

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pada era yang semakin kompetitif dan dinamis, organisasi perlu menghadapi berbagai tantangan dalam menjaga dan mengembangkan sumber daya manusianya. Salah satu tantangan krusial yang dihadapi oleh organisasi adalah memahami faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan karyawan untuk bertahan atau meninggalkan pekerjaan mereka. Tingkat *turnover* karyawan yang tinggi dapat berdampak negatif pada produktivitas, stabilitas organisasi, serta biaya yang dikeluarkan untuk merekrut dan melatih karyawan baru.

PT. Sepulsa Teknologi Indonesia, sebagai perusahaan yang bergerak di bidang teknologi dan informasi, juga tidak luput dari tantangan tersebut. Dalam konteks yang semakin kompetitif, PT. Sepulsa Teknologi Indonesia memiliki kepentingan besar untuk memahami faktor-faktor yang dapat mempengaruhi keputusan karyawannya untuk bertahan di perusahaan atau untuk mengundurkan diri. Salah satu faktor yang mungkin memainkan peran penting dalam hal ini adalah stres kerja dan beban kerja yang dihadapi oleh karyawan.

Stres kerja adalah reaksi individu terhadap ketidakcocokan antara tuntutan pekerjaan dan sumber daya yang dimiliki, sementara beban kerja merujuk pada volume dan kompleksitas tugas yang diemban oleh karyawan. Dalam konteks PT.

Sepulsa Teknologi Indonesia, di mana teknologi dan inovasi merupakan aspek kunci dari operasi sehari-hari, karyawan mungkin mengalami tingkat stres dan beban kerja yang tinggi.

Penelitian-penelitian terdahulu telah mengindikasikan bahwa stres kerja dan beban kerja dapat berkontribusi pada *turnover intention* karyawan. Karyawan yang mengalami tingkat stres yang tinggi dan beban kerja yang berlebihan mungkin lebih cenderung untuk mencari peluang pekerjaan lain yang kurang menekan. Oleh karena itu, penelitian yang menginvestigasi pengaruh stres kerja dan beban kerja terhadap *turnover intention* karyawan di PT. Sepulsa Teknologi Indonesia menjadi penting untuk membantu manajemen memahami dinamika internal yang mungkin mempengaruhi retensi karyawan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi sejauh mana stres kerja dan beban kerja mempengaruhi niat karyawan untuk meninggalkan pekerjaan mereka di PT. Sepulsa Teknologi Indonesia. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berharga bagi manajemen perusahaan dalam mengembangkan strategi untuk meningkatkan retensi karyawan, mengurangi tingkat turnover, dan menciptakan lingkungan kerja yang lebih sehat dan produktif.

Dengan memahami faktor-faktor yang memengaruhi *turnover intention* karyawan, PT. Sepulsa Teknologi Indonesia dapat mengambil tindakan yang tepat untuk menjaga karyawan yang berpotensi berkontribusi besar terhadap keberhasilan perusahaan. Selain itu, penelitian ini juga dapat memberikan sumbangan pengetahuan

yang lebih luas terkait manajemen sumber daya manusia di era industri teknologi dan informasi yang sangat dinamis.

Berdasarkan hasil dari data terjadi peningkatan keluar masuknya karyawan didalam PT. Sepulsa Teknologi Indonesia diakibatkan oleh beberapa faktor seperti tuntutan pekerjaan, perubahan struktur organisasi, maupun ketepatan waktu pengumpulan pekerjaan, sehingga itu sangat mempengaruhi keluar masuknya karyawan atau yang biasa dikenal sebagai *turnover intention*. Hal ini dapat dilihat melalui dari indikator data, sebagai berikut:

**Tabel 1.1 Data Karyawan STI**  
**Data Jumlah Karyawan PT. Sepulsa Teknologi Indonesia Masuk dan Berhenti Periode 2020 - 2023**

Tahun	Karyawan Tetap		Persentase %
	Masuk	Keluar	
2023	44	14	31,82 %
2022	32	11	34,38%
2021	26	8	30,77%

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat dilihat bahwa dalam periode tahun 2020 hingga 2023, setiap tahunnya ada lebih dari 20% karyawan tetap yang berhenti bekerja. Adapun mayoritas penyebab berhenti bekerja adalah karena mengundurkan diri,

beban kerja yang terlalu tinggi sehingga menyebabkan stres kerja dan mendapatkan tawaran pekerjaan ditempat yang baru. Secara umum PT. Sepulsa Teknologi Indonesia kehilangan lebih dari 40 orang karyawan setiap tahun dan angka tersebut cukup tinggi, dan juga selama 3 tahun terakhir terlihat bahwa jumlah pegawai yang berhenti bekerja cenderung meningkat. Selain dikarenakan PT. Sepulsa Teknologi Indonesia adalah tempat kerja penulis, kondisi tersebut diatas merupakan salah satu penyebab mengapa PT. Sepulsa Teknologi Indonesia dipilih menjadi objek dalam penelitian ini.

Menurut Sedarmayanti (2017) Sumber daya manusia merupakan bagian penting dari suatu organisasi atau perusahaan yang tidak dapat dilepaskan dan merupakan salah satu unsur penting untuk menggerakkan kegiatan produksi internal perusahaan.

Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan suatu sistem yang dirancang untuk mempengaruhi sikap, perilaku dan kinerja karyawan agar dapat memberikan kontribusi yang optimal sesuai dengan visi dan misi perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan (Supriyadi, 2015). Yang harus diperhatikan oleh MSDM dalam suatu perusahaan terkait dengan iklim organisasi, manajemen stres, motivasi, kepuasan kerja, sistem komunikasi, perubahan dan pengembangan organisasi, serta peningkatan kualitas hidup dan kesejahteraan karyawan atau pekerja. (Bianca dan Susihono, 2012).

Menurut Benthall dalam (Mujiasih, 2015) didalam perusahaan perlu adanya rasa partisipasi karyawan dalam perusahaan, sehingga karyawan merasa telah

menemukan jati dirinya yang utuh, termotivasi untuk bekerja, dapat secara aktif mendapat dukungan dari orang lain, dan mampu bekerja secara efektif dan efisien dalam lingkungan kerja.

Menurut Mujiasih dan Ratnaningsih, (2012) karyawan yang memiliki keterikatan kerja akan lebih berusaha keras dalam bekerja dan memilih loyalitas yang tinggi terhadap perusahaan. Keterikatan kerja akan membuat seseorang ingin dapat memberikan segala bantuan dan gagasan yang membuat karyawan merasa berarti dan Bersatu dalam organisasi. Yang pada akhirnya akan meningkatkan kinerja didalam perusahaan. Menurut Triwijanarko (2017), karyawan yang terikat cenderung setia pada pekerjaannya dan bersedia bertahan dalam jangka Panjang. Tidak hanya bertahan, tetapi berkontribusi pada keuntungan perusahaan melalui kerja yang efisien dan berkualitas.

Dewi & Sriathi (2019) menjelaskan bahwa meminimalkan peran stres adalah dimensi kunci dari kesejahteraan individu dan keberhasilan perusahaan. Pendapat ini juga diperkuat dengan hasil penelitian Nur'aini (2016) yang menyatakan adanya dampak positif dari stres kerja dimana semakin tinggi stres karyawan dalam bekerja akan mendorong peningkatan karyawan untuk melakukan pindah kerja. Namun penelitian Kurniawati & Rintasari (2018), memberikan hasil sebaliknya bahwa stres kerja tidak berpengaruh terhadap intensi *turnover*.

Beban kerja merupakan sebuah proses atau kegiatan yang harus segera diselesaikan oleh seorang pekerja dalam jangka waktu tertentu. Apabila seorang pekerja mampu menyelesaikan dan menyesuaikan diri terhadap sejumlah tugas yang

diberikan, maka hal tersebut tidak menjadi suatu beban kerja. Semakin banyak beban kerja yang diberikan kepada karyawan maka akan berdampak tidak nyaman terhadap perusahaan. Pekerjaan yang dibebankan melampaui batas kemampuannya akan memicu niat keluar dari pekerjaannya. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Kurniawati & Rintasari (2018) dan Riani & Putra (2017) menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh positif terhadap *turnover intention*. Namun berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Rizky et al. (2021) yang menunjukkan bahwa beban kerja tidak berpengaruh terhadap *turnover intention*.

Stres kerja merupakan hal yang dialami oleh karyawan karena beban yang ditanggung karyawan terlalu tinggi sehingga mengganggu pola berfikir yang dialami karyawan. Tingkat stres yang tinggi akan berpengaruh terhadap niat karyawan untuk keluar yang akan berakibat ruginya perusahaan. Dengan begitu perusahaan akan melakukan perekrutan kembali dan karyawan yang baru akan melakukan adaptasi lagi terhadap pekerjaan barunya.

Penelitian yang dilakukan oleh Arifiani et al. (2019) dan Riani & Putra (2017) yang menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh positif terhadap *turnover intention*. Dampak positif stres kerja pada tingkat rendah sampai pada tingkat moderat bersifat fungsional dalam arti berperan sebagai pendorong peningkatan kinerja karyawan. Sedangkan pada dampak negative stres tingkat yang tinggi adalah penurunan pada kinerja karyawan yang drastis sehingga dapat berakibat *turnover intention* karyawan.

Berdasarkan latar belakang dan penelitian sebelumnya, peneliti akan menguji mengenai **“PENGARUH STRES KERJA DAN BEBAN KERJA TERHADAP**

## ***TURNOVER INTENTION KARYAWAN PADA PT. SEPULSA TEKNOLOGI INDONESIA***”.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah Stres Kerja berpengaruh terhadap *Turnover Intention* pada PT. Sepulsa Teknologi Indonesia?
2. Apakah Beban Kerja berpengaruh terhadap *Turnover Intention* pada PT. Sepulsa Teknologi Indonesia?
3. Apakah Stres Kerja dan Beban Kerja berpengaruh secara bersama - sama terhadap *Turnover Intention* pada PT. Sepulsa Teknologi Indonesia?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang diharapkan dalam penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis:

1. Untuk mengetahui pengaruh Stres Kerja terhadap *Turnover Intention* pada PT. Sepulsa Teknologi Indonesia.
2. Untuk mengetahui pengaruh Beban Kerja terhadap *Turnover Intention* pada PT. Sepulsa Teknologi Indonesia.
3. Untuk mengetahui pengaruh Stres Kerja dan Beban Kerja terhadap *Turnover Intention* pada PT. Sepulsa Teknologi Indonesia.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk:

1. Manfaat Akademik

Penelitian ini bermanfaat bagi pembaca dan penelitian selanjutnya agar dapat menambah pengetahuan, wawasan dan diharapkan dapat sebagai referensi karya ilmiah penelitian selanjutnya, terkait dengan pengaruh Stres Kerja dan Beban Kerja terhadap *Turnover Intention*.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat diharapkan menjadi bahan masukan bagi perusahaan yang dijadikan sebagai tempat penelitian. Melihat masalah yang timbul karena Stres Kerja yang mempengaruhi perputaran karyawan yang dimediasi oleh Beban Kerja, maka penelitian ini dapat mengurai tingkat *Turnover Intention* pada karyawan di perusahaan serta mengatasi hal yang menghambat kinerja perusahaan.

3. Bagi Penulis

Untuk menambah wawasan tentang bagaimana pengaruh Stres Kerja dan Beban Kerja terhadap *Turnover Intention*.

#### 1.5 Sitematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai penelitian yang dilakukan, maka disusunlah suatu sistematika penulisan yang berisi informasi mengenai materi dan hal yang dibahas dalam tiap – tiap bab.

Adapun sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Bab I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini dijelaskan mengenai latar belakang masalah, rumusan permasalahan, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan.

**Bab II : TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini dijelaskan mengenai landasan topik penelitian pada umumnya, dan model konseptual penelitian pada umumnya.

**Bab III : METODE PENELITIAN**

Pada bab ini dijelaskan mengenai desain penelitian, tahapan penelitian, model konseptual penelitian, operasional variabel, waktu dan tempat penelitian, metode pengambilan sampel dan metode analisis data.

**BAB 1V : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini terisi tentang profil perusahaan yang diteliti, hasil analisis data, dan pembahasan hasil penelitian.

**BAB V : PENUTUP**

Pada bab terakhir ini merupakan kesimpulan dan implikasi manajerial.