

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sumber daya manusia (SDM) merupakan aset terpenting dalam sebuah organisasi, yang dapat menggerakkan sumber daya lainnya. SDM secara tidak langsung dapat mempengaruhi efisiensi dan efektivitas perusahaan. Berhasil tidaknya perusahaan untuk mencapai tujuan bukan hanya terlihat dari sarana yang dipakai, tetapi juga pada sumber daya manusia yang ada di balik sarana tersebut. Jadi manusia sebagai sumber daya manusia tetap merupakan subjek dan tujuan dari manajemen personalia (Simamora, 2004:4).

Mendapatkan karyawan yang berkualitas dengan keahlian yang diperlukan semakin sulit, terlebih lagi untuk mempertahankan karyawan berkualitas yang sudah ada. Oleh sebab itu perusahaan harus mengutamakan untuk menentukan, memperkerjakan, memotivasi, melatih dan mempertahankan karyawan yang berkualitas.

Perpindahan karyawan (*employee turnover*) adalah suatu fenomena yang sering terjadi dalam perusahaan. *Turnover* dapat diartikan sebagai pergerakan tenaga kerja keluar dari organisasi. *Turnover* mengarah pada kenyataan akhir yang dihadapi suatu organisasi berupa jumlah karyawan yang meninggalkan organisasi pada periode tertentu, sedangkan keinginan karyawan untuk berpindah (*turnover intentions*) mengacu pada hasil evaluasi individu mengenai kelanjutan hubungan dengan organisasi yang belum diwujudkan dalam tindakan pasti meninggalkan organisasi. *Turnover* dapat berupa pengunduran diri, perpindahan keluar unit organisasi, pemberhentian atau kematian anggota organisasi.

Adapun beberapa gejala yang menandai adanya indikasi *turnover intention*, terutama yang menyangkut perilaku karyawan, antara lain: absensi yang meningkat, mulai malas kerja, naiknya keberanian untuk melanggar tata tertib kerja, keberanian untuk menentang atau protes kepada atasan, serta keseriusan untuk menyelesaikan semua tanggung jawab karyawan yang sangat berbeda dari biasanya." Indikasi-indikasi tersebut bisa digunakan

sebagai acuan untuk memprediksikan *turnover intention* karyawan dalam sebuah perusahaan Hartono (2002:2).

Handoko (2014:193) menjelaskan bahwa kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak dimana dimana para karyawan memandang pekerjaan mereka. Luthans (2006:243) kepuasan kerja adalah keadaan emosi yang senang atau emosi positif yang berasal dari penilaian pekerjaan atau penilaian pekerjaan. mangkunegara (2013:117-118) mengemukakan bahwa "*job satisfaction is related to a number of major employee variables, such as turnover, absences, age, occupation, and size of the organization in which an employee works*" (kepuasan kerja berhubungan dengan variabel-variabel seperti *turnover*, tingkat absensi, umur, tingkat pekerjaan, dan ukuran organisasi). Berdasarkan hubungan kepuasan kerja dengan *turnover* dan absensi dari, Mangkunegara (2013:118) menjelaskan bahwa kepuasan kerja lebih tinggi dihubungkan dengan *turnover* pegawai yang rendah. Sedangkan pegawai-pegawai yang kurang puas biasanya *turnover*nya lebih tinggi.

Selain kondisi di atas, perkembangan jaman yang semakin maju menuntut kita harus bisa beradaptasi dalam segala kondisi. Beban kerja yang semakin berat, semakin banyaknya kebutuhan yang ingin dipenuhi, tingkat pendapatan yang tak sejalan dengan biaya hidup, persaingan yang semakin ketat dan seterusnya dapat menjadi ancaman untuk dapat tetap bertahan hidup. Karyawan sering dihadapkan dengan berbagi masalah dalam perusahaan sehingga sangat mungkin untuk terkena stres. Robbins (2006:793) menjelaskan bahwa stres adalah kondisi dinamik yang di dalamnya individu menghadapi peluang, kendala, atau tuntutan yang terkait dengan apa yang sangat diinginkannya dan yang hasilnya dipersepsikan sebagai tidak pasti tetapi penting. Lebih lanjut, Robbins (2006:800) menjelaskan bahwa konsekuensi stres yang terkait dengan perilaku mencakup perubahan produktivitas, absensi, dan tingkat keluar-masuknya karyawan, juga kebiasaan makan, meningkatnya merokok, dan konsumsi alkohol, bicara cepat, gelisah, dan gangguan tidur. Keluarnya karyawan secara sukarela (*voluntary turnover*) lebih mungkin terjadi di kalangan orang yang mengalami lebih banyak stres (Robbins, 2006:799).

Permasalahan tingginya tingkat *turnover* saat ini telah menjadi masalah yang serius bagi banyak perusahaan. Dampak yang dirasakan akibat terjadinya *turnover* pada perusahaan yaitu pada kualitas dan kemampuan untuk menggantikan karyawan yang keluar dari perusahaan, sehingga butuh waktu serta biaya baru dalam merekrut karyawan baru. Sektor industri amerika serikat pada dasarnya mengalami kerugian sebanyak 1,5 jam waktu dari gaji yang mereka keluarkan untuk karyawan. Seharusnya perusahaan hanya perlu mengeluarkan \$40.000 untuk menggaji karyawannya, namun faktanya perusahaan justru mengeluarkan \$60.000 untuk merekrut karyawan baru dan setiap tahunnya ada sekitar 16,8 persen karyawan melakukan *turnover* (Aamodt, 2007 dalam Melky, 2015:2).

Rachmatika (2015) menyatakan, di mancanegara hasil survey Hay Group menunjukkan adanya peningkatan sebesar 49 juta pekerja yang akan keluar dari pekerjaannya jika dibandingkan dengan tahun 2012. *Michael page indonesia employee intentions report* mencatat sebanyak 72% responden di indonesia pada tahun 2015 memiliki minat untuk berganti pekerjaan pada 12 bulan kedepan. Indonesia sendiri mengalami presentase *turnover* tertajam pada 2014, yakni sebesar 27% setara dengan India dan Rusia pada tahun yang berbeda.

Gejala tingginya *turnover* juga terjadi pada PT Finansia Multi finance (kreditplus) merupakan suatu perusahaan yang bergerak di bidang pembiayaan di indonesia yang didirikan pada tanggal 9 juni 1994 dan memiliki lisensi pembiayaan, pembiayaan multi guna dan berbagai aktifitas lainnya sesuai dengan pertujuan otoritas jasa keuangan. saat ini, kreditplus memfokuskan bisnisnya pada pembiayaan pada pembiayaan mobil, motor dan eletronik. serta telah menjadi salah satu pemain terkemuka di industri pembiayaan yang tersebar melalui jaringan distribusi di 244 lokasi di seluruh indonesia serta telah didukung oleh lebih dari 12.000 karyawan, salah satu lokasinya berada di Maluku Utara Ternate lebih tepatnya berada di jalan Hasan Esa Kelurahan Takoma yang menjadi tempat pengambilan data. Untuk mengetahui tingkat perputaran karyawan atau tenaga kerja. Baik yang masuk maupun yang keluar pada tahun 2015 - 2017 dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.1 Data keluar/masuk karyawan pada PT. Finansia Multi finance (kreditplus) tahun 2015-2017.

Tahun	Jumlah karyawan awal Tahun	Karyawan keluar	Karyawan masuk	Jumlah karyawan akhir Tahun	Jumlah karyawan rata-rata (%)	Presentase turnover (%)
2015	83	56	51	78	67	67.5
2016	78	77	82	83	80	98.7
2017	83	61	65	87	74	73.4

Sumber : data primer dari PT. Finansia Multi finance (kreditplus).

Berdasarkan dari table 1.1 di atas terlihat bahwa *turnover* selama 3 tahun terakhir, dari tahun 2015 sampai tahun 2017 dapat dikatakan meningkat. dimana pada tahun 2015 jumlah karyawan yang keluar (56) sedangkan jumlah karyawan rata-rata akhir tahun 67% dengan tingkat *turnover* sebesar 67,5%. pada tahun 2016 jumlah karyawan yang keluar 77 orang, dengan jumlah rata-rata karyawan sebesar 80% dengan tingkat *turnover* sebesar 98,7%. Pada tahun 2017 jumlah karyawan yang keluar 61 orang dengan labour turnover sebesar 74,%. Apabila keadaan ini terus berlanjut, maka akibatnya dapat mempengaruhi terhadap kebijaksanaan perusahaan yakni dalam mencapai tujuan perusahaan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Berdasarkan yang telah diuraikan diatas serta dengan melihat kondisi dan situasi yang terjadi pada PT Finansia Multi Finance (kreditplus), maka penulis tertarik untuk meneliti permasalahan tersebut dengan judul **“PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN STRES KERJA TERHADAP *TURNOVER INTENTION*”**.

1.2 Perumusan Masalah

Setelah mempelajari latar belakang masalah yang ada dan data-data tentang turnover intention, maka diambil suatu perumusan masalah sebagai berikut.

- 1) Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap *turnover intention*?
- 2) Apakah stress kerja berpengaruh terhadap *turnover intention*?
- 3) Apakah kepuasan kerja dan stres kerja sama-sama mempengaruhi *turnover intention*?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dilakukan penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan tingginya tingkat *Turnover intention* pada PT. Finansia Multi finance (Kreditplus).
- b. Untuk mengetahui faktor mana yang paling dominan yang mempengaruhi tingginya tingkat *Turnover intention* pada PT. Finansia Multi finance (Kreditplus).

1.4. Manfaat Penelitian

Dengan dilaksanakannya penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

- a. Sebagai bahan masukan bagi perusahaan dalam rangka mengevaluasi kebijaksanaan yang telah diterapkan selama ini dalam upaya peningkatan organisasi, khususnya untuk mengurangi tingkat keinginan karyawan untuk keluar pada PT. Finansia Multi finance (Kreditplus).
- b. Sebagai pengembangan ilmu ekonomi yang penulis peroleh di fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Khairun Ternate.
- c. Sebagai bahan perbandingan bagi peneliti lainnya yang mengambil masalah yang sama.