

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Dunia bisnis saat ini mengharuskan setiap perusahaan harus dapat memiliki suatu keunggulan dan kemampuan daya saing yang tinggi, agar dapat bertahan dan bersaing dengan perusahaan lainnya. Untuk dapat memiliki keunggulan dan daya saing yang tinggi, tentunya diperlukan sumber daya yang baik. Sumber daya yang dimaksud bukan hanya berupa materi (modal dan bahan baku), namun juga meliputi sumber daya manusia. Sumber daya manusia sebagai tenaga kerja yang mendorong terjadinya produktifitas dalam suatu perusahaan. Untuk itu perusahaan perlu mempersiapkan sumber daya manusia yang berkompeten dalam bidangnya.

Kinerja suatu perusahaan sangat ditentukan oleh kondisi dan perilaku karyawan yang dimiliki perusahaan tersebut. Maka dianggap wajar bila perusahaan sangat mencari karyawan yang terampil, cakap dan memiliki etos kerja tinggi untuk dipercaya menyelesaikan pekerjaan yang berkaitan dengan bidang usaha perusahaan.

Badan Pusat Statistik (BPS) mengumumkan jumlah angkatan kerja di Indonesia pada Februari 2013 mencapai 121,2 juta orang atau bertambah 780 ribu orang dibandingkan periode sebelumnya, yaitu 120,41 juta orang. Menurut Suryamin, Kepala BPS Pusat, jumlah penduduk (usia 15 tahun ke atas) yang bekerja pada Februari 2013 114,02 juta orang dan penganggur 7,17 juta orang.

Sedangkan pada Februari 2012, jumlah penduduk yang bekerja 112,80 juta orang dan penganggur 7,61 juta orang.<sup>1</sup>

Dilihat dari data BPS jumlah angkatan kerja di Indonesia cukup tinggi, perbandingan antara jumlah yang bekerja dengan pengangguran sangat jauh berbeda. Angkatan kerja yang tinggi di Indonesia membuat perusahaan besar memiliki posisi tawar yang lebih tinggi untuk memilih karyawannya, sehingga karyawan dianggap lebih sebagai alat produksi. Perusahaan semacam ini tidak menyadari pentingnya komitmen, kepuasan kerja maupun kualitas kerja, karena pasar tenaga kerja yang ada memungkinkan mereka untuk mengganti keberadaan karyawan yang tidak sesuai dengan perusahaan dengan karyawan baru.

Kinerja suatu perusahaan sangat ditentukan oleh kondisi dan perilaku karyawan yang dimiliki perusahaan tersebut. Salah satu bentuk perilaku karyawan yang sering terjadi tersebut adalah karyawan tidak mengerahkan seluruh kemampuan yang dimiliki dalam melaksanakan tugasnya karena adanya *turnover intention* (keinginan berpindah ke perusahaan lain). Hal ini menyebabkan tingkat *turnover* (keluar masuknya) karyawan dalam perusahaan sering terjadi. Dengan tingginya tingkat *turnover* pada perusahaan, akan semakin banyak menimbulkan berbagai potensi biaya, seperti biaya pelatihan yang sudah diinvestasikan pada karyawan maupun biaya rekrutmen dan pelatihan kembali, serta terganggunya efektifitas kerja karyawan secara keseluruhan.

---

<sup>1</sup>(<http://www.tribunnews.com/bisnis/2013/05/06/bps-jumlah-angkatan-kerja-naik-780000-orang>)

Dalam beberapa hal tertentu, *turnover* memang diperlukan oleh perusahaan, terutama untuk karyawan dengan kinerja rendah. Namun tingkat *turnover* tersebut harus diupayakan agar tidak terlalu tinggi. Bukan tidak mungkin dengan adanya *turnover intention* ini perusahaan justru akan kehilangan karyawan dengan kinerja yang sangat baik.

*Turnover* dapat berupa pengunduran diri karena keinginan sendiri (*turnover intention*), pemberhentian dari perusahaan, kontrak kerja telah habis, dan kematian anggota organisasi. *Turnover intention* menunjukkan niatan atau pergerakan tenaga kerja keluar dari organisasi yang merupakan varians dari perilaku *turnover*. Banyak faktor yang menyebabkan *turnover intention* ini terjadi. Faktor-faktor tersebut diantaranya faktor organisasional (kondisi kerja) maupun faktor personal (kondisi psikologis individu karyawan).

Faktor organisasional yang mempengaruhi *turnover intention* adalah budaya organisasi yang kurang sesuai. Budaya organisasi atau budaya perusahaan adalah nilai, norma, keyakinan, sikap dan asumsi yang merupakan bentuk bagaimana orang-orang dalam berperilaku dalam organisasi. Norma adalah aturan yang tidak tertulis dalam mengatur perilaku seseorang. Pengertian tersebut menekankan bahwa budaya organisasi berkaitan dengan aspek subjektif dari seseorang dalam memahami apa yang terjadi dalam organisasi. Budaya organisasi menjadi pengaruh yang signifikan pada perilaku seseorang. Dimana individu yang sesuai dengan budaya organisasi perusahaan tersebut memiliki intensitas tinggi untuk tetap tinggal dan bekerja di organisasi. Namun dalam kenyatannya masih ada perusahaan yang memiliki budaya organisasi yang kurang sesuai dengan

karyawannya. Individu yang tidak sesuai dengan budaya organisasi cenderung untuk meninggalkan organisasi tentu saja lebih tinggi.

Selain dari faktor organisasional tersebut ada pula faktor personal yang mempengaruhi terjadinya *turnover intention* dan merupakan faktor paling besar yang menyebabkan karyawan mengambil keputusan ini karena datangnya dari dalam psikologis karyawan tersebut. Salah satu faktor tersebut adalah komitmen organisasi yang rendah. Karyawan yang mempunyai kecenderungan berpindah biasanya memiliki komitmen yang rendah. Hal ini biasanya dikarenakan sudah tidak suka dengan tempat kerjanya, tidak ada lagi keinginan merealisasikan tujuan perusahaan, dan semangat kerja yang menurun. Karyawan seperti ini sudah hanya memikirkan dimana dan kapan bisa berpindah kerja.

Faktor personal berikutnya adalah *job insecurity* (ketidakamanan kerja) yang tinggi pada karyawan. Berbagai perubahan dalam perusahaan yang dinamis, seperti perubahan kepemilikan perusahaan, perubahan jajaran direksi, maupun dalam hal aturan yang berlaku dapat membuat karyawan merasa tidak aman. Oleh karena itu, karyawan sangat mungkin merasa terancam, gelisah dan tidak aman karena potensi perubahan dapat mempengaruhi kelanjutan hubungan serta balas jasa yang diterima dari perusahaan. Karyawan yang sebelumnya sudah merasa aman dan nyaman bekerja di perusahaan tersebut, namun dengan adanya perubahan yang mengancam seperti status kerja, kompensasi maupun aturan yang memberatkan. Hal ini mengakibatkan karyawan mengambil pilihan meninggalkan perusahaan dan akibatnya *turnover intention* meningkat.

Faktor lainnya adalah tingkat stres kerja yang tinggi. Karyawan yang sering dihadapkan dengan berbagai masalah dalam perusahaan sehingga sangat mungkin untuk terkena stres kerja. Stres kerja muncul saat karyawan tidak mampu memenuhi apa yang menjadi tuntutan-tuntutan pekerjaan. Ketidakjelasan apa yang menjadi tanggung jawab pekerjaan, kekurangan waktu untuk menyelesaikan tugas, tidak ada dukungan fasilitas untuk menjalankan pekerjaan, serta terlalu tingginya target yang diminta perusahaan merupakan contoh pemicu stres kerja yang banyak dialami karyawan saat ini. Semakin tinggi tingkat stres kerja seseorang mengakibatkan kejenuhan pada karyawan sehingga ketika karyawan tersebut tidak dapat lagi mengendalikan stress yang menyimpannya yang menyimpannya maka mereka akan mulai berpikiran untuk keluar dari tempat kerjanya.

Salah satu faktor personal yang sering terjadi mempengaruhi *turnover intention* tersebut yaitu kepuasan kerja yang rendah. Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor penting yang akan dirasakan karyawan yang sebagian waktunya dihabiskan di tempat kerja. Walau pekerjaan tersebut beresiko atau mempunyai tingkat tekanan yang tinggi, bila karyawan tersebut merasa puas telah berada di perusahaan tersebut, maka kinerja yang dihasilkan karyawan akan maksimal dan dia akan bertahan di perusahaan itu.

Kepuasan kerja merupakan sikap umum sebagai hasil dari beberapa sikap khusus terhadap faktor-faktor pekerjaan, penyesuaian diri dan hubungan sosial individu di luar kerja. Faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja antara lain: pekerjaan itu sendiri yang dilakukan, gaji, promosi, supervisor, dan rekan kerja.

Dengan terpenuhinya gaji, promosi, supervisi terhadap atasan dan rekan sekerja, akan menciptakan kepuasan kerja yang tinggi pada karyawan dengan begitu maka keinginan berpindah dari perusahaan akan semakin rendah. Begitu pula sebaliknya, bila kepuasan kerja yang dirasakan rendah oleh karyawan, mereka akan mencari perusahaan lain. Maka dari itu kepuasan kerja merupakan faktor paling penting dan umum yang akan dipertimbangkan karyawan dalam *turnover intention*.

Berdasarkan entitas masalah di atas dapat disimpulkan faktor-faktor yang mempengaruhi turnover intention adalah kurangnya pengembangan karir, budaya organisasi yang kurang sesuai, beban pekerjaan yang kurang sesuai dengan kemampuan karyawan, komitmen organisasi yang rendah, *job insecurity* (ketidakamanan kerja) yang tinggi pada karyawan, tingkat stres kerja yang tinggi, dan kepuasan kerja yang rendah.

PT. Asuransi Jiwa Bringin Jiwa Sejahtera (AJ BJS) atau lebih dikenal dengan Bringin Life merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa asuransi yang meliputi asuransi jiwa, asuransi kesehatan, program dana pensiun, kecelakaan diri, anuitas dan program kesejahteraan hari tua yang mengurus secara individu maupun kumpulan. Sebagai perusahaan asuransi tentu saja Bringin Life mempunyai target yang harus dicapai dan dengan dilihat dari segi persaingan di bisnis asuransi saat ini yang cukup tinggi, maka Bringin Life sangat mengharapkan karyawannya dapat bekerja seoptimal mungkin.

Permasalahan yang timbul adalah ketika karyawan dengan beratnya tuntutan, seperti : pelayanan prima kepada para rekan nasabah mulai dari memberikan

informasi sampai melayani *complaint*, *deadline* pekerjaan, serta target premi yang harus diselesaikan banyak menyita tenaga dan pikiran para karyawan. Masalah ini akan memicu tingkat stres kerja yang dialami karyawan, terlebih lagi hasil yang didapat dari jerih payah tersebut tidak sesuai dengan harapannya akan membuat rendahnya kepuasan kerja, hal tersebut dapat mempengaruhi pemikiran keinginan berpindah pada karyawan di perusahaan ini tinggi.

Dari permasalahan diatas dapat disimpulkan bahwa ada beberapa hal yang mempengaruhi *turnover intention* atau keinginan untuk berpindah, dari beberapa masalah yang mempengaruhi *turnover intention* (keinginan berpindah) peneliti tertarik untuk meneliti dari tingginya tingkat stres kerja dan rendahnya kepuasan kerja karyawan. Peneliti merasa bahwa permasalahan ini harus ditindak lanjuti agar tidak berdampak tingginya tingkat turnover pada perusahaan PT. Asuransi Jiwa Bringin Jiwa Sejahtera (AJ BJS).

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan di atas, maka dapat diidentifikasi bahwa tingginya keinginan berpindah pada karyawan disebabkan oleh hal-hal sebagai berikut:

1. Budaya organisasi yang kurang sesuai,
2. Komitmen organisasi yang rendah,
3. *Job insecurity* (ketidakamanan kerja) yang tinggi pada karyawan,
4. Tingkat stres kerja yang tinggi, dan
5. Kepuasan kerja yang rendah.

### **C. Pembatasan Masalah**

Berdasarkan dari beberapa masalah yang telah diidentifikasi di atas, ternyata banyak faktor yang dapat mempengaruhi keinginan berpindah karyawan. Mengingat keterbatasan waktu, tenaga, pikiran, dan biaya untuk pemecahan masalah-masalah tersebut. Maka peneliti membatasi masalah yang diteliti hanya pada masalah “Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Keinginan Berpindah pada Karyawan”.

### **D. Perumusan Masalah**

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

1. Apakah terdapat pengaruh stres kerja terhadap keinginan berpindah pada karyawan?
2. Apakah terdapat pengaruh kepuasan kerja terhadap keinginan berpindah pada karyawan?
3. Apakah terdapat pengaruh stres kerja terhadap keinginan berpindah pada karyawan dimoderatori oleh kepuasan kerja?

### **E. Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini dimaksudkan untuk mendapatkan suatu gambaran tentang “Pengaruh stres kerja dan kepuasan kerja terhadap keinginan berpindah”. Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna dan bermanfaat bagi berbagai pihak sebagai berikut :

## 1. Peneliti

Untuk memperluas wawasan berpikir, menambah ilmu pengetahuan serta pengalaman peneliti dalam mengaplikasikan ilmu yang telah didapat selama duduk di bangku perkuliahan.

## 2. Universitas Negeri Jakarta

### a. Bagi mahasiswa UNJ

Sebagai bahan referensi yang bermanfaat dan relevan khususnya bagi mahasiswa Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran.

### b. Bagi UNJ

Sebagai bahan referensi bagi perpustakaan Universitas Negeri Jakarta.

## 3. Perusahaan

Dapat dijadikan bahan informasi dan referensi untuk mengurangi keinginan berpindah pada karyawan dengan meningkatkan tingkat kepuasan kerja dan mengurangi tingkat stres kerja.

## 4. Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada masyarakat tentang hubungan antara kepuasan kerja karyawan terhadap keinginan berpindah sehingga masyarakat yang berkepentingan dapat menerapkannya.