

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam menjalankan sebuah bisnis, perusahaan akan selalu dituntut untuk bersaing dan berkembang agar dapat bertahan dari berbagai macam persaingan yang akan datang serta perusahaan tidak terlepas dari pengelolaan sumber daya yang dimilikinya, salah satunya adalah sumber daya manusia. Sumber daya manusia merupakan aspek terpenting di dalam menjalankan sebuah bisnis (Robbins, 2019). Sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan nantinya akan menentukan keberhasilan dari perusahaan dalam mencapai tujuan perusahaan. Maka dari itu, untuk dapat mewujudkan hal tersebut diperlukan adanya sumber daya manusia yang berpotensi dan berkualitas.

Sumber daya manusia memiliki peranan penting guna tercapainya tujuan dan kesuksesan sebuah perusahaan. Jika perusahaan tersebut semakin berkembang, maka hambatan yang akan dihadapi semakin bertambah. Untuk melewati hambatan tersebut diperlukan adanya kepuasan kerja antara karyawan dan perusahaan yang akan menimbulkan pengaruh positif pada pencapaian tujuan perusahaan, sehingga dapat meminimalisir tingkat *turnover* pada perusahaan.

Handoko menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan bagi para karyawan memandang pekerjaan mereka (Sujati, 2018) karena, kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Ini tampak dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya. Berdasarkan dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Prasetyani et al., 2021) menyatakan bahwa secara parsial kepuasan kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap tingkat *turnover*, hal ini terbukti dari ketidakpuasan karyawan karena kurangnya kesempatan bagi karyawan untuk mendapat kenaikan jabatan dan kenaikan gaji sehingga karyawan memiliki keinginan untuk meninggalkan

perusahaan tersebut. Sedangkan menurut penelitian yang dilakukan oleh (Setiyanto & Selvi, 2017) menyatakan bahwa tidak ada hubungan antara kepuasan kerja dengan tingkat *turnover* karena, ditemukan adanya karyawan yang merasa tidak puas dengan pekerjaannya atau perusahaan nya tetapi masih ingin tetap tinggal dikarenakan sulitnya mencari pekerjaan baru.

Saat ini, kepuasan kerja menjadi salah satu penyebab dari tingginya tingkat *turnover* di Kantor Cabang PT. Pro Pacific, yaitu kurangnya kepuasan kerja yang dirasakan karyawan terhadap perusahaan. Hal tersebut dapat ditunjukkan dengan rekapitulasi absensi karyawan selama 3 tahun terakhir yaitu dari tahun 2019-2021 di Kantor Cabang PT. Pro Pacific. Berikut ini data rekapitulasi absensi yang diperoleh dari divisi HRD di Kantor Cabang PT. Pro Pacific (Propac) bagian Operational GA (*General Affair*) pada tabel 1.1 berikut.

**Tabel 1. 1 Data Absensi Karyawan di Kantor Cabang PT. Pro Pacific**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Karyawan</b>	<b>Sakit</b>	<b>Izin</b>	<b>Tidak Hadir (Tanpa Keterangan)</b>	<b>Terlambat</b>
2019	110	10	15	12	19
2020	110	25	5	20	23
2021	110	7	10	14	30
Total	110	42	30	46	72

Sumber : Divisi HRD di Kantor Cabang PT. Pro Pacific

Berdasarkan data tabel 1.1 diatas dapat disimpulkan bahwa dari tahun 2019-2021 jumlah karyawan yang sakit dan izin cukup tinggi dan berfluktuasi, tetapi jumlah karyawan yang tidak hadir tanpa keterangan dan terlambat meningkat setiap tahunnya. Ini menandakan bahwa banyaknya karyawan yang sering terlambat dan tidak hadir tanpa keterangan tersebut adalah karyawan yang merasa tidak puas dalam pekerjaannya yang mengakibatkan mereka menjadi malas untuk bekerja serta datang terlambat ke kantor. Hal ini dapat dibuktikan berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa karyawan, mereka mengeluhkan tentang kurangnya kepuasan kerja yang dirasakan karyawan terhadap

perusahaan karena kurangnya kesempatan bagi karyawan untuk mendapatkan jenjang karir yang lebih tinggi, atasan juga kurang memberikan apresiasi kepada karyawan nya yang sudah bekerja dengan baik dan mampu mencapai target serta komunikasi antara atasan dengan karyawan juga kurang baik.

Penyebab lain tingkat *turnover* meningkat adalah komitmen atau loyalitas karyawan. Komitmen dapat mempengaruhi karyawan untuk tetap bertahan di perusahaan atau memilih untuk mencari pekerjaan baru. Komitmen dibangun berdasarkan kesetiaan karyawan terhadap perusahaan, kesediaan karyawan untuk berkorban demi perusahaan, kepercayaan karyawan pada perusahaan dan sebagainya (Sari et al., 2021). Hal tersebut menjadi pemicu timbulnya tingkat *turnover* yang tinggi apabila karyawan tersebut tidak memiliki komitmen yang tinggi.

Karyawan yang berkomitmen tinggi akan sangat dibutuhkan di perusahaan untuk menambah nilai perusahaan, hal ini di dukung oleh pendapat (Sartono, 2018) yang menyatakan bahwa secara parsial komitmen berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat *turnover*, terbukti dari adanya keinginan karyawan untuk menjadi anggota organisasi tersebut sehingga semakin tinggi komitmen karyawan, maka semakin rendah tingkat *turnover* di perusahaan, sedangkan menurut pendapat dari (Bayu et al., 2019) menyatakan bahwa secara parsial komitmen berpengaruh negatif dan signifikan terhadap tingkat *turnover*. Karena kurangnya rasa memiliki dan keterikatan yang dirasakan karyawan terhadap perusahaan sehingga membuat karyawan berniat untuk meninggalkan pekerjaannya yang akhirnya akan meningkatkan tingginya tingkat *turnover* di perusahaan (Prasetyani et al., 2021).

Saat ini, komitmen organisasional juga menjadi salah satu penyebab dari tingginya tingkat *turnover* di Kantor Cabang PT. Pro Pacific, yaitu banyaknya karyawan yang merasa sudah tidak berkewajiban untuk tetap bertahan diperusahaan tersebut karena merasa kebutuhan – kebutuhan yang diharapkan karyawan seperti mendapatkan penghargaan atas setiap pencapaian karyawan tidak terpenuhi dengan baik oleh perusahaan yang mengakibatkan karyawan

tersebut memiliki komitmen yang rendah terhadap perusahaan. Hal tersebut dapat terlihat dari berapa lamanya karyawan bekerja di Kantor Cabang PT. Pro Pacific. Berikut ini data yang menunjukkan lamanya karyawan bekerja yang diperoleh dari divisi HRD di Kantor Cabang PT. Pro Pacific (Propac) bagian Operational GA (*General Affair*) pada tabel 1.2 berikut.

**Tabel 1. 2 Data Lama Bekerja Karyawan di Kantor Cabang PT. Pro Pacific**

Lama Bekerja	Jumlah	Persentase %
0 – 11 Bulan	10	9,1%
1 – 5 Tahun	66	60%
6 – 10 Tahun	29	26,4%
10 Tahun keatas	5	4,5%
Total	110	100%

Sumber : Divisi HRD di Kantor Cabang PT. Pro Pacific

Berdasarkan data tabel 1.2 diatas dapat disimpulkan bahwa dari 110 karyawan yang ada di Kantor Cabang PT. Pro Pacific bagian Operasional GA (*General Affair*), mayoritas lamanya karyawan bekerja di perusahaan yaitu dari rentang 1-5 tahun sebanyak 66 karyawan. Hal ini dapat dibuktikan berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa karyawan, mereka mengeluhkan tentang kurangnya penghargaan dari perusahaan atas loyalitas mereka yang rela berkorban demi perusahaan seperti tenaga dan waktu yang telah diberikan karyawan kepada perusahaan, karyawan juga selalu menunjukkan kualitas terbaik mereka selama menjalankan pekerjaannya, tetapi perusahaan tidak sedikitpun berniat untuk memenuhi setiap kebutuhan karyawan sehingga mereka berniat untuk meninggalkan pekerjaannya. Hal ini akan memberikan dampak yang negatif bagi perusahaan karena semakin rendahnya komitmen organisasi akan menimbulkan menurunnya juga komitmen karyawan terhadap perusahaan.

*Turnover* karyawan itu sendiri merupakan suatu aspek yang penting bagi perusahaan karena dapat mempengaruhi kinerja karyawan dan biaya pengeluaran dalam perusahaan tersebut (Setiyanto & Selvi, 2017), sedangkan

Rindi menyatakan bahwa *turnover* merupakan penarikan diri atau berhentinya karyawan dari tempat ia bekerja. Tingkat *turnover* dapat berupa pengunduran diri, pemberhentian dari perusahaan, keluar dari organisasi, perpindahan atau sebagainya (Kadek & Pradnya, 2017).

Rekha dan Kamalanabhan menyatakan bahwa salah satu penyebab tingginya tingkat *turnover* adalah kurangnya kepuasan kerja karyawan (Kadek & Pradnya, 2017), apabila karyawan merasa puas dengan pekerjaannya, maka kinerja karyawan akan semakin meningkat, maka dapat menimbulkan pengaruh yang positif bagi karyawan seperti semangat kerja, kinerjanya meningkat, aktif, berprestasi dan sebagainya (Lestari & Mujiati, 2018). Sebaliknya, apabila karyawan tidak merasa puas dengan pekerjaannya, maka kinerja karyawan akan menurun serta kepuasan psikologis karyawan tidak akan terpenuhi, sehingga dapat menimbulkan pengaruh yang negatif bagi karyawan yang akan menimbulkan tingkah laku yang negatif seperti frustrasi, kehilangan semangat kerja, dan sebagainya (Sujati, 2018).

Masalah yang saat ini sedang terjadi adalah tingkat *turnover* yang meningkat sehingga mengakibatkan ketidakstabilan perusahaan karena pergantian karyawan yang keluar dari perusahaan sehingga mengganggu operasional serta biaya perusahaan untuk melakukan perekrutan karyawan baru, dengan adanya kepuasan kerja yang dirasakan karyawan dinilai mampu membuat karyawan untuk berkomitmen tinggi terhadap perusahaan dan dapat mengakibatkan menurunnya tingkat *turnover* pada perusahaan, serta mengurangi kerugian perusahaan yang diakibatkan oleh tidak efektifnya waktu dan biaya yang dikeluarkan. Hal tersebut didukung oleh peneliti sebelumnya yaitu (Setiyanto & Selvi, 2017) yang menyatakan bahwa tidak ada hubungan antara kepuasan kerja dengan tingkat *turnover* yang artinya ditemukan adanya faktor lain yang lebih berpengaruh terhadap tingkat *turnover*, tetapi ditemukan adanya pengaruh yang signifikan antara komitmen dengan tingkat *turnover* karena kurangnya penambahan insentif dan penambahan kepedulian terhadap karyawan. Sedangkan menurut pendapat (Sari et al., 2021) menyatakan bahwa

secara simultan antara kepuasan kerja dan komitmen memberikan pengaruh yang negatif dan signifikan terhadap tingkat *turnover*.

Kantor Cabang PT. Pro Pacific (Propac) adalah perusahaan dengan kualitas pelayanan no. 1 di Indonesia yang bergerak di bidang penyediaan tenaga kerja profesional atau outsourcing. Kantor Cabang PT. Pro Pacific yang diteliti penulis berlokasi di Jl. Gaya Motor Barat No. 1, Sunter II Jakarta 14330. Berdiri pada tahun 2004. Pada tahun 2022 di Kantor Cabang PT. Pro Pacific memiliki jumlah karyawan sebanyak 250 orang yang bertugas secara fleksibel mulai dari *cleaning services* hingga *repairing maintenance* dengan bagian yang berbeda-beda yang terdiri dari *assembly plant 4*, *plant 1*, *HO (Head Office)* dan *VLC*.

Saat ini, tingkat *turnover* juga menjadi salah satu masalah yang terjadi di Kantor Cabang PT. Pro Pacific serta menjadi hambatan bagi perusahaan, seperti terganggunya operasional perusahaan karena sering kekurangan karyawan yang mengakibatkan kerugian waktu dan biaya bagi perusahaan. Hal tersebut dapat ditunjukkan dengan jumlah karyawan yang masuk dan keluar dalam 3 tahun terakhir dari tahun 2019 sampai 2021 yang didapatkan dari Kantor Cabang PT. Pro Pacific. Berikut ini data yang menunjukkan tingkat *turnover* karyawan yang diperoleh dari divisi HRD di Kantor Cabang PT. Pro Pacific (Propac) bagian *Operational GA (General Affair)* pada tabel 1.3 berikut.

**Tabel 1.3 Data Turnover Karyawan di Kantor Cabang PT. Pro Pacific**

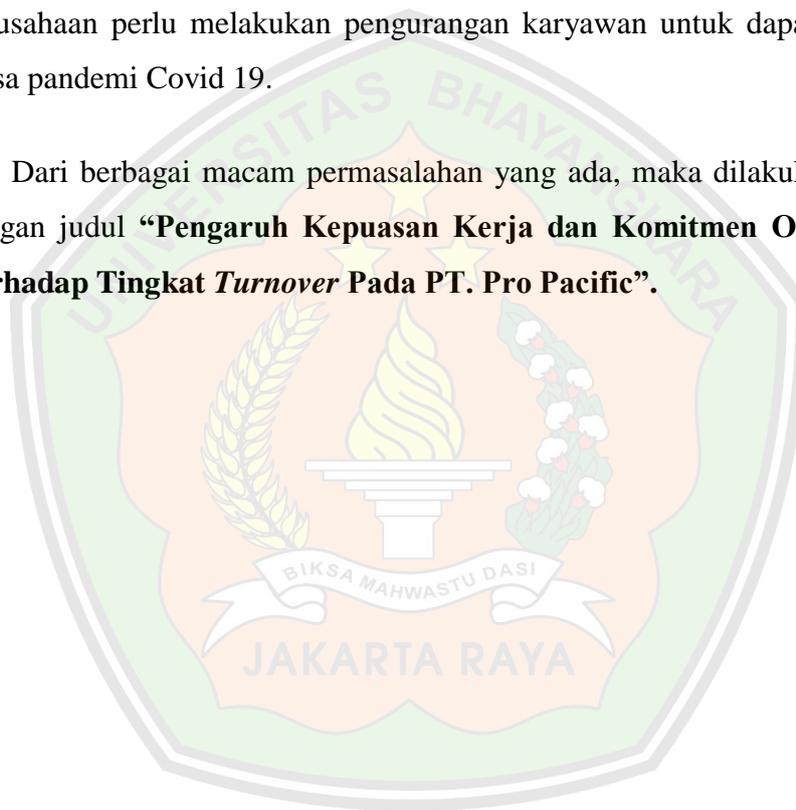
Tahun	Jumlah Karyawan	Jumlah Karyawan Yang Masuk	Jumlah Karyawan Yang Keluar
2019	155	0	3
2020	152	0	35
2021	117	3	10
2022	110	0	0

Total	110	3	48
-------	-----	---	----

Sumber : Divisi HRD di Kantor Cabang PT. Pro Pacific

Berdasarkan data tabel 1.3 diatas dapat disimpulkan bahwa dalam jangka waktu 3 tahun yaitu dari tahun 2019-2021 tingkat *turnover* pada Kantor Cabang PT. Pro Pacific cukup tinggi dan berfluktuasi setiap tahun. Hal tersebut terlihat dari banyaknya karyawan yang keluar setiap tahun. Tingkat *turnover* tertinggi terjadi pada tahun 2020 disebabkan karena adanya dampak dari pandemi Covid 19 yang mengakibatkan menurunnya pemasukan perusahaan sehingga perusahaan perlu melakukan pengurangan karyawan untuk dapat bertahan di masa pandemi Covid 19.

Dari berbagai macam permasalahan yang ada, maka dilakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional Terhadap Tingkat *Turnover* Pada PT. Pro Pacific”**.



## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah dari penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap tingkat *turnover* pada karyawan di kantor cabang PT. Pro Pacific?
2. Apakah komitmen organisasional berpengaruh terhadap tingkat *turnover* pada karyawan di kantor cabang PT. Pro Pacific?
3. Apakah kepuasan kerja dan komitmen organisasional secara simultan berpengaruh terhadap tingkat *turnover* pada karyawan di kantor cabang PT. Pro Pacific?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada diatas, maka dapat disimpulkan tujuan masalah dari penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap tingkat *turnover* pada karyawan PT. Pro Pacific
2. Untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasional terhadap tingkat *turnover* pada karyawan PT. Pro Pacific
3. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasional berpengaruh secara simultan terhadap tingkat *turnover* pada karyawan PT. Pro Pacific

## 1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Bagi peneliti, diharapkan dengan adanya penelitian ini, peneliti dapat memperluas wawasan dan pengetahuan terutama mengenai pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasional terhadap tingkat *turnover* karyawan pada sebuah perusahaan.

2. Bagi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, diharapkan dengan adanya penelitian ini, menjadi bahan acuan untuk mengembangkan wawasan mengenai pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasional terhadap tingkat *turnover* karyawan pada sebuah perusahaan.
3. Bagi PT. Pro Pacific, diharapkan dengan adanya penelitian ini, menjadi bahan acuan perusahaan untuk mengevaluasi permasalahan yang terjadi di perusahaan tersebut, serta membantu perusahaan untuk mengatasi permasalahan yang berkaitan dengan kepuasan karyawan, komitmen organisasional dan tingkat *turnover* karyawan.

### **1.5 Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan, maka peneliti membatasi permasalahan yang ada agar pembahasan dapat mengarah pada tujuan yang akan dicapai, dan mencegah terjadinya pembahasan yang meluas dan tidak ada kaitannya dengan pokok permasalahan. Pembatasan masalah meliputi:

1. Penelitian dilakukan di Kantor Cabang PT. Pro Pacific
2. Data yang digunakan dipenelitian ini berdasarkan dari 3 tahun terakhir (2019-2021)
3. Responden dalam penelitian ini adalah karyawan di Kantor Cabang PT. Pro Pacific pada bagian Operasional GA (*General Affair*) wilayah Assembly Plant 4
4. Objek variabel yang diteliti yaitu kepuasan kerja dan komitmen organisasional terhadap tingkat *turnover*.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan permasalahan, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah serta sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi tentang konsep dan teori mengenai tiap variabel dan hal – hal yang ada dalam penelitian, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran serta hipotesis.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang desain penelitian, tahapan penelitian, model konseptual penelitian, operasionalisasi variabel, waktu dan tempat penelitian, metode pengambilan sampel serta metode analisis data.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang gambaran profil perusahaan, hasil analisis data serta pembahasan hasil penelitian

### **BAB V PENUTUP**

Bab ini berisi kesimpulan dan implikasi manajerial.