

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pengaruh globalisasi dan perkembangan teknologi telekomunikasi yang sangat pesat juga mengakibatkan perubahan yang mendasar dalam penyelenggaraan dan cara pandang telekomunikasi. Pengembangan telekomunikasi di Indonesia juga merupakan salah satu wahana untuk mencapai tujuan pembangunan nasional. Akibatnya, cara kita dalam menata dan mengatur penyelenggaraan telekomunikasi diselaraskan dan disesuaikan dengan perkembangan dinamis kondisi sektor telekomunikasi global.

Perkembangan bisnis telekomunikasi di Indonesia, terutama dibidang perlengkapan dan pasokan untuk keperluan telekomunikasi dapat dikatakan cukup pesat. Setiap perusahaan telekomunikasi dituntut untuk dapat memahami apa yang menjadi keinginan konsumennya. Sehingga diharapkan nantinya perusahaan dapat berkembang dengan baik kedepannya.

Fenomena sosial dalam era globalisasi ini yang sangat menentukan adalah sumber daya manusianya. Sumber daya manusia merupakan modal dan kekayaan yang terpenting dari kegiatan manusia. Sumber daya manusia merupakan aset terpenting dan salah satu penentu keberhasilan bagi sebuah perusahaan yang dapat diukur melalui kinerja perusahaan, dan kinerja perusahaan ditentukan oleh kondisi dan perilaku karyawan yang dimiliki perusahaan tersebut.

Menyadari pentingnya keberadaan sumber daya manusia, maka perusahaan perlu mencari karyawan yang handal dan berkualitas serta mampu mengelola dan memperhatikan sumber daya manusia dengan sebaik mungkin. Fenomena yang sering terjadi adalah kinerja suatu perusahaan yang telah sedemikian baik dapat terganggu dari berbagai perilaku karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung yang terjadinya sulit dicegah. Salah satu bentuk problematika perilaku karyawan tersebut adalah keinginan berpindah (*turnover intention*) yang berujung pada keputusan karyawan untuk meninggalkan pekerjaannya dan perusahaan tersebut.

PT. Duta Nitsuko Abadi, merupakan perusahaan yang bergerak dalam spesialis telekomunikasi. PT. Duta Nitsuko Abadi merupakan bisnis yang bergerak dibidang telekomunikasi, perlengkapan, dan pasokan untuk keperluan rumah tangga. PT. Duta Nitsuko Abadi mempunyai lebih dari 100 *dealer* yang tersebar di 33 provinsi di Indonesia yang menjadikan PT. Duta Nitsuko Abadi menjadi penyedia solusi total untuk industri telekomunikasi di Indonesia.

Dengan permintaan yang begitu banyak, karyawan PT. Duta Nitsuko Abadi dituntut harus dapat bekerja secara maksimal. Dengan adanya beban pekerjaan yang banyak tersebut menyebabkan adanya ketidakcocokan antara harapan karyawan dengan yang ada pada perusahaan. Selain itu, tidak setiap hari atasan berada dikantor karena sering kali mengurus *dealer* yang berada diluar kota.

Hal demikian tentunya menghambat pemberian perintah dari atasan kepada karyawannya. Pemberian perintah tersebut secara tidak langsung akan mengakibatkan terjadinya ketidakjelasan informasi dalam mengerjakan pekerjaan yang diberikan. Sehingga membuat karyawan merasa tidak nyaman dalam bekerja dan dapat memicu keinginan berpindah karyawan dari perusahaan.

Keinginan berpindah atau yang dikenal dengan istilah *Turnover Intention* merupakan perbuatan dimana karyawan berniat meninggalkan pekerjaan di perusahaan atau berhenti bekerja. Keinginan berpindah (*turnover intention*) suatu hal yang tidak diinginkan, karena dapat memberikan dampak yang negatif bagi perusahaan. Perusahaan harus memperhatikan lagi keinginan berpindah (*turnover intention*) yang terjadi di perusahaan. Hal ini diharapkan agar perusahaan dapat mengelola sumber daya manusia yang dimilikinya dalam mewujudkan tercapainya tujuan perusahaan.

Jika dalam suatu perusahaan tingkat keinginan berpindah (*turnover intention*) tinggi maka dapat menimbulkan berkurangnya produktifitas, rendahnya motivasi karyawan yang masih bekerja, dan penambahan biaya yang akan dikeluarkan perusahaan dalam pengelolaan sumber daya manusia. Hal tersebut dapat menjadi hambatan perusahaan dalam persaingan bisnis. Jika perusahaan dapat mengelola sumber daya manusia dengan baik, maka kinerja perusahaan meningkat dan dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian pada PT. Duta Nitsuko Abadi yang beralamat di Jalan H. Samanhudi No.12 Lantai 2&3, Jakarta Pusat. Peneliti juga melihat adanya kenaikan keinginan berpindah (*turnover intention*) pada karyawan dalam PT. Duta Nitsuko Abadi yang didapatkan dari hasil wawancara dan data yang diberikan oleh *Human Resource Development* sehingga peneliti melakukan penelitian pada PT. Duta Nitsuko Abadi.

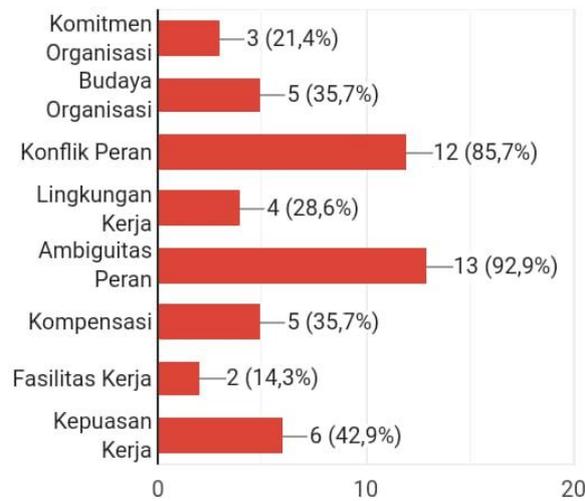
Tabel I.1
Data *Turnover* PT. Duta Nitsuko Abadi

| Periode | Masuk | Keluar |
|---------|-------|--------|
| 2016 | 5 | 11 |
| 2017 | 12 | 18 |
| 2018 | 16 | 21 |

Sumber : Data HRD PT. Duta Nitsuko Abadi

Berdasarkan tabel diatas, menunjukan telah terjadi peningkatan karyawan yang keluar selama kurun waktu tahun 2016-2018 pada karyawan PT. Duta Nitsuko Abadi. Peningkatan keluarnya karyawan pada PT. Duta Nitsuko Abadi ini akan mempengaruhi aktifitas yang ada diperusahaan dan juga pekerjaan lain dalam pencapaian target perusahaan. Banyak faktor-faktor yang menyebabkan keluarnya karyawan pada PT. Duta Nitsuko Abadi.

Gambar I.1
Persepi karyawan terhadap keinginan berpindah (*turnover intention*)



Sumber : Data diolah oleh peneliti

Berdasarkan gambar diagram diatas, penyebab terjadinya keinginan berpindah (*turnover intention*) di PT. Duta Nitsuko Abadi yang mana di picu oleh faktor-faktor diantaranya rendahnya kepuasan kerja, rendahnya pemahaman budaya organisasi para karyawan, adanya konflik peran dan ambiguitas peran.

Kepuasan kerja merupakan suatu hal yang selalu karyawan ingin dapatkan, jika tingkat kepuasan karyawan tinggi maka akan mempengaruhi kontribusi pekerjaan terhadap perusahaan. Kepuasan kerja disini meliputi kompensasi yang didapat, kondisi pekerjaan, dan lingkungan kerja yang nyaman. Seseorang karyawan yang merasa bahwa perusahaan telah memenuhi kebutuhannya maka karyawan tersebut akan merasa puas.

Ketika seorang merasakan kepuasan dalam bekerja, ia akan berupaya semaksimal mungkin dengan segenap kemampuan yang dimilikinya untuk

menyelesaikan tugasnya dengan baik. Hal tersebut akan membuat keinginan karyawan untuk keluar dari perusahaan semakin kecil. Sebaliknya jika karyawan tersebut merasa bahwa perusahaan tidak mencukupi kebutuhannya maka hal tersebut akan menimbulkan keinginan berpindah karyawan dari perusahaan.

Kepuasan kerja di PT. Duta Nitsuko Abadi dapat dikatakan masih rendah dikarenakan kesempatan untuk promosi membutuhkan waktu yang lama. Jika karyawan tidak puas dengan pekerjaan maka akan timbul keinginan berpindah untuk mencari pekerjaan alternatif yang membuatnya merasa puas dengan kontribusi kerja yang telah diberikannya untuk perusahaan.

Budaya organisasi memiliki keterkaitan dalam pembentukan sumber daya manusia di sebuah perusahaan. Dengan adanya budaya organisasi yang baik diharapkan dapat meningkatkan tingkah laku baik yang menjunjung tinggi kesopanan dan rasa hormat didalam lingkungan kerja. Budaya organisasi merupakan faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan sehingga dapat mempengaruhi tingkat keinginan berpindah karyawan.

Budaya organisasi menjadi suatu dorongan bagi karyawan untuk bekerja dengan sungguh-sungguh. Nilai-nilai yang didapatkan dari budaya organisasi akan membuat karyawan merasa mendapatkan kenyamanan dalam bekerja, memiliki loyalitas yang tinggi sehingga membuat karyawan akan bekerja secara maksimal. Semakin besar pengaruh budaya organisasi untuk membuat karyawan maju maka akan berdampak baik pula bagi

perusahaan. Dengan demikian pemahaman budaya organisasi menjadi dasar untuk membangun organisasi yang efektif dan efisien untuk mencapai tujuan perusahaan.

Budaya organisasi yang diterapkan oleh PT. Duta Nitsuko Abadi dapat dikatakan sudah cukup baik, namun ada beberapa peraturan yang membuat karyawan merasa tidak nyaman. Budaya organisasi sebagai dasar untuk bersatu antara karyawan satu dengan yang lainnya, juga sebagai peredam konflik sehingga karyawan merasa nyaman dalam melakukan pekerjaannya. Perusahaan harus lebih memperhatikan lagi mengenai budaya organisasi yang ada di perusahaan. Jika budaya organisasi tidak diperdulikan maka akan berdampak pada loyalitas karyawan untuk bekerja, yang akan menimbulkan keinginan berpindah bagi karyawan.

Faktor lain yang tak kalah penting yang juga mempengaruhi keinginan berpindah karyawan adalah konflik peran yang dialami oleh karyawan. Karyawan yang bekerja di perusahaan perlu memahami dengan jelas apa peranan mereka dengan baik sehingga tidak menimbulkan konflik peran dalam dirinya dan mampu menyelesaikan tugas-tugasnya dengan baik. Dengan demikian akan menurunkan keinginan berpindah karyawan.

Kejelasan peran karyawan didalam perusahaan akan membuat karyawan merasa sangat dihargai perannya ditempatnya bekerja. Sedangkan ambiguitas peran menggambarkan ketidakjelasan peran mengenai tugas, wewenang, dan tanggung jawab terhadap pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan. Hal yang dialami tersebut akan berdampak pada karyawan yang membuat kinerjanya menurun. Hal tersebut juga yang akan

membuat tidak dapat bertahan lama ditempatnya bekerja. Dan keinginan berpindah akan menjadi dampak yang dihadapi perusahaan.

PT. Duta Nitsuko Abadi harus lebih memperhatikan lagi kejelasan peran dan informasi untuk para karyawannya. Dengan memperhatikan peran karyawan dan kejelasan informasi yang baik bagi karyawan, maka karyawan akan merasa nyaman dan betah dalam melaksanakan segala aktivitas pekerjaannya. Keselarasan antara peran dan informasi yang diberikan akan meningkatkan kinerja para karyawan secara optimal untuk mencapai tujuan perusahaan.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka peneliti tertarik untuk melaksanakan penelitian tentang Pengaruh Konflik Peran dan Ambiguitas Peran Terhadap Keinginan Berpindah (*Turnover Intention*) pada Karyawan PT. Duta Nitsuko Abadi.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka masalah dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh konflik peran terhadap keinginan berpindah pada karyawan PT. Duta Nitsuko Abadi?
2. Apakah terdapat pengaruh ambiguitas peran terhadap keinginan berpindah pada karyawan PT. Duta Nitsuko Abadi?
3. Apakah terdapat pengaruh konflik peran dan ambiguitas peran terhadap keinginan berpindah pada karyawan PT. Duta Nitsuko Abadi?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah-masalah yang telah peneliti rumuskan, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mendapatkan pengetahuan yang tepat (sahih, benar, valid) dan dapat dipercaya (reliable) tentang:

1. Pengaruh Konflik Peran Terhadap Keinginan Berpindah pada Karyawan PT. Duta Nitsuko Abadi.
2. Pengaruh Ambiguitas Peran Terhadap Keinginan Berpindah pada Karyawan PT. Duta Nitsuko Abadi.
3. Pengaruh Konflik Peran dan Ambiguitas Peran secara bersama-sama (simultan) terhadap Keinginan Berpindah pada Karyawan PT. Duta Nitsuko Abadi.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan informasi dan bahan masukan yang berguna antara lain untuk:

1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat dalam bidang ekonomi khususnya sumber daya manusia. Selain itu, penelitian ini diharapkan juga dapat memberikan pengetahuan baru terkait variabel yang diteliti serta dijadikan bahan referensi untuk penelitian-penelitian selanjutnya.

2. Kegunaan Praktis
 - a. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi dan sarana menambah wawasan pengetahuan dan gambaran terutama tentang pengaruh konflik peran dan ambiguitas peran terhadap keinginan berpindah.

b. Bagi PT. Duta Nitsuko Abadi

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan dalam meminimalisir adanya keinginan berpindah (*turnover intention*) dengan memperhatikan kebutuhan karyawan baik secara fisik maupun psikis.

c. Bagi Karyawan PT. Duta Nitsuko Abadi

Penelitian ini diharapkan juga dapat memberikan kegunaan bagi karyawan guna mengetahui permasalahan yang ada di perusahaan dan dijadikan pembelajaran yang baik bagi karyawan.

d. Bagi Universitas Negeri Jakarta

1. Bagi Mahasiswa, Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai tambahan pengetahuan dan bahan referensi yang bermanfaat dan relevan untuk penelitian selanjutnya khususnya bagi mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

2. Bagi Perpustakaan, Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi yang dapat menambah informasi dan pengetahuan bagi yang berminat meneliti masalah ini serta menambah referensi perbendaharaan perpustakaan.