

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sumber daya manusia merupakan faktor yang dominan dalam menentukan proses bisnis perusahaan, karena manusia merupakan faktor pendukung utama dalam berjalannya proses atau kegiatan produksi untuk mencapai tujuan perusahaan. Terwujudnya tujuan perusahaan tidak lepas dari permasalahan, baik permasalahan diluar perusahaan maupun permasalahan didalam perusahaan. Salah satu permasalahan perusahaan adalah karyawannya. Manusia merupakan salah satu sumber daya suatu perusahaan atau organisasi yang mempunyai nilai inisiatif dan berperan dalam penggunaan sumber daya lain dalam organisasi. Sistem manajemen sumber daya manusia yang tepat merupakan kunci keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya. Sumber daya manusia yang juga dikenal sebagai karyawan, harus mendukung perusahaan atau organisasi dalam menjalankan usahanya karena keberhasilan mereka sangat berpengaruh pada tujuan organisasi secara keseluruhan. Oleh karena itu, perusahaan harus lebih memperhatikan kesejahteraan karyawannya agar tujuan dan sasarannya dapat dicapai (Muslih 2019).

Wicaksono (2020) menyatakan bahwa *turnover intention* adalah keinginan seorang karyawan untuk secara sukarela meninggalkan pekerjaannya untuk mencari pekerjaan yang lebih baik dari pekerjaan sebelumnya. Sulistia (2021) juga mengatakan bahwa *turnover intention* terjadi karena karyawan tidak dapat

menyesuaikan diri dengan beban dan tuntutan perusahaan. ini juga dapat digunakan sebagai cara untuk mengidentifikasi tanda tanda masalah dalam perusahaan.

Menurut Jaelani (2021:5) yang berjudul manajemen sumber daya manusia : turnover intention dapat mempengaruhi kualitas kinerja perusahaan menjelaskan tentang *turnover intention* ialah keinginan karyawan untuk pindah, akan tetapi tidak sampai kepada tahap realisasi untuk pindah ke tempat kerja lainnya. Pindah kerja yaitu merupakan berhentinya pegawai dari suatu organisasi atau perusahaan lainnya dengan alasan tertentu. Sedangkan menurut Maimunah (2018), *turnover intention* ialah suatu kadar atau intensitas dari keinginan untuk keluar dari perusahaan, banyak alasan yang menyebabkan timbulnya *turnover intention* ini salah satu diantaranya yaitu keinginan untuk mendapatkan pekerjaan yang lebih baik dari perusahaan sebelumnya.

Menurut Noe et al., (2018:17), *turnover intention* merupakan perbuatan yang melakukan penarikan diri dari pekerjaan merupakan serangkaian perilaku yang diambil oleh individu yang tidak puas untuk menghindari situasi kerja. Kecenderungan atau tujuan seorang dalam bekerja dengan sengaja mencari pekerjaan di tempat lain seperti yang ditunjukkan oleh keputusannya sendiri Supriadi et al., (2021:1217).

Tingkat keinginan yang tinggi untuk keluar biasanya menunjukkan bahwa karyawan kecewa dengan posisi yang diberikan oleh perusahaan, namun kekecewaan ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor, seperti pekerja yang merasa dibayar lebih rendah, pekerjaan yang kurang sulit dan merasa diabaikan (2020:407).

*Turnover intention* juga menyebabkan image yang tidak baik untuk perusahaan karena dianggap tidak mampu dalam memperhatikan keinginan dan kebutuhan karyawan (Octaviani et al., 2019). Waskito & Putri (2021) juga mengatakan bahwa indikator *turnover intention* yaitu tingkat absensi yang meningkat, rasa jenuh dalam bekerja, peningkatan pelanggaran atau kesalahan, protes terhadap atasan, perilaku yang berbeda dan mencari pekerjaan alternatif.

Beban kerja adalah hasil dari interaksi antara tuntutan pekerjaan, lingkungan kerja, keterampilan, perilaku, dan persepsi karyawan. Beban kerja yang terlalu berlebihan dapat mengakibatkan stres kerja baik fisik maupun psikis dan reaksi – reaksi emosional seperti sakit kepala, gangguan pencernaan dan mudah marah. Sedangkan pada beban kerja yang terlalu sedikit dimana pekerjaan yang dilakukan karena pengulangan gerak yang menimbulkan kebosanan dapat mengakibatkan kurangnya perhatian pada pekerja sehingga secara potensial dapat membahayakan pekerja.

Yunus, dkk (2021) mengatakan beban kerja mempengaruhi *turnover intention*, hal itu didasari atas pekerjaan tambahan yang diberikan oleh perusahaan dikarenakan karyawan yang memiliki tanggung jawab atas pekerjaan tersebut belum mampu melaksanakan pekerjaannya dengan baik sehingga pekerjaan tersebut dilimpahkan kepada karyawan lainnya yang bukan menjadi tanggung jawabnya. Munandar dalam Eva Susanti (2019) mendefinisikan beban kerja adalah tugas – tugas yang diberikan kepada tenaga kerja atau karyawan untuk diselesaikan pada waktu tertentu dengan menggunakan keterampilan dan potensi dari tenaga kerja. Pengukuran beban kerja diartikan sebagai suatu teknik untuk mendapatkan

informasi tentang efisiensi dan efektivitas kerja suatu unit organisasi atau pemegang jabatan yang dilakukan secara sistematis dengan menggunakan teknik analisis jabatan, teknik analisis beban kerja atau teknik manajemen lainnya.

Menurut Rolos et al. (2018), beban kerja merupakan kemampuan tubuh dalam menerima pekerjaan. Kapasitas pekerjaan harus sesuai dengan jumlah karyawan yang ada. Penelitian yang dilakukan oleh Ariyati dan Mahera (2018) menjelaskan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* karyawan PT. Matahari Departement Store Nagoya Hill Batam. Begitu pula dengan penelitian yang dilakukan oleh Solehah dan Ratnasari (2019) yang mengasumsikan stres kerja memainkan peran tengah antara beban kerja dan *turnover intention*, hasilnya menunjukkan bahwa beban kerja yang positif dan signifikan terkait dengan keinginan turnover karyawan PT. Federal Internasional Finance cabang Batam. Hasil studi memberikan bukti empiris, karyawan yang berfikir untuk meninggalkan pekerjaan ketika mereka merasakan beban kerja yang berlebihan.

Faktor lain yang mempengaruhi *turnover intention* adalah stres kerja. Stres kerja merupakan keadaan yang timbul dari beban pekerjaan hingga pegawai merasa kesulitan dalam menyelesaikan segala bentuk tugas dan kewajibannya. Karyawan dengan terlalu banyak stres dan beban kerja yang berlebihan dapat mengalami gangguan dalam kondisi fisik dan mental (Prasetio et al., 2019). Stres kerja merupakan kondisi yang mengguncang pikiran dan emosi seseorang, sehingga dapat mengurangi kemampuannya dalam menghadapi lingkungannya (Dewi & Suartina, 2022). Menurut Aldi & Susanti (2019) ketika seseorang mengalami stres

kerja, mereka mengalami ketegangan yang menyebabkan ketidakseimbangan dalam kesehatan fisik dan mental mereka. Hal ini berdampak pada emosi, kemampuan berpikir, dan kesejahteraan seorang karyawan.

Menurut Sopiah dalam penelitian Hilma Harmen (2022, p. 5) stres adalah sebuah respon menyesuaikan diri dengan keadaan terhadap situasi yang menantang atau mengancam kesehatan seseorang. Stres merupakan akibat negatif dari kehidupan modern. Orang – orang merasa stres karena terlalu banyak pekerjaan, ketidakpahaman terhadap pekerjaan, beban informasi yang terlalu berat atau karena mengikuti perkembangan zaman.

Sinambela dalam Ratu Amaranggana (2020) mendefinisikan stres sebagai reaksi ganjil dari tubuh terhadap tekanan yang diberikan padanya. Stres mempengaruhi setiap individu dengan cara yang berbeda – beda sehingga kondisinya sangat bergantung pada individu. Penelitian yang dilakukan oleh Monica dan Putra (2019) dan Widiawati et al. (2019) menunjukkan bahwa stres kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Hal ini berarti bahwa ada hubungan antara stres kerja dan *turnover intention* dimana setiap peningkatan dari stres kerja akan berdampak pada penurunan kinerja karyawan, begitupun sebaliknya.

Selain beban kerja dan stres kerja, terdapat faktor lain yang mempengaruhi *turnover intention* yaitu lingkungan kerja. Lingkungan kerja adalah sesuatu yang ada di lingkungan para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas seperti temperatur, kelembapan, ventilasi, penerangan, kegaduhan, kebersihan tempat kerja dan memadai tidaknya alat – alat perlengkapan



kerja. Lingkungan kerja dapat diartikan sebagai keseluruhan alat perkakas yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seseorang bekerja, metode kerjanya, sebagai pengaruh kerjanya baik sebagai perorangan maupun sebagai kelompok. Studi menunjukkan bahwa kinerja kerja dan produktivitas dipengaruhi oleh lingkungan kerja (Sihaloho & Siregar, 2019; Nabawi, 2019; Narpati et al., 2021). Lingkungan kerja yang tidak kondusif akan membuat karyawan mudah jatuh sakit, mudah stres, sulit berkonsentrasi dan menurunnya produktivitas kerja (Tama, 2022).

Menurut (Manajemen et al., 2021) lingkungan kerja adalah faktor – faktor yang berada baik diluar maupun didalam jangkauan perusahaan yang dapat menimbulkan peluang serta ancaman bagi perusahaan. Lingkungan kerja ialah semua hal yang berada disekitar para karyawan yang bisa mempengaruhi kepuasan kerja karyawan saat melakukan tugasnya, sehingga akan didapatkan hasil kerja yang optimal, dimana ketika lingkungan kerja tersebut memiliki fasilitas kerja yang kondusif. Menurut Jufrizen & Rahmadhani, (2020) mengatakan bahwa lingkungan kerja pada suatu perusahaan perlu diperhatikan, hal ini disebabkan karena lingkungan kerja mempengaruhi semangat kerja terhadap karyawan. Kondisi lingkungan kerja yang baik apabila karyawan mendapatkan suasana aman, nyaman, dan sehat, sehingga semua pekerjaan dapat diselesaikan secara optimal, cepat dan baik. Menurut Sunyoto ( Fachrezi & Khair, 2020), mengatakan lingkungan kerja merupakan bagian penting pada karyawan saat melakukan suatu pekerjaannya. Dengan memberikan lingkungan kerja yang baik akan menciptakan kondisi kerja yang baik dapat memberikan pengaruh pada semangat karyawan dalam bekerja.

PT. Sepulsa Teknologi Indonesia adalah perusahaan yang bergerak di bidang ekosistem billing dan teknologi pembayaran. Perusahaan ini berdiri sejak tahun 2015 dengan nama awal Sepulsa.com dan berlokasi di Jl. Setia Budi Tengah 37, kota Jakarta Selatan, Indonesia. Seiring berjalannya waktu PT. Sepulsa Teknologi Indonesia telah bermitra dengan lebih dari 200 E – Commerce & digital commerce ternama di Indonesia, dan mampu memproses hingga puluhan juta transaksi di setiap harinya.

Saat ini PT. Sepulsa Teknologi Indonesia mengalami *turnover intention* karyawan. Hal ini terlihat dengan data *turnover intention* yang meningkat setiap tahunnya. Jumlah karyawan yang terbatas menjadikan beban bagi karyawan, beban yang sering dialami oleh karyawan PT. Sepulsa Teknologi Indonesia yaitu adanya *double job* yang harus dikerjakan sehingga *jobdesc* yang seharusnya bisa dikerjakan secara maksimal tidak bisa terselesaikan secara tepat waktu. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana beban kerja, stres kerja, dan lingkungan kerja mempengaruhi keinginan karyawan PT. Sepulsa Teknologi Indonesia untuk meninggalkan tempat kerja mereka. Penelitian ini diharapkan dapat membantu manajemen membuat rencana untuk meningkatkan retensi karyawan, mengurangi *turnover*, dan membuat tempat kerja yang lebih produktif dan sehat. PT. Sepulsa Teknologi Indonesia dapat mengambil tindakan yang tepat untuk mempertahankan karyawan yang dapat berkontribusi besar pada keberhasilan perusahaan dengan memahami faktor – faktor yang memengaruhi keinginan untuk menurunkan karyawan. Penelitian ini juga dapat menambah pengetahuan.

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 2021 – 2023**

Tahun	Karyawan Tetap		Persentase (%)
	Masuk	Keluar	
2023	48	11	22,91%
2022	40	9	22,5%
2021	34	7	20,58%

Lebih dari 20% karyawan tetap akan berhenti setiap tahun dari tahun 2021 – hingga 2023, menurut tabel 1.1. Mayoritas penyebab pengunduran diri dari pekerjaan adalah karena mengundurkan diri. Beban kerja yang berlebihan menyebabkan stres di tempat kerja dan mendapatkan tawaran kerja di tempat lain. Secara umum, PT. Sepulsa Teknologi Indonesia mengalami kehilangan lebih dari empat pekerja setiap tahun. Angka ini cukup tinggi, dan telah terlihat peningkatan jumlah karyawan yang berhenti selama tiga tahun terakhir. Selain karena penulis bekerja di PT. Sepulsa Teknologi Indonesia, PT. Sepulsa Teknologi Indonesia dipilih sebagai objek penelitian ini karena kondisi di atas.

Gejala yang dapat diamati pada karyawan yang memiliki intensi *turnover intention* selain berusaha mencari lowongan kerja dan merasa tidak nyaman bekerja



di perusahaan juga memiliki gejala-gejala sering mengeluh, merasa tidak senang dengan pekerjaan, pernyataan bernada negatif, dan tidak mau peduli dengan perusahaan tempat dia bekerja.

Berdasarkan uraian di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Tingkat *Turnover Intention* pada PT. Sepulsa Teknologi Indonesia”

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas bahwa PT. Sepulsa Teknologi Indonesia mengalami *turnover intention* karyawan yang tinggi pada setiap tahunnya. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* karyawan pada PT. Sepulsa Teknologi Indonesia?
2. Apakah stress kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* karyawan pada PT. Sepulsa Teknologi Indonesia?
3. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* karyawan pada PT. Sepulsa Teknologi Indonesia?
4. Apakah beban kerja, stress kerja, dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* karyawan pada PT. Sepulsa Teknologi Indonesia?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis pengaruh beban kerja terhadap *turnover intention* karyawan pada PT. Sepulsa Teknologi Indonesia.

2. Untuk menganalisis pengaruh stress kerja terhadap *turnover intention* karyawan pada PT. Sepulsa Teknologi Indonesia.
3. Untuk menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap *turnover intention* karyawan pada PT. Sepulsa Teknologi Indonesia.
4. Untuk menganalisis pengaruh beban kerja, stress kerja, dan lingkungan kerja terhadap *turnover intention* karyawan pada PT. Sepulsa Teknologi Indonesia.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Secara teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan terhadap ilmu pengetahuan, khususnya bidang sumber daya manusia dalam kaitannya dengan beban kerja, stress kerja dan lingkungan kerja.

2. Bagi PT. Sepulsa Teknologi Indonesia

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan sumbangan yang berarti sebagai bahan informasi dalam mengembangkan sumber daya manusia, terutama yang berkaitan dengan masalah-masalah dengan *turnover intention*.

3. Peneliti selanjutnya

Penelitian ini berguna bagi acuan peneliti selanjutnya yang berminat melakukan penelitian dengan mengembangkan penelitian ini. Peneliti selanjutnya dapat melakukan eksplorasi dengan mengembangkan faktor-

faktor lain yang mempengaruhi *turnover intention* karyawan selain yang digunakan dalam penelitian ini.

#### 4. Bagi penulis

Dengan melakukan penelitian ini, penulis dapat mengetahui kenyataan-kenyataan yang terjadi dan mengamati permasalahan yang dihadapi perusahaan yang kemudian tentunya penulis mencoba memberikan alternatif pemecahannya sesuai dengan teori-teori yang penulis peroleh selama berada di bangku kuliah.

### 1.5 Sistematika Tugas Akhir

Untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai penelitian yang dilakukan, maka di susunlah 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 IV : 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.

