

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Pada Era globalisasi saat ini Sumber Daya Manusia merupakan aspek penting dalam pencapaian suatu tujuan. Setiap organisasi atau perusahaan menjamin dipilihnya sumber daya manusia yang tepat dengan pekerjaan serta kondisi yang memungkinkan mereka bekerja optimal (Darmawan, 2013). Karyawan merupakan aset penting yang wajib dijaga oleh karena itu bagi perusahaan yang khususnya dibidang jasa yang mengandalkan tingkat kinerja pegawai di perusahaannya, maka perusahaan tersebut dituntut untuk mampu mengoptimalkan kinerja karyawannya juga berusaha untuk mengolah secara profesional agar terwujud suatu keseimbangan antara kebutuhan karyawan dengan keinginan dan kemampuan organisasi perusahaan. Peningkatan kualitas sumber daya manusia merupakan faktor kunci bagi organisasi dalam menjawab tantangan dan memanfaatkan peluang yang ditimbulkan oleh kebijakan organisasi, hal ini sangat tergantung oleh faktor sumber daya manusia yang mengelola. Sebagai salah satu komponen utama suatu organisasi, sumber daya manusia menjadi perencana sekaligus pelaku aktif dalam setiap organisasi. Mereka mempunyai potensi seperti ide-ide dan pikiran, keahlian, perasaan, keinginan, status dan latar belakang pendidikan, usia, jenis kelamin dan lain lain yang heterogen yang jika dibawa ke dalam suatu organisasi dapat di dimanfaatkan dan dioptimalkan.

Sebuah organisasi tidak terlepas dengan kondisi perputaran karyawan (*turnover*). Selain itu *turnover* mengacu pada fakta akhir yang didapat suatu organisasi berupa berapa banyak karyawan yang meninggalkan organisasi pada periode tertentu. Keinginan karyawan untuk berpindah (*turnover intention*) mengacu pada fakta individu mengenai kaitan dengan hubungan karyawan dengan organisasi yang belum pasti dilakukan dengan kenyataan untuk pergi dari organisasi tersebut. Seorang karyawan berkeinginan untuk keluar dari pekerjaannya tidak dilakukan tanpa sebab, hal tersebut dilakukan dengan pertimbangan – pertimbangan yang bisa disebabkan oleh rasa tidak puas akan apa yang diharapkan karyawan tersebut kepada perusahaan. *Turnover* yang tinggi dapat berdampak buruk bagi organisasi seperti menciptakan ketidakstabilan dan ketidakpastian terhadap kondisi karyawan yang ada.

Motivasi karyawan tidak kalah penting dalam memberikan kontribusi terhadap perusahaan. Motivasi kerja yang tinggi merupakan penggerak bagi setiap orang untuk dapat melakukan suatu pekerjaan dengan baik. Motivasi merupakan pendorong semangat dan memberikan inspirasi kepada karyawan, sehingga karyawan dapat membantu mewujudkan visi dan misi perusahaan. Oleh karena itu perlunya motivasi dari pimpinan sangat penting dan paling menentukan bagi seorang karyawan dalam bekerja. Motivasi juga merupakan dorongan bagi karyawan untuk memenuhi kebutuhannya. Setiap karyawan mempunyai kepuasan kerja berbeda, suatu pekerjaan memiliki arti bagi karyawan jika memenuhi kebutuhannya dengan maksimal dan memuaskan. Apabila kemampuan dari karyawan maksimal disertai dengan kelengkapan fasilitas yang memadai, jika tidak ada motivasi untuk melakukan

pekerjaan tersebut maka pekerjaan itu tidak akan berjalan sebagaimana yang diharapkan. Selain itu pemberian motivasi oleh pimpinan secara intensif juga sangat diperlukan dalam rangka pembinaan pegawai serta merupakan sarana yang dapat menerapkan teori motivasi yang tepat dalam menggerakkan para bawahan juga merupakan hal yang teramat penting baginya untuk mengenal para anak buahnya. Menurut Saydam (2013), motivasi diartikan sebagai keseluruhan proses pemberian dorongan atau rangsangan kepada para karyawan sehingga mereka bersedia bekerja dengan rela tanpa dipaksa.

Faktor lain yang mempengaruhi *turnover intention* adalah komitmen organisasional. Komitmen organisasional juga sangat diharapkan oleh karyawan untuk kenyamanan dan keamanan untuk karyawan itu sendiri, dengan adanya komitmen organisasional yang sesuai dan baik juga dapat memperkecil tingkat *Turnover Intention* dalam perusahaan. Ketidaknyamanan dan ketidakpuasan akan menimbulkan perilaku agresif dan sebaliknya dapat menimbulkan sikap menarik diri (*turnover*) di kalangan para karyawan dari kontak dengan lingkungan kerjanya. Menurut Robbins dan Judge (2011) dalam Sutanto (2013) Komitmen organisasional sebagai suatu keadaan karyawan memihak kepada perusahaan tertentu dan tujuan – tujuannya, serta berniat memelihara keanggotaannya dalam perusahaan itu. Komitmen organisasional berkaitan dengan keinginan karyawan yang tinggi untuk berbagi dan berkorban bagi perusahaan.

Faktor berikutnya adalah stres kerja, stres dalam melakukan pekerjaan dapat diartikan sebagai tekanan yang dirasakan karyawan karena tugas - tugas pekerjaan

tidak dapat mereka penuhi. Artinya, stres muncul saat karyawan tidak mampu memenuhi apa yang menjadi tuntutan – tuntutan pekerjaan. Ketidakjelasan apa yang menjadi tanggungjawab pekerjaan, kekurangan waktu untuk menyelesaikan tugas, tidak ada dukungan fasilitas untuk menjalankan pekerjaan, dan tugas-tugas yang saling bertentangan merupakan beberapa contoh pemicu timbulnya stres dalam bekerja. Menurut Safaria (2011) dalam Septiari dan Ardana (2016) stres kerja merupakan ancaman utama bagi organisasi modern saat ini, yang berpotensi menimbulkan banyak dampak negatif, baik untuk karyawan ataupun organisasi. Dampak yang ditimbulkan dari stres membuat kinerja karyawan akan menurun, kinerja karyawan tidak optimal, karyawan malas bekerja, karyawan sering meninggalkan pekerjaannya tanpa izin, bahkan karyawan memiliki keinginan untuk keluar dari perusahaan. Dalam jangka pendek, stres yang dibiarkan begitu saja tanpa penanganan yang serius dari pihak perusahaan membuat karyawan menjadi tertekan, tidak termotivasi, dan frustrasi menyebabkan karyawan bekerja tidak optimal sehingga kinerjanya pun akan terganggu. Dalam jangka panjang, karyawan yang tidak dapat menahan stres kerja maka ia tidak mampu lagi bekerja diperusahaan. Pada tahap yang semakin parah, stres bisa membuat karyawan menjadi sakit atau bahkan akan mengundurkan diri (*turnover*). Stres kerja yang dihadapi karyawan juga merupakan salah satu alasan untuk mencari alternatif pekerjaan lain. Hal tersebut dapat menggambarkan bahwa stres kerja menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi karyawan untuk melakukan *turnover intention*.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat diketahui bahwa stres dapat mempengaruhi atau berhubungan dengan *turnover intention* karena stres berkaitan dengan tanggapan penyesuaian individu atas berbagai tekanan hidup terutama yang terjadi di tempat kerja.

Fenomena yang sering terjadi, banyak perusahaan yang dalam perkembangannya mengalami *turnover* yang cukup tinggi. Tingginya tingkat *turnover intention* membuat beberapa perusahaan mengalami frustrasi ketika mengetahui proses rekrutmen yang dilakukan untuk menjaring staf yang berkualitas pada akhirnya menjadi sia-sia karena karyawan yang direkrut tersebut telah memilih pekerjaan di perusahaan lain.

*Turnover Intention* merupakan keinginan seorang karyawan untuk pindah di perusahaan tempat mereka bekerja sebelumnya (Nelwan, 2008). Ada beberapa hal yang memprakarsai individu untuk melakukan *turnover* adalah berupa keinginan untuk mencari lowongan pekerjaan pada perusahaan lain atau mengevaluasi kemungkinan untuk menemukan pekerjaan yang lebih baik di tempat lain dan merasa tidak aman dalam pekerjaan yang sedang ditekuni saat ini.

*Employee turnover* mengarah pada kenyataan akhir yang dihadapi perusahaan (kehilangan sejumlah karyawan) pada periode tertentu, sedangkan keinginan berpindah kerja (*turnover intention*) sendiri mengacu kepada hasil evaluasi individu mengenai kelanjutan hubungannya dengan sebuah perusahaan yang belum diwujudkan dalam tindakan nyata meninggalkan perusahaan tersebut (Sutanto dan

Gunawan, 2013). Oleh karena itu, upaya untuk mengendalikan dan menurunkan *employee turnover*, dapat dimulai dengan menghilangkan *Turnover Intention* karyawan (Sutanto dan Gunawan, 2013). Banyak penyebab terjadinya *Turnover Intention* antara lain stres kerja, lingkungan kerja, kepuasan kerja, komitmen organisasional, dan lain sebagainya. Selain masalah ketidakpuasan dalam pekerjaan, adanya penurunan Komitmen organisasional akan memicu terjadinya perpindahan kerja.

Perusahaan yang diteliti adalah PT. Innofast Total Solusi perusahaan yang bergerak dibidang distribusi perangkat komputer yang berlokasi di Ruko Bintaro Persada Jl RC Veteran 66 Blok C No 3 Bintaro Tanah Kusir, Pesanggrahan, Jakarta Selatan sebagai objek penelitian. Data *turnover* yang diperoleh dari PT. Innofast Total Solusi menunjukkan PT. Innofast Total Solusi dihadapkan pada *turnover* seperti tabel 1.1 sebagai berikut:

**Tabel 1.1**  
**Data Turnover Karyawan PT. Innofast Total Solusi**  
**Tahun 2014 s/d 2016**

BULAN	Tahun 2014			Tahun 2015			Tahun 2016		
	Masuk	Keluar	Jumlah	Masuk	Keluar	Jumlah	Masuk	Keluar	Jumlah
Januari	1	2	89	2	0	90	0	2	88
Februari	1	0	90	0	0	90	2	1	89
Maret	0	0	90	0	0	90	2	1	90
April	0	0	90	0	2	88	1	1	90
Mei	0	1	89	0	0	88	1	1	90
Juni	1	0	90	0	1	87	0	0	90
Juli	0	1	89	2	0	89	0	2	88
Agustus	0	0	89	1	1	89	2	1	89
September	0	0	89	1	1	89	1	0	90
Oktober	0	1	88	1	1	89	0	2	88
November	1	0	89	1	1	89	1	0	89
Desember	1	0	88	2	1	90	1	0	90
Total	5	5		10	8		11	11	

Sumber : PT Innofast Total Solusi, 2014 s/d 2016

Menurut tabel 1.1 di atas terlihat bahwa banyaknya karyawan PT Innofast Total Solusi pada tahun 2014 sebanyak 88 orang, tahun 2015 sebanyak 90 orang, dan tahun 2016 sebanyak 90 orang, sedangkan banyaknya *turnover* pada tahun 2014 sebanyak 5 orang, tahun 2015 sebanyak 8 orang, sedangkan tahun 2016 sebanyak 11 orang. Ini berarti bahwa tahun 2016 terjadi *turnover intention* lebih banyak dibandingkan tahun-tahun sebelumnya.

Berdasarkan hasil pra survey pada PT. Innofast Total Solusi kepada 30 orang karyawan ditemukan bahwa *turnover* yang tinggi disebabkan oleh banyaknya karyawan yang keluar daripada yang masuk, selain itu banyaknya karyawan yang mengabaikan dan kurang menghargai pekerjaan disebabkan oleh rendahnya Komitmen organisasional.

Hasil pra survey juga menunjukkan bahwa beban kerja yang ada pada karyawan cukup berat, menurut karyawan pekerjaan yang diberikan melebihi kemampuan dan adanya tumpang tindih pekerjaan sehingga mereka merasa tertekan. Juga minimnya penghargaan dan imbalan atas prestasi karyawan dari perusahaan, sehingga karyawan kurang termotivasi.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis mengambil judul “**Pengaruh Komitmen organisasional, Stres kerja, dan Motivasi terhadap Turnover Intention (Studi Kasus Pada PT. Inofast Total Solusi).**”

## **1.2. Identifikasi Masalah dan Pembatasan Masalah**

### **1.2.1. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan dalam latar belakang diatas, maka :

1. Kurangnya motivasi yang didapatkan oleh karyawan menyebabkan kurangnya tanggung jawab terhadap pekerjaan.
2. Komitmen organisasional yang tidak sesuai menyebabkan terjadinya keinginan untuk keluar dari perusahaan.
3. Stres Kerja yang tinggi dalam pekerjaan menyebabkan terjadinya banyaknya karyawan yang keluar.

### **1.2.2. Pembatasan Masalah**

Penelitian ini dibatasi hanya kepada pengaruh Komitmen organisasional, Stres Kerja, dan Motivasi, terhadap *Turnover Intention*.

1. Penelitian hanya dilakukan di PT. Innofast Total Solusi, yang berlokasi di Ruko Bintaro Persada Jl. RC Veteran 66 Blok C No. 3 Bintaro Tanah Kusir, Pesanggrahan, Jakarta Selatan.
2. Peneliti membatasi Variabel yang mempengaruhi *Turnover Intention* adalah komitmen organisasional, stres kerja, dan motivasi.

### 1.3. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut maka rumusan masalah ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah Komitmen organisasional berpengaruh terhadap *Turnover Intention*?
2. Apakah Stres Kerja berpengaruh terhadap *Turnover Intention*?
3. Apakah Motivasi berpengaruh terhadap *Turn Over Intention*?
4. Apakah Komitmen organisasional, stres kerja dan motivasi berpengaruh bersama – sama terhadap *Turnover Intention*?
5. Apakah Stres Kerja berpengaruh dominan terhadap *Turnover Intention*?

### 1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Komitmen organisasional terhadap *Turnover Intention*.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Stres Kerja terhadap *Turnover Intention*.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Motivasi terhadap *Turn Over Intention*.
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh secara bersama – sama Komitmen organisasional, stres kerja, dan motivasi terhadap *Turnover Intention*.

5. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh dominan Stres Kerja terhadap *Turnover Intention*.

### 1.5. Manfaat Penelitian

1. Bagi para akademisi, penelitian ini dapat menyajikan informasi mengenai pengaruh faktor komitmen organisasional, stres kerja dan motivasi terhadap *Turnover Intention*.
2. Bagi para peneliti, memberikan kontribusi terhadap pengembangan literatur perkembangan yang positif terhadap *Turnover Intention*.
3. Penelitian ini dapat berguna kepada pihak-pihak lain sebagai bahan pertimbangan dalam menghadapi dan memahami masalah *Turnover Intention* yang dapat mempengaruhi efektivitas dan efisiensi perusahaan.