

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Suatu Lembaga instansi dalam pelaksanaan pekerjaannya pasti memiliki tujuan untuk terus maju dan dapat berkembang. Oleh karena itu setiap instansi mengupayakan setiap pegawainya agar dapat memaksimalkan kinerjanya. Kunci keberhasilan dari suatu instansi tidak terlepas dari Sumber Daya Manusia (SDM) itu sendiri. Setiap pegawai yang memiliki perannya sendiri dalam pencapaian tujuan instansi. Oleh karena itu perlu diingat instansi harus dapat menjaga kesejahteraan dari pegawainya itu sendiri (Claudia Geofanny, 2021)

Menurut Vanchapo (2020:1) beban kerja merupakan sebuah proses atau kegiatan yang harus segera diselesaikan oleh seorang pekerja dalam jangka waktu tertentu. Dan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja adalah faktor beban kerja. Beban kerja dapat meningkatkan kinerja karyawan, namun jika beban kerja yang diberikan kepada pegawai terlalu tinggi dan berlebihan hal ini tentu akan dapat menurunkan dan mengurangi kinerja pegawai. Sehingga pekerjaan tidak terselesaikan dengan baik dan kinerja pegawai tentu tidak akan terbentuk dan tujuan perusahaan tentunya tidak akan tercapai.

Dan faktor lainnya yaitu kepuasan pegawai yang didapat dalam hasil kinerjanya. Pegawai yang tidak memperoleh kepuasan kerja tidak akan mengalami

kondisi kepuasan kerja dan akan menyebabkan suatu tingkah laku atau sikap negatif, seperti malas dalam bekerja yang menyebabkan tidak tercapainya target yang telah ditentukan oleh perusahaan (Prasetyo & Marlina, 2019). Kepuasan kerja timbul karena kebutuhan yang harus dimiliki oleh pegawai telah terpenuhi.

Menurut (Sisca et al, 2020) faktor kepuasan kerja mengenai kondisi pada mental, senang dan nyaman dalam bekerja kondisi finansial mengenai upah gaji, kompensasi, fasilitas kerja mengenai kondisi lingkungan yang nyaman, waktu bekerja yang sewajarnya, fasilitas yang memadai serta kondisi sosial yang rukun dengan rekan kerja maupun atasan. Oleh sebab itu instansi harus dapat memahami kebutuhan dari masing-masing pegawai, karena setiap pegawai memiliki kebutuhannya tersendiri.

Fenomena *turnover intention* menjadi masalah utama bagi perusahaan, karena karyawan merupakan investasi perusahaan yang berdampak besar terhadap efektifitas dan efisiensi perusahaan. Peristiwa *turnover intention* dapat berdampak negatif pada perusahaan, dalam hal dana, sumberdaya, dan motivasi karyawan. Jika turnover terjadi, itu artinya perusahaan telah kehilangan sebagian karyawan. Kehilangan karyawan ini harus digantikan dengan karyawan yang baru, serta perusahaan juga harus menanggung seluruh biaya yang keluar, mulai dari perekrutan hingga menyiapkan tenaga kerja (Pawesti & Wikansari (2016).

Menurut survei Mercer, perusahaan di Asia Tenggara salah satunya Indonesia mengalami kesulitan dalam mempertahankan karyawan, ini membuktikan bahwa

peristiwa *turnover intention* di Indonesia masih cukup sering terjadi. Ketidakpuasan terhadap gaji, tunjangan, dan perkembangan karir menjadi pendorong utama *turnover* karyawan (Mercer, 2021). Menurut Parwita et al., (2019) *turnover intention* merupakan hal penting yang harus menjadi perhatian bagi setiap perusahaan, perusahaan harus mampu meminimalisir tingkat *turnover intention* yang semakin tinggi dari waktu ke waktu.

Secara umum Ketika karyawan melakukan pengunduran diri, maka pada sebelumnya mereka sudah memiliki niat untuk keluar dari perusahaan seperti mencari posisi lain pada perusahaan berbeda (Kartika dan Purba, 2018). Faktor penyebab *turnover intention* sendiri tentu ada beberapa penyebabnya yaitu keikatan terhadap organisasi, budaya perusahaan, kepuasan kerja, lingkungan kerja, karakteristik individu, usia, tingkat pendidikan, peningkatan karir, dan kebutuhan pribadi.

*Turnover* yang tinggi bisa berdampak negatif terhadap moral karyawan yang bekerja diperusahaan. Hal ini berlaku karena semakin banyak pegawai yang resign, semakin banyak pula jumlah karyawan yang menjadi resah. Tentu hal ini sangat perlu diperhatikan oleh pihak manajemen mengapa banyak pegawai yang memilih *turnover intention* di perusahaan tersebut dan harus juga di cari solusinya agar sistem kinerja perusahaan tidak terganggu dan tujuan perusahaan dapat tercapai dengan maksimal.

Jika suatu perusahaan memiliki tingkat *turnover* yang tinggi maka ada yang salah dengan sistem manajemen sumber daya manusia yang kurang bisa menghandle masalah tersebut dengan baik.

Survei yang dilakukan (Mercer, 2021) menunjukkan bahwa perusahaan di Asia Tenggara, termasuk Indonesia, memiliki tingkat *turnover* karyawan tertinggi pada level menengah. Salah satu alasannya karena perusahaan mencari kandidat yang berpengalaman dan minim pelatihan di tengah situasi makro ekonomi saat ini, sehingga lowongan terbuka di level ini banyak tersedia.

Mengacu kepada penelitian – penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh beban kerja dan kepuasan kerja terhadap *turnover intention* pegawai. Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Devi Kristin, Evi Marlina & Nadia Fathurrahmi Lawita (2022) menunjukan bahwa lingkungan kerja, stress kerja, beban kerja dan kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap *turnover intention* pegawai. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Rizal Nabawi (2019) menunjukan bahwa lingkungan kerja, kepuasan kerja, dan beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

Adapun yang dijelaskan oleh Mobley (Melky, 2015) mengatakan intensi *turnover* pada karyawan adalah penghentian keanggotaan dalam organisasi oleh individu yang memiliki niat untuk berpindah kerja dengan menerima upah moneter organisasi. Dari beberapa penjabaran diatas dapat disimpulkan bahwa intensi *turnover* adalah keinginan dari seorang karyawan untuk berpindah dari pekerjaannya atau dapat juga diartikan dimana seseorang meninggalkan organisasinya.

### Turnover Intention SPG (Sales Promotion Girl) Pada Tahun 2021-2022

BULAN	Tahun 2021	Tahun 2022
Januari	2,2%	1,7%
Februari	1,8%	2,2%
Maret	2,4%	2,4%
April	2%	2,6%
Mei	2,5%	2,8%
Juni	1,9%	2,8%
Juli	3,1%	2,8%
Agustus	3%	3,3%
September	2,7%	2,7%
Oktober	2,2%	3%
November	2,8%	3,1%
Desember	2,2%	2,6%

**Gambar 1. 1 Tabel *Turnover* SPG Periode 2021-2022**

**Sumber : PT. Paragon Technology And Innovation**

Berdasarkan diagram diatas menunjukkan bahwa tingkat *turnover* pada PT. Paragon Technology And Innovation di tahun 2021-2022 cukup tinggi. Tingginya *turnover* yang terjadi pada karyawan di PT. Paragon Technology And Innovation disebabkan dengan beberapa faktor.

Hal ini tentu membuat perusahaan harus merugi dan kembali mengeluarkan biaya untuk perekrutan karyawan baru. Perusahaan juga kehilangan beberapa karyawan yang memiliki kualitas dan prestasi yang baik disebabkan oleh adanya pemutusan hubungan kerja dengan berbagai macam alasan yang dikemukakan oleh karyawan yang bersangkutan. Hal tersebut diduga oleh beberapa faktor seperti beban

kerja yang nilai terlalu berlebihan, konflik antara pribadi sesama rekan maupun atasan kerja, dan balas jasa yang dinilai kurang mencukupi, atasan yang berperilaku kurang adil dan netral terhadap bawahannya, dll. Faktor tersebut tentu didukung semakin kuat karna adanya aksi nyata di Perusahaan tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak HRD perusahaan tersebut diperoleh beberapa alasan SPG (*Sales Promotion Gilr*) keluar dari Perusahaan, yaitu karyawan diterima di perusahaan yang lain, karyawan merasa tidak ada penghargaan yang diberikan kepadanya, prestasi karyawan yang menurun, dan karir yang dirasakan tidak berkembang. Selain itu adanya keluhan kesah dari karyawan mengenai lingkungan kerja yang kurang kondusif.

Dan hal tersebut tentu akan menimbulkan ketidakpuasan oleh karyawan dengan kinerja yang telah dilakukan dengan hasil yang diterima. Ini membuat rata-rata karyawan memilih untuk resign dari kerjaan tersebut dan mencari pekerjaan yang lainnya dengan tawaran yang lebih menarik pula dari Perusahaan sebelumnya.

Setiap organisasi atau perusahaan diharapkan mampu mengelola dan mengatur dengan sangat baik aspek sumber daya manusia yang dimilikinya. Karena dengan terkelolanya faktor sentral ini melalui manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) yang baik, maka tujuan dan cita-cita perusahaan dapat tercapai dengan sangat baik, salah satu faktor yang mempengaruhi aspek sumber daya manusia adalah beban kerja yang ditanggung oleh setiap karyawan itu sendiri. Fokus utama permasalahan di sini adalah di mana karyawan banyak merasa beban pekerjaan yang dipikul oleh mereka melampaui



kapasitas mereka, tanggung jawab besar dan beban kerja yang berat membuat mereka merasa tidak mampu menyelesaikannya dengan waktu atau target tertentu.

Berdasarkan fenomena yang ada dan penelitian terdahulu, penulis mengangkat judul penelitian tentang **“Pengaruh Beban Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap *Turnover Intention* pada PT Paragon Technology And Innovation”**.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Adanya rumusan masalah yang terdapat dalam penelitian ini, berdasarkan latar belakang masalah diatas yaitu :

1. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* pegawai SPG PT. Paragon Technology And Innovation?
2. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* pegawai SPG PT. Paragon Technology And Innovation?
3. Apakah beban kerja dan kepuasan kerja berpengaruh pada *turnover intention* pegawai SPG PT. Paragon Technology And Innovation?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan dari rumusan permasalahan yang telah ditetapkan, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Untuk mengetahui beban kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* pegawai SPG PT. Paragon Technology And Innovation

2. Untuk mengetahui kepuasan kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* pegawai SPG PT. Paragon *Technology And Innovation*
3. Untuk mengetahui beban kerja dan kepuasan kerja berpengaruh pada *turnover intention* pegawai SPG PT. Paragon *Technology And Innovation*

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang dapat kita peroleh dari penelitian ini diantaranya sebagai berikut :

1. Bagi Penulis

Untuk menambah ilmu dan pengetahuan yang telah didapatkan selama perkuliahan dibidang Manajemen SDM (Sumber Daya Manusia).

2. Bagi Peneliti Lain

Diharapkan dapat menjadi bahan referensi untuk penelitian berikutnya yang memiliki penellitian sejenis.

3. Bagi Perusahaan

Diharapkan dapat menjadi pertimbangan dan masuknya untuk meningkatkan penjualan.

#### **1.5 Sistematika Tugas Akhir**

Dalam penelitian ini di susun dengan sistematika penelitian diantaranya sebagai berikut :



## **BAB 1 PENDAHULUAN**

Bab ini berisi mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, Batasan masalah, dan sistematika penelitian.

## **BAB II TELAAH PUSTAKA**

Bab ini berisi mengenai pembahasan landasan teori yang berhubungan dengan variabel-variabel digunakan oleh peneliti.

## **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi mengenai desain penelitian, tahap penelitian, model konseptual penelitian, waktu dan tempat penelitian, metode pengambilan sampel dan metode analisis data.

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi peneliti menganalisa hasil perhitungan yang telah diperoleh, pengumpulan data dan pembahasan penelitian.

## **BAB V PENUTUP**

Bab ini berisi mengenai kesimpulan dari peneliti yang dilakukan dan implikasi manajerial untuk penelitian selanjutnya yang dianggap sama.