Banyak perusahaan yang harus gulung tikar karna tidak dapat bertahan dalam persaingan saat ini. Orang-orang yang berperan dalam menjalankan kegiatan perusahaan disebut sebagai sumber daya manusia. Sumber daya manusia merupakan salah satu asset penting bagi perusahaan karena keberhasilan perusahaan tetap berkiprah tidakter lepas dari kualitas dan kinerja sumber daya manusianya.

Sumber daya manusia dalam perusahaan nmemiliki peran dan fungsi penting bagi tercapainya tujuan perusahaan. Tanpa adanya sumber daya manusia yang memadai maka sebuah perusahaan tidak dapat bekerja secara optimal. Keberhasilan suatu perusahaan dapat dilihat dari bagaimana perusahaan tersebut mengelola sumber daya manusia yang dimilikinya. Perusahaan harus memandang sumber daya manusianya sebagai individu yang mempunyai kebutuhan atas pengakuan dan pemenuhan atas harapannya, tidak sekedar alat untuk mencapai tujuan perusahaan saja.

Ketika sumber daya manusia tersebut merasa kebutuhannya tidak dipenuhi oleh perusahaan maka akan menimbulkan dampak negatif seperti memicu timbulnya *turnover intention* atau keinginan untuk berpindah kerja. Jika kondisi ini terus berlanjut maka akan mengakibatkan karyawan keluar dari perusahaan (*turnover*).

Jika tingkat *turnover* terlalu tinggi dapat merugikan perusahaan, hal ini dikarenakan biaya rekrutmen, biaya pelatihan dan pengembangan yang telah dikeluarkan untuk meningkatkan kompetensi karyawan menjadi sia-sia jika perusahaan kehilangan karyawan berpengalamannya. Untuk itu, perusahaan harus mampu membuat kondisi kerja yang nyaman sehingga tidak menimbulkan *turnover intention* yang berujung pada keluarnya (*turnover*) karyawan.

Masalah *turnover intention* ini dialami oleh PT. SAM Indonesia. Perusahaan ini bergerak dibidang *creative agency* yang menyediakan jasa pembuatan website, mobile application, company profile, logo, brosur, annual report, video profile, video presentasi dan web series. Dari data *turnover* yang peneliti dapatkan, tingkat *turnover* yang dialami PT. SAM Indonesia mengalami kenaikan setiap tahunnya. Untuk lebih jelasnya, dapat dilihat pada tabel 1.1

**Tabel 1.1**  
**Data Turnover PT. SAM Indonesia Periode 2014-2016**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Karyawan Keluar</b>	<b>Jumlah Karyawan Masuk</b>	<b>Jumlah Karyawan</b>	<b>Persentase</b>
2014	22	15	132	16,7%
2015	29	26	129	22,5%
2016	38	33	124	30,6%

Sumber: Data diolah Peneliti

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa terjadi peningkatan *turnover* karyawan, antara tahun 2014-2015 sebesar 3 orang lalu antara tahun 2015-2016 terjadi peningkatan kembali yang cukup signifikan yaitu sebesar 7 orang. Persentase *turnover* karyawan juga terus meningkat setiap tahunnya yaitu 16,7% pada tahun 2014, lalu naik menjadi 22,5% dan mengalami kenaikan yang cukup signifikan pada tahun 2016 menjadi 30,6%. Dengan jumlah persentase yang cukup tinggi yaitu sebesar 30,6% hal ini menunjukkan bahawa terdapat masalah *turnover* di PT. SAM Indonesia.

Berdasarkan hasil wawancara dengan HRD PT. SAM Indonesia, peneliti mendapatkan informasi bahwa alasan karyawan keluar dari perusahaan dikarenakan mereka mengalami kejenuhan terhadap pekerjaan yang mereka lakukan. Selain itu terdapat pula karyawan yang berhenti karena merasa tidak sanggup untuk memenuhi tuntutan-tuntutan pekerjaan yang diberikan perusahaan kepadanya. Masalah kesehatan dan ingin mencari pekerjaan yang

lebih baik di tempat lain juga menjadi alasan karyawan keluar dari pekerjaannya.

Karyawan yang tidak memiliki *turnover intention* atau keinginan untuk berpindah akan cenderung bertahan dalam perusahaan. Karyawan yang mempunyai keinginan yang tinggi untuk bertahan dalam perusahaan akan mempunyai masa kerja yang lama. Namun sebaliknya jika karyawan tidak memiliki keinginan untuk bertahan, masa kerja karyawan tersebut cenderung rendah. Hal tersebut dapat dilihat dari lamanya masa kerja karyawan PT. SAM Indonesia. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari data berikut:

**Tabel 1.2**  
**Persentase Masa Kerja Karyawan PT. SAM Indonesia Tahun 2016**

<b>Masa Kerja</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
≤ 1 tahun	24	19,4%
2 - 4 tahun	77	62,1%
5 - 7 tahun	16	12,9%
8 - 10 tahun	7	5,6%
<b>Jumlah</b>	<b>124</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah Peneliti

Berdasarkan tabel diatas masa kerja karyawan diatas 1 tahun sebesar 19,4%. Lalu persentase terbesar ada pada masa kerja 2-4 tahun yang memiliki persentase 62,1%. Selanjutnya pada masa kerja 5 – 7 tahun sebesar 12,9% dan yang terakhir pada masa kerja 8-10 tahun yaitu sebesar 5,6%. Hal ini mencerminkan bahwa karyawan memiliki keinginan bertahan dalam perusahaan yang cukup rendah karna karyawan yang memiliki keinginan bertahan yang tinggi akan cenderung mengabdikan diri dalam perusahaan.

Rendahnya disiplin kerja yang dimiliki karyawan dapat mencerminkan keinginan karyawan untuk berpindah kerja atau *turnover intention*. Disiplin kerja itu sendiri merupakan sikap karyawan yang berusaha untuk menaati dan menjalankan peraturan yang dibuat perusahaan. Masalah disiplin kerja ini dialami oleh karyawan PT. SAM Indonesia, dimana masih banyak karyawan yang melanggar peraturan yang berlaku seperti bolos kerja tanpa ada keterangan. Hal ini dapat dilihat dari data berikut:

**Tabel 1.3**

**Alasan Ketidakhadiran pada Karyawan PT. SAM Indonesia**

<b>Alasan</b>	<b>Oktober</b>	<b>November</b>	<b>Desember</b>
Tanpa keterangan	33	41	36
Sakit	19	27	24
Izin	24	33	44
Cuti Tahunan	15	14	42
Cuti Besar	-	-	-
<b>Total/Hari</b>	<b>91</b>	<b>115</b>	<b>146</b>

Sumber: Data diolah Peneliti

Dari tabel diatas dapat dilihat jumlah ketidakhadiran karyawan tanpa keterangan pada bulan Oktober berjumlah 33 orang, sedangkan pada bulan November naik menjadi 41 orang dan pada bulan Desember turun menjadi 36 orang. Hal ini mencerminkan rendahnya disiplin kerja yang dimiliki oleh karyawan PT. SAM Indonesia.

Tinggi rendahnya disiplin kerja karyawan maka hal tersebut dapat mencerminkan tingkat motivasi kerja yang karyawan miliki. Jika karyawan memiliki motivasi kerja yang tinggi maka kinerja dan produktivitas karyawan

tinggi. Dari hasil wawancara yang peneliti lakukan tingkat motivasi kerja karyawan cukup rendah, hal ini dikarenakan perusahaan dirasa belum mampu untuk memenuhi kebutuhan dan harapan para karyawannya.

Lalu kurangnya arahan dan dukungan dari atasan juga membuat karyawan merasa tidak diperhatikan oleh atasan. Hal tersebut membuat karyawan kurang termotivasi untuk bekerja, semakin rendah motivasi kerja karyawan maka akan membuat karyawan berfikir untuk pindah dari perusahaan. Hal ini juga dapat dilihat dari tabel berikut:

**Tabel 1.IV**

**Absensi Karyawan PT. SAM Indonesia Bulan Oktober 2016 s.d.  
Desember 2016**

<b>Bulan</b>	<b>Ketidakhadiran/Hari</b>	<b>Jumlah Karyawan</b>	<b>Jumlah Hari</b>	<b>Total Hari</b>	<b>Persentase</b>
Oktober	91	118	22	2662	3,4%
November	115	123	22	2970	3,8%
Desember	146	124	22	2728	5,3%
<b>Total</b>	<b>352</b>				

Sumber: Data diolah Peneliti

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa jumlah ketidakhadiran karyawan meningkat setiap bulannya. Pada bulan Oktober persentase ketidakhadiran sebesar 3,4%. Pada bulan November naik sebesar 0,4% dari bulan Oktober menjadi 3,8%. Lalu pada bulan Desember mengalami kenaikan yang cukup signifikan yaitu sebesar 1.5% menjadi 5,3%. Hal ini menunjukkan bahwa motivasi kerja pada karyawan PT. SAM Indonesia cenderung rendah

Stres kerja yang tinggi pada karyawan dapat memicu keinginan karyawan untuk berhenti, stres kerja ini muncul ketika karyawan tidak mampu memenuhi tuntutan-tuntutan pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan. Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan dengan karyawan, beban kerja yang banyak membuat ia mudah meraskan stres. Hal ini dikarenakan karyawan harus mengerjakan beberapa *project* dalam waktu yang bersamaan.

Selain itu, karyawan juga harus lembur untuk mengerjakan pekerjaannya menjadikan stres pada karyawan timbul. Karyawan juga merasa waktu yang diberikan untuk menyelesaikan suatu *project* sangat kurang. Ditambah lagi ketika *client* meminta perubahan konten secara tiba-tiba yang membuat karyawan harus tetap bekerja walaupun dihari libur menjadikan tingkat stres yang dirasakan semakin tinggi. Stres kerja yang berlebihan dalam jangka panjang dapat mempengaruhi produktivitas, tingkat kecelakaan kerja dan menurunnya kesehatan karyawan hingga keluarnya karyawan dari perusahaan.

Selain stres kerja, rendahnya kepuasan kerja juga dirasakan oleh karyawan menjadi pendorong terjadinya *turnover*. Hal-hal yang mempengaruhi kepuasan kerja antara lain pekerjaan itu sendiri, gaji, promosi, atasan dan rekan kerja. Dalam hal ini, gaji yang diterima karyawan dirasa kurang sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan dan pemberian gaji antar karyawan dirasa kurang adil, lalu tidak adanya promosi jabatan dan jenjang karir yang lebih baik membuat kepuasan kerja karyawan rendah. Semakin rendah kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan maka semakin tinggi keinginan karyawan untuk meninggalkan organisasi.

Dari uraian diatas ditemukan beberapa pahal yang mempengaruhi *turnover intention*. Dari beberapa masalah yang mempengaruhi *turnover intention* peneliti tertarik untuk meneliti dari tingginya tingkat stres kerja dan rendahnya kepuasan kerja karyawan. Maka dari itu peneliti mengangkat judul yaitu “Pengaruh Kepuasan Kerja dan Stres Kerja terhadap *Turnover Intention* pada PT. SAM Indonesia di Jakarta”.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan diatas, maka dapat diidentifikasi bahwa tingginya *turnover intention* pada karyawan disebabkan oleh hal-hal sebagai berikut :

1. Masa kerja karyawan yang singkat
2. Rendahnya disiplin kerja
3. Motivasi kerja yang rendah
4. Stres kerja yang tinggi
5. Kepuasan kerja yang rendah

## **C. Pembatasan Masalah**

Berdasarkan beberapa masalah yang telah diidentifikasi diatas, terdapat banyak faktor yang mempengaruhi timbulnya *turnover intention* pada karyawan. Mengingat terbatasnya pikiran, waktu, biaya, dan tenaga untuk pemecahan masalah-masalah tersebut. Maka peneliti membatasi masalah yang diteliti hanya

pada masalah “Pengaruh Kepuasan Kerja dan Stres Kerja terhadap *Turnover Intention*”

#### **D. Perumusan Masalah**

Berdasarkan pembatasan masalah diatas, maka masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention* pada karyawan?
2. Apakah terdapat pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention* pada karyawan?
3. Apakah terdapat pengaruh kepuasan kerja dan stres kerja terhadap *turnover intention* pada karyawan?

#### **E. Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini dimaksudkan untuk mendapatkan suatu gambaran tentang “Pengaruh Kepuasan Kerja dan Stres Kerja terhadap *Turnover Intention*”. Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna dan bermanfaat bagi berbagai pihak sebagai berikut :

1. Peneliti

Untuk memperluas wawasan, menambah ilmu serta pengalaman peneliti dalam mengaplikasikan ilmu yang telah didapat selama masa perkuliahan.

2. Universitas Negeri Jakarta
  - a. Bagi Mahasiswa UNJ

Sebagai bahan referensi yang bermanfaat dan berguna untuk mahasiswa terutama mahasiswa Pendidikan Administrasi Perkantoran

b. Bagi Universitas Negeri Jakarta

Sebagai bahan referensi dan informasi bagi Universitas Negeri Jakarta.

3. Perusahaan

Dapat dijadikan bahan informasi dan referensi untuk mengurangi *turnover intention* (pikiran untuk keluar) dan tingkat *turnover* (keluarnya karyawan) dengan meningkatkan tingkat kepuasan kerja dan mengurangi tingkat stres kerja yang dialami karyawan dalam perusahaan.

4. Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan referensi kepada masyarakat mengenai pengaruh kepuasan kerja dan stres kerja karyawan terhadap *turnover intention* sehingga masyarakat yang berkepentingan dapat menerapkannya dan memanfaatkannya.